



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**

MODALIDAD ANÁLISIS DE CASO

TEMA:

**“Análisis financiero de la implementación de canales digitales en los años
2022 - 2023 en la COAC Unión El Ejido.”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría

Línea de investigación: Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo socio económico

Autor: Joselin Belén Espinoza Albuja

Director: Msc. Jessica Aracely Pupiales Proaño

Ibarra - junio - 2024



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	100508779-4	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	Espinoza Albuja Joselin Belén	
DIRECCIÓN:		Barrio El Ejido-Cotacachi-Imbabura	
EMAIL:		jbspinozaa@utn.edu.ec	
TELÉFONO FIJO:		2915284	TELF. MOVIL 0983922527

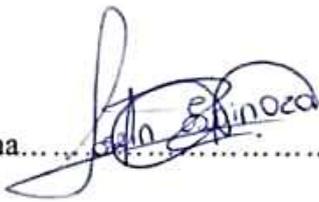
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis financiero de la implementación de canales digitales en los años 2022 - 2023 en la COAC Unión El Ejido
AUTOR (ES):	Espinoza Albuja Joselin Belén
FECHA: AAAAMMDD	16/09/2024
SOLO PARA TRABAJOS DE TITULACIÓN	
CARRERA/PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> GRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Contabilidad y Auditoría
DIRECTOR:	Mcs. Jessica Aracely Pupiales Proaño
ASESOR:	Dr. Luis Vinicio Saráuz Estévez

AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Joselin Belén Espinoza Albuja, con cédula de identidad Nro. 100508779-4, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de integración curricular descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

Ibarra, a los 16 días del mes de agosto de 2024

EL AUTOR:

Firma..........

Nombre: Espinoza Albuja Joselin Belén

CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 16 días, del mes de agosto de 2024

EL AUTOR:

Firma..........

Nombre: Espinoza Albuja Joselin Belén

CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTERGRACIÓN CURRICULAR

Ibarra, 16 de agosto de 2024

Mcs. Jessica Aracely Pupiales Proaño

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



①

Mcs. Jessica Aracely Pupiales Proaño

C.C.: 100461555-3

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

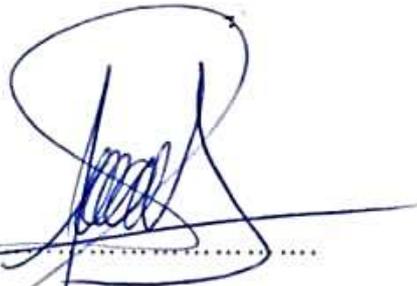
El Comité Calificado del trabajo de Integración Curricular “Análisis financiero de la implementación de canales digitales en los años 2022 - 2023 en la COAC Unión El Ejido” elaborado por Espinoza Albuja Joselin Belén, previo a la obtención del título del Licenciada en Contabilidad y Auditoría, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:



(f):.....

Mcs. Jessica Aracely Pupiales Proaño

C.C.: 100461555-3



(f):.....

Dr. Luis Vinicio Saráuz Estevez

C.C.: 100227822-5

DEDICATORIA

Este trabajo está dirigido principalmente a Dios por darme la sabiduría y paciencia de realizarlo, a mi querida madre, cuyo amor incondicional, sacrificio y ejemplo constante me ha acompañado y guiado en cada paso de este camino. A mi hermano por cada palabra de apoyo y consuelo que me ha dado fuerzas para no rendirme. A mi abuelita por ser mi consejera y por el cariño que siempre me ha dado, y por último a mi Luis, por su apoyo incondicional, por ser mi refugio en los momentos más difíciles de mi vida y por siempre confiar en mí.

Belén Espinoza

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a mi familia, por su apoyo incondicional y su fe en mí, sin los cuales este logro no hubiera sido posible. A mi directora de tesis, la Msc. Jessica Pupiales, a mi asesor Dr. Vinicio Saráuz y mi profesora Msc Sandra Guevara por su guía, paciencia y valiosos consejos que han sido indispensables para mi formación profesional. A la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión El Ejido" por su colaboración y por brindar los datos necesarios para la realización de este estudio. Finalmente, a la Universidad Técnica del Norte, por ofrecerme la oportunidad de crecer académica y personalmente.

A todos, mi más sincero agradecimiento y mi más profundo aprecio.

Belén Espinoza

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo analizar el impacto financiero de la implementación de canales digitales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión El Ejido" del cantón Cotacachi.

Con el fin de adaptarse a los cambios tecnológicos y atender mejor las necesidades de sus socios, implementó en el año 2022 canales digitales como la cooperativa en línea y la cooperativa móvil. Este proceso de transformación digital ha sido uno de los más significativos que ha enfrentado la institución, especialmente en el ámbito financiero.

El estudio se enfoca en identificar los principales beneficios e inconvenientes de esta implementación en términos de eficiencia operativa e impacto financiero. Para ello, se ha revisado la normativa que rige a la cooperativa, los productos y servicios financieros que ofrece, y se ha realizado un análisis de la efectividad y rentabilidad de los canales digitales implementados.

Los hallazgos de la investigación demuestran que la implementación de canales digitales en la COAC Unión El Ejido ha tenido un impacto financiero positivo. Se ha observado un aumento en los ingresos operativos, una reducción de los costos operativos y una mejora en la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE). Adicionalmente, se ha identificado una mejora en los indicadores de liquidez, con un incremento en el índice de cobertura de liquidez a corto plazo.

Palabras clave: Canales digitales, transformación digital, impacto financiero, rentabilidad, liquidez, indicadores financieros

ABSTRACT

This research aims to analyse the financial impact of the implementation of digital channels in the Cooperativa de Ahorro y Crédito 'Unión El Ejido' in Cotacachi.

In order to adapt to technological changes and better meet the needs of its members, in 2022 it implemented digital channels such as the online cooperative and the mobile cooperative. This digital transformation process has been one of the most significant that the institution has faced, especially in the financial area.

The study focuses on identifying the main benefits and drawbacks of this implementation in terms of operational efficiency and financial impact. To this end, the study reviewed the regulations governing the cooperative, the financial products and services it offers, and analysed the effectiveness and profitability of the digital channels implemented.

The research findings show that the implementation of digital channels in COAC Unión El Ejido has had a positive financial impact. An increase in operating income, a reduction in operating costs and an improvement in return on equity (ROE) have been observed. Additionally, an improvement in liquidity indicators has been identified, with an increase in the short-term liquidity coverage ratio.

Keywords: Digital channels, digital transformation, financial impact, profitability, liquidity, financial indicators.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	16
Problema.....	17
Justificación.....	18
Objetivo General.....	19
Objetivos Específicos.....	19
Capítulo 1: Marco Teórico.....	20
Transformación Digital en el Sector Financiero.....	20
Evolución de la Banca Tradicional a la Banca Digital.....	21
Impacto de las Tecnologías Digitales en las Entidades Financieras.....	22
Adopción de los Canales Digitales en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	23
Desafíos y Oportunidades de Integración Tecnológica en el Sector Financiero Cooperativo.....	24
Marco Regulatorio para la Implementación de Canales Digitales.....	26
Leyes y Regulaciones Aplicables a las Entidades Financieras Digitales.....	27
Protección de Datos y Seguridad Informática en el Ámbito Digital.....	27
Medición de Desempeño en Cooperativas de Ahorro y Crédito Digitales.....	28
Desarrollo de Indicadores Clave de Rendimiento para Evaluar el Desempeño de los Canales Digitales en la Cooperativa.....	29
Comparación del Rendimiento de la Cooperativa con la Implementación de los Canales Digitales.....	30

Capítulo 2: Materiales y Métodos	31
Tipo de Investigación.....	31
Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	32
Preguntas de Investigación.....	32
Matriz de Operacionalización de Variables	33
Participantes	35
Procedimiento y análisis de datos	35
Capítulo 3: Resultados y Discusión.....	37
Desarrollo de fuentes Primarias.	38
Entrevista al Gerente General de la COAC “Unión El Ejido”	38
Datos Técnicos:	38
Análisis del proceso de Implementación.....	42
Análisis de la Normativa	43
Análisis de la difusión de información sobre los canales digitales para los socios	44
Entrevista al Jefe de Crédito de la COAC “Unión El Ejido”	45
Datos Técnicos	45
Entrevista realizada a Jefe de Financiero de la COAC “Unión El Ejido”	49
Datos Técnicos	49
Análisis de los servicios financieros	52
Análisis de las Colocaciones	53
Análisis de las Captaciones	56
Efectividad de los canales digitales	60

Resultados del Análisis Financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión El Ejido”	60
Interpretación del Análisis Horizontal de las colocaciones trimestrales.....	62
Interpretación del Análisis Horizontal de las captaciones trimestrales.....	63
Aplicación de los Indicadores Financieros	65
Conclusiones	69
Recomendaciones	70
Referencias Bibliográficas	72
Anexos	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Matriz Operacional</i>	33
Tabla 2. <i>Análisis Horizontal de las colocaciones trimestrales del año 2022 y 2023 de la COAC "Unión El Ejido"</i>	61
Tabla 3. <i>Análisis Horizontal de las captaciones trimestrales del año 2022 y 2023 de la COAC "Unión El Ejido"</i>	63
Tabla 4. <i>Análisis Comparativo de la COAC "Unión El Ejido vs las Cooperativas del Segmento 2 del año 2022"</i>	65
Tabla 5. <i>Análisis Comparativo de la COAC "Unión El Ejido " vs las Cooperativas del Segmento 2 del año 2023</i>	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Evolución de las colocaciones del trimestre 1 de la COAC “Unión El Ejido” correspondiente al año 2022 y 2023.....</i>	533
Figura 2. <i>Evolución de las colocaciones del trimestre 2 de la COAC “Unión El Ejido” correspondiente al año 2022 y 2023.....</i>	544
Figura 3. <i>Evolución de las colocaciones del trimestre 3 de la COAC “Unión El Ejido” correspondiente al año 2022 y 2023.....</i>	555
Figura 4. <i>Evolución de las colocaciones del trimestre 4 de la COAC “Unión El Ejido” correspondiente al año 2022 y 2023</i>	566
Figura 5. <i>Evolución de las captaciones del trimestre 1 de la COAC “Unión El Ejido” correspondiente al año 2022 y 2023</i>	5757
Figura 6. <i>Evolución de las captaciones del trimestre 2 de la COAC “Unión El Ejido” correspondiente al año 2022 y 2023</i>	58
Figura 7. <i>Evolución de las captaciones del trimestre 3 de la COAC “Unión El Ejido” correspondiente al año 2022 y 2023</i>	59
Figura 8. <i>Evolución de las captaciones del trimestre 4 de la COAC “Unión El Ejido” correspondiente al año 2022 y 2023</i>	59
Figura 9. <i>Evolución trimestral del valor relativo de las cuentas de las colocaciones de la COAC “Unión El Ejido” en los años 2022 y 2023.....</i>	622

Figura 10. *Evolución trimestral del valor relativo de las cuentas de las captaciones de la COAC “Unión El Ejido” en el año 2022 y 2023.....644*

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual la tecnología se ha convertido en una de las herramientas principales para el desarrollo de la sociedad, el impacto que ha tenido esta herramienta ha sido de crucial importancia en la vida de todos los seres humanos. Con el paso del tiempo ha transformado de manera impresionante en los ámbitos de educación, trabajo, comunicación y entretenimiento.

En este sentido la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión El Ejido” se vio en la necesidad de adaptarse a esta transición como consecuencia a la demanda de los socios, por este motivo, en el año 2022 la institución tomo la decisión de implementar los canales digitales como son la cooperativa en línea y la cooperativa móvil, siendo uno de los procesos más significativos que ha tenido la institución, en especial en el ámbito financiero.

Dicha institución tiene distribuidas diferentes sedes que están ubicadas en distintas partes de la provincia de Imbabura, en lugares donde la oficina como tal se encuentra muy distante de las diversas comunidades que viven alrededor de esta, siendo este uno de los motivos por el cual la cooperativa impulsó la implementación de los canales digitales.

Basándose en esto la presente investigación tiene como finalidad identificar los principales beneficios o inconvenientes en cuanto a la eficiencia operativa, además, del

impacto financiero que ha traído esta innovación tecnológica, este proceso investigativo se va a llevar a cabo a través de distintos métodos y análisis para así verificar la eficacia de esta implementación. Así mismo, se espera que los resultados que se obtengan en este trabajo sirvan como base para identificar las oportunidades que abre esta implementación y las instituciones que aún no adoptan este cambio se animen a entrar a este nuevo mercado.

Problema

Uno de los principales desafíos es el inadecuado uso de los canales digitales implementados en la COAC “Unión El Ejido”, problema que es evidenciado en todo el Ecuador porque a pesar de que se ha registrado un total de 68 empresas Fintech que funcionan en el país , mediante la información recolectada utilizando una encuesta se llegó a la conclusión de que existe un 53.1% de la población que se rehúsa a hacer uso de estas innovaciones por temor sobre la seguridad de la información personal, por otro lado, el 46.9% desconoce completamente sobre el tema además de ignorar la importancia del mismo. (Olmedo, 2023)

Para empezar, es importante mencionar que la escasa capacitación en el uso y promoción del Fintech representa una barrera en la adopción y utilización de los canales digitales por parte de los clientes. Por esta razón Ponce et al., (2023) exponen la importancia de que en el sistema educativo se incorpore programas relacionados en la educación financiera con un enfoque en las Fintech con el propósito de forjar una nueva generación financieramente preparada y con la capacidad de adaptarse en una era digital.

Además, el desconocimiento de los beneficios de los canales digitales produce un débil retorno de inversión, esto es verificado por Ramírez & Pierre (2023) quién menciona que Ecuador ha percibido un aumento en las empresas que utilizan Fintech, no obstante,

el desconocimiento de la población también ha incrementado por la preocupación sobre el uso y administración de las mismas, en especial con lo que refiere a la seguridad de la información.

Por último, una débil campaña publicitaria acerca del Fintech ocasiona la falta de confianza y participación en los canales digitales, por lo tanto Montaña (2020) menciona que a pesar de que las plataformas digitales facilitan el acceso por su rapidez y seguridad, no quitan la incertidumbre en los usuarios, esto como consecuencia de su desconocimiento del tema y porque es algo nuevo para la sociedad.

Justificación

La presente investigación tiene la finalidad de exponer las diferentes ventajas que puede obtener la COAC “Unión El Ejido” al implementar los canales digitales dentro de su funcionamiento. Ayala (2022) manifiesta que, como resultado de los grandes cambios en tecnología desde la creación del internet hasta la implementación de softwares móviles, ha sido un incentivo para que las personas tengan la necesidad de realizar diferentes acciones por medio de la tecnología.

De la misma manera, esto ha servido como punto de partida para que las diferentes instituciones financieras cubran una parte de estas necesidades ofreciendo una innovación en la tecnología financiera. Así mismo, las múltiples plataformas que están vinculadas con el Fintech tienen la finalidad de ofrecer una visión clara acerca de las grandes ventajas que van a recibir todas las personas que puedan acceder a este sistema.

El Fintech no solamente trae beneficios para los socios, sino, que también para la cooperativa porque permite que la institución promueva la inclusión financiera incrementando los servicios financieros para obtener un mayor número de usuarios

acompañado de la expansión de los mismos, potenciando el capital social que se maneja consiguiendo una estabilidad económica.

El autor Rubaceti et al., (2022) expone que se consigue una eficiencia en el servicio debido a que se automatizan los procesos considerando que se adquiere funciones más rápidas y eficaces ofreciendo alternativas que cubran necesidades de acuerdo al papel que desarrolla el socio.

Para finalizar está la minimización de los costos operativos reduciendo los gastos de inversión tanto para el recurso humano como para la infraestructura, porque al manejar un sistema inteligente se puede desarrollar la atención a los clientes haciendo uso de los medios tecnológicos logrando que las personas y oficinas sean cada vez menos indispensables.

Objetivo General

- ✓ Analizar el impacto financiero de la implementación de canales digitales en la COAC “Unión El Ejido” del cantón Cotacachi.

Objetivos Específicos

- ✓ Determinar las bases normativas a las que se rige la cooperativa en función de sus productos financieros y canales digitales.
- ✓ Identificar los productos y servicios financieros que ofrece la institución.
- ✓ Revisar la efectividad en los canales digitales que están en producción y ubicar la rentabilidad en los mismos.

Capítulo 1: Marco Teórico

En este capítulo se va a detallar la correlación que tienen distintas teorías financieras, tecnológicas o de investigación con la finalidad de destacar la importancia que tiene la eficiencia operativa y la rentabilidad de una institución posterior a la implementación de esta nueva tecnología financiera.

Transformación Digital en el Sector Financiero

En la actualidad la tecnología ha avanzado de una manera impresionante revolucionando a diferentes sectores del país, especialmente al económico ya que lo ha convertido en un sistema más eficiente con lo que refiere a la prestación de servicios. Como todo proceso de cambio tiene un comienzo complicado por la costumbre a los sistemas tradicionales y por el miedo a la transición, pero, de todas maneras, esta modificación es indispensable para pertenecer en un entorno competitivo.

De esta manera Cuesta et al., (2015) expone que cada entidad financiera tiene un proceso diferente de adaptación y con la ayuda de esta digitalización se puede identificar de manera más rápida y eficaz las necesidades de los clientes con la finalidad de crear productos y servicios que se adapten a las mismas.

No obstante Buitrago (2022) enuncia que en la actualidad las diferentes implementaciones digitales que realizaron las entidades financieras no son utilizadas por los clientes, esto como consecuencia de la desconfianza de los mismos con lo que refiere a la seguridad de sus datos y el miedo al cambio demostrando que, aunque sea una innovación útil, estos se inhiben al cambio.

Evolución de la Banca Tradicional a la Banca Digital

Para que una sociedad presente una estructura sólida en la parte económica es necesario que se enfrente a un proceso de evolución, donde se plantee una economía de red. Ahora si se habla sobre una economía digital es necesario que se haga un cambio drástico desde el sistema más tradicional hasta el más actual de esta manera se puede descubrir nuevos modelos estratégicos que se convierten en oportunidades de crecimiento dentro de un entorno competitivo. (Campos, 2017)

Cuesta et al., (2015) manifiesta que previo a la transformación de una banca tradicional a una digital es necesario que se analice una serie de pasos que son: el desarrollo de nuevos canales y servicios tecnológicos, la adaptación de la infraestructura tecnológica y por último los cambios que se debe realizar para posicionarse estratégicamente dentro del entorno digital.

Todo este proceso tendrá un impacto radical en la adaptación de los clientes pertenecientes a las diferentes instituciones financieras, debido a que esto constituye un desafío que debe ser socializado y capacitado para su correcto uso. Es importante mencionar que la digitalización puede generar grandes beneficios para quienes la integran en sus funciones, en el caso de una Cooperativa de Ahorro y Crédito permite que sus servicios financieros lleguen más allá de sus sucursales físicas ofreciendo una gama más amplia.

Según Gutiérrez (2021) exhibe que debido a las constantes innovaciones tecnológicas y del internet ha obligado a las diferentes entidades financieras a adaptarse a estos nuevos cambios con el propósito de ofrecer a sus clientes diferentes productos y servicios más eficientes, con la facilidad de que no se necesita de ningún departamento físico para poder acceder a estos. Obteniendo comodidad y satisfacción de todos los usuarios.

Para que todo este proceso de adaptación e innovación tecnológica sea un éxito es ineludible que cada organización financiera analice las necesidades de sus clientes con el fin de crear canales digitales que cubran las mismas.

Impacto de las Tecnologías Digitales en las Entidades Financieras

La transformación digital o también conocida como revolución digital ha sido un cambio que provoco un impacto en diferentes aspectos dentro de la institución financiera, desde la recepción de los clientes hasta la eficiencia operativa. Esta transición ha logrado incluir a varias organizaciones financieras en un nuevo mundo competitivo y altamente variante debido a la constante innovación.

Fernández et al., (2019) alega que las innovaciones tecnológicas que se realizan han sido una ventana a nuevos servicios y productos financieros que en su momento parecían imposibles de materializar, sin embargo, todas estas mejoras son un gran riesgo para cada una de las entidades financieras que aún se manejan bajo un sistema tradicional.

En la opinión de Chuquitarco (2024) sostiene que todas las herramientas y demás innovaciones tecnológicas son catalogados como uno de los avances más importantes en un ámbito financiero, debido a que estos facilitan el acceso y ejecución de diferentes transacciones monetarias y a la vez ayuda a que la institución que los adopte tengan una

mayor eficiencia en sus operaciones, permitiendo un crecimiento con un enfoque tecnológico.

En contraste, Ticona (2023) ratifica que pese a todos los beneficios que trae consigo la digitalización del sistema bancario, es necesario que dichas plataformas estén enfocadas para los diferentes segmentos de clientes que tiene una institución bancaria, es decir, la estructura y manejo de los canales deben ser sencillo de entender y manipular para que cualquier persona pueda acceder al mismo, de no ser así no se puede obtener los resultados deseados.

El impacto de las tecnologías digitales dentro de los sistemas financieros representa un progreso total en el crecimiento de estas instituciones, porque facilita la operación de distintas funciones contables, mejora la eficiencia de los productos financieros, además, de que se reduce el tiempo que se invierte para la obtención de los mismos y al ser todo tecnológico se erradica el error humano. De igual manera permite que la organización se maneje con información verídica y actualizada. (Alvarado, 2023a)

Adopción de los Canales Digitales en las Cooperativas de Ahorro y Crédito

A través de una investigación Jácome (2020) corrobora que varias cooperativas del Ecuador que han tomado el riesgo de implementar la tecnología en sus operaciones consiguieron resultados favorables, esto porque se registró un incremento considerable en sus activos y captaciones, de igual manera se evidencio un aumento en el número de socios. Si a todo este proyecto se le fortalece con la inteligencia artificial se puede potenciar las operaciones adquiriendo más ganancias.

Las innovaciones tecnológicas al igual que los canales digitales que se implantan en una Cooperativa de Ahorro y Crédito cubren un papel muy importante dentro de la institución, esto por motivo de que la recopilación y tabulación de datos se ha convertido

en una tarea simple y rápida, facilitando el análisis de dichas cifras con la finalidad de que la toma de decisiones sea más eficiente y con un enfoque realista. (Chiliquinga et al., 2020)

De otra manera, pero no menos importante Chugchilán (2023) exhibe que para tener una buena adopción de las innovaciones tecnológicas es sustancial que la Cooperativa de Ahorro y Crédito plantee la publicidad adecuada de los canales y productos que se está ofreciendo, con la finalidad de generar seguridad y confianza en los clientes así también se promueve la utilización de los mismos.

Desafíos y Oportunidades de Integración Tecnológica en el Sector Financiero

Cooperativo

Previo a la implementación del Fintech o más conocido como Tecnologías Financieras es importante que se analice cuáles serán las ventajas y desventajas que se va a presentar con dichas innovaciones y adicionalmente cuáles serán sus consecuencias

Por este motivo, López (2022) argumenta que los canales digitales que se creen en una Cooperativa de Ahorro y Crédito se transforman a una serie de privilegios, entre los principales beneficiados se encuentran los clientes, porque se asegura de que cada uno de ellos tenga la posibilidad de acceder a estos servicios desde cualquier lugar y de una manera inmediata, dichas acciones han cambiado el flujo de la historia de una manera absoluta ya que anteriormente el que una persona posea una cuenta de ahorro era un privilegio, no obstante, en la actualidad es una herramienta de uso común.

Bajo el mismo contexto Buitrago (2022) revela que las innovaciones tecnológicas y los canales digitales que se implanten en una institución financiera promueve a que los clientes se vuelvan independientes, considerando, que se tiene la costumbre de que en

cualquier gestión financiera una persona le guíe para ejecutarla, el principal cambio y el más importante de esta nueva modalidad es que los individuos se vuelvan autosuficientes y estén en la capacidad de realizar cualquier acción solos sin depender de nadie. Esto porque hoy en día los canales digitales están cobrando más importancia que una cajera o que el mismo punto físico de la institución.

Otro de los puntos importantes que destaca Velázquez (2020) es que con todas las actualizaciones e innovaciones que están surgiendo en el mundo en general las empresas Fintech han obtenido un mayor protagonismo ya que han conseguido dar solución a diferentes problemas económicos que la industria tradicional no había podido, y pese a que se registra que la mayoría de la población no confía en estas actualizaciones, esto no será un obstáculo en razón de que desaparecerá con las nuevas generaciones.

En el mismo sentido y tras realizar una investigación en el sector ecuatoriano, Ramírez & Pierre (2023) expone que se han registrado un total de 68 empresas Fintech que están inscritas de manera oficial, y se prevé que dicho dato no es estático si no que tiene tendencia a un crecimiento, posteriormente se aplicó una encuesta en la cual se observó que existe una variante del 48% del total de la población que no conoce ni está familiarizado con la palabra “Fintech” y un 53.1% tiene temor con lo que refiere a la seguridad de la información, en conclusión se infiere que hay una mínima cantidad de personas que muestra interés por dicho tema y están dispuestos a utilizarlos.

Es impredecible resaltar que no todo en el Fintech son beneficios, Pulla (2022) expone que a pesar de que las nuevas tecnologías financieras vienen de la mano con un sin número de ventajas tanto para la empresa que las implementa como para los usuarios que lo manejan, trae consigo también ciertas dificultades, como son la desconfianza de

los clientes, la falta de conocimiento en la manipulación de estos servicios y por último la escasa normativa que rige a dichas instituciones que promueven el Fintech.

Para Rodríguez (2022) es trascendental describir que el pertenecer a una institución que maneje las Fintech lo expone a un sin número de riesgos como son: riesgo cibernético que es la exposición que se tiene a los posibles hackeos, robos cibernéticos y cualquier otra actividad que comprometa a la información de la institución por esta razón es necesario que se establezca sistemas de protección para cuidar los datos de la misma, riesgo de modelo siendo el de más cuidado porque en el caso de que se haya elaborado o ejecutado la instalación del Fintech con errores es muy probable que este sea un fracaso generando pérdidas financieras y de socios, por último, está el riesgo reputacional que hace referencia al nivel de aceptación y acogida que tendrá la implementación de la tecnología financiera con la sociedad.

Marco Regulatorio para la Implementación de Canales Digitales

Es fundamental que todas las instituciones que han implementado el Fintech en sus funciones se manejen bajo normativas y regulaciones que estén debidamente aprobadas por las autoridades pertinentes, de esta manera se puede garantizar la seguridad de los datos proporcionados por los clientes y el libre acceso a cualquier plataforma digital.

Según P. Franco (2015) confirma que la entidad que se maneje correctamente va a obtener una gran cantidad de ventajas que le ayudarán a abrirse campo dentro del mercado competitivo, al ser una modalidad más eficaz se puede incrementar la cantidad de depósitos produciendo a que la organización cuente con un aumento en la liquidez, otro punto importante es que se puede tener una mayor capacidad de financiación y al

mismo tiempo puede tener más posibilidades de que los inversionistas muestren interés por la institución financiera.

Leyes y Regulaciones Aplicables a las Entidades Financieras Digitales

Íñiguez (2021) exhibe que en el Ecuador no se cuenta con una normativa que controle el funcionamiento de las entidades financieras digitales, sin embargo, se ha verificado que existen 32 Fintech que están registradas de manera oficial en la página del Sistema de Rentas Internas del Ecuador, por lo que es de vital importancia la creación de dicha normativa con la finalidad de controlar la conformación y autorización; operación y control; sanciones y delitos.

Pese a que no existe una normativa de control vigente, Lucero (2023) sostiene que es fundamental que toda entidad financiera o Cooperativa de Ahorro y Crédito que implemente los canales digitales en su funcionamiento son necesario que realice auditorías informáticas lo cual promueve la protección de los datos privados proporcionados por los clientes, respaldando la confianza de los usuarios y mitigando los riesgos de hackeos en contra de la entidad.

Protección de Datos y Seguridad Informática en el Ámbito Digital

Es imperativo que toda la información virtual que se maneje dentro de una institución, tenga los debidos respaldos y protecciones necesarias, porque dicho material es considerado como un elemento indispensable dentro de la organización, mismo motivo por el cual está expuesta a un constante riesgo de amenazas cibernéticas.

Por lo antes mencionado Garcés (2015) detalla que es vital que se instale diferentes recursos de seguridad informática, estos pueden ser software o hardware que desempeñan la función de una barrera protectora para con todos los datos importantes,

entre los mecanismos más eficientes para el control de contenido en la red, la denegación de páginas o programas innecesarios y monitoreo de los paquetes ya instalados son: servidores proxy, firewall e IDS que son los más rentables para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Para Guachi (2012) la seguridad de los datos cibernéticos es vitales para el crecimiento en este caso de una cooperativa, por este motivo es importante que se cree un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información tomando como base el contenido de las ISO 27001 que se enfoca en exponer pautas de seguridad ,a través, de la gestión de riesgos, dicho sistema, aunque no proteja a la Cooperativa de Ahorro y Crédito en su totalidad, ayuda a mejorar sus barreras de seguridad perfeccionando su funcionamiento y promoviendo la sofisticación de la mayoría de los sistemas financieros.

Medición de Desempeño en Cooperativas de Ahorro y Crédito Digitales

Es importante que de manera frecuente se lleve a cabo una medición del desempeño en la Cooperativa de Ahorro y Crédito que se implementó los canales digitales con el propósito de evaluar la eficiencia y eficacia, debido a que, el mercado es cambiante porque las necesidades de los socios están modificándose de manera constante.

Cuevas (2001) plantea que el ROI (Retorno de la Inversión) es un proceso mediante el cual se establece una relación entre lo que se invierte para la transformación de un proyecto, con los recursos que se generan después de dicha implementación. La fórmula para obtener el resultado es $\text{Ingresos/Inversión de activos}$, no obstante, dicha formula no es fija si no que se la puede adecuar de acuerdo a los demás indicadores que tiene la tasa de retorno y con un enfoque en las necesidades de la empresa.

Según Conejo & Murillo (2020) para que una cooperativa pueda percibir el ROI tras la implementación de los canales digitales, es sustancial que se realice un marketing digital, dado que esto es considerado como una instancia de crecimiento porque así se promueve la inclusión de los clientes a utilizar los canales digitales instaurados, si es así, los resultados en el ROI aumentarán con un mayor número de ingresos, al mismo tiempo, se puede plantear nuevas estrategias de inclusión con lo que refiere a las transformaciones digitales.

En la era actual las Cooperativas de Ahorro y Crédito atraviesan una de las etapas más complicadas dentro del mercado, motivo por el cual se ven en la urgencia de estar en una constante innovación, con la intención de adquirir nuevas ventajas competitivas que les brinde una posición estable y sustentable a largo tiempo. Muchas de estas entidades financieras han optado por la implementación de canales digitales para dinamizar su economía con la captación de nuevos clientes. (Jimbo et al., 2019)

Desarrollo de Indicadores Clave de Rendimiento para Evaluar el Desempeño de los Canales Digitales en la Cooperativa

El desarrollo de los indicadores clave de rendimiento son de gran apoyo para evaluar el desempeño que ha tenido una Cooperativa de Ahorro y Crédito, permitiendo identificar si la implementación de los canales digitales han sido un éxito o fracaso, de igual manera, permite detectar las áreas de mejora para ir las ajustando de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Para verificar la viabilidad de la implementación de los canales digitales, Miranda (2023) expresa que es indispensable que se ejecute un análisis financiero, para esto es necesario la utilización de diferentes indicadores financieros como son: indicador de liquidez para conocer cuál es la capacidad que tiene una entidad con lo que refiere a cubrir

sus deudas, indicador de solvencia de esta manera se conoce la relación del capital propio con respecto a la competencia y así determinar una posición en el mercado, indicador de gestión ayuda a determinar la valoración de manera cuantitativa del desempeño de una empresa y por último está el indicador de rentabilidad que se encarga de determinar la eficiencia de cómo se maneja la utilidad en comparación de los ingresos.

Comparación del Rendimiento de la Cooperativa con la Implementación de los Canales Digitales

Para Alvarado (2023b) es necesario resaltar que debido al surgimiento de las nuevas tecnologías, varias empresas e instituciones financieras han considerado la opción de la incorporación de tecnologías financieras dentro de sus funciones, cada una de estas organizaciones han obtenido diferentes resultados que han sido positivos ya que logrado mejorar su eficiencia y rentabilidad, han conseguido un mayor incremento en sus ingresos, así mismo, han desarrollado la opción gestionar de una manera más competente sus riesgos y tener una mayor adaptabilidad a los cambios.

Existe una serie de indicadores que contribuyen con la identificación de un rendimiento, pero poder analizar los adecuados es fundamental conocer cómo es su clasificación, por ejemplo: los indicadores de crecimiento (ventas, activos, utilidades); de eficiencia (rotación de carrea, inventarios, activos operacionales y activos totales); de eficacia (margen bruto, operacional y neto); de efectividad y productividad (rendimiento del activo y rendimiento del patrimonio). Si se puede identificar cada uno de los indicadores antes mencionados es más fácil identificar los adecuados para analizar lo que se necesita de una institución. (Rivera & Ruiz, 2011)

Capítulo 2: Materiales y Métodos

A continuación, se va a detallar los diferentes materiales y métodos que se implementaron con la finalidad de obtener los resultados y poderlos analizar para de esta manera descubrir si los efectos son de beneficio o no para la institución.

Tipo de Investigación

El presente trabajo investigativo se lo elaboró, por medio de una exploración con un enfoque cualitativo ya que según Bejarano (2016) dicho enfoque se centra en comprender y profundizar los diferentes fenómenos que intervienen en un problema vistos desde la perspectiva de quienes intervienen en este además de plantear una comparación entre ellos. Por otro lado, también se ejecutó el enfoque cualitativo ya que mediante este se pudo recolectar datos numéricos para analizarlos con la finalidad de dar solución a las preguntas de la investigación, en este caso dicho enfoque fue indispensable para examinar si la implementación de los canales digitales dentro de la COAC “Unión El Ejido” dieron los resultados financieros planificados. (Ortega, 2018)

Así mismo, se aplicó un enfoque correlacional en virtud de que Guillen et al., (2020) enuncia que mediante este se puede establecer una comparación de dos variables donde se identifica cada una de ellas para después cuantificarlas y determinar una vinculación, siendo el caso se realizó un cotejo de cómo era la situación económica de la cooperativa antes y después de la creación e implementación de los canales digitales, con el propósito de conocer si se ha logrado recuperar la inversión empleada.

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Para la presente investigación fue necesario la aplicación del método inductivo ya que Abreu (2014) expresa que para llegar a un resultado es importante que se analice un caso en específico con el propósito de identificar las principales generalidades que intervienen en un determinado caso o problema. En la situación de la COAC “Unión El Ejido” mediante esta técnica se logró identificar las condiciones que influyeron para la implementación de los canales digitales.

Con el mismo propósito, fue fundamental la aplicación de técnicas de recopilación de información para tener un diagnóstico real de la situación de la cooperativa para esto, Grasso (2006) manifiesta que la entrevista es considerada como una técnica efectiva para coleccionar información en tiempo real y de fuentes que están cerca al problema, esta es una técnica complementaria para que el investigador compare la información obtenida, además, de que este método se adapta a las necesidades que presente el investigador.

Preguntas de Investigación

Para obtener información de calidad y adquirir datos se aplicó las siguientes interrogantes:

- ¿La implementación de los canales digitales permitieron optimizar los indicadores de rentabilidad manejados dentro de la COAC “Unión El Ejido”?
- ¿La normativa interna utilizada en torno a los productos y servicios se encuentran en relación con la optimización de los mismos?
- ¿Los productos tecnológicos implementados están de acuerdo a las demandas de los socios?

Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 1

Matriz Operacional

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
Objetivos específicos	Variables	Indicadores	Técnicas de Investigación	Fuentes de Investigación
Determinar las bases normativas a las que se rige la cooperativa en función de sus productos financieros y canales digitales.	Normativa	Políticas internas	Revisión documental de estatutos	Gerente de Operaciones y código interno y revisión de los estatutos y políticas internas
		Procesos y procedimientos internos	Revisión documental de estatutos	Gerente de Operaciones y código interno y revisión de estatutos, reglamentos y políticas internas
		Flujogramas	Revisión documental de estatutos	Gerente de Operaciones y código interno y revisión de estatutos, reglamentos y políticas internas
		Reglamentos	Revisión documental	Gerente de operaciones y el código interno, reglamentos

Objetivos Específicos	VARIABLES	Indicadores	Técnicas de Investigación	Fuentes de Investigación
Identificar los productos y servicios financieros que ofrece la institución	Productos financieros	Colocación	Entrevistas	Informe financiero, jefe de créditos y oficial de créditos
		Captación	Revisión Documental	Informe del departamento de sistemas y financiero, análisis del número de socios
Revisión de la efectividad en los canales digitales que están en producción y ubicar la rentabilidad en los mismos	Indicadores financieros	Indicador de endeudamiento	Análisis y entrevistas	Informe financiero, entrevista al jefe oficial de créditos, estados financieros
		Índice de morosidad	Análisis de la información recopilada	Página de la SEPS y entrevista al jefe y oficial de crédito
		Liquidez corriente	Revisión Documental	Informe financiero, entrevista al jefe oficial de créditos, estado de resultados
	Análisis	Horizontal	Revisión Documental	Página de la SEPS, estados financieros

Participantes

Para llevar a cabo la investigación fue importante que se observe y analice la situación de la COAC “Unión El Ejido” con la finalidad de conocer cuál era la situación financiera antes y después de la implementación de los canales digitales.

En este sentido fue necesario aplicar varias entrevistas a diferentes miembros de la institución: en primer lugar, se destinó al Gerente porque es quien está al frente de la COAC y está directamente relacionado con el problema, con la ayuda de la información brindada se descubrió como se modificó su normativa interna, después de la implementación de los canales digitales y cuáles fueron los principales motivos para la creación de estos dando solución al primer objetivo específico, en el mismo sentido, se entrevistó al Jefe de Crédito, con el propósito de determinar cuáles son los productos y servicios financieros que está ofreciendo la COAC y cuál es la transformación que estos sufrieron para estar disponibles en los canales digitales, dando solución al segundo objetivo específico, y por último, al Jefe Financiero quién fue indispensable para detallar la efectividad y rentabilidad de los canales digitales solucionando al tercer objetivo específico .

En este caso se aplicó un muestreo no probabilístico porque las personas entrevistadas fueron seleccionadas ya que sus testimonios son enriquecedores para obtener resultados, así mismo, su elección se basa en el juicio del autor. (Martínez, 2017)

Procedimiento y análisis de datos

Para analizar los datos obtenidos fue necesario aplicar un análisis vertical y horizontal porque Martínez (2015) expresa que el análisis vertical ayuda a encontrar una relación entre diferentes componentes siempre y cuando estos estén dentro de un mismo

período, por otro lado, el análisis horizontal permite una comparación de los estados financieros de dos períodos diferentes de esta manera se puede identificar los aumentos o disminuciones de cada uno.

En el caso de la COAC “Unión El Ejido” con ayuda de estos análisis se pudo identificar como estaba la situación de los diferentes indicadores financieros que influyen en la creación de los canales digitales al igual que la situación en comparación a un año anterior. De esta manera se pudo llegar a la conclusión, si la inversión en la implementación digital se le puede considerar como un beneficio para el crecimiento institucional

Capítulo 3: Resultados y Discusión

En este capítulo se va a examinar los resultados del trabajo investigativo que son esenciales para llegar a conclusiones que permitan visualizar diversas alternativas de mejora. Aquí se determinó cual fue el impacto de la implementación de los canales digitales en los diferentes ámbitos que se desarrollan dentro de la COAC. De igual manera, se ejecutó un análisis de los diferentes indicadores financieros claves descubriendo cuales son los avances que ha logrado la institución y en qué aspectos debe mejorar.

La Cooperativa de Ahorro y crédito “Unión el Ejido” se creó en el Barrio El Ejido del cantón Cotacachi con el propósito de impulsar los emprendimientos de los moradores, esta idea surgió de 13 agricultores y ganaderos quienes invitaron a más personas con el objetivo de constituirse. Finalmente, para el año 1975 con 49 socios fundadores se logró constituir la institución de forma legal por medio del Ministerio de Bienestar Social convirtiéndose en la pionera del cooperativismo en el cantón.

Con el paso del tiempo para el año 2022 se registró un total de 16.449 socios mientras que para el año 2023 se incrementó a 17.420 socios, de los cuales se dividen en personas naturales y jurídicas. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido, 2023)

Conforme avanzaba el tiempo esta entidad financiera se fue fortaleciendo y logro consolidar 10 sedes ubicadas en distintas partes de la provincia de Imbabura, uno de los avances más significativos para la cooperativa fue que en el año 2021 ascendió al Segmento II y con la aspiración de crecimiento en el 2022 se implementó en la COAC los canales digitales que son la Cooperativa en Línea y la Cooperativa Móvil. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido, s. f.)

Para realizar esta investigación es importante detallar los principios que rigen dentro de la cooperativa:

- ✓ Transparencia
- ✓ Respeto por el Ambiente
- ✓ Responsabilidad Social
- ✓ Prudencia Financiera
- ✓ Cultura Organizacional
- ✓ Innovación

Tomando como punto de partida esta última implementación tecnológica que está vinculada con el principio de la innovación, se ejecutó un análisis con la finalidad de observar cómo ha sido este proceso de digitalización y que beneficios trajo a la cooperativa, en este sentido fue necesario descubrir cuáles son las normativas que acogió la institución en función de los canales digitales, cuáles son los servicios financieros que ofrece y como ha sido la efectividad que han tenido los mismos.

Para empezar con el funcionamiento de los canales digitales fue necesario que la cooperativa implemente ciertas normativas y procedimientos a fin de mejorar la experiencia del socio con respecto a estas plataformas.

Desarrollo de fuentes Primarias.

Entrevista al Gerente General de la COAC “Unión El Ejido”

Datos Técnicos:

Nombre del entrevistado: Lic. Eduardo Haro

Cargo que desempeña: Gerente General

Fecha de ejecución: 06 de junio del 2024

Lugar: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión El Ejido”

Hora de Inicio: 5h00 pm

Hora de finalización: 5h30 pm

Objetivo: Determinar las bases normativas a las que se rige la cooperativa en función de sus productos financieros y canales digitales.

Preguntas

1. Tomando como punto de partida el entorno en el cual nos encontramos en la actualidad ¿Qué es lo que impulsó a la cooperativa a la decisión de implementar los canales digitales?

✓ Lo que impulsó a la cooperativa a la implementación de los canales digitales fue la necesidad en adaptarse a las nuevas tendencias tecnológicas. Esto como consecuencia a la demanda de servicios más rápidos y accesibles en una sociedad que cada vez se convierte en más dinámica. Del mismo modo, la implementación tecnológica es de vital importancia para que la institución se mantenga competitiva y así ofrecer un mejor servicio que cubra con las necesidades de los socios.

2. En cuanto a lo que refiere a implementación y funcionamiento de los canales digitales ¿Qué normativas han sido las que han tenido más influencia para ejecutar esta nueva propuesta?

✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión El Ejido” ha implementado una nueva normativa con la finalidad de proteger la información personal y financiera

de sus socios, especialmente a través de los canales digitales. Con ayuda de esta normativa se estableció diferentes regulaciones con respecto a la seguridad de la información, similarmente se manejó la transparencia en lo que comunican y publican, además de los derechos y obligaciones de los socios, la cooperativa es la encargada de velar por el cumplimiento de esta nueva normativa por lo que consideró importante la implementación de tecnología e infraestructura adecuada. Para conseguir una adaptación adecuada es sustancial que tanto los socios como los trabajadores de la institución participen de manera activa en esta nueva innovación.

En el mismo sentido, ¿Se implemento alguna normativa interna para el funcionamiento de los canales digitales?

- ✓ La COAC ha implementado medidas con el propósito de garantizar la protección de los datos e información de los socios, generando confianza en el uso de los canales digitales. La creación de estas normativas incluye diversos acuerdos de confidencialidad firmados por todo el personal, desde colaboradores internos hasta directivos, asegurando que todos comprenden la importancia de proteger la información que pertenece a los socios. Esto refuerza la confianza de los mismos en la seguridad y privacidad que son proporcionados a la cooperativa.

3. Una vez que los canales digitales han iniciado con su funcionamiento ¿Cuáles han sido las estrategias que ha adoptado la cooperativa con la finalidad de difundir la utilización de los socios? De la misma manera, ¿Se ha implementado técnicas con la finalidad de que los usuarios puedan expresar su opinión con lo que refiere al funcionamiento de los canales digitales?

- ✓ Con lo que se refiere a la difusión de la información la cooperativa emplea diferentes estrategias tecnológicas y tradicionales para que sus socios conozcan la

nueva modalidad y beneficios al acceder a los canales digitales. Para dar cumplimiento con este objetivo se utilizó las redes sociales, la página web oficial, pantallas en las agencias que transmiten material audiovisual, pizarras informativas que cuentan con información impresa, banners ubicados en lugares visibles de cada agencia y flyers que son distribuidos en distintos puntos transitados de la ciudad. Para que la información sea real la institución se encarga de actualizar todo lo que se está exponiendo con la finalidad de que sea atractiva a los usuarios promoviendo la utilización de esta nueva innovación tecnológica.

4. *¿Cómo fue la reacción que se evidencio en los trabajadores de la cooperativa cuándo se implementó los canales digitales como uno de los servicios en la institución? ¿Se observo una adaptación rápida y eficiente o se presentó algún tipo de inconveniente?*

- ✓ El impacto que generó dentro de la cooperativa con la implementación de los canales digitales fue positiva, ya que los empleados tienen la satisfacción y el optimismo de ofrecer un nuevo servicio que responde las necesidades del mercado. Así mismo, el personal de la institución tiene una actitud abierta hacia la capacitación y formación necesaria para apoyar a los socios en el uso de los canales digitales, facilitando la realización de transferencias y pagos sin depender de la ventanilla física.

¿Podría describir los cambios más evidentes que se ha observado en la cooperativa después de la implementación de los canales digitales?

- ✓ La cooperativa no ha generado un aumento significativo en las cuentas de ahorro o en el uso de los créditos, sin embargo, la implementación de estos canales digitales es tomada como una puerta al mundo tecnológico que cautiva la atención especialmente de las nuevas generaciones que están más cerca de la tecnología.

Por este motivo es que la cooperativa tiene el reto de ejecutar una continua adaptación a las distintas tendencias tecnológicas, con el propósito de aumentar la participación de los socios logrando una optimización de recursos.

5. *Una vez que empezó el funcionamiento de los canales digitales ¿de alguna manera se tuvo que adecuar los servicios financieros?*

- ✓ En los servicios financieros no fue necesario realizar ninguna modificación, más bien, se tuvo que adecuar el sistema tecnológico para poder integrar la información financiera con los canales digitales, de esta manera la interacción con los canales permitiendo a los socios para que realicen transferencias y pagos con facilidad.

6. *¿Cuál sería su sugerencia para todas las instituciones financieras que aún se manejan por el sistema tradicional?*

- ✓ Se puede afirmar que las cooperativas que aún no adoptan la tecnología moderna están perdiendo terreno en el mercado. De igual manera, resalta la importancia de ser amigables con las herramientas tecnológicas actuales, esto es esencial para aprovechar los beneficios y las nuevas propuestas tecnológicas que están en constante evolución, siendo un punto indispensable para ser considerado como competencia ante las demás cooperativas del sector.

Análisis del proceso de Implementación

Por intermedio de la entrevista aplicada al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión El Ejido” se obtuvo los motivos por los cuales la institución decidió implementar los canales digitales entre las más importantes mencionó las actualizaciones tecnológicas y financieras, basándose en las actitudes de las nuevas generaciones las cuales son consideradas como nativos digitales, quienes se manejan con

la ideología de mientras más actividades puedan realizar mediante un dispositivo es mejor, ellos vivieron toda su vida con una vinculación al acceso del internet y por este motivo no aceptan los métodos tradiciones. (Franco, 2021)

Por esta razón la implementación de los canales digitales es considerada como una iniciativa muy acertada y más aún en el escenario actual, ya que Lasso & Rojas (2020) exponen que en el Ecuador las personas en su mayoría ya sea por entretenimiento, trabajo o estudio utilizan la computadora e internet con frecuencia, además, de que disponen de un teléfono activo. Y conforme va avanzando el tiempo también se va generado nuevos productos y servicios financieros que cubran las necesidades de los clientes y sin el requerimiento de pagar un rubro por el acceso a estos beneficios tecnológicos financieros.

Es indispensable mencionar que la tecnología se ha convertido en imprescindible dentro del día a día de la sociedad, en especial se identificó una de las aplicaciones que está entre las top 10 más utilizadas entre los ecuatorianos y es la plataforma de Deuna manipulada para realizar diferentes pagos y transacciones de una manera rápida, segura y sencilla, dicha plataforma pertenece al Banco Pichincha. (Bravo & Parrales, 2024)

Análisis de la Normativa

Durante la entrevista el Gerente mencionó la elaboración de nueva normativa interna que va de la mano con la implementación de los canales digitales y con la finalidad de que los socios tengan mayor confianza a esta nueva tecnología. Una de las estrategias que adopto la institución fue la creación de la Política de Privación de Datos Personales que se elaboró por el Oficial de Seguridad de la Información de la institución, dicha política se aplica para todas las áreas de la misma y tiene la opción de adaptarse a las necesidades de la COAC de esta manera se garantiza la confidencialidad, integridad y privacidad de los datos personales que se manejan dentro de la cooperativa, esto incluye

tanto a los funcionarios como a terceros es decir, a los socios de la cooperativa. (Quilumbango & Cumba, 2023)

Lo antes mencionado es de suma importancia ya que en la Constitución de la República del Ecuador específicamente en el Artículo 66 el cual habla sobre los Derechos de Libertad, en el literal 11 expone que, en ningún caso se puede utilizar datos personales sin autorización del titular ni dar referencias de a información a terceros bajo ninguna circunstancia. Y bajo la guía de este artículo se estructuró el Código vigente en esta institución. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Siguiendo la misma línea, otros de los documentos que han sido guía para establecer este código de acuerdo a las necesidades que desato la implementación de los canales digitales en la COAC es la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales de modo particular en el Artículo 7, 8 y 9 en donde se habla sobre el tratamiento legítimo de los datos personales aquí se detalla los parámetros que abarcan el ámbito de la legislación, responsabilidades, sobre los consentimientos así como la seguridad y la protección de los datos personales de esta manera se logra que los usuarios de las plataformas digitales sientan más seguridad en cuanto a lo que refiere brindar información personal. (Ley Orgánica de Protección de Datos, 2021)

Análisis de la difusión de información sobre los canales digitales para los socios

Otros de los argumentos de importancia que mencionó el Gerente fue la aceptación de los socios ante tal innovación, por lo que la Cooperativa se ha ingeniado diversas formas de difusión de la información como son la colocación de pancartas en cada de una de las sedes, la creación de flyers además de la publicación en las páginas oficiales de la institución donde se anuncia los beneficios que se obtiene al utilizar los canales digitales.

Todo esto se fundamenta con lo que mencionan Álava & Molina (2024) quienes expone que dentro de las instituciones financieras se registra en mayor cantidad los socios de entre los 15 a 30 años, si se logra informar de la manera correcta los beneficios y ventajas que traen las innovaciones tecnológicas financieras esta población se puede convertir en indicadores claves para observar el crecimiento económico dentro de una determinada institución de esta manera este nuevo sistema aporta una robustez en la rentabilidad de la misma.

En la misma dirección dentro de una encuesta aplicada a la Población Económicamente Activa (PEA) del Ecuador en el año 2023 por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, se encontró que un 84,38% de la población acceden de manera frecuente a la utilización de los distintos servicios financieros, además, muestran interés en las innovaciones del Fintech, por el contrario del 15.63% restante que no disponen de dichos servicios, ya que, desconfían de los sistemas financieros del país. Así mismo, y con los datos mencionados se sustenta que lo que refiere al Fintech e innovaciones tecnológicas es un mercado emergente en el Ecuador y si se logra una inclusión total en estos servicios se puede mejorar significativamente el sistema del cooperativismo en el Ecuador. (Jara, 2023)

Entrevista al Jefe de Crédito de la COAC “Unión El Ejido”

Datos Técnicos

Nombre del entrevistado: Ing. Feliciano Guevara

Cargo que desempeña: Jefe de Crédito

Fecha de ejecución: 07/06/2024

Lugar: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión El Ejido”

Hora de Inicio: 3h30 pm

Hora de finalización: 4h00 pm

Objetivo: Identificar los productos y servicios financieros que ofrece la institución.

Preguntas

1. *¿Considera que la implementación de los canales dentro de la cooperativa ha contribuido en el fortalecimiento de la otorgación de créditos a los diferentes socios?*

- ✓ Las plataformas digitales de la cooperativa han facilitado las transacciones de los socios, no solamente en términos de crédito, sino de forma general. Estas plataformas permiten a los mismos a ejecutar pagos de créditos y otras transacciones de manera directa, lo que facilita el proceso y mejora la accesibilidad a los servicios financieros mediante los canales digitales.

2. *A raíz de la implementación de los canales digitales en la cooperativa, ¿considera que se ha detectado logros o avances en el ámbito crediticio?*

- ✓ A través de créditos otorgados por la cooperativa, los usuarios ahora pueden gestionar sus transacciones de manera más eficiente, evitando la necesidad de acudir a las ventanillas físicas. Esto ha permitido que los miembros que obtienen créditos puedan descargar la aplicación de la cooperativa y realizar transferencias directamente, mejorando así la experiencia del usuario y agilizando el movimiento de dinero.

3. *Desde su punto de vista ¿Considera que la cartera de crédito y las captaciones de la cooperativa ha incrementado a partir de la utilización de los canales digitales?*

- ✓ A pesar de no registrar un gran aumento en la colocación de crédito, para el año 2024 esta situación cambio, dicha transformación se le atribuye a la difusión de información acerca de los beneficios que trae los canales digitales, afirmando que la innovación está siendo aceptada por los socios.

4. *¿Podría describirme cuáles son los principales indicadores que se deben revisar para observar el impacto que han tenido los canales digitales en la cooperativa tomando solamente el ámbito crediticio?*

- ✓ En primer lugar, está la *colocación* este es uno de los indicadores claves para medir el impacto que han tenido los canales digitales ya que al aumentar la colocación se puede mejorar la rentabilidad de la cooperativa aumentando la capacidad para ofrecer servicios financieros a los socios.
- ✓ En segundo lugar, se encuentra el *crecimiento de cartera* ya que este indicador refleja que la cantidad de recursos que tiene la cooperativa para invertir ha aumentado.
- ✓ Por último, está *el número de operaciones* que se realiza, esto porque mientras más operaciones se registre en los canales digitales se puede afirmar que los socios se sienten satisfechos con esta implementación dicha reacción es fundamental para la cooperativa porque esta es una de las maneras para retener a los socios y aumentar la confianza que tienen en la institución a su vez también se registró un incremento en las tasas de crédito y colocación.

5. *En su opinión ¿Cree que mediante los canales digitales se podría hacer un seguimiento a los usuarios con la finalidad de reducir el índice de morosidad?*

- ✓ No se puede hacer un seguimiento mediante los canales digitales, debido que estos por el momento solamente facilitan las actividades básicas para el consumidor más no para los miembros de la cooperativa.

6. Considerando que la cooperativa tiene varias sedes distribuidas en la provincia, ¿piensa que al contar con canales digitales los socios pueden acceder a un crédito de una manera más fácil?

- ✓ Si, debido que la cooperativa posee distintas agencias ubicadas a lo largo de la provincia, los canales digitales facilitan a que los socios puedan transaccionar mediante cualquier dispositivo digital y desde cualquier lugar.

7. ¿Contempla la oportunidad de una mejora o una expansión en la oferta de créditos a través de los canales digitales?

- ✓ Es probable que en un futuro si se pueda implementar la capacidad de realizar directamente un crédito mediante los canales digitales, pero por el momento el sistema solamente permite pagar las cuotas de manera digital.

8. ¿Considera que la implementación de los canales digitales dentro de la cooperativa le ha brindado una mayor sostenibilidad financiera? ¿Se ha visualizado una ventaja dentro del mercado que sea producto de esta digitalización?

- ✓ Esto ha facilitado especialmente a las nuevas generaciones ya que estos tienden a utilizar el celular por mayor tiempo, por otro lado, los canales digitales tienen más dificultad en adaptarse las personas que ya tienen una edad avanzada ya que ellos están aferrados al sistema financiero tradicional y sienten más confianza al acercarse a una ventanilla.

Podría describir ¿Cuáles son los servicios financieros que ofrece la cooperativa en colocación y captación?

- ✓ En *colocación* de créditos se maneja dos productos generales dentro de la cooperativa que son los créditos de consumo y los microcréditos, normalmente y a nivel interno existe una subdivisión que tiene para créditos de consumo una

segregación de subproductos lo que permite una segmentación de las personas para ofrecer un servicio que cubra con las necesidades. En el caso de las *captaciones* están los ahorros a la vista y depósitos a plazo fijo, y dentro de estos ahorros a la vista están las cuentas especiales, por ejemplo, la de educación, captaciones de salud, de vejez y también cuentas infantiles.

Además ¿En base a cuál de estos servicios se planteó alguna transformación digital y cuál fue el motivo de dicha elección?

- ✓ Más es en cuestión de créditos porque estos son los que mueven la economía de la institución.

9. ¿Podría decirme alguna recomendación para optimizar y promover el uso de los canales digitales en beneficio del área de crédito?

- ✓ Que los canales digitales tengan la facilidad de que el socio ingrese a la página de la cooperativa y aquí mismo ya tenga un simulador de crédito, también que permita ver un breve análisis de ingresos y gastos y de acuerdo al monto que tal vez el socio requiera para así agilizar la ejecución del crédito, teniendo de manera inmediata el dinero en su cuenta para su disposición.

Entrevista realizada a Jefe de Financiero de la COAC “Unión El Ejido”

Datos Técnicos

Nombre del entrevistado: Ing. Martha Farinango

Cargo que desempeña: Jefe Financiero

Fecha de ejecución: 07/06/2024

Lugar: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión El Ejido”

Hora de Inicio: 3h00 pm

Hora de finalización: 3h30 pm

Objetivo: Revisar la efectividad en los canales digitales que están en producción y ubicar la rentabilidad en los mismos.

Preguntas

1. ¿Podría describir mediante cuáles indicadores financieros se puede verificar la evolución de los canales digitales? ¿Cómo ha ido evolucionando la rentabilidad, eficiencia y liquidez de la cooperativa?

✓ La implementación de canales digitales en la cooperativa ha mejorado significativamente su rentabilidad y al mismo tiempo la eficiencia en la gestión de la liquidez. Esto se debe a la recuperación de cartera de riesgo, un aumento en la transaccionalidad, mayor afluencia de depósitos de los socios y una disminución de la mora gracias a la cobranza preventiva. Incluso, los canales digitales permiten medir el retorno a través de más aperturas de cuentas e ingresos de liquidez.

2. ¿Considera que la implementación de los canales digitales de alguna manera ha afectado a los costos operativos de la cooperativa?

✓ Aunque son considerados como un costo operativo, es mejor catalogarlos como una inversión que mejora la competitividad de la cooperativa. Estos canales han retribuido ese costo al ofrecer un mejor servicio a los socios, generando mayor transaccionalidad y ganando su confianza al facilitarles la realización de sus movimientos a través de plataformas digitales de esta manera se puede recuperar lo invertido en la implementación de los canales digitales.

3. *¿Podría describir cuáles han sido los cambios significativos que ha visto en la cooperativa después de la implementación de los canales digitales y en comparación de los métodos tradicionales?*

✓ Uno de los cambios más significativos para la COAC se ha reflejado especialmente en la agencia ubicada en Quito, que se encuentra en el Centro Histórico, donde las visitas presenciales son complicadas debido a la distancia. Con ayuda de los canales digitales, los socios pueden realizar transferencias y pagos de crédito, y también utilizar servicios no financieros sin ser necesario dirigirse a la agencia física.

4. *Una vez implementados los canales digitales en la cooperativa ¿ha observado un cambio en la estructura de los ingresos? ¿se ha detectado nuevas fuentes de ingresos producto de esta digitalización?*

✓ A pesar de que los canales digitales no generan ingresos directos por transaccionalidad, estos si han incrementado la frecuencia y movimiento de los depósitos a la vista. Dando como resultado una mayor circulación de efectivo dentro de la cooperativa gracias a la transformación digital y con el apoyo del banco central.

5. *¿Cuál ha sido la manera en la que se ha medido el ROI (Retorno de Inversión) después de la implementación de los canales digitales en la cooperativa? ¿podría comentar algunos resultados o cifras más relevantes?*

✓ La medición del Retorno de Inversión (ROI) en los canales digitales se ha visto limitada por la baja aceptación de los socios en ciertas zonas, como Intag, debido a dificultades de señal y acceso a internet. A pesar de esto, se están implementando nuevas estrategias a través de las asambleas sectoriales para aumentar el uso de los canales digitales. El objetivo principal de la cooperativa es que los socios

puedan realizar más operaciones a distancia, evitando la necesidad de viajar a la agencia promoviendo una mayor aceptación.

- ✓ Desde la apertura de las plataformas digitales, solo 1500 de los 14,000 socios se han registrado, lo que no representa ni la cuarta parte del total. A pesar de ello, con estos 1500 usuarios ya se ha logrado aumentar el movimiento en el flujo de efectivo.

6. *¿Cuáles son los planes y proyecciones financieras que tiene la cooperativa ya sea a corto o a largo plazo en relación con la estrategia de digitalización?*

- ✓ A corto plazo, la cooperativa busca implementar productos transaccionales a través de la web, como el pago Deuna, y afiliarse a redes como Banco Pichincha Mi Vecino y Facilito. Esto permitirá expandir el alcance sin necesidad de abrir nuevas agencias, logrando llegar a más socios a través de la digitalización.
- ✓ A largo plazo, la cooperativa ha recibido una certificación verde, y su objetivo es avanzar hacia el uso de cero papel, lo cual requiere cumplir con controles y planes de acción específicos para mantener dicha certificación

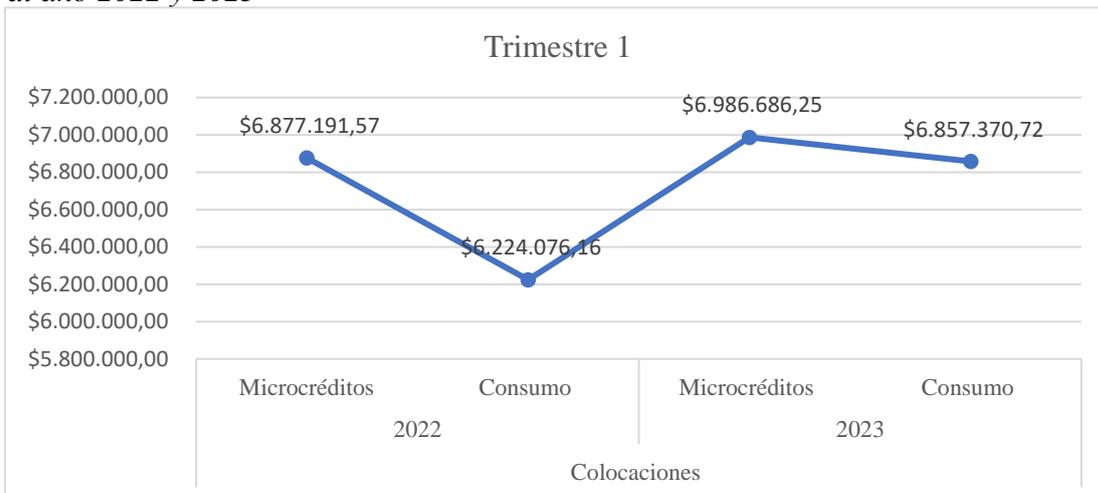
Análisis de los servicios financieros

La persona que se desempeña en la función de Jefe de Crédito dentro de la Cooperativa menciona que la *colocación* se divide en dos grandes productos generales que son los créditos de consumo y los microcréditos, a su vez, también se manejan las *captaciones con* los servicios de los ahorros a la vista y los depósitos a plazo fijo.

Con la finalidad de validar la información se analizó los datos expuestos sobre las colocaciones en la página oficial de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2024b) y se evidenció lo siguiente:

Figura 1

Evolución de las colocaciones del trimestre 1 de la COAC “Unión El Ejido” correspondiente al año 2022 y 2023



Nota: Datos estadísticos SEPS

Análisis de las Colocaciones

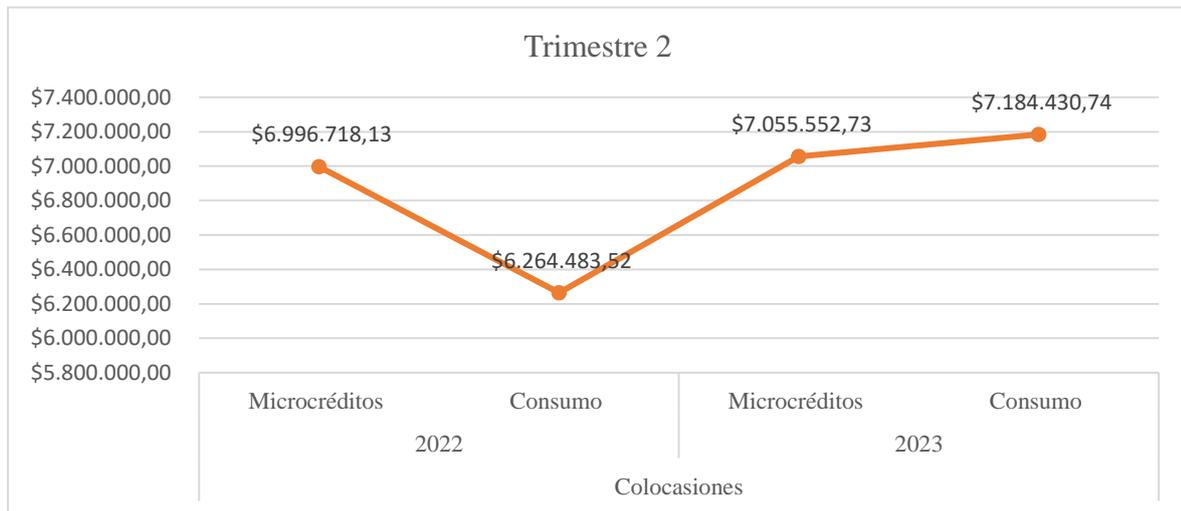
Para empezar, resulta crucial mencionar que las colocaciones son consideradas como un pilar fundamental dentro del funcionamiento de las Cooperativa de Ahorro y Crédito, porque mediante estos las instituciones reciben un cierto porcentaje de ganancia en respuesta a los créditos concedidos a sus socios, esto ayuda a mejorar la situación económica de la misma. (Alvarado et al., 2024)

En consonancia con lo expuesto, en los datos recopilados, se evidencia el saldo de las colocaciones con lo que refiere a los créditos de consumo y microcréditos, para analizar la evolución de estas cuentas, fue indispensable dividir los años 2022 y 2023 en trimestres de la siguiente manera: Trimestre 1 que engloba los meses de enero, febrero y marzo, en el Trimestre 2 esta abril, mayo y junio, en el Trimestre 3 con julio, agosto y septiembre, por último en el Trimestre 4 octubre, noviembre y diciembre.

Ahora en el primer trimestre se observa que los microcréditos desde el año 2022 hasta el año 2023 han aumentado un 1.59% y en los créditos de consumo se manifestó un aumento significativo del 10.17% estos resultados respaldan que los canales digitales están teniendo resultados positivos logrando conseguir más socios por la facilidad con la que se puede solicitar un crédito y con la rapidez de recibir el dinero casi de manera inmediata.

Figura 2

Evolución de las colocaciones del trimestre 2 de la COAC “Unión El Ejido” correspondiente al año 2022 y 2023



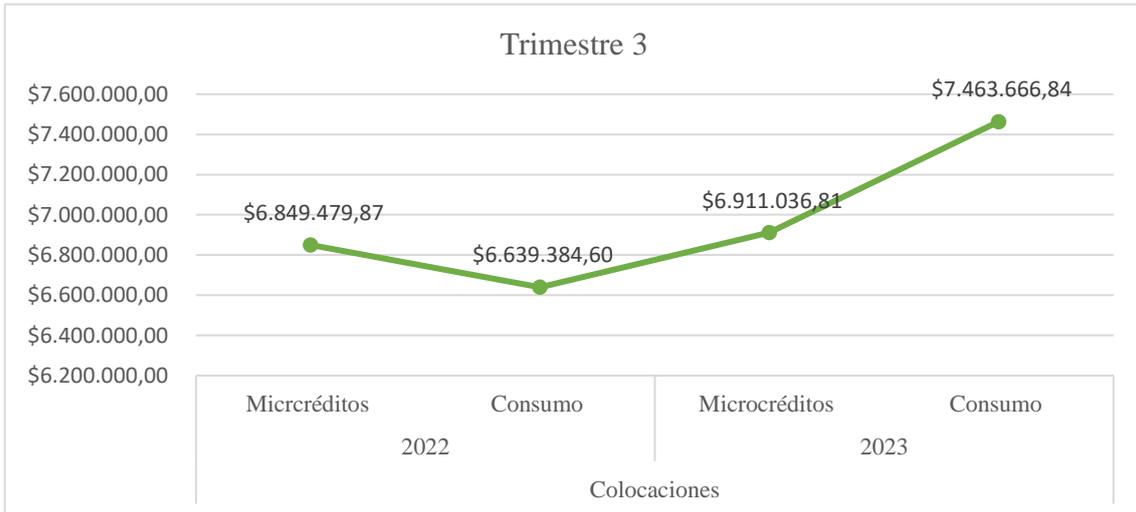
Nota: Datos estadísticos SEPS

Para el segundo trimestre se observa que los microcréditos continúan aumentando en este caso desde el año 2022 hasta el 2023 ha aumentado en 0.84% que se traduce a más beneficios para la institución, sin embargo, en relación al trimestre 1 el crecimiento es menor porque de haber aumentado en un 1.59% se reduce al 0.84% que a pesar de disminuir no es alarmante ni perjudicial para la cooperativa, por otro lado en los créditos de consumo se registra un aumento del 14.68% superando con un 4.51% al trimestre anterior demostrando que poco a poco los socios van mostrando más interés por la

utilización de los canales digitales, de la misma manera mejora la rentabilidad de la institución porque esta percibe más ingresos por los intereses de cada crédito emitido.

Figura 3

Evolución de las colocaciones del trimestre 3 de la COAC “Unión El Ejido” correspondiente al año 2022 y 2023

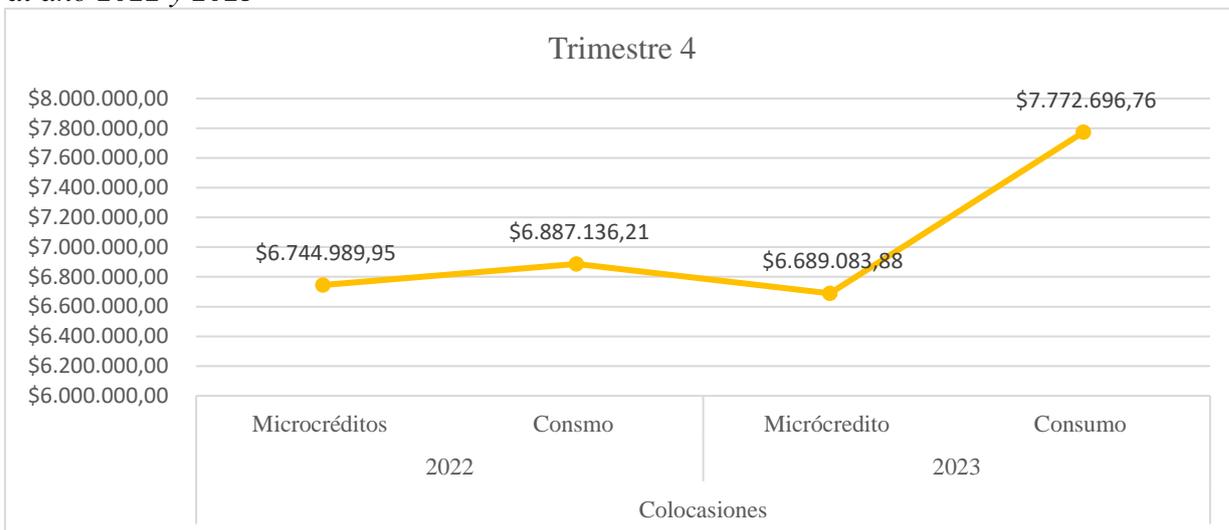


Nota: Datos estadísticos SEPS

En el tercer trimestre a pesar de que no en gran medida los microcréditos han crecido un 0.89% por otro lado, los créditos de consumo no han perdido su protagonismo ya que han incrementado un 12.42%, a pesar de esto, en relación al trimestre 2 se registró una disminución del 2.26% pero sigue siendo de beneficio para la cooperativa demostrando que los socios tienen una mejor aceptación con estos, probablemente sea por la facilidad con la que se puede disponer del dinero del crédito de manera inmediata, además puede hacer cualquier tipo de transferencia sin la necesidad que el usuario se acerque a la agencia física, demostrando que lo que dijo el jefe financiero en la entrevista se está cumpliendo en vista de que el propósito principal de la implementación de los canales digitales era facilitar la realización de actividades básicas de los usuarios.

Figura 4

Evolución de las colocaciones del trimestre 4 de la COAC “Unión El Ejido” correspondiente al año 2022 y 2023



Nota: Datos estadísticos SEPS

Para finalizar, en el trimestre 4 se observa una pequeña disminución del -0.82% demostrando que los socios no están utilizando las canales digitales de la manera esperada una de las consecuencias de esta actitud es la falta de confianza en la tecnología, mientras que los créditos del consumo siguen aumentando con el 12.86%, brindando a la cooperativa una economía estable, en otras palabras, la decisión de implementar los canales digitales trajo consigo grandes beneficios para la entidad financiera ya que sus ingresos están creciendo paulatinamente por la facilidad de acceso a los servicios financieros que ofrece la cooperativa.

Análisis de las Captaciones

De manera semejante es prioritario que cada cierto período de tiempo se ejecute un análisis en las cuentas de la cooperativa con la finalidad de tener conocimiento de la situación real de dicha institución, esencialmente en el caso de las captaciones ya que los

ahorros a la vista y depósitos a plazo fijo son determinantes para la liquidez de la COAC de esta manera la entidad tiene la solvencia necesaria para dar cumplimiento con sus obligaciones. (Sánchez, 2014).

Para comprobar cómo es la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión El Ejido” fue necesario la revisión de los datos de captaciones cargados en la página oficial de la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2024b) donde se evidencio lo siguiente:

Figura 5

Evolución de las captaciones del trimestre 1 de la COAC “Unión El Ejido” correspondiente al año 2022 y 2023



Nota: Datos estadísticos SEPS

En la información obtenida se muestra el saldo de las captaciones dentro de las cuentas de ahorros a la vista y a plazo fijo, para observar la evolución que han tenido estas cuentas, utilizando el mismo método de las colocaciones se ejecutó un análisis de cada trimestre, donde se observó que en las captaciones a la vista existió un crecimiento del 2.52% desde el año 2022 al 2023, del mismo modo para las captaciones a plazo fijo registró un aumento relevante del 14.32% evidenciando que la cooperativa cuenta con la

confianza y preferencia de sus socios como consecuencia de las ofertas más atractivas en cuanto a las tasas que ofrece al mantener el dinero en la institución.

Figura 6

Evolución de las captaciones del trimestre 2 de la COAC “Unión El Ejido” correspondiente al año 2022 y 2023



Nota: Datos estadísticos SEPS

Al analizar el segundo trimestre se identificó un crecimiento en las captaciones a la vista del 4.32% duplicando el progreso del trimestre anterior probablemente por la facilidad con la que los socios pueden transaccionar de manera inmediata y sin importar el lugar a través de los canales digitales, y en las captaciones a plazo fijo se registra un aumento del 12.95% demostrando la aceptación que tiene la cooperativa y también se debe al aumento en el número de socios.

Figura 7

Evolución de las captaciones del trimestre 3 de la COAC "Unión El Ejido" correspondiente al año 2022 y 2023

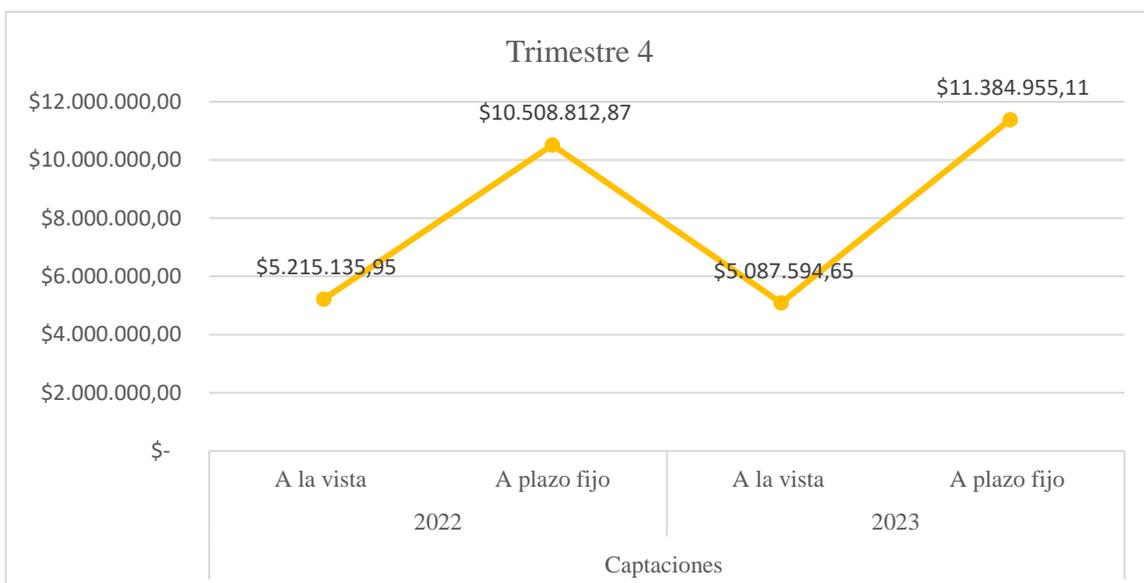


Nota: Datos estadísticos SEPS

Al analizar el tercer trimestre se identificó una disminución del -1.40% en las captaciones a la vista, a diferencia de lo que sucede con las captaciones a plazo fijo que durante los 3 trimestres solamente ha aumentado y esta no es una situación distinta, porque crece en un 11.71% que se traduce a un mejor posicionamiento de la cooperativa dentro del mercado competitivo, además expone la preferencia que tienen los socios por este tipo de captación.

Figura 8

Evolución de las captaciones del trimestre 4 de la COAC "Unión El Ejido" correspondiente al año 2022 y 2023



Nota: Datos estadísticos SEPS

Para este último trimestre se observa que las captaciones a la vista siguen disminuyendo conforme el tiempo va avanzando, ya que del año 2022 al 2023 se registra una rebaja del -2.44% mientras que en las captaciones a plazo fijo se registra un incremento del 8.34% que, aunque a relación del primer trimestre ha disminuido un total del -5.98% no se considera alarmante para la cooperativa sugiriendo que los canales digitales han mejorado la accesibilidad y gestión sobre las cuentas a largo plazo, sin embargo, es importante que se haga un análisis de las preferencias de los socios con la finalidad de adecuar los servicios financieros para que estos no tengan el requerimiento de buscar otras instituciones financieras.

Efectividad de los canales digitales

Antes de proceder, es indispensable comprender que al hablar de rentabilidad se refiere a cualquier tipo de beneficio que puede tener una empresa o entidad financiera como producto de una estrategia implementada en la misma, con la finalidad de obtener un retorno que se lo pueda medir de manera cuantitativa. (Jiménez et al., 2022).

Resultados del Análisis Financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión El Ejido”

Para dar cumplimiento con el análisis financiero es esencial realizar un análisis horizontal con los datos obtenidos de las colocaciones y captaciones por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión El Ejido” y la página oficial de la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) tomando en cuenta que en el año 2022 fue en el que se invirtió una cantidad de \$ 167.019,63 en equipo de computación necesarios para dar inicio con la implementación de los canales digitales, es decir, la cooperativa en línea y la cooperativa móvil, en el mismo sentido fue necesario la adquisición de programas de

computación valorados con un total de \$ 252.944,61 aquí está incluido el software y hardware que ayudan en el funcionamiento interno de este nuevo sistema, tomando en cuenta estos datos se procede a realizar un estudio, de esta manera se va a obtener un aproximado con la finalidad de observar si la implementación de los canales digitales beneficio a la funcionalidad de la cooperativa.

Resulta crucial mencionar que el enfoque por el que fueron creados los canales digitales fue incrementar el número de socios con la intención de agrandar los activos y de esta manera pertenecer al segmento 1 dentro de la segmentación del sistema de economía popular y solidaria, de la misma forma es aumentar las colocaciones ya que al generar un mayor número de créditos la cooperativa aumenta su liquidez y capital mediante los intereses que estos generan, adicional a esto se desea disminuir la morosidad ya que la cooperativa en línea y móvil permite cancelar las cuotas sin que sea indispensable acercarse personalmente a las distintas agencias.

Tabla 2.

Análisis Horizontal de las colocaciones trimestrales de los años 2022 y 2023 de la COAC “Unión El Ejido”

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "UNIÓN EL EJIDO"								
COLOCACIONES TRIMESTRALES								
Análisis Horizontal								
	Microcrédito 2022	Microcrédito 2023	Valor Relativo Microcrédito	Valor Absoluto Microcrédito	Consumo 2022	Consumo 2023	Valor Relativo Consumo	Valor Absoluto
Trimestre 1	\$ 6.877.191,57	\$ 6.986.686,25	1,59%	\$ 109.494,67	\$ 6.224.076,16	\$ 6.857.370,72	10,17%	\$ 633.294,56
Trimestre 2	\$ 6.996.718,13	\$ 7.055.552,73	0,84%	\$ 58.834,60	\$ 6.264.483,52	\$ 7.184.430,74	14,69%	\$ 919.947,22
Trimestre 3	\$ 6.849.479,87	\$ 6.911.036,81	0,90%	\$ 61.556,94	\$ 6.639.384,60	\$ 7.463.666,84	12,42%	\$ 824.282,24
Trimestre 4	\$ 6.744.989,95	\$ 6.887.136,21	2,11%	\$ 142.146,26	\$ 6.887.136,21	\$ 7.772.696,76	12,86%	\$ 885.560,54

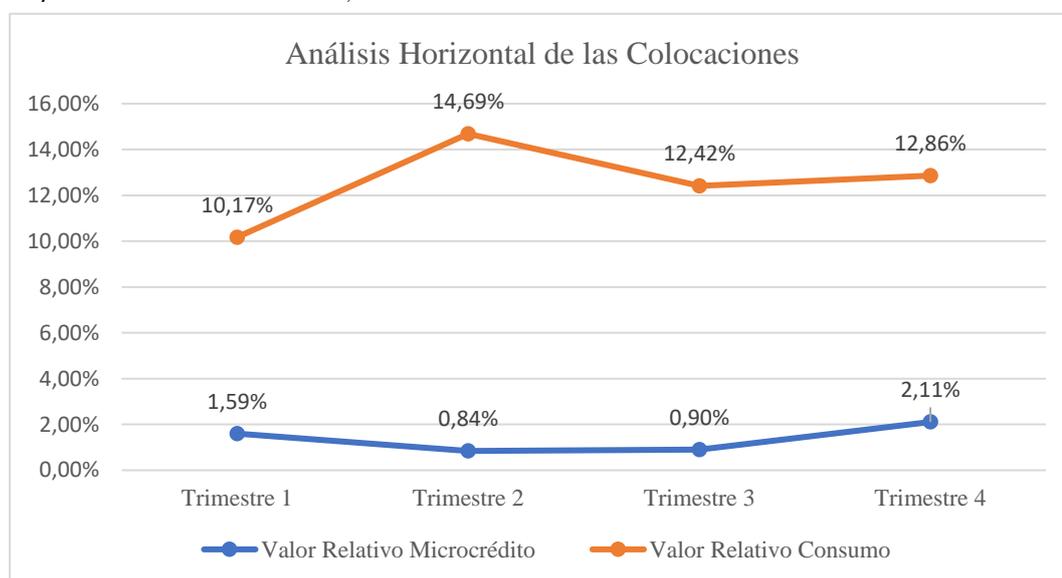
Nota: Datos estadísticos tomados de la SEPS

Interpretación del Análisis Horizontal de las colocaciones trimestrales

Fue importante la realización del análisis horizontal con el propósito de identificar una evolución en los distintos trimestres que fueron examinados durante el año 2022 y 2023, de esta manera fue necesario el planteamiento de estos datos en un gráfico:

Figura 9

Evolución trimestral del valor relativo de las cuentas de las colocaciones de la COAC “Unión El Ejido” en los años 2022 y 2023



Nota: Datos estadísticos tomados de la SEPS.

Con el planteamiento de esta gráfica es más sencillo evidenciar los cambios que se han manifestado a lo largo de los 4 trimestres analizados tomando en cuenta los años 2022 y 2023, se puede observar que la evolución del valor relativo de los microcréditos ha presentado diferentes oscilaciones durante su incremento ya que desde el trimestre 1 al trimestre 4 han crecido en un 0.32%, mientras que el progreso que se registra en el valor relativo de los créditos de consumo ha sido del 2.69% aunque estos valores no sean tan altos se puede afirmar que si existió un buen comienzo para la nueva era tecnológica que está experimentando la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión El Ejido”, estos valores

se interpretan como la preferencia que tienen los socios a realizar créditos en esta institución debido de la rapidez con la que pueden disponer del dinero en sus cuentas y la facilidad con la que pueden empezar a pagar sus cuotas sin acercarse a ninguna de las agencias, la simplicidad de los canales digitales también puede favorecer a disminuir la morosidad de los socios. Además, ayuda a la COAC a aumentar su liquidez y el capital que posee por el cobro de los intereses que se genera sobre los préstamos.

Tabla 3.

Análisis Horizontal de las captaciones trimestrales años 2022 y 2023 de la COAC “Unión El Ejido”

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "UNIÓN EL EJIDO"								
CAPTACIONES TRIMESTRALES								
Análisis Horizontal								
	A la Vista 2022	A la Vista 2023	Valor Relativo A la Vista	Valor Absoluto A la Vista	A Plazo Fijo 2022	A Plazo Fijo 2023	Valor Relativo A plazo fijo	Valor Absoluto A Plazo Fijo
Trimestre 1	\$ 5.044.869,22	\$5.171.821,16	2,52%	\$ 126.951,94	\$ 9.033.922,16	\$10.327.631,57	14,32%	\$1.293.709,41
Trimestre 2	\$ 4.858.104,38	\$5.067.697,21	4,31%	\$ 209.592,83	\$ 9.615.950,81	\$10.861.210,72	12,95%	\$1.245.259,91
Trimestre 3	\$ 5.095.919,15	\$5.024.410,25	-1,40%	\$ -71.508,90	\$10.077.011,26	\$11.256.649,86	11,71%	\$1.179.638,60
Trimestre 4	\$ 5.215.135,95	\$5.087.594,65	-2,45%	\$-127.541,31	\$10.077.011,26	\$11.384.955,11	8,34%	\$ 876.142,24

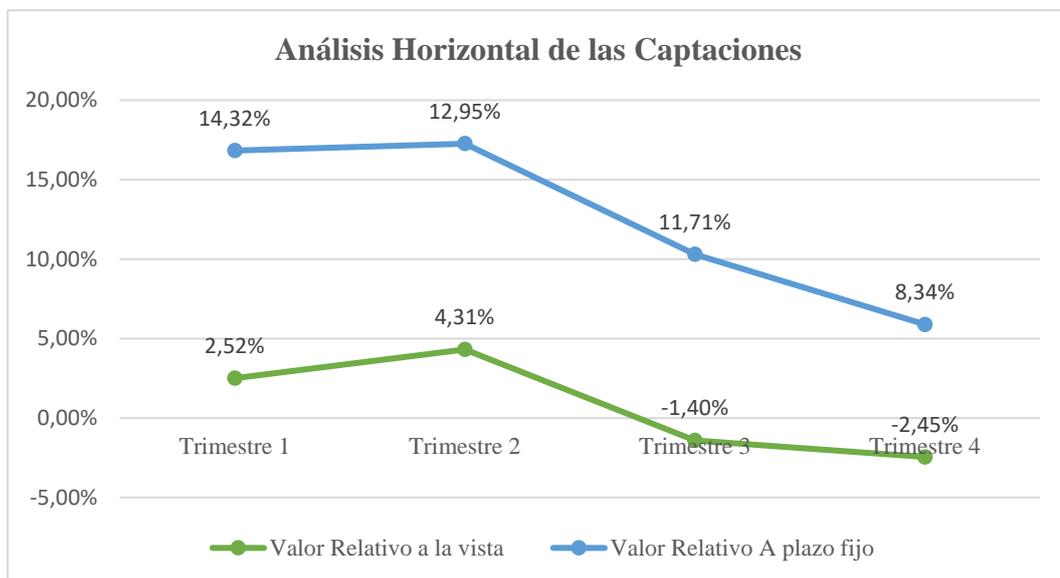
Nota: Datos estadísticos tomados de la SEPS.

Interpretación del Análisis Horizontal de las captaciones trimestrales

En el mismo sentido es importante que se realice un análisis trimestral de los montos de las captaciones, para lo cual es necesario la elaboración de un gráfico con los resultados obtenidos mediante el análisis horizontal que permita tener una observación más clara de los cambios que ha sufrido económicamente la cooperativa:

Figura 10

Evolución trimestral del valor relativo de las cuentas de las captaciones de la COAC “Unión El Ejido” en el año 2022 y 2023



Nota: Datos estadísticos tomados de la SEPS.

Mediante esta gráfica se puede contemplar que los datos expuestos de las captaciones presentan las siguientes variaciones en el valor relativo de las captaciones a la vista se puede observar que ha disminuido un -1.97% desde el trimestre 1 hasta el trimestre 4 indicado pérdidas, mientras que por otro lado, en el valor relativo de las captaciones a plazo fijo ha disminuido en un -5.98% aunque al principio parezca una cantidad preocupante esta disminución se mantiene dentro del rango de aceptación ya que no tiene valores negativos. Con estos resultados es necesario que la cooperativa implemente estrategias innovadoras con la finalidad de captar nuevos socios para que confíen su dinero en la cooperativa, debido a que una de las probables causas de esta disminución es que las personas tengan favoritismo con otra entidad financiera que ofrezca mejores tasas de interés sobre los depósitos.

Aplicación de los Indicadores Financieros

En este espacio se va a proceder a desarrollar un análisis comparativo tomando en cuenta los distintos indicadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión El Ejido” en comparación con las Cooperativas del Segmento 2 con el propósito de identificar como ha sido el rendimiento tras la implementación de los canales digitales y si está en relación con la evolución del resto del segmento.

Tabla 4.

Análisis comparativo de la COAC “Unión El Ejido” vs las cooperativas del Segmento 2 durante el año 2022

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión El Ejido"		VS	Cooperativas del Segmento 2 del cantón Cotacachi		
2022			2022		
	Indicador	Valor		Indicador	Valor
Trimestre 1	Liquidez corriente	21,63%	VS	Liquidez corriente	24,73%
	Morosidad Ampliada	7,83%		Morosidad Ampliada	4,50%
	ROA	0,77%		ROA	0,70%
	ROE	3,43%		ROE	4,20%
Trimestre 2	Liquidez corriente	21,57%	VS	Liquidez corriente	24,27%
	Morosidad Ampliada	8,40%		Morosidad Ampliada	4,63%
	ROA	0,70%		ROA	0,67%
	ROE	3,00%		ROE	4,13%
Trimestre 3	Liquidez corriente	22,13%	VS	Liquidez corriente	23,43%
	Morosidad Ampliada	7,27%		Morosidad Ampliada	4,87%
	ROA	0,67%		ROA	0,60%
	ROE	3,13%		ROE	3,83%
Trimestre 4	Liquidez corriente	20,33%	VS	Liquidez corriente	23,17%
	Morosidad Ampliada	6,37%		Morosidad Ampliada	4,60%
	ROA	0,57%		ROA	0,50%
	ROE	2,73%		ROE	3,20%

Nota: Datos estadísticos tomados de la SEPS.

Lo más evidente que se detecta a simple vista de la comparación realizada entre la COAC “Unión El Ejido” y las Cooperativas del Segmento 2 es que en el indicador de *liquidez corriente* en el primer trimestre supera con el 3,1% el segmento 2 en relación a la COAC esta disminución se le puede atribuir a la inversión que se realizó para la

adquisición de los equipos y programas de computación necesarios para empezar con la implementación y funcionamiento de los canales digitales, sin embargo, la disminución en este indicador dificulta la posibilidad para que la cooperativa pueda cubrir con las obligaciones financieras a corto plazo.

En el indicador de la *morosidad ampliada* en todos los trimestres se puede observar una gran diferencia en relación a las demás cooperativas del segmento 2, sin embargo, se observa que en la COAC “Unión El Ejido” esta cifra va disminuyendo paulatinamente dicho cambio se le puede atribuir a la implementación de los canales digitales ya que estos tienen un enfoque de facilitar el pago de sus cuotas mediante un dispositivo móvil, aunque la diferencia no es tan notable lo que significa que varios socios todavía no adoptan esta nueva modalidad que implementó la cooperativa esto puede afectar en la rentabilidad y liquidez de la misma.

De igual manera también se analizó el *ROA (Retorno de Activos)* donde se expone que la COAC “Unión El Ejido” maneja un nivel más alto en relación de las demás Cooperativas del Segmento 2 que aunque en cada trimestre analizado se ve una leve disminución sigue superando a las demás, con este análisis se deduce que los canales digitales contribuyen con una mayor eficiencia en el uso de los activos pero las capacitaciones y demás gastos necesarios para empezar con su utilización puede que hayan afectado con la reducción de este indicador, pese a esto no es una disminución alarmante para la institución financiera.

Por último, pero no menos importante está el indicador del *ROE (Retorno sobre el Patrimonio)* este se registra que va disminuyendo con el paso del tiempo de la misma manera que sucede en el resto de Cooperativas del Segmento 2, en la COAC “Unión El Ejido” puede ser que los canales digitales han presentado un impacto en la rentabilidad

sobre el patrimonio, debido a los costos operativos que se ejecutaron durante el proceso de instalación y funcionamiento de los diferentes canales digitales.

Tabla 5.

Análisis comparativo de la COAC “Unión El Ejido” vs las cooperativas del Segmento 2 durante el año 2023

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión El Ejido"			VS	Cooperativas del Segmento 2 del cantón Cotacachi	
2023				2023	
	Indicador	Valor		Indicador	Valor
Trimestre 1	Liquidez corriente	23,50%	VS	Liquidez corriente	24,77%
	Morosidad Ampliada	8,00%		Morosidad Ampliada	6,43%
	ROA	0,80%		ROA	0,37%
	ROE	3,77%		ROE	2,43%
Trimestre 2	Liquidez corriente	20,67%	VS	Liquidez corriente	24,00%
	Morosidad Ampliada	7,70%		Morosidad Ampliada	6,07%
	ROA	0,73%		ROA	0,53%
	ROE	3,43%		ROE	3,23%
Trimestre 3	Liquidez corriente	20,77%	VS	Liquidez corriente	23,37%
	Morosidad Ampliada	7,70%		Morosidad Ampliada	5,83%
	ROA	0,70%		ROA	0,50%
	ROE	3,43%		ROE	3,27%
Trimestre 4	Liquidez corriente	20,83%	VS	Liquidez corriente	23,93%
	Morosidad Ampliada	10,40%		Morosidad Ampliada	6,07%
	ROA	0,50%		ROA	0,40%
	ROE	2,37%		ROE	2,53%

Nota: Datos estadísticos tomados de la SEPS.

Aunque en el indicador de *liquidez corriente* de la COAC “Unión El Ejido” siga siendo menor en comparación al de las Cooperativas del Segmento 2 se observa que ha crecido un total del 1.87% en relación al año 2022 especialmente en el caso de la COAC “Unión El Ejido”, aunque no haya sido un crecimiento significativo demuestra que la cantidad invertida en la implementación si se la va a recuperar con el paso del tiempo y si se implementa la publicidad necesaria para que los socios se motiven a utilizarlos, además, se entiende que los costos de implementación y adaptación de la innovación tecnológica se están disminuyendo logrando un aumento de liquidez.

En cambio, en el indicador denominado como *morosidad ampliada* se observa un incremento que es preocupante para la COAC “Unión El Ejido” porque demuestra que no existe una mejora del riesgo crediticio y en lo que refiere a la recuperación de dudas, siendo un indicio de que aún falta la adopción de los canales digitales por parte de los socios.

En el caso del *ROA (Retorno sobre Activos)* se registra un incremento que supera al indicador de las Cooperativas del Segmento 2 sugiriendo que la implementación de los canales digitales ha contribuido en la COAC “Unión El Ejido” para mejorar la eficiencia que maneja sobre los activos, a pesar de esto, es importante reconocer que ha decrecido en una mínima cantidad que se debe buscar una manera para reducir costos optimizando el potencial que tienen los canales digitales.

Y para finalizar, se encuentra el *ROE (Retorno sobre el Patrimonio)* mostrando que se ha incrementado notablemente en este indicador dentro de la COAC “Unión El Ejido” sugiriendo que esta digitalización ha tenido un impacto positivo en lo que refiere a la rentabilidad sobre el patrimonio, sin embargo, en el tercer y cuarto trimestre se observa una disminución, que se le puede catalogar como falta de información de los canales digitales por parte de los socios, y temor a la utilización de los mismo o por otro lado puede ser a que aún se necesita costos de operación para los canales digitales y capacitaciones para los funcionarios de la COAC para que guíen a los usuarios.

Conclusiones

- La implementación de los canales digitales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión El Ejido” ha sido una estrategia acertada con la finalidad de agilizar todos los procesos y productos financieros que ofrece, porque permite a la institución ser más eficiente al momento de prestar servicios o los socios, en el mismo sentido, mejora los indicadores financieros manteniendo a la institución en una estabilidad económica.
- Para esta nueva implementación tecnología la cooperativa tomo como base las distintas normativas que son establecidas por los diferentes entes de control, de esta manera logró establecer una Política Interna de Seguridad con la finalidad de garantizar la seguridad en los datos que son proporcionados por los socios, ganando la confiabilidad de los mismos y promoviendo el uso de los canales digitales.
- El propósito con el cual fueron implementados los canales digitales dentro del funcionamiento de la cooperativa fue para cubrir con los servicios básicos de los socios como son transferencias y pago de deudas, en este sentido al registrar un aumento dentro de las colocaciones desde el año 2022 hasta el 2023 en la oferta de microcréditos con un 0.32% que es equivalente a \$ 188.107,69 y en los créditos de consumo tiene un aumento del 2.69% correspondiente a un total de \$ 1'548.620,60 se afirma que se cumplió con la intención de la cooperativa ya que aumento la rentabilidad de la institución, de igual manera, se cumple con el propósito de la implementación de los canales digitales ya que se identifica un aumento de las colocaciones.
- Al realizar el análisis comparativo se descubrió que el ROA (*Retorno sobre Activos*) de los valores de las demás cooperativas del Segmento 2 supera con un

promedio del 0.06% a la COAC “Unión El Ejido” durante el año 2022, pero para el siguiente año la COAC destaca con un promedio 0.23% sobre las demás cooperativas, de la misma forma, se analizó el ROE (*Retorno de Patrimonio*) y se descubrió en el año 2022 el segmento 2 sobresale con un promedio de 0.76% en relación a los valores de la COAC, y para el siguiente año la COAC supera al resto de las cooperativas con un promedio de 0.38%. Estas variaciones demuestran que en el año 2022 que es en el que se realizó todo el proceso de instalación de los canales digitales en la COAC “Unión El Ejido” se evidencia que sufrió un debilitamiento de sus activos y patrimonio debido a todos los gastos operativos, con todo y esto, para el año 2023 se fue fortaleciendo debido a la retribución que le dio la tecnología y de esta manera logró un incremento en sus ganancias superando al resto del segmento 2.

Recomendaciones

- Es necesario que la cooperativa adopte nuevas y diversas formas de difundir la información y los beneficios que se obtiene con la utilización de los canales digitales, porque, aunque ya se considere como una ventaja para la institución es vital conseguir más socios que utilicen estas plataformas.
- Se debe realizar constantes monitoreos al funcionamiento de la cooperativa con la finalidad de corroborar la eficiencia con la que se están desarrollando los canales digitales, de esta manera facilitará la identificación de los procesos en los que más se invierte costos operacionales con el propósito de tomar decisiones que optimicen los mismos.
- Es crucial que la cooperativa siga ampliando las actividades financieras que se pueden realizar a través de las plataformas digitales, con la finalidad de volverlas

más atractivas para los socios con esto no solo se obtiene una preferencia en el mercado, sino que también incrementará las captaciones de ingresos y mejorará la rentabilidad.

- Debido a que la cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión El Ejido” es considerada como pionera en el cantón Cotacachi es importante que comparta los resultados obtenidos después de la implementación de los canales digitales, fomentando a que aquellas cooperativas que aún no cuentan con esta innovación se animen al cambio.

Referencias Bibliográficas

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación. [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Álava, D., & Molina, A. (2024). Pagos digitales y su relación con la inclusión financiera en jóvenes del Ecuador en el periodo 2020-2023 [Proyecto Integrador, Escuela Superior Politécnica del Litoral].
<https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/b24b6b26-2ac1-436a-b8c0-3b692b1fb6a3/T-113985%20ADMI-1014%20ALAVA%20-%20MOLINA.pdf>
- Alvarado, A. M. O. (2023a). Efectos de la transformación digital en el sector contable y financiero en Ecuador. *Ciencia y Educación*, 4(11), Article 11.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.10212374>
- Alvarado, A. M. O. (2023b). Las nuevas tendencias en la gestión financiera: Análisis comparativo de empresas líderes en Ecuador. *Ciencia y Educación*, 4(6), Article 6. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8192153>
- Alvarado, F. Y. M., Martínez, E. J. M., Yaguana, L. de J. M., Martínez, A. de los Á. A., & Pérez, S. S. S. (2024). La Colocación de Créditos y su Relación con la Rentabilidad. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 1767-1780. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10611
- Ayala, Y. (2022). Implementación y Uso De Las Tecnologías Financieras (FINTECH) En Colombia; Como Mecanismo De Innovación Financiera [Universidad Cooperativa de Colombia].
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/0cc10779-6a47-4936-92bd-d8ccf0e720c5/content>
- Bejarano, M. A. G. (2016). La investigación cualitativa. *INNOVA Research Journal*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>

- Bravo, H. L. A., & Parrales, L. V. S. (2024). Impacto del uso de la tecnología en la sociedad ecuatoriana actual. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 6(2), 48-62.
<https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i2.1019>
- Buitrago, T. P. (2022). Transformación digital en el sector financiero.
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1678&context=finanzas_comercio
- Campos, E. B. (2017). LA INNOVACIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO BANCARIO: EL RETO DE LA BANCA DIGITAL. 20-28.
- Chiliquinga, J. L., Yautibug-Caiza, J. M., & Medina-Chicaiza, P. (2020). Data Studio: Analítica digital en cooperativas de ahorro y crédito indígenas de Tungurahua-Ecuador. *3C TIC: Cuadernos de desarrollo aplicados a las TIC*, 9(3), 69-93.
<https://doi.org/10.17993/3ctic.2020.93.69-93>
- Chugchilán, M. P. (2023). Estrategias de marketing online para productos y servicios financieros de Cooperativas de Ahorro y Crédito [Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/4184/1/79342.pdf>
- Chuquitarco, L. (2024). Uso de herramientas digitales en la Cooperativa Ambato, sede Latacunga, Provincia de Cotopaxi [Proyecto de Investigación, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/12148/3/PI-001818.pdf>
- Conejo, F., & Murillo, J. (2020). Evaluación en el Retorno de la inversión.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.4505303>
- Constitución de la República del Ecuador, § Capítulo Sexto (2008).
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido. (s. f.). Sobre Unión El Ejido.
Recuperado 9 de junio de 2024, de
<https://web.coopelejidovirtual.fin.ec/nosotros/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido. (2023, diciembre 31). Reglamento de Buen Gobierno—Política de Información—Transparencia [Transparencia COAC Unión El Ejido]. <https://web.coopelejidovirtual.fin.ec/transparencia/>
- Cuesta, C., Ruesta, M., Tuesta, D., & Urbiola, P. (2015). La transformación digital de la banca. BBVA Research Observatorio Digital.
- Cuevas, C. F. (2001). Medición del desempeño: Retorno sobre Inversión, ROI; Ingreso Residual, IR; Valor Económico Agregado, EVA; Análisis Comparativo. *Estudios Gerenciales*, 17(79), 13-22.
- Fernández, Y., Gutiérrez Fernández, M., & Palomo Zurdo, R. (2019). ¿Cómo percibe la banca cooperativa el impacto de la transformación digital? CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 95, 11.
<https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.95.12724>
- Franco, G. (2021). Bancos y Fintech: El futuro ya llegó [Trabajo Final de Grado, Universidad Empresarial Sigo 21].
<https://repositorio.21.edu.ar/handle/ues21/23745>
- Franco, P. (2015). Tecnología, inclusión financiera y regulación: Acercando el financiamiento a las personas [Universidad del Pacífico].
https://www.up.edu.pe/UP_Landing/alcade2017/papers/25-Tecnologia-inclusion-financiera-regulacion.pdf
- Garcés, S. (2015). Seguridad Informática para la red de datos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. [Universidad Técnica de Ambato].
https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8654/1/Tesis_t975si.pdf

- Grasso, L. (2006). Encuestas: Elementos para su diseño y análisis. Editorial Brujas.
- Guachi, T. V. (2012). Norma de seguridad informática ISO 27001 para mejorar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información y comunicación en el departamento de sistemas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. [Universidad Técnica de Ambato].
https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2361/1/Tesis_t715si.pdf
- Guillen, O., Sánchez, M., & Begazo, L. (2020). PASOS PARA ELABORAR UNA TESIS DE TIPO CORRELACIONAL. https://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf
- Gutiérrez, P. (2021). Comparativa de la banca tradicional con la banca online [Universidad de Jaén].
<https://crea.ujaen.es/bitstream/10953.1/16088/1/TFG%20ADE%20PAULA%20AGUSTINO%20GUTIERREZ%20WORD%20-%20Paula%20Agustino%20Guti%3%a9rrez.pdf>
- Íñiguez, F. (2021). Regulación para las fintech en el Ecuador. Estudios de la Gestión. Revista Internacional de Administración.
<https://doi.org/10.32719/25506641.2021.9.5>
- Jácome, H. (2020). Análisis de la transformación digital de los servicios financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento uno de la ciudad de Quito [Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: Licenciado en Administración de Empresas]. Universidad Politécnica Salesiana.
- Jara, J. (2023). Las Fintech como alternativa de inclusión financiera en la población Ecuatoriana [Trabajo de Titulación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo].
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/18941/1/22T01022.pdf>

- Jimbo, C., Erazo, J., & Narváez, C. (2019). Análisis de eficiencia de 6. La cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos.
- Jiménez, P., Salazar, D. S., & Bagner, E. (2022). Estrategias de colocación de créditos para incrementar la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, 2021. 70-80.
- Lasso, E. R., & Rojas, S. P. (2020). Fintech en América Latina como estrategia de integración regional. Catálogo Editorial Politecnico Grancolombiano, 38-54.
<https://doi.org/10.15765/poli.v1i176.2391>
- Ley Orgánica de Protección de Datos, 8 (2021).
https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/2021/07/ley_organica_de_proteccion_de_datos_personales.pdf
- López, S. (2022). Fintech: Retos y oportunidades en la economía ecuatoriana [Disertación previa la obtención del título de Economista, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d7738d65-7801-4296-b8e6-dda57b72b3fd/content>
- Lucero, L. (2023). El rol de la auditoría informática en la era de la protección de datos personales en Ecuador. *Technology Rain Journal*, 2(2), Article 2.
<https://doi.org/10.55204/trj.v2i2.e17>
- Martínez, A. (2015). Análisis horizontal y vertical de estados inancieros. 2.
- Martínez, D. V. (2017). Muestro Probabilístico y No Probabilístico.
<https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf>

Miranda, M. (2023). Análisis de la implementación de la banca electrónica y su impacto en la rentabilidad [Pontifica Universidad Católica del Ecuador].

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/4112/1/79271.pdf>

Montaño, S. (2020). Medios de pagos FINTECH en España [Universidad de Sevilla].

[https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/103637/MONTA%
c3%91O_MU%
c3%91OZ_S%28161%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/103637/MONTA%c3%91O_MU%c3%91OZ_S%28161%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Olmedo, J. P. (2023). Análisis de las Fintech en el mercado Ecuatoriano [Trabajo de Titulación, Universidad Politécnica Salesiana - Sede Guayaquil].

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/25992/1/UPS-GT004581.pdf>

Ortega, A. (2018). Enfoques de Investigación.

[https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-
Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6
b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf)

Ponce, S. V. S., Poveda, A. E. R., & Molina, E. A. T. (2023). Indicadores de Gestión del Talento Humano en los Gads Cantonales de la Provincia de Cotopaxi en Época de Pandemia y Post Pandemia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 94-114. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7598

Pulla, F. (2022). Una mirada al ecosistema Fintech en el Ecuador [Universidad de Cuenca]. [http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/39069/1/Trabajo-
de-Titulaci%C3%B3n.pdf.pdf](http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/39069/1/Trabajo-de-Titulaci%C3%B3n.pdf.pdf)

Quilumbango, A., & Cumba, E. (2023, mayo 31). Política de Privación de Datos

Personales. <https://web.coopelejidovirtual.fin.ec/transparencia/>

Ramírez, O., & Pierre, J. (2023). Análisis de las Fintech en el mercado ecuatoriano.

<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/25992>

- Rivera, J. A., & Ruiz, D. (2011). Análisis del desempeño financiero de empresas innovadoras del Sector Alimentos y Bebidas en Colombia. *Pensamiento & Gestión*, 31, 109-136.
- Rodriguez, L. (2022). Desarrollo de las Fintech en Costa Rica: Análisis de oportunidades y desafíos [Universidad de Costa Rica].
<https://repo.sibdi.ucr.ac.cr/bitstream/123456789/19298/1/46886.pdf>
- Rubaceti, N. A. B., Giraldo, S. R., & Sepulveda, M. Z. (2022). Una revisión bibliográfica del Fintech y sus principales subáreas de estudio. *Económicas CUC*, 43(1), Article 1. <https://doi.org/10.17981/econcuc.43.1.2022.Econ.4>
- Sánchez, G. (2014). Estrategias de captaciones y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Limitada [Trabajo de Graduación previo a la obtención de un título, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20455/1/T2475i.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024, junio 27). Intermediación Financiera—Colocaciones. DATASEPS.
<https://data.seps.gob.ec/#/dashboards/analytics/0/12>
- Ticona, M. (2023). La banca digital y su inclusión financiera: Una revisión bibliográfica.
- Velázquez, M. D. L. Á. (2020). Empresas fintech, activos virtuales y la era digital: Retos y oportunidades en México. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 9(18), 47-73.
<https://doi.org/10.23913/ricea.v9i18.153>

Anexos

Anexo 1

Formato de la entrevista realizada al Gerente General de la COAC “Unión El Ejido”

Universidad Técnica del Norte

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas Entrevista

Tema: “Análisis financiero de la implementación de canales digitales en los años 2022 - 2023 en la COAC Unión El Ejido”

Nombre del entrevistado:

Cargo que desempeña: Gerente General

Fecha de ejecución:

Lugar: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión El Ejido”

Hora de Inicio:

Hora de finalización:

Nº	Preguntas
1	Tomando como punto de partida el entorno en el cual nos encontramos en la actualidad ¿Qué es lo que impulsó a la cooperativa a la decisión de implementar los canales digitales?
2	En cuanto a lo que refiere a implementación y funcionamiento de los canales digitales ¿Qué normativas han sido las que han tenido más influencia para ejecutar esta nueva propuesta? En el mismo sentido, ¿Se implementó alguna normativa interna para el funcionamiento de los canales digitales?
3	Una vez que los canales digitales han iniciado con su funcionamiento ¿Cuáles han sido las estrategias que ha adoptado la cooperativa con la finalidad de difundir la utilización de los mismos hacia los socios? De la misma manera, ¿Se ha implementado técnicas con la finalidad de que los usuarios puedan expresar su opinión con lo que refiere al funcionamiento de los canales digitales?
4	¿Cómo fue la reacción que se evidenció en los trabajadores de la cooperativa cuándo se implementó los canales digitales como uno de los servicios en la institución? ¿Se observó una adaptación rápida y eficiente o se presentó algún tipo de inconveniente?
5	¿Podría describir los cambios más evidentes que se ha observado en la cooperativa después de la implementación de los canales digitales?
6	Una vez que empezó el funcionamiento de los canales digitales ¿de alguna manera se tuvo que adecuar los servicios financieros?
7	¿Cuál sería su sugerencia para todas las instituciones financieras que aún se manejan por el sistema tradicional?

Anexo 2

Formato de la entrevista realizada al Jefe de Crédito de la COAC “Unión El Ejido”

Universidad Técnica del Norte

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas Entrevista

Tema: “Análisis financiero de la implementación de canales digitales en los años 2022 - 2023 en la COAC Unión El Ejido”

Nombre del entrevistado:

Cargo que desempeña: Jefe de Crédito

Fecha de ejecución:

Lugar: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión El Ejido”

Hora de Inicio:

Hora de finalización:

Nº	Pregunta
1	¿Considera que la implementación de los canales dentro de la cooperativa ha contribuido en el fortalecimiento de la otorgación de créditos a los diferentes socios?
2	A raíz de la implementación de los canales digitales en la cooperativa, ¿considera que se ha detectado logros o avances en el ámbito crediticio?
3	Desde su punto de vista ¿Considera que la cartera de crédito y las captaciones de la cooperativa han incrementado a partir de la utilización de los canales digitales?
4	¿Podría describirme cuáles son los principales indicadores que se deben revisar para observar el impacto que han tenido los canales digitales en la cooperativa tomando en cuenta solamente el ámbito crediticio?
5	En su opinión ¿Cree que mediante los canales digitales se podría hacer un seguimiento a los usuarios con la finalidad de reducir el índice de morosidad?
6	Considerando que la cooperativa tiene varias sedes distribuidas en la provincia, ¿piensa que al contar con canales digitales los socios pueden acceder a un crédito de una manera más fácil?
7	¿Contempla la oportunidad de una mejora o una expansión en la oferta de créditos a través de los canales digitales?
8	¿Considera que la implementación de los canales digitales dentro de la cooperativa le ha brindado una mayor sostenibilidad financiera? ¿Se ha visualizado una ventaja dentro del mercado que sea producto de esta digitalización?
9	Podría describir ¿Cuáles son los servicios financieros que ofrece la cooperativa en colocación y captación? Además, ¿En base a cuáles de estos servicios se planteó alguna transformación digital y cuál fue el motivo de dicha elección?
10	¿Podría decirme alguna recomendación para optimizar y promover el uso de los canales digitales en beneficio del área de crédito?

Anexo 3

Formato de la entrevista realizada al Jefe de Financiero de la COAC “Unión El Ejido”

Universidad Técnica del Norte

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas Entrevista

Tema: “Análisis financiero de la implementación de canales digitales en los años 2022 - 2023 en la COAC Unión El Ejido”

Nombre del entrevistado:

Cargo que desempeña: Jefe Financiero

Fecha de ejecución:

Lugar: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión El Ejido”

Hora de Inicio:

Hora de finalización:

Nº	Pregunta
1	¿Podría describir mediante cuáles indicadores financieros se puede verificar la evolución de los canales digitales? ¿Cómo ha ido evolucionando la rentabilidad, eficiencia y liquidez de la cooperativa?
2	¿Considera que la implementación de los canales digitales de alguna manera a afectado a los costos operativos de la cooperativa?
3	¿Podría describir cuáles han sido los cambios significativos que ha visto en la cooperativa después de la implementación de los canales digitales y en comparación de los métodos tradicionales?
4	Una vez implementados los canales digitales en la cooperativa ¿ha observado un cambio en la estructura de los ingresos? ¿se ha detectado nuevas fuentes de ingresos producto de esta digitalización?
5	¿Cuál ha sido la manera en la que se ha medido el ROI (Retorno de Inversión) después de la implementación de los canales digitales en la cooperativa? ¿podría comentar algunos resultados o cifras más relevantes?
6	¿Cuáles son los planes y proyecciones financieras que tiene la cooperativa ya sea a corto o a largo plazo en relación con la estrategia de digitalización?

Anexo 4

Entrevista realizada al Gerente General de la COAC “Unión El Ejido”



Anexo 5

Entrevista realizada al Jefe Financiero de la COAC “Unión El Ejido”



Anexo 6

Entrevista realizada al Jefe de Crédito de la COAC “Unión El Ejido”

