

# **COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO: UNA ALTERNATIVA DE DESARROLLO LOCAL EN LA PROVINCIA DE ESMERALDAS- ECUADOR**

---

***Orlin Álava Chila***

Pontificia Universidad Católica del Ecuador,  
Esmeraldas

<https://orcid.org/0000-0002-6732-4072>

***Wendy T. Arias-Carpio***

Pontificia Universidad Católica del Ecuador,  
Esmeraldas

<https://orcid.org/0000-0003-4244-7655>

***Hugo Ocampo Erazo***

Pontificia Universidad Católica del Ecuador,  
Esmeraldas

<https://orcid.org/0000-0001-8023-3290>

***Geraldine Benalcázar Caicedo***

Contraloría General de Estado, Dirección  
Provincial Esmeraldas

<https://orcid.org/0000-0002-8357-4274>

All content in this magazine is licensed under a Creative Commons Attribution License. Attribution-Non-Commercial-Non-Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).



**Resumen:** La presente investigación tuvo como objeto, conocer el aporte de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Esmeraldas, por tanto, se analizó a estas como alternativa de desarrollo local. Para ello, se utilizó una metodología cualitativo-cuantitativo de tipo descriptivo, con aplicación del método deductivo, para identificar el contexto de estas entidades bajo un enfoque económico. Se aplicó la técnica de la entrevista y encuesta, la primera fue dirigida a los funcionarios y la segunda a los socios de las instituciones a través de cuestionarios semiestructurados. Los resultados muestran que a pesar del aumento del número de clientes y haber llegado a sectores vulnerables de la economía, existen factores que limitan el crecimiento de sus operaciones como: la falta de publicidad de los servicios ofertados, ubicación geográfica, sistemas de operación obsoletos, carencia de manuales de procedimientos. Esto permite concluir que, el crecimiento de las COAC's depende de sus servicios, líneas de crédito y de la cultura financiera de sus socios y posibles clientes potenciales, lo que las ratifica como alternativa de desarrollo por la generación de trabajo a través de la inyección de capital.

**Palabras clave:** Cooperativas de Ahorro y Crédito, Economía Popular y Solidaria, Sector Financiero, Sector Cooperativo, Cultura Financiera.

## INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC's) forman parte del modelo del sistema económico popular y solidario integradas al sector financiero, el cual consiste en sustituir estructuras capitalistas que excluían a los sectores más vulnerables centrándose en fomentar la participación de aquellos grupos históricamente excluidos por la banca tradicional, logrando actualmente mayor confianza por parte de los clientes, mayor presencia en poblaciones rurales,

diversificación de servicios y productos, colocando más del 60% del microcrédito en el país (Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias [CONAFIPS], 2015; Giacometti, 2019).

Actualmente, la expansión del sector cooperativo se ha evidenciado en los últimos siete años, según datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), la cartera bruta de las tres cooperativas de ahorro y crédito más grandes ascienden a \$ 2.024 millones, estas superan la cartera de 3 bancos medianos y 11 pequeños del país, esto significa que su gestión y salud financiera se está fortaleciendo. Por consiguiente, este desarrollo se da en el centro del país, siendo estas, Bolívar, Chimborazo, Cotopaxi, Tungurahua, Pastaza, cuyo número de socios supera los 6 millones y están distribuidos en 600 cooperativas de ahorro y crédito y miles de cajas y bancos comunales (2019).

Dentro de los factores que afectan el crecimiento de este sector se denota la falta de información sobre su ubicación, forma de operación, estabilidad en el mercado, sostenibilidad económica, entre otras, sin embargo, con el paso del tiempo sus estadísticas han mejorado, suponiendo que estos aspectos están siendo superados.

En la ciudad de Esmeraldas al igual que en el resto del Ecuador, los ciudadanos trabajan y financian sus actividades con entidades como bancos, cooperativas, sociedades financieras, sin embargo, el sector cooperativo [economía popular y solidaria] no es una opción de preferencia, los estudios relacionados y datos son muy limitados, no se evidencia información sobre el aporte que brindan o han brindado, contribuyendo al mejoramiento de vida de los ciudadanos pertenecientes a este sector (Aguirre, 2011).

Por ello, este estudio apuntó a recabar información sobre la situación actual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito como parte

del desarrollo económico popular y solidario, aplicando un cuestionario que muestra el contexto, funcionamiento, productos y servicios que ofertan, destinos y líneas de crédito, tasas de interés, estrategias que utilizan en el mercado, garantizando su sostenibilidad, brindando calidad de vida y oportunidades de mejora, todo esto enmarcado en el impulso que brindan al desarrollo local.

### **SECTOR COOPERATIVO: UNA VISIÓN GLOBAL COMO ALTERNATIVA DE DESARROLLO LOCAL**

Hablar del sector cooperativo es referir el desarrollo local como una estrategia de cambio en aspectos políticos, económicos, sociales y culturales, esto no es una tecnología para aplicar en cualquier circunstancia, sino más bien, una estrategia sociopolítica de cambio, donde es necesario considerar acciones encaminadas a la gobernanza multinivel, la construcción de capital social y el desarrollo económico local, además, es un proceso muy diferente en cada país, no hay modelos ideales a seguir (Gallicchio, 2010).

Bajo esa premisa se hace una aproximación al término “desarrollo local”, donde Arocena lo presenta como el remedio a todos los males; el vicio del centralismo, la distancia de los representantes y representados, el atraso tecnológico (2002, p.12). Sin embargo, esta terminología es un factor clave para los países, donde Enríquez (2003) lo visualiza como un proceso donde interactúan sectores y fuerzas para impulsar un proyecto de desarrollo en común que genere crecimiento en todos los niveles a fin de elevar la calidad de vida de la ciudadanía. No obstante, Cárdenas cree que por la complejidad del tema es un desafío inevitable a la hora de considerarlo como una alternativa ante la crisis latinoamericana (2002, p.74).

De esto se desprende la necesidad de mejorar las condiciones de vida en una sociedad en crecimiento, lo que ha llevado a los diferentes sectores a evolucionar, siendo uno de ellos el mercado financiero debido a las limitaciones de acceso para los emprendimientos. Dentro de este sector, la herramienta clave es el microcrédito, donde la economía popular se vuelve protagonista a través de las cooperativas de ahorro y crédito.

Al respecto, un estudio sobre las microfinanzas en países pequeños de América Latina menciona que las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones sostenibles, cuya función es la intermediación financiera desde zonas urbanas a rurales, sus miembros se convierten en propietarios y administradores, financiados por sus propios ahorros; sin embargo, tienen un enfoque de responsabilidad social muy marcado, ya que sus actividades deben orientarse a la economía social y renunciar al lucro a favor de unos pocos (Bicciato, Foschi, Bottaro, & Ivardi, 2002; Moreno, 2008).

Esto lo afirma la Alianza Cooperativa Internacional (1985), quien sostiene, que su objetivo no es solo crear riquezas, comparten principios internacionales a través de la cooperación, equidad y justicia social permitiendo puestos de trabajo a largo plazo. No obstante, Minguet (2003) como se cita en Fernández (2006) alega que la participación de cada socio en el beneficio se cuantifica por el trabajo realizado al objetivo común y no por su aportación económica.

En ese contexto, el cooperativismo en el Ecuador, según Da Ros (1985), tiene sus inicios con la primera ley en 1973, posterior a esto hubo un nuevo impulso con la reforma agraria a partir de 1960; su crecimiento se observa con la captación del 5,8% de los depósitos en 1972 y del 16,6% en 1982. A partir de entonces, los cambios han sido significativos, del año 2000 al 2009

el gobierno emitió tres resoluciones que contemplaban el ingreso de las COAC's al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) (Gutiérrez, 2009).

Dentro de este marco años más tarde, las COAC's pasaron a formar parte de la Economía Popular y Solidaria (EPS) y el Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS), amparándose en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) para velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento. A diciembre 2013 registró 3.330 cooperativas segmentadas en: ahorro y crédito, transporte, vivienda, producción, otros servicios y consumo; el 90,8% de cooperativas del país se concentra en los tres primeros grupos, sin embargo, el mayor número de organizaciones, activos y socios se encuentra en las cooperativas de transporte (Ruíz & Egües, 2014; Ortega-Pereira, Borja-Borja, Aguilar-Rodríguez & Montalván-Burbano, 2018; Morillo & Puetate, 2017; Poveda-Burgos, Erazo-Flores & Neira-Vera, 2017).

En tal sentido, el artículo 144 de la LOEPS indica que la regulación del sector financiero popular y solidario estará a cargo de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera creada en el Código Orgánico Monetario y Financiero. Por lo tanto, las COAC's del Ecuador se encuentran clasificadas por segmentos del 1 al 5 que responden a aspectos como participación en el sector, volumen de operaciones, número de socios, ubicación geográfica, monto de activos, patrimonio, productos y servicios financieros, tal como se muestra en la tabla 1 (Asamblea Nacional, 2018).

1. En el ranking de las cooperativas activas del segmento uno se encontró a JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA con el 18,33% de acuerdo con el tipo y saldo de sus activos con relación del total de COAC's.

2. El segmento dos lo lideró DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE LOJA LTDA con un 4,04%.

3. El segmento tres lo puntúa ANDINA LTDA con un 2,42%.

4. En el segmento cuatro se encuentra SAN MARTIN DE TISALEO LTDA con el 1,52%.

5. Y, por último, el segmento cinco con FAMILIA INGASEOSAS LTDA 5,40%.

6. De acuerdo con la página principal de la SEPS, según boletín financiero comparativo a junio 2019, las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran en rangos de acuerdo con la acumulación de sus activos, estos están divididos en cinco segmentos, que como escala inicial va desde 1'000.000,00 hasta mayor a 80'000.000,00.

Segmento	Activos
1	Mayor a 80'000.000,00 <sup>1</sup>
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00 <sup>2</sup>
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00 <sup>3</sup>
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00 <sup>4</sup>
5	Hasta 1'000.000,00 <sup>5</sup>

*Nota:* Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019.

Tabla 1. Segmentos de COAC's del Ecuador<sup>6</sup>

No obstante, el escenario de las COAC's se vio afectado por la baja productividad, poca competitividad y déficit corriente en la balanza comercial no petrolera cambiando el panorama macroeconómico a mediano plazo. Fue así como los depósitos del sector financiero de la economía popular que habían crecido hasta junio de 2015 mostraron tasas negativas en el mes siguiente, el segmento ahorro y crédito disminuyó en un 5% en noviembre del año ya mencionado afectando su liquidez. Es así como de las 561 cooperativas de ahorro y crédito que formaban parte del catastro de la SEPS al cierre del año 2019, disminuyen a marzo 2021 ubicando un total de 497 COAC's de las cuales el 64% se encuentran en el segmento 4 y 5, las demás en el segmento del 1 al 3, tal como se muestra en la tabla 2 (Sulca & Espinoza, 2017; SEPS, 2021).

Segmento	COAC's activas <sup>7</sup>	En liquidación <sup>8</sup>	Extintas <sup>9</sup>
1	38	0	0
2	48	2	2
3	91	5	9
4	154	22	26
5	166	66	287
Total	497	95	324

*Nota:* elaboración propia a partir del Catastro de la SEPS (2021)

Tabla 2. Distribución de COAC's en el Ecuador<sup>10</sup>

Del párrafo anterior se desprende información sobre las características del sector, donde el 60% se especializa en la línea de microcrédito siendo el segmento 1 quien mantiene el mayor número de certificados de aportación por la naturaleza de sus activos, la cartera de crédito de las COAC's tiene mayor presencia en la línea de consumo 52%, microcrédito 36%, vivienda 10%, comercial 3% y educativo 0,02%; tal como lo muestra la gráfica 1.

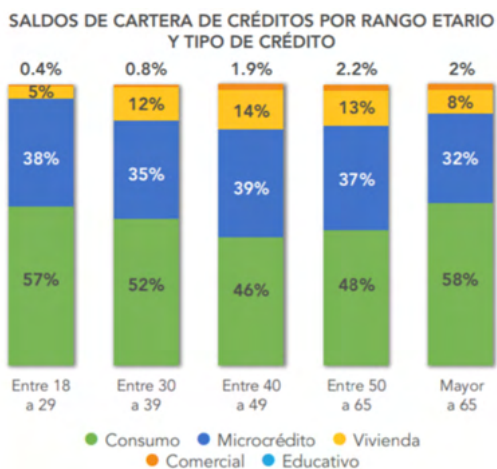


Gráfico 1: Líneas de crédito de las COAC's en Ecuador<sup>11</sup>

7. Según catastro de la SEPS a agosto 2021, se consideran COAC's activas a aquellas que se encuentran operando a nivel nacional.  
8. Se consideran en estado de liquidación aquellas entidades que por oficio o voluntad propia se encuentran en proceso de concluir sus operaciones.

9. Entidades cerradas de forma permanente.

10. Según la base de datos de la SEPS 2021, las COAC's se encuentran debidamente clasificadas por segmento y nivel de operatividad, cuya finalidad radica en observar cuántas se encuentran debidamente activas y operando en base a lo establecido en la ley.

11. De acuerdo con los boletines emitido por la SEPS, en la actualidad, las COAC's en Ecuador han podido identificar y comparar las diversas líneas de crédito y las edades de sus usuarios, concluyendo que el crédito de consumo es el más demandado en cualquiera de los rangos establecidos.

Para concluir, los autores Galarza, Carrillo y Carrillo (2019), consideran que en este tipo de sectores el liderazgo conduce a la superación de crisis, su estudio aplicado a cinco cooperativas de ahorro y crédito muestra el liderazgo sinérgico de los individuos que se encuentran al frente de estas, la toma de decisiones se realiza por consenso, teniendo en cuenta la opinión de colaboradores, apostando al crecimiento organizacional desde la motivación, flexibilidad y trabajo en equipo, lo que promueve el crecimiento del sector apostando por el desarrollo local de cada Coac en el Ecuador.

## MÉTODO

El estudio fue realizado en la ciudad de Esmeraldas, aplicando una metodología de diseño no experimental de tipo transeccional con un enfoque cuanti-cualitativo de alcance descriptivo sin manipulación de variables de acuerdo con el enfoque de Hernández, Fernández, y Baptista (2014), que buscó indagar sobre la situación actual de las cooperativas de ahorro y crédito y su aporte al desarrollo local.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el método deductivo, el cual permitió observar de forma global las actividades de las instituciones investigadas. Además, se aplicó el método analítico y estadístico para el procesamiento y análisis de la información obtenida.

La población sujeta a estudio fueron tres cooperativas de la ciudad de Esmeraldas, las cuales según el listado registrado por

la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en Ecuador se encuentran en estado activo, entre las tres albergan más de 3709 socios, como se muestra en la tabla 3.

RAZÓN SOCIAL	Nº SOCIOS
Cooperativa de Ahorro y Crédito Afroecuatoriana de la Pequeña Empresa Ltda. CACAEPE	2989
Cooperativa de Ahorro y Crédito SUINBA	220
Cooperativa de Ahorro y Crédito Esmeraldas Solidaria Ltda.	500
TOTAL	3709

Tabla 3. Cooperativas de ahorro y crédito activas originarias del cantón Esmeraldas<sup>12</sup>

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

Para el cálculo de la muestra se aplicó el muestreo estadístico utilizando la fórmula de ecuación estadística para proporciones poblacionales, con un margen de error del 5%, nivel de confianza 99%, obteniendo una muestra de 561 socios, estas fueron calculadas de manera proporcional a la cantidad de población de cada una de las cooperativas, en función de ello se aplicaron encuestas a través de un cuestionario estructurado compuesto de 11 preguntas relacionadas a los productos y servicios que ofertan estas cooperativas, como se detalla en la tabla 4.

RAZÓN SOCIAL	Nº ENCUESTAS	%
Cooperativa de Ahorro y Crédito Afroecuatoriana de La Pequeña Empresa CACAEPE	452	81%
Cooperativa De Ahorro Y Crédito SUINBA	34	6%
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Esmeraldas Solidaria Ltda.	73	13%
TOTAL	561	100%

Tabla 4. Muestra obtenida<sup>13</sup>

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la población

Por otro lado, se aplicaron entrevistas a los gerentes de las cooperativas con quienes se pudo establecer la situación actual de estas mediante un cuestionario estructurado que constaba de 17 preguntas relacionadas al funcionamiento y los mecanismos utilizados para su posicionamiento en el mercado. También fue importante revisar fuentes secundarias como la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, artículos, libros y bases de datos relacionados a las Finanzas Populares.

Entre los principales procedimientos utilizados para la realización de este estudio, fue revisar la Web de la SEPS<sup>14</sup>, para obtener el número de cooperativas activas en la ciudad de Esmeraldas. Luego se realizó el contacto con estas para proceder a levantar la información mediante la aplicación de los instrumentos preparados. Las entrevistas tuvieron una duración de 30 minutos. Obtenida la información se procedió a procesar los datos y realizar su análisis.

12. A través de la base de datos tomada de la SEPS fue posible filtrar las COAC'S en estado activo que corresponden a la jurisdicción objeto de estudio, mostrando el número de socios de estas.

13. La distribución de la muestra se calculó en función de estadística para proporciones poblacionales, así mismo se tomó una proporcionalidad de acuerdo con la cantidad de socios de cada una.

14. La URL es la siguiente: <https://www.seps.gob.ec/>

## RESULTADOS

Los resultados presentados en esta investigación dan respuestas a las siguientes categorías analizadas, *situación actual, productos y servicios ofertados y estrategias utilizadas.*

### SITUACIÓN ACTUAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS

De acuerdo con Ponce (2006) cuando se describe la situación actual es preciso realizar un análisis FODA, herramienta que muestra una visión general de la posición estratégica de una organización, permitiendo establecer mediante un diagnóstico los factores internos como externos.

Es así como entre las fortalezas de las cooperativas en estudio se encuentra el número de socios activos de cada una de ellas, parte esencial por los aportes que estos realizan, la sostenibilidad y el mantenerse en el mercado son factores preponderantes.

Respecto a las tasas de interés, se reconocen como fortaleza ya que tanto la tasa activa como pasiva son competitivas considerando que los productos y servicios ofertados son destinados para los socios e inversionistas facilitando el acceso, resultando más atractivo que lo ofertado en el mercado, como se puede observar en la tabla 5.

Por otro lado, según entrevistas realizadas a los gerentes a cargo, las cooperativas han tenido como objetivo aumentar el número de socios afiliados y el cumplimiento de estas proyecciones permitieron llegar a ciertos sectores vulnerables de la economía. Además, otra de las fortalezas es contar con personal capacitado, brindando confianza y servicios de calidad a sus socios, cumpliendo así con todas las operaciones que ofertan.

De igual forma, consideran una fortaleza la planificación, ya que preparan estrategias detalladas que se establecen en el plan operativo anual, evaluando el cumplimiento e identificando las dificultades que se presentan y a partir de los hallazgos encontrados

Cooperativas	Productos	Costos/tasas de interés	Servicios
COAC Esmeraldas Solidaria (COOPESOL)	Microcrédito Acumulación ampliada Consumo (Subsistencia)	Tasa referencial del Banco Central Tasa referencial del Banco Central 27%	· Capacitaciones a grupos de emprendimientos · Transferencias interbancarias · Depósitos a plazo fijo · Créditos · Ahorros
COAC SUINBA	Préstamos a socios	10% de interés	· Capacitaciones · Servicios de ahorro de dinero
COAC Afroecuatoriana de la Pequeña Empresa (CACAEPE)	Vivienda Microcrédito	10.65% 16.50% fondos de convenios 25% Recursos propios	· Transferencias interbancarias · Pago de servicios · Revisión de buró · Capacitaciones a grupos de emprendimientos

Tabla 5. Productos y servicios ofertados por las cooperativas

Fuente: elaboración propia

se toman los correctivos en busca de la permanente mejora continua.

Del mismo modo, dos de las cooperativas indicaron que es importante la solvencia financiera factor determinante para el buen desempeño de las actividades, que se evidencian en los rendimientos obtenidos y fondos logrados a través de convenios.

Sin embargo, las tres Cooperativas consideran que las debilidades que tienen actualmente son la poca difusión de sus servicios a la ciudadanía; la ubicación, por no estar en un lugar de oportunidad que facilite la captación de socios e inversionistas; la tecnología, no cuentan con sistemas de información que les permitan operar de manera ágil ya que existen muchos procesos manuales y, por último, la ausencia de manuales de procedimientos que ayuden al

control interno.

Con respecto a las oportunidades, las cooperativas señalan que los convenios con organismos externos permiten la captación considerable de socios y proporciona liquidez para la concesión de créditos. Otro aspecto es la creación de nuevas asociaciones dentro de la Economía Popular y Solidaria, ya que pueden abrir sus cuentas de integración de capital y ser socios activos.

Por último, consideran como una amenaza la inestabilidad política y económica del país pues se pueden expedir medidas que perjudiquen al sector cooperativo. Además, consideran como una gran desventaja la presencia de cooperativas más grandes de cobertura nacional en el mercado local. En la tabla 6 se observa un consolidado de la matriz FODA para mayor comprensión.

ANÁLISIS	COOPERATIVAS		
	COAC Esmeraldas Solidaria (COOPESOL)	COAC SUINBA	COAC Afroecuatoriana de la Pequeña Empresa (CACAEPE)
FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasas de interés competitivas</li> <li>Procesos adecuados</li> <li>Personal capacitado</li> <li>Actividades encaminadas a los objetivos</li> <li>Contacto con los socios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Independencia financiera</li> <li>Oficina propia</li> <li>Trabajo en segmento cerrado</li> <li>Participación de los socios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal capacitado</li> <li>Poseer un sistema de microfinanzas</li> <li>Productos y servicios ofertados</li> <li>Diversificación de cartera de créditos</li> <li>Aumento de la capacidad operativa</li> </ul>
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convenios CONAFIPS</li> <li>Creación de nuevos productos y servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza de los socios</li> <li>Mejora en atención al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convenios con Universidades</li> <li>Convenios con Instituciones públicas y privadas</li> <li>Aumento de asociaciones</li> </ul>
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de publicidad y promoción</li> <li>Ubicación de la Cooperativa</li> <li>Socios inactivos</li> <li>Registro manual de clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de publicidad</li> <li>Capital limitado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación de la Cooperativas</li> <li>Ausencia de manuales de procedimientos</li> <li>Falta de procesos organizados</li> <li>Falta de publicidad y promoción de servicios</li> </ul>
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regulaciones de la SEPS</li> <li>Cooperativas más posicionadas en el mercado</li> <li>Inestabilidad económica y política</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevas regulaciones de la SEPS</li> <li>Cooperativas de Ahorro y Crédito reconocidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regulaciones del Banco Central</li> <li>Regulaciones de la SEPS</li> <li>Retiro de Socios</li> <li>Inestabilidad económica</li> </ul>

Tabla 6. Análisis FODA de las cooperativas.

Fuente: elaboración propia.



## **PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFERTAN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

Las cooperativas promocionan sus productos y servicios por diferentes medios publicitarios, de tal manera que esta información llegue a sus usuarios, a pesar de esto se pudo determinar que el 41% de los clientes llevan de 1 a 3 años como socios. Además, el 31% de los usuarios son socios fundadores y el 69% se unieron en el transcurso de sus operaciones como socios y clientes. El 74% de estos conocen todos los servicios y productos que ofertan las cooperativas, un 25% conoce poco y el 1% dicen no conocer.

En el gráfico 2 se puede observar cuales son los servicios más utilizados por los socios y clientes, teniendo el 40.6% las líneas de créditos que ofrecen las instituciones, depósitos a la vista el 39.9%, depósitos a plazo el 12% y otros servicios 7.85%.

Con respecto a la percepción de los socios y clientes en relación con el servicio considerando aspectos tales como, atención al cliente, asesoría en servicio, rapidez en el trámite, solución a incidencias y trato profesional, estos opinan en un 60% que es bueno, el 22% lo considera muy bueno y un 18% regular. El 54% de los socios y clientes se encuentran satisfechos con los servicios brindados por las cooperativas, 43% muy satisfechos y un 3% insatisfechos.

El 62% de socios y clientes han aprovechado las líneas de créditos ofertadas por las instituciones, entre los aspectos que toman en cuenta a la hora de realizar un crédito se encuentran la tasa de interés con el 30%, la seguridad e imagen institucional con el 26%, la flexibilidad en los plazos con el 23% y el 21% por el buen servicio, como se puede mostrar en el gráfico 3.

Entre las líneas de crédito que ofertan las cooperativas de la ciudad de Esmeraldas,

el 44% de los socios y clientes solicitan principalmente el crédito productivo - microcrédito, el 35% crédito de consumo, el 13% crédito educativo y el 9% crédito hipotecario, tal como se expresa en el gráfico 4. Los créditos productivos - microcréditos se destinan, el 53% para nuevos emprendimientos y 47% para capital de trabajo como producción y comercialización, los créditos de consumo son destinados, el 55% para pagar deudas y para actividades del hogar o compra de bienes.

Los socios y clientes de las cooperativas en un 61% consideran que estas instituciones ofertan sus servicios de manera competitiva mientras que el 39% considera que no en relación con otras que no pertenecen a la provincia pero que tienen oficinas en Esmeraldas. Por esta razón, el 61.3% de los socios consideran que poco ha aportado los créditos a mejorar su calidad de vida, mientras que el 30.4% indican que ha aportado mucho y solo un 8.4% consideraron que nada.

## **ESTRATEGIAS QUE APLICAN LAS COOPERATIVAS EN BUSCA DE LA SOSTENIBILIDAD OPERATIVA Y FINANCIERA**

Las cooperativas de Esmeraldas para el desarrollo de sus actividades aplican algunas estrategias que les han permitido trascender a través del tiempo en este mercado, entre estas estrategias se enmarcan sus productos y servicios, tasas de interés, servicio de atención al cliente y la publicidad en los diferentes medios de comunicación, todas estas apuntan a factores específicos como son los socios, actividades operativas, financiamiento y el cumplimiento de las regulaciones vigentes con el ente de control como se puede observar a la figura 1.

Al consultar, los gerentes de las Cooperativas de ahorro y crédito esmeraldeñas indican que, desarrollan diversas actividades

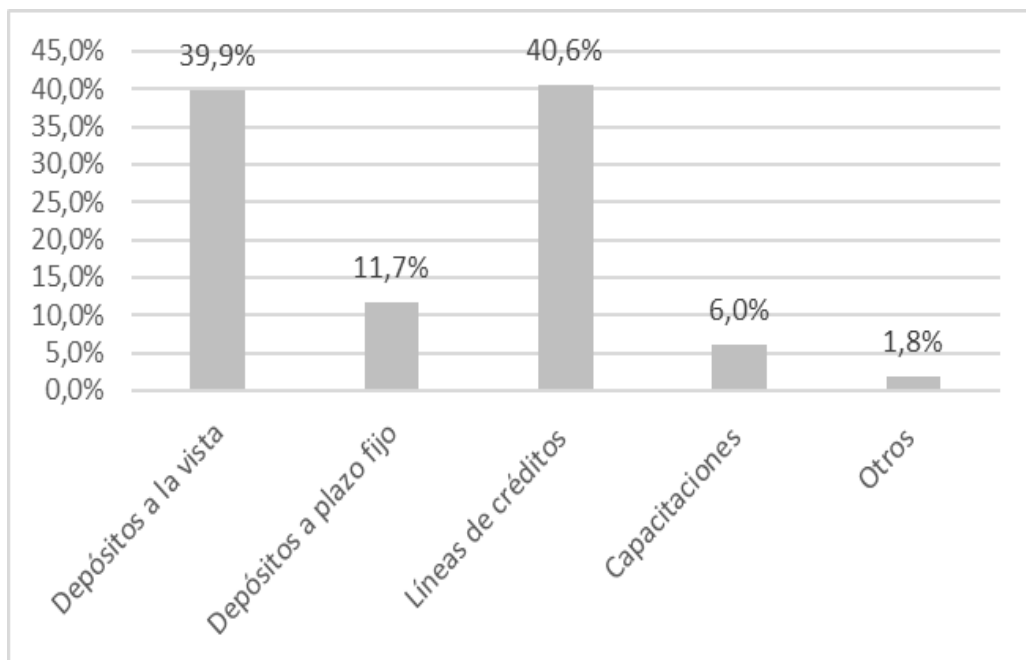


Gráfico 2: Tipos de productos y servicios utilizados por los socios y clientes.

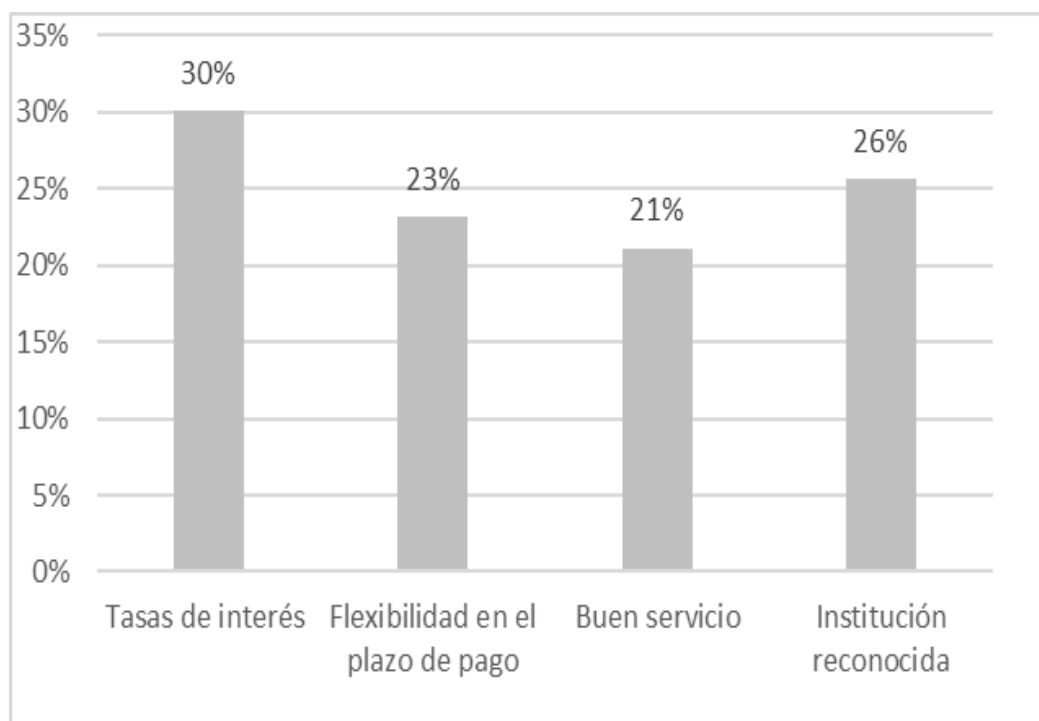


Gráfico 3: Aspectos que se considera al momento de solicitar un crédito en la cooperativa.

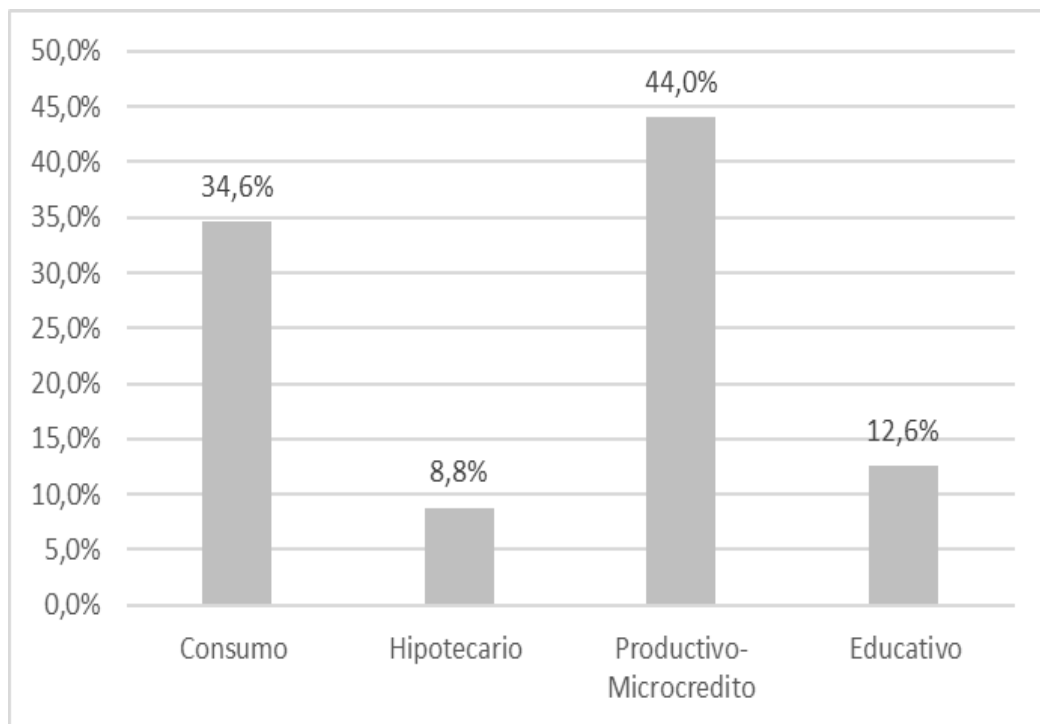


Gráfico 4: Tipos de créditos solicitados por los socios y clientes.

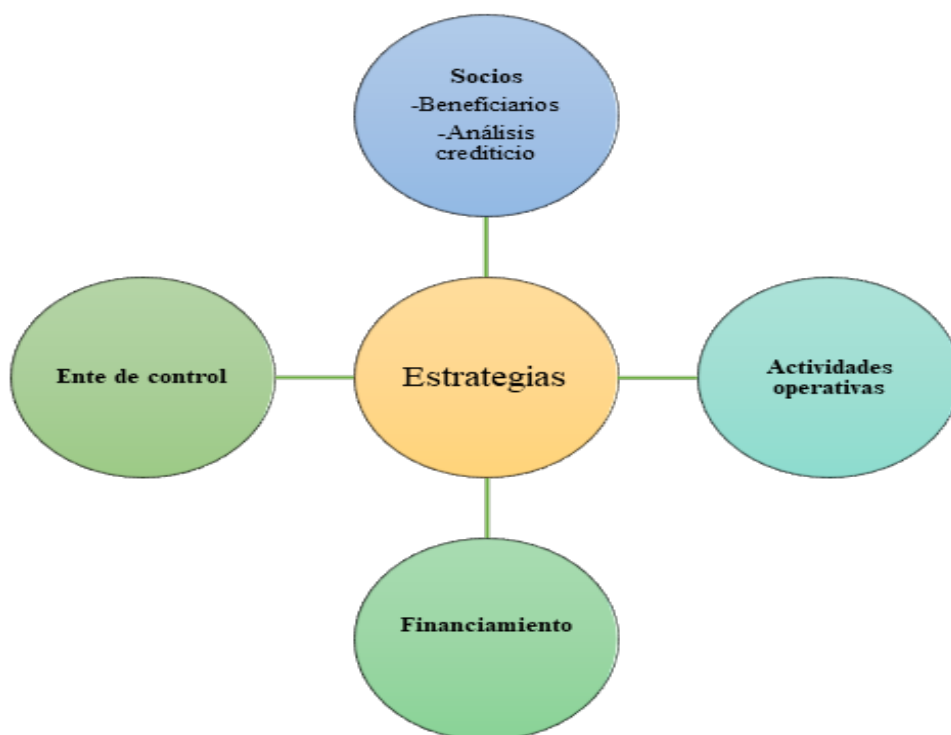


Figura 1. Estrategias de sostenibilidad.

Fuente: Entrevista de gerentes de cooperativas de la ciudad Esmeraldas.

principalmente la intermediación financiera, gestionan recursos que proporcionan liquidez, participan en ferias para promover los servicios ofertados por las instituciones, capacitaciones a sectores productivos, visitas técnicas a los socios sujetos de crédito, consecuentemente la gestión de cobranzas a través de visitas, llamadas telefónicas, y convenios publicitarios con medios de comunicación. Además, desarrollan las asambleas generales con los socios las que permiten obtener información valiosa sobre las necesidades e inquietudes de estos.

Los socios constituyen un elemento esencial a la hora de formular estrategias que se encaminen a la captación de nuevos clientes, dichas estrategias se desarrollan para obtener una mayor confianza y fidelidad, logrando así la satisfacción personal de cada asociado.

Los gerentes también manifiestan que las cooperativas trabajan de manera permanente para captar en lo posible el mayor mercado esmeraldeño, para ello planifican por año fiscal el nivel de captación, el aumento de clientes permite fortalecer las operaciones y cumplir con sus objetivos a largo plazo. Los representantes de las instituciones indicaron los beneficios que obtienen, quienes se acrediten como socios pueden acceder a las diferentes líneas de crédito, para ello debe poseer un buen historial crediticio, capacidad de pago y cultura de pago.

Estas instituciones financieras que se encuentran bajo la figura de las finanzas populares según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en Ecuador, financian sus actividades a través de aporte de los socios, recursos obtenidos por rendimientos financieros, préstamos a instituciones del Estado, convenios institucionales con CONAFIPS, CODESPA, ICA, e instituciones financieras privadas. Estar regulados por la SEPS le proporciona mayor confianza a sus socios y clientes, este

organismo hace seguimiento y sanciona por incumplimiento, por lo cual las cooperativas deben estar organizadas y ajustar sus planificaciones en base a las exigencias expresadas en la ley.

## DISCUSIÓN

Las actividades financieras de las cooperativas de ahorro y crédito de Esmeraldas son significativas, en el presente estudio se analizó como éstas aportan al desarrollo local de la provincia, para ello se realizó un análisis FODA, donde se pudo reconocer como fortaleza la tasa de interés activa como pasiva que se considera competitiva de los productos y servicios que ofertan a socios e inversionistas. Además, estas organizaciones han tenido un crecimiento de manera considerable de manera operativa debido a que cuenta con personal altamente capacitado los que les ha permitido sostenerse y crecer, como lo indican los datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), que la gestión y salud financiera se está fortaleciendo. La realidad en Esmeraldas es diferente a la del centro del país, que el número de socios supera los 6 millones y están distribuidos en 600 cooperativas de ahorro y crédito y miles de cajas y bancos comunales (2019). Sin embargo, como indica Minguet (como se cita en Fernández, 2006) la participación de cada socio en el beneficio se cuantifica por el trabajo realizado al objetivo común y no por su aportación económica. Por otro que, las cooperativas han aumentado el número de socios afiliados y el cumplimiento de estas proyecciones permitieron llegar a ciertos sectores vulnerables de la economía.

De las líneas de crédito que ofertan las cooperativas de la ciudad de Esmeraldas, mayormente los socios y clientes solicitan principalmente el crédito productivo - microcrédito, seguido de consumo, educativo

y crédito hipotecario, destinados estos para nuevos emprendimientos y para capital de trabajo como producción y comercialización, los créditos de consumo son destinados para pagar deudas, actividades del hogar o compra de bienes. Las debilidades que tienen actualmente son la poca difusión de sus servicios a la ciudadanía; la ubicación, que facilite la captación de socios e inversionistas y la tecnología, no cuentan con sistemas de información que les permitan operar de manera ágil ya que existen muchos procesos manuales y, por último, la ausencia de manuales de procedimientos que ayuden al control interno. Por lo que, la función es la intermediación financiera desde zonas urbanas a rurales, sus miembros se convierten en propietarios y administradores, financiados por sus propios ahorros; sin embargo, tienen un enfoque de responsabilidad social muy marcado, ya que sus actividades deben orientarse a la economía social y renunciar al lucro a favor de unos pocos (Bicciato, Foschi, Bottaro, & Ivardi, 2002; Moreno, 2008).

Las principales estrategias que realizan las cooperativas son actividades principalmente la intermediación financiera, gestionan recursos que proporcionan liquidez, participan en ferias para promover los servicios ofertados por las instituciones, capacitaciones a sectores productivos, visitas técnicas a los socios sujetos de crédito, consecuentemente la gestión de cobranzas a través de visitas, llamadas telefónicas, y convenios publicitarios con medios de comunicación. Estas estrategias lo que buscan es aportar a desarrollo local, como indica Gallicchio (2010), que aporten al cambio en aspectos políticos, económicos, sociales y culturales, con acciones encaminadas a la gobernanza multinivel, la construcción de capital social y el desarrollo económico local, que se ajusta a la realidad en este caso de la provincia.

## **CONSIDERACIONES FINALES**

La situación actual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que pertenecen a la Economía Popular y Solidaria en la provincia de Esmeraldas Solidaria, CACAEPE, y SUINBA han crecido, pero en menor escala puesto a que no cuentan con los recursos y las tecnologías necesarias para lograr el desarrollo deseado. Los productos y servicios ofertados a los socios e inversionistas de las cooperativas podrían contribuir a crear una cultura financiera, y a través de la concesión de créditos fomentar el desarrollo productivo de emprendimientos contribuyendo al desarrollo local. Las estrategias utilizadas para lograr sostenibilidad económica están orientadas hacia la captación de nuevos socios e inversionistas y a través de recursos provenientes de convenios, las COAC'S esmeraldeñas a pesar de los esfuerzos realizados aún no han desarrollado estrategias efectivas para lograr un mejor posicionamiento en el mercado.

## REFERENCIAS

- Aguirre Ordoñez, V. (2011). *La incidencia del sector popular y solidario en el sistema financiero nacional: un análisis para el desarrollo de mecanismos de control y políticas de crédito* (Tesis inédita de ingeniería). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/2951/T-PUCE-3242.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alianza Cooperativa Internacional. (1985). *La creación de la Alianza Cooperativa Internacional*. Recuperado de <https://www.ica.coop/es/cooperativas/historia-movimiento-cooperativo>
- Arocena, J. (2002). *El desarrollo local: un desafío contemporáneo* (2da ed.). Uruguay: Universidad Católica del Uruguay. Recuperado de <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/Arocena.pdf>
- Asamblea Nacional. (2018). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Publicada en Registro Oficial N°. 444, de 10 de Mayo 2011. Ecuador. Recuperado de <https://www.seps.gov.ec/wp-content/uploads/Ley-Organica-de-Economia-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Bicciato, F., Foschi, L., Bottaro, E., & Ivardi, F. (2002). *Microfinanzas en países pequeños de América Latina: Bolivia, Ecuador y El Salvador*. Santiago de Chile: Naciones Unidas. Recuperado de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4506/S022121\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4506/S022121_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cárdenas, N. (2002). El desarrollo local su conceptualización y procesos. *Provincia*, (8), 53-76. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/555/55500804.pdf>
- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. (2015). *Economía y Finanzas Populares y Solidarias para el buen vivir en Ecuador* (2da ed.). Recuperado de [http://www.economiasolidaria.org/sites/default/files/Libro\\_CONAFIPS.pdf](http://www.economiasolidaria.org/sites/default/files/Libro_CONAFIPS.pdf)
- Da Ros, G. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (57), 249-284. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405710.pdf>
- Enríquez Villacorta, A. (2003). Desarrollo local: Hacia una nueva forma de desarrollo nacional y centroamericano. *Realidad*, (93), 367-385. Recuperado de <http://www.repo.funde.org/807/1/REALIDAD-93-AEV.pdf>
- Fernández, M. (2006). Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana. *RCS, XII*(2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011651004.pdf>
- Galarza, S., Carrillo, Á., & Carrillo, L. (2019). Estilos de liderazgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito ecuatorianas: modelo lineal de equilibrio en resultados. *ECA Sinergia*, 10(2), 96-104. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6965727>
- Galicchio, E. (2010). El desarrollo local: ¿territorializar políticas o generar políticas territoriales? Reflexiones desde la práctica. *Eutopia*, (1), 11-23. Recuperado de <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/eutopia/article/view/933/1238>
- Giacometti, G. (2019, 15 de junio). Las cooperativas de ahorro y crédito crecieron 132% en 7 años. *El Comercio*. Recuperado de <https://www.elcomercio.com/actualidad/cooperativas-ahorro-credito-crecimiento-economia.html>
- Gutiérrez García, N. (2009). *Las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador y sus transformaciones durante los últimos diez años* (Tesis inédita de maestría). FLACSO sede Ecuador, Quito. Recuperado de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/xmlui/handle/10469/1193?show=full>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW.
- Moreno Mahecha, L. (2008). *La responsabilidad social de la empresa en las cooperativas de ahorro y crédito de América latina* (Tesis inédita de doctorado). Universidad CEU San Pablo. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=4624081>
- Morillo, L., & Puetate, J. (2017). Evaluación económica, financiera y social para la apertura de Agencias de Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador. *Publicando*, 10(2), 70-78. Recuperado de [https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/477/pdf\\_303](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/477/pdf_303)
- Ortega-Pereira, J., Borja-Borja, F., Aguilar-Rodríguez, I., & Montalván-Burbano, R. (2018). Evolución de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, 2000-2015. *Semestre Económico*, 20(45), 187-216. <https://doi.org/10.22395/seec.v20n45a7>

Poveda-Burgos, G., Erazo-Flores, E., & Neira-Vera, G. (2017). Importancia de las cooperativas en el Ecuador al margen de la Economía Popular y Solidaria. *Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cooperativas-ecuador.html>

Ponce, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. *Contribuciones a la economía*. Recuperado de <https://www.eumed.net/ce/2006/hpt-FODA.htm>

Ruíz, M. J., & Egües, S. (2014). Situación y fuentes de financiamiento de las cooperativas no financieras en el Ecuador. En Paez, J. (Comps.), *Serie Estudios sobre la economía popular y solidaria: Contextos de la "Otra Economía"*. (127-160). Quito: Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas. Recuperado de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=56649>

Sulca, G., & Espinoza, V. (2017). Análisis del impacto en la liquidez de la Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. Caso Segmento 1. *Publicando*, 2(10), 313-323. Recuperado de [https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/495/pdf\\_320](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/495/pdf_320)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Sector Financiero Popular y Solidario, Características y enfoque de género*. Recuperado de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Panorama-SEPS-nov-2019.pdf>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). *Catastro de organizaciones Sfps*. Recuepardo de <https://servicios.seps.gob.ec/gosf-internet/paginas/consultarOrganizaciones.jsf>