



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Los costos de innovación tecnológica para la prestación de servicios financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del cantón Píllaro durante el período 2020.**

**Trabajo de titulación para optar al título de  
Licenciada en Contabilidad y Auditoría**

**Autora:**

**Naranjo Quicaliquin, Piedad Narciza**

**Tutor:**

**Lic. Iván Patricio Arias González Mgs.**

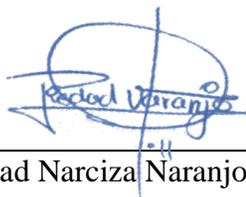
**Riobamba, Ecuador. 2022**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Piedad Narciza Naranjo Quicaliquin, con cédula de ciudadanía 180452936-8, autora del trabajo de investigación: “LOS COSTOS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DEL CANTÓN PÍLLARO DURANTE EL PERIODO 2020.”, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posibilidad reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 08 de junio del 2022



---

Piedad Narciza Naranjo Quicaliquin

C.I: 180452936-8

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Iván Patricio Arias González catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: “LOS COSTOS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DEL CANTÓN PÍLLARO DURANTE EL PERIODO 2020.”, bajo la autoría de Piedad Narciza Naranjo Quicaliquin; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 02 día del mes de agosto de 2022

IVAN PATRICIO ARIAS GONZALEZ  
Firmado digitalmente por IVAN PATRICIO ARIAS GONZALEZ  
Fecha: 2022.08.02 10:48:51 -05'00'

Lic. Iván Patricio Arias González Mgs.

C.I: 060290392-4

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal Ing. Mariana Isabel Punte Riofrío y Mgs. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez para la evaluación del trabajo de investigación **“LOS COSTOS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DEL CANTÓN PÍLLARO DURANTE EL PERIODO 2020.”**, presentado por **PIEDAD NARCIZA NARANJO QUICALIQUIN**, con cédula de identidad número **180452936-8**, bajo la tutoría de Lic. Iván Patricio Arias González Mgs.; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 17 de agosto del 2022.

**Presidente del Tribunal de Grado**

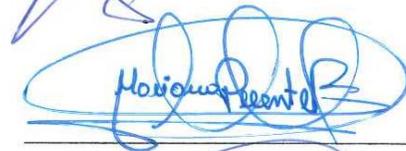
PhD. Eduardo Ramiro Dávalos Mayorga



Firma

**Miembro del Tribunal de Grado**

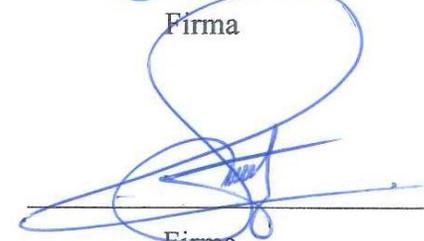
Ing. Mariana Isabel Punte Riofrío



Firma

**Miembro del Tribunal de Grado**

Mgs. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez



Firma

# CERTIFICADO ANTIPLAGIO



Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO

*en movimiento*



UNACH-RGF-01-04-08.15  
VERSIÓN 01: 06-09-2021

## CERTIFICACIÓN

Que, **PIEDAD NARCIZA NARANJO QUICALIQUIN** con CC: **180452936-8**, estudiante de la Carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**LOS COSTOS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DEL CANTÓN PÍLLARO DURANTE EL PERIODO 2020.**", cumple con el 6% (seis por ciento) de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 09 de agosto de 2022.

IVAN PATRICIO  
ARIAS  
GONZALEZ

Firmado digitalmente  
por IVAN PATRICIO  
ARIAS GONZALEZ  
Fecha: 2022.08.09  
15:27:34 -05'00'

Lic. Iván Patricio Arias González Mgs.  
**TUTOR**

## DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracia a él he logrado cumplir mi meta, a mis queridos padres porque ellos siempre estuvieron a mi lado con sus consejos y oraciones, a mi hijo Mick porque supo comprenderme en los momentos difíciles, a mi hermana Fabiola que siempre me apoyo económicamente y cuidó de mi hijo cuando yo no estaba, a mis amigos, compañeros y todas aquellas personas que de otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

*Piedad Narciza Naranjo Quicaliquin*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme otorgado la vida y una familia maravillosa, con cariño a mis padres: Salvador y Soledad, a mi adorable hijo Mick, a mis hermanos: Fabiola y Alex, ya que fueron los principales motivos para seguir adelante en mis estudios, a mi mejor amiga Lizethe Rosero que siempre estuvo a mi lado apoyándome en todo sentido, a todas aquellas personas que confiaron en mí y me alentaron a seguir adelante.

Mi aprecio y especial estimación a los distinguidos docente, por los conocimientos impartidos y prepararme intelectual, moral y profesional.

*Piedad Narciza Naranjo Quicaliquin*

# ÍNDICE GENERAL

<b>PORTADA.....</b>	
<b>DECLARATORIA DE AUTORÍA .....</b>	
<b>DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.....</b>	
<b>CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....</b>	
<b>CERTIFICADO ANTIPLAGIO .....</b>	
<b>DEDICATORIA.....</b>	
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	
<b>RESUMEN.....</b>	
<b>ABSTRACT.....</b>	
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>18</b>
<b>1 MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>18</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.1.1 Problematización .....	18
1.1.2 Formulación del problema.....	18
1.1.3 Justificación .....	18
1.2 OBJETIVOS.....	19
1.2.1 Objetivo general .....	19
1.2.2 Objetivos específicos.....	19
1.2.3 Hipótesis .....	19

<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>20</b>
<b>2 MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
2.1 ESTADO DEL ARTE.....	20
2.1.1 Antecedentes.....	20
2.2 Conceptualización de la variable.....	22
2.2.1 Conceptualización de la variable independiente: Los costos de innovación tecnológica.....	22
2.2.2 Conceptualización de la variable dependiente: Los servicios financieros .....	24
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>30</b>
<b>3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Método de la investigación .....	30
3.1.1 Método deductivo .....	30
3.2 Tipo de investigación .....	30
3.2.1 Documental.....	30
3.3 Diseño de la investigación.....	30
3.4 Enfoque de la investigación .....	31
3.5 Nivel de investigación.....	31
3.6 Determinación de la población y muestra. ....	31
3.6.1 Determinación de la Población.....	31
3.6.2 Determinación de la Muestra.....	33
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.7.1 Determinación de las técnicas de recolección de información. ....	34
3.8 Técnicas de procesamiento e interpretación de los datos.....	34
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>35</b>
<b>4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>35</b>

4.1	Servicios financieros digitales ofertados por las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno del cantón Píllaro.....	35
4.2	Inversión en los servicios financieros digitales de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno.....	39
4.3	Análisis de los resultados obtenidos.....	48
4.3.1	Resultados de la encuesta aplicada a los socios .....	53
<b>CAPITULO V</b>	.....	<b>62</b>
<b>5</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>62</b>
5.1	CONCLUSIONES .....	62
5.2	RECOMENDACIONES .....	63
<b>6</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>64</b>
<b>7</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>67</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario.....	26
<b>Tabla 2</b> Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1.....	26
<b>Tabla 3</b> Servicios con Cargo máximo.....	28
<b>Tabla 4</b> Población de Estudio.....	32
<b>Tabla 5</b> Población Documental.....	32
<b>Tabla 6</b> Población de Socios.....	32
<b>Tabla 7</b> Servicios Financieros Digitales Coop. Segmento uno del Cantón Píllaro.....	38
<b>Tabla 8</b> Propiedad Planta y Equipo, Gastos Diferidos Oscus Ltda. periodo 2020.....	39
<b>Tabla 9</b> Gastos Servicios Financieros Digitales Cooperativa Oscus Ltda. 2020.....	40
<b>Tabla 10</b> Ingresos por Cargo Máximo de la Cooperativa Oscus Ltda. 2020.....	41
<b>Tabla 11</b> Propiedad Planta y Equipo, Gastos Diferidos Cooperativa San Francisco Ltda. ....	41
<b>Tabla 12</b> Gastos Servicios Financieros Digitales Cooperativa San Francisco Ltda. ....	42
<b>Tabla 13</b> Ingresos por Cargo Máximo de la Cooperativa San Francisco Ltda. ....	42
<b>Tabla 14</b> Propiedad Planta y Equipo, Gastos Diferidos Cooperativa Mushuc Runa Ltda.....	43
<b>Tabla 15</b> Gastos Servicios Financieros Digitales Cooperativa Mushuc Runa Ltda.....	44
<b>Tabla 16</b> Ingresos por cargo máximo de la cooperativa Mushuc Runa Ltda.....	44
<b>Tabla 17</b> Propiedad Planta y Equipo, Gastos Diferidos Cooperativa CCA Ltda.....	45
<b>Tabla 18</b> Gastos Servicios Financieros Digitales Cooperativa CCA Ltda.....	45
<b>Tabla 19</b> Ingresos por Cargo Máximo de la Cooperativa CCA Ltda.....	46
<b>Tabla 20</b> Propiedad Planta y Equipo, Gastos Diferidos Cooperativa Kullki Wasi Ltda. ....	46
<b>Tabla 21</b> Gastos Servicios Financieros Digitales Cooperativa Kullki Wasi Ltda. ....	47
<b>Tabla 22</b> Ingresos por cargo máximo de la cooperativa Kullki Wasi Ltda.....	48
<b>Tabla 23</b> Regresión Lineal.....	49
<b>Tabla 24</b> Resumen de estadística de la regresión.....	50
<b>Tabla 25</b> Análisis de la Varianza.....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Servicios Financieros .....	39
<b>Figura 2</b> Costos por Innovación.....	49
<b>Figura 3</b> Conoce de los servicios financieros digitales que ofrece la cooperativa .....	53
<b>Figura 4</b> Frecuencia que utiliza la aplicación móvil.....	54
<b>Figura 5</b> Experiencia con la operación de transacciones a través de la aplicación móvil y la banca web que le ofrece la cooperativa.....	55
<b>Figura 6</b> Mejoras recomendadas.....	55
<b>Figura 7</b> Frecuencia de la utilización de un cajero automático.....	56
<b>Figura 8</b> Experiencia de las operaciones por medio de los cajeros automáticos .....	57
<b>Figura 9</b> Mejoras recomendaría que el equipo técnico.....	58
<b>Figura 10</b> Frecuencia de adquisición .....	58
<b>Figura 11</b> Servicios financieros digitales.....	59
<b>Figura 12</b> Seguridad que ofrece la cooperativa en sus servicios digitales.....	60

## RESUMEN

En el presente trabajo de titulación se analizaron los costos que se generan al momento en que se realizan las innovaciones tecnológicas en los servicios financieros, mismos servicios que son ofertados por las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el Cantón Píllaro, todos los datos analizados son pertenecientes al periodo 2020. El método de investigación que se implementó, fue el método deductivo, ya que se empleó un análisis macro e individual de las variables, se analizó bibliografías relacionadas con el tema y archivos existentes para la comprobación de la relación de variables, con un tipo de investigación documental y descriptiva se conformó los resultados interpretados y recolectados por medio de una entrevista con 384 criterios, se tabuló y se obtuvo la interpretación de resultados, así como su respectivo análisis, por medio de la utilización de métodos estadísticos se clasificaron los resultados y transformaron en figuras estadísticas para su mejor comprensión. La población de estudio fueron las Cooperativas del segmento uno y los boletines financieros, dejando como resultado que las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno del cantón Píllaro, han seguido invirtiendo estos últimos años para obtener modelos y actualizaciones con tecnología moderna en los servicios financieros digitales, es así que se pudo determinar los costos por innovación tecnológica en los servicios financieros digitales, la cooperativa Mushuc Runa realizó mayor inversión con un valor de \$ 467.558,36, seguida de la cooperativa San Francisco con un gasto de \$ 318.871,93, luego la cooperativa Oscus gasta \$295.610, 57, a continuación, la cooperativa Kullki Wasi \$ 213.145,11, finalmente está la cooperativa Cámara de Comercio \$ 146.581,01. Así también pude concluir que tan solo el 85% de las cooperativas ofrecen los mismos servicios financieros digitales como Páginas web, Banca virtual, App móvil y cajeros automáticos BanRed.

***Palabras clave:*** Costos, innovación, tecnología, servicios financieros, cooperativas de ahorro y crédito, Píllaro.

## ABSTRACT

In the present graduation work, the costs that are generated at the moment in which technological innovations in financial services are carried out, same services that are offered by the savings and credit cooperatives of segment 1 in the Pillaro Canton, all the data analyzed belong to the 2020 period. The research method that was implemented was the deductive method, since a macro and individual analysis of the variables was used, bibliographies related to the subject and existing files were analyzed to verify the relationship of variables, with a documentary and descriptive type of research, it was formed, interpreted and collected results through an interview with 384 criteria, results were tabulated and obtained the interpretation of results, as well as their respective analysis, through the use of statistical methods. Results were classified and transformed into statistical figures for better understanding. The study population was the Cooperatives of segment one and the financial bulletins, leaving as a result that the Savings and Credit Cooperatives of segment one of the canton Pillaro, have continued to invest in recent years to obtain models and updates with modern technology in financial digital services, it is thus that the costs for technological innovation in digital financial services could be determined, the Mushuc Runa cooperative made the largest investment with a value of \$467,558.36, followed by the San Francisco cooperative with an expense of \$318,871.93, then the Oscus cooperative spends \$295,610.57, followed by the Kullki Wasi cooperative \$213,145.11, and finally the Chamber of Commerce cooperative \$146,581.01. Thus, I was also able to conclude that only 85% of the cooperatives offer the same digital financial services such as web pages, virtual banking, mobile App and BanRed ATMs.

**Keywords:** Costs, innovation, technology, financial services, savings and credit cooperatives, Pillaro.



Reviewed by:  
Gabriela de la Cruz F. Msc  
**ENGLISH PROFESSOR**  
C.C. 0603467929

## INTRODUCCIÓN

La transformación digital es una prioridad de todas las organizaciones a escala global, de acuerdo con lo referido por él (Banco Interamericano de Desarrollo , 2018), la adaptación y uso de las tecnologías digitales es la clave para transformar los sectores, productos y modelos de negocios, esta es la razón por lo que las instituciones financieras se han visto en la necesidad de invertir sus recursos financieros en infraestructura tecnológica para la adecuada adaptación a la era digital.

Debido a esta transformación se están creando nuevos métodos de intermediación financiera, principalmente por la demanda de productos y servicios más específicos y accesibles para los usuarios de los servicios que ofertan las cooperativas, las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador llevan más de 45 años participando activamente en el mercado financiero ecuatoriano, y no han estado exentas de esta tendencia y necesidad tecnológica, por lo que la innovación ha permitido a estas instituciones que permanezcan activamente en la economía.

El presente trabajo de investigación es sobre los costos de la innovación tecnológica para la prestación de servicios financieros de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del Cantón Píllaro durante el período 2020, se conoce que la innovación es significativa para el progreso y mejora de una institución, los avances tecnológicos hoy en día han generado una visión de superación es por ello la importancia de estar dentro del mundo globalizado, en el que actualmente se encuentran la mayor parte de entidades, ya que nos permite ver desde un punto de vista más eficiente para el proceso de varias actividades dentro de una entidad ya sea esta financiera, comercial, de servicio entre otros.

Siendo así que se puede evidenciar el impacto de la tecnología y la innovación relacionado en el sector financiero especialmente del segmento uno, ha sido muy útil ya que permite desarrollar las diferentes actividades de manera más eficaz y eficiente, donde grandes cantidades de dinero se siguen invirtiendo para hacer los sistemas rápidos, ágiles y eficientes a la vez conseguir una mejor posición en el mercado.

Es así que, el presente trabajo investigativo titulado “Los costos de innovación tecnológica para la prestación de servicios financieros de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del cantón Píllaro durante el período 2020”, presentará los costos de la innovación tecnológica para la prestación de servicios financieros en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ya que cada vez son más las entidades financieras que acceden hacer grandes inversiones en innovación tecnológica. A medida que se digitalizan, logran ofrecer servicios más completos y, por ende, brindar mejor experiencia a sus socios y cliente de tal manera que, el objetivo se basa en determinar los costos de innovación tecnológica para la prestación de servicios financieros de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del Cantón Píllaro durante el periodo 2020.

# CAPITULO I

## 1 MARCO REFERENCIAL

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1.1 Problematización

El problema del presente trabajo de investigación se encuentra asociado a la baja participación que presentan la población del segmento 1 del cantón Píllaro, con respecto al sistema financiero y la accesibilidad que presentan para la adquisición de productos y servicios al momento de ser solicitados y gestionados por los usuarios, la base de la problemática del proyecto es la adquisición de recursos tecnológicos para mejorar su oferta de servicio dentro de la cooperativa de ahorro y crédito del segmento 1, y el costo que implicaría el desarrollo del mismo.

#### 1.1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son los costos de la innovación tecnológica para la prestación de servicios financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del Cantón Píllaro durante el periodo 2020?

#### 1.1.3 Justificación

El propósito de la siguiente investigación es analizar y determinar los costos realizados por la actualización e implantación de nuevas innovaciones tecnológicas en los servicios financieros digitales ya que actualmente es uno de los desafíos que afrontan el sistema financiero popular y solidario. “También se considera que las cooperativas realizan innovaciones para lograr ser más competitivas en el mercado financiero, de tal manera que las cooperativas deben innovar sus servicios con tecnología” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019).

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar los costos de la innovación tecnológica para la prestación de servicios financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Cantón Píllaro durante el período 2020.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar los servicios financieros digitales implementados por las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 durante el periodo 2020.
- Investigar el valor de la inversión que genera la implementación de innovación tecnológica en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 durante el periodo 2020.
- Analizar la satisfacción de los servicios financieros digitales a través de innovaciones tecnológicas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Cantón Píllaro.

### **1.2.3 Hipótesis**

¿Los costos de la innovación tecnológica inciden significativamente en la prestación de servicios financieros de las cooperativas del segmento 1 del Cantón Píllaro durante el período 2020?

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ESTADO DEL ARTE

##### 2.1.1 Antecedentes

En los últimos tiempos la economía a evolucionando hacia el sector de los servicios, en los mercados de productos tangibles que se ha propiciado en gran medida por el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación en la prestación de servicios financieros (Cardona , Balza, & Henríquez, 2017).

Por otra parte, los autores Zambrillo & Artola (2018) acotan que al generar la competitividad dentro de las TIC las entidades tienden a incorporarse a ciertas innovaciones con el fin de adquirir y garantizar a sus clientes, usuarios una variedad de servicios, y al mismo tiempo satisfacer sus necesidades.

Es por ello que se considera significativo la implementación de TIC en las entidades que brindan servicios relacionados al área financiera que ofertan de manera continua sus servicios tangibles, es decir las operaciones realizadas en una cooperativa se dan de manera diaria, sin embargo, toda institución debe adecuarse a las necesidades de sus usuarios la mayoría de las entidades que se dedican al sector financiero en Ecuador han mejorado sus servicios vinculándolos a aplicaciones que ayuden a mejorar la accesibilidad del servicios ofertados.

Los servicios financieros en América Latina, están generando una verdadera revolución denominada Fintech correspondiente a la tecnología ostentada dentro del sistema financiero, donde está incluido plataformas, servicios de internet, aplicaciones de telefonía entre otros (Instituciones

Financieras Asociación Nacional de Instituciones Financieras, 2019). Cabe recalcar que las entidades cada vez son más competitivas tiende a realizar nuevas innovaciones para estar a nivel de las demás entidades y proporcionando satisfacción a sus socios y clientes.

Lo mismo que se señaló en la aplicación de las TIC en las cooperativas de ahorro y crédito y lo significativo que sería la innovación en los procesos de una entidad que se encuentra en el periodo de crecimiento ya que busca ser reconocida y crecimiento institucional, los mejores recursos para ello es las implementaciones de plataformas que faciliten la obtención de sus servicios de esa manera podrán hacer uso de su producto en cualquier lugar y a cualquier hora.

De acuerdo a Jiménez (2018) señala que dentro de sistema financiero ecuatoriano en las últimas épocas se ha evidenciado una creciente transformación tecnológica que ha contribuido al desarrollo económico y social, lo que ha obligado a que las empresas como parte de su desarrollo consideren a los medios tecnológicos e informáticos como uno de los instrumentos necesarios para la ejecución de una serie de sus procesos, permitiéndoles alcanzar altos niveles de productividad y competitividad. (p.60).

Por lo tanto, la adopción y uso de tecnologías digitales es la clave para transformar los sectores, productos y modelos de negocio; por esta razón las instituciones financieras se han visto en la necesidad de invertir millones de dólares en infraestructuras tecnológicas para adaptarse a la era digital (Jácome, 2020).

El avance tecnológico en las Cooperativas de Ahorro y Crédito hoy en día a generado una visión de superación, donde se puede evidenciar el impacto de diferentes innovaciones tecnológicas en el sector financiero especialmente en el segmento uno, para ello realizan inversiones para que los sistemas sean rápidos, ágiles y eficientes.

## **2.2 Conceptualización de la variable**

### **2.2.1 Conceptualización de la variable independiente: Los costos de innovación tecnológica**

#### **2.2.1.1 Costos**

Según López & Gómez (2018) señala que el costo está representado por la suma de ciertos recursos expresados en términos monetarios que se invierten para poder producir un bien o servicio y genere beneficio económico a futuro y se puede recuperar en el momento de la venta de los productos o servicios (p. 2), es así que los costos representan una inversión realizada por las entidades para la adquisición e implementación de productos y servicios que a futuro generara beneficios económicos.

#### **2.2.1.2 Innovación**

Según Orellana (2017) acota que “La innovación es la producción de nuevos conocimientos que generan valor, al tratarse de ideas frescas que dan origen a nuevos productos, servicios, procesos que generan ganancias para las empresas” (p. 13), es así que los nuevos productos y servicios financieros digitales creados e implementados en las entidades financieras permiten que sus socios y clientes realicen transacciones de manera rápida, de tal manera que al ofrecer estos servicios obtiene benéficos económicos.

Por otra parte, Arenas (2017) acota que la innovación “tiene asociado un grado de complejidad dado por actividades donde están involucradas las estructuras sociales, institucionales y económicas de un sistema que, bajo condiciones apropiadas, funciona en conjunto para promover y desarrollar procesos, productos y servicios nuevos o mejorados” (p. 3).

La innovación propone el espacio para procesos que generen valor, a través la puesta en marcha de políticas y modelos que ayuden a la sociedad a satisfacer sus necesidades. El sector

financiero cooperativista encuentra una oportunidad de crecimiento, al poder expandir su portafolio de productos, de manera más eficiente apalancándose en los avances tecnológicos, al poder atender a sus clientes de una manera diferente a la que se acostumbraba en otros tiempos, sin que ello implique mayores costos, al ser posible una mayor accesibilidad a través de los teléfonos inteligentes y la internet (Puente, Arias, Álvaro, & Uquillas, 2022)

Con lo antes expuesto se concluye que la innovación es un proceso que introduce novedades, que modifican elementos existentes con el objetivo de mejorarlos, representa la esencia de transformación de las ideas en riquezas y valor.

### **2.2.1.3 Tecnología**

Se puede decir que la tecnología es un conjunto de conocimientos, técnicas que permite crear ya sea bienes y servicios que facilita la adopción al medio que nos encontramos, al mismo tiempo satisfacer necesidades (Robledo, 2017), así la tecnología en estos tiempos ha contribuido al desarrollo de las entidades brindando una posibilidad de crecimiento para la sociedad.

“La tecnología en este universo teórico se entiende como teoría social y esto crea condiciones de posibilidad para un maravilloso mundo de prácticas que almacenen a tantas mayorías excluidas donde se constituye desde el habitar” (Peyloubet, 2021).

### **2.2.1.4 Innovación tecnológica**

Se puede decir que la innovación tecnológica ha generado una gran transformación en el ámbito financiero a través de creaciones e implementaciones de productos y servicios, según el artículo titulado Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas describe lo siguiente “Esta comprende a la fabricación e introducción en el mercado de nuevos o mejorados productos, la instalación de nuevos procesos o sistemas”. Por lo tanto, el termino de innovación tecnológica

cobra valor en la actualidad; que incluye la generación de nuevas ideas y su implementación, exige la transformación de esas ideas en productos, procesos nuevos y mejorados mediante el desarrollo, de tal manera que la innovación tecnológica desempeña un papel importante en las empresas ayudando a los gerentes a alcanzar sus objetivos. (Tejada, Cruz, Uribe, & Rios, 2019)

### **2.2.1.5 Tipos de innovación tecnológica**

Según Phimister & Torruella (2021) acota que, atendiendo a la distancia entre la situación actual del negocio y la innovación a conseguir, se puede definir los siguientes tipos de innovación tecnológica:

- **Innovación incremental:** Es la innovación que utiliza capacidades tecnológicas exasistentes para dar una mejora a los producto y servicios.
- **Innovación disruptiva:** Son capacidades tecnológicas actuales, capaz de lanzar nuevos modelos de negocio a mercados actuales o existentes con cambios creativos en productos, servicios, procesos o tecnología.
- **Innovación radical:** Está enfocada a generar nuevas capacidades tecnológicas manteniendo un mismo modelo de negocio. (p. 15)

Los tipos de innovaciones tecnológicas son herramientas que ayuda a realizar actividades a través de conocimientos e ideas.

## **2.2.2 Conceptualización de la variable dependiente: Los servicios financieros**

### **2.2.2.1 Servicios financieros**

Es importante explicar que son los servicios financieros “Son actividades realizadas por las entidades para satisfacer las necesidades de los socios/clientes o usuarios ya sea estas personas naturales o jurídicas” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2021), es por ello que

los servicios financieros son ofertados por las entidades financieras con la finalidad de ofrecer a sus socios y clientes una intermediación financiera.

### **2.2.2.2 Clases de servicios financieros**

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021) de acuerdo a la RESOLUCIÓN NO. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INSEPS-INGINT-2021-0657 describe los siguientes servicios financieros:

- **Servicio financiero básico:** son servicios inherentes al giro del negocio y que por su naturaleza son gratuitos.
- **Servicio financiero con cargo máximo:** son servicios de uso generalizado y estandarizado por lo cual la entidad podrá cobrar un cargo que no supere al máximo establecido.
- **Servicio financiero con cargo diferenciado:** son servicios financieros que no constituyen servicios financieros básicos ni a cargo máximo, que satisfacen necesidades de los socios/clientes o usuarios.

### **2.2.2.3 Normativa**

La Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria es el organismo técnico de supervisión y control que busca el desarrollo, estabilidad, solides y correcto funcionamiento del sector financiero popular y solidario del Ecuador con procesos técnicos transparentes y confiables con el fin de contribuir el bienestar de sus integrantes y la comunidad (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022)

En el Art. 81 de la Ley de Economía Popular y Solidaria describe que las Cooperativas de Ahorro y Crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen

voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley. (Ley Organica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, 2011)

La Junta de Regulación Monetaria y Financiera (2015) con resolución N. 038-2015-F “señala que las cooperativas de ahorro y crédito establece la segmentación considerando los activos de las entidades”, es así que están divididas por cinco segmentos, representado a continuación:

**Tabla 1**

*Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario*

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

**Nota:** Datos tomados de la Junta de Regulación Monetaria y Financiera (2015)

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito están divididas por cinco segmentos de acuerdo a sus activos, en el cantón de Píllaro, provincia de Tungurahua existen un total 14 cooperativas de ahorro y crédito de las cuales son cinco las instituciones que están dentro del segmento uno entre ellas esta las siguientes:

**Tabla 2**

*Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1*

Nº	NOMBRE	DIRECCIÓN	REPRESENTANTE
1	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS LTDA	Rumiñahui s/n y Adolfo Barriga	Doctor Klever Silva
2	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA	Montalvo y Avenida "C" Esquina	Ing. Estuardo Paredes López
3	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA	Montalvo y Av. Rumiñahui	Abg. Luis Alfonso Chango
4	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	Av. Rumiñahui	Doctor Ramiro Marcelo Portero López
5	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA	Montalvo y Urbina	Mgs. Junan Manuel Andagana Gualo

**Nota:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Píllaro

Por otra parte, la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el ámbito de sus respectivas competencias, autorizarán a las entidades del sistema financiero nacional el ejercicio de actividades financieras. En la autorización indicada, se determinará las operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios financieros que podrán ejercer las entidades, por segmentos, de acuerdo con su objeto social, línea de negocio, especialidades, capacidades y demás requisitos y condiciones que para el efecto establezca la Junta de Política y Regulación Financiera. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

El inciso primero del artículo 152 del referido Código establece: “Artículo 152.- Derechos de las personas. Las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características” (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

El artículo 247 del referido cuerpo legal determina: Los Cargos por servicios financieros. Las entidades del sistema financiero nacional no aplicarán o cobrarán cargos por servicios que no han sido prestados por la entidad, ni podrán establecer cargos por servicios financieros que no estén autorizados por la Junta de Política y Regulación Financiera. Cualquier cargo efectuado en contra de esta disposición deberá ser restituido al usuario financiero, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

La Junta de Regulación Monetaria y Financiera (2018) señala que, el servicio financiero con cargo máximo son aquellos servicios financieros de uso generalizado y estandarizado por los cuales la entidad podrá cobrar un cargo que en ningún caso supere al máximo establecido, y el servicio financiero básico son los servicios financieros inherentes al giro del negocio y que por su naturaleza son gratuitos. (p.415).

**El cargo máximo:** son valores máximos considerados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera para ser cobrados por las entidades por la prestación de servicios financieros efectivamente prestados.

**El cargo:** se define como el valor que cobra la entidad por la contraprestación efectiva de un servicio.

**Tabla 3**

*Servicios con Cargo máximo*

Servicio	Nombre de servicio	Cargo
Servicio de retiros	Retiro cajero automático socios/clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad	0,45
	Retiro cajero automático socios/clientes de otra entidad en cajero de la entidad (2)	0,45
Servicios por giros nacionales	Retiro de efectivo en corresponsales solidarios de la propia entidad (3)	0,31
	Envío de giros nacionales entregados a beneficiarios por cajeros automáticos de otra entidad (4)	0,45

Servicios de consultas	Consulta impresa de saldos por cajero automático	0,31
	Transferencias interbancarias SPI recibidas	0,27
	Transferencias interbancarias SPI enviadas, internet	0,45
Servicios de transferencia	Transferencias interbancarias SPI enviadas, oficina	1,92
	Transferencias interbancarias SCI recibidas	0,27
	Transferencias interbancarias SCI enviadas, internet	0,25
	Transferencias interbancarias SCI enviadas, oficina	1,72
	Transferencias enviadas al exterior por montos menores o iguales a \$1.000,00	49,54
	Transferencias enviadas al exterior por montos mayores a \$1.000,00 y menores (o iguales) a \$5.000,00	66,36
Servicios de transferencia	Transferencias enviadas al exterior por montos mayores a \$5.000,00 y menores (o iguales) a \$10.000,00	85,18
	Transferencias enviadas al exterior por montos mayores a \$10.000,00	100
	Transferencias recibidas desde el exterior	8,93
	Transferencias nacionales otras entidades oficina	1,79
Servicios de consumo nacional	Consumo en gasolineras con tarjeta de crédito, débito y prepago	0,23

**Nota:** Datos tomado de la Junta Reguladora Monetaria Financiera

La Junta Reguladora Monetaria Financiera (2018), (2) Aplica también a las tarjetas de crédito emitidas en el país, cuando se realiza avances de efectivo en cajeros automáticos de la entidad para socios/clientes de otra entidad.

(3) El cargo aplica para los retiros con tarjetas de débito de la entidad u otras entidades.

(4) Aplica para giros nacionales enviados a beneficiarios usuarios personas naturales, por montos máximos de órdenes USD 100 diarios, USD 300 semanal y USD 500 mensual; y cantidad máxima de transacciones diarios 5, semanal 10 y mensual 30 (p. 420), los servicios financieros con cargo máximo son considerados por la Junta Reguladora Monetaria y cobrados por las entidades financieras por la prestación de servicios financieros, tomando en cuenta que no deben cobrar por servicios no autorizados.

## **CAPÍTULO III**

### **3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Método de la investigación**

##### **3.1.1 Método deductivo**

El presente estudio investigativo se desarrolló mediante el método deductivo, en el cual se empleó un análisis macro e individual de las variables de estudio es decir de lo general a lo específico.

#### **3.2 Tipo de investigación**

##### **3.2.1 Documental**

“Es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.)” (Tomala, 2018).

Se analizaron los documentos existen de las cinco cooperativas del periodo 2020 subidas a la plataforma de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que permitió analizar los valores de la inversión realiza por innovación tecnológica de los servicios financieros digitales. Además, se revisó de manera bibliográfica las investigaciones relacionadas de acuerdo al tema de investigación.

#### **3.3 Diseño de la investigación.**

El diseño de la investigación es no experimental, se utilizó este tipo de diseño ya que las variables definidas a cerca de los costos de inversión por innovación tecnológica y servicios financieros no se manipulan deliberadamente es decir que se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

### **3.4 Enfoque de la investigación**

Para la presente investigación fue preciso aplicar el enfoque cuantitativo debido a que nos ayudó a medir los datos recolectados mediante la utilización de gráficos estadísticos que permitirá comprobar la hipótesis establecida, con el objetivo de dar una solución viable al problema establecido.

A través de este enfoque se realizó el análisis de los boletines financieros y se pudo determinar cuánto invierten las cooperativas por innovación tecnológica en servicios financieros digitales.

También se aplicó la encuesta y la recopilación de la información de la fuente en la cual se logró obtener datos sobre la satisfacción de los servicios financieros por parte de los socios.

### **3.5 Nivel de investigación**

El nivel de la investigación es descriptivo “Este tipo de investigación está enfocado a describir la realidad de determinados sucesos, objetos, individuos, grupos o comunidades a los cuales se espera estudiar y la descripción de un hecho o situación” (Tomala, 2018)

De acuerdo a la descripción de la información encontrada y los boletines financieros de la SEPS se identificó el valor de los costos por innovación tecnológica en servicios financieros digitales de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno del cantón Píllaro.

### **3.6 Determinación de la población y muestra.**

#### **3.6.1 Determinación de la Población.**

La población se encuentra determinada por el grupo de cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno del cantón Píllaro, establecido según la información detallada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de acuerdo a la segmentación por sus activos, un total de 5 cooperativas, determinando con este número la población de estudio.

**Tabla 4***Población de Estudio*

<b>Cooperativas del Segmento 1</b>	
Cooperativas de Ahorro y crédito	5
<b>Total</b>	<b>5</b>

**Nota:** Los datos son tomados de la SEPS Respecto a la población documental se indica los documentos que se utilizaran para implementar en el trabajo investigativo.

**Tabla 5***Población Documental*

<b>Cooperativas del Segmento 1</b>	
Boletines Financieros Segmento 1	5
<b>Total</b>	<b>5</b>

**Nota:** Los datos son tomados de la SEPS La población de los socios se encuentra determinada por las 5 cooperativas del segmento uno que son parte del estudio.

**Tabla 6***Población de Socios*

<b>Socios de las cooperativas de segmento uno</b>	
<b>ENTIDAD</b>	<b>SOCIOS</b>
Cooperativa de ahorro y crédito OSCUS Ltda.	202.875
Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.	270.000
Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda.	243.000
Cooperativa de ahorro y crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	73.354
Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda.	60.000
<b>Total</b>	<b>849.229</b>

**Nota:** Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1

### 3.6.2 Determinación de la Muestra

#### Determinación de la muestra de la población de estudio

La presente investigación trabaja con la totalidad de la muestra debido a que existe una población pequeña y es manejable para obtener información de campo por lo que no se utilizó el muestreo probabilístico.

#### Determinación de la muestra de la población documental

La población de documentos es pequeña por lo que se utiliza la totalidad de documentos en el trabajo de investigación.

#### Determinación de la muestra de la población de socios

Para la muestra se utilizó la fórmula de cálculo de poblaciones finitas ya que se conoce el número de la población para lo cual se aplica la siguiente formula:

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

n = tamaño de la muestra

Z = Distribución normalizada porcentaje de confiabilidad 95% (1,96)

p = Probabilidad de que ocurra un evento estudiado (0,05)

q = Proporción de rechazo (0,05)

e = Porcentaje deseado de error (0,05)

N = población total (849.229)

**Reemplazando:**

$$1.96^2 * 0.05 * 0.05 * 849.229$$

$$n = \frac{0.05^2 (849.229 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.05}{0.0025 (849.228) + 3.84 * 0.05 * 0,05}$$

$$n = \frac{3.84 * 0.05 * 0.05 * 849.229}{0.0025 (849.228) + 3.84 * 0.05 * 0,05}$$

$$n = \mathbf{384 \text{ Socios de las cooperativas}}$$

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **3.7.1 Determinación de las técnicas de recolección de información.**

En cuantos a los instrumentos utilizados para medir el grado de satisfacción e información de los clientes se utilizaron:

**Encuesta:** Contribuye una técnica para la recopilación de información de la fuente, se realizó a los socios de las diferentes cooperativas.

**Cuestionario:** Es un documento que se creó, formando un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de manera coherente y a fin del tema de investigación, deben ser organizadas, secuenciadas y estructuradas, para obtener la información requerida.

### **3.8 Técnicas de procesamiento e interpretación de los datos**

Las técnicas de procesamiento e interpretación de datos se realizaron por medio de la estructura de tablas y figuras realizadas en la herramienta de office de Microsoft Excel, con la finalidad de detallar los datos tabulados para la interpretación de los mismos, se utilizó el formulario de Google para las encuestas aplicadas.

## CAPÍTULO IV

### 4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

#### 4.1 Servicios financieros digitales ofertados por las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno del cantón Píllaro

A fin de determinar el tipo de servicios financieros digitales de las 5 cooperativas del segmento 1, de la ciudad de Píllaro, se presentan los servicios prestados por cada uno de estas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. OSCUS (2020), con más de 58 años en el mercado ecuatoriano y con una oficina en la ciudad de Píllaro brinda varios servicios financieros digitales como:

- Página web. - Se encuentra toda la información de la cooperativa
- OSCUS online. - Consultas, Transferencias, Pagos y Recargas
- Transferencias. - Realiza transferencia desde la App de OSCUS más fácil y rápido
- Pago de servicios. - A través de la App OSCUS puedes realizare pagos de tus servicios básicos como luz, agua teléfono.
- App OSCUS móvil. - Una aplicación rápida y segura que permite realizar transferencias, pagos, compras etc.
- Cajero automático BanRed. - Están a nivel nacional con servicio 24/7 evita hacer largas filas y ahorra tu tiempo.
- Tarjeta de débito. - Con tecnología Contactless donde realizas pagos de consumos de una manera más rápida y segura, retira tu dinero de la formas más fácil y rápida a través de los cajeros.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. (2020), es una cooperativa que ha estado transformando sus servicios financieros para el desarrollo sostenible de la comunidad pillareña, dando satisfacción y bienestar a cada uno de sus socios y clientes durante estos 58 años desde su fundación ofrece los siguientes servicios:

- Página web. - Información de la entidad
- Banca San Francisco online-. Para tu comodidad puedes realizar desde tu casa las transacciones que desees
- Transferencias. - Realiza transferencia de la manera más fácil y rápido
- Pagos de servicios. - Debitado de la cuenta de ahorro (agua, luz, SRI, MIES, Tránsito, pago de tarjeta
- App SanFra Móvil. - Los beneficios que puedes disfrutar es realizar transferencias internas a otras cooperativas o bancos, pagos, revisar movimientos.
- Cajero Automático BanRed. - Para satisfacer las necesidades de sus socios y clientes con un servicio más rápido y seguro
- Tarjeta de débito. - Tecnología Contactless puedes realizar compras online, compras en el extranjero, retiros 24/7 de cajeros BanRed.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa (2020), cuenta con más de 24 años de vida institucional, avalado por la experiencia en el mercado financiero; donde cada día piensan en mejorar sus servicios, acorde a la necesidad de sus socios y clientes por lo cual ofrece servicios financieros digitales como:

- Página web. - Información de la entidad
- Banca Mushuc virtual (online). - Se puede realizar consultas de saldo de cuenta, transferencias.

- Transferencias. - Realiza transferencia de la manera más fácil y rápido
- Pagos de servicios. - Agua, luz, teléfono
- Mushuc móvil. – Realiza pagos, cobros, pendientes y revisar movimientos de tu cuenta.
- Cajero automático BanRed. - Se puede realizar retiro de efectivo, consulta de saldo.
- Tarjeta de débito. - Mas fácil, rápido y seguro con CHIP inteligente tu dinero disponible en las 24 horas afiliado a la marca ALIA a nivel nacional BanRed (Red internacional más grande del Ecuador) y Conecta (Red Cooperativa).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ambato Ltda. (2020), es una institución financiera que brinda sus servicios financieros con la más alta calidad durante 37 años, promoviendo así el desarrollo económico de sus socios, de tal manera que ofrece los siguientes servicios:

- Página web. - Aquí puede encontrar toda la información que requiere de la institución financiera.
- Banca CCCA Virtual (online). - Se puede realizar trámites online como pagos de servicios básicos, ver su estado de cuanta, trasferencias, esto accediendo desde el internet con un solo clic.
- Pagos de servicios. - Agua, luz, teléfono
- Cajero Automático BanRed. - Se puede realizar consultas, retirar dinero, haciendo uso de la tarjeta de débito
- Tarjeta de débito. - Conectada directamente a su cuenta de ahorro puedes realizar pagos de compras y retiro de dinero a través de un cajero automático.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. (2020), tiene 19 años dando servicio a la sociedad ecuatoriana, su misión es fomentar el desarrollo de sus socios y clientes, brindando servicios financieros con transparencia y calidad ofreciendo los siguientes servicios:

- Página Web. - Información de la entidad
- Pago de servicios. - Agua, luz, teléfono
- Asesor virtual Kullki Bot. - Realizar consulta de saldos de cuenta, información de créditos, ahorro e inversión.
- Cajero automático BanRed. - Están a nivel nacional con servicio 24/7 evita hacer largas filas y ahorra tu tiempo.
- Tarjeta de débito. - Pagos nacionales e internacionales

**Tabla 7**

*Servicios Financieros Digitales Coop. Segmento uno del Cantón Pillaro*

<b>Cooperativas del segmento uno</b>	<b>OSCUS Ltda.</b>	<b>San Francisco Ltda.</b>	<b>Mushuc Runa Ltda.</b>	<b>Cámara de Comercio de Ambato.</b>	<b>Kullki Wasi Ltda.</b>
<b>Servicios Financieros</b>					
Tarjeta de débito	SI	SI	SI	SI	SI
Cajero Automático BanRed	SI	SI	SI	SI	SI
App móvil	SI	SI	SI	NO	NO
Banca virtual (Online)	SI	SI	SI	SI	SI
Página web	SI	SI	SI	SI	SI
Pagos de servicios	SI	SI	SI	SI	SI
Asesor virtual	NO	NO	NO	NO	SI
Transferencias	SI	SI	SI	SI	SI
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

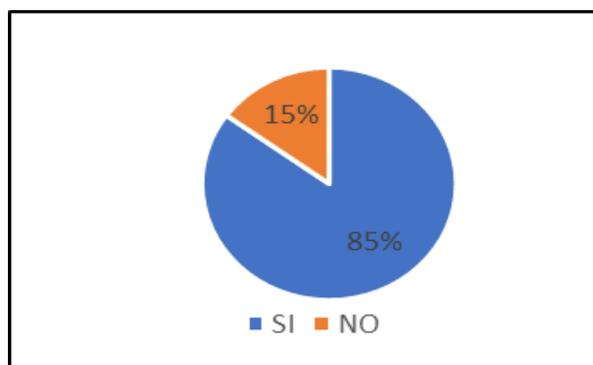
*Nota:* Elaboración propia

### **Análisis e interpretación**

Todas las cooperativas del segmento uno de cantón Píllaro cuentan con tarjeta de débito, cajeros automáticos BanRed, banca virtual, página Web, pago de servicios básicos y transferencia, también brindan el servicio de App móvil, donde se puede evidenciar que la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato y la Cooperativa Kullki Wasi no ofrece este servicio, por otra parte, la Cooperativa Kullki Wasi es la única que cuenta con el servicio de asesor virtual.

### Figura 1

*Servicios Financieros*



*Nota:* Elaboración propia

#### **Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la investigación realizada sobre los servicios financieros digitales que ofrecen las cooperativas del segmento uno del cantón Píllaro, que el 85% brindan los mismos servicios a sus socios y clientes.

#### **4.2 Inversión en los servicios financieros digitales de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno**

Al realizar el análisis de la inversión que cada cooperativa realizó, comparada con su total de activos fijos, se obtuvieron los siguientes datos:

#### **Tabla 8**

*Propiedad Planta y Equipo, Gastos Diferidos Oscus Ltda. periodo 2020*

<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>OSCUS LTDA.</b>
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	
<b>18</b>	<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>645.673,76</b>
1806	Equipos de computación	985.268,52
1899	(Depreciación acumulada equipo de computación)	339594,76
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	
<b>1905</b>	<b>GASTOS DIFERIDOS</b>	<b>458.816,81</b>
190510	Gasto de instalación	-
190520	Programa de computación	458.816,81
190525	Gasto de adecuación	-

**Nota:** Elaboración acorde a la información tomada del boletín financiero

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., en sus activos refleja que realizó sus adquisiciones por equipos de cómputo en el periodo 2020 por un valor de \$ 985.268,52. Así también se puede evidenciar en otros activos con relación a los gastos diferidos con un valor total de \$ 458.816,81, destinado para programas de computación.

### **Tabla 9**

*Gastos Servicios Financieros Digitales Cooperativa Oscus Ltda. 2020*

<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>OSCUS LTDA</b>	<b>%</b>
450530	Equipo de computación	223.216,61	35%
450615	Gasto de instalación	-	-
450625	Programa de computación	72.393,96	20%
450630	Gasto de adecuación	-	-
<b>Total</b>		<b>295.610,57</b>	

**Nota:** Elaboración acorde a la información tomada del boletín financiero

### **Análisis e interpretación.**

La cooperativa Oscus Ltda., con respecto a los gastos realizados en el año 2020, corresponde al 35% efectuados para equipos de cómputo. Al respecto, de los gastos efectuados por programas de computación corresponde al 20%, esto con respecto a los canales electrónicos utilizados para los servicios financieros digitales y añadidos a los sistemas. Por otra parte, los

gastos de instalación y adecuación no se realizaron, ya que tampoco está destinado ningún valor en los gastos diferidos.

**Tabla 10**

*Ingresos por Cargo Máximo de la Cooperativa Oscus Ltda. 2020*

<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>OSCUS LTDA</b>	<b>%</b>
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>		
<b>54</b>	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>	<b>396.919,58</b>	
<b>5490</b>	<b>Otros servicios</b>	396.919,58	
549005	Tarifados con costo máximo	328.303,51	83%

*Nota:* Elaboración acorde a la información tomada del boletín financiero

**Análisis e interpretación.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., en relación al total de los ingresos obtuvo un 83%, de ingresos por servicios tarifados con costo máximo que corresponde a servicios de retiro, por giros nacionales, consultas, transferencia y consumo nacional.

**Tabla 11**

*Propiedad Planta y Equipo, Gastos Diferidos Cooperativa San Francisco Ltda.*

<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>SAN FRANCISCO LTDA.</b>
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	
<b>18</b>	<b>PROIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>337.204,06</b>
1806	Equipos de computación	1.738.631,26
1899	(Depreciación acumulada equipo de computación)	1.401.427,20
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	
<b>1905</b>	<b>GASTOS DIFERIDOS</b>	<b>1.692.063,09</b>
190510	Gasto de instalación	-
190520	Programa de computación	1.021.073,56
190525	Gasto de adecuación	670.989,53

*Nota:* Elaboración acorde a la información tomada del boletín financiero

**Análisis e interpretación.**

La cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda., en sus activos refleja que realizó sus adquisiciones por equipos de cómputo en el periodo 2020 por un valor de \$ 1.738.631,26. Así también se puede evidenciar en otros activos con relación a los gastos diferidos con un valor total de \$ 1.692.063,09, destinado para programas de computación y gastos de adecuación.

**Tabla 12**

*Gastos Servicios Financieros Digitales Cooperativa San Francisco Ltda.*

<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>SAN FRANCISCO LTDA.</b>	<b>%</b>
450530	Equipo de computación	169.934,55	50%
450615	Gasto de instalación	-	-
450625	Programa de computación	148.937,38	45%
450630	Gasto de adecuación	-	-
<b>Total</b>		<b>318.871,93</b>	

*Nota:* Elaboración acorde a la información tomada del boletín financiero

**Análisis e interpretación.**

La cooperativa San Francisco Ltda., con respecto a los gastos realizados en el año 2020, corresponde a un 50% efectuados para equipos de cómputo. Así mismo, los gastos efectuados por programas de computación corresponden al 45%, esto con respecto a los canales electrónicos utilizados para los servicios financieros digitales y añadidos a los sistemas. Por otra parte, los gastos de instalación y adecuación no se realizaron, ya que tampoco está destinado ningún valor en los gastos diferidos.

**Tabla 13**

*Ingresos por Cargo Máximo de la Cooperativa San Francisco Ltda.*

<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>SAN FRANCISCO LTDA.</b>	<b>%</b>
---------------	---------------	--------------------------------	----------

<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>	
<b>54</b>	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>	<b>531.163,58</b>
<b>5490</b>	<b>Otros servicios</b>	531.163,58
549005	Tarifados con costo máximo	516.938,14 97%

*Nota:* Elaboración acorde a la información tomada del boletín financiero

### **Análisis e interpretación.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., obtuvo un 97%, por servicios tarifados con costo máximo que corresponde a servicios de retiro, servicios por giros nacionales, servicios de consultas, servicios transferencia y servicios de consumo nacional.

### **Tabla 14**

*Propiedad Planta y Equipo, Gastos Diferidos Cooperativa Mushuc Runa Ltda*

<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>MUSHUC RUNA LTDA</b>
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	
<b>18</b>	<b>PROIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>580.210,34</b>
1806	Equipos de computación	1.896.559,88
1899	(Depreciación acumulada equipo de computación)	1.316.349,54
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	
<b>1905</b>	<b>GASTOS DIFERIDOS</b>	<b>953.971,63</b>
190510	Gasto de instalación	80.944,13
190520	Programa de computación	312.889,04
190525	Gasto de adecuación	560.138,46

*Nota:* Elaboración acorde a la información tomada del boletín financiero

### **Análisis e interpretación.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., en sus activos refleja que realizó sus adquisiciones por equipos de cómputo en el año 2020 por un valor de \$ 1.896.559,88. De la misma forma se puede evidenciar en otros activos con relación a los gastos diferidos con un valor

total de \$ 953.971,63, destinado para gastos de instalación, programas de computación y gastos de adecuación.

**Tabla 15**

*Gastos Servicios Financieros Digitales Cooperativa Mushuc Runa Ltda*

CÓDIGO	CUENTA	MUSHUC RUNA LTDA	%
450530	Equipo de computación	107.058,92	18%
450615	Gasto de instalación	42.447,24	83%
450625	Programa de computación	107.058,92	54%
450630	Gasto de adecuación	210.993,28	60%
<b>Total</b>		<b>467.558,36</b>	

*Nota:* Elaboración acorde a la información tomada del boletín financiero

**Análisis e interpretación.**

Los gastos realizados en el 2020 por innovaciones tecnológicas en los servicios financieros digitales de la cooperativa Mushuc Runa con un 18% gastos realizados en equipos de computación, 83% gastos de instalación, 54% en programas de computación y un 60% gastos de instalación.

**Tabla 16**

*Ingresos por cargo máximo de la cooperativa Mushuc Runa Ltda.*

CÓDIGO	CUENTA	MUSHUC RUNA LTDA	%
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>		
<b>54</b>	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>	68.650,29	
<b>5490</b>	<b>Otros servicios</b>	68.650,29	
549005	Tarifados con costo máximo	68.650,29	100%

*Nota:* Elaboración acorde a la información tomada del boletín financiero

**Análisis e interpretación.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., obtuvo un ingreso del 100%, por servicios tarifados con costo máximo que corresponde a servicios de retiro, servicios por giros

nacionales, servicios de consultas, servicios transferencia y servicios de consumo nacional realizados por parte de sus socios y/o clientes.

**Tabla 17**

*Propiedad Planta y Equipo, Gastos Diferidos Cooperativa CCA Ltda*

<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA</b>
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	
<b>18</b>	<b>PROIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>73.052,94</b>
1806	Equipos de computación	637.041,46
1899	(Depreciación acumulada equipo de computación)	563.988,52
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	
<b>1905</b>	<b>GASTOS DIFERIDOS</b>	<b>280.511,38</b>
190510	Gasto de instalación	75.616,31
190520	Programa de computación	505.566,10
190525	Gasto de adecuación	-

*Nota:* Elaboración acorde a la información tomada del boletín financiero

### **Análisis e interpretación.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., en sus activos refleja que realizo sus adquisiciones por equipos de cómputo en el año 2020 por un valor de \$ 637.041,46. De la misma forma se puede evidenciar en otros activos con relación a los gastos diferidos con un valor total de \$ 280.511,38, distribuido en gastos de instalación y programas de computación.

**Tabla 18**

*Gastos Servicios Financieros Digitales Cooperativa CCA Ltda.*

<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA</b>	<b>%</b>
450530	Equipo de computación	64.459,16	11%
450615	Gasto de instalación	12.099,31	26%
450625	Programa de computación	70.022,54	22%
450630	Gasto de adecuación	-	-
<b>Total</b>		<b>146.581,01</b>	

*Nota:* Elaboración acorde a la información tomada del Boletín financiero

### **Análisis e interpretación.**

Los gastos realizados en el 2020 por innovaciones tecnológicas en los servicios financieros digitales de la cooperativa Cámara de comercio de Ambato Ltda., con un 11% realizados en equipos de computación, 26% gastos de instalación con respecto a los gastos por redes, 22% en programas de computación con respecto a los canales electrónicos utilizados para los servicios financieros digitales y añadidos a los sistemas.

### **Tabla 19**

*Ingresos por Cargo Máximo de la Cooperativa CCA Ltda.*

<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA</b>	<b>%</b>
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>		
	<i>INGRESOS POR</i>		
<b>54</b>	<i>SERVICIOS</i>	46.715,71	
<b>5490</b>	<b>Otros servicios</b>	46.715,71	
549005	Tarifados con costo máximo	46.715,71	100%

*Nota:* Elaboración acorde a la información tomada del boletín financiero

### **Análisis e interpretación.**

La cooperativa de ahorro y crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., obtuvo un ingreso del 100%, por servicios tarifados con costo máximo que corresponde a servicios de retiro, servicios por giros nacionales, servicios de consultas, servicios transferencia y servicios de consumo nacional realizados por parte de sus socios y/o clientes.

### **Tabla 20**

*Propiedad Planta y Equipo, Gastos Diferidos Cooperativa Kullki Wasi Ltda.*

<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>KULLKI WASI LTDA.</b>
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	
<b>18</b>	<b>PROIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>113.279,79</b>
1806	Equipos de computación	711.120,38
1899	(Depreciación acumulada equipo de computación)	597.840,59
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	
<b>1905</b>	<b>GASTOS DIFERIDOS</b>	<b>348.973,40</b>
190510	Gasto de instalación	79.837,95
190520	Programa de computación	269.135,45
190525	Gasto de adecuación	-

**Nota:** Elaboración acorde a la información tomada del boletín financiero

### **Análisis e interpretación.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kulliki Wasi Ltda., en sus activos refleja que realizo sus adquisiciones por equipos de cómputo en el periodo 2020 por un valor de \$ 711.120,38. Así también se puede evidenciar en otros activos con relación a los gastos diferidos con un valor total de \$ 458.816,81, destinado para gastos de instalación y programas de computación.

### **Tabla 21**

*Gastos Servicios Financieros Digitales Cooperativa Kullki Wasi Ltda.*

<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>KULLKI WASI LTDA.</b>	<b>%</b>
450530	Equipo de computación	80.570,81	71%
450615	Gasto de instalación	52.003,49	80%
450625	Programa de computación	80.570,81	37%
450630	Gasto de adecuación	-	-
<b>Total</b>		<b>213.145,11</b>	

**Nota:**

Elaboración acorde a la información tomada del boletín financiero

### **Análisis e interpretación.**

La cooperativa Kullki Wasi Ltda., con respecto a los gastos realizados en el año 2020, corresponde un 71% efectuados para equipos de cómputo. Al respecto, de los gastos de instalación

corresponde al 80% con respecto a los gastos por redes, el 37% en programas de computación esto con respecto a los canales electrónicos utilizados para los servicios financieros digitales y añadidos a los sistemas. Por otra parte, los gastos adecuación no se realizaron, tampoco está destinado ningún valor en los gastos diferidos.

**Tabla 22**

*Ingresos por cargo máximo de la cooperativa Kullki Wasi Ltda.*

<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>KULLKI WASI LTDA</b>	<b>%</b>
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>		
<b>54</b>	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>	23.346,70	
<b>5490</b>	<b>Otros servicios</b>	23.346,70	
549005	Tarifados con costo máximo	23.346,70	100%

*Nota:* Elaboración acorde a la información tomada del boletín financiero

### **Análisis e interpretación.**

La cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., obtuvo un ingreso del 100%, por servicios tarifados con costo máximo que corresponde servicios por giros nacionales y servicios de consumo nacional.

### **4.3 Análisis de los resultados obtenidos.**

#### **4.6.1. Regresión Lineal.**

La regresión lineal simple es un análisis que se realiza para poder detallar la relación entre variables, en este sentido hacer la comprobación de la hipótesis, la información de este método de análisis ayuda a predecir los comportamientos que va a tener la variable dependiente en relación a la independiente, también podremos conocer el porcentaje de varianza de la variante independiente sobre la variante dependiente.

**Tabla 23**

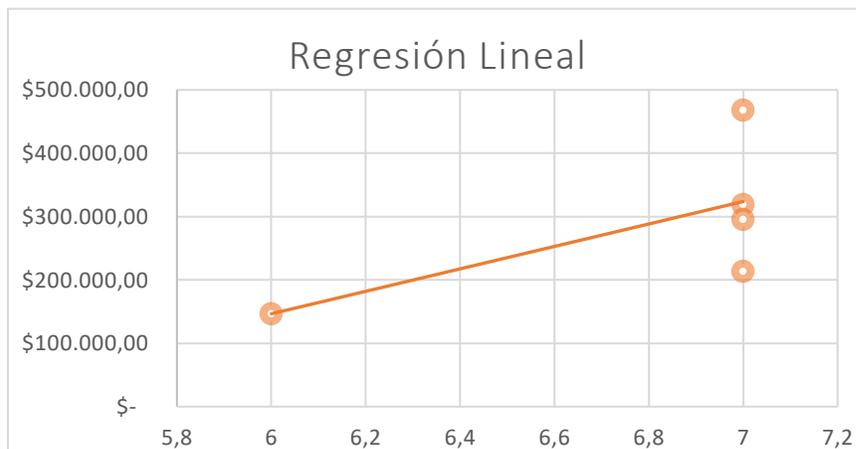
*Regresión Lineal*

<b>Cooperativas del Segmento 1</b>	<b>Servicios Financieros (X)</b>	<b>Costos (Y)</b>
Muchuc Runa Ltda.	7	\$467.558,36
San Francisco Ltda.	7	\$318.871,93
Oscus Ltda.	7	\$295.610,57
Kullki Wasi Ltd.	7	\$213.145,11
Cámara de Comercio	6	\$146.581,01

**Nota:** El cálculo que se realizó para la elaboración de esta tabla se hizo con los datos proporcionados en la misma investigación

**Figura 2**

*Costos por Innovación*



**Nota:** Gráfico estadístico de la regresión lineal sobre los costos de innovación.

**Resumen.**

**Tabla 24***Resumen de estadística de la regresión*

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0,653368306
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0,426890143
R <sup>2</sup> ajustado	0,235853524
Error típico	106034,4292
Observaciones	5

**Nota:** El cálculo que se realizó para la elaboración de esta tabla se hizo con los datos proporcionados en la misma investigación

**Análisis de la Varianza.****Tabla 25***Análisis de la Varianza*

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	25124261790	25124261790	2,23459851	0,23
Residuos	3	33729900539	11243300180		
Total	4	58854162329			

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>
Intercepción	-916711,885	807534,1543	-1,135198902
Servicios Financieros	177215,4825	118550,0958	1,494857353

	<i>Inferior</i>			
<i>Probabilidad</i>	<i>95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
0,33878414	-3486646	1653222,201	-3486645,971	1653222,201
0,23182191	-200063,8	554494,797	-200063,832	554494,797

**Nota:** El cálculo que se realizó para la elaboración de esta tabla se hizo con los datos proporcionados en la misma investigación

**Análisis.**

En el presente análisis de regresión lineal se utilizó dos variables, la variable X representada por los servicios financiero brindados por las cooperativas de ahorro y crédito y la variable Y representa los costos generados en el período 2020 como se muestra en la figura 2,

presentan un coeficiente de correlación múltiple de 0.68 y un  $R^2$  de 0.4268, que representa el nivel en el que se explica la relación con las variables de estudio, es decir; la regresión lineal explica el comportamiento de los costos generados en 42.68% en relación a los servicios financieros, el nivel de significancia es de 0.23, al comparar con un p-valor de 0.05 se rechaza la hipótesis planteada.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito han realizado inversiones para el mejoramiento e implantación de los servicios financieros digitales como Cajero Automático BanRed que facilita a los socios y clientes retirar su dinero en cualquier momento. App móvil que permite realizar transferencias bancarias e interbancarias y pagos. Banca virtual donde el socio puede ingresar a la plataforma de su cooperativa con su clave y usuario y efectuar consultas, transferencias, pagos y recargas. Páginas web donde se visualiza la información ingresando a través de un enlace de cada cooperativa. Asesor virtual recibe la información de créditos, ahorro e inversión además saldos de cuenta por medio de un mensaje, se puede hacer uso de estos servicios siempre y cuando estén conectados a internet.

Al analizar esta investigación de las inversiones realizada por las cooperativas se puede evidenciar que la cooperativa Mushuc Runa ocupa el primer lugar con el 32% en relación con sus activos en propiedad planta y equipo con un valor de \$1.896. 559,88, en segundo lugar, la cooperativa San Francisco con el 29% que equivale a \$ 1.738.631,52, tercer lugar la cooperativa OSCUS con una inversión del 16% con un valor de \$958. 268,52 en cuarto lugar la cooperativa Kullki Wasi con la inversión del 12% referente a \$ 711.120,38, quinto lugar la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato con una inversión del 11% que equivale a \$ 637.041,46.

Por otra parte, la cooperativa San Francisco es la que más ha destinado para programas de computación y gastos de adecuación con un porcentaje del 45% que equivale a \$ 1.692.063,09,

seguido esta la cooperativa Mushuc runa con el 26% relacionada a un valor de \$ 953.063,09, a continuación la cooperativa OSCUS con el 12% que equivale a la suma de \$458.816,81, luego la cooperativa Kullki Wasi con el 9% referente a \$348.973,40, por último la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato con el 8% con un valor de \$ 280.511,38.

Los gastos por innovación tecnológica en los servicios financieros digitales la cooperativa Mushuc Runa realizó mayor inversión con el 32% equivalente a \$ 467.558,36, seguida de la cooperativa San Francisco con un gasto del 22% valorado en \$ 318.871,93, luego la cooperativa OSCUS gasta un 21% referente a 295.610, 57, a continuación la cooperativa Kullki Wasi con el 15% con un valor de \$ 213.145,11, finalmente está la cooperativa Cámara de comercio que gastó un 10% equivalente a un valor de \$ 146. 581,01, invertidos en instalaciones con respecto a los gastos por redes, programas de computación por canales electrónicos utilizados para los servicios financieros digitales y añadidos a los sistemas, por gastos de adecuación de cajeros y la adquisición de equipos de cómputo, de tal manera que las entidades financieras realizan estas inversiones con el objetivo de ofrecer servicios más completos a sus socios y clientes.

Con respecto a la investigación realizada sobre los ingresos por cargo máximo de servicios financieros digitales las Cooperativas de Ahorro y Crédito se ubican de la siguiente manera: en primer lugar está la cooperativa San Francisco que obtuvo sus ingresos por los servicios tarifados del 53% equivalente a \$ 516.938,14, en segundo lugar la cooperativa OSCUS con el 33% con un valor de \$328.303,51, como tercer lugar la cooperativa Mushuc Runa con el 7% que equivale a \$ 68.650,29, en cuarto la cooperativa cámara de Comercio Ambato con el 5% referente a \$46.715,71, en quinto lugar está la cooperativa Kullki Wasi con el 2% que equivale a \$ 23.346,70 estos ingresos referente a servicios de retiros, giros nacionales, consultas, transferencias y consumo nacional con tarjeta de débito.

### 4.3.1 Resultados de la encuesta aplicada a los socios

Una vez que se determinó el factor de impacto económico, en cuanto al porcentaje de inversión en innovación tecnológica para los servicios financieros digitales, que ofrece cada una de las cooperativas, se procedió a medir el grado de satisfacción y frecuencia de uso de los servicios ofertados a cada uno de los socios.

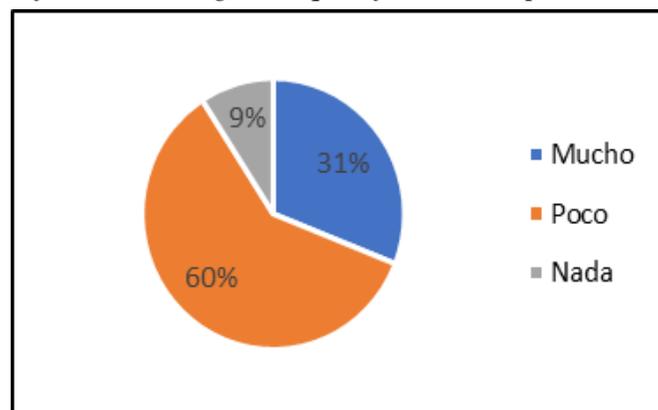
La muestra de estudio estuvo conformada por los 384 socios de las “Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno” del cantón Píllaro. Los resultados se muestran a continuación:

#### Pregunta 1

¿Qué tanto conoce de los servicios financieros digitales que ofrece la cooperativa?

**Figura 3**

*Conoce de los servicios financieros digitales que ofrece la cooperativa*



*Nota:* Elaboración propia

#### **Análisis e interpretación.**

En relación al conocimiento de los servicios financieros digitales el 60% poco, 31% mucho, 9% nada, estos conocimientos se han ido adentrando más desde que se presentó la variante Covid-19 es así que las cooperativas incentivan a sus socios y clientes hacer y conocer los canales digitales para poder realizar sus transacciones.

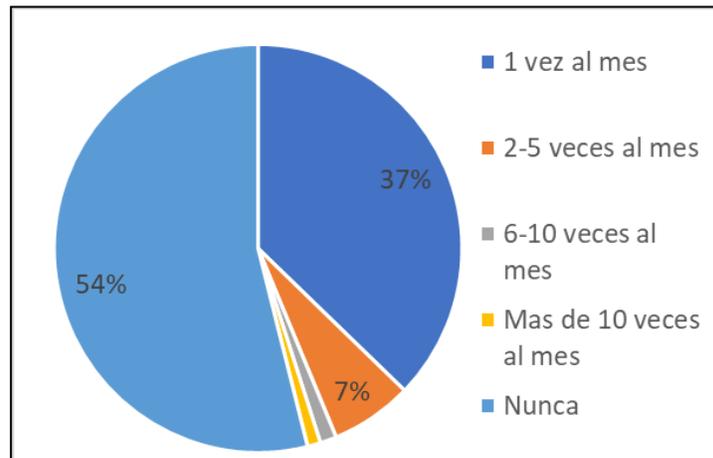
Por otra parte, la mayoría de los socios conocen de los servicios financieros digitales, pero prefieren realizar sus actividades financieras acercándose a la cooperativa.

### **Pregunta 2**

¿Con qué frecuencia utiliza la aplicación móvil y la banca web que ofrece la cooperativa?

### **Figura 4**

*Frecuencia que utiliza la aplicación móvil*



*Nota:* Elaboración propia

### **Análisis e interpretación.**

La frecuencia con la que es utilizada la aplicación móvil y la banca web por los socios al mes indica que un 54% nunca hacen uso de estos servicios digitales, el 37% lo realizan una vez al mes y un 7% de 2-5 veces al mes.

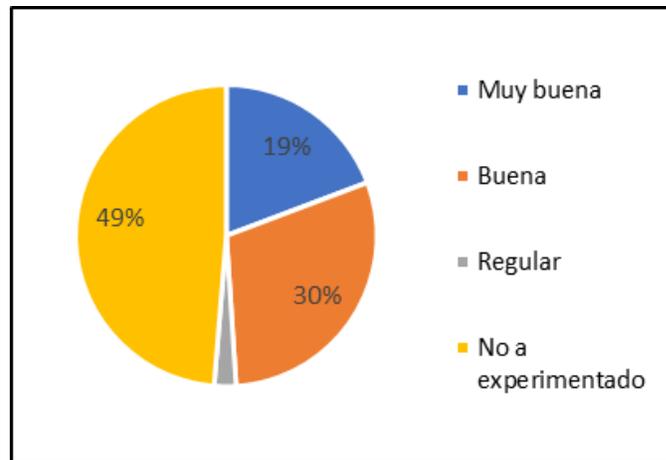
La mayoría de los socios no hacen uso de estos servicios, mencionan que existe desconfianza o no les hace falta además por desconocimiento sobre cómo funcionan estos servicios y hacen uso más de las aplicaciones de las entidades bancarias.

### **Pregunta 3**

¿Cómo calificaría su experiencia con la operación de transacciones a través de la aplicación móvil y la banca web que le ofrece la cooperativa?

### Figura 5

*Experiencia con la operación de transacciones a través de la aplicación móvil y la banca web que le ofrece la cooperativa*



*Nota:* Elaboración propia

### **Análisis e interpretación.**

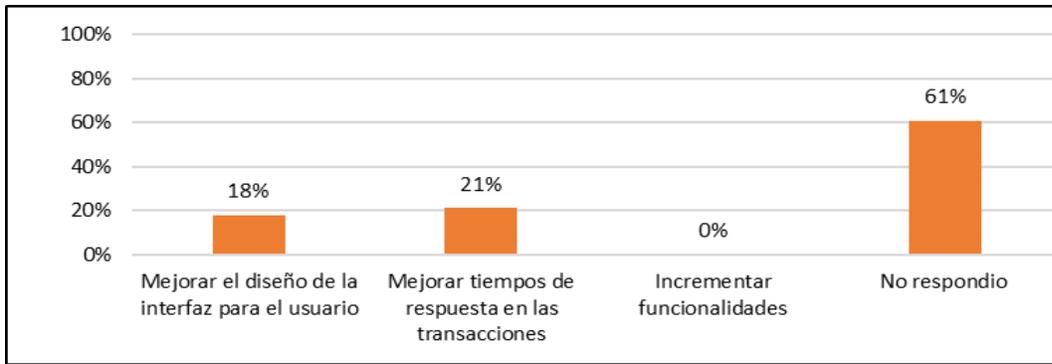
Relacionado con la satisfacción que tienen los socios referentes a los servicios financieros digitales como aplicación móvil y la banca web que ofrecen las cooperativas el 49% no ha experimentado, 30% indican que es buena y 19% muy bueno, esto quiere decir que no tiene una buena aceptación en su uso.

### **Pregunta 4**

¿Qué mejoras recomendaría que el equipo técnico realice para lograr que su experiencia sea muy satisfactoria?

### Figura 6

*Mejoras recomendadas*



*Nota:* Elaboración propia

### **Análisis e interpretación.**

Las recomendaciones de los socios para que su experiencia sea satisfactoria según los resultados obtenidos un 61% no responden a esta pregunta y el 21% que se debe mejorar el tiempo de respuesta en las transacciones, un 18% mejorar el diseño de la interfaz para el usuario.

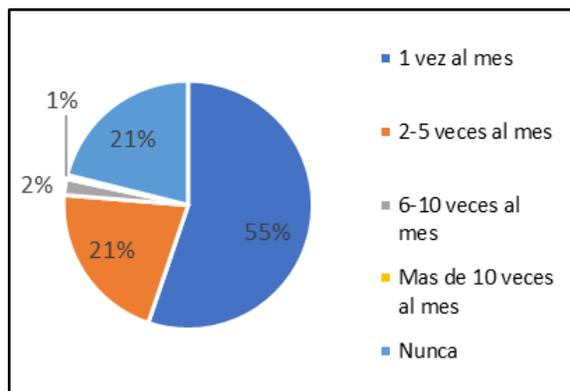
La obtención de estas resultas es porque los socios no han experimentado a cerca de estos servicios por lo tanto la mayor parte de socios no responden a las recomendaciones a cerca de que mejoras o que incrementó de funcionalidades puedan agregar las cooperativas tanto en la banca en línea y aplicaciones móviles.

### **Pregunta 5**

¿Con qué frecuencia utiliza el cajero automático que ofrece la cooperativa?

**Figura 7**

*Frecuencia de la utilización de un cajero automático*



*Nota:* Elaboración propia

### **Análisis e interpretación.**

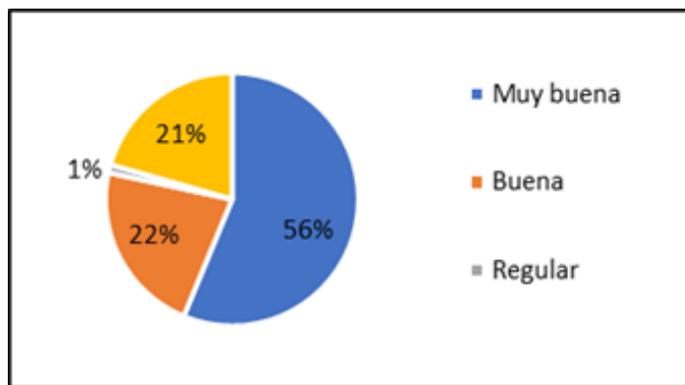
El uso de los cajeros automático al mes es de 55% utiliza una vez al mes, 21% 2-5 veces al mes, de igual manera un 21% nunca han utilizado, de acuerdo a las opiniones de los socios no hacen uso de los cajeros de las cooperativas unos porque no tienen tarjeta o no saben cómo utilizarlo también porque solo tienen cuentas de ahorro para realizar los créditos y más ocupan del banco Pichincha.

### **Pregunta 6**

¿Cómo calificaría su experiencia con la operación de transacciones a través del cajero automático que le ofrece la cooperativa?

### **Figura 8**

*Experiencia de las operaciones por medio de los cajeros automáticos*



*Nota:* Elaboración propia

### **Análisis e interpretación.**

La experiencia que los socios tienen al utilizar los cajeros automáticos es de 56% manifiestan que el servicio es muy bueno, 22% bueno, 21% no ha experimentado. Esto quiere

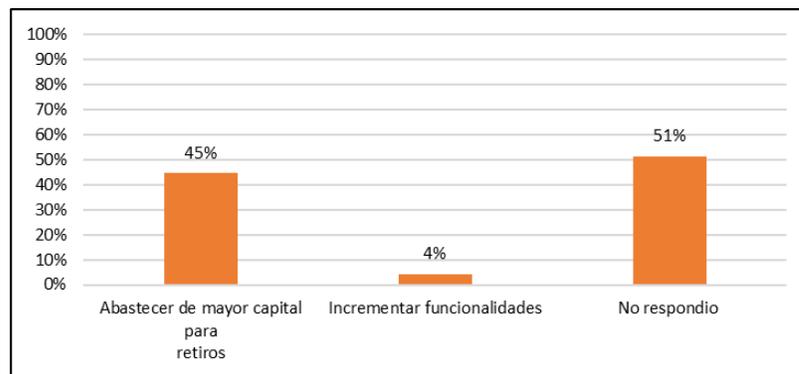
decir que los cajeros automáticos son los más utilizados por los socios ya que aseguran que su experiencia es satisfactoria al momento de realizar sus transacciones.

### **Pregunta 7**

¿Qué mejoras recomendaría que el equipo técnico realice para lograr que su experiencia sea muy satisfactoria?

### **Figura 9**

*Mejoras recomendaría que el equipo técnico*



*Nota:* Elaboración propia

### **Análisis e interpretación.**

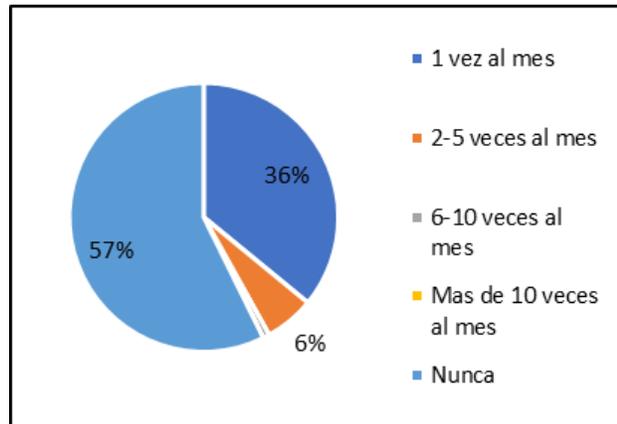
Las mejoras recomendadas de los socios de las cooperativas sobre los cajeros automáticos con el 45% abastecer mayor capital de retiro, 51% no responden y un 4% incremento de funcionalidades., de acuerdo a los resultados obtenidos se puede manifestar que no hay necesidad de que las cooperativas realicen una mejora debido a que la mayor parte de los encuestados no respondieron.

### **Pregunta 8**

¿Con que frecuencia realiza usted los pagos de sus adquisiciones de bienes y servicios con tarjeta de débito?

### **Figura 10**

### Frecuencia de adquisición



*Nota:* Elaboración propia

### Análisis e interpretación.

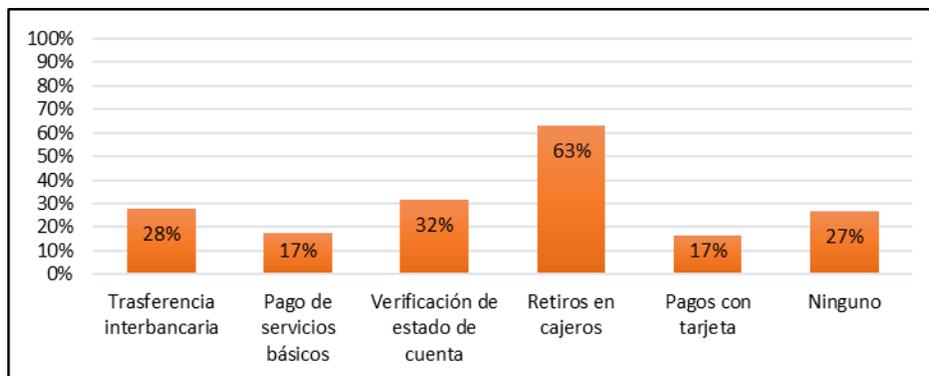
La frecuencia que utilizan los socios al mes de pagos y adquisiciones de bienes y servicios con tarjeta de débito es de 57% nunca, 36% 1 vez al mes, 6% 2-5 veces al mes, de acuerdo a los resultados obtenidos no hacen uso de este servicio digital debido a que no cuentan con tarjeta de débito, pagan siempre en efectivo, no saben cómo utilizar, ocupan más de las entidades bancarias.

### Pregunta 9

¿Cuál de los siguientes servicios financieros digitales es el más utilizado por usted?

**Figura 11**

*Servicios financieros digitales*



*Nota:* Elaboración propia

### **Análisis e interpretación.**

De la encuesta realizada a los socios de las cooperativas sobre los servicios financieros digitales expuestos se describe los siguientes resultados el 63% retiros en cajeros, 32% verificación de estado de cuenta, 28% transferencias, 27% ninguno, 17% pagos de servicios básicos y pagos con tarjeta de débito quien tuvo el mismo porcentaje.

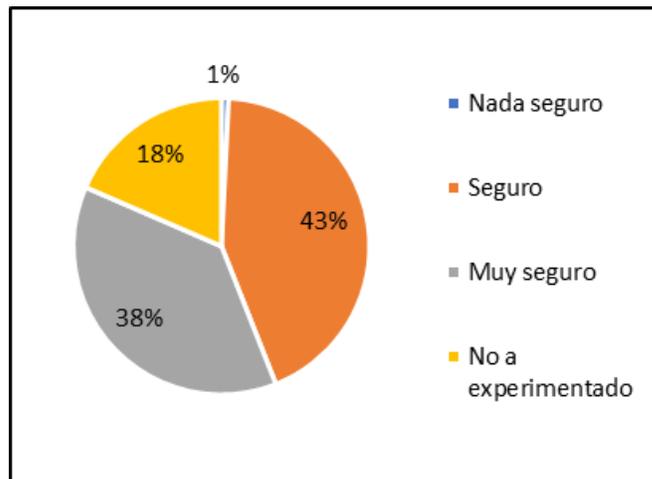
Se puede evidenciar que muchos de los socios hacen uso del cajero automático ya que es un servicio que le permite ahorrar tiempo evitando hacer largas filas y está a su disposición las 24 horas del día.

### **Pregunta 10**

¿Cómo evalúa la seguridad que le brinda la cooperativa al utilizar los servicios financieros digitales?

### **Figura 12**

*Seguridad que ofrece la cooperativa en sus servicios digitales*



*Nota:* Elaboración propia

### **Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la encuesta realizada sobre la seguridad de los servicios financieros digitales que ofrecen las cooperativas, se puede evidenciar que el 43% mencionan que es seguro, 38% muy seguro, 18% no ha experimentado

## **CAPITULO V**

### **5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Como resultado obtenido de la investigación sobre los servicios financieros implementados por las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno del cantón Píllaro han seguido trabajando estos últimos años para obtener modelos y actualizaciones con tecnología moderna en los servicios financieros digitales, es así que tan solo el 85% de las cooperativas ofrecen los mismos servicios financieros digitales como Páginas web, Banca virtual, App móvil y cajeros automáticos BanRed.

Al analizar la información sobre los gastos por innovación tecnológica en Servicios Financieros digitales de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el periodo 2020 se pudo determinar que los costos de inversión no son superados a sus inversiones, no obstante, a esto los ingresos obtenidos de este proceso no cubren la inversión realizada, cabe recalcar que tan solo la Cooperativa San Francisco y la Cooperativa Oscus Ltda., obtuvieron ingresos que cubren la inversión realizada.

Después de realizar la encuesta a los 384 socios de las diferentes cooperativas de ahorro y crédito del cantón Píllaro se puede determinar que solamente un 31% de los socios encuestados tienen conocimiento de la existencia y uso adecuado de los servicios financieros digitales por lo que se supone del desconocimiento de los canales tecnológicos ofrecidos, acarreando insatisfacción en los socios. Los servicios más utilizados son los cajeros automáticos, emisión de estado de cuenta y transferencia bancaria. De este porcentaje del 31% de socios han experimentado algún tipo servicios financieros digitales, aseguran sentirse seguros con el uso digital.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los administradores de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno del cantón Píllaro, gestionar sobre el desarrollo de los servicios financieros digitales al cien por ciento ya que ciertas cooperativas no cuentan con asesor virtual y App móvil, esto con el fin ofrecer a sus socios y clientes servicios completos.

Se sugiere también seguir invirtiendo en innovación tecnológica para la prestación de servicios financieros digitales, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios ofertados, captar más socios, ser más competitivas en el mercado financieros y al mismo tiempo generar benéficos económicos a futuro.

Se recomienda por último enfocarse en la aceptación de los socios asía los servicios que ofertan, ya que están acostumbrados a utilizar canales físicos. Además, es necesario crear estrategias de incentivación al uso de los servicios financieros digitales, de esta manera lograr la confianza e interés de los socios y clientes, así también prevenir la baja adaptación a un servicio financiero digital nuevo o renovado.

## 6 BIBLIOGRAFÍA

- Arenas , R. (Junio de 2017). Obtenido de Análisis dinámico de la innovación abierta ¿efecto sustitución o complementariedad? Evidencia empírica en España 2004-2012: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/86218/ARENAS%20-%20An%C3%A1lisis%20din%C3%A1mico%20de%20la%20innovaci%C3%B3n%20abierta%20C2%BFefecto%20sustituci%C3%B3n%20o%20complementariedad%3FEvidencia....pdf?sequence=1>
- Banco Interamericano de Desarrollo . (2018). *El imperativo de la transformación digital*. doi:<http://dx.doi.org/10.18235/0001293>
- Cardona , D., Balza, B., & Henriquez, G. (2017). Innovación en el sector de los servicios: aproximación conceptual y revisión de su aporte a la economía. *Espacio*, 38(21), 1-36. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n21/a17v38n21p36.pdf>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (12 de Septiembre de 2014). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/C%C3%B3digo%20Org%C3%A1nico%20Monetario%20y%20Financiero.pdf/db4b8f23-f7dd-4499-aa4e-e8978bbb6f7c>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ambato Ltda. (2020). Obtenido de <https://www.ccca.fin.ec/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. (2020). Obtenido de <https://www.kullkiwasi.com.ec/#/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. OSCUS. (2020). *Servicios Financieros Digitales*. Obtenido de <https://www.oscus.coop/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa. (2020). Obtenido de <https://mushucruna>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. (2020). Obtenido de <http://www.coac-sanfra.com/>
- Instituciones Financieras Asociación Nacional de Instituciones Financieras. (2019). *Los Servicios Financieros Digitales en América Latina*. Bogotá.
- Jácome , H. (Febrero de 2020). Obtenido de Análisis de la Trnsformación digital de los servicios financieros de la cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno de la ciudad de Quito: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18502/1/UPS-QT14495.pdf>

- Jiménez , E. (2018). La aplicación de las nuevas tecnologías apps en el sistema financiero ecuatoriano. Un factor que contribuye a su desarrollo. *Ciencias Económicas*, 1(15), 57-71. doi:<https://doi.org/10.14409/rce.v1i0.7745>
- Junta Reguladora Monetaria Financiera. (Junio de 2018). Obtenido de [https://www.bce.fin.ec/images/SISTEMA\\_N\\_PAGOS/GestionRiesgo/Codificacioon-JPRMF-libro-I-Junio-2018.pdf](https://www.bce.fin.ec/images/SISTEMA_N_PAGOS/GestionRiesgo/Codificacioon-JPRMF-libro-I-Junio-2018.pdf)
- La Junta de Regulación Monetaria y Financiera . (4 de Febrero de 2015). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo0382015%20F.pdf/7976d116-22cf-405c-b437-bb207fa96821>
- Ley Organica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero*. (10 de Mayo de 2011). Obtenido de Ley Organica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero: [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_econ.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_econ.pdf)
- López, M., & Gómez, X. (2018). *Gestión de costos y precios* (Primera ed.). México: Patria,S.A. de C.V.
- Orellana , Q. (2017). Obtenido de La innovación tecnológica y su incidencia en la competitividad empresarial de las pymes de la industria manufacturera de la provincia del Azuay -Ecuador: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6863/Orellana\\_qd.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6863/Orellana_qd.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Peyloubet, P. (2021). *Convidad tecnología: Una propuesta a partir de la co-construcción* (Primera ed.). (A. G. Kliczkowski, Ed.) Argentina : Nobuko.
- Phimister, A., & Torruella, A. (2021). *Libro de la innovación: Guía práctica para innovar en tu empresa*. Barcelona, España: Libros de Cabecera. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4cswEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=ipos+de+innovacion+tecnol%C3%B3gica+libros&ots=EcMqQHx16Y&sig=RtQ1E7XkiEMeZReOpoIThRPcMPo#v=onepage&q&f=false>
- Puente, M., Arias, I., Álvaro, V., & Uquillas, G. (2022). Innovación financiera y desarrollo del sector financiero cooperativista. 6(2). doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v6i2.2113>
- Robledo, J. (mayo de 2017). Obtenido de Introducción a la Gestión de la Tecnología y la Innovación:

[https://minas.medellin.unal.edu.co/descargas/Robledo\\_2017\\_Introduccion\\_a\\_la\\_gestion\\_de\\_la\\_tecnologia\\_y\\_la\\_innovacion.pdf](https://minas.medellin.unal.edu.co/descargas/Robledo_2017_Introduccion_a_la_gestion_de_la_tecnologia_y_la_innovacion.pdf)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2021). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/RESOLUCI%C3%93N%20No.%20SEPS-IGT-IGS-INSESF-INSEPS-INGINT-2021-0657.pdf/83705924-4bcd-49fe-a545-68a617992978>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2021). Obtenido de <https://newsite.cite.com.ec/download/resolucion-nro-seps-igt-igs-insesf-inseps-ingint-2021-0657/>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (18 de Enero de 2019). Obtenido de Innovación un reto para las cooperativas: <https://www.seps.gob.ec/noticia-medio?innovacion-un-reto-para-las-cooperativas>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022). Recuperado el 03 de Marzo de 2022, de <https://www.seps.gob.ec/institucion/que-es-la-seps/>

Tejada, G., Cruz, J., Uribe, Y., & Rios, J. (2019). Innovación tecnológica: Rlefecciones teorías. *Venezolana de Gerencia*, 24(85), 10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058864011/29058864011.pdf>

Tomala, O. (2018). *Tipos de investigacion*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/misitioweboswaldotomala2016/tipos-de-investigacion>

Zambrillo, A., & Artola , M. (2018). Difusión de innovaciones tecnológicas en el sector cooperativo. *Revista Electronica Mensual*, 1(1), 14. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/3011/1/zanfrillo-artola-2018.pdf>

# 7 ANEXOS

## BOLETINES FINANCIEROS



ESTADO FINANCIERO  
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMEN TO 1  
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020  
(Dólares)

				FECHA	
				31/12/2020	
COD CONTABLE	Nombre de Cuenta	TIPO*	GRUPO**	OSCUS LTDA	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1		11.486.062,81	
1801	Terrenos	1		2.750.353,50	
1802	Edificios	1		7.320.058,14	
1803	Construcciones y remodelaciones en curso	1		0,00	
1804	Otros locales	1		0,00	
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	1		1.345.692,52	
1806	Equipos de computación	1		985.268,52	
1807	Unidades de transporte	1		286.237,19	
1808	Equipos de construcción	1		0,00	
1890	Otros	1		2.333.974,46	
1899	(Depreciación acumulada)	1		-3.535.521,52	
189905	(Edificios)	1		-1.164.710,14	
189910	(Otros locales)	1		0,00	
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	1		-739.163,92	
189920	(Equipos de computación)	1		-339.594,76	
189925	(Unidades de transporte)	1		-118.011,13	
189930	(Equipos de construcción)	1		0,00	
189940	(Otros)	1		-1.174.041,57	
190510	Gastos de instalación	1		0,00	
190515	Estudios	1		0,00	
190520	Programas de computación	1		458.816,81	
190525	Gastos de adecuación	1		0,00	
4505	Depreciaciones	4	4	850.560,81	
450505	Bienes arrendados	4	6	0,00	
450510	Bienes no utilizados por la institución	4	6	28.267,87	
450515	Edificios	4	6	169.165,08	
450520	Otros locales	4	6	0,00	
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	4	6	135.449,20	
450530	Equipos de computación	4	6	223.216,63	
450535	Unidades de transporte	4	6	57.355,74	
450540	Equipos de construcción	4	6	0,00	
450590	Otros	4	6	237.106,29	
4506	Amortizaciones			72.393,96	
450605	Gastos anticipados	4	6	0,00	
450610	Gastos de constitución y organización	4	6	0,00	
450615	Gastos de instalación	4	6	0,00	
450620	Estudios	4	6	0,00	
450625	Programas de computación	4	6	72.393,96	
450630	Gastos de adecuación	4	6	0,00	
450635	Plusvalía mercantil	4	6	0,00	
450690	Otros	4	6	0,00	
54	INGRESOS POR SERVICIOS	5	2	396.919,58	
5401	Servicios fiduciarios	5	4	0,00	
5404	Manejo y cobranzas	5	4	0,00	
5405	Garantías crediticias otorgadas por la Corporación Nacional de Finanzas Popular	5	4	0,00	
5490	Otros servicios	5	4	396.919,58	
549005	Tarifados con costo máximo	5	6	328.303,51	
549010	Tarifados diferenciados	5	6	68.616,07	

ESTADO FINANCIERO  
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1  
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020  
(Dólares)

COD CONTABLE		Nombre de Cuenta	TIPO*	GRUPO**	FECHA 31/12/2020 SAN FRANCISCO LTDA
18		PROPIEDADES Y EQUIPO	1		9.938.326,01
1801		Terrenos	1		3.037.366,37
1802		Edificios	1		9.190.249,82
1803		Construcciones y remodelaciones en curso	1		0,00
1804		Otros locales	1		0,00
1805		Muebles, enseres y equipos de oficina	1		932.482,68
1806		Equipos de computación	1		1.738.631,26
1807		Unidades de transporte	1		502.184,55
1808		Equipos de construcción	1		0,00
1890		Otros	1		1.511.750,55
1899		(Depreciación acumulada)	1		-6.974.339,22
189905		(Edificios)	1		-4.013.336,31
189910		(Otros locales)	1		0,00
189915		(Muebles, enseres y equipos de oficina)	1		-584.324,45
189920		(Equipos de computación)	1		-1.401.427,20
189925		(Unidades de transporte)	1		-271.939,19
189930		(Equipos de construcción)	1		0,00
189940		(Otros)	1		-703.312,07
190510		Gastos de instalación	1		0,00
190515		Estudios	1		0,00
190520		Programas de computación	1		1.021.073,56
190525		Gastos de adecuación	1		670.989,53
4505		Depreciaciones	4	4	715.441,60
450505		Bienes arrendados	4	6	0,00
450510		Bienes no utilizados por la institución	4	6	0,00
450515		Edificios	4	6	273.470,52
450520		Otros locales	4	6	0,00
450525		Muebles, enseres y equipos de oficina	4	6	74.217,77
450530		Equipos de computación	4	6	169.934,55
450535		Unidades de transporte	4	6	71.394,78
450540		Equipos de construcción	4	6	0,00
450590		Otros	4	6	126.423,98
4506		Amortizaciones			148.937,38
450605		Gastos anticipados	4	6	0,00
450610		Gastos de constitución y organización	4	6	0,00
450615		Gastos de instalación	4	6	0,00
450620		Estudios	4	6	0,00
450625		Programas de computación	4	6	148.937,38
450630		Gastos de adecuación	4	6	0,00
450635		Plusvalía mercantil	4	6	0,00
450690		Otros	4	6	0,00
54		INGRESOS POR SERVICIOS	5	2	531.163,58
5401		Servicios fiduciarios	5	4	0,00
5404		Manejo y cobranzas	5	4	0,00
5405		Garantías crediticias otorgadas por la Corporación Nacional de Finanzas Popular	5	4	0,00
5490		Otros servicios	5	4	531.163,58
549005		Tarifados con costo máximo	5	6	516.938,14
549010		Tarifados diferenciados	5	6	14.225,44

ESTADO FINANCIERO  
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1  
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020  
(Dólares)

				FECHA	
				31/12/2020	
COD CONTABLE	Nombre de Cuenta	TIPO*	GRUPO**	MUSHUC RUNA LTDA	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1		12.358.458,82	
1801	Terrenos	1		3.718.777,60	
1802	Edificios	1		11.360.637,09	
1803	Construcciones y remodelaciones en curso	1		0,00	
1804	Otros locales	1		0,00	
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	1		1.044.269,14	
1806	Equipos de computación	1		1.896.559,88	
1807	Unidades de transporte	1		975.773,06	
1808	Equipos de construcción	1		0,00	
1890	Otros	1		139.028,09	
1899	(Depreciación acumulada)	1		-6.776.586,04	
189905	(Edificios)	1		-3.942.681,54	
189910	(Otros locales)	1		0,00	
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	1		-586.418,30	
189920	(Equipos de computación)	1		-1.316.349,54	
189925	(Unidades de transporte)	1		-832.675,28	
189930	(Equipos de construcción)	1		0,00	
189940	(Otros)	1		-98.461,38	
190510	Gastos de instalación	1		80.944,13	
190515	Estudios	1		44.800,00	
190520	Programas de computación	1		312.889,04	
190525	Gastos de adecuación	1		560.138,46	
4505	Depreciaciones	4	4	1.071.468,61	
450505	Bienes arrendados	4	6	0,00	
450510	Bienes no utilizados por la institución	4	6	0,00	
450515	Edificios	4	6	525.822,41	
450520	Otros locales	4	6	0,00	
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	4	6	70.456,34	
450530	Equipos de computación	4	6	367.404,90	
450535	Unidades de transporte	4	6	95.284,70	
450540	Equipos de construcción	4	6	0,00	
450590	Otros	4	6	12.500,26	
4506	Amortizaciones			1.528.697,97	
450605	Gastos anticipados	4	6	97.636,62	
450610	Gastos de constitución y organización	4	6	0,00	
450615	Gastos de instalación	4	6	42.447,24	
450620	Estudios	4	6	14.933,32	
450625	Programas de computación	4	6	107.058,92	
450630	Gastos de adecuación	4	6	210.993,28	
450635	Plusvalía mercantil	4	6	0,00	
450690	Otros	4	6	1.055.628,59	
54	INGRESOS POR SERVICIOS	5	2	68.650,29	
5401	Servicios fiduciarios	5	4	0,00	
5404	Manejo y cobranzas	5	4	0,00	
5405	Garantías crediticias otorgadas por la Corporación Nacional de Finanzas Populares	5	4	0,00	
5490	Otros servicios	5	4	68.650,29	
549005	Tarifados con costo máximo	5	6	68.650,29	
549010	Tarifados diferenciados	5	6	0,00	

ESTADO FINANCIERO  
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMEN TO 1  
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020  
(Dólares)

			FECHA		
			31/12/2020		
COD CONTABLE	Nombre de Cuenta	TIPO*	GRUPO**	CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1		3.583.941,48	
1801	Terrenos	1		908.721,58	
1802	Edificios	1		2.660.000,00	
1803	Construcciones y remodelaciones en curso	1		0,00	
1804	Otros locales	1		0,00	
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	1		737.266,43	
1806	Equipos de computación	1		637.041,46	
1807	Unidades de transporte	1		316.461,03	
1808	Equipos de construcción	1		0,00	
1890	Otros	1		885.579,45	
1899	(Depreciación acumulada)	1		-2.561.128,47	
189905	(Edificios)	1		-662.899,38	
189910	(Otros locales)	1		0,00	
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	1		-531.306,50	
189920	(Equipos de computación)	1		-563.988,52	
189925	(Unidades de transporte)	1		-182.967,28	
189930	(Equipos de construcción)	1		0,00	
189940	(Otros)	1		-619.966,79	
190510	Gastos de instalación	1		75.616,31	
190515	Estudios	1		0,00	
190520	Programas de computación	1		505.566,10	
190525	Gastos de adecuación	1		0,00	
4505	Depreciaciones	4	4	250.504,37	
450505	Bienes arrendados	4	6	0,00	
450510	Bienes no utilizados por la institución	4	6	0,00	
450515	Edificios	4	6	52.807,94	
450520	Otros locales	4	6	0,00	
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	4	6	49.264,48	
450530	Equipos de computación	4	6	64.459,16	
450535	Unidades de transporte	4	6	34.048,26	
450540	Equipos de construcción	4	6	0,00	
450590	Otros	4	6	49.924,53	
4506	Amortizaciones			82.121,85	
450605	Gastos anticipados	4	6	0,00	
450610	Gastos de constitución y organización	4	6	0,00	
450615	Gastos de instalación	4	6	12.099,31	
450620	Estudios	4	6	0,00	
450625	Programas de computación	4	6	70.022,54	
450630	Gastos de adecuación	4	6	0,00	
450635	Plusvalía mercantil	4	6	0,00	
450690	Otros	4	6	0,00	
54	INGRESOS POR SERVICIOS	5	2	46.715,71	
5401	Servicios fiduciarios	5	4	0,00	
5404	Manejo y cobranzas	5	4	0,00	
5405	Garantías crediticias otorgadas por la Corporación Nacional de Finanzas Popul	5	4	0,00	
5490	Otros servicios	5	4	46.715,71	
549005	Tarifados con costo máximo	5	6	46.715,71	
549010	Tarifados diferenciados	5	6	0,00	

ESTADO FINANCIERO  
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1  
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020  
(Dólares)

				FECHA
				31/12/2020
COD CONTABLE	Nombre de Cuenta	TIPO*	GRUPO**	KULLKI WASI LTDA
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1		3.598.434,05
1801	Terrenos	1		534.429,91
1802	Edificios	1		3.016.338,93
1803	Construcciones y remodelaciones en curso	1		0,00
1804	Otros locales	1		0,00
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	1		1.027.981,82
1806	Equipos de computación	1		711.120,38
1807	Unidades de transporte	1		309.598,86
1808	Equipos de construcción	1		0,00
1890	Otros	1		0,00
1899	(Depreciación acumulada)	1		-2.001.035,85
189905	(Edificios)	1		0,00
189910	(Otros locales)	1		-696.438,45
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	1		-518.416,47
189920	(Equipos de computación)	1		-597.840,59
189925	(Unidades de transporte)	1		-188.340,34
189930	(Equipos de construcción)	1		0,00
189940	(Otros)	1		0,00
190510	Gastos de instalación	1		79.837,95
190515	Estudios	1		0,00
190520	Programas de computación	1		269.135,45
190525	Gastos de adecuación	1		0,00
4505	Depreciaciones	4	4	402.380,94
450505	Bienes arrendados	4	6	0,00
450510	Bienes no utilizados por la institución	4	6	0,00
450515	Edificios	4	6	151.230,13
450520	Otros locales	4	6	0,00
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	4	6	126.950,05
450530	Equipos de computación	4	6	80.570,81
450535	Unidades de transporte	4	6	43.629,95
450540	Equipos de construcción	4	6	0,00
450590	Otros	4	6	0,00
4506	Amortizaciones	4		236.752,71
450605	Gastos anticipados	4	6	38.269,44
450610	Gastos de constitución y organización	4	6	0,00
450615	Gastos de instalación	4	6	52.003,49
450620	Estudios	4	6	0,00
450625	Programas de computación	4	6	0,00
450630	Gastos de adecuación	4	6	0,00
450635	Plusvalía mercantil	4	6	0,00
450690	Otros	4	6	146.479,78
54	INGRESOS POR SERVICIOS	5	2	23.346,70
5401	Servicios fiduciarios	5	4	0,00
5404	Manejo y cobranzas	5	4	0,00
5405	Garantías crediticias otorgadas por la Corporación Nacional de Finanzas Populares	5	4	0,00
5490	Otros servicios	5	4	23.346,70
549005	Tarifados con costo máximo	5	6	23.346,70
549010	Tarifados diferenciados	5	6	0,00

## CUESTIONARIO

# ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO UNO DEL CANTÓN PÍLLARO

Servicios financieros digitales: Es un servicio que la cooperativa ofrece y que éste sólo se puede utilizar a través de un dispositivo digital. ¿Qué tanto conoce de los servicios financieros digitales que ofrece la cooperativa? \*

- Mucho
- Poco
- Nada

Suponiendo que conoce algo de los servicios financieros digitales. ¿Con qué frecuencia utiliza la aplicación móvil y la banca web que ofrece la cooperativa? \*

- 1 vez al mes
- 2-5 veces al mes
- 6-10 veces al mes
- Mas de 10 veces al mes
- Nunca

Si su respuesta anterior fue “nunca”, comente la razón.

Texto de respuesta larga

---



¿Cómo calificaría su experiencia con la operación de transacciones a través de la aplicación \*  
móvil y la banca web que le ofrece la cooperativa?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- No a experimentado

¿Qué mejoras recomendaría que el equipo técnico realice para lograr que su experiencia sea muy satisfactoria? Tome en cuenta solo los aspectos que le han dado algún problema en la interacción con la aplicación y la banca web.

- Mejorar el diseño de la interfaz para el usuario
- Mejorar tiempos de respuesta en las transacciones
- Incrementar funcionalidades

Si seleccionó incrementar funcionalidades, ¿Podría indicar qué funcionalidad le a hecho falta en la aplicación?

Texto de respuesta larga

---

¿Con qué frecuencia utiliza el cajero automático que ofrece la cooperativa? \*

- 1 vez al mes
- 2-5 veces al mes
- 6-10 veces al mes
- Mas de 10 veces al mes
- Nunca



¿Cómo calificaría su experiencia con la operación de transacciones a través del cajero automático que le ofrece la cooperativa? \*

- Muy buena
- Buena
- Regular
- No a experimentado

¿Qué mejoras recomendaría que el equipo técnico realice para lograr que su experiencia sea muy satisfactoria? Tome en cuenta solo los aspectos que le han dado algún problema en la interacción con el cajero automático.

- Abastecer de mayor capital para retiros
- Incrementar funcionalidades

Si seleccionó incrementar funcionalidades, ¿Podría indicar qué funcionalidad le a hecho falta en el equipo?

Texto de respuesta larga

---



¿Con que frecuencia realiza usted los pagos de sus adquisiciones de bienes y servicios con tarjeta de débito? \*

- 1 vez al mes
- 2-5 veces al mes
- 6-10 veces al mes
- Mas de 10 veces al mes
- Nunca

Si su respuesta anterior fue “nunca”, comente la razón.

Texto de respuesta larga

---



¿Cuál de los siguientes servicios financieros digitales es el mas utilizado por usted? \*

- Transferencia interbancaria
- Pago de servicios básicos
- Verificación de estado de cuenta
- Depósitos y retiros en cajeros
- Pagos con tarjeta
- Ninguno

¿Cómo evalúa la seguridad que le brinda la cooperativa al utilizar los servicios financieros digitales? \*

- Nada seguro
- Seguro
- Muy seguro
- No a experimentado