



Análisis de los factores de comportamiento de los usuarios del sistema cooperativo en el área urbana de los cantones Girón y San Fernando.

Analysis of the behavioral factors of the users of the cooperative system in the urban area of the Giron and San Fernando cantons.

Carmen Cristina Siranaula Puma.¹ & Gabriela Isabel Araujo Ochoa.²

Abstract.

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v4i4.1445>

In this article the cooperative financial system will be known because it had a severe and constant evolution in Ecuador, with the purpose of being closer to the users, because of this they have been attracted to be able to fulfill their objectives since they have had a Significant support, for this reason, an objective was made of an analysis of the behavioral factors of the users of the cooperative savings and credit system in the urban area of the Girón and San Fernando cantons, the methodology used for the quantitative approach and research Conclusive descriptive, with a study population of 5,480 users of the cooperative system, reaching a sample of 360 users, using a margin of error of 5%, with a reliability coefficient 1.96. As a result of the investigation, both men and women have to choose the different cooperatives for the good attention, for the benefits, the credit facilities and for the trust that generates them, finally it is concluded that a greater focus on the users is required because they are not clear about the reasons for choosing being caused by not having enough knowledge about the cooperative system.

Keywords: Increase, cooperative system, behavioral factors, user

¹ Universidad Politécnica Salesiana, Carrera de Administración de Empresas. Cuenca, Ecuador, csiranaula@est.ups.edu.ec

² Universidad Politécnica Salesiana, Carrera de Administración de Empresas. Cuenca, Ecuador, garaujo@ups.edu.ec

Resumen.

En este artículo se dará a conocer sobre el sistema financiero cooperativo debido a que poseen una evolución sólida y constante en Ecuador, con la finalidad de estar más cerca de los usuarios, debido a esto se han visto atraídos para poder cumplir con sus objetivos ya que han tenido un apoyo significativo, por ello se planteó por objetivo realizar un análisis de los factores de comportamiento de los usuarios del sistema cooperativo de ahorro y crédito en el área urbana de los cantones Girón y San Fernando, la metodología que se utilizó fue del enfoque cuantitativo e investigación concluyente descriptiva, con una población de estudio de 5.480 usuarios del sistema cooperativo, alcanzando una muestra de 360 usuarios, empleando un margen de error del 5%, con un coeficiente de confiabilidad 1,96. Como resultado de la investigación se tiene que tanto hombres como mujeres eligen a las diferentes cooperativas por la buena atención, por los beneficios, las facilidades de crédito y por la confianza que les genera, finalmente se concluye que se requiere un mayor enfoque en los usuarios debido a que no tienen claro los motivos de elección siendo provocado por no poseer suficientes conocimientos sobre el sistema cooperativo.

Palabras claves: Crecimiento, sistema cooperativo, factores de comportamiento, usuario

Introducción.

El comportamiento de los usuarios, del sistema cooperativo varía de una persona a otra, por ello se busca contar con una información veraz que cubra con sus necesidades y expectativas para de esta manera se pueda tomar una mejor decisión. Debido a esto se presenta una breve reseña sobre temas estudiados y analizados para llevar a cabo la realización del presente artículo se profundizó sobre el crecimiento de las cooperativas en el Ecuador, la importancia y las funciones que cumple la Superintendencia de Economía Popular y solidaria, las cooperativas existentes en los cantones San Fernando y Girón, el sistema cooperativo como una alternativa resistente en tiempos de crisis y por último el cooperativismo en América Latina.

A. Las cooperativas de ahorro y crédito y su crecimiento en el Ecuador

Astudillo (2019) señala que las cooperativas se consolidan en el mercado financiero, generando que el sector cooperativo se fortalezca y continúe en un constante desarrollo, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en su informe de rendición de cuentas dio a conocer que se registran 608 entidades financieras que funcionan en el país. Por otra parte

Morales (2018) menciona que las cooperativas de ahorro y crédito son los principales representantes de la economía popular y solidaria, pues ofrecen sus productos y servicios a la población, con la finalidad de colaborar en las necesidades, anhelos y proyecciones de los socios por ello cada vez más los usuarios se ven atraídos para formar parte del crecimiento del sistema cooperativo. Finalmente, las cooperativas “Juventud Ecuatoriana Progresista – JEP”, “Jardín Azuayo” y “Policía Nacional” son las cooperativas que poseen mayor capital de acuerdo al informe presentado (2019), así como también su cartera bruta es más de USD 2.024 millones; superior a la cartera bruta de 3 bancos medianos y 11 pequeños del país.

B. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario (2019). Dentro de la página web se da a conocer que en la publicación de Andes (2017) desde el 2013 se ha desarrollado funciones de asesoría normativa, tarea que busca la eficiencia de las actividades de supervisión y desarrollo del sector través de la manifestación de normas, el organismo estatal ha procurado impulsar el control interno administrativo, financiero y contable de las organizaciones.

Poveda, Erazo, Vera (2017) menciona que es sumamente una extensa tradición histórica debido a que se ha ejecutado operaciones de gran influencia para el desarrollo de sus habitantes, las cooperativas están amparadas por la Ley Orgánica en la que su responsabilidad es limitada y responderán ante terceros, hasta por la totalidad de su patrimonio, en tanto que sus integrantes lo harán hasta por el monto de los aportes. Por otra parte, Aguirre (2009) señala la importancia de las Cooperativas radica en que permite a las organizaciones progresar hasta llegar a constituir una cooperación, para crear sociedades de personas que unen sus recursos individuales para satisfacer necesidades comunes.

C. Las cooperativas que existen en los cantones Giron y San Fernando

El crecimiento constante del sistema cooperativo en el Ecuador ha generado que ciertas cooperativas se sigan expandiendo y lleguen a mas cantones, por lo que se tomara como campo de estudio a las cooperativas que se encuentran ubicadas en los cantones San Fernando y Giron.

Tabla 1: Cooperativas que se encuentran ubicadas en los cantones Girón y San Fernando

Cooperativas	Segmento según SEPS.
Cooperativa de ahorro y crédito JARDÍN AZUAYO	1
Cooperativa de ahorro y crédito LA MERCED	2
Cooperativa de ahorro y crédito COOPAC AUSTRO	2
Cooperativa de ahorro y crédito SEÑOR DE GIRÓN	3

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador)

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador de acuerdo a la norma de segmentación de las entidades del sector financiero en el artículo 1 establece que las entidades del sector financiero popular y solidario establece que de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicaran en los siguientes segmento:

Tabla 2 Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
	Hasta 1'000.000,00
5	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019)

Artículo 2.- Las entidades de los segmentos 3, 4 y 5 definidas en el artículo anterior se segmentarán adicionalmente al vínculo con sus territorios. Se entenderá que las entidades referidas tienen vínculo territorial cuando coloquen al menos el 50% de los recursos en los territorios donde estos fueron captados.

D. Las cooperativas una alternativa resistente en tiempos de crisis

Junca, (2019) indica que las cooperativas son una fórmula idónea para que la gente mantenga su trabajo, y también para que cree su propio empleo. Por este motivo, es también una oportunidad para los emprendedores que empiezan, por lo que el sector cooperativo brinda apoyo al desarrollo del país debido a que este sector se encuentra en constante crecimiento. Marcial Pons, (2003) sugiere que, las cooperativas y el resto de las empresas de la economía social no pueden permitirse el lujo de trabajar aisladas, sino que deben explotar las ventajas inherentes a una forma de innovación organizativa clave como es la integración empresarial.

E. El cooperativismo en América Latina

El cooperativismo en América Latina ha tenido un mayor intercambio de información y experiencia entre los movimientos cooperativos sin embargo a pesar del éxito logrado principalmente por las cooperativas financieras, también se reconocen debilidades de integración de gobernabilidad y una baja capacidad de incidencia, lo que debilita las posibilidades de proyectar una mejor imagen de movimiento cooperativo en la mayoría de los países (Mogrovejo, Mora, & Vanhuynegem, 2012). **Problema o necesidad.**

Dentro del problema principal, los usuarios cuentan con un conocimiento limitado sobre el sistema cooperativo, debido a que no conocen a profundidad los beneficios que ofrecen, adicionalmente no todos los usuarios del sistema cooperativo tienen acceso a mecanismos de información y no identifican claramente las estrategias de las cooperativas. Mas bien se dejan llevar más por opiniones de terceros y se sienten limitados o no pueden elegir rápidamente una cooperativa.

Metodología

Para la presente investigación se utilizó como guía lo expuesto por el autor Malhotra, (2016) el mismo que expone que para llevar a cabo un análisis correcto se debe seguir cinco pasos en el que se describe las tareas a realizar.

A. Diseño del problema

La finalidad del artículo es conocer los factores de comportamiento de los usuarios del sistema cooperativo de las áreas urbanas de los cantones Girón y San Fernando, debido a que los usuarios cuentan con un conocimiento limitado sobre las cooperativas de estos cantones.

B. Objetivo

Los objetivos fueron de dos tipos: investigación concluyente descriptiva en la que se determinar el comportamiento que tienen los usuarios del sistema cooperativo y por otro lado el enfoque cuantitativo, con el que se logrará establecer los factores de elección del comportamiento de los usuarios del sistema cooperativo en los cantones San Fernando y Girón, la información se obtendrá mediante recopilación de datos, utilizando la técnica de encuestas tipo escritas y se recurrirá al uso del instrumento de cuestionarios a las personas del área urbana de los cantones antes mencionados.

C. Indagación

La selección de datos se obtuvo de la página oficial del INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censo del Ecuador) en el que se seleccionó el número de habitantes en el área urbana de los cantones Girón y San Fernando, en el cálculo de la muestra de población finita se usó como guía lo expuesto por la página de (Normas APA, 2019).

De una población de 5480 habitantes se obtuvo una muestra de 360 usuarios del sistema cooperativo en las áreas urbanas de los cantones Girón y San Fernando, con un nivel de confianza de 1,96, la probabilidad de 50% y un 5% de margen de error. Para realizar las encuestas se brindó información en la que se explicó los motivos por los que se realizaba la encuesta a cada usuario del sistema cooperativa de los cantones antes mencionados.

D. Recopilación de datos

Los datos se recopilaban mediante encuestas en donde se aplicó el enfoque cuantitativo con la finalidad de lograr extraer una muestra poblacional perteneciente a la localidad con el fin de que sea tomada como parte de la muestra.

E. Análisis estadístico

Recopilada la información en las áreas urbanas de los cantones San Fernando y Girón se realizó el ingreso de datos al programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ya que es un conjunto de herramientas de tratamiento de datos para el análisis estadístico y es usado para la investigación de mercado.

Siendo aplicado una investigación concluyente descriptiva en la que se conoce las situaciones, condiciones predominantes a través de la descripción exacta de las actividades

en las que se observa los factores de comportamiento de los usuarios, también se aplicó la estadística correlacional la misma que servirá para identificar si existe una relación entre variables cuantitativas con la finalidad de obtener agrupamientos de perfiles de posibles usuarios del sistema cooperativo.

Resultados

Realizadas las observaciones correspondientes se procede a conocer el análisis de los resultados el mismo que permitirá un mayor conocimiento de los parámetros que aportan y afectan al comportamiento de los usuarios del sistema cooperativo.

Se describe los datos obtenidos después de haber realizado una investigación de campo en la que se planteó varias preguntas y a su vez se realizó las respectivas tabulaciones obteniéndose en porcentajes, la misma que nos aportó con información valiosa.

Tabla 2: Género frente a instituciones financieras

Género				
Institución Financiera	Cooperativas	Hombre	Mujer	TOTAL
		% del N de fila	% del N de fila	
	LA MERCED	63,50%	36,50%	100,00%
	SEÑOR DE GIRÓN	57,10%	42,90%	100,00%
	JARDÍN AZUAYO	63,40%	36,60%	100,00%
	COOPAC AUSTRO	58,10%	41,90%	100,00%

Fuente: Autores

Del 100% de los usuarios tanto hombres como mujeres del sistema cooperativo que acuden a las instituciones financieras ubicadas en los cantones San Fernando y Girón se muestra en los tres primeros puestos se ubica con un 63,5% de hombres acuden a la cooperativa LA MERCED, seguido de una mínima diferencia de un 63,4% de la cooperativa JARDÍN AZUAYO, seguido por un 58,1% a la COOPAC AUSTRO, por otra parte se da a conocer que el 42,9% de mujeres usuarias del sistema cooperativo acuden a la cooperativa SEÑOR

DE GIRÓN, seguido por COOPAC AUSTRO que representa un 41,9%, y un 36,6% de mujeres que acuden a la institución financiera JARDÍN AZUAYO.

A continuación se dará a conocer sobre las Instituciones financieras frente a los motivos que les llevo a hombres como mujeres a elegir las diferentes cooperativas, la misma que se visualizó en la tabla anterior.

Tabla 3: Institución financiera frente a motivo de elección

Motivos	Institución Financiera			
	LA MERCED	SEÑOR DE GIRÓN	JARDÍN AZUAYO	COOPAC AUSTRO
	% del N de fila	% del N de fila	% del N de fila	% del N de fila
Buena atención	25,00%	25,00%	40,00%	10,00%
Seguridad	23,50%	41,20%	23,50%	11,80%
Confianza	18,50%	39,90%	29,30%	12,30%
Recomendaciones de familiares o terceros	20,00%	40,00%	23,30%	16,70%
Promociones	0,00%	80,00%	20,00%	0,00%
Beneficios	12,00%	28,00%	36,00%	24,00%
Tasas de interés	12,10%	49,30%	25,30%	13,30%
Facilidad de créditos	20,80%	54,20%	20,80%	4,20%

Fuente: Autores

Los motivos planteados a los encuestados en la área urbana de los cantones mencionados se conoce que lo que les motiva a los usuarios a acudir a la cooperativa LA MERCED es por la buena atención el mismo que representa un 25%, en la cooperativa SEÑOR DE GIRÓN con un 54,2% acuden por las facilidades de crédito, en la cooperativa JARDÍN AZUAYO acuden también por la buena atención el mismo que representa un 40% superando a la cooperativa LA MERCED, la cooperativa COOPAC AUSTRO acuden por motivo de los beneficios que les ofrecen representado con un 24%. Luego de haber analizado los diferentes motivos que les llevo a elegir a hombres y mujeres una de las distintas instituciones financieras se procederá al análisis de la información que se brinda a los usuarios.

Tabla 4: Institución financiera vs información brindada

Información	Institución Financiera			
	LA MERCED	SEÑOR GIRÓN	DE JARDÍN AZUAYO	COOPAC AUSTRO
	% del N de fila	% del N de fila	% del N de fila	% del N de fila
Excelente	17,70%	45,10%	23,50%	13,70%
Muy buena	14,90%	46,20%	23,50%	15,40%
Buena	20,10%	40,00%	29,60%	10,30%
Regular	20,00%	60,00%	20,00%	0,00%
Mala	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%

Fuente: Autores

La información que brinda las diferentes instituciones financieras del sistema cooperativo nos da a conocer que el 20% de los encuestados califican entre buena la información que otorga LA MERCED, posteriormente la cooperativa SEÑOR DE GIRÓN la información brindada es regular la misma que representa un 60%, la cooperativa JARDIN AZUAYO cuenta con un 50% representada por mala, COOPAC AUSTRO es la institución que con un 15,4% la información otorgada es muy buena.

Posteriormente se analiza los ingresos mensuales que perciben mensualmente frente a las edades de cada una de las personas encuestadas.

Tabla 5: Edad vs ingresos

Edad	Ingresos mensuales aproximadamente			
	Menos de \$200	De \$200 a \$300	De \$250 a \$350 sueldo básico (394)	Más del sueldo básico
	% del N de fila	% del N de fila	% del N de fila	% del N de fila
De 15 a 19 años	45,50%	27,20%	0,00%	27,30%
De 20 a 24 años	10,00%	17,50%	40,00%	32,50%
De 25 a 29 años	1,70%	18,00%	55,70%	24,60%
De 30 a 34 años	5,00%	26,70%	51,70%	16,60%
De 35 a 39 años	1,60%	23,80%	55,60%	19,00%
De 40 a 44 años	3,40%	20,30%	64,40%	11,90%
Más de 45 años	18,50%	23,10%	44,60%	13,80%

Fuente: Autores

En la tabla 6 se observar que de acuerdo a la edad y sus ingresos, las personas con ingresos menores a \$200 y no mayores a \$300 son los que están entre 15 a 19 años con un 45,5% y 27,3% generándose esto debido a que reciben tanto pensiones alimenticia directamente, poseen algún trabajo o reciben dinero por parte de familiares que residen en el extranjero como también por parte de sus padres , posteriormente, con ingresos mensuales de \$350 hasta el salario básico son los que tienen de 40 a 44 años representado con un porcentaje de 64,4% son quienes son choferes profesionales o poseen ingresos debido a que son comerciantes, ganaderos, artesanos o alguna actividad laboral ya estable, finalmente las personas que cuentas con ingresos mayores a un sueldo básico son quienes tienen entre 20 a 24 años con un 32,5%, produciéndose esto debido a que son choferes profesionales que adquieren sus licencias a temprana edad o a su vez poseen un trabajo como empleados públicos o privados.

Analizada la tabla anterior sobre los ingresos que obtienen mensualmente se procede a desarrollar un análisis del porcentaje que destinan al ahorro los usuarios de las distintas edades.

Tabla 6: Edad Vs Ahorro

Edad	Porcentaje destinado al ahorro			
	Del 1% al 3%	Del 4% al 6%	Del 7% al 9%	Más del 10%
	% de N columnas	% de N columnas	% de N columnas	% de N columnas
De 15 a 19 años	3,40%	1,40%	5,60%	0,00%
De 20 a 24 años	11,40%	5,60%	33,20%	0,00%
De 25 a 29 años	13,30%	23,60%	33,30%	33,30%
De 30 a 34 años	18,20%	12,50%	5,60%	66,70%
De 35 a 39 años	17,00%	23,60%	5,60%	0,00%
De 40 a 44 años	14,70%	25,00%	11,10%	0,00%
Más de 45 años	22,00%	8,30%	5,60%	0,00%

Fuente: Autores

Se observa que las personas que ahorran entre 1% al 3% son las personas que tienen más de 45 años representado con un 22%, del 4% al 6% quienes destinan parte de sus ingresos al

ahorro son quienes tienen entre 40 a 44 años con un 25%, de un 7% a un 9% se encuentran los usuarios entre los 25 a 29 años de edad quienes destinan un porcentaje alto de sus ingresos al ahorro con un 33,30%, y finalmente quienes ahorran más de un 10% son personas que están entre 30 y 34 años de edad constituido con un 66,70%.

Posteriormente se observará el destino que ha tenido los créditos solicitados por parte de los distintos usuarios el mismo que se observa a continuación.

Tabla 7: Ocupación frente al destino del crédito solicitado

Edad	Porcentaje destinado al ahorro											
	Del 1% al 3%			Del 4% al 6%			Del 7% al 9%			Más del 10%		
	%	de	N	%	de	N	%	de	N	%	de	N
De 15 a 19 años	3,40%			1,40%			5,60%			0,00%		
De 20 a 24 años	11,40%			5,60%			33,20%			0,00%		
De 25 a 29 años	13,30%			23,60%			33,30%			33,30%		
De 30 a 34 años	18,20%			12,50%			5,60%			66,70%		
De 35 a 39 años	17,00%			23,60%			5,60%			0,00%		
De 40 a 44 años	14,70%			25,00%			11,10%			0,00%		
Más de 45 años	22,00%			8,30%			5,60%			0,00%		

Fuente: Autores

El destino de los créditos solicitados por parte de los usuarios de acuerdo a la actividad u ocupación que realizan los encuestados nos da a conocer que los comerciantes solicitan un crédito para realizar viajes al exterior, los agricultores como los artesanos solicitan un crédito para consumo (alimentos, ropa, ropa, etc.) y emprendimientos representados por el 15,4% , las personas que ejercen las actividad de ganaderos solicitan un crédito para cancelar deudas externas en el que se observa el 37,3%, y finalmente en otras ocupaciones que están las personas que ejercen las actividades como choferes profesionales, trabajadores públicos y privados, soldadores, etc., solicitan un crédito para la adquisición de patrimonio (casas, terrenos, vehículos, etc.) el mismo que está representado por un 29,9%.

Finalmente se conoce los distintos medios de comunicación que utilizan los encuestados para obtener información de las cooperativas de ahorro y crédito de los cantones San Fernando y Girón.

Tabla 8: Edad frente a los medios de comunicación

Edad	Medios de comunicación					
	Redes sociales	Prensa	Televisión	Radio	Revistas	Flayers
	% del N de fila	% del N de fila	% del N de fila	% del N de fila	% del N de fila	% del N de fila
De 15 a 19 años	58,30%	8,30%	16,70%	16,70%	0,00%	0,00%
De 20 a 24 años	75,00%	0,00%	17,50%	5,00%	2,50%	0,00%
De 25 a 29 años	68,90%	0,00%	18,00%	6,60%	3,30%	3,20%
De 30 a 34 años	51,70%	1,70%	20,00%	18,30%	1,70%	6,60%
De 35 a 39 años	55,60%	0,00%	15,90%	19,00%	4,80%	4,70%
De 40 a 44 años	45,80%	0,00%	27,10%	18,60%	5,10%	3,40%
Más de 45 años	27,70%	3,10%	20,00%	26,20%	4,60%	18,40%

Fuente: Autores

Los diferentes medios de comunicación que existen son utilizados por los usuarios, los mismos que se informan sobre las cooperativas de ahorro y crédito en los cantones San Fernando y Girón están representados de la siguiente manera, los usuarios que manejan las redes sociales para informarse son quienes están entre los 20 a 24 años el mismo que cuentan con un 75%, los usuarios que tienen conocimiento mediante prensa son quienes están entre los 15 a 19 años con un 8,3% sucede esto debido a que son estudiantes y en las instituciones educativas solicitan la prensa para algún fin educativo por lo que indican que por ese medio observan la publicidad de alguna cooperativa y por este medio es que tienen conocimiento, los usuarios que utilizan la televisión son las personas que están entre los 40 y 44 años representados por un 27,1%, por otra parte quienes usan la radio con un 26,2% son quienes tienen más de 45 años, también quienes utilizan las revistas con un 5,1% son las personas que tienen de 40 a 44 años de edad, y finalmente los usuarios que se informan mediante flayers (hojas volantes) son igualmente quienes tienen más de 45 años representados por un 18,5%.

1.1. Perfil de usuarios del sistema cooperativo

A. DISCUSIÓN

Una vez concluida la investigación y obtenida la información respectiva para desarrollar el presente artículo se puede mencionar que el sistema cooperativo en el Ecuador es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo financiero del país por lo que cada día toma fuerza en los ecuatorianos debido a que se consideran una institución sólida y de gran evolución, por lo que se ha visto en la necesidad de realizar una investigación en los cantones San Fernando y Girón con el objetivo de conocer los factores que motivan a los usuarios a formar parte del sistema cooperativo debido a que cuentan con una información limitada sobre estas instituciones financieras. Por ello los resultados obtenidos demuestran que los motivos más importantes que un usuario tiene para elegir es por la buena atención, los beneficios, la facilidad de créditos y la confianza que les ofrecen, como también se debe mencionar que los medios de comunicación son una parte fundamental para darse a conocer por ello es que de acuerdo a los datos obtenidos la mayor parte de usuarios manejan las redes sociales y la radio por lo que es preciso que las diferentes cooperativas de ahorro y crédito de los cantones se enfoque de mejor manera en estos puntos, cabe mencionar que a pesar de haber obtenido buenos resultados todavía existe una breve brecha en la que no cuentan con un motivo fijo lo que genera que tengan varias variables.

Conclusiones.

- Se revisó el estado del arte del marketing financiero aplicado a las cooperativas de ahorro y crédito en el que se observó que el objetivo principal es saber las necesidades de cada tipo de cliente y ofertar productos como: servicios financieros de acuerdo a las demandas ya que se encuentra en mundo globalizado en el que el cambio es constante y continuo ya sea por la liberalización financiera, la globalización de los mercados, la tecnología, el nivel cultural y económico.
- Una vez finalizada la investigación se pudo conocer que la buena atención, los beneficios, las facilidades de crédito y la confianza son los factores principales para el usuario que desean formar parte del sistema cooperativo.
- En cuanto a las fuentes de información, las redes sociales y la radio son los medios que los usuarios utilizan para conocer sobre el sistema financiero.

- Se realizó el estudio del perfil de usuarios del sistema cooperativo en los cantones San Fernando y Girón cuyo objetivo fue conocer y describir las características que un usuario estrella debería poseer.
- Se conoció también que los usuarios tienen confianza en estas instituciones financieras debido a que les brinda un apoyo para realizar las diferentes metas planteadas como también conocen las necesidades que tienen y se convierten en un soporte para plasmar y cubrir aquella necesidad.
- Se concluye que en la investigación realizada se obtuvo información valiosa la misma que aporta para que los objetivos se puedan cumplir a cabalidad como también conocer que existe una falencia significativa la misma que provoca que no cuenten con un motivo fijo de elección debido a que las cooperativas aun no logran alcanzar el punto exacto con el que conquisten a más usuarios.

Referencias bibliográficas.

- Aguirre, R. B. (26 de octubre de 2009). *DerechoEcuador.com*. Obtenido de El Cooperativismo en el Ecuador: <https://www.derechoecuador.com/el-cooperativismo-en-el-ecuador>
- Andes. (09 de 03 de 2017). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de La economía popular y solidaria tiene una base normativa sólida: <https://www.seps.gob.ec/noticia-medio?la-economia-popular-y-solidaria-tiene-una-base-normativa-soli-1>
- Astudillo, G. (08 de 01 de 2019). *Las cooperativas se consolidan dentro del sistema financiero*. Obtenido de Lideres: https://www.revistalideres.ec/lideres/cooperativas-consolidan-sistema-financiero-economia.html?fbclid=IwAR2-jak_yT6CJM4FJBmaggHyRfPPKPG0qmvbOqnva6JJEJtvjlIMagr-c3Gcs
- Junca, G. (2 de MAYO de 2019). Las cooperativas, una alternativa económica resistente en tiempos de crisis. *La Vanguardia*. Recuperado el 24 de JUNIO de 2019, de <https://www.lavanguardia.com/economia/innovacion/20190205/46203558384/cooperativa-economia-crisis-empresas-tecnocampus.html>
- Marcial Pons. (2003). *Integración empresarial cooperativa*. Recuperado el 24 de junio de 2019, de <https://www.marcialpons.es/libros/integracion-empresarial-cooperativa/9788495003317/>

- Mogrovejo, R., Mora, A., & Vanhuynegem, P. (2012). *El cooperativismo en America Latina*. La Paz: Oficina Internacional de Trabajo para los países Andinos. Obtenido de https://issuu.com/alberto.mora/docs/cooperativismo_en_america_latina
- Morales, A. (Julio de 2018). *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo – Ecuador*. Obtenido de El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/sistema-cooperativo-ecuador.html>
- Naresh, M. (2016). Investigación de mercados. En M. Naresh, *Investigación de mercados: conceptos esenciales* (pág. 408). Mexico: Pearson Educación.
- Normas APA. (2019). Obtenido de <http://normasapa.net/formula-muestra-poblacion/>
- Poveda, B., Erazo, F., & Vera, N. (julio de 2017). *Observatorio Economía Latinoamericana*. Obtenido de Importancia de las cooperativas en el Ecuador al margen de la Economía Popular y Solidaria: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cooperativas-ecuador.html>
- SEPS. (2019). *El sector cooperativo popular y solidario presenta un crecimiento positivo*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticia?el-sector-cooperativo-popular-y-solidario-presenta-un-crecimiento-positivo>
- SEPS. (2019). *Superintendencia de economía popular y solidaria*. Obtenido de Nueva Segmentación Sector Financiero Popular y Solidario: <https://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidario del Ecuador. (2018). *Superintendencia de Economía Popular y Solidario del Ecuador*. Obtenido de Segmentacion_activo: http://www.seps.gob.ec/documents/20181/769168/SEGMENTACION+_ACTIVOS_2018.pdf/3f875ce7-0184-4b66-a624-f835297cbafc?version=1.0
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia?que-es-la-economia-popular-y-solidaria-eps->

PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.

Siranaula Puma, C. C., & Araujo Ochoa, G. I. (2020). Análisis de los factores de comportamiento de los usuarios del sistema cooperativo en el área urbana de los cantones Girón y San Fernando. *Visionario Digital*, 4(4), 82-97.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v4i4.1445>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.

