



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

MAGÍSTER EN FINANZAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

Determinar el impacto de los corresponsales solidarios en la cooperativa Jardín Azuayo desde el año 2016 al 2019

Autor: Vega Saquinaula, Bayron Isidro

Directora: Espinoza Loayza, Viviana del Cisne

CENTRO UNIVERSITARIO CUENCA

2020



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2020

Aprobación de la directora del trabajo de titulación

Loja, 31 de julio de 2020

Magister

Dolores María Rojas Toledo

Coordinadora de programa de posgrado

Ciudad. -

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación denominado: Determinar el impacto de los Corresponsales solidarios en la cooperativa Jardín Azuayo desde el año 2016 al 2019. realizado por Bayron Isidro Vega Saquinaula, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo. Así mismo, doy fe que dicho trabajo de titulación ha sido revisado por la herramienta antiplagio institucional.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Viviana del Cisne Espinoza Loayza

C.I: 1103874051

Declaración de autoría y cesión de derechos

“Yo, Bayron Isidro Vega Saquinaula, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

- Ser autor del Trabajo de Titulación denominado: Determinar el impacto de los Corresponsales Solidarios en la cooperativa Jardín Azuayo desde el año 2016 al 2019, del Programa de posgrados Magister en Finanzas, específicamente de los contenidos comprendidos en: Introducción, Capítulo 1. Marco teórico de la innovación tecnológica y métodos de estudio, Capítulo 2. La cooperativa Jardín Azuayo, Capítulo 3. Metodología aplicada en el estudio, Conclusiones y Recomendaciones, siendo Viviana del Cisne Espinoza Loayza, directora del presente trabajo; y, en tal virtud, eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación con la propiedad intelectual. Además, ratifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo son de mi exclusiva responsabilidad.
- Que mi obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.
- Autorizo a la Universidad Técnica Particular de Loja para que pueda hacer uso de mi obra con fines netamente académicos, ya sea de forma impresa, digital y/o electrónica o por cualquier medio conocido o por conocerse, sirviendo el presente instrumento como la fe de mi completo consentimiento; y, para que sea ingresada al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

Bayron Isidro Vega Saquinaula

C.I.: 0103464541

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación a mi familia, mi esposa Anita y mis hijos Talita, Priscila e Israel, quienes me han apoyado en cada momento de mi vida y me han dado fuerzas para culminar exitosamente esta etapa.

Bayron

Agradecimiento

Agradezco a Dios que ha sido la luz que me ha iluminado cada etapa de mi vida, brindándome salud.

A la Universidad Técnica Particular de Loja por brindarme la oportunidad de estudiar, mejorar mis competencias y formarme académicamente como profesional completo.

En especial a la magister Viviana del Cisne Espinoza Loayza por su acertada orientación en la elaboración de esta investigación.

A todos, muchas gracias.

Índice de contenidos

Carátula.....	I
Aprobación de la directora del trabajo de titulación	II
Declaración de autoría y cesión de derechos	III
Agradecimiento	VI
Índice de contenidos	VII
Resumen.....	1
Abstract	2
Introducción.....	3
Capítulo uno	4
Marco teórico	4
1.1 Innovaciones tecnológicas bancarias.....	4
1.2 Tipos de innovaciones tecnológicas.....	5
1.3 Impacto de los corresponsales solidarios en las variables de estudio	6
1.4 La evaluación de impacto	6
1.5 Los diseños cuasiexperimentales.....	7
1.6 Método de diferencias en diferencias.....	7
Capítulo dos.....	9
La cooperativa Jardín Azuayo	9
2.1 La cooperativa Jardín Azuayo	9
2.1.1 Antecedentes.....	9
2.1.2 Misión, visión	9
2.1.3 Objetivos estratégicos	10
2.1.4 Valores que orientan a la cooperativa Jardín Azuayo	11
2.1.5 Principios cooperativos.....	12
2.1.6 Estructura organizativa.....	12
2.1.7 Políticas y reglamentos	15
2.1.8 Puntos de cobertura nacional.....	17
2.1.9 División territorial	18
2.1.10 Indicadores de crecimiento	19
2.2 Productos y servicios	21
2.2.1 Captaciones.....	21
2.2.2 Colocaciones	23
2.3 Análisis financiero	29
2.3.1 Análisis vertical y horizontal.....	29
2.3.2 Indicadores de solvencia gerenciales.....	32

2.3.3 Evolución de las captaciones.....	33
2.3.4 Evolución de las principales cuentas del balance general.....	34
2.3.5 Evolución de las principales cuentas del balance de resultados.....	34
2.4 Indicadores Financieros.....	35
2.4.1 Morosidad.....	35
2.4.2 Roe y Roa.....	36
2.4.3 Liquidez.....	36
2.5 Indicadores sociales.....	37
2.5.1 Principales indicadores sociales.....	37
Capítulo tres.....	40
Metodología.....	40
3.1 Metodología.....	40
3.1.1 Tipo de investigación.....	40
3.1.2 Método de investigación.....	40
3.1.2 Procedimiento metodológico.....	42
3.1.3 Universo y muestra de la investigación.....	42
3.2 Análisis de resultados.....	43
3.3 Discusión de los resultados.....	47
Conclusiones.....	48
Recomendaciones.....	49
Referencias.....	50

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Cálculo del método de diferencias en diferencias</i>	8
Tabla 2 <i>División territorial por oficinas</i>	19
Tabla 3 <i>Indicadores de crecimiento iniciales de la cooperativa Jardín Azuayo</i>	19
Tabla 4 <i>Indicadores actuales de crecimiento de la cooperativa Jardín Azuayo</i>	20
Tabla 5 <i>Indicadores financieros gerenciales</i>	33
Tabla 6 <i>Variables de investigación</i>	43

Índice de figuras

Figura 1 <i>Organigrama circular de la cooperativa Jardín Azuayo</i>	13
Figura 2 <i>Estructura organizativa de la cooperativa Jardín Azuayo</i>	15
Figura 3 <i>Cobertura por provincia</i>	18
Figura 4 <i>Principales ramas de actividad a la que se dedican los socios</i>	21
Figura 5 <i>Análisis vertical y horizontal de la cooperativa Jardín Azuayo</i>	29
Figura 6 <i>Composición porcentual de las cuentas más representativas del activo de diciembre 2018</i>	30
Figura 7 <i>Composición porcentual de las cuentas más representativas del activo diciembre 2019</i>	30
Figura 8 <i>Composición porcentual de las cuentas representativas del pasivo y patrimonio diciembre 2018</i>	31
Figura 9 <i>Composición porcentual de las cuentas más representativas del pasivo y patrimonio diciembre 2019</i>	31
Figura 10 <i>Captaciones y colocaciones del 2009 al 2019</i>	34
Figura 11 <i>Evolución de las principales cuentas del balance general</i>	34
Figura 12 <i>Evolución de las principales cuentas del estado de resultados</i>	35
Figura 13 <i>Tendencia de la morosidad de la cooperativa Jardín Azuayo</i>	35
Figura 14 <i>Indicadores Roe y Roa</i>	36
Figura 15 <i>Indicador de liquidez de la cooperativa Jardín Azuayo</i>	37
Figura 16 <i>Estructura de los datos de estudio</i>	41
Figura 17 <i>Grupo de tratamiento y de control</i>	42
Figura 18 <i>Correlación de las variables de estudio</i>	44
Figura 19 <i>Regresión de variables</i>	44
Figura 20 <i>Impacto puro en los corresponsales solidarios</i>	46
Figura 21 <i>Depósitos promedio de socios en los grupos tratados</i>	46

Resumen

Los corresponsales solidarios en el Ecuador representan una innovación tecnológica que utiliza la cooperativa Jardín Azuayo para lograr cercanía con sus socios que viven en los lugares más alejados ellos tienen que movilizarse largas distancias con un costo de movilización elevado.

Este canal permite a la cooperativa Jardín Azuayo incrementar su liquidez por medio de la recepción de depósitos y retiros.

Los corresponsales solidarios entraron en funcionamiento en el año 2016, pero hasta el año 2019 no se han realizado estudios de seguimiento y evaluación para medir el impacto que ha tenido en la institución.

En el presente estudio se realiza un análisis del impacto que han tenido los corresponsales solidarios en los depósitos recibidos por los socios, con el efecto de medir el impacto obtenido, se utilizó el método de diferencias en diferencias de Cansino.

Los resultados obtenidos reflejaron que existió un impacto negativo puro de 6.8% en los depósitos recibidos en el año 2019 por parte del grupo que utilizó este servicio lo que es un resultado que está dentro de las estimaciones de la institución.

Palabras claves: corresponsales, solidarios, diferencias.

Abstract

The solidarity correspondents in Ecuador represent a technological innovation used by Jardín Azuayo Cooperative in order to reach closeness with its partners living in the most distant places, having to mobilize long distances at a high price of mobilization.

This medium allows Jardín Azuayo to boost its liquidity by receiving both deposits and withdrawals.

The solidarity correspondents became operational in 2016, but it was not until 2019 that neither follow-up nor evaluation studies had been conducted to measure their impact on the institution.

This present study carries out an analysis of the impact that the mechanism of the solidarity correspondents might have on the deposits received by the partners, with the purpose of measuring the obtained impact. The method Difference in differences (DID) of Cansino was used.

The results gotten displayed a pure negative impact of 6.8% on the deposits received in the year 2019 by the group using this service, which is a result within the institution's estimations.

Keywords: correspondents, solidarity, differences.

Introducción

La cooperativa Jardín Azuayo implemento el canal tecnológico de los corresponsales solidarios para sus socios en el año 2016, hasta el año 2019 no se ha realizado ningún estudio para determinar su incidencia en la institución.

El servicio fue implementado con el objetivo de llegar a los socios de comunidades muy distantes, y que el costo de viajar a los lugares donde la cooperativa Jardín Azuayo tiene sucursales es elevado.

Para la realización del estudio la institución puso a disposición la información interna y la guía del departamento de investigación para realizarlo de acuerdo con la metodología establecida.

El objetivo principal de este estudio es analizar el impacto de los corresponsales solidarios en las captaciones de la cooperativa, el resultado determinó que existe un impacto puro negativo de -6.80 en el año 2019, esto se debió a que todavía en las localidades los socios no lo utilizan por desconocimiento de la nueva tecnología, prefiriendo ir a las oficinas de la cooperativa.

En el primer capítulo se trata sobre el marco teórico de las innovación tecnológica y método a utilizar en la investigación.

El segundo capítulo describe a la cooperativa Jardín Azuayo, sus antecedentes, misión, visión, principios cooperativos, objetivos estratégicos, distribución geográfica, estructura organizativa, servicios que ofrece a sus socios, análisis financiero, evolución de las principales cuentas de los balances, balance social.

El tercer capítulo señala la metodología utilizada para realizar el estudio, los resultados y su discusión, para terminar en las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo uno

Marco teórico

1.1 Innovaciones tecnológicas bancarias

Según (Suárez y Bustos, 2009, p. 82), la innovación tecnológica en el sector bancario se lo puede dividir en cuatro etapas:

La primera en la década de los sesenta en la que los objetivos fueron: reducir costos, aumentar la productividad y brindar una mayor seguridad, existían limitaciones muy importantes producidas por la misma limitación informática y la falta de capacitación de los empleados bancarios.

En la segunda etapa en los años setenta se introduce el teleproceso que tiene por objeto brindar mejorar el servicio por medio de la rapidez del proceso de las transacciones, se tuvo problemas por las limitaciones tecnológicas de los demás participantes y las normativas de cada país.

En los años ochenta se introducen los nuevos puntos de venta, ofimática, y sistemas de información para la gerencia, por medio de la banca electrónica aparecen los primeros cajeros automáticos, se tienen problemas por la calidad de la tecnología y vacíos en las legislaciones.

Por último, en la década de los noventa se empieza a introducir la banca online o virtual, permitiendo la disminución de los puntos de venta, mejor comunicación por medio de una red, también hay problemas con el personal técnico y vacíos legales.

Las innovaciones tecnológicas bancarias son un componente esencial de las estrategias bancarias para lograr una ventaja competitiva, debe adaptarse en el momento adecuado de acuerdo con las oportunidades, amenazas y perfil competitivo propio de cada entidad (Quintas, 1990). La nueva tecnología proporciona sistemas de información y apoyo para la toma de decisiones, permiten a las entidades financieras enfrentarse a mayores riesgos.

Las innovaciones financieras descrita por Tatom (1990), se enfoca en los efectos del crecimiento de los activos en efectivo como monedas y billetes en manos del público, que se

originan por los diversos servicios bancarios que ofertan las instituciones financieras mediante el uso de nueva tecnología con el fin de mejorar la atención a sus clientes.

1.2 Tipos de innovaciones tecnológicas

Una de las principales innovaciones tecnológicas a nivel mundial son los cajeros automáticos que según indican (Paroush y Ruthenberg, 1986) incrementan los depósitos a la vista, contribuyen a la eficiencia del sistema de pagos; para este estudio se lo relaciona con los corresponsales solidarios pues tienen la misma función de recibir depósitos, pago de retiros, y servicios.

Los medios tecnológicos tienen incidencia en la estructura de los costos de una entidad bancaria, siendo muy importante el estudio del impacto de automatización financiera sobre la estructura monetaria (Paroush y Ruthenberg, 1986).

Su rápida difusión tanto de los cajeros automáticos y los corresponsales han cambiado la demanda de dinero por parte de los clientes que según indica (Columba, 2003) en el estudio realizado en Italia en la cual propone la hipótesis de la innovación tecnológica demuestra que si tienen un efecto positivo en los depósitos a la vista.

Para (Zilberfarb, 1989), la introducción de los cajeros automáticos en el sistema bancario, así como su uso representan una alternativa para incrementar los depósitos a la vista y poder ampliar el crédito a los clientes, son una gran fuente de fondeo propio de cada institución financiera.

Además de los cajeros automáticos se tiene a los POS (puntos de venta), tarjetas de crédito los que desde la década de los años 90 se han incrementado en Italia, así como en la zona Euro (Zilberfarb, 1989), en su investigación demostró el efecto de la propagación de los cajeros automáticos y puntos de venta en depósitos a la vista mediante datos panel con datos de 95 provincias de Italia.

La operación de los POS según indica (Ivatury, 2006), en su mayoría realizan operaciones de pagos, necesitan una conexión a internet, el equipo y una tarjeta de débito no es de por sí un canal de transacciones bancarias ya que requiere obligatoriamente de un

asistente humano para manipular el sistema e interactuar con el cliente a diferencia de los cajeros automáticos que transaccionan solos.

1.3 Impacto de los corresponsales solidarios en las variables de estudio

Para el análisis se toma como variable dependiente a los depósitos a la vista según indica (Zilberfarb, 1989), el uso de corresponsales por parte de los clientes tiene un efecto positivo en el incremento de las captaciones en las instituciones financieras, aumento de transacciones y otras variables independientes; por lo tanto, es una variable apropiada para el estudio ya que los datos son solo de una institución financiera.

Las variables explicativas son el tiempo reflejado en los años de estudio 2016 y 2019 pues capturan los efectos de los cambios tecnológicos en la intensidad del uso de los corresponsales solidarios (Zilberfarb, 1989).

La variable canales son los medios tecnológicos utilizados para dar el servicio al cliente, utilizando la innovación para automatizar transacciones básicas, reducir costos de procesamiento, mejora de dispositivos acorde a las necesidades cambiantes del mercado (Ivatury, 2006).

1.4 La evaluación de impacto

La evaluación de impacto según indica (Armendariz y Morduch, 2008) es una forma de evaluar y medir el efecto causal de la forma como han cambiado los resultados luego de la intervención de un programa, siempre comparándolo con el supuesto de que hubiera sucedido si no se hubiese realizado.

De acuerdo con (Gertler, Premand, y Vermeersch, 2017, p.7) intentan responder sobre preguntas de causa y efecto a diferencia de las evaluaciones generales que responden a diversas preguntas.

En la práctica se requiere que un evaluador encuentre un grupo de comparación para realizar las estimaciones.

Por otro lado (Aedo, 2005), indica que la evaluación de impacto implica tanto al estudio de la eficacia de los programas como al estudio de su eficiencia, estos son temas de mucha relevancia pues los recursos con que se cuentan para su realización son limitados.

En las últimas décadas las investigaciones de evaluación de impacto se han realizado con métodos estadísticos y econométricos, para obtener resultados basados en el análisis de causalidad es decir la relación causal entre dos o más variables (Nuñez, 2011).

Para poder ejecutarse la evaluación de impacto debe ser innovadora, aplicable, estratégicamente relevante, no probada, e influyente (Gertler et al. 2017).

1.5 Los diseños cuasiexperimentales

Según indica (Aedo, 2005), en las evaluaciones de impacto se pueden utilizar dos metodologías: la experimental y la cuasiexperimental; en la experimental el investigador manipula las variables y observa el efecto que se produce en el tiempo, divide a los grupos investigados en un grupo de control no tratado y otro de tratamiento las variables se seleccionan al azar.

Los estudios cuasiexperimentales permiten crear grupos de beneficiarios de un programa y otro grupo de comparación, mediante el uso de métodos de emparejamiento, la selección de los individuos estudiados no es al azar (Aedo, 2005).

(Aedo, 2005) menciona los resultados obtenidos en estudios de impacto sobre ingresos laborales de acuerdo con los cursos de capacitación realizados, concluye con resultados estadísticamente significativos y determina que existe un efecto causal en el tipo de curso elegido.

1.6 Método de diferencias en diferencias

(Gertler et al. 2017) indica que el método diferencias en diferencias contrasta las diferencias promedio de los resultados obtenidos en el tiempo entre un grupo de tratamiento y un grupo de comparación para que el estudio que se realice se validó se debe demostrar el resultado que habría experimentado el grupo que se beneficia del programa.

(Gertler et al. 2017), indica la siguiente forma de cálculo:

1. Se calcula la diferencia Y entre las situaciones antes y después del tratamiento (B-A).
2. Se calcula la diferencia Y entre las situaciones antes y después del grupo de control (D-C).

3. Luego se saca la diferencia entre los grupos de tratamiento (B-A) y el grupo de control (D-C) con lo que se obtiene $DD = (B-A) - (D-C)$ que representa el impacto final.

Tabla 1

Cálculo del método de diferencias en diferencias

	Después	Antes	Diferencia
Grupo de Tratamiento	B	A	B-A
Grupo de Control	D	C	D-C
Diferencia	B-D	A-C	$DD = (B-A) - (D-C)$

Nota: Fuente: La evaluación del impacto en la práctica

Capítulo dos

La cooperativa Jardín Azuayo

2.1 La cooperativa Jardín Azuayo

2.1.1 Antecedentes

La cooperativa Jardín Azuayo nace como respuesta a la necesidad de reconstrucción después de las graves inundaciones que afectaron al cantón Paute, en la provincia del Azuay.

Miguel Gaybor (cooperativista) director de la Asamblea, posesionó a la Directiva Provisional, formada de la siguiente manera: presidente el Padre Hernán Rodas Martínez y como tesorero al Economista Paciente Vázquez Méndez.

El socio Gonzalo Pizarro propuso el nombre Jardín Azuayo para la cooperativa, debido a la disputa entre Paute y Gualaceo por adjudicarse el calificativo de jardín del Azuay.

El 6 de febrero de 1996 se realizó en Paute la Asamblea de Socios Fundadores, convocada por el Vicario de Paute, Padre Hernán Rodas, para constituir la cooperativa de Ahorro y Crédito; estuvieron presentes varios socios, más el Comité Promejoras centro bajo de Paute.

El 13 de junio de 1996 se elige a Paciente Vázquez como gerente de la cooperativa Jardín Azuayo que empezó con 175 socios, la cuota de ingreso era de 10.000 sucres (\$3.50) y el capital inicial donado por la ONG CECCA (Organización No Gubernamental - Centro de Educación y Capacitación Campesina del Azuay), 170 millones de sucres (\$52.000)

La fiesta de inauguración de la cooperativa Jardín Azuayo fue el 12 de octubre de 1996 con su primera oficina en Paute. En 1997 se apertura oficinas en Pucará y Sígsig. En 1998 en Gualaceo, Cañar, Cuenca y Nabón.

2.1.2 Misión, visión

Misión

La misión de la cooperativa Jardín Azuayo es "Somos una sociedad cooperativa segura, participativa e incluyente. Contribuimos a mejorar las condiciones de vida de las comunidades a través de servicios financieros y educación cooperativa, con calidad y

cercanía. Convencidos que el cooperativismo es una opción de vida que impulsa una sociedad solidaria” (Cooperativa Jardín Azuayo (2018). Está orientada impulsar el cooperativismo en la sociedad valorando a sus socios como personas.

Visión

“En el 2023, Jardín Azuayo es un espacio de vivencia del Cooperativismo y fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria”

“La visión de la cooperativa hasta el año 2023 es ser un referente en el Ecuador y participe activo de la Economía Popular y Solidaria, apoyando a los sectores populares a salir de la pobreza mediante el apoyo a sus emprendimientos e iniciativas”. (Cooperativa Jardín Azuayo, 2018).

2.1.3 Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos están planteados por el resultado de 7 ámbitos (2019-2023):

1.Talento Humano

Fortalecer el sistema de Gestión de Talento Humano en la cooperativa Jardín Azuayo.

2.Educación

Hacer de la cooperativa Jardín Azuayo una comunidad de aprendizaje cooperativo; a través de procesos permanentes de investigación, de comunicación, y de pedagogía.

3. Gobernabilidad

Fortalecer el Gobierno Cooperativo para que responda a las necesidades y al desarrollo Institucional.

4.Gestión de Calidad

Implementar el sistema de gestión de calidad en Jardín Azuayo.

5.Cercanía y Servicio

Disponer de servicios financieros oportunos, accesibles e innovadores, que satisfagan las necesidades de los socios.

6. Sostenibilidad Financiera

Garantizar la sostenibilidad financiera en el corto, mediano y largo plazo, para responder con efectividad a las necesidades de nuestros socios, a través de la planificación y gestión del crecimiento financiero.

7. Economía Solidaria

Impulsar la economía solidaria a través de la creación y fortalecimiento de organizaciones del sector, generando oportunidades de trabajo.

2.1.4 Valores que orientan a la cooperativa Jardín Azuayo

Solidaridad es la colaboración que se brinda para que se pueda ejecutar una acción, sin intención de recibir nada a cambio. Apoyo, respaldo, protección.

a. Apoyo mutuo es la unión de esfuerzos, trabajo en equipo. Compromiso Social

b. Transparencia, es actuar con ética.

c. Honestidad, es el respeto a los principios morales, a las buenas costumbres y a los bienes.

d. Compromiso, es la decisión voluntaria de empoderarnos de las responsabilidades adquiridas en las funciones a desempeñar.

e. Fidelidad, es no traicionar los principios, los valores y las actitudes cooperativistas que nos permite identificarnos y comprometernos con una sociedad más cooperante.

f. Respeto a la naturaleza, es tener conciencia y decisión del cuidado del medio ambiente.

g. Integridad, es la coherencia de lo que decimos con lo que hacemos en todo momento y en todo espacio, sea laboral, social y familiar.

f.- Confianza, es tener seguridad en las propias destrezas para realizar una contribución positiva en el trabajo, para de esta manera ser recíproco con la confianza de los socios.

g.- Responsabilidad, es sumir y cumplir con oportunidad y calidad las funciones asignadas, en conformidad a los valores y principios, código de ética y políticas establecidas en la cooperativa Jardín Azuayo.

h.- Democracia, es una práctica dentro de la cooperativa Jardín Azuayo con el fin de asegurar una gestión participativa de todos.

2.1.5 Principios cooperativos

Los principios son universales y rigen para todas las cooperativas en el mundo adaptadas por la ACI (Alianza Cooperativa Internacional) en la asamblea general de 1995 son los siguientes:

Libre ingreso, libre salida

Gestión democrática de los asociados

Participación económica de los miembros

Autonomía e Independencia

Educación, Capacitación, Información

Cooperación entre cooperativas

Compromiso con la comunidad

2.1.6 Estructura organizativa

La cooperativa Jardín Azuayo, tiene su estructura organizativa basada en la descentralización, participación, pertenencia y gobierno participativo, busca mantener a sus socios en el centro del control cooperativo. Los directivos participan constantemente en las elecciones de acuerdo con la normativa establecida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de tal manera que es una red de cooperativas con una sola Gerencia (Cooperativa Jardín Azuayo, 2019).

A continuación, se muestra el organigrama circular que está integrada por niveles:

Nivel de dirección

Este nivel comprende las funciones de carácter estratégico orientado al gobierno y la administración de la cooperativa Jardín Azuayo, con el establecimiento de políticas, normas, directrices, control de la gestión, lo conforman:

Gobierno

Asamblea general de socios

Consejo de administración

Consejo de vigilancia

Coordinación general, administración integral de riesgos, cumplimiento, crédito, gestión de recursos financieros, educación cooperativa

Asesoría

Planificación.

Nivel de creación de valor

El nivel creador de valor tiene que ver con la gerencia, direcciones, departamentos, oficinas, que entregan los productos y servicios de acuerdo con las necesidades de los socios, relacionadas con la misión y los procesos de esta cadena de valor.

Está conformado por:

Servicios cooperativos

Canales físicos

Oficinas, captación, crédito, educador cooperativo, gestión operativa, balcón de servicios, cajas

Servicios financieros

Investigación y desarrollo, gestión de servicios, procesos y operaciones, calidad.

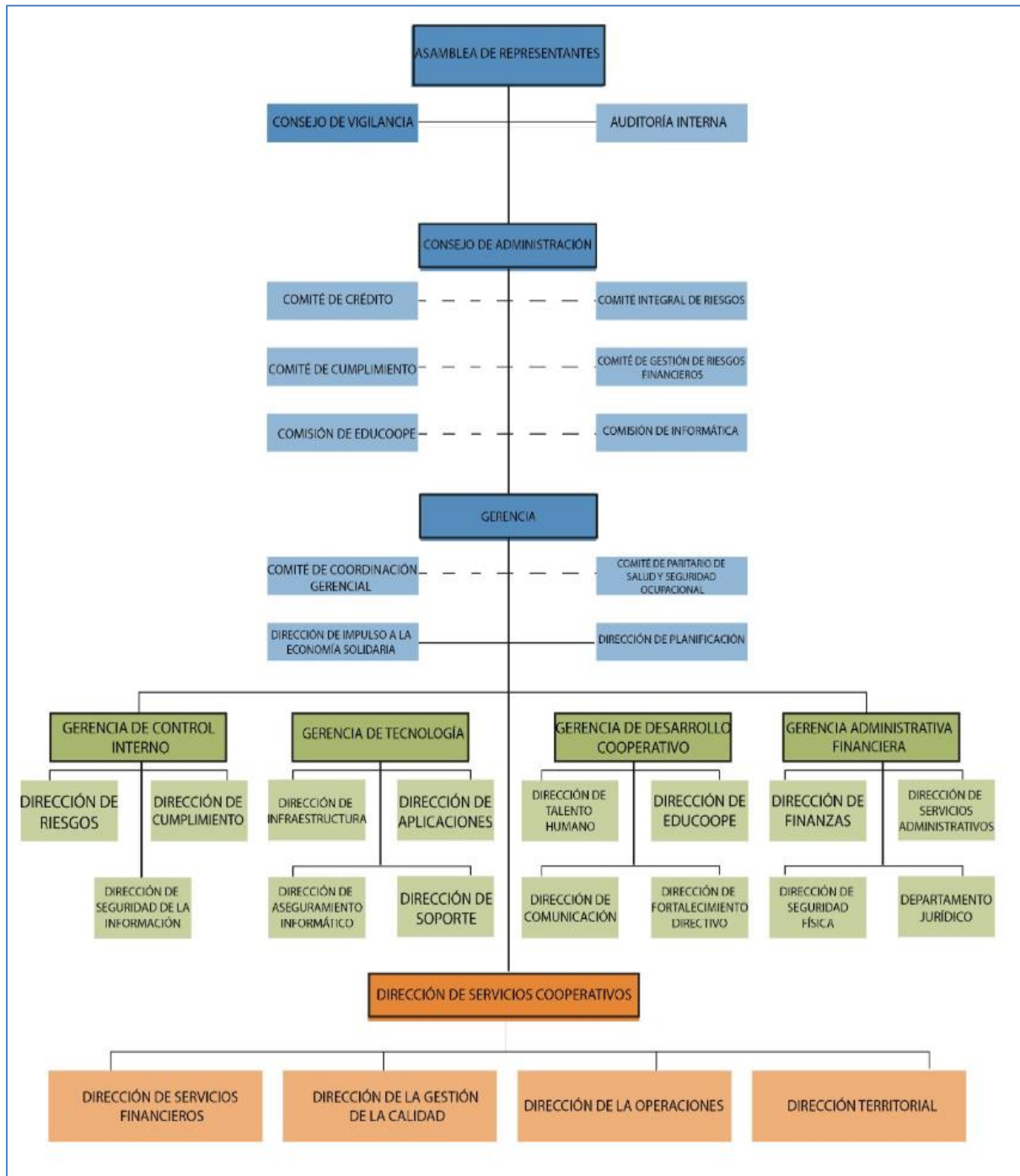
Nivel de apoyo a la cadena de valor

El nivel de apoyo a la cadena de valor lo conforman las gerencias, direcciones, departamentos, unidades, que se requieren para el control del talento humano, recursos financieros, tecnológicos, necesarios para la entrega de productos y servicios a los socios de la cooperativa Jardín Azuayo, está conformado por : administración, dirección financiera, tecnología, dirección de desarrollo, producción, infraestructura, talento humano, reclutamiento, compensaciones, apoyo al gobierno, educación a colaboradores, educación a directivos, contabilidad, presupuestos, tesorería, proveeduría, pagaduría.

Auditoría interna, cumplimiento, riesgos, seguridad de la información

Figura 2

Estructura organizativa de la cooperativa Jardín Azuayo



Nota: Tomado de: Balance Social 2019, (Cooperativa Jardín Azuayo, 2019)

2.1.7 Políticas y reglamentos

La cooperativa Jardín Azuayo tiene los siguientes reglamentos:

Reglamento interno.

Reglamento proceso parlamentario.

Reglamento del manejo del presupuesto del POA de directivos.

Reglamento de dietas y gastos de representación.

Reglamento de movilización, alimentación y hospedaje para directivos.

Reglamento de elecciones.

Reglamento de impulso a la economía solidaria.

Reglamento para la implementación de recomendaciones de auditoría.

Reglamento de seguridad de la información.

Reglamento para el funcionamiento del servicio de corresponsalía solidaria.

Reglamento de formación y capacitación.

Reglamento de calidad de la información de los socios.

Reglamento de servicio jardín azuayo móvil.

Reglamento de ahorro y crédito.

Reglamento de ahorro programado mi alcancía segura.

Reglamento de certificado de depósito a plazo.

Reglamento de fondos administrados.

Reglamento de crédito.

Reglamento para uso de la información del buró de crédito.

Reglamento de fondo rotativo de costos judiciales.

Reglamento de generación y recuperación de base de datos y aplicaciones.

Reglamento de administración de la infraestructura tecnológica del centro de datos.

Reglamento interno de trabajo.

Reglamento de compensaciones de colaboradores.

Reglamento de salud y seguridad ocupacional.

Reglamento de caja chica.

Reglamento de movilización de colaboradores remunerados.

Reglamento de compras y contratación de bienes y servicios.

Reglamento de construcciones.

La cooperativa Jardín Azuayo tiene las siguientes políticas:

Políticas del portafolio de trabajo.

Políticas del presupuesto anual.

Política para la gestión de calidad.

Política general del sistema de administración de la continuidad del servicio.

Política de seguridad física y protección.

Política de seguridad de la información.

Políticas para el desarrollo de servicios financieros.

Política de seguridad del servicio corresponsal solidario.

Políticas de comunicación cooperativa.

Política de capacitación y formación.

Política editorial.

Política de calidad de la información de los socios.

Política para la gestión del servicio de atención al socio.

Política de seguridad informática.

Política de generación de respaldos de base de datos y aplicaciones.

Política de seguridad y salud en el trabajo.

Política de carrera y sucesión institucional.

Política de compensaciones.

Política de cooperación institucional.

Política de compras.

Política de promociones.

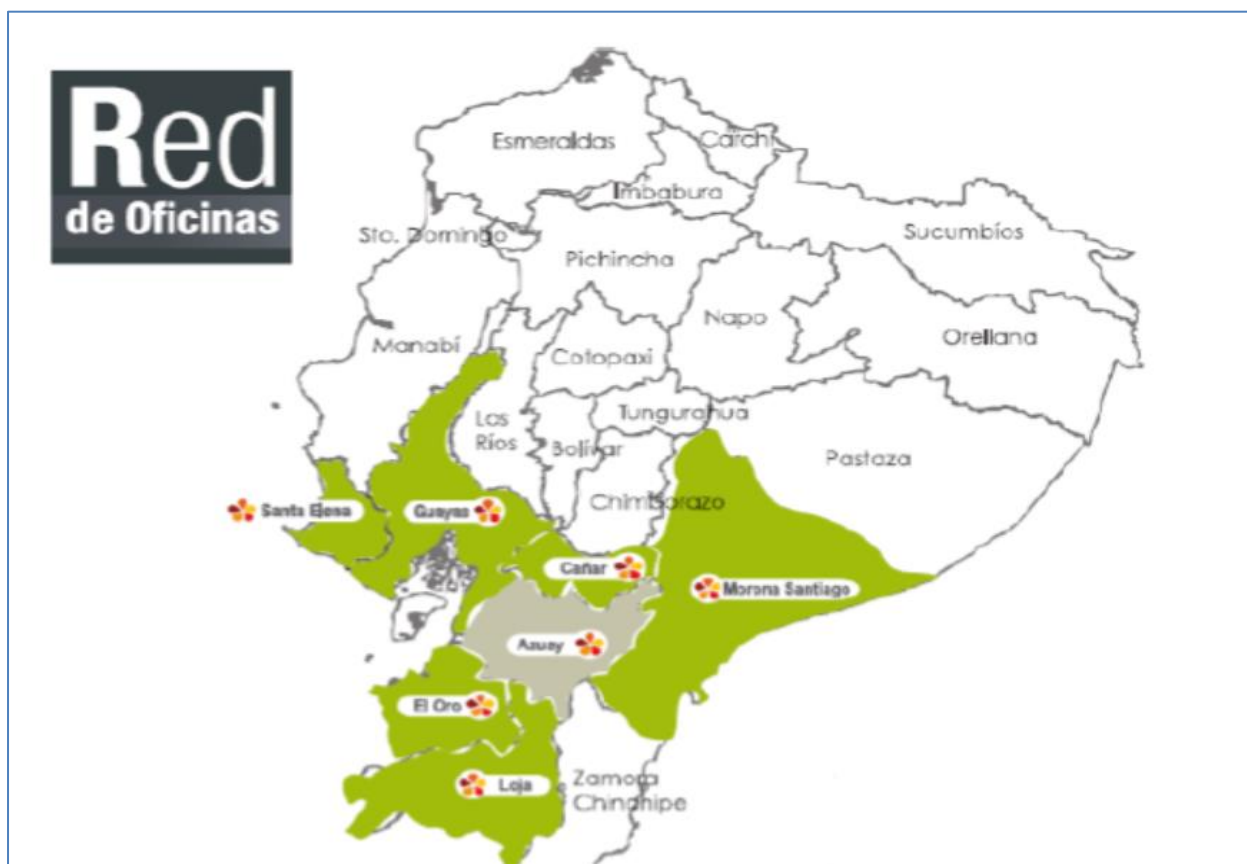
Política de construcciones y adecuaciones.

2.1.8 Puntos de cobertura nacional

Actualmente, Jardín Azuayo está trabajando en las provincias del Azuay, Cañar, Morona Santiago, Loja, El Oro, Santa Elena, Guayas y Pichincha. Con 60 oficinas, 73 cajeros automáticos, 335 corresponsales solidarios,

Figura 3

Cobertura por provincia



Nota: Tomado de: Balance Social 2019, (Cooperativa Jardín Azuayo, 2019)

2.1.9 División territorial

Las oficinas están divididas en 10 territorios, dentro de la cooperativa Jardín Azuayo un territorio es un espacio geográfico en donde ocurre un proceso social, económico, institucional, medioambiental cada uno con características especiales que le confieren identidad.

El buen vivir se concreta en los territorios que han sido apropiados por sus habitantes, a donde la gente siente y quiere pertenecer, de los que se nutre material y culturalmente.

La gerencia general se proyecta el futuro crecimiento para la zona norte del Ecuador, ciudades como Quito, Ambato, Esmeraldas, Carchi, al igual que mejorar dentro de las ciudades en las que se encuentra actualmente su cobertura y atención a los socios.

Tabla 2*División territorial por oficinas*

TERRITORIO		OFICINAS			
Cuenca	Cuenca	Ricaurte	Valle	Yanuncay	Totoracocha
Cañar	Cañar	Azogues	Suscal	Tambo	
Paute	Paute	Gualaceo	Sígsig	Chordeleg	Palmas
Oriente	Sucua	Limón	Méndez	Macas	Gualaquiza Palora
Jubones 1	Oña	Saraguro	Loja	Catamayo	
Jubones 2	Pucará	Nabón	Santa Isabel	San Fernando	
Costa 1	Playas	Santa Elena	Guayaquil C.	Guayaquil T.	La Libertad
Costa 2	La Troncal	Naranjal	Milagro	Durán	
Costa 3	Pasaje	Ponce Enríquez	Zaruma	Machala	
Quito	La Magdalena	Quitumbe	Cotacollao		

Nota: Tomado de: Balance Social 2019, (Cooperativa Jardín Azuayo, 2019)

2.1.10 Indicadores de crecimiento

La cooperativa Jardín Azuayo desde el año 1996 ha mantenido un crecimiento acelerado en todos los aspectos tanto económicos, financieros, sociales, de infraestructura, la administración ha dado prioridad al crecimiento sostenido privilegiando la estabilidad y sostenibilidad en el tiempo.

Tabla 3*Indicadores de crecimiento iniciales de la cooperativa Jardín Azuayo*

INDICADORES	dic-96	dic-97	dic-98	dic-99	dic-00	dic-01	dic-02
Oficinas	1	3	6	7	8	11	12
Socios	216	992	2.450	4.491	10.238	15.486	24411
Empleados	3	5	11	20	25	30	38
Cartera	1.194	288.323	642.946	578.193	3.223.010	5.474.905	9.502.335
Ahorros	36.329	314.130	559.870	849.259	2.273.199	4.467.053	7.743.141
Patrimonio	61.776	107.093	60.075	277.649	564.523	1.055.625	1.651.283
Pasivos	86.658	344.377	193.960	1.035.371	3.183.150	5.156.603	9.094.089

Activos	148.434	451.470	254.040	1.313.019	3.747.674	6.212.229	10.827.488
Morosidad	0%	0%	5%	5%	2%	2%	3%

Nota: Tomado de: Balance Social 2019, (Cooperativa Jardín Azuayo, 2019)

Para marzo del 2020, la cooperativa Jardín Azuayo fruto del esfuerzo de socios, directivos, colaboradores, presenta un crecimiento de acuerdo con la tabla 4 que la posesionan actualmente como la segunda cooperativa a nivel nacional.

Sus indicadores son monitoreados diariamente por la situación política y económica que en el Ecuador es muy inestable, lo que obliga innovar sus procesos, tecnología, productos, servicios para adaptarse al mercado financiero.

Tabla 4

Indicadores actuales de crecimiento de la cooperativa Jardín Azuayo

INDICADORES	MARZO 2020
Oficinas	60
Socios	522 mil
Corresponsales	335
Cajeros automáticos	73
Colaboradores	1018
Cartera	\$ 782.50 millones
Patrimonio	\$ 140,97 millones
Pasivos	\$ 854,82 millones
Activos	\$ 995,79 millones
Morosidad	4,62%

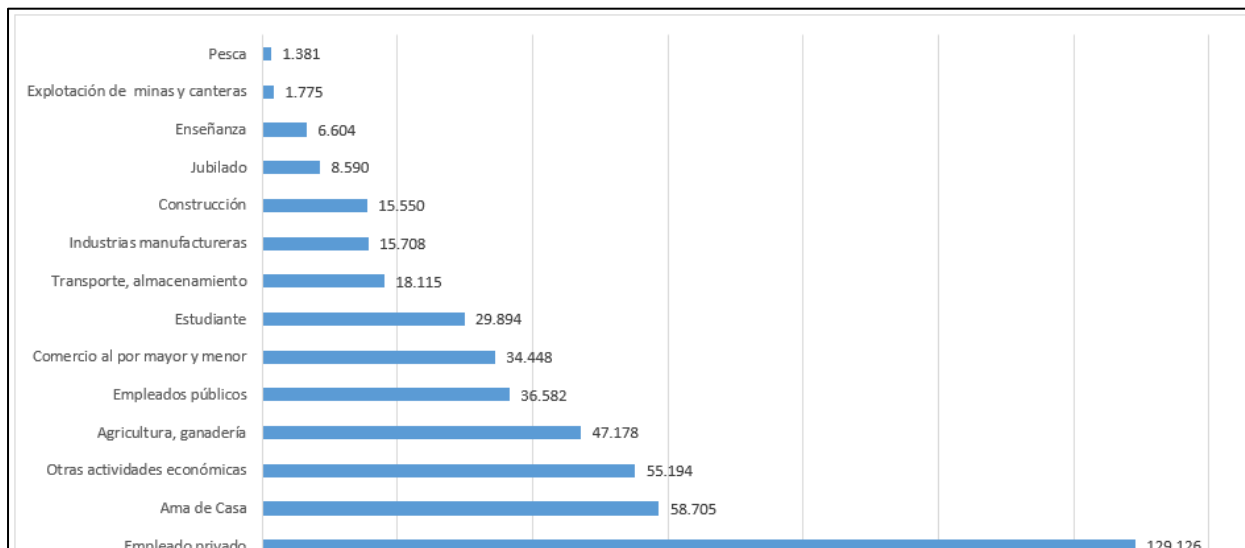
Nota: Tomado de: Balance Social 2019, (Cooperativa Jardín Azuayo, 2019)

2.1.11 Principales actividades económicas de los socios

Los socios de la cooperativa Jardín Azuayo se dedican principalmente al empleo privado, ama de casa, agricultura, ganadería, empleados públicos, personas que se dedican al comercio al por mayor y menor, estudiantes, transporte de pasajeros, manufactura, construcción, entre otras actividades lo que refleja la diversidad de socios que la integran.

Figura 4

Principales ramas de actividad a la que se dedican los socios



Nota: Tomado de: Balance Social 2019, (Cooperativa Jardín Azuayo, 2019)

2.2 Productos y servicios

2.2.1 Captaciones

Ahorros a la vista.

Es un producto de captación de ahorros que tiene como característica principal la disponibilidad inmediata de los recursos a través de transacciones en ventanilla, el uso de cajero automático y de la página web transaccional.

Objetivo

Captar recursos de los socios para reinvertirlos a través de la concesión de créditos, consiguiendo con esto la recirculación de los recursos locales. Ver anexos)

Fondos administrados

Es un producto de Captación de ahorros de la cooperativa Jardín Azuayo orientado Entidades Financistas, para la concesión de créditos a personas naturales, jurídicas u organizaciones de hecho pertenecientes a un grupo organizado o a un determinado segmento de la población, claramente identificadas en el convenio de cooperación.

Las Entidades Financistas que deseen depositar dinero como fondos administrados en la cooperativa Jardín Azuayo deberán firmar un convenio de cooperación interinstitucional. El fondo administrado depositado permanecerá en la institución durante el tiempo establecido en el convenio, que no podrá ser menor a un año, tiempo en el cual ganará intereses de acuerdo con la determinada por el consejo de administración.

Objetivo

Ampliar oportunidades de captación, administrando fondos de entidades financieras que deseen apoyar al desarrollo de las localidades a través de la concesión de créditos

Certificado de depósito

Es un producto de captación de ahorros que tiene como característica principal la disponibilidad del valor depositado una vez que se cumple el plazo acordado entre el socio y la cooperativa Jardín Azuayo. El plazo acordado no podrá ser inferior a 30 días. Mientras mayor es el plazo más alto es la tasa de interés.

Objetivo

Captar recursos de los socios a plazos iguales o mayores a un mes para incrementar la liquidez y reinvertirlos a través de la concesión de créditos, consiguiendo con esto la recirculación de los recursos locales (ver anexos).

Mi Alcancía segura

Es un ahorro programado que consiste en hacer depósitos fijos de dinero en forma periódica por un plazo definido de mínimo un año, luego del cual podrá disponer el socio para alcanzar un objetivo sea para vehículo, vivienda, empresa, educación, jubilación, salud, vacaciones, etc.

Objetivo

Generar una cultura de ahorro en los socios en función de un objetivo futuro o para cubrir una calamidad doméstica (ver anexo).

Transferencias bancarias nacionales.

Son transferencias de dinero que ordena el socio desde su cuenta de ahorros en Jardín Azuayo a una cuenta de ahorros de otra cooperativa, o cuenta de ahorros, corriente o

tarjeta de crédito de otra institución financiera. Este servicio está disponible también para realizar pagos de tarjetas de crédito. La petición lo puede realizar en las ventanillas de todas las oficinas de la cooperativa Jardín Azuayo, o a través de Web transaccional o mediante oficio dirigido a Tesorería.

Objetivo

Facilitar las transferencias de dinero desde las cuentas de los socios a cuentas de otras instituciones financieras para evitar el traslado físico del dinero, disminuyendo los riesgos para el socio, la cooperativa Jardín Azuayo y las instituciones financieras,

SPI (Servicios de pagos)

El Sistema de Pagos Interbancario es un servicio establecido a través del Banco Central para canalizar recursos de proveedores del sector público y privado. Si es asalariado(a), proveedor del gobierno, o la institución a la que pertenece tiene convenio o cuenta con la cooperativa Jardín Azuayo puede recibir su sueldo a través del SPI directo en su cuenta.

El socio también puede recibir desde cualquier institución financiera la acreditación de los valores correspondientes en su cuenta de ahorros mediante el SPI.

Acreditaciones del IESS.

Pensiones Alimenticias.

Objetivo

Facilitar al socio el cobro de sus haberes a través de su cuenta de ahorros que mantiene en la cooperativa Jardín Azuayo.

2.2.2 Colocaciones

Son valores monetarios que se otorgan a los socios, sean personas naturales, jurídicas u organizaciones de hecho, con el objetivo de colocar el dinero proveniente de los ahorros de los socios o de fuentes externas con el propósito de apoyar en la dinamización de las economías locales y satisfacer necesidades de los socios.

Crédito ordinario

Para acceder a este tipo de crédito es obligatorio que el socio efectúe un depósito de ahorros por un tiempo y monto determinados por el Consejo de Administración

Condición:

Ser socio al menos por tres meses y saldo promedio de ahorros tres meses, o para socios que tenga asistencia técnica.

Cuando hubiere convenio con descuento de rol o convenios con organizaciones, en el que el socio se compromete a aportar al ahorro Jardín Azuayo mensualmente la cantidad que al final del crédito cumpla con el monto del ahorro pignorado, no necesita base de crédito.

Crédito sin ahorro.

Estos créditos no requieren el ahorro previo por parte del socio.

Beneficios para el Socio

Acceso al crédito de manera inmediata ya que no necesita contar con una base de ahorro en la cooperativa Jardín Azuayo.

Crédito emergente

Son aquellos que se otorgan a los socios personas naturales por situaciones emergentes como: enfermedad, calamidad doméstica, siniestro debidamente comprobado o para gastos de educación. La calificación de emergencia puede corresponder al socio, a su cónyuge, a sus hijos y a sus padres si dependen del socio. El oficial de crédito deberá certificar la emergencia de manera documentada.

Condición

Ser socio al menos un mes.

No necesita tener una base de ahorro para acceder al crédito

Crédito comercial.

Se entiende por créditos Comercial todos aquellos créditos otorgados a personas naturales obligadas a llevar contabilidad con ventas anuales mayores a 100 mil dólares y personas jurídicas con ventas anuales mayores a 100 mil dólares y menores a 1 millón de dólares.

Condición

Para socios que hayan trabajado con la cooperativa Jardín Azuayo y que se dediquen a la producción y comercialización de bienes y servicios; con dos años de funcionamiento: y/o para las instituciones con las que se tenga convenio.

Crédito puente para construcción de vivienda.

Crédito de corto plazo (máximo 7 meses), con período de gracia de 6 meses para el pago del capital, con pago de intereses mensuales, destinado a la construcción de vivienda. Este crédito será cancelado con la instrumentación de un crédito inmobiliario.

Condición

Crédito de corto plazo destinado a la construcción de vivienda. El plazo se firmará en función al cronograma de construcción valorado. Luego del período de gracia, se tramitará el crédito inmobiliario, previo re avalúo del inmueble construido, de manera que el monto resultante del mismo cubra el crédito en una garantía.

Crédito de vivienda

Es el crédito otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción de vivienda, adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia y para la adquisición de vivienda terminada para el uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de Crédito de Vivienda de Interés Público.

Condición

Créditos destinados para la compra de vivienda terminada para uso del deudor y su familia, compra de terreno y construcción de vivienda.

El socio podrá acceder al crédito de vivienda independientemente de los créditos vigentes en la cooperativa Jardín Azuayo, la cobertura de la garantía hipotecaria será del 100% del bien a adquirir. El bien que garantiza un crédito inmobiliario no podrá garantizar otros tipos de créditos.

Línea de crédito

La línea de crédito es una facilidad en la que la cooperativa Jardín Azuayo otorga una concesión de dinero a un socio hasta por un monto definido con anterioridad; el socio podrá disponer de parte o la totalidad de este monto el momento que él así lo requiera dentro de un

plazo estipulado y acordado entre las partes; por el dinero que utilice se fija y se cobra una tasa de interés para el socio.

Condición

Para conceder una línea de crédito a un socio, se realizará el análisis correspondiente considerando variables como ingresos, patrimonio y colaterales, elementos que le permitan inferir la recuperación de la concesión realizada, esto por una sola vez por el período contratado. El proceso de solicitud de Línea de Crédito se lo realizará en las oficinas de la cooperativa Jardín Azuayo.

Créditos refinanciados

Es la operación mediante la cual se modifica las condiciones de un crédito, vigente, creándose una nueva operación, siempre que estos créditos se encuentren en una categoría de riesgo de hasta B-2 Riesgo Potencial

Beneficios para los socios

La refinanciación le permite de manera excepcional al socio que tiene una afectación en su capacidad de pago, adaptar las condiciones del crédito a su nueva situación. De esta manera se puede ampliar el plazo y disminuir la cuota de pago, evitando que el socio caiga en incumplimientos de su obligación.

Tasa

Los créditos refinanciados se concederán a la misma tasa de interés vigente de tipo de crédito que está siendo refinanciada y no contemplará el aporte a certificados de aportación ni reservas.

2.2.3 Servicios virtuales

Los servicios virtuales permiten a los socios realizar transacciones y consultas las 24 horas del día los 365 días del año a través de los distintos canales desarrollados por la cooperativa Jardín Azuayo.

Jardín Azuayo virtual.

El Socio a través de la página Web de la cooperativa www.jardinazuayo.fin.ec podrá acceder al enlace de Jardín Azuayo Virtual. Ahí podrá realizar las siguientes actividades:

Consultas

Transacciones

Pago y Contratación de Servicios.

Bloqueo de tarjeta de débito

Configuración de acceso del perfil.

Línea de Crédito

Jardín Azuayo móvil

Jardín Azuayo Móvil es un aplicativo que permite a nuestros socios acceder a los servicios de la cooperativa Jardín Azuayo de manera fácil, rápida y segura. Para acceder a las funcionalidades del aplicativo, el socio deberá tener contratado el servicio Jardín Azuayo Virtual y haber completado la creación de su perfil.

JA tarjeta

Es una tarjeta plástica intransferible con Chip que guarda información sobre los datos de acceso, el nombre y número de cuenta del titular. La JA Tarjeta es usada para poder efectuar con ella operaciones financieras a través de cajeros automáticos.

Beneficios para los socios

Disponer de su dinero las 24 horas del día, sin necesidad de hacer fila en las ventanillas de atención.

Consultar saldos de sus cuentas de ahorros a la vista.

Retiro sin costo en los cajeros de la cooperativa Jardín Azuayo.

Acceso a otros cajeros en cualquier lugar del Ecuador por las redes.

Realizar avances de Línea de Crédito

Cajeros automáticos

Este servicio consiste en ofrecer a los socios de la cooperativa Jardín Azuayo y la comunidad en general, el servicio de cajeros automáticos que son un tipo de dispositivos electrónicos y mecánicos, en los cuales se podrán realizar retiros, consulta de saldos, avances de línea de crédito y cambio de clave. El cambio de clave lo puede realizar únicamente en cajeros propios.

Montos máximos autorizados por la cooperativa Jardín Azuayo: retiro de dinero: \$300 diarios
avance línea de crédito: \$300 diarios.

Corresponsal solidario

A los corresponsales no bancarios, se los denomino corresponsales solidarios según como señala la (Junta de Regulación, 2013) en la resolución No. JR-STE-2013-006 que establece la denominación de corresponsal solidario a los canales a través de los que las cooperativas de ahorro y crédito, bajo su responsabilidad y previa la autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, prestan los servicios financieros. También nos indica que las personas naturales y jurídicas pueden dar este servicio en instalaciones propias o de terceros para atender al público.

Señala además los servicios que pueden brindar los corresponsales solidarios estos son: depósitos en efectivo en las cuentas de ahorros, transferencias en las cuentas de los socios, transferencias de dinero a cuentas de la misma cooperativa o a otras cooperativas, consultas de los saldos de las cuentas de ahorro, retiros con la tarjeta débito, pagos en efectivo, de cuotas de crédito, pago de servicios básicos, pago del bono de desarrollo humano.

La Superintendencia de Economía Popular y solidaria deberá aprobar los límites con los que deberán operar los corresponsales en el Ecuador.

Según el (BCE., 2012), un corresponsal solidario es un tercero que es contratado por una entidad que ofrece servicios financieros, que presta a nombre y por cuenta de está, servicios financieros. Esto permite crear un canal de servicios a bajo costo, ampliando la cobertura, facilitando a los clientes la realización de operaciones más cerca de sus hogares. Cada país a normado su utilización asegurando que la información de los usuarios, y de las entidades bancarias no sea utilizada de manera indebida.

Jardín Azuayo pagos

Jardín Azuayo busca potenciar la cercanía con el socio a través del servicio de App Botón de Pago “Jardín Azuayo Pagos” para ampliar, profundizar y facilitar el acceso a los

servicios financieros a más bajo costo tanto para el socio como para la cooperativa Jardín Azuayo, los socios a través de la aplicación podrán realizar pagos y cobros en línea.

El monto máximo diario es \$300 dólares.

2.3 Análisis financiero

2.3.1 Análisis vertical y horizontal

La cooperativa Jardín Azuayo para realizar sus procesos contables de acuerdo con la normativa establecida por la SEPS y los principios contables mundialmente aceptados.

Figura 5

Análisis vertical y horizontal de la cooperativa Jardín Azuayo

DESCRIPCION	ANALISIS VERTICAL				ANALISIS HORIZONTAL	
	2018		2019		DIFER. VALOR	% VARIACION
	VALOR	% PARTICIPACION	VALOR	% PARTICIPACION		
ACTIVOS						
FONDOS DISPONIBLES	\$ 65.343.669,12	7,62%	\$ 119.820.186,43	12,17%	\$ 54.476.517,31	45,47%
INVERSIONES	\$ 96.267.826,75	11,23%	\$ 77.525.838,74	7,87%	-\$ 18.741.988,01	-24,18%
CARTERA DE CREDITOS	\$ 652.027.632,00	76,04%	\$ 727.748.356,32	73,90%	\$ 75.720.724,32	10,40%
CUENTAS POR COBRAR	\$ 8.834.123,99	1,03%	\$ 10.206.736,23	1,04%	\$ 1.372.612,24	13,45%
BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZ	\$ 469.040,72	0,05%	\$ 449.403,28	0,05%	-\$ 19.637,44	-4,37%
PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 15.368.187,82	1,79%	\$ 18.787.791,00	1,91%	\$ 3.419.603,18	18,20%
OTROS ACTIVOS	\$ 19.131.422,10	2,23%	\$ 30.170.345,65	3,06%	\$ 11.038.923,55	36,59%
TOTAL ACTIVOS:	\$ 857.441.902,50	100,00%	\$ 984.708.657,65	100,00%	\$ 127.266.755,15	12,92%
PASIVOS						
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 658.246.669,90	89,52%	\$ 748.811.820,62	88,40%	\$ 90.565.150,72	12,09%
OBLIGACIONES INMEDIATAS	\$ 216.411,99	0,03%	\$ 106.081,81	0,01%	-\$ 110.330,18	-104,00%
CUENTAS POR PAGAR	\$ 25.995.891,25	3,54%	\$ 29.294.719,57	3,46%	\$ 3.298.828,32	11,26%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 49.659.571,04	6,75%	\$ 66.562.093,29	7,86%	\$ 16.902.522,25	25,39%
OTROS PASIVOS	\$ 1.162.417,25	0,16%	\$ 2.250.334,09	0,27%	\$ 1.087.916,84	48,34%
TOTAL PASIVOS:	\$ 735.280.961,43	100,00%	\$ 847.025.049,38	100,00%	\$ 111.744.087,95	13,19%
PATRIMONIO						
CAPITAL SOCIAL	\$ 29.730.426,06	27,04%	\$ 33.610.598,41	26,06%	\$ 3.880.172,35	11,54%
RESERVAS	\$ 77.135.289,36	70,16%	\$ 92.013.012,34	71,35%	\$ 14.877.722,98	16,17%
SUPERAVIT POR VALUACIONES	\$ 3.074.565,88	2,80%	\$ 3.329.116,38	2,58%	\$ 254.550,50	7,65%
RESULTADOS	\$ 0,00	0,00%	\$ 0,00	0,00%	\$ 0,00	0,00%
TOTAL PATRIMONIO:	\$ 109.940.281,30	100,00%	\$ 128.952.727,13	100,00%	\$ 19.012.445,83	14,74%
RESULTADO OPERATIVO	\$ 12.220.659,77	1,43%	\$ 8.730.881,14	0,89%	-\$ 3.489.778,63	-39,97%
TOTAL GENERAL:	\$ 857.441.902,50	100,00%	\$ 984.708.657,65	100,00%	\$ 127.266.755,15	12,92%

Nota: Tomado de: Balances 2018 y 2019, (Cooperativa Jardín Azuayo, 2019)

Figura 6

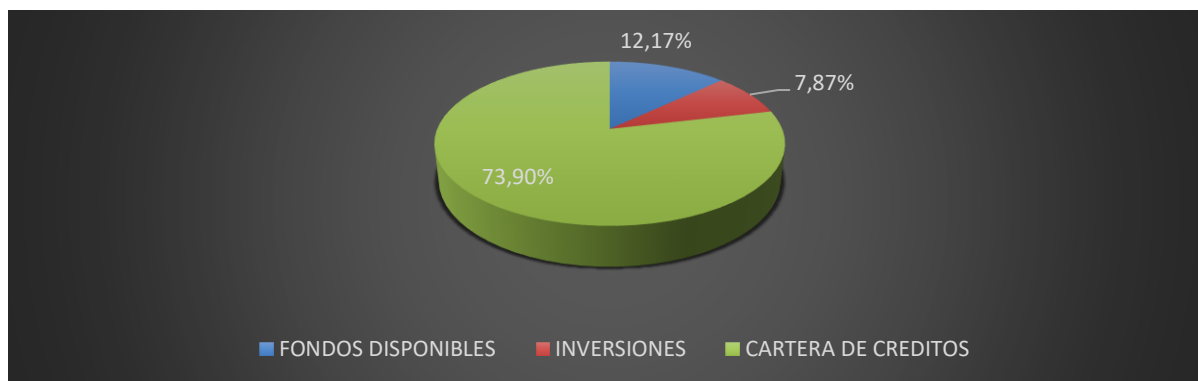
Composición porcentual de las cuentas más representativas del activo de diciembre 2018



Nota: Tomado de: Balances 2018 y 2019, (Cooperativa Jardín Azuayo, 2019)

Figura 7

Composición porcentual de las cuentas más representativas del activo diciembre 2019



Nota: Tomado de: Balances 2018 y 2019, (Cooperativa Jardín Azuayo, 2019)

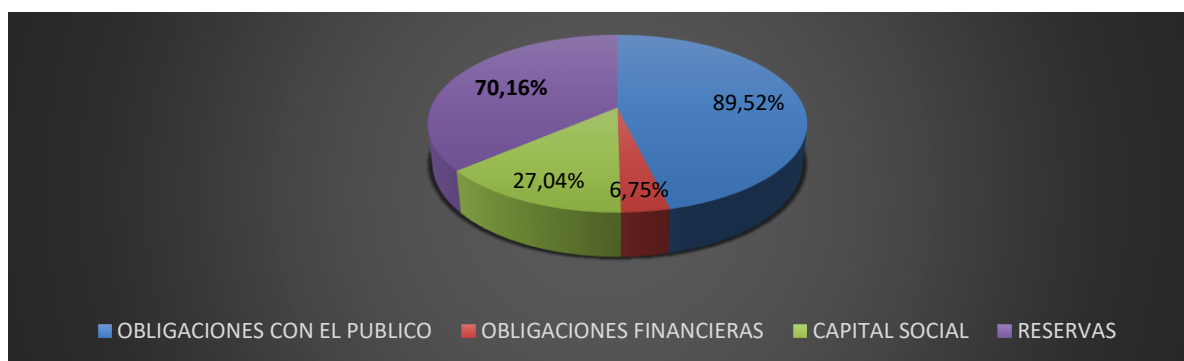
En la Figura 5 puede observar que el 100% de los activos dentro del Estado de Situación Financiera de acuerdo a su mayor representación se encuentra distribuido de la siguiente manera: la Cartera de Créditos posee la mayor relevancia dentro del grupo en 76,04% en el año 2018 y 73.90% en el 2019, con un incremento de \$ 75.720.724,32 que representa el 10,10% de un año a otro, esto se debe a que la cooperativa Jardín Azuayo tuvo una mayor acogida en la concesión de créditos principalmente en la cartera de créditos de consumo prioritario.

Los fondos disponibles están en segundo lugar con respecto a la concentración del Activo, en un 7,62% para el año 2018 y el 12.17% lo que corresponde al año 2019, lo que indica que hay un aumento de la liquidez en la cooperativa Jardín Azuayo, permite canalizar estos recursos para otorgar más préstamos.

Mientras que las Inversiones registran en el tercer lugar presentando el 11,23% en el 2018 y el 7.87% para el 2019, la cooperativa Jardín Azuayo mantiene fondos en otras instituciones financieras donde busca una mayor rentabilidad y con vencimientos a cortos plazos, con el fin de poderlos convertir en recursos líquidos para en el caso de ser necesario recurrir a ellos.

Figura 8

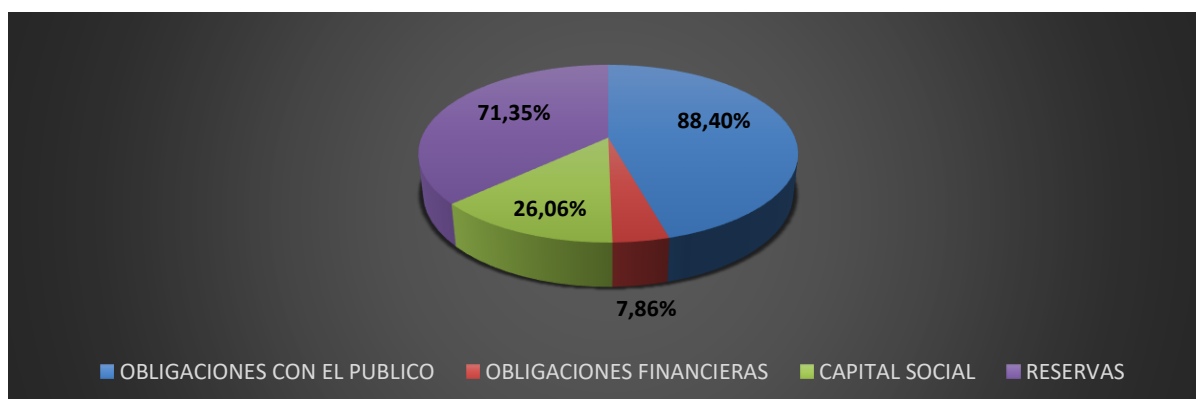
Composición porcentual de las cuentas representativas del pasivo y patrimonio diciembre 2018



Nota: Tomado de: Balances 2018 y 2019, (Cooperativa Jardín Azuayo, 2019)

Figura 9

Composición porcentual de las cuentas más representativas del pasivo y patrimonio diciembre 2019



Nota: Tomado de: Balances 2018 y 2019, (Cooperativa Jardín Azuayo, 2019)

Dentro de la composición de su pasivo, mediante el análisis vertical nos permite evidenciar que la cuenta obligaciones con el público tiene mayor peso porcentual durante los dos periodos evaluados; siendo para el año 2018 del 88,52% y del 88,40% para el año 2019, esta leve disminución se da por la captación de los depósitos a la vista y depósitos a plazo fijo que poseen valores representativos.

Luego se presenta a la cuenta obligaciones financieras con un 6,75% en el 2018 y 7,86% en el año 2019, con un incremento de \$16.902.522,25, debido al incremento de las obligaciones con entidades financieras del sector público.

Por otra parte, el patrimonio evidencia que las reservas tienen un valor más representativo entre todas las cuentas integrantes del Patrimonio con un 70,16% de participación en el año 2018 mientras que en el año 2019 en un 71.35% esto se debe a que es una reserva que mantiene la cooperativa Jardín Azuayo para garantizar la estabilidad financiera y ofrecer una imagen de solvencia a los socios, seguido de su cuenta Capital Social en un incremento del 11.54% entre los dos periodos analizados.

2.3.2 Indicadores de solvencia gerenciales

Los indicadores de solvencia gerenciales de la cooperativa Jardín Azuayo de los años 2018 y 2019 evidencian los resultados de la gestión gerencial con altos indicadores de solvencia del 108.91%, con un aumento de la morosidad para el año 2019 de 0.66 llega a 4.55% debido a la situación económica y problemas sociales que tuvieron lugar en este año, pero no supera el límite máximo de control financiero del 5%.

El Margen bruto con relación a los activos promedio en el año 2019 llegó a 7.69% con un incremento del 0.52%, al igual que los gastos operativos no crecieron sino un 0.38% en el 2019.

Todos estos indicadores son monitoreados diariamente por la cooperativa Jardín Azuayo, de tal manera que se toma correctivos cuando se detectan las desviaciones que surgen.

Tabla 5*Indicadores financieros gerenciales*

INDICADORES	Metas	31/12/2018	31/12/2019
Solvencia	>=111%	108,91%	108,91%
Préstamos Netos / Activo Total	70 - 80%	76,04%	73,90%
Depósitos de Ahorro / Activo Total	70 - 80%	76,77%	76,04%
Crédito Externo / Activo Total	0 – 5%	5,87%	6,82%
Aportaciones / Activo Total	<=20%	3,47%	3,41%
Capital Institucional / Activo Total	<=10%	8,98%	9,34%
Capital Institucional Neto / Activo	<=10%	11,21%	12,68%
Capital Neto Definido por Usuario	<=10%	6,03%	5,86%
Tasa Empresarial		14,93%	15,03%
Costos Fin: Depósitos / Promedio	Tasa del Mercado	5,74%	5,89%
Depósitos	> Inflación		
Margen Bruto / Promedio Activo	^E9=10%	7,17%	7,69%
Gastos Operativos / Promedio	<=5%	3,04%	3,42%
Activos			
Excedente Neto / Promedio Activos (ROA)	^E9=10%	1,51%	0,95%
Disponibilidades – CxP<=30 / Depósitos de Ahorro	15-20%	21,73%	23,73%
Liquidez Ociosa / Activo Total	<1%	4,01%	6,08%
Morosidad Total / Cartera Bruta	<=5%	3,89%	4,55%
Mora Definido por Usuario / Cartera Bruta de Préstamos	<5%	2,96%	9,11%
Activo Improductivo / Activo Total	<=5%	9,03%	12,04%
Fondos Sin Costo Neto / Activo Improductivo	>=200%	121,17%	84,96%
Cartera Neta de Préstamos	^E1=70-80%	22,22%	11,61%
Depósitos de Ahorro	^E5=70-80%	10,16%	13,76%
Crédito Externo	^E6=0-5%	10,48%	33,42%
Aportaciones	^E7<=20%	15,12%	13,05%
Capital Institucional	^E8>=10%	18,84%	19,44%
Capital Institucional Neto	^E9>=10%	14,45%	29,94%
Total, Activos	>Inflación + 10%	11,97%	14,84

Nota: Tomado de: Balance Social, (Cooperativa Jardín Azuayo, 2019)

2.3.3 Evolución de las captaciones

En lo relacionado a las captaciones como se observa en el Gráfico N° 10, desde el año 2009 al 2019, presenta una tendencia de crecimiento tanto en las captaciones como las colocaciones, solamente en el año 2012 las colocaciones disminuyeron, y se tuvo un incremento de la liquidez.

Figura 10

Captaciones y colocaciones del 2009 al 2019



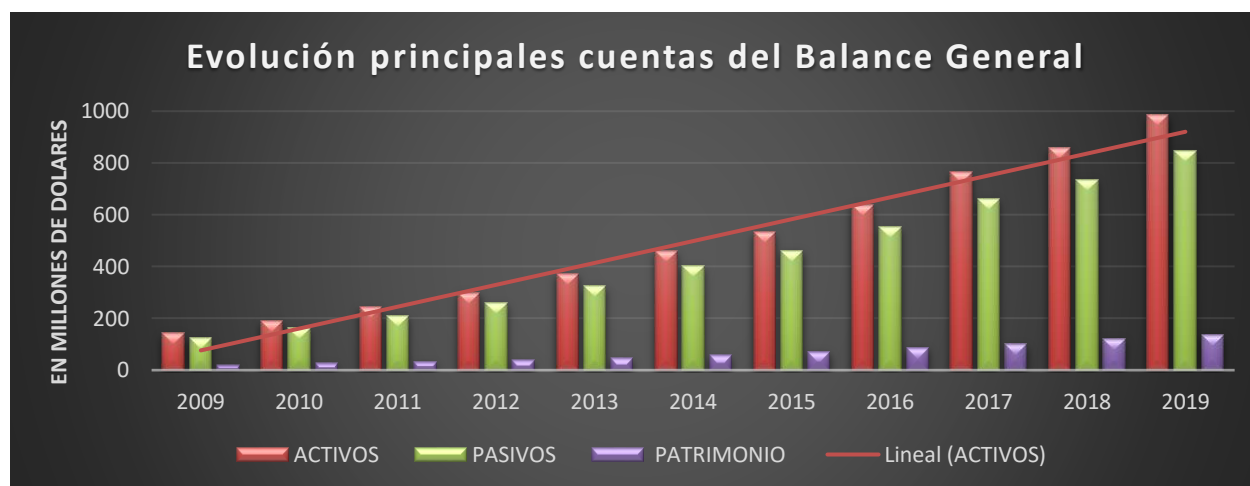
Nota: Tomado de: Balances Internos del 2009 al 2019, (Cooperativa Jardín Azuayo, 2019)

2.3.4 Evolución de las principales cuentas del balance general

Las principales cuentas del balance general: activo, pasivo y patrimonio desde el periodo analizado evidencia un crecimiento sostenido y controlado, en el año 2019 los activos suman 984 millones, el pasivo 847 millones y un patrimonio de 137 millones.

Figura 11

Evolución de las principales cuentas del balance general



Nota: Tomado de: Balances Internos del 2009 al 2019, (Cooperativa Jardín Azuayo, 2019)

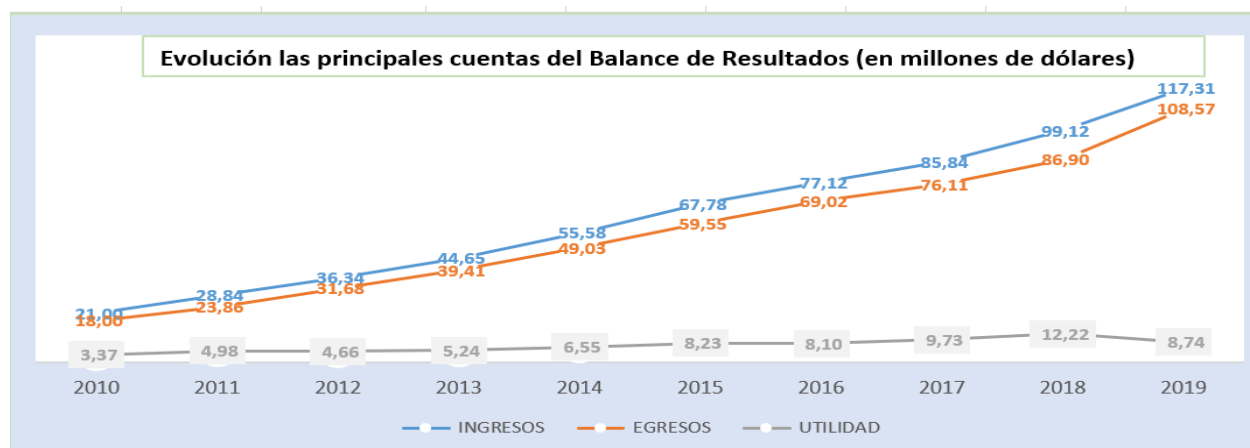
2.3.5 Evolución de las principales cuentas del balance de resultados

La evolución de las principales cuentas del Estado de Resultados muestra un crecimiento de los Ingresos y Egresos paralelo, mientras que las utilidades se han incrementado en este periodo, pero con pequeñas disminuciones en el año 2016 y una

disminución importante para el año 2019 del 3.48%, debido a la crisis económica y social que se vivió en este año.

Figura 12

Evolución de las principales cuentas del estado de resultados



Nota: Tomado de: Balances Internos del 2009 al 2019, (Cooperativa Jardín Azuayo, 2019)

2.4 Indicadores Financieros

2.4.1 Morosidad

El indicador de morosidad de la cooperativa Jardín Azuayo desde el año 2015 que estuvo en 4.08% ha tenido una tendencia a la baja, para en el 2019 tener 3.13% es el resultado de la mejor colocación de crédito, en donde aplican modernas técnicas crediticias y demuestra una gran cercanía con los socios que cumplen puntualmente con los pagos.

Figura 13

Tendencia de la morosidad de la cooperativa Jardín Azuayo



Nota: Tomado de: Informes interno del 2014 al 2019, (Cooperativa Jardín Azuayo, 2019)

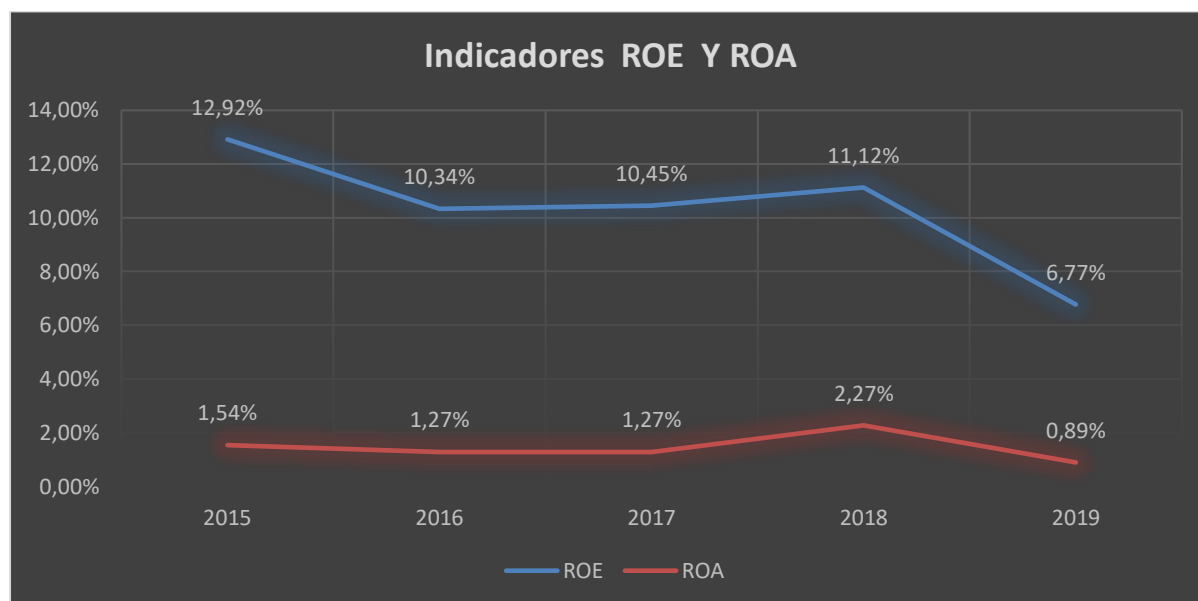
2.4.2 Roe y Roa

Los indicadores del Roe y Roa demuestran la rentabilidad que tiene la cooperativa Jardín Azuayo tanto en su patrimonio como en sus activos, en el año 2015 fue de 12.92% en los años siguientes hasta el 2019 ha disminuido hasta llegar a 6.77%, esto ha sido producto de la crisis económica nacional de los últimos años, la política de la institución no es maximizar los beneficios pues los dueños son todos los socios sino mantener un rendimiento que permita sostenerla en el tiempo.

El indicador del ROA como se visualiza no supera el 2.5% en estos años.

Figura 14

Indicadores Roe y Roa



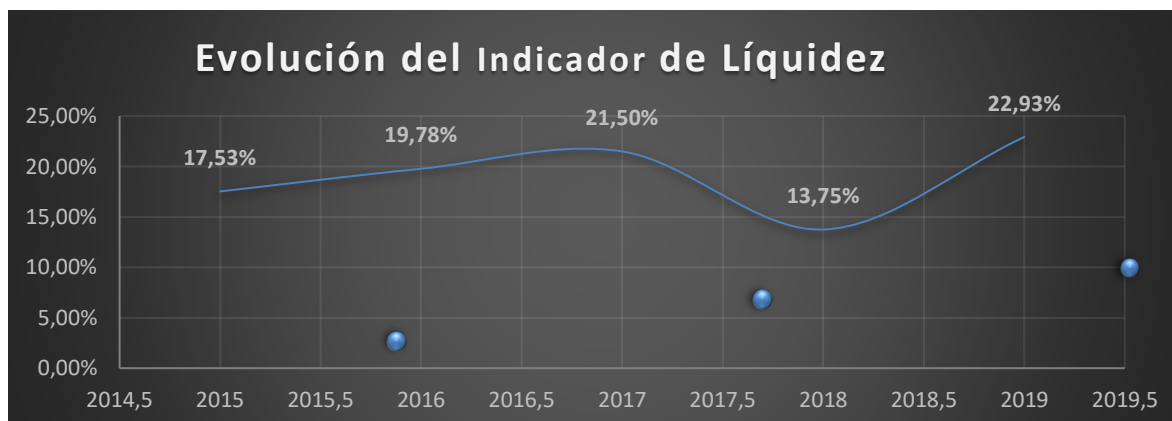
Nota: Tomado de: Informes interno del 2014 al 2019, (Cooperativa Jardín Azuayo, 2019)

2.4.3 Liquidez

La liquidez en la cooperativa Jardín Azuayo siempre ha estado relacionada con la economía nacional en el año 2017 el indicador de liquidez era de 17.53%, solo en el año 2018 cayó a 13.75%, para el año 2019 fue de 22.93% producto del incremento de las captaciones y el financiamiento obtenido de créditos internacionales que han sido fundamentales para mantener un fondeo positivo.

Figura 15

Indicador de liquidez de la cooperativa Jardín Azuayo



Nota: Tomado de: Informes interno del 2014 al 2019, (Cooperativa Jardín Azuayo, 2019)

2.5 Indicadores sociales.

La cooperativa Jardín Azuayo por ser la segunda más grande del Ecuador tiene su objetivo de seguir creciendo y fomentar créditos a los socios para ayudar a crecer económicamente y para fortalecer el comercio en el Ecuador. Además, es importante indicar que la institución busca fomentar el cooperativismo como una forma de vida frente a la competencia, el lucro, el individualismo; el ser por el tener.

2.5.1 Principales indicadores sociales

La cooperativa Jardín Azuayo tiene el Balance Social como un mecanismo para la rendición de cuentas a sus socios y a los grupos vinculados con sus actividades, reflejando el cumplimiento de los valores y principios cooperativos.

A continuación, se detalla algunos aspectos en los que la cooperativa Jardín Azuayo ha participado de manera activa con la comunidad:

Economía solidaria

Constituyó la cooperativa de servicios de "Construcción Cuenca".

Constituyó la cooperativa de servicios educacionales "Jardín Esperanza".

Sostenibilidad financiera

Mejóro de A+ a AA-, siendo una Cooperativa muy sólida financieramente y con buenos antecedentes de desempeño.

El manejo prudente de sus indicadores financieros ha garantizado su sostenibilidad financiera, haciéndola acreedora de la confianza de sus socios.

Educación

595 jóvenes certificados en educación financiera, con el aval de la Universidad Nacional de Educación.

769 socios certificados en el programa de Cooperativismo Ciudadanía y Liderazgo, con el aval de la Universidad Politécnica Salesiana.

3.439 miembros de organizaciones capacitados en temas de economía popular y solidaria, desarrollo personal, emprendimientos, entre otros.

604 directivos capacitados en el tema de roles y funciones.

12 cooperativas visitaron a la cooperativa Jardín Azuayo para conocer su experiencia en temas: educativos, gobierno, comunicación, planificación, entre otros.

La comunicación de Jardín Azuayo es incluyente y solidaria, que potencia la confianza y compromiso de sus socios, directivos, colaboradores y comunidad.

Realizó el Festival Esperanza en el Parque de la Madre.

Participó en las mascaradas en la ciudad de Cuenca con el tema "En mis tiempos", que representó a los oficios populares de antaño.

Presentó el documental de la memoria histórica de Jardín Azuayo "Invirtiendo en la esperanza, una historia de economía solidaria".

Realizó la 4ta. edición del ciclo-aventura por la Josefina, con más de 3 mil participantes.

70 eventos: Socioculturales, Deportivos y Ambientales.

Talento humano

A marzo de 2020 hay 1018 colaboradores.

Se implementó el programa nutricional, con el objetivo de cuidar la salud de los colaboradores.

Se realizó una revisión de los salarios que perciben los colaboradores, generando equidad en base a la responsabilidad.

Gobernabilidad

946 directivos son los representantes de nuestros socios.

218 asambleas locales de socios fueron realizadas. Se contó con la participación de más de 19.000 socios y personas de la comunidad.

Más de 7.000 personas entre socios, directivos, colaboradores, organizaciones y comunidad; construyeron el Plan Estratégico 2019-2023.

La Alianza cooperativa internacional certificó a Jardín Azuayo en buen gobierno cooperativo.

Cercanía y servicios

A marzo 2020, dispone de 60 oficinas, 73 cajeros automáticos y 335 corresponsales en 8 provincias del Ecuador.

Implementó 2 tipos de créditos adicionales: vivienda y comercial, con tasas preferentes.

Apertura nuevas oficinas: Quito (La Magdalena, Quitumbe y Condado-Cotocollao)

Bajaron las tasas de interés en los créditos con ahorro del 12,77% al 12,27% y sin ahorro del 15% al 14,5%.

Desarrolló un aplicativo móvil "Jardín Azuayo Pagos" para realizar cobros, pagos y consultas de saldo.

En "Jardín Azuayo Virtual" se incorporaron nuevos servicios: contratación de ahorro a plazo fijo, ahorro programado, entre otros.

Calidad

Son 522.648 socios.

92 millones fueron canalizados al sector de la Economía Popular y Solidaria.

Alto nivel de satisfacción de nuestros socios respecto a la calidad de atención y

Capítulo tres

Metodología

3.1 Metodología

3.1.1 Tipo de investigación

Se realiza la investigación de tipo descriptiva y correlacional con el propósito de determinar el impacto que tuvieron los corresponsales solidarios, sobre las captaciones en la cooperativa Jardín Azuayo.

La información para la investigación ha sido recopilada de investigaciones, libros, publicaciones relacionadas con el tema investigado, los datos han sido proporcionados por la institución previo la firma de un convenio de estudios interno.

3.1.2 Método de investigación

Para está investigación se aplicó el método de diferencias de José Cansino, mediante una regresión de Mínimos Cuadrados Ordinarios aplicado por Paroush y Ruthenberg (1986) en una investigación relacionada con los cajeros automáticos que para esta investigación es similar a los corresponsales solidarios en lo relacionado a las variables utilizadas.

La ecuación que se utilizará para medir el impacto será:

$$Y = \mu + \lambda * D + \omega * T + \alpha * (D * T) + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \mu_i$$

En donde Y es la variable dependiente explicativa de una regresión lineal múltiple que busca medir el nivel de captaciones recibidos de los socios.

μ = es el intercepto

D= es la variable de respuesta binaria de tal manera que:

D= $\left\{ \begin{array}{l} 0: \text{ para socios que no utilizaron para depositar los corresponsales.} \\ 1: \text{ para socios que utilizaron para depositar solo los corresponsales.} \end{array} \right.$

T= es una variable de respuesta binaria:

T= $\left\{ \begin{array}{l} 0: \text{ periodo antes de la implementación} \\ 1: \text{ periodo después de la implementación} \end{array} \right.$

$\alpha * (D * T)$ = Mide el efecto puro del impacto que tuvo la implementación para el grupo de socios.

X_1 = es una variable numérica con la edad de cada socio.

X_2 = es una variable binaria, indica el sexo de la persona que realizo el depósito

$X_2 = \begin{cases} 0 = \text{Mujer} \\ 1 = \text{Hombre} \end{cases}$

μ_i = es un término de error estocástico.

Para el análisis de la varianza se utiliza dos variables cualitativas, la primera variable identificada por la letra D trata de separar el grupo de control del grupo de tratamiento, la variable T distingue el periodo antes y después de la implementación de los corresponsales; el alfa es el impacto puro si se cumplen los supuestos.

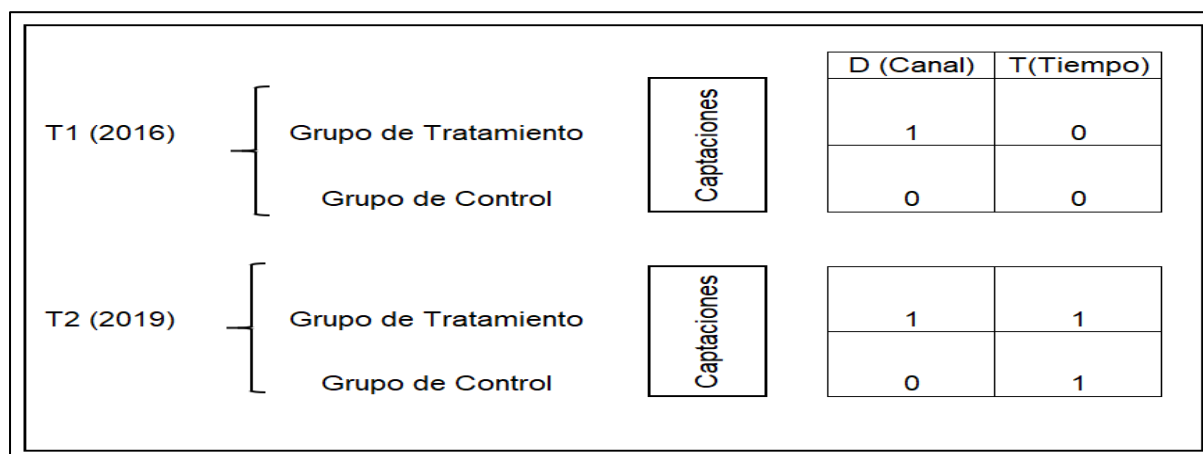
La variable Y es la variable que representa los depósitos de los socios, la variable D recibe el número de 1 si está en el grupo de tratamiento y 0 si está en el grupo de control.

La variable T es cero en el momento previo y 1 en el tiempo después, la interacción D * T es la multiplicación de estas variables y el alfa asociado a estas variables es el impacto de la metodología de diferencias en diferencias.

La estructura de datos se establece de la siguiente manera:

Figura 16

Estructura de los datos de estudio



Nota: Adaptado de: Evaluación de impacto, (Aedo, 2005)

3.1.2 Procedimiento metodológico

La información utilizada en la investigación proviene de los datos proporcionados por la cooperativa Jardín Azuayo, de esta han sido filtradas las variables necesarias para el análisis con un corte del mes de marzo del año 2016 y marzo del 2019.

3.1.3 Universo y muestra de la investigación

El universo utilizado para esta investigación lo integran los socios de la cooperativa Jardín Azuayo que han realizado depósitos en ventanillas y corresponsal solidario con un corte en el mes de marzo del 2016 y marzo 2019, la información ha sido extraída conforme lo requiere el método utilizado.

La información utilizada en la investigación proviene de los datos proporcionados por la cooperativa Jardín Azuayo, de esta han sido filtradas las variables necesarias para el análisis del año 2016 y 2019.

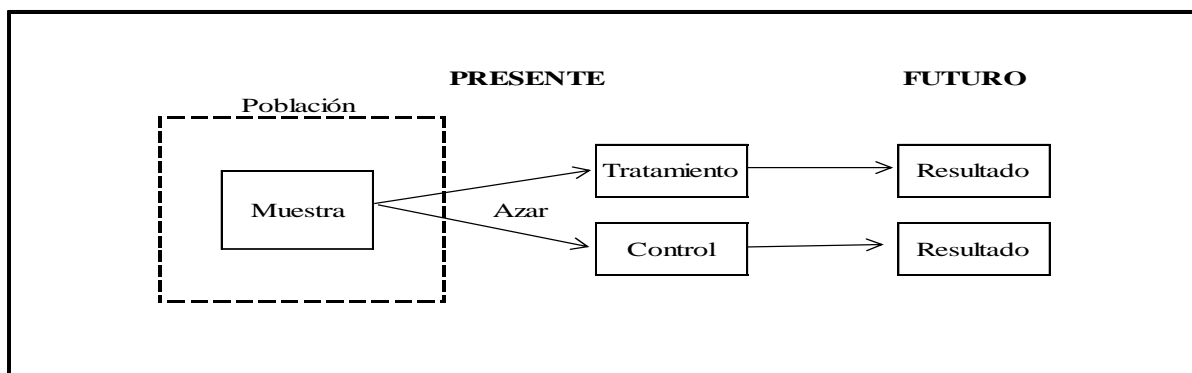
La muestra estará conformada por dos grupos uno de control y otro de tratamiento:

El grupo de control está conformado por socios por socios que no han usado el corresponsal solidario para realizar depósitos

El grupo de tratamiento lo integran socios que han utilizado el corresponsal solidario para realizar depósitos.

Figura 17

Grupo de tratamiento y de control



Nota: Tomado: Evaluación de impacto, (Aedo, 2005)

Tabla 6*Variables de investigación*

NOMBRE DE LA VARIABLE	DESCRIPCION
Captaciones	Valores recibidos por los socios de la cooperativa Jardín Azuayo en ventanilla y corresponsal solidario.
Canal	Tipo de grupo que ha utilizado el canal Grupo de control: D 0= Ventanillas Grupo de tratamiento: D 1= Corresponsal solidario
Periodo	Periodo de evaluación: 0= Periodo antes del programa 1= Periodo después del programa
Edad	La edad de los socios que se utilizan de la base de datos como fuente para la investigación
Sexo	Sexo de los socios que utilizan el servicio de corresponsalía.
Vivienda	Si tiene vivienda propia o no tiene.
Actividad económica	La actividad económica a la que dedican los socios.
Número de Cargas familiares	Número de cargas familiares de los socios
Estado Civil	El estado civil de los socios: (soltero, casado, divorciado, viudo, unión libre.
Ingresos	Valor de los ingresos de los socios
Activos	Valor de los activos de los socios

Nota: Adaptado de la Cooperativa Jardín Azuayo datos del 2019

3.2 Análisis de resultados

Las correlaciones del modelo aplicado entre las entre las variables del estudio no son alta no se tiene inconvenientes con el modelo de regresión.

Figura 18

Correlación de las variables de estudio

	Captac~n	Tiempo	Canal	Ingresos	Edad	Sexo	TipoVi~a
Captacion	1.0000						
Tiempo	0.1538	1.0000					
Canal	-0.1398	-0.0121	1.0000				
Ingresos	0.0389	0.2240	-0.0048	1.0000			
Edad	0.0113	0.0585	-0.0250	0.0310	1.0000		
Sexo	-0.0054	-0.0418	-0.0008	0.0381	-0.0060	1.0000	
TipoVivienda	0.0012	0.0155	-0.0234	-0.0658	0.0001	0.0467	1.0000
ActividadE~a	-0.0622	0.0199	0.4668	-0.0344	-0.0078	-0.0388	0.0459
NivelEstud~s	-0.0047	-0.0250	0.0106	0.0278	-0.0548	0.0492	0.1022
CargasFami~s	-0.0079	-0.0336	0.0491	0.0901	0.0041	0.0047	-0.1210
EstadoCivil	0.0385	0.0074	-0.3041	-0.0034	0.0030	-0.0325	0.0066
Activos	-0.0115	-0.0736	0.0228	0.2576	0.0087	-0.0280	-0.3001
		Activi~a	NivelE~s	Cargas~s	Estado~l	Activos	
ActividadE~a	1.0000						
NivelEstud~s	0.0074	1.0000					
CargasFami~s	-0.0216	0.0150	1.0000				
EstadoCivil	-0.1350	-0.0159	-0.1244	1.0000			
Activos	-0.0135	-0.0232	0.1031	0.0034	1.0000		

Nota: Datos de la regresión de correlación realizada en stata con los datos de estudio

El siguiente gráfico contiene los resultados de la regresión con los coeficientes para medir el efecto neto de la implementación de los corresponsales a través del método diferencias en diferencias, se obtuvo un coeficiente de determinación de R^2 bajo de 4.27% lo que se da porque es muy probable que exista multicolinealidad entre las regresoras del modelo lo cual provocaría que la significancia individual de los estimadores sea más baja de lo que realmente es.

Figura 19

Regresión de variables

Source	SS	df	MS	Number of obs	=	185,375
Model	167010610	3	55670203.3	F(3, 185371)	=	2755.15
Residual	3.7456e+09	185,371	20205.8845	Prob > F	=	0.0000
Total	3.9126e+09	185,374	21106.4962	R-squared	=	0.0427
				Adj R-squared	=	0.0427
				Root MSE	=	142.15
Captacion	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
Canal	-146.5888	3.544598	-41.36	0.000	-153.5361	-139.6414
Tiempo	44.60516	.6708723	66.49	0.000	43.29027	45.92006
CanalTiempo	-6.803341	4.94603	-1.38	0.169	-16.49744	2.890763
_cons	225.7187	.5010193	450.52	0.000	224.7368	226.7007

Nota: Resultados de la regresión programa stata.

Como resultado de la regresión se obtiene el valor de la constante de 225,72 que representa a un individuo que pertenece al grupo de control y que registra antes de la implementación de los corresponsales tenga un promedio de captaciones de 225.72 dólares.

El valor del canal utilizado es de -146.59, el coeficiente w asociado al tiempo es de 44.60 y el alfa de la interacción $D*T$ es igual a -6.80.

Se aplica la siguiente formula en la regresión:

$$Y = \mu + \lambda * D + \omega * T + \alpha * (D * T) + \mu_i$$

El valor expresado de las captaciones (Y) condicionado a una persona que es del grupo de control $D=0$ y que está en el tiempo previo de la implementación $T=0$ es:

$$E(Y) D=0, T=0 = 225.72 + 0 + 0 + 0 = 225.72$$

La esperanza matemática de las captaciones (Y) condicionada a una persona que es del grupo $D=1$ y del Tiempo= 0 es:

$$E(Y) D=1, T=0 = 225.72 - 146.59(1) + 0 + 0 = 79.13$$

El valor esperado de captaciones (Y) condicionado a que $D=0$ y $T=1$ del grupo de control posterior a la implementación de corresponsales es:

$$E(Y) D=0, T=1 = 225.72 + 44.60*(1) + 0 + 0 = 270.33$$

Por último, se calcula el valor esperado del promedio de las captaciones Y condicionado a que $D=1$ y $T=1$.

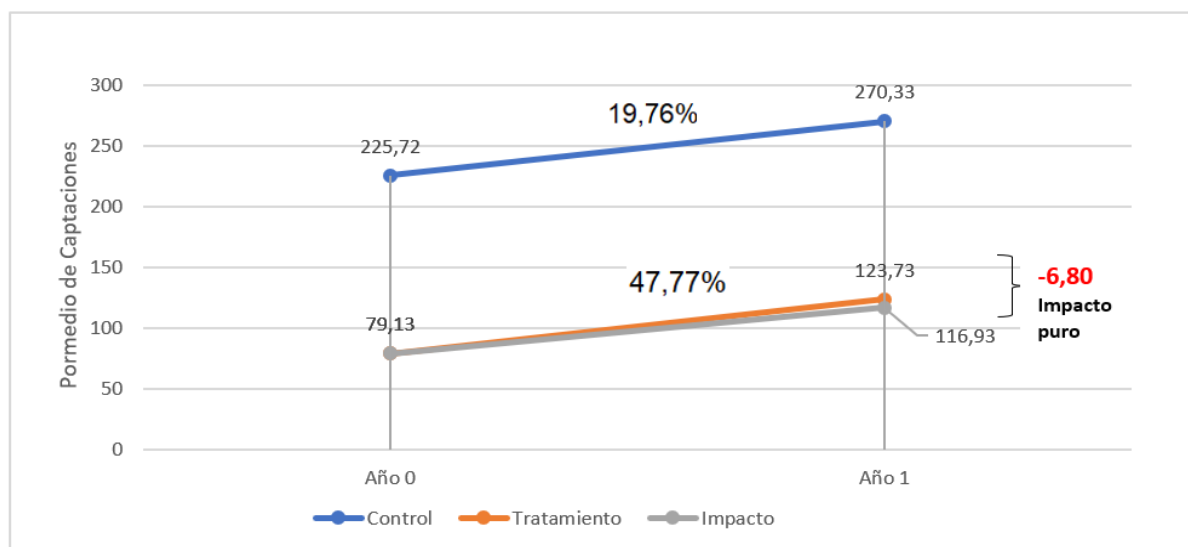
$$E(Y) D=1, T=1 = 225.72 - 146.59*(1) + 44.60*(1) = 123.73 - 6.80 = 116.93.$$

Se observa que el nivel de captaciones para el grupo de control fue de \$ 225,72 dólares y para el de tratamiento de \$79,13, luego de la evaluación de la implementación de los corresponsales solidarios el valor de las captaciones para el grupo de control aumentó a \$270.33 y para el grupo de tratamiento subió a \$ 116,93.

Se determina un crecimiento en las captaciones en el grupo de control de 19.76%, mientras que para el grupo de tratamiento el crecimiento es del 47,77%, evidenciándose que en ambos grupos hay un incremento significativo de los valores recibidos por las captaciones de los socios.

Figura 20

Impacto puro en los corresponsales solidarios

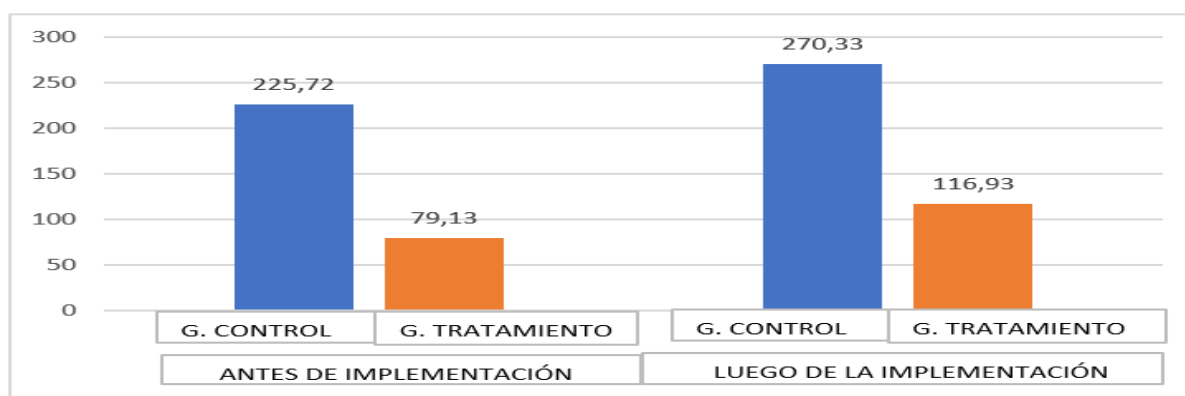


Nota: Impacto puro en los grupos de control y tratamiento aplicando el método de diferencias en diferencias, (Cansino y Sanchez, 2006)

La evaluación del impacto de los corresponsales solidarios en cambio no es positiva debido a que las captaciones del grupo de tratamiento no se incrementan en la proporción esperada de acuerdo con el estudio econométrico que debería ser de \$123,73 para el periodo 1, evidenciando un impacto negativo de 6.80.

Figura 21

Depósitos promedio de socios en los grupos tratados



Nota: Efecto promedio sobre los depósitos en los grupos de control y tratamiento del año 2016 y 2016 (Cansino y Sanchez, 2006).

Luego de aplicar el modelo econométrico propuesto por Cansino Muñoz (2005) se evidenció que el efecto sobre las captaciones no fue positivo, las captaciones del grupo de tratamiento no superaron a los del grupo de control de acuerdo con el análisis ANOVA.

3.3 Discusión de los resultados

Se indica que se ha realizado la investigación siguiendo lineamientos de la cooperativa Jardín Azuayo con el afán de que los resultados que se obtengan contribuyan a mejoras en el servicio de corresponsales solidarios.

El análisis realizado se concluye que el impacto de los corresponsales solidarios sobre las captaciones es negativo en un -6.8 en relación con el crecimiento esperado si no se hubiera utilizado esta innovación, debido a los socios en su mayoría todavía están acostumbrados a acudir a las oficinas a realizar sus operaciones

En el estudio realizado por (Cansino y Sanchez, 2006), aplicando el método de diferencias en diferencias en los ingresos que reciben los dos grupos de análisis luego de recibido capacitación demuestra resultados positivos en la relación al efecto de los individuos en el tiempo después de recibido el servicio, aplica el método econométrico de mínimos cuadrados ordinarios para incluir en el cálculo otras variables que podrían modificar los resultados, Por otro lado los resultados obtenidos en la regresión realizada de la cooperativa Jardín Azuayo el resultado negativo, se debe a que en los años analizados los socios no estaban familiarizados con la nueva tecnología, movilizándose a las oficinas a realizar los depósitos en ventanilla.

Sin embargo la cooperativa Jardín Azuayo al implementar este servicio a sus socios busco lograr incrementar sus niveles de cercanía en parroquias rurales alejadas de los centros cantonales, por lo que se justifica este efecto negativo por un lado los proyectos al inicio de su operación empiezan con un retorno bajo, sumado al lento aprendizaje y cultura en su uso por parte de los socios.

En la regresión realizada las demás variables es estudio no son significativas por lo tanto no tienen influencia sobre las captaciones.

Conclusiones

Según la investigación realizada los corresponsales solidarios tienen un impacto negativo en las captaciones en el grupo analizado, debido a la falta de cultura en el uso de este servicio por parte de los socios, ya que muchos prefieren ir personalmente a las oficinas.

Es importante realizar más estudios sobre la influencia de los corresponsales solidarios para el año 2020, por la pandemia del coronavirus la situación mundial nunca será la misma y esta innovación tecnológica es una gran alternativa para realizar transacciones financieras por su cercanía a los socios.

Para medir el impacto de los corresponsales se ha utilizado la variable captaciones, ya que es la más importante para mantener la liquidez de las entidades financiera, las innovaciones bancarias están orientadas a mejorar este indicadores, para no recurrir a fondeos externos que pueden resultar costosos.

Las evaluaciones de impacto para tener mas consistencia en los datos deben ser realizas con más herramientas de análisis como encuestas, entrevistas, para que los resultados sean más consistentes.

Recomendaciones

Se recomienda realizar más estudios para el servicio de corresponsales solidarios con el objeto de monitorear su crecimiento, en especial para el segundo semestre del año 2020 en el cual se mida el impacto de la pandemia del coronavirus.

Se debe realizar más campañas publicitarias en las localidades donde hay corresponsales solidarios para difundir sus beneficios.

La cooperativa Jardín Azuayo debe implementar más corresponsales solidarios en más localidades, su instalación no es costosa y se consigue mejorar la cercanía con los socios.

Además de los depósitos y retiros se debería incrementar el pago de servicios en los corresponsales solidarios.

Se debería incrementar el monto máximo por transacción en los corresponsales solidarios ya que en la actualidad es de doscientos dólares.

Se recomienda pagar a los socios que atienden los corresponsales solidarios que más transaccionen un incentivo económico semestral con el objetivo de premiar su desempeño.

La cooperativa Jardín Azuayo debe implementar planes anuales de capacitación para los socios que operan los corresponsales en temas de atención al cliente, actualizaciones de normativas y tecnológicas.

Referencias

- Acosta Véliz, M. M., Coronel Pérez, V. C., y Bermúdez Gallegos, C. V. (2018). *Modelo de negocio de inclusión financiera a través de corresponsales no bancarios en la ciudad de Guayaquil*, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 263-268
https://www.researchgate.net/publication/324842049_Modelo_de_negocio_de_inclusion_financiera_a_traves_de_corresponsales_no_bancarios_en_la_ciudad_de_Guayaquil_Ecuador
- Aedo, C. (2005). *Evaluación de Impacto*. CEPAL
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/5605-manual-la-evaluacion-impacto-proyectos-programas-lucha-la-pobreza>
- Armendariz, B., y Morduch, J. (2008). *La economía de las microfinanzas*. *Journal International Development*, 352. <https://doi.org/10.1002/jid.1408>
- Banco Central del Ecuador. (2012). *Inclusión Financiera aproximaciones teóricas y prácticas*.
<https://www.findevgateway.org/sites/default/files/mfg-es-documento-inclusion-financiera-aproximaciones-teoricas-y-practicas-2012.pdf>
- Banco Mundial. (2015). *Informe anual 2015*.
<http://documentos.bancomundial.org/curated/es/684241468187780194/Informe-anual-2015-del-Banco-Mundial>
- Cansino, J., y Sanchez, A. (2006). *Cálculo del estimador de diferencias en diferencias aplicado a la evaluación de programas públicos de formación: métodos alternativos para su obtención a partir de datos simulados*. *Encuentro de Economía Pública*, 1-26
<https://idus.us.es/xmlui/handle/114>
- Columba, F. (2003). *Demand Deposits and Transaction Technology Innovation*. *Bank of Italy, Economic Research Department*.
https://www.researchgate.net/publication/254701367_Demand_Deposits_And_Transaction_Technology_Innovation
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2011). *Análisis comparativo de la experiencia con corresponsales en Brasil, Colombia, México y Perú*. *Modelos de Negocio para*

Inclusión Financiera, 1-54
<https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Modelos%20de%20Negocio%20para%20la%20IF/3%20Corresponsales%20Bancarios%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.pdf>

Cooperativa Jardín Azuayo. (2018). *Balance Social*.

Cooperativa Jardín Azuayo. (2019). *Balance Social*.

García Sanchez, E., y Cardoso Bruw, M. (2017). Evaluación de impacto: más allá de la implementación. *Política y Cultura,* 65-91
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26751781004>

García, L. (2011). *Econometría de evaluación de impacto. Economía,* 81-125
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/download/2676/2620/>.

García, L. (2011). Evaluación de impacto aplicada a un proyecto de Mercadeo Social. *Finanzas y Política Económica,* 39-57.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323527255004>

Gertler, P., Premand, P., y Vermeersch, C. (2017). *La evaluación de impacto en la práctica* (Vol. Segunda). Banco Mundial. <https://publications.iadb.org/es/la-evaluacion-de-impacto-en-la-practica-segunda-edicion>

Gujarati, D., y Porter, D. (2010). *Econometría*. McGraw-Hill/Interamericana

Hoyo Martínez, C., Peña Hidalgo, X., y Tuesta, D. (2013). *Factores de demanda que influyen en la Inclusión Financiera en México: Análisis de las barreras a partir de la ENIF*. México: BBVA. <https://www.bbvaresearch.com/publicaciones/factores-de-demanda-que-influyen-en-la-inclusion-financiera-en-mexico-analisis-de-las-barreras-a-partir-de-la-enif/>

Ivatury, G. (2006). *Utilización de tecnología para crear sistemas financieros inclusivos. Enfoques.* <https://documentos.bancomundial.org/es/publication/documents-reports/documentdetail/994851468135584213/utilizacion-de-tecnologia-para-crear-sistemas-financieros-inclusivos>

- Junta de Regulación. (2013). *Regulación para apertura y cierre de oficinas, horarios de atención al público de Cooperativas de Ahorro y Crédito*.
<https://www.seps.gob.ec/interna-npe?1313>
- Lind, D., Marchal, W., y Wathen, S. (2010). *Estadística Aplicada a los negocios y a la economía*. McGraw-Hill/Interamericana.
- Mendez J.A., Hernández H. A., Stella N., (2011). *Evaluación del impacto de las microfinanzas sobre los ingresos y la generación de empleo en Colombia*. Cuadernos de Administración, 81-102 <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225022711007>
- Núñez, L. (2011). *Econometría de evaluación de impacto*. Economía, 81-125.
https://www.researchgate.net/publication/227470617_Econometria_de_evaluacion_de_impacto
- Paroush, J., y Ruthenberg, D. (1986). *Automated teller machines and the share of demand deposits in the money supply*. *European Economic Review*, 1207-1215.
[https://doi.org/10.1016/S0014-2921\(86\)80015-0](https://doi.org/10.1016/S0014-2921(86)80015-0)
- Quintas, J. (1990). *El sistema financiero ante el cambio tecnológico*. Cuadernos de Economía, 18, 337-430. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2686380>
- Suárez, F., y Bustos, V. (2009). *Impacto de las nuevas tecnologías en el negocio bancario español*. [https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60079-3](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60079-3)
- Tatom, J. (1990). The Effects of Financial Innovations on Checkable Deposits , M1 and M2. *Money*, 1050, 878-7
https://files.stlouisfed.org/files/htdocs/publications/review/90/07/Finacial_Jul_Aug1990.pdf
- Zilberfarb, B. (1989). *The Effect of Automated Teller Machines on Demand Deposits: An Empirical Analysis*. *Journal of Financial Services*, 2, 49-57.
<https://doi.org/10.1007/BF00119171>