

# UCUENCA

## Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Carrera de Administración de Empresas

### IMPORTANCIA DEL SECTOR COOPERATIVO EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL ECUADOR DURANTE LA PANDEMIA COVID-19

Trabajo de titulación previo a la  
obtención del título de Ingeniero  
Comercial

**Autores:**

Pablo Esteban Albarracín Garzón

Eduardo Josue Espinoza Pacheco

**Tutora:**

Nubia Silvana Moscoso Calle

ORCID: 0000-0003-0812-262X

**Cuenca, Ecuador**

2023-02-17

## Resumen

La inclusión financiera se entiende como el acceso de individuos e instituciones a los servicios financieros apropiados para satisfacer sus necesidades de ahorro, crédito, pago y seguro de forma legal y sistematizada. Esencialmente, disminuye los niveles de pobreza y mejora la calidad de vida de las personas en términos de bienestar y desigualdad. A pesar de que el número de cuentas ha crecido durante estos últimos años, existe una perspectiva diferente de las personas en cuanto a satisfacción se refiere con los servicios brindados por las COAC tomando como línea intermedia la pandemia por Covid-19. En este contexto, el trabajo investiga la importancia de las cooperativas en la inclusión financiera en época de Covid-19, para lo cual, primero se utiliza información del Banco Central del Ecuador y la SEPS para realizar un análisis descriptivo; posteriormente, con información primaria a través del levantamiento de encuestas se realiza un análisis estadístico que permite conocer las perspectivas de las personas antes y durante la pandemia en términos de satisfacción de los servicios y productos financieros del sector cooperativo. Los resultados indican que, las personas demuestran mayor satisfacción antes de la pandemia en los servicios financieros brindados tales como: cuentas de ahorro, préstamos, plazos y montos de pago, planes de ahorro, entre otras. Así mismo, el acceso a dichos servicios mejoró durante la pandemia a través de aplicativos móviles, banca electrónica y transacciones interbancarias, por lo que el uso de los mismos se ha incrementado significativamente, así como la satisfacción de las personas.

*Palabras clave:* inclusión financiera, cooperativas de ahorro y crédito, indicadores financieros, productos y servicios financieros

### Abstract

Financial inclusion lies in the access of individuals and institutions to the appropriate financial services to meet their savings, credit, payment and insurance needs in a legal and systematized manner. Essentially, financial inclusion lowers poverty levels and improves people's quality of life in terms of well-being and inequality. Despite the fact that the number of financial accounts has grown in recent years, there is a different perspective of people in terms of satisfaction with the services provided by savings and credit cooperatives, taking the Covid-19 pandemic as a middle line. In this context, the present work investigates the importance and impact of cooperatives on financial inclusion in the time of Covid-19, for which information from the Central Bank of Ecuador and the Superintendence of Popular and Solidarity Economy is first used to carry out a descriptive analysis of financial inclusion in the country; Subsequently, with primary information through surveys and secondary sources, a statistical analysis is carried out that allows knowing the perspectives of people before the pandemic and during it in terms of satisfaction with the financial services and products of the cooperative sector. The results show that people are more satisfied before the pandemic with financial services such as savings accounts, loans or credits, payment terms and amounts, savings plans and interest rates. Likewise, access to these services has improved during the pandemic in terms of mobile applications, electronic banking, wire transfers, and interbank transactions, so their use has increased significantly, as has people's satisfaction.

*Keywords:* financial inclusion, cooperatives, financial indicators, financial products and services

## Índice

1. Introducción .....	6
2. Marco Teórico.....	9
2.1. Marco conceptual .....	9
2.1.1. Inclusión Financiera.....	9
2.1.2. Pilares de la inclusión financiera.....	9
2.2. Acceso a Servicios Financieros .....	9
2.2.1. Educación Financiera .....	9
2.2.2. Uso de los Servicios Financieros .....	10
2.2.3. Protección al Consumidor .....	10
2.2.4. Sistema Cooperativo .....	10
2.2.5. Cooperativas de Ahorro y Crédito .....	10
2.2.6. Activos y pasivos financieros .....	11
2.2.7. Productos y Servicios Financieros .....	11
2.2.8. Tasas de Interés .....	11
2.2.9. Morosidad .....	11
2.3. Estado del arte.....	11
2.3.1. Ecuador, cooperativas de ahorro y crédito e inclusión financiera .....	11
2.3.2. Gestión de la calidad y la competitividad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua.....	12
2.3.3. Análisis de la implementación de nuevas tecnologías para mejorar la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito .....	12
2.3.4. Financiamiento para el desarrollo en la era de la pandemia de COVID-19 y después .....	12
2.4. Preguntas de investigación e hipótesis.....	13
2.4.1. Preguntas de investigación .....	13
2.4.2. Hipótesis .....	13
3. Metodología.....	14
4. Resultados.....	18
4.1. Descripción de la Inclusión Financiera en el Ecuador.....	18
4.2. Análisis del sector cooperativo según sus indicadores financieros .....	23
4.3. Análisis de la encuesta aplicada .....	26
4.3.1. Alfa de Cronbach .....	26

4.4. Interpretación de la escala .....	26
4.5. Resumen Anova .....	30
5. Discusión de Resultados.....	33
5.1. Análisis Anova .....	33
6. Conclusiones, recomendaciones y limitaciones .....	38
6.1. Conclusiones .....	38
6.2. Recomendaciones.....	40
6.3. Limitaciones.....	40
7. Referencias.....	41
8. Anexos .....	45

## 1. Introducción

En el Ecuador surge el sistema de cooperativas de ahorro y crédito (COAC) en el siglo XIX en las ciudades de Quito y Guayaquil (1879-1900) con las organizaciones gremiales cuyos objetivos fundamentales radicaban en la contribución al bienestar de sus asociados, la creación de una caja de ahorros capaz de otorgar crédito a sus socios y familias y solventar gastos por calamidad doméstica. A partir de 1910, se crean varias organizaciones cooperativas, en su mayoría patrocinadas por gremios, empleados o trabajadores. Según Hugo Jácome (2021) la constitución de cooperativas tiene como principales objetivos la autoayuda, auto gerencia y autorresponsabilidad de sus socios miembros.

Las COAC operaban en un área geográfica limitada, esto les permitía tener un alto conocimiento de sus socios, así como de la situación económica local de los diferentes sectores productivos, captando la liquidez de la zona para invertirla en proyectos productivos en la misma (Estrella, 2021). A lo largo de la década de los 2000, la situación de las COAC registro un crecimiento y una expansión de sus actividades hacia otros territorios a nivel nacional, por esta razón es que en el año 2012 se da paso a la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) con la intención de un mejor control y supervisión de las cooperativas existentes hasta ese entonces.

Actualmente existen 583 Cooperativas de Ahorro y Crédito, mismas que se encuentran divididas por segmentos de acuerdo al valor total de activos que poseen, de esta manera las entidades denominadas COAC superan en número a las entidades bancarias.

Por otro lado, de acuerdo con el Banco Mundial (2018), la inclusión financiera contribuye a disminuir los niveles de pobreza y mejorar la calidad de vida de los individuos en términos de bienestar y desigualdad, de la misma manera, se considera a la inclusión financiera como el acceso de individuos e instituciones a los servicios financieros adecuados para satisfacer sus necesidades de ahorro, crédito, pago y seguro, de forma legal y organizada.

Según el Banco Central del Ecuador (2020), setenta y cinco de cada cien ecuatorianos adultos tienen acceso a productos y servicios financieros, un equivalente de 8.5 millones de adultos quienes forman parte del sistema financiero nacional, de esta cifra, 4.4 millones son hombres y 4.1 millones son mujeres. Estos niveles de acceso casi duplican a los niveles existentes en el 2016, pues para ese entonces la cantidad de adultos que formaban parte del sistema financiero nacional fue de 4.8 millones, por lo que el Ecuador ha evidenciado un incremento de 3.7 millones

de personas que han accedido a los servicios y productos que oferta el sector financiero. De una manera más desagregada, el 72% de ecuatorianos maneja cuentas de ahorros, el 4% cuentas corrientes, el 4% depósitos a plazo y el 28% de la población adulta posee algún crédito.

Cabe mencionar que, factores como la incorporación de políticas gubernamentales, el mejoramiento de servicios financieros existentes y la generación de nuevos servicios de fácil acceso, como pagos digitales a través de teléfonos celulares e internet ayudan al continuo progreso de la inclusión financiera.

Mahendra (2006) resume que la exclusión financiera es alta para agricultores pequeños y marginales y ciertos grupos sociales como trabajadores del sector no organizado incluyendo artesanos, trabajadores independientes, jóvenes y jubilados. La inclusión financiera no solo tiene su importancia en los créditos otorgados, si no también contempla otros servicios del sistema financiero formal tales como: ahorros, pagos, remesas y seguros. Precisamente en el caso del crédito, se ha observado una exclusión financiera, la cual consiste en la tendencia a la negación de los créditos, principalmente en el último año, pues al ser un año bajo el contexto de una pandemia, las instituciones financieras registran un elevado riesgo crediticio; es por ello que al verse restringidos los recursos financieros las personas se han visto obligadas a recurrir a prestamistas informales pagando tasas de interés muy altas.

De acuerdo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) a diciembre de 2020, el sistema de cooperativas registró una cartera de crédito de USD 12.536 millones, de los cuales el 50% son créditos de consumo; 37% microcréditos; y el 13% de vivienda y comercial. Por otro lado, los depósitos captados por el sistema alcanzan los USD 14.030 millones.

El 25% de los depósitos y el 32.9% de créditos corresponden a cantones cuyo nivel de ruralidad es superior al 50%. De la misma manera el 50.3% de la cartera y el 36.3% de las captaciones corresponden a cantones con niveles de pobreza superiores al 50%, por tal razón, se demuestra la importancia de las entidades de la Economía Popular y Solidaria en la inclusión financiera.

Partiendo de lo anterior, el presente trabajo analizará las condiciones de los servicios financieros otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito a la población en general durante la crisis sanitaria suscitada por el Covid-19 y la importancia que tienen éstas en la inclusión financiera.

De esta manera se plantearon los siguientes objetivos para el desarrollo de la investigación:

- Determinar la importancia y el impacto del sector cooperativo y de los principales factores asociados para el acceso al sistema financiero nacional de la población ecuatoriana desde inicios de la pandemia por COVID-19 en marzo de 2020.
- Describir las principales características de la inclusión financiera en el Ecuador.
- Analizar los servicios financieros otorgados por el sector cooperativo para la incorporación de los ecuatorianos al sistema financiero nacional.
- Determinar el impacto de los servicios financieros ofertados por el sector cooperativo, y como han aportado a la inclusión financiera desde inicios de la pandemia por COVID-19.

Es por ello que en el marco teórico se definirán términos como: sistemas cooperativos, inclusión financiera, productos y servicios financieros, tasas de interés, entre otros, que serán de gran ayuda para comprender la magnitud de la investigación.

La metodología estará dividida en dos secciones, en primera instancia se mostrará un análisis descriptivo de las principales características de la inclusión financiera en el Ecuador y de las variables antes mencionadas como: tasas de interés, productos y servicios financieros, entre otros, que serán de utilidad para observar los cambios generados en las cooperativas en el transcurso del último año, posteriormente, se desarrollará y aplicará una encuesta únicamente a la población cuencana, conforme lo definido y aprobado en la descripción de la metodología del protocolo, esto debido a la limitación de movilidad causada por la pandemia por COVID-19. Esta encuesta permitirá el análisis de datos, mismos que serán sometidos a estudios estadísticos con el fin de conocer los factores asociados a la inclusión financiera en el transcurso de la pandemia. Para ello se compararán datos de antes y durante la crisis sanitaria, obteniendo de esta manera una conclusión del papel que juegan las cooperativas en la inclusión financiera particularmente en la ciudad de Cuenca y así responder a cada uno de los objetivos planteados.



## **2. Marco Teórico**

### **2.1. Marco conceptual**

Se detalla los conceptos con mayor relevancia utilizados en el presente artículo, de esta manera ayudara a una mejor comprensión de las variables tratadas en la presentación de los resultados y discusión de los mismos.

#### **2.1.1. Inclusión Financiera**

Adicional a la definición del Banco Mundial (2018); el Informe del Microscopio Global (2019) define, en el marco de la visión del Centro para la Inclusión Financiera (CFI) la Inclusión financiera como el acceso a un conjunto completo de servicios de calidad para clientes que poseen capacidad de gasto proporcionado a través de un mercado diverso y competitivo, en donde, estos servicios son aprovechados en su uso, como las personas con algún tipo de discapacidad, pobladores de bajos ingresos, residentes de áreas rurales y otros grupos en estado de exclusión. (Azar, K., Lara, E., & Mejía, D., 2018) citado por (Arregui Solano, Guerrero Murgueytio, & Ponce Silva, 2020) añaden a este concepto multidimensional elementos como: acceso, uso, calidad e impacto sobre el bienestar financiero de las familias y empresas.

#### **2.1.2. Pilares de la inclusión financiera**

Arregui Solano, Guerrero Murgueytio & Ponce Silva (2020) señalan en su libro “Inclusión Financiera y Desarrollo. Situación actual, retos y desafíos de la banca” cuatro pilares sobre los cuales se fundamenta la inclusión financiera, mismos que se describen a continuación:

### **2.2. Acceso a Servicios Financieros**

El Banco Mundial (2022) sostiene que el acceso a los servicios financieros facilita la vida diaria y ayuda a las familias y empresas a planificar desde objetivos a largo plazo hasta emergencias inesperadas; por lo que es más probable que las personas además de sus cuentas usen servicios como el crédito y los seguros, lo que puede mejorar la calidad general de sus vidas.

#### **2.2.1. Educación Financiera**

Es un proceso que se define como el conjunto de acciones necesarias para que la población adquiera aptitudes, habilidades y conocimientos que le permitan comprender, administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrece el sistema financiero para la toma de decisiones que posibiliten mejorar el bienestar

financiero personal, familiar y de los negocios. (Arregui Solano, Guerrero Murgueytio, & Ponce Silva, 2020)

### **2.2.2. Uso de los Servicios Financieros**

Se relaciona de manera directa con: la titularidad de una cuenta, el aprovechamiento de sus beneficios y la capacidad de utilizar esta herramienta de una manera adecuada y segura, permitiendo almacenar dinero y ahorrarlo y cubrir necesidades en el futuro. Además, da paso a las personas a realizar o recibir pagos, acceder al crédito, comprar bienes y servicios, entre otros beneficios (Arregui Solano, Guerrero Murgueytio, & Ponce Silva, 2020).

### **2.2.3. Protección al Consumidor**

La protección al consumidor financiero se fundamenta en la ejecución de prácticas regulatorias en cuanto a estándares de comportamiento y tratamiento que deben recibir los clientes y usuarios de los proveedores de servicios financieros respecto a la oferta de productos y servicios financieros, prevención del sobreendeudamiento, transparencia, precios responsables, trato justo y respetuoso a los clientes, privacidad de datos y mecanismos para la resolución de quejas. (Arregui Solano, Guerrero Murgueytio, & Ponce Silva, 2020)

### **2.2.4. Sistema Cooperativo**

El sector cooperativo es el más relevante dentro de la Economía Popular y Solidaria, comprendido también por asociaciones, cajas y bancos comunales. Se forma y gobierna por la voluntad de sus socios. Son estructuras que operan bajo procesos de gobierno democráticos. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), 2017)

### **2.2.5. Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Delgado Bastidas (2004) define a las cooperativas como una asociación autónoma de personas y a su vez como una empresa de propiedad conjunta y gestión democrática teniendo como primera responsabilidad la satisfacción de las necesidades de quienes la constituyen.

Las cooperativas son empresas centradas en las personas, quienes las controlan y dirigen para dar respuesta a las necesidades y ambiciones de carácter económico, social y cultural comunes. (Alianza Cooperativa Internacional (ACI), 2018)

### **2.2.6. Activos y pasivos financieros**

Un activo es un recurso controlado por la empresa como resultado de sucesos pasados, del que la empresa espera obtener beneficios económicos en el futuro; por otro lado, un pasivo es una obligación actual de la empresa, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cancelarla, la empresa espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), 2020)

### **2.2.7. Productos y Servicios Financieros**

Los productos y servicios financieros son aquellos provistos por las instituciones del sistema financiero cuyo objetivo es satisfacer o cubrir las necesidades y requerimientos de sus socios. (Yaguana & Vera, 2014)

### **2.2.8. Tasas de Interés**

La tasa de interés es el precio del dinero que un inversionista debe recibir por el tiempo que hacen uso de su dinero. Bajo este contexto existen tasas activas o de colocación, que es el porcentaje que cobran las instituciones financieras por un préstamo y tasas pasivas, que es el porcentaje que pagan las instituciones por una inversión o depósito a sus socios. (Corporación Financiera Nacional (CFN), 2017)

### **2.2.9. Morosidad**

La morosidad se define como el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en las expectativas de cobro por parte de la entidad, disminuyendo la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, originando en última instancia situaciones de insolvencia en la institución. (González Pascual, J., & García Remache, C., 2012) citado por (Tierra Johanna, 2015)

## **2.3. Estado del arte**

### **2.3.1. Ecuador, cooperativas de ahorro y crédito e inclusión financiera**

El libro habla sobre la inclusión financiera y de las personas de menores ingresos a través de la provisión de servicios financieros siendo éste un proceso complejo, puesto que sus operaciones son de bajo valor e implican costos elevados, razón por las cuales se debe realizar inversiones altas y adecuarse a una serie de regulaciones impuestas por la autoridad.

Además, considera a la inclusión financiera como resultado de una acción conjunta de varios elementos complementarios entre ellos: entorno regulatorio propicio, oferta de productos adecuados, cobertura con accesos a canales transaccionales tradicionales y no tradicionales, fomento y difusión de la educación y cultura financiera; y protección al usuario de los servicios y transparencia de la información (Mariño, Solano, Mora, & Pérez, 2014)

### **2.3.2. Gestión de la calidad y la competitividad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua.**

El artículo se basa en la calidad de los productos y servicios que se debe ofrecer y así poder satisfacer las necesidades de los clientes externos e internos, al mismo tiempo volverse sostenible para mantener un mejoramiento continuo, los mismos se basan en principios, prácticas y técnicas y poder seguir una dirección que permita que exista competitividad en el sector financiero. (Yanchaliquin, 2021)

### **2.3.3. Análisis de la implementación de nuevas tecnologías para mejorar la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito**

El principal objetivo de esta propuesta es la implementación de nuevas herramientas tecnológicas que pueden ser usadas por las cooperativas de ahorro y crédito en los diferentes segmentos de las instituciones financieras de economía popular y solidaria. El artículo aportará para la creación e implementación de una nueva metodología de carácter explicativo y descriptivo utilizando como principales recursos la recolección de información de fuentes secundarias, entrevistas y encuestas. (Castro & C.A., 2021)

### **2.3.4. Financiamiento para el desarrollo en la era de la pandemia de COVID-19 y después**

El artículo hace referencias a la crisis financiera mundial que se vivió durante el 2020 por la pandemia de COVID-19, se profundiza en las brechas estructurales e institucionales de América Latina y en el Caribe y de cómo la crisis ha afectado gravemente a las estructuras productivas y del mercado laboral ya que muchas empresas han cerrado y el número de desempleados se encuentran en aumento, de esta manera los perjudicados buscan líneas de créditos para crear nuevas fuentes de ingreso. (CEPAL, 2021)

## 2.4. Preguntas de investigación e hipótesis

### 2.4.1. Preguntas de investigación

Con base en el estado del arte y al marco teórico, se plantearon las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Hubo impacto del sector cooperativo en la inclusión financiera de la población ecuatoriana en época de pandemia por COVID-19?
- ¿Qué han hecho las COAC desde el comienzo de la pandemia por COVID-19 por sus socios?
- ¿Cómo podrían mejorar las COAC los productos y servicios brindados a la sociedad?

### 2.4.2. Hipótesis

- **H0:** Las cooperativas de ahorro y crédito son importantes en la inclusión financiera de los cuencanos en esta época de pandemia por COVID-19.
- **Hi:** Las cooperativas de ahorro y crédito no son importantes en la inclusión financiera de los cuencanos en esta época de pandemia por COVID-19.

### 3. Metodología

El diseño metodológico a utilizar será el de un análisis de investigación cualitativo cuya información se buscará, clasificará y seleccionará de fuentes de información de bases de datos como: Google académico, Latindex, Scopus, Ecuador en Cifras, la búsqueda será por medio de palabras claves como: inclusión financiera, cooperativas de ahorro y crédito, servicios financieros, tasas de interés, entre otras, además se tomarán datos de organismos de control del país que respalden el estudio como: La Superintendencia de Bancos y Seguros, Banco Central y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

También será considerado como un trabajo exploratorio ya que, la información redactada por los autores no existe aún sobre este tema de investigación. De toda la información encontrada y clasificada de fuentes secundarias se realizará un análisis longitudinal del estado del arte, pues se evaluarán los temas a tratar con el objetivo de encontrar definiciones y características para establecer una conclusión general concerniente al accionar de las cooperativas en época de Covid-19 para ayudar en la inclusión financiera del país y mayormente a mejorar la economía de la población ecuatoriana.

Por otro lado, se usará una encuesta estructurada por los autores, que constará de 22 preguntas divididas en 4 secciones, entre las que estarán preguntas con escala de razón y escala de Likert, las cuales buscarán saber el nivel de satisfacción de los socios con respecto a los servicios brindados por las cooperativas teniendo en cuenta dos épocas en el tiempo (una antes del comienzo del Covid-19 y otra tomando el primer año del Covid-19), esta encuesta será aplicada a los socios de las diferentes cooperativas que se encuentran en la ciudad de Cuenca, utilizando un muestreo “a conveniencia” ya que en su momento, realizar una encuesta a nivel nacional se ve limitada por cuestiones de bioseguridad.

Se usará este muestreo no probabilístico “a conveniencia” ya que permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos debido a la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para la investigación (Otzen & Manterola, 2017), puesto que no es posible contar con un marco muestral definido ya que la información personal de los usuarios financieros es protegida y guardada de manera confidencial según la Sección IV, Art. 155 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Se calculará la muestra a utilizar en la ciudad de Cuenca para el presente estudio. De esta manera, se empleará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

En donde:

**N:** es el tamaño de la población (número total de posibles encuestados).

**z:** nivel de confianza

**e:** es el error muestral deseado. Es la diferencia que puede haber entre el resultado de preguntar a la muestra y preguntar al total de la población.

**p:** es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que  $p=q=0.5$  que es la opción más segura.

**q:** es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es  $1-p$ .

**n:** es el tamaño de la muestra

Para el presente trabajo se encontró que en el año 2016 existían 30 cooperativas con su sede matriz dentro de la ciudad, con un total de 759.554 socios, que según el director de la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur (UCACSUR) Juan Pablo Guerra, esa cantidad representa el 14% del total de socios del país. (El Comercio, 2016). Se estima que el 50% de la población ha sido beneficiada por las COAC en cuanto a inclusión financiera se refiere, se pretende un nivel de confianza del 95% y se asumirá un error muestral de 5%, por lo que la muestra será la siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0,05^2}$$

*n = 384,16, lo que nos da un total de 385 encuestas a realizar*

Cabe mencionar que al ser poblaciones grandes o “infinitas” (mayores a 100.000) y utilizando el mismo margen de error, se obtendrá un mismo resultado, es por ello, que muchas empresas de investigación de mercados utilizan con frecuencia muestras de tamaño 400 sin cálculos previos. (PLEPSO INVESTIGACIONES, 2016).

Para futuras investigaciones relacionadas al tema y cuando la crisis sanitaria haya terminado por completo es recomendable cambiar el nivel de confianza o el margen de error al momento de calcular la muestra, sea ésta para realizarlas a nivel nacional o provincial, puesto que al reducir o aumentar el margen de error que se quiere obtener, el tamaño de la muestra también va a variar, así indican (López Roldán & Fachelli, 2017) en su libro titulado “*Metodología de la investigación social cuantitativa*”, en el cual destacan diferentes tablas para la determinación del tamaño de la muestra y el resultado que se puede dar.

Las respuestas de los socios recolectadas en las encuestas antes y durante la pandemia por Covid 19 se podrán comparar usando un análisis de la varianza o comúnmente llamado “ANOVA”, mostrando si hay diferencias estadísticas sustanciales, de esta manera se observará cuáles de los servicios han mejoraron y cuales no en las dos épocas utilizadas para el estudio. El análisis Anova será utilizado en esta investigación ya que permite comparar simultáneamente las varianzas de las medias correspondiente a cada época en el lapso de tiempo elegido para el estudio, determinando si existe alguna diferencia entre ellas. (Bauce, 2000)

La tabulación de los resultados será analizada mediante el programa “Excel” y la información más relevante se la presentará por medio de tablas, así también, se procederá a evaluarlos usando el coeficiente de Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente ayudará a encontrar la correlación entre las variables. Mientras más próximo sea el Alfa de Cronbach a 1, más alta será la correlación y, por tanto, mayor será la fiabilidad de la escala. (Rodríguez Rodríguez & Reguant Álvarez, 2020)

$$\alpha_{Cronbach} = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

En donde:

**K:** representa el número de ítems o variables empleadas en la encuesta.

**Vi:** es la varianza de cada ítem.

**Vt:** es la varianza total.



Para este caso en específico se evalúa dos líneas de tiempo en la misma encuesta, por lo que, es necesario determinar el Alfa de Cronbach para cada línea de tiempo (antes y durante el Covid-19), de esta manera los resultados son los siguientes:

*Tabla 1. Alfa de Cronbach antes del Covid-19.*

Calculo Alfa de Cronbach [Antes del Covid-19]		
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	<b><math>\alpha</math> Alfa</b>	<b>0,9204</b>
	<i>K (Número Items)</i>	14
	<i>Vi (Varianza Items)</i>	15,81
	<i>Vt (Varianza Total)</i>	108,73

*Fuente: Resultados de encuesta aplicada.*

*Elaboración: Los autores.*

*Tabla 2. Alfa de Cronbach durante el Covid-19.*

Calculo Alfa de Cronbach [Durante el Covid-19]		
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	<b><math>\alpha</math> Alfa</b>	<b>0,9185</b>
	<i>K (Número Items)</i>	14
	<i>Vi (Varianza Items)</i>	17,27
	<i>Vt (Varianza Total)</i>	117,41

*Fuente: Resultados de encuesta aplicada.*

*Elaboración: Los autores.*

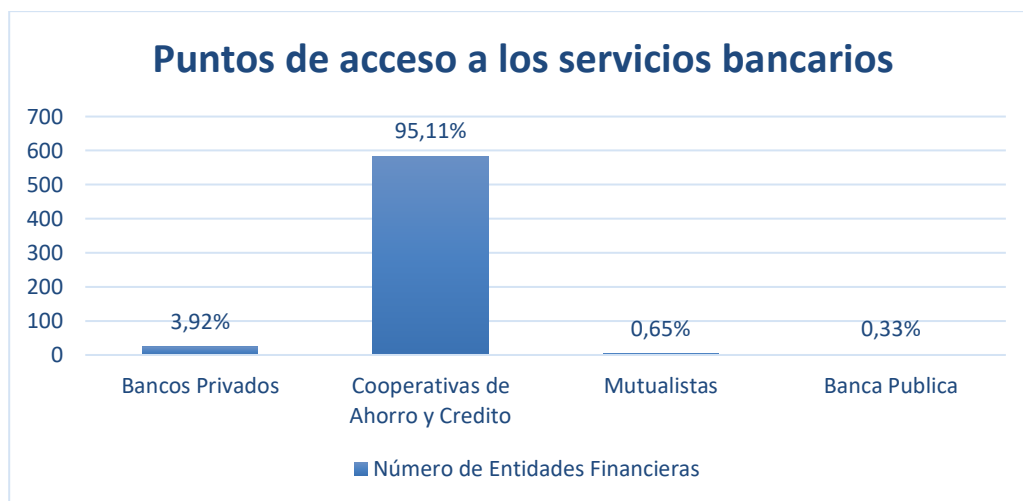
Para finalizar se hará una comparación entre las conclusiones obtenidas de la información secundaria y de las respuestas generadas a través de la encuesta, de esta manera se tratará de determinar las diferencias estadísticas significativas entre los principales puntos estudiados en ambos casos como lo serían: la apertura de cuentas de ahorro, apertura de cuentas corrientes, depósitos a plazo fijo, solicitudes de crédito, acceso y uso de servicios financieros, entre otros. Luego se redactarán los resultados más importantes y se desarrollará una conclusión general sobre ambos análisis para así poder aceptar o rechazar la hipótesis planteada en esta investigación.

## 4. Resultados

### 4.1. Descripción de la Inclusión Financiera en el Ecuador

Con base en el concepto de Inclusión Financiera empleado en el presente trabajo y de acuerdo con la información presentada en los boletines anuales y trimestrales No. 10 y No. 13 de Inclusión Financiera del Banco Central del Ecuador (2019 y 2020), el Sistema Financiero Nacional (SFN) posee 613 entidades financieras o puntos de acceso a los servicios bancarios. (Ver Anexo A). La ilustración 4.1 muestra la descomposición de puntos de acceso en bancos privados, cooperativas, mutualistas y bancos públicos; siendo las cooperativas de ahorro y crédito las que tienen una mayor presencia en el SFN con un 95.11%.

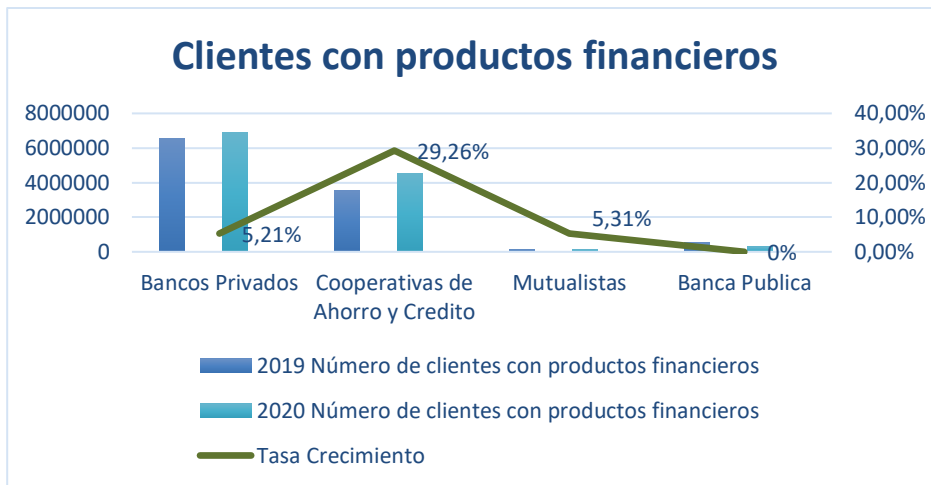
*Ilustración 4.1 Puntos de acceso a los servicios bancarios*



*Fuente: Boletín No. 13 de Inclusión Financiera del Banco Central del Ecuador, 2020.  
Elaboración: Los autores.*

Por otra parte, de acuerdo a la información presentada en la base de datos de la plataforma Business Intelligence (BI), (Banco Central Ecuador), a diciembre de 2019 existían 10´780.959 clientes con productos financieros (Ver Anexo B), mientras que a septiembre de 2020 el número de clientes aumento a 11´930.853, evidenciándose un crecimiento del 10.67% en todo el sector financiero; es importante señalar que a nivel de instituciones las COAC han tenido un crecimiento del 29.26%, tasa considerablemente superior a las demás instituciones, dado que, bancos privados han tenido un incremento de 5.21% y mutualistas 5.31% como se muestra en la ilustración 4.2.

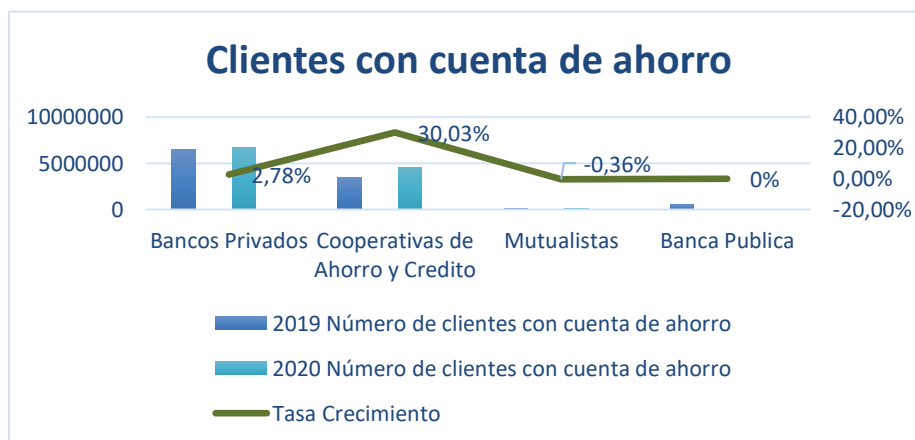
Ilustración 4.2 Clientes con productos financieros



Fuente: Boletín No. 10 y Boletín No. 13 de Inclusión Financiera del BCE, 2020.  
Elaboración: Los autores

A diciembre de 2019, existían 10'605.026 clientes con cuenta de ahorro en Ecuador (Ver Anexo C), mientras que para el tercer trimestre de 2020 este número aumentó a 11'331.578; al igual que en el ítem anterior, las COAC presentan mayor incremento porcentual siendo éste de 30.03%, lo que indica que a pesar de la pandemia por Covid-19 estas instituciones han tenido un mayor número de clientes en busca de ahorro en comparación con bancos privados, mutualistas y banca pública. (Ver ilustración 4.3).

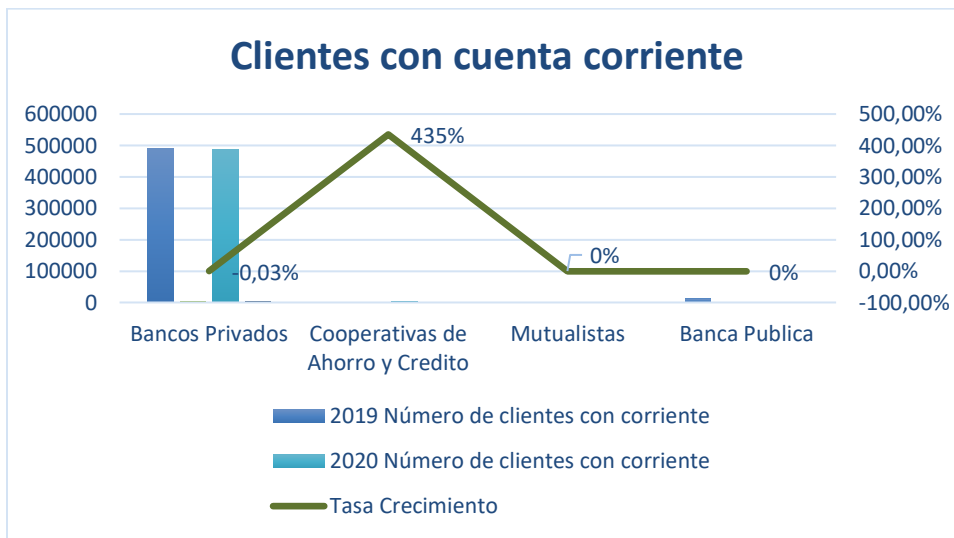
Ilustración 4.3 Clientes con cuenta de ahorro



Fuente: Boletín No. 10 y Boletín No. 13 de Inclusión Financiera del BCE, 2020.  
Elaboración: Los autores

Respecto al número de clientes con cuenta corriente, en Ecuador existían 500.064 usuarios hasta el 2019 (Ver Anexo D), mientras que para el siguiente año hubo una reducción porcentual del 2.21% en todo el sistema financiero. Un dato importante es que se incorporaron 435 usuarios en cooperativas de ahorro y crédito, presentando un incremento del 435%, mientras que en bancos privados han presentado una reducción de 0.03% como se muestra en la ilustración 4.4.

Ilustración 4.4 Clientes con cuenta corriente



Fuente: Boletín No. 10 y Boletín No. 13 de Inclusión Financiera del BCE, 2020.  
Elaboración: Los autores

Así también, existían 434.488 clientes con depósito a plazo en el país en el año 2019 (Ver Anexo E). En la ilustración 4.5 se observa que para el año 2020 el número de clientes aumento en 14.14%, dando un total de 495.931. A nivel de instituciones, los bancos privados han evidenciado un mayor incremento frente a las demás instituciones financieras, pues para el 2020 presenta una tasa de crecimiento de 16.42%, las COAC un 13.11%, y mutualistas un 7.56%.

Ilustración 4.5 Clientes con depósito a plazo



Fuente: Boletín No. 10 y Boletín No. 13 de Inclusión Financiera del BCE, 2020.  
Elaboración: Los autores

A finales del 2019, 3´688.766 clientes mantenían al menos un crédito en el Sistema Financiero Nacional (Ver Anexo F), de los cuales el mayor porcentaje se centraba en bancos privados, mientras que para el 2020 los clientes sujetos a crédito se incrementaron a 3´786.693, es decir un incremento de 2.65%, los bancos privados han presentado un incremento de 8.03%, por otro lado, cooperativas y mutualistas han tenido una reducción en número de créditos (-6.24% y -43.76% respectivamente).

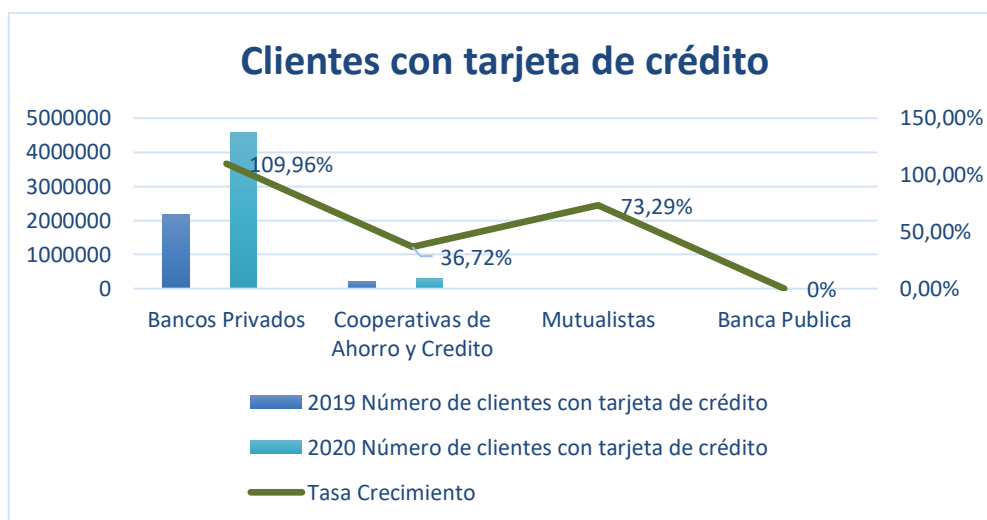
Ilustración 4.6 Clientes con crédito



Fuente: Boletín No. 10 y Boletín No. 13 de Inclusión Financiera del BCE, 2020.  
Elaboración: Los autores

En relación al número de clientes con tarjetas de crédito, los clientes pertenecientes a bancos privados tuvieron un incremento del 109%, duplicando así el número de clientes para el 2020, pasando de 2´185.875 a 4´589.487 clientes (Ver Anexo G). Por otro lado, las COAC también han presenciado un incremento en el número de sus socios, pues pasaron de 209.104 en 2019 a 285.882 en 2020, indicando un incremento del 36%, finalmente las mutualistas al igual que las demás entidades han tenido un incremento considerable pues registran un incremento del 73%, tal como se presenta en la ilustración 4.7.

Ilustración 4.7 Clientes con tarjeta crédito



Fuente: Boletín No. 10 y Boletín No. 13 de Inclusión Financiera del BCE, 2020.  
Elaboración: Los autores

En cuanto a tarjetas de débito se refiere, el sistema financiero nacional ha presentado un incremento del 11%; a nivel de instituciones los bancos privados presentan un incremento del 7.28% para el 2020 en relación al año anterior, por otro lado, las COAC han evidenciado un incremento significativo, pasando de 872.981 socios en 2019 a 1´136.287 socios en 2020, con una tasa de crecimiento del 30.16%, finalmente las mutualistas tuvieron un incremento de 2.7% (Ver Anexo H).

Ilustración 4.8 Clientes con tarjeta de débito



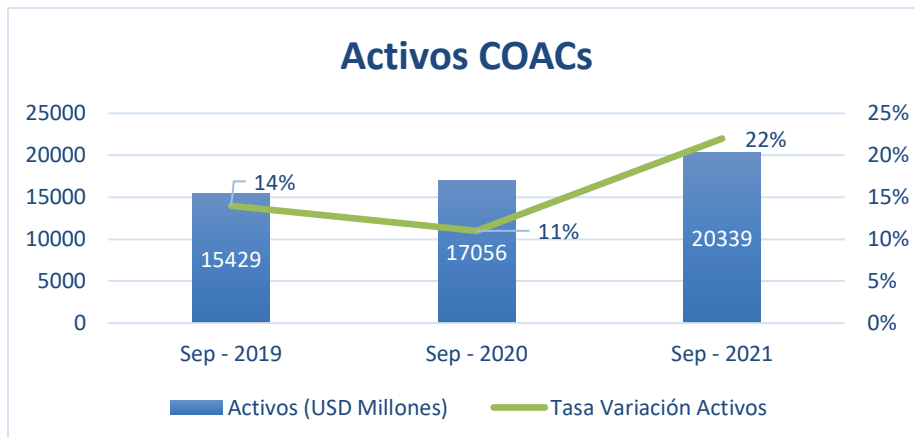
Fuente: Boletín No. 10 y Boletín No. 13 de Inclusión Financiera del BCE, 2020.  
Elaboración: Los autores

#### 4.2. Análisis del sector cooperativo según sus indicadores financieros

Analizando específicamente los indicadores financieros de las cooperativas de ahorro y crédito en cuanto a la variación durante estos últimos años, se presentan los siguientes resultados:

Los activos de las COAC han aumentado en el transcurso de estos últimos 3 años, desde septiembre de 2019 a septiembre de 2021 (Ver Anexo I), para el 2020 la tasa de variación es de 11% con respecto al 2019 que fue de 14%, mientras que para el 2021 la tasa de variación con respecto al 2020 es de 22%, gracias a las activaciones socioeconómicas que se han ido presentando.

Ilustración 4.9 Activos COACS

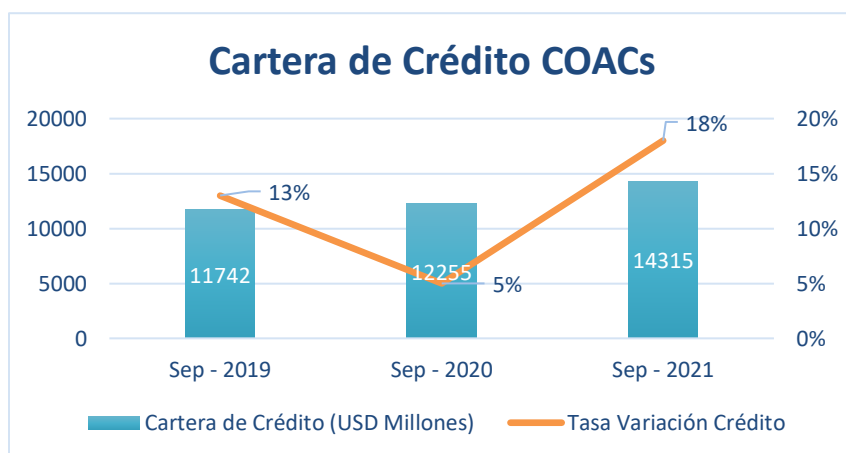


Fuente: Reportes Financieros. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021.

Elaboración: Los autores

La cartera de crédito del sector cooperativo ha presentado un incremento en estos años, no obstante, si bien es cierto, el crecimiento en 2020 es mínimo debido a las restricciones que provocó la pandemia, pues se evidencia un incremento del 5% (Ver Anexo J), sin embargo, para el 2021 se presencié un incremento significativo, pues la cartera de crédito paso de 12.255 millones en 2020 a 14.315 millones en 2021, presentando una tasa de variación de 18% con respecto al 2020, como se muestra en la ilustración 4.10.

Ilustración 4.10 Cartera de Crédito COACS



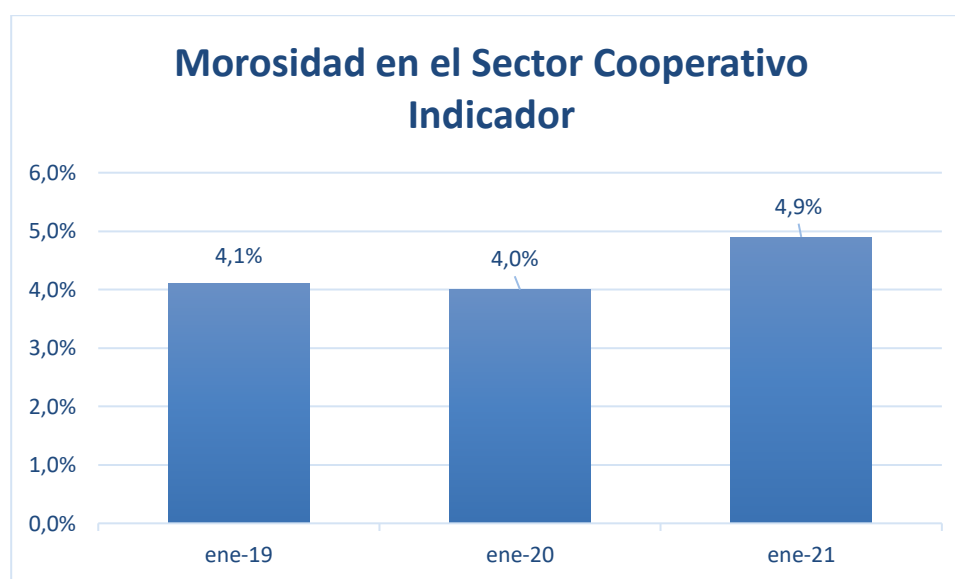
Fuente: Reportes Financieros. SEPS, 2021.

Elaboración: Los autores.



Finalmente la morosidad como indicador financiero se presenta como el porcentaje más bajo en el 2020 con un 4%, y una reducción de 0.1% con respecto al 2019 (Ver Anexo K), esto debido a que algunas entidades financieras del sector aplazaron el tiempo de pagos por créditos otorgados a sus socios, sin embargo para el año 2021 este indicador aumento en un 0.9%, es decir paso de 4% a 4.9%, debido a que los socios tenían problemas en los cumplimientos de pagos establecidos precisamente por el proceso de recuperación económica durante la pandemia por Covid-19. Es necesario señalar que la variación porcentual durante este periodo tienes su incidencia en la resolución SB-2020-0533, pues en esta se establece que los saldos de los créditos que no hubieran sido pagados en la fecha de vencimiento, se transferirán a las correspondientes cuentas vencidas a los sesenta días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación.

*Ilustración 4.11 Morosidad COACS*



*Fuente: Reportes Financieros. SEPS, 2021.  
Elaboración: Los autores.*

### **4.3. Análisis de la encuesta aplicada**

#### **4.3.1. Alfa de Cronbach**

De acuerdo a la tabla 1 en la línea de tiempo correspondiente a Antes del Covid-19 el alfa de Cronbach es de 0.9204. Por otro lado, en lo que respecta a la línea de tiempo Durante el Covid-19 el resultado obtenido es de 0.9135 (Ver tabla 2).

En los dos casos al ser el coeficiente superior a 0.90 indica una confiabilidad alta de la escala aplicada.

#### **4.4. Interpretación de la escala**

La encuesta aplicada en el presente artículo, se divide en cuatro secciones, de las cuales, dos de ellas se presentan en escala de Likert, por lo que, el tratamiento de los datos para una mejor síntesis y mejor apreciación de los resultados se detalla con un gráfico que resume cada sección, haciendo una comparación entre el antes y durante el Covid-19.

Los datos se resumieron en una tabla, una para cada línea de tiempo y para cada sección en donde se contabilizó el número de respuestas para cada uno de los niveles de la escala establecida y en cada una de las preguntas, posteriormente, se realizó la sumatoria de estos resultados para obtener un total de cada sección.

En una primera instancia, se evalúa los servicios brindados por las cooperativas haciendo referencia a productos financieros como: facilidad de abrir cuentas de ahorro, cuentas corrientes, variaciones en las tasas de interés, facilidad para obtener un crédito, plazo y montos de pagos crediticios, información de servicios financieros y educación financiera. La segunda sección hace referencia al acceso a los servicios financieros en cuanto a cajeros, agencias, aplicativos móviles y transferencias interbancarias; dentro de la tercera sección se abarca la frecuencia de uso de los servicios financieros de manera mensual, refiriéndose a cajeros, agencias, aplicativos móviles y transferencias interbancarias; finalmente la cuarta sección trata sobre el tiempo de espera en días laborables de las diferentes solicitudes de los socios hacia las cooperativas en: tiempo de espera para abrir una cuenta de ahorros o una cuenta corriente, tiempo de espera para el otorgamiento de un crédito y tiempo de espera para la entrega de una tarjeta de débito.

Antes de la pandemia por Covid-19 el 38% de las personas encuestadas se presentan como imparciales ante los servicios brindados por las cooperativas, el 21% señalan estar poco satisfechos, el 20% estar muy satisfechos, el 12% nada satisfecho y finalmente el 9% totalmente satisfecho. (Ver Anexo L). Por otro lado, durante la pandemia la perspectiva de las personas encuestadas se ve reflejada de una manera negativa en cuanto a los servicios brindados por las COAC, pues en este caso, el total de personas quienes se encontraban muy satisfechas pasó de 20% antes de la pandemia a 15% durante la pandemia, quienes estaban nada satisfechos pasaron de 12% a 20%, finalmente quienes estaban muy satisfechos antes de la pandemia, representados por el 20% tuvieron un descenso de 5 puntos porcentuales durante la crisis sanitaria. (Ver Anexo M).

Ilustración 4.12 Grado de Satisfacción de los servicios brindados por las COAC antes de la pandemia por covid-19



Fuente: Encuesta aplicada por los autores.  
Elaboración: Los autores.

Ilustración 4.13 Grado de Satisfacción de los servicios brindados por las COAC durante la pandemia por covid-19



Fuente: Encuesta aplicada por los autores.  
Elaboración: Los autores.

En lo que respecta al acceso a los servicios brindados por las cooperativas; antes de la pandemia por Covid-19 el 33% de los encuestados son indiferentes, mientras que el 29% indica haber estado muy satisfecho, seguido del 16% quienes señalan haber estado poco satisfechos y el 16% quienes indican haber estado totalmente satisfechos. (Ver Anexo N). Mientras que, durante la pandemia, la perspectiva de las personas encuestadas se mantiene, pues se presentan porcentajes similares hasta antes de la crisis sanitaria; existen variaciones leves en cuanto a las personas quienes manifestaron estar totalmente satisfechas ya que pasaron de 16% a 17%, mientras que el porcentaje de quienes están nada satisfechos aumentó en 3 puntos porcentuales. (Ver Anexo O).

Ilustración 4.14 Grado de Satisfacción del acceso a los servicios brindados por las COAC antes de la pandemia por covid-19



Fuente: Encuesta aplicada por los autores.  
Elaboración: Los autores.

Ilustración 4.15 Grado de Satisfacción del acceso a los servicios brindados por las COAC durante la pandemia por covid-19

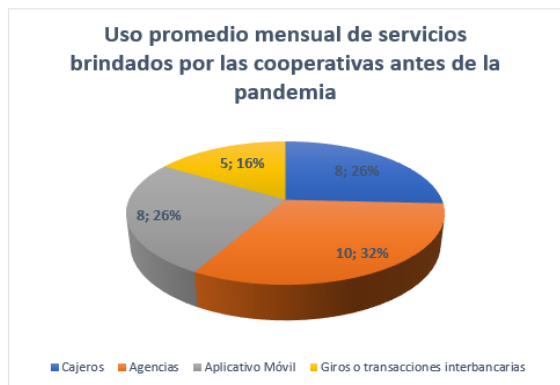


Fuente: Encuesta aplicada por los autores.  
Elaboración: Los autores.

En cuanto a la frecuencia de uso de los servicios ofertados por las cooperativas, se promedió los datos obtenidos en forma mensual para un mejor manejo e interpretación de los resultados (Ver Anexo P), por lo que, antes de la emergencia sanitaria por Covid-19 las personas encuestadas concurrían a las agencias en 10 ocasiones, representando un 32% en la frecuencia de uso mensual, seguido de un promedio de 8 veces que utilizaban cajeros y la misma frecuencia de uso en aplicativos móviles, representados por un 26% y finalmente una frecuencia de 5 veces en la utilización de transacciones interbancarias con un 16%.

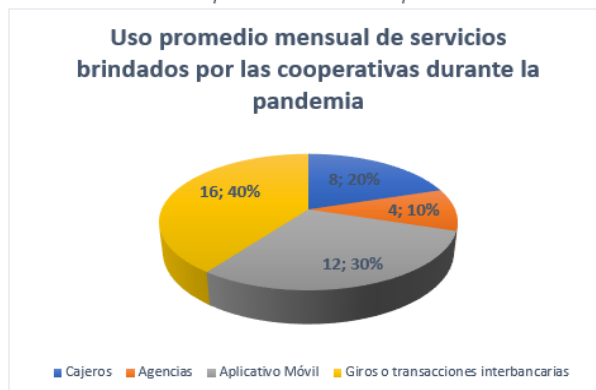
Por otro lado, durante la pandemia se presenta totalmente diferente a lo registrado antes de la pandemia (Ver Anexo Q), pues la frecuencia de uso promedio mensual en la utilización de agencias disminuye de 10 a 4 veces al mes, generando una reducción de 32% a 10%; el uso de aplicativos móviles aumenta de 8 a 12 veces durante la pandemia incrementándose en 4 puntos porcentuales; el uso promedio de transacciones aumenta significativamente, pues se evidencia un incremento de 11 veces, pasando de 5 a 16 veces durante la pandemia, lo que porcentualmente significa una variación del 16% al 40%.

Ilustración 4.16 Uso promedio mensual de los servicios brindados por las COAC antes de la pandemia.



Fuente: Encuesta aplicada por los autores.  
Elaboración: Los autores.

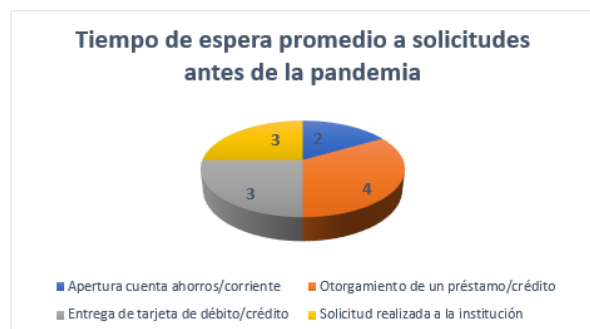
Ilustración 4.17 Uso promedio mensual de los servicios brindados por las COAC durante la pandemia.



Fuente: Encuesta aplicada por los autores.  
Elaboración: Los autores.

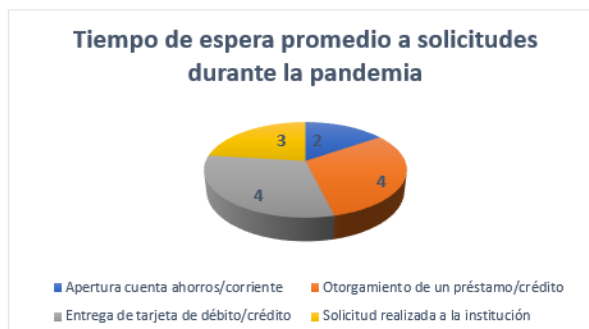
En una última instancia se presentan los tiempos promedios de espera frente a las diferentes solicitudes que los socios pueden realizar a su respectiva entidad financiera, por lo que, se obtuvo una media en días laborables; de esta manera los resultados para antes de la emergencia sanitaria son de 4 días de espera promedio para el otorgamiento de un préstamo, 3 días para la entrega de una tarjeta de débito o una tarjeta de crédito, teniendo en cuenta que la tarjeta de débito es para nuevos socios y la tarjeta de crédito es para una mayoría de socios quienes son llamados por las mismas cooperativas para su adquisición, 2 días para la apertura de una cuenta sea esta de ahorros o corriente y finalmente 3 días de espera frente a alguna solicitud en particular a la entidad financiera (Ver Anexo R). Durante la pandemia el tiempo de espera promedio a solicitudes se mantiene similar, únicamente se presenta una variación en el tiempo de espera promedio para la entrega de una tarjeta de débito/crédito, siendo este de 4 días laborales en comparación de 3 días laborables antes de la pandemia. (Ver Anexo S).

Ilustración 4.18 Tiempo promedio de espera a solicitudes antes de la pandemia.



Fuente: Encuesta aplicada por los autores.  
Elaboración: Los autores.

Ilustración 4.19 Tiempo promedio de espera a solicitudes durante la pandemia.



Fuente: Encuesta aplicada por los autores.  
Elaboración: Los autores.

#### 4.5. Resumen Anova

El análisis Anova será determinado a partir de las medias aritméticas tomadas por pares de preguntas, en este caso, las preguntas de la encuesta aplicada tienen como finalidad comparar la perspectiva de las personas con los servicios brindados por las COAC antes y durante la pandemia por Covid-19, por lo que, este análisis ayudará a establecer la diferencia entre dichas perspectivas, comparando las dos líneas de tiempo empleadas en cada pregunta. (Ver Anexo T).

Tabla 3. Resumen análisis ANOVA sección 1.

Tabla de resumen	Preguntas	Probabilidad (valor p)	Se rechaza h0	No se rechaza h0	Promedio antes de la crisis sanitaria	Promedio durante la crisis sanitaria
SECCION 1 ¿Cómo han sido los servicios brindados por las cooperativas?	Facilidad de abrir una cuenta de ahorros	4,7714E-11	X		3,5744	3,0564
	Facilidad de abrir una cuenta corriente	1,3852E-06	X		3,2923	2,9308
	Facilidad para obtener un préstamo	8,0239E-08	X		2,9615	2,5333
	Plazos y montos de pago de un préstamo	5,1361E-06	X		2,8744	2,5179
	Manera en la que la cooperativa notifica y cobra por el préstamo que le ha sido otorgado	0,0015	X		2,8769	2,6256
	Planes de ahorro (corto, medio y largo plazo)	0,0010	X		3,1154	2,8641
	Tasas de interés que recibe por sus ahorros	0,0049	X		2,4513	2,2359
	Tasas de interés que paga por algún préstamo	0,0081	X		2,3821	2,1897
	Información que brinda la cooperativa sobre sus servicios	0,2085		X	3,1462	3,0513
	Programas de educación financiera	0,4886		X	2,5205	2,4667

Fuente: Resultados de encuesta aplicada.

Elaboración: Los autores.

Dentro de esta primera sección la perspectiva de las personas encuestadas se presenta de manera negativa, pues en ocho de las diez preguntas se rechaza la hipótesis nula indicando que existe una variación en la percepción de los servicios ofertados por las COAC mientras que en las dos preguntas positivas la variación es mínima.

Tabla 4. Resumen análisis ANOVA sección 2.

Tabla de resumen	Preguntas	Probabilidad (valor p)	Se rechaza h0	No se rechaza h0	Promedio antes de la crisis sanitaria	Promedio durante la crisis sanitaria
SECCION 2 ¿Cómo ha sido el acceso a los servicios brindados por las cooperativas?	Número de cajeros disponibles	0,4199		X	3,2923	3,2231
	Número de agencias disponibles	0,2082		X	3,3795	3,2795
	Aplicativos móviles o banca electrónica	0,1625		X	3,3359	3,4538
	Transacciones interbancarias	0,9470		X	3,2564	3,2615

Fuente: Resultados de encuesta aplicada.

Elaboración: Los autores.

En la sección correspondiente al acceso a los servicios brindados por las cooperativas en todas las preguntas no se rechaza la hipótesis nula, indicando que la perspectiva de las personas encuestadas es similar antes y durante la crisis sanitaria.

Tabla 5. Resumen análisis ANOVA sección 3.

Tabla de resumen	Preguntas	Probabilidad (valor p)	Se rechaza h0	No se rechaza h0	Promedio antes de la crisis sanitaria	Promedio durante la crisis sanitaria
SECCION 3 ¿Cuál es la frecuencia de uso de los servicios que su cooperativa le brinda?	Cajeros	0,6625		X	6,9205	7,1744
	Agencias	0,0006	X		5,0846	3,4282
	Aplicativo móvil o banca electrónica	5,4786E-05	X		5,2026	8,5026
	Transacciones interbancarias	0,0027	X		4,0846	5,7667

Fuente: Resultados de encuesta aplicada.

Elaboración: Los autores.

Para la sección número 3 las personas encuestadas señalan una diferencia en sus perspectivas referente a la frecuencia de uso de los servicios financieros, de tal modo, en 3 de las 4 preguntas se rechaza la hipótesis nula y a través de los promedios se evidencia una variación significativa antes y durante la pandemia por Covid-19.

*Tabla 6. Resumen análisis ANOVA sección 4.*

Tabla de resumen	Preguntas	Probabilidad (valor p)	Se rechaza h0	No se rechaza h0	Promedio antes de la crisis sanitaria	Promedio durante la crisis sanitaria
SECCION 4 ¿Cuál ha sido el tiempo de espera para las siguientes solicitudes?	Tiempo de espera para la apertura de cuenta de ahorros o corriente	0,0049	X		1,9333	2,2385
	Tiempo de espera para el otorgamiento de un préstamo	0,0517		X	3,8590	4,1308
	Tiempo de espera para la entrega de una tarjeta de débito o crédito	0,4785		X	3,3821	3,4821
	Tiempo de respuesta a alguna solicitud realizada a la institución	0,0248	X		3,0231	3,3051

*Fuente: Resultados de encuesta aplicada.*

*Elaboración: Los autores.*

En cuanto a la última sección que compone la encuesta aplicada, se abarca el tiempo de espera para ser atendida alguna solicitud realizada por los socios a las cooperativas, obteniendo que en dos preguntas se rechaza la hipótesis nula, pues se presentan variaciones en las perspectivas de las personas, mientras que en las dos preguntas restantes no se rechaza la hipótesis nula, ya que la perspectiva de los encuestados es similar en las dos líneas de tiempo.



## 5. Discusión de Resultados

### 5.1. Análisis Anova

El promedio obtenido en cada línea de tiempo por cada pregunta ayudará a comparar más detalladamente los resultados del análisis, debido a que existen resultados con pequeñas variaciones las cuales pueden darnos una idea equivocada de la conclusión a la que se quiere llegar con cada respuesta, pues se debe buscar un valor representativo en el análisis estadístico y por ende encontrar su nivel predominante, en este caso, observar las variaciones y deducir si estas son positivas o negativas para el análisis y la media aritmética es la indicada para calcular con exactitud los promedios de estos datos. (Gutierrez, 1995)

#### **Conclusión seccional análisis Anova.**

Reuniendo los resultados individuales correspondientes a cada pregunta, se establece una conclusión para cada sección que compone la encuesta, obteniendo los siguientes resultados:

#### **SECCION 1 ¿Cómo han sido los servicios brindados por las cooperativas?**

A partir del análisis Anova (ver tabla 3), 8 de las 10 preguntas determinaron rechazar la hipótesis nula, es decir, la perspectiva de las personas sobre los servicios brindados por las cooperativas no es igual antes que durante la pandemia por covid-19, mientras que en las 2 preguntas no se rechaza la hipótesis nula, indicando que la perspectiva de las personas es igual antes y durante la pandemia.

Sin embargo, de una manera más detallada, las personas encuestadas presentan una perspectiva negativa, ya que la satisfacción con los servicios brindados por las cooperativas es menor durante la pandemia. Las variaciones más representativas se dan en la facilidad de abrir una cuenta de ahorros, facilidad para obtener un préstamo o crédito, plazos y montos de pago de un préstamo o crédito y planes de ahorro, en todos estos servicios las personas presentan mayor satisfacción antes de la pandemia que durante la misma.

Pese a los esfuerzos del sector de economía popular y solidaria en el desarrollo de productos y servicios que se acoplen a las necesidades de cada segmento de la población, estos no han sido de total aceptación de la misma, tal como se refleja en los promedios de la tabla 3, a esto se le suma el incremento en la digitalización de productos y servicios financieros, que si bien es cierto ayuda a la inclusión financiera, no es suficiente, pues existen muchas áreas geográficas a nivel

nacional con una escasa conexión a internet o a su vez carecen de un teléfono inteligente para el acceso a dichos servicios y productos.

De igual manera, los esfuerzos del sector de economía popular y solidaria al otorgar periodos de gracia para el pago de obligaciones crediticias por parte de sus socios ayudaron al mejor cumplimiento de los mismos, sin embargo, la perspectiva que tienen las personas con respecto a esta política se presenta de una manera negativa, pues muchos de los segmentos poblacionales a los que están dirigidas las acciones del sector cooperativo son emprendedores, personas en las zonas rurales del país, microempresas, mismas que se vieron obligadas a limitar sus operaciones comerciales, incluso a cerrar durante el periodo de confinamiento, dificultando el cumplimiento de sus obligaciones crediticias teniendo que buscar una reestructuración o refinanciamiento y muchos de los intereses que estas abarcaban se vieron acumulados, por ende, las personas encuestadas señalan estar más satisfechas con los plazos y montos de pago antes de la pandemia que durante la misma.

Finalmente, con base a la cantidad de preguntas que concluyeron que se rechaza la hipótesis nula, en general esta primera sección adoptaría el mismo resultado.

## **SECCION 2 ¿Cómo ha sido el acceso a los servicios brindados por las cooperativas?**

En cuanto a esta sección, la hipótesis nula no fue rechazada, es decir, los datos son similares (ver tabla 4), sin embargo, al revisar los promedios en cada ítem se concluye que el acceso a los servicios brindados por las cooperativas durante la crisis sanitaria presenta una menor satisfacción en cuanto a número de cajeros y agencias disponibles, pues los promedios de los datos antes de la pandemia son mayores a los promedios durante la pandemia.

Además, los socios presentan una mejor perspectiva y mayor satisfacción en lo que respecta a aplicativos móviles o banca electrónica y transacciones interbancarias durante la crisis sanitaria, debido a que la media de los datos durante la pandemia son mayores a la media de los datos antes de la pandemia por Covid-19, pues los hábitos de acceso a los diferentes servicios financieros han cambiado a causa del confinamiento que se vivió inicialmente, acompañado de las medidas de distanciamiento social que hicieron que las personas frecuenten más los medios digitales y reduzcan su traslado hacia agencias y cajeros, por ende la importancia en el desarrollo de aplicativos móviles y canales electrónicos de pagos por parte de las cooperativas de ahorro y crédito han sido oportunas conforme a las necesidades de sus socios, pese a que muchas de estas entidades financieras ya contaban con aplicativos móviles o sitios web, fue precisamente

la pandemia quien obligó a la aceleración de estos servicios por lo que se buscaba sinergia y economías de escala para poder concretarlos oportunamente.

### **SECCION 3 ¿Cuál es la frecuencia de uso de los servicios que su cooperativa le brinda?**

En lo que respecta a la frecuencia de uso de los servicios de las cooperativas, la perspectiva de las personas encuestadas es mejor durante la pandemia, debido a que los promedios en cada una de las preguntas correspondientes a esta sección son mayores a los de antes de la pandemia (ver tabla 5).

En 3 de las 4 preguntas la hipótesis nula es rechazada, lo que indica una diferencia entre las medias de antes y durante la pandemia; el uso de cajeros, aplicativos móviles o banca electrónica y transacciones interbancarias presentan un mayor promedio en comparación a su utilización antes de la crisis sanitaria, lo cual indica un mayor uso de estos servicios financieros pues, los mecanismos de pago electrónico durante la pandemia han presentado una aceleración a razón de los cambios de hábitos que se desprendieron del confinamiento y medidas de distanciamiento social, ya que las personas optaban por uso de cajeros, transferencias electrónicas de dinero entre cuentas corrientes, de ahorros, básicas o especiales y tarjetas de crédito de clientes de distintas entidades financieras. (Coba Gabriela, 2021)

Sin embargo, pese a la disponibilidad de canales digitales, el sector de economía popular y solidaria deberá implementar una serie de medidas que ayuden a una reducción permanente de tarifas de operaciones electrónicas, aumento en los límites de transacción y mayores convenios con empresas que ofrezcan servicios de pago digital, esto a través de una sólida campaña de educación financiera por parte de las cooperativas proveedoras de botones de pago, estas son algunas de las medidas que ayudarán al fortalecimiento en el uso de estos canales electrónicos, teniendo en cuenta que las necesidades de los socios son cada vez a menor edad y se presentan de una manera más digitalizada. (PRIMICIAS, 2021)

Específicamente, se hace una diferenciación en el uso de transacciones interbancarias y giros, pues estos se traducen a las remesas que los migrantes ecuatorianos envían a sus amigos o familiares cuyo fin es cubrir sus necesidades básicas como salud, alimentación, educación entre otros; según el Banco Central del Ecuador las remesas ingresadas durante el 2021 fueron más de 4 millones de dólares, lo que supera en un 30.71% a la cifra registrada en el 2020, pues la pandemia tuvo sus efectos de restricción a nivel mundial. Sin embargo, el proceso de reactivación económica tuvo mayor incidencia a lo largo del 2021, ya que “La economía en Ecuador se

sostiene gracias a que los y las migrantes están constantemente enviando recursos a las familias y los mismos son distribuidos en el país a través de la adquisición de productos y servicios”, así lo establece el Eco. Jonathan Báez citado por Mishell Mantuano en su publicación: *Migrantes envían cifra récord de remesas, mientras que elites sacan el doble de dinero a paraísos fiscales. Esto fundamenta el incremento en el uso de estos servicios financieros brindados por el sector de economía popular y solidaria.*

Finalmente, en 1 de las preguntas la hipótesis nula no fue rechazada, pues los datos son similares en las dos líneas de tiempo, sin embargo, al analizar los promedios, la frecuencia de uso de agencias es mayor antes de la pandemia por Covid-19, lo cual tiene mucho sentido, puesto que, al entrar en cuarentena, las agencias se vieron obligadas a cerrar o atender por menor tiempo para evitar contagios.

#### **SECCION 4 ¿Cuál ha sido el tiempo de espera para las siguientes solicitudes?**

Dentro de esta sección, el análisis tiene un sentido contrario, puesto que, mientras mayor sea el promedio de los datos reflejará una perspectiva negativa, ya que indicará un mayor tiempo de espera hacia alguna solicitud realizada a las cooperativas de ahorro y crédito tal como se indica en la tabla 6.

Bajo este contexto, la presente sección indica que en 2 de las 4 preguntas la hipótesis nula es rechazada, es decir, la media de los datos de antes y durante la pandemia son diferentes, mientras que en las 2 preguntas restantes la hipótesis nula no fue rechazada, ya que, los datos son similares, por lo que, al revisar los promedios de cada pregunta se concluye que los tiempos de espera frente a cualquier solicitud realizada a las cooperativas es mayor durante la pandemia, pues los promedios son más altos que los calculados con los datos antes de la pandemia. Por ende, la perspectiva que presentan las personas encuestadas es negativa en esta sección.

Sintetizando las conclusiones obtenidas en cada una de las secciones que componen la encuesta, se rechaza la hipótesis nula planteada en la presente investigación, es decir, las cooperativas de ahorro y crédito no han sido importantes en la inclusión financiera, particularmente en la ciudad de Cuenca concerniente a la época de pandemia por Covid 19, pues los socios encuestados no están satisfechos con muchos de los servicios brindados por las COAC durante este lapso de tiempo, ya que del total de las 22 preguntas, tan solo 5 de ellas han mejorado, específicamente en variables relacionadas al acceso y uso de aplicativos móviles, transacciones interbancarias y cajero automáticos, por todas las demás las personas

encuestadas indican haber estado más satisfechos antes de la pandemia que durante la misma, por lo que las cooperativas de ahorro y crédito estarían en la obligación de prestar más atención a la calidad y a las necesidades de sus socios en cuanto a los servicios financieros tradicionales se refiere.

## 6. Conclusiones, recomendaciones y limitaciones

### 6.1. Conclusiones

El objetivo de este estudio consiste en analizar la importancia del sector cooperativo en la inclusión financiera durante la pandemia por Covid-19, a través de variables predeterminadas y estimar si existen brechas con respecto a las demás entidades financieras y periodos de tiempo.

Primero, se describieron las principales características de la inclusión financiera en el Ecuador, cuyos resultados preliminares fueron, que referente a los puntos de acceso, las cooperativas tienen mayor representatividad frente a bancos privados, mutualistas y banca pública, sin embargo, son los bancos privados quienes presentan una mayor cantidad de clientes vinculados a sus instituciones antes y durante la pandemia, por otro lado, el sector cooperativo ha evidenciado un mayor incremento porcentual en la incorporación de socios a los diferentes productos financieros a lo largo de la pandemia como lo son: cuentas de ahorros, depósitos a plazos y tarjetas de débito. No obstante, en productos financieros como en el otorgamiento de créditos y tarjetas de crédito son precisamente los bancos privados los que protagonizan un mayor incremento en el uso de estos productos.

Posteriormente, se abordaron variables específicas para la aplicación de una encuesta de satisfacción a la población cuencana con el fin de conocer la perspectiva de las personas encuestadas sobre las cooperativas y su papel en la inclusión financiera a lo largo de la pandemia; encontrando que los servicios brindados por las COAC no satisfacen en su totalidad a la población, pues en el transcurso de la crisis sanitaria el nivel de satisfacción se ha ido reduciendo.

Por otro lado, el acceso a los servicios financieros ha presentado una mejora durante el desarrollo de la pandemia, pues la gestión en aplicativos móviles y transacciones interbancarias son los determinantes en este aspecto, por ende, la frecuencia de uso se evidencia precisamente en el uso de estos servicios, en comparación con agencias y cajeros automáticos. En lo referente a tiempos de espera, las respuestas de las personas encuestadas son similares tanto antes como durante la crisis sanitaria y sus promedios son prácticamente iguales frente a solicitudes realizadas por los socios de las cooperativas.

Por último, se determinó que, la perspectiva de las personas es negativa en cuanto a los servicios ofrecidos por el sector cooperativo haciendo referencia a la facilidad de abrir cuentas de ahorro, cuentas corrientes; otorgamientos, montos y plazos para préstamos; planes de ahorro, tasas de intereses, información y educación financiera, pues consideran que estos servicios fueron mejores antes de la pandemia que durante la misma. Por otro lado, en el acceso a los servicios financieros se concluye que, durante la pandemia, en cuanto a aplicativos móviles, banca electrónica y transacciones interbancarias se refiere, el uso fue mayor; mientras que el número de cajeros y agencias disponibles presentan una perspectiva negativa a lo largo de la pandemia.

Reuniendo todos estos resultados se llegó a la conclusión que, durante la pandemia a pesar de que la información encontrada en páginas oficiales muestre que las cooperativas han incrementado porcentualmente sus productos financieros, la encuesta por el contrario señala que los socios en su mayoría no están satisfechos con los servicios brindados, por lo tanto se entiende que han existido aspectos tanto negativos como positivos en esta época de crisis sanitaria y es entendible, por ejemplo, en cuarentena las cooperativas se vieron obligadas a cerrar sus agencias por un tiempo y a limitar varios servicios, no obstante, esta situación ayudó a que mejoren otros como la banca móvil, que fue esencial para poder seguir brindando a sus socios los servicios más importantes y utilizados por todas las personas que tienen una cuenta sea ésta en un banco o una cooperativa, indicando en términos generales que, pese a que el sector cooperativo es un ente importante para la inclusión financiera del país, es necesaria la implementación de procesos de mejora continua que permitan aminorar los efectos de nuevas crisis que pudieran surgir a lo largo del tiempo.

## 6.2. Recomendaciones

Es esencial una reevaluación de la calidad de los productos y servicios financieros que brinda el sector cooperativo para garantizar la satisfacción de los socios; de la misma manera, buscar la apertura de nuevos canales que ayuden a la incorporación de nuevos socios y agilizar las necesidades financieras de los ya existentes, incrementando así la frecuencia de uso de los servicios ofrecidos por el sector de economía popular y solidaria, permitiendo una amplitud financiera de toda la población ecuatoriana, en igualdad de condiciones y oportunidades; el desarrollo en plataformas digitales es de vital importancia, pues en una época cada vez más digitalizada permitirá a los socios acceder a un amplio catálogo de servicios financieros, en donde las personas no solo tendrán acceso a transferencias sino también a información sobre su situación financiera, podrán conocer su historial crediticio, su calificación crediticia, si aplican para un determinado crédito entre otros; volver las tasas de interés atractivas jugaría un rol importante en la inclusión financiera, pues estas podrán ir acorde al historial crediticio de cada socio, además de quienes tengan un excelente historial puedan acceder al crédito con una tasa de interés menor a la que comúnmente se otorga, o a su vez, que los depósitos cuenten con una tasa de interés más alta de la establecida, sin la necesidad de que estos sean depósitos a plazos; y, por último, la implementación de programas de educación financiera hacia la población, aún más desde edades tempranas, así ayudarán a reducir la brecha entre las personas bancarizadas y no bancarizadas, además de generar una mayor confianza en el sistema cooperativo.

## 6.3. Limitaciones

No se pueden generalizar las respuestas de las encuestas aplicadas, ya que el alcance del presente estudio se limita particularmente a la ciudad de Cuenca, esto debido a las limitaciones tanto económicas como sociales previstas al momento de iniciar con esta investigación y a las condiciones de bioseguridad que aún impiden la libre movilización dentro del país para el levantamiento de información primaria a través de encuestas, por lo tanto, se recomienda que en un futuro cuando las restricciones hayan disminuido se pueda ampliar el alcance de aplicación de la encuesta hacia todo el territorio nacional y reducir el error muestral, de esta manera el tamaño de la muestra será más significativa y los resultados serán más exactos.



## 7. Referencias

- Alianza Cooperativa Internacional (ACI). (2018). *Alianza Cooperativa Internacional*. Obtenido de <https://www.ica.coop/es/cooperativas/que-es-una-cooperativa>
- Arregui Solano, R., Guerrero Murgueytio, R. M., & Ponce Silva, K. (2020). *superbancos.gob.ec*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/07/LIBRO-INCLUSION-FINANCIERA-Y-DESARROLLO.pdf>
- Azar, K., Lara, E., & Mejía, D. (2018). *Inclusion Financiera de las mujeres en América Latina. Situación actual y recomendaciones de política*.
- Banco Central de Ecuador . (2019 y 2020). *Estadísticas de Inclusión Financiera*.
- Banco Internacional. (06 de Marzo de 2014). *Banco Internacional*. Obtenido de <https://www.bancointernacional.com.ec/que-es-la-intermediacion-financiera/>
- Banco Mundial. (2018). *Inclusion Financiera*.
- Banco Mundial. (2018). *Inclusión Financiera*.
- Banco Mundial. (19 de Marzo de 2022). *Banco Mundial*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>
- Bauce, G. (Enero de 2000). Scielo.org. Obtenido de Scielo.org: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-04692000000100005](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692000000100005)
- Business School. (16 de Julio de 2020). *Business School*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/productos-financieros-definicion-tipos-y-tecnologia-de-gestion/>
- Castro, A. F., & C.A., R. E. (2021). *Análisis de la implementación de nuevas tecnologías para mejorar la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito*.
- CEPAL. (2021). *Financiamiento para el desarrollo en la era de la pandemia de COVID-19 y después*.
- Coba Gabriela. (14 de Septiembre de 2021). *Crece el pago digital en Ecuador, pero los montos se reducen. Primicias*.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Artesanos. (s.f.). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Artesanos*. Obtenido de <https://www.coopartesanos.fin.ec/certificados-de-aportacion/>
- Corporación Financiera Nacional (CFN). (2017). *Productos y Servicios del Sistema Financiero*.
- Cueva, S. (2012). *Inclusión social y servicios financieros: una interesante oportunidad*. Quito.

- Delgado Bastidas, O. (2004). *La Especificidad Cooperativa. Apuntes para un Cooperativismo Alternativo. VIII Seminario Internacional de UNIRCOOP La Identidad de la Cooperativa en el Corazón de su Exito: Presentación de Herramientas de Gestión*. Sherbrooke, Canadá.
- Díaz, M. (2012). *Análisis Contable con un enfoque empresarial*.
- El Comercio. (2016). Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/cuenca-lidera-cooperativismo-balance.html>
- Escuela de Negocios Euroinnova. (22 de Noviembre de 2021). *EUROINNOVA Business School*. Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-un-sistema-cooperativo>
- Estrella, H. d. (2021). Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/58377.pdf>
- González Pascual, J., & García Remache, C. (2012). *La morosidad, un problema colateral de la crisis económica*.
- Gutierrez, A. (1995). *repository eafit*. Obtenido de <https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16500/document%20%2839%29.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Gutierrez, J., & Tapia, J. (2016). *Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones*.
- Herrera Yailleth. (5 de Noviembre de 2021). *Nubox*. Obtenido de <https://blog.nubox.com/contadores/clasificacion-de-las-cuentas-contables>
- Hicks, J. (2010). *Keynes´ theory of employment. The Econometric Society, 46(182), 238-253*.
- Ibarra Mares, A. (2001). *Análisis de las dificultades financieras de las empresas en un economía emergente: las bases de datos y las variables independientes en el sector hotelero de la bola mexicana de valores*. Barcelona.
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2017). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: Bellaterra.
- Mariño, M., Solano, R. A., Mora, A., & Pérez, X. (2014). *ECUADOR: COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO E INCLUSIÓN FINANCIERA*.
- Micrositio global. (2018). *El entorno propicio para la inclusión financiera y la expansión de servicios financieros digitales*. New York.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Obtenido de scielo.conicyt.cl: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pilamunga, M. L., & Muela, S. (2019). *Producto de inclusión financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo”*. Obtenido de

<http://revistas.pucesa.edu.ec/ojs/index.php?journal=VR&page=article&op=view&path%5B%5D=9>

PLEPSO INVESTIGACIONES. (12 de 10 de 2016). Obtenido de [https://plepso.blogspot.com/2016/10/calculo-del-tamano-de-la-muestra-y\\_12.html](https://plepso.blogspot.com/2016/10/calculo-del-tamano-de-la-muestra-y_12.html)

PRIMICIAS. (14 de Septiembre de 2021). Crecen los pagos digitales en Ecuador.

Primicias EC. (08 de 12 de 2020). *seps.gob.ec*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia-medio?creditos-y-depositos-aumentan-en-las-cooperativas-pese-a-la-pandemia>

Red cultural del Banco de la República. (s.f.). *Banrepcultural*. Obtenido de [https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Tasa\\_de\\_colocaci%C3%B3n\\_y\\_tasa\\_de\\_captaci%C3%B3n\\_en\\_el\\_sistema\\_financiero](https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Tasa_de_colocaci%C3%B3n_y_tasa_de_captaci%C3%B3n_en_el_sistema_financiero)

Regalado-Álvarez, P., & Espinoza-Loayza, V. (2018). *Desarrollo financiero en Ecuador: Análisis de la concentración del sector cooperativo de ahorro y crédito del segmento 1. X-pedientes económicos*, 2(2), 20-36.

Rodríguez Rodríguez, & Reguant Álvarez. (2020).

Rodríguez, M. (2021). Obtenido de <https://asobanca.org.ec/tag/credito-informal/>

Ruiz Daniel. (74a). *El análisis de solvencia convencional. Problemas e implicaciones*. Málaga.

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (1995). *EL Balance. Gestión de Cooperativas. Nivel Básico*.

Superintendencia de Banca Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2017). *Plan Nacional de difusión del rol y funcionamiento del sistema financiero peruano*. Lima.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (01 de 07 de 2017). Cooperativas cómo funcionan y los tipos.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (2019). *seps.gob.ec*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia?educacion-financiera-que-es-y-como-impacta-en-las-organizaciones-de-la-eps->

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (2020). *Catalogo Unico de Cuentas I*.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (s.f.). *Manual de Captaciones Cooperativa de Ahorro y Crédito*.

Tierra Johanna. (2015). *El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Cía. Ltda. Ambato*.

Yaguana & Vera. (2014). *Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del Sistema Financiero Regulado ecuatoriano.*

Yanchaliquin, P. (2021). *Gestión de la calidad y la competitividad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Organización de Empresas).* Ambato.

## 8. Anexos

### Anexo A. Puntos de acceso a los servicios bancarios.

<b>Puntos de Acceso a los Servicios Bancarios</b>		
<b>Tipo de Entidad Financiera</b>	<b>Número de Entidades Financieras</b>	<b>% Entidades Financieras</b>
Bancos Privados	24	3,92%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	583	95,11%
Mutualistas	4	0,65%
Banca Pública	2	0,33%
<b>Total 2020</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>

### Anexo B. Clientes con productos financieros.

<b>Clientes con productos financieros</b>					
<b>Entidad financiera</b>	<b>2019</b>		<b>2020</b>		<b>Tasa Crecimiento</b>
	<b>Número de clientes con productos financieros</b>	<b>% Clientes con productos financieros</b>	<b>Número de clientes con productos financieros</b>	<b>% Clientes con productos financieros</b>	
Bancos Privados	6571214	60,95%	6913525	57,95%	<b>5,21%</b>
Cooperativas de Ahorro y Crédito	3524128	32,69%	4555160	38,18%	<b>29,26%</b>
Mutualistas	148478	1,38%	156358	1,31%	<b>5,31%</b>
Banca Pública	537139	4,98%	305810	2,56%	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>10780959</b>	<b>100,00%</b>	<b>11930853</b>	<b>100,00%</b>	<b>10,67%</b>

## Anexo C. Clientes con cuenta de ahorro.

Clientes con cuenta de ahorro					
Entidad financiera	2019		2020		Tasa Crecimiento
	Número de clientes con cuenta de ahorro	% Clientes con cuenta de ahorro	Número de clientes con cuenta de ahorro	% Clientes con cuenta de ahorro	
Bancos Privados	6480826	61,11%	6660802	58,78%	2,78%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	3480207	32,82%	4525151	39,93%	30,03%
Mutualistas	146156	1,38%	145625	1,29%	-0,36%
Banca Pública	497837	4,69%	0	0,00%	0%
<b>Total</b>	<b>10605026</b>	<b>100,00%</b>	<b>11331578</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,85%</b>

## Anexo D. Clientes con cuenta corriente.

Clientes con cuenta corriente					
Entidad financiera	2019		2020		Tasa Crecimiento
	Número de clientes con corriente	% Clientes con cuenta corriente	Número de clientes con corriente	% Clientes con cuenta corriente	
Bancos Privados	488724	97,73%	488583	99,91%	-0,03%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	0	0,00%	435	0,09%	435%
Mutualistas	0	0,00%	0	0,00%	0%
Banca Pública	11340	2,27%	0	0,00%	0%
<b>Total 2019</b>	<b>500064</b>	<b>100,00%</b>	<b>489018</b>	<b>100,00%</b>	<b>-2,21%</b>

## Anexo E. Clientes con depósito a plazo.

<b>Clientes con depósito a plazo</b>					
<b>Entidad financiera</b>	<b>2019</b>		<b>2020</b>		<b>Tasa Crecimiento</b>
	<b>Número de clientes con depósito a plazo</b>	<b>% Clientes con depósito a plazo</b>	<b>Número de clientes con depósito a plazo</b>	<b>% Clientes con depósito a plazo</b>	
Bancos Privados	150970	34,75%	175755	35,44%	<b>16,42%</b>
Cooperativas de Ahorro y Crédito	274155	63,10%	310106	62,53%	<b>13,11%</b>
Mutualistas	9362	2,15%	10070	2,03%	<b>7,56%</b>
Banca Pública	1	0,00%	0	0,00%	<b>0%</b>
<b>Total 2019</b>	<b>434488</b>	<b>100,00%</b>	<b>495931</b>	<b>100,00%</b>	<b>14,14%</b>

## Anexo F. Clientes con crédito.

<b>Clientes con crédito</b>					
<b>Entidad financiera</b>	<b>2019</b>		<b>2020</b>		<b>Tasa Crecimiento</b>
	<b>Número de clientes con depósito a plazo</b>	<b>% Clientes con depósito a plazo</b>	<b>Número de clientes con depósito a plazo</b>	<b>% Clientes con depósito a plazo</b>	
Bancos Privados	2200738	59,66%	2377481	62,79%	<b>8,03%</b>
Cooperativas de Ahorro y Crédito	1160873	31,47%	1088383	28,74%	<b>-6,24%</b>
Mutualistas	26705	0,72%	15019	0,40%	<b>-43,76%</b>
Banca Pública	300450	8,15%	305810	8,08%	<b>0%</b>
<b>Total 2020</b>	<b>3688766</b>	<b>100,00%</b>	<b>3786693</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,65%</b>

## Anexo G. Clientes con tarjeta de crédito.

<b>Clientes con tarjeta de crédito según entidad financiera</b>					
<b>Entidad financiera</b>	<b>2019</b>		<b>2020</b>		<b>Tasa Crecimiento</b>
	<b>Número de clientes con tarjeta de crédito</b>	<b>% Clientes con tarjeta de crédito</b>	<b>Número de clientes con tarjeta de crédito</b>	<b>% Clientes con tarjeta de crédito</b>	
Bancos Privados	2185875	91,06%	4589487	93,96%	<b>109,96%</b>
Cooperativas de Ahorro y Crédito	209104	8,71%	285882	5,85%	<b>36,72%</b>
Mutualistas	5424	0,23%	9399	0,19%	<b>73,29%</b>
Banca Publica	0	0,00%	0	0,00%	<b>0%</b>
<b>Total 2019</b>	<b>2400403</b>	<b>100,00%</b>	<b>4884768</b>	<b>100,00%</b>	<b>103,50%</b>

## Anexo H. Clientes con tarjeta de débito.

<b>Clientes con tarjeta de débito según entidad financiera</b>					
<b>Entidad financiera</b>	<b>2019</b>		<b>2020</b>		<b>Tasa Crecimiento</b>
	<b>Número de clientes con tarjeta de débito</b>	<b>% Clientes con tarjeta de débito</b>	<b>Número de clientes con tarjeta de débito</b>	<b>% Clientes con tarjeta de débito</b>	
Bancos Privados	4244235	81,67%	4553114	78,89%	<b>7,28%</b>
Cooperativas de Ahorro y Crédito	872981	16,80%	1136287	19,69%	<b>30,16%</b>
Mutualistas	79637	1,53%	81785	1,42%	<b>2,70%</b>
Banca Publica	0	0,00%	0	0,00%	<b>0%</b>
<b>Total 2020</b>	<b>5196853</b>	<b>100,00%</b>	<b>5771186</b>	<b>100,00%</b>	<b>11,05%</b>



## Anexo I. Activos COAC.

<b>Activos COACS</b>	
<b>Año</b>	<b>USD Millones</b>
sep-19	15429
sep-20	17056
sep-21	20339

## Anexo J. Cartera de Crédito COAC.

<b>Cartera de Crédito COACS</b>	
<b>Año</b>	<b>USD Millones</b>
sep-19	11742
sep-20	12255
sep-21	14315

## Anexo K. Morosidad COAC.

<b>Morosidad en el Sector Cooperativo</b>	
<b>Año</b>	<b>Indicador</b>
sep-19	4,1%
sep-20	4,0%
sep-21	4,9%

Anexo L. ¿Cómo han sido los servicios brindados por las cooperativas antes del Covid-19?

<i>Grado de Satisfacción</i>	¿Cómo han sido los servicios brindados por las cooperativas?										<b>Total</b>
	<b>Facilidad de abrir una cuenta de ahorros [Antes del Covid -19]</b>	<b>Facilidad de abrir una cuenta corriente [Antes del Covid -19]</b>	<b>Facilidad para obtener un préstamo [Antes del Covid -19]</b>	<b>Plazos y montos de pago de un préstamo [Antes del Covid -19]</b>	<b>Manera en la que la cooperativa notifica y cobra por el préstamo que le ha sido otorgado [Antes del Covid -19]</b>	<b>Planes de ahorro (corto, medio y largo plazo) [Antes del Covid -19]</b>	<b>Tasas de interés que recibe por sus ahorros [Antes del Covid -19]</b>	<b>Tasas de interés que paga por algún préstamo [Antes del Covid -19]</b>	<b>Información que brinda la cooperativa sobre sus servicios [Antes del Covid -19]</b>	<b>Programas de educación financiera [Antes del Covid -19]</b>	
<i>Totalmente Satisfecho</i>	82	57	31	26	27	38	16	10	35	19	<b>341</b>
<i>Muy Satisfecho</i>	130	89	91	72	78	102	49	39	112	38	<b>800</b>
<i>Neutro</i>	120	176	147	170	158	148	121	135	146	150	<b>1471</b>
<i>Poco Satisfecho</i>	48	45	81	77	79	74	117	116	74	106	<b>817</b>
<i>Nada Satisfecho</i>	10	23	40	45	48	28	87	90	23	77	<b>471</b>
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>3900</b>

## Anexo M. ¿Cómo han sido los servicios brindados por las cooperativas durante el Covid-19?

<b>Grado de Satisfacción</b>	<b>¿Cómo han sido los servicios brindados por las cooperativas?</b>										<b>Total</b>
	<b>Facilidad de abrir una cuenta de ahorros [Durante el Covid -19]</b>	<b>Facilidad de abrir una cuenta corriente [Durante el Covid -19]</b>	<b>Facilidad para obtener un préstamo [Durante el Covid -19]</b>	<b>Plazos y montos de pago de un préstamo [Durante el Covid -19]</b>	<b>Manera en la que la cooperativa notifica y cobra por el préstamo que le ha sido otorgado [Durante el Covid -19]</b>	<b>Planes de ahorro (corto, medio y largo plazo) [Durante el Covid -19]</b>	<b>Tasas de interés que recibe por sus ahorros [Durante el Covid -19]</b>	<b>Tasas de interés que paga por algún préstamo [Durante el Covid -19]</b>	<b>Información que brinda la cooperativa sobre sus servicios [Durante el Covid -19]</b>	<b>Programas de educación financiera [Durante el Covid -19]</b>	
<i>Totalmente Satisfecho</i>	42	30	19	18	20	24	12	8	34	21	<b>228</b>
<i>Muy Satisfecho</i>	94	61	52	47	61	75	33	28	103	37	<b>591</b>
<i>Neutro</i>	136	187	139	157	150	170	108	117	148	146	<b>1458</b>
<i>Poco Satisfecho</i>	80	73	88	70	72	66	121	116	67	89	<b>842</b>
<i>Nada Satisfecho</i>	38	39	92	98	87	55	116	121	38	97	<b>781</b>
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>3900</b>

Anexo N. ¿Cómo ha sido el acceso a los servicios financiero brindados por las cooperativas antes del Covid-19?

<b>Grado de Satisfacción</b>	<b>¿Cómo ha sido el acceso a los servicios brindados por las cooperativas?</b>				<b>Total</b>
	<b>Número de cajeros disponibles [Antes del Covid-19]</b>	<b>Número de agencias disponibles [Antes del Covid-19]</b>	<b>Aplicativos móviles o banca electrónica [Antes del Covid-19]</b>	<b>Transacciones interbancarias [Antes del Covid-19]</b>	
<i>Totalmente Satisfecho</i>	61	62	76	43	<b>242</b>
<i>Muy Satisfecho</i>	119	119	93	122	<b>453</b>
<i>Neutro</i>	113	131	134	140	<b>518</b>
<i>Poco Satisfecho</i>	68	59	61	65	<b>253</b>
<i>Nada Satisfecho</i>	29	19	26	20	<b>94</b>
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>1560</b>

Anexo O. ¿Cómo ha sido el acceso a los servicios financiero brindados por las cooperativas durante el Covid-19?

<b>Grado de Satisfacción</b>	<b>¿Cómo ha sido el acceso a los servicios brindados por las cooperativas?</b>				<b>Total</b>
	<b>Número de cajeros disponibles [Durante el Covid-19]</b>	<b>Número de agencias disponibles [Durante el Covid-19]</b>	<b>Aplicativos móviles o banca electrónica [Durante el Covid-19]</b>	<b>Transacciones interbancarias [Durante el Covid-19]</b>	
<i>Totalmente Satisfecho</i>	66	61	90	57	<b>274</b>
<i>Muy Satisfecho</i>	112	111	109	114	<b>446</b>
<i>Neutro</i>	101	126	113	122	<b>462</b>
<i>Poco Satisfecho</i>	64	59	44	71	<b>238</b>
<i>Nada Satisfecho</i>	47	33	34	26	<b>140</b>
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>1560</b>

Anexo P. Uso promedio mensual de los servicios brindados por las cooperativas antes del Covid-19.

Descripción	Uso Promedio Mensual
Cajeros	8
Agencias	10
Aplicativo Móvil	8
Transacciones interbancarias	5

Anexo Q. Uso promedio mensual de los servicios brindados por las cooperativas durante el Covid-19.

Descripción	Uso Promedio Mensual
Cajeros	8
Agencias	4
Aplicativo Móvil	12
Transacciones interbancarias	16

Anexo R. Tiempo de espera promedio a solicitudes realizadas a las cooperativas antes del Covid-19.

Concepto	Tiempo de espera promedio
Apertura cuenta ahorros o corriente	2
Otorgamiento de un préstamo	4
Entrega de tarjeta de débito o crédito	3
Solicitud realizada a la institución	3

Anexo S. Tiempo de espera promedio a solicitudes realizadas a las cooperativas durante el Covid-19.

Concepto	Tiempo de espera promedio
Apertura cuenta ahorros o corriente	2
Otorgamiento de un préstamo	4
Entrega de tarjeta de débito o crédito	4
Solicitud realizada a la institución	3

## Anexo T. Resumen Análisis ANOVA.

TABLA DE RESUMEN	PREGUNTAS	PROBABILIDAD (VALOR P)	SE RECHAZA H0	NO SE RECHAZA H0	PROMEDIO ANTES DE LA CRISIS SANITARIA	PROMEDIO DURANTE LA CRISIS SANITARIA	DESCRIPCIÓN
<b>SECCION 1</b> ¿Cómo han sido los servicios brindados por las cooperativas?	Facilidad de abrir una cuenta de ahorros	4,7714E-11	X		3,5744	3,0564	NEGATIVO
	Facilidad de abrir una cuenta corriente	1,3852E-06	X		3,2923	2,9308	NEGATIVO
	Facilidad para obtener un préstamo	8,0239E-08	X		2,9615	2,5333	NEGATIVO
	Plazos y montos de pago de un préstamo	5,1361E-06	X		2,8744	2,5179	NEGATIVO
	Manera en la que la cooperativa notifica y cobra por el préstamo que le ha sido otorgado	0,0015	X		2,8769	2,6256	NEGATIVO
	Planes de ahorro (corto, medio y largo plazo)	0,0010	X		3,1154	2,8641	NEGATIVO
	Tasas de interés que recibe por sus ahorros	0,0049	X		2,4513	2,2359	NEGATIVO
	Tasas de interés que paga por algún préstamo	0,0081	X		2,3821	2,1897	NEGATIVO
	Información que brinda la cooperativa sobre sus servicios	0,2085		X	3,1462	3,0513	NEGATIVO
	Programas de educación financiera	0,4886		X	2,5205	2,4667	NEGATIVO
<b>SECCION 2</b> ¿Cómo ha sido el acceso a los servicios brindados por las cooperativas?	Número de cajeros disponibles	0,4199		X	3,2923	3,2231	NEGATIVO
	Número de agencias disponibles	0,2082		X	3,3795	3,2795	NEGATIVO
	Aplicativos móviles o banca electrónica	0,1625		X	3,3359	3,4538	POSITIVO
	Transacciones interbancarias	0,9470		X	3,2564	3,2615	POSITIVO
<b>SECCION 3</b> ¿Cuál es la frecuencia de uso de los servicios que su cooperativa le brinda?	Cajeros	0,6625		X	6,9205	7,1744	POSITIVO
	Agencias	0,0006	X		5,0846	3,4282	NEGATIVO
	Aplicativo móvil o banca electrónica	5,4786E-05	X		5,2026	8,5026	POSITIVO
	Transacciones interbancarias	0,0027	X		4,0846	5,7667	POSITIVO
<b>SECCION 4</b> ¿Cuál ha sido el tiempo de espera para las siguientes solicitudes?	Tiempo de espera para la apertura de cuenta de ahorros o corriente	0,0049	X		1,9333	2,2385	NEGATIVO
	Tiempo de espera para el otorgamiento de un préstamo	0,0517		X	3,8590	4,1308	NEGATIVO
	Tiempo de espera para la entrega de una tarjeta de débito o crédito	0,4785		X	3,3821	3,4821	NEGATIVO
	Tiempo de respuesta a alguna solicitud realizada a la institución	0,0248	X		3,0231	3,3051	NEGATIVO

Anexo U. Encuesta aplicada para el artículo.

## GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CON LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS MISMAS EN ÉPOCA DE COVID-19

Estimado participante, esta encuesta tiene el propósito de conocer el grado de satisfacción con los servicios brindados por las cooperativas de ahorro y crédito de la que usted es socio, antes y durante la crisis sanitaria suscitada por el COVID-19. Le recordamos que esta encuesta es anónima por lo que sus datos no serán divulgados, su tiempo de duración es alrededor de cinco minutos. De antemano agradecemos su colaboración.

Edad \*

Texto de respuesta corta

Sexo \*

Masculino

Femenino

Sección 2 de 5

¿Cómo han sido los servicios brindados por las cooperativas?

UnPor favor califique del 1 al 5, siendo 1: Nada satisfecho, 2: Poco satisfecho, 3: Neutro, 4: Muy satisfecho y 5: Totalmente satisfecho las siguientes preguntas, tomando en cuenta el antes y durante el primer año de la crisis sanitaria por covid-19.

Facilidad de abrir una cuenta de ahorros \*

	1 Nada Satisfe...	2 Poco Satisfe...	3 Neutro	4 Muy Satisfec...	5 Totalmente S...
Antes del Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante el Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Facilidad de abrir una cuenta corriente \*

	1 Nada Satisfe...	2 Poco Satisfe...	3 Neutro	4 Muy Satisfec...	5 Totalmente S...
Antes del Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante el Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Facilidad para obtener un préstamo \*

	1 Nada Satisfe...	2 Poco Satisfe...	3 Neutro	4 Muy Satisfec...	5 Totalmente S...
Antes del Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante el Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Plazos y montos de pago de un préstamo \*

	1 Nada Satisfe...	2 Poco Satisfe...	3 Neutro	4 Muy Satisfec...	5 Totalmente S...
Antes del Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante el Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Manera en la que la cooperativa notifica y cobra por el préstamo que le ha sido otorgado \*

	1 Nada Satisfe...	2 Poco Satisfe...	3 Neutro	4 Muy Satisfec...	5 Totalmente S...
Antes del Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante el Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Planes de ahorro (corto, medio y largo plazo) \*

	1 Nada Satisfe...	2 Poco Satisfe...	3 Neutro	4 Muy Satisfec...	5 Totalmente S...
Antes del Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante el Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Tasas de interés que recibe por sus ahorros \*

	1 Nada Satisfe...	2 Poco Satisfe...	3 Neutro	4 Muy Satisfec...	5 Totalmente S...
Antes del Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante el Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Tasas de interés que paga por algún préstamo \*

	1 Nada Satisfe...	2 Poco Satisfe...	3 Neutro	4 Muy Satisfec...	5 Totalmente S...
Antes del Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante el Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Información que brinda la cooperativa sobre sus servicios \*

	1 Nada Satisfe...	2 Poco Satisfe...	3 Neutro	4 Muy Satisfec...	5 Totalmente S...
Antes del Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante el Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Programas de educación financiera \*

	1 Nada Satisfe...	2 Poco Satisfe...	3 Neutro	4 Muy Satisfec...	5 Totalmente S...
Antes del Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante el Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sección 3 de 5

¿Cómo ha sido el acceso a los servicios brindados por las cooperativas? ✕ ⋮

Por favor califique del 1 al 5, siendo 1: Nada satisfecho, 2: Poco satisfecho, 3: Neutro, 4: Muy satisfecho y 5: Totalmente satisfecho las siguientes preguntas, tomando en cuenta el antes y durante el primer año de la crisis sanitaria por covid-19.

Número de cajeros disponibles \*

	1 Nada Satisfe...	2 Poco Satisfe...	3 Neutro	4 Muy Satisfec...	5 Totalmente S...
Antes del Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante el Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Número de agencias disponibles \*

	1 Nada Satisfe...	2 Poco Satisfe...	3 Neutro	4 Muy Satisfec...	5 Totalmente S...
Antes del Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante el Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aplicativos móviles o banca electrónica \*

	1 Nada Satisfe...	2 Poco Satisfe...	3 Neutro	4 Muy Satisfec...	5 Totalmente S...
Antes del Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante el Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Transacciones Interbancarias \*

	1 Nada Satisfe...	2 Poco Satisfe...	3 Neutro	4 Muy Satisfec...	5 Totalmente S...
Antes del Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante el Covi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sección 4 de 5

¿Cuál es la frecuencia de uso de los servicios que su cooperativa le brinda? ✕ ⋮

Por favor, indique el número de veces que ha utilizado los siguientes servicios de manera mensual, considerando el antes y durante la crisis sanitaria. DIGITE TAN SOLO EL NÚMERO. (EJEM: 5)

Cajeros (ANTES de la pandemia por Covid-19) \*

Texto de respuesta corta

.....

Cajeros (DURANTE la pandemia por Covid-19) \*

Texto de respuesta corta

.....

Agencias (ANTES de la pandemia por Covid-19) \*

Texto de respuesta corta

.....

Agencias (DURANTE la pandemia por Covid-19) \*

Texto de respuesta corta

.....

Aplicativo móvil o banca electrónica (ANTES de la pandemia por Covid-19) \*

Texto de respuesta corta

.....

Aplicativo móvil o banca electrónica (DURANTE la pandemia por Covid-19) \*

Texto de respuesta corta

.....

Transacciones interbancarias (ANTES de la pandemia por Covid-19) \*

Texto de respuesta corta

.....

Transacciones interbancarias (DURANTE la pandemia por Covid-19) \*

Texto de respuesta corta

.....

Sección 5 de 5

¿Cuál ha sido el tiempo de espera para las siguientes solicitudes? ✕ ⋮

Por favor, indique el tiempo (en días laborables) que ha esperado para una respuesta a las siguientes solicitudes, considerando el antes y durante la crisis sanitaria.

Tiempo de espera para la apertura de cuenta de ahorros o corriente \*

	1 día	2 días	3 días	4 días	5 días	6 días	7 días
Antes del ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante el ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tiempo de espera para el otorgamiento de un préstamo \*

	1 día	2 días	3 días	4 días	5 días	6 días	7 días
Antes del ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante el ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tiempo de espera para la entrega de una tarjeta de débito o crédito \*

	1 día	2 días	3 días	4 días	5 días	6 días	7 días
Antes del ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante el ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tiempo de respuesta a alguna solicitud realizada a la institución \*

	1 día	2 días	3 días	4 días	5 días	6 días	7 días
Antes del ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durante el ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>