

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESTUDIO DE LA INFLUENCIA QUE TIENE LA CREACIÓN DE LA CORPORACIÓN DEL SEGURO DE DEPÓSITOS, FONDO DE LIQUIDEZ Y FONDO DE SEGUROS PRIVADOS (COSEDE) EN LOS NIVELES DE CONFIANZA DE LOS DEPOSITANTES CON RESPECTO AL AHORRO EN INSTITUCIONES FINANCIERAS.

PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EMPRESARIAL

JAVIER RICARDO JAMI RUIZ

jami.javier.gr6@gmail.com

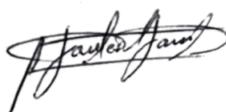
Director: Ing. Carlos Alberto Palan Tamayo, MAE

carlos.palan@epn.edu.ec

DECLARACIÓN

Yo, Javier Ricardo Jami Ruiz, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.



Javier Ricardo Jami Ruiz

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por Javier Ricardo Jami Ruiz bajo mi supervisión.

Carlos Alberto Palan Tamayo
DIRECTOR

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE), y en especial a mi buen amigo Ing. Renato Lalaleo por confiar en mí y brindarme la oportunidad de realizar la investigación en la institución.

De igual manera mis agradecimientos a la Escuela Politécnica Nacional, a mis profesores y amigos quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional y como persona, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Javier Jami Ruiz

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A mis padres Ricardo y Patricia quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y trabajo, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos; Henry, Alisson y Jhonny por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento compartiendo alegrías y tristezas que me hicieron crecer, este logro es de ustedes también hermanitos, al igual que ustedes están conmigo hermanitos yo también quiero estar con ustedes en cada meta alcanzada.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mi abuelita Manuela quien fue la persona que me brindo su cariño incondicional, de verdad mil gracias abuelita.

Javier Jami Ruiz

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	i
LISTA DE TABLAS.....	iii
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vii
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Justificación	4
Justificación Teórica	4
1.3. Pregunta de investigación	4
1.4. Objetivo general	5
1.5. Objetivos específicos.....	5
2. MARCO TEORICO.....	6
2.1. Importancia de un seguro de depósitos en un país.	6
2.2. Historia del sistema bancario ecuatoriano.....	7
2.2.1. Seguro de depósitos en el Ecuador.....	8
2.3. La Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE).....	9
2.3.1. Creación de la COSEDE	9
2.3.2. Misión COSEDE	9
2.3.3. Visión de la COSEDE.....	10
2.3.4. Valores de la COSEDE	10
2.3.5. Objetivos de la COSEDE	11
2.3.6. Estructura Organizacional de la COSEDE.....	12

2.3.7. Personas cubiertas por el seguro de depósitos	13
2.3.8. Monto de Cobertura de la COSEDE sobre las instituciones Financieras.	15
2.3.9. Monto de cobertura a nivel regional de la COSEDE en conjunto con las primas de contribución de los dos sectores.	15
2.3.10. Crecimiento de la COSEDE.....	17
2.3.11. Monto asegurado por la COSEDE contra el total de depósitos del Sistema Nacional Financiero	19
2.3.12. Número de beneficiarios por provincias en la actualidad	20
2.3.13. Instituciones cubiertas por el seguro de depósitos – Sector Financiero Privado	21
2.3.14. Instituciones cubiertas por el seguro de depósitos – Sector Financiero Popular y Solidario.....	22
2.3.15. COSEDE Territorial.....	25
2.4. Confianza	26
2.4.1. La confianza desde el punto de vista económico	27
2.4.2. La confianza en el sistema financiero ecuatoriano.....	27
3. METODOLOGÍA.....	29
3.1. Enfoque.....	29
3.2. Naturaleza de la investigación	29
3.3. Alcance de la investigación	30
3.4. Muestra	30
3.4.1. Descripción de la población	31
3.4.2. Encuesta	31
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	32
4.1. Resultados de las encuestas	32
4.1.1. Encuesta del programa COSEDE Territorial.	32
4.1.2. Encuesta de satisfacción del servicio.	42
4.2. Discusión	50
4.2.1. Encuesta que mide la confianza y conocimiento de la ciudadanía sobre la COSEDE.	51

4.2.2. Encuesta de satisfacción del servicio.	53
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS	64

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Valores institucionales de la COSEDE.....	11
Figura 2 - Objetivos de la COSEDE.....	12
Figura 3 - Organigrama de la COSEDE.....	13
Figura 4 - Patrimonio del Seguro de Depósitos, sector financiero privado.....	18
Figura 5 - Patrimonio del Seguro de Depósitos, sector financiero popular y solidario.	19
Figura 6 - Depósitos del Sistema Financiero Nacional vs monto asegurado por la COSEDE.....	20
Figura 7 - Concentración de beneficiarios del Seguro de Depósitos por provincias.....	21
Figura 8 - Logo del programa COSEDE TRERRITORIAL	26
Figura 9 - Número de personas que conocen y desconocen sobre el seguro de depósitos.	33
Figura 10 - Número de personas que tienen depósitos en una institución financiera. ..	34
Figura 11 - Influencia que tiene la COSEDE sobre la confianza de las personas en el sistema financiero.	35
Figura 12 - Medida en la que ha aumentado la confianza despues de conocer acerca de la COSEDE.....	36
Figura 13 - Satisfacción de la charla recibida.	37
Figura 14 - Claridad del expositor.....	38
Figura 15 - Fluidez	39
Figura 16 - Contenidos en la presentación	40
Figura 17 - Calidad de contenidos multimedia.....	41
Figura 18 - Temas que la ciudadanía requiere conocer.....	42
Figura 19 - Calificación del espacio físico de atención.....	43
Figura 20 - Calificación del funcionario que atendió al beneficiario.	44
Figura 21 - Calificación del tiempo que toma para cobrar el Seguro de Depósitos.	45
Figura 22 - Calificación sobre los requisitos que son necesarios para el pago del Seguro de Depósitos.	46

Figura 23 - Calificación de los materiales que son utilizados al momento del cobro del seguro.....	47
Figura 24 - Calificación de los medios de información que utiliza la COSEDE.	48
Figura 25 - Calificación sobre el servicio que brinda la COSEDE a la ciudadanía.	49
Figura 26 - Calificación general de la satisfacción del servicio de la segunda encuesta.	50

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 - Número de beneficiarios del Seguro de Depósitos.	14
Tabla 2 - Monto de cobertura del seguro por segmentó que ofrece de la COSEDE.	15
Tabla 3 - Monto de cobertura de los depósitos en países de América Latina	16
Tabla 4 - Primas de contribución al Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario.....	17
Tabla 5 - Instituciones cubiertas por el seguro de depósitos del Sector Financiero Privado.....	22
Tabla 6 - Instituciones cubiertas por el seguro de depósitos del sector Financiero Popular y Solidario – Segmento 1	23
Tabla 7 - Instituciones cubiertas por el seguro de depósitos del sector Financiero Popular y Solidario – Segmento 2.....	24

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 - Instituciones cubiertas por el seguro de depósitos del sector Financiero Popular y Solidario – Segmento 3.....	65
Anexo 2 - Instituciones cubiertas por el seguro de depósitos del sector Financiero Popular y Solidario – Segmento 4 y 5.....	67
Anexo 3 - Oficio solicitando la autorización para realizar la investigación en la Corporación de Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados.....	77
Anexo 4 - Oficio respuesta autorizando el acceso a la información para realizar el trabajo de investigación por parte del gerente general de la Corporación de Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados.	78
Anexo 5 - Encuesta que mide la confianza y conocimiento sobre la COSEDE – COSEDE TERRITORIAL	80
Anexo 6 - Encuesta que mide la satisfacción del servicio.....	81
Anexo 7 - Registro fotográfico del cobro del seguro de depósitos.	82
Anexo 8 - Tabulación general de la encuesta de satisfacción del servicio.....	82
Anexo 9 - Pagina web institucional de la Corporación de Seguros de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados.	83
Anexo 10 - Sitio WEB del programa EDUCATE de COSEDE	84

RESUMEN

El sistema financiero ecuatoriano ha pasado por situaciones poco favorables, como la crisis de 1999 que han hecho que las personas pierdan la confianza y decidan mantener sus ahorros bajo su resguardo fuera de una institución financiera formal ya que temen que sus ahorros o dinero depositado no les sea devuelto en el caso de que una institución financiera llegue a quebrar.

Precisamente en base a lo anteriormente expuesto es que el Estado Ecuatoriano buscó mitigar esta desconfianza en la sociedad cuenta-ahorrista por lo que decidió crear al cierre del año 2008 la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE) con el principal propósito de aumentar el índice de confianza de las personas y por ende aumentar el porcentaje de personas que depositan su dinero en una institución financiera formal.

La presente tesis pretende evidenciar si el trabajo de la COSEDE aumentó los niveles de confianza del depositante en los programas de ahorro del sistema financiero, y que cambios se pueden sugerir para incrementar la seguridad del Sistema Financiero Ecuatoriano.

La forma en cómo se recopiló la información necesaria para cumplir con este objetivo fue por medio de dos tipos de encuestas realizadas a la ciudadanía. La primera encuesta se enfoca en conocer los niveles de confianza que las personas tienen sobre el sistema financiero nacional a través del programa denominado COSEDE Territorial el cual es un programa propio de la institución que busca llegar a toda la ciudadanía ecuatoriana con el fin de conocer que tanto conocen del seguro de depósitos y explicar de mejor manera cuál es su trabajo. La segunda encuesta mide específicamente el servicio que realiza la COSEDE con la ciudadanía ya que está dirigida hacia las personas que cobraron el seguro.

Las encuestas que sirvieron como fuente de información se obtuvieron entre los años 2018 y 2019 y son tomadas de la base de datos de la COSEDE de la

Coordinación Técnica de Mecanismos y Seguridad Financiera, que son las últimas disponibles debido a la pandemia. La tabulación de la primera encuesta que mide los niveles de confianza se realizó recopilando datos de todas las encuestas realizadas en las provincias del país, en cambio de la segunda encuesta que mide el servicio de la COSEDE se integró los resultados del indicador de nivel de servicio que son datos por trimestre obteniendo así un resultado global. Una vez tabuladas las encuestas se procede a analizar los datos e información de los dos tipos de encuestas generando resultados que permiten conocer la importancia que implica tener un eficiente seguro de depósitos además de corregir algunas acciones en la institución en el caso de necesitarlas.

Palabras clave: Institución financiera, depósito, ahorro, seguro, sistema financiero, confianza, liquidación forzosa.

ABSTRACT

The Ecuadorian financial system has gone through unfavorable situations, such as the 1999 crisis that have made people lose confidence and decide to keep their savings under their protection outside of a formal financial institution since they fear that their savings or money deposited will not be returned in the event that a financial institution goes bankrupt.

Precisely based on the foregoing, the Ecuadorian State sought to mitigate this mistrust in the account-saver society, which is why it decided to create at the end of 2008 the Deposit Insurance Corporation, Liquidity Fund and Private Insurance Fund (COSEDE) with the main purpose of increasing people's trust index and therefore increasing the percentage of people who deposit their money in a formal financial institution.

This thesis intends to show whether the work of COSEDE increased the levels of trust of the depositor in the savings programs of the financial system, and what changes can be suggested to increase the security of the Ecuadorian Financial System.

The way in which the information necessary to fulfill this objective was collected was through two types of surveys carried out among citizens. The first survey focuses on knowing the levels of trust that people have about the national financial system through the program called COSEDE Territorial, which is an institution's own program that seeks to reach all Ecuadorian citizens in order to know what they both know deposit insurance and explain in a better way what their job is. The second survey specifically measures the service that COSEDE carries out with citizens, since it is directed towards the people who collected the insurance.

The surveys that served as a source of information were obtained between 2018 and 2019 and are taken from the COSEDE database of the Technical

Coordination of Mechanisms and Financial Security. The tabulation of the first survey that measures confidence levels was carried out by collecting data from all the surveys carried out in the country's provinces, instead of the second survey that measures COSEDE's service, the results of the service level indicator were integrated. Which are given per quarter thus obtaining an overall result. Once the surveys have been tabulated, the data and information from the two types of surveys are analyzed, generating results that allow us to know the importance of having an efficient deposit insurance in addition to correcting some actions in the institution if they are needed.

Keywords: Financial institution, deposit, savings, insurance, financial system, trust, forced liquidation

1. INTRODUCCIÓN

El sistema financiero ecuatoriano ha tenido una serie de percances los mismos que han ocasionado serios problemas a la sociedad ecuatoriana puesto que las instituciones financieras en las que ellos han depositado su dinero y sus ahorros han llegado a entrar en liquidación forzosa o quiebras tales son los casos del Progreso, Popular, Previsora, Filanbanco y Pacífico, también entraron en saneamiento Instituciones Financieras como Azuay, Finagro, Occidente, Unión y Crédito., por lo mismo el gobierno del Ecuador en el año 2008 decide promover la Ley de Creación de Seguridad Financiera la misma que toma entre uno de sus puntos la creación de un seguro de depósitos a nivel nacional que cumpla con la función de proteger y garantizar el dinero de todos los cuenta ahorristas, es así como nace la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE) en sustitución de la Agencia de Garantía de Depósitos presente en leyes anteriores.

En este contexto de crisis financieras y económicas generadas a lo largo de los años no han provocado más que desconfianza por parte de las personas al sistema financiero ecuatoriano, muy en especial la crisis de 1999 que golpeó muy duramente al país y que no ha podido ser olvidada aun de la mente de los ecuatorianos, es por ello que el presente trabajo tiene como propósito conocer de forma más puntual el trabajo que ha ido realizando la COSEDE con la ciudadanía además de mostrar la labor que ésta realiza en conjunto con las instituciones financieras para promover la confianza que las personas le han perdido al sistema financiero nacional y como ésta ha influido en el comportamiento financiero de las mismas.

Es preciso mencionar que la COSEDE tiene ya 12 años de trabajo con la ciudadanía ecuatoriana y que en el transcurso de todo este tiempo la institución ha respondido a varios siniestros de bancos y cooperativas en procesos de liquidación forzosa devolviendo así más de \$ 55 millones para el Sector

Financiero Privado y \$ 37 millones para el Sector Financiero Popular y Solidario, todas estas acciones en beneficio de la ciudadanía cuenta ahorrista ha sido motivo de confianza para otras personas que también tienen su dinero en una institución financiera. La COSEDE tiene la labor de proteger el dinero de los ecuatorianos, así como darse a conocer ante la sociedad que aún no sabe de su existencia como es el caso de muchas personas.

En base a datos oficiales del INEC se conoce que apenas el 51% de la población económicamente activa (PEA) tiene su dinero en una institución formal , dándose a entender que en el país aún no existe una verdadera inclusión financiera, lo cual puede deberse en parte a la desconfianza que existe en el sistema financiero, lo cual justifica la importancia de este trabajo a fin de conocer cuan valioso resulta contar con un seguro de depósitos como la COSEDE en el país, el mismo que busca fomentar un ambiente de seguridad entre la ciudadanía y el sistema financiero (Carvajal, 2018).

1.1. Planteamiento del problema

La historia del sistema financiero ecuatoriano además de una serie de percances que han puesto en liquidación forzosa a varias instituciones financieras tales como bancos o cooperativas de ahorro y crédito han hecho que se genere alguna desconfianza de parte de todos los cuenta-ahorristas, que a la fecha tienen el miedo que se repita la historia. Todo esto ha provocado un problema social de desconfianza al sistema financiero y esto hace que la gente mantenga el hábito de guardar su dinero en un “colchón-bank” y no en las instituciones financieras particularmente las Cooperativas de Ahorro y Crédito. (Quintana & Valle , 2017, pág. 1)

Según datos del Global Findex del Banco Mundial e Información de la Asociación de Bancos Privados (Asobanca), el 51,2 % de la PEA (Población Económicamente Activa) tiene una cuenta en el sistema financiero nacional donde el 34% de la PEA realiza algún tipo de ahorro y de ese porcentaje solo el 12% lo realizó en una institución financiera. Esto resulta una situación de muy alta informalidad, donde se observa que todavía falta mucho por hacer para que dentro del país se implemente una plena inclusión financiera.

En base a esa problemática se creó COSEDE la cual tiene 12 años de labor con la ciudadanía ecuatoriana, y es por eso que este estudio se enfoca en analizar si esta institución ha sido capaz de incrementar la confianza de la sociedad en el sistema financiero ecuatoriano y por ende aumentar la cantidad de ahorros en las instituciones financieras formales (Mise, 2019).

Además expresa Ipiales que “el desconocimiento que existe por parte de los depositantes en relación a la cobertura del Seguro que se da a sus depósitos ha generado gran preocupación en la ciudadanía respecto al procedimiento que se realiza para realizar dicha devolución, sin olvidar que los depositantes

también tienen desconocimiento sobre el monto de cobertura que existe en relación al tamaño de la institución financiera, estas son cuestiones que en muchas de las ocasiones no son debidamente comunicadas a los depositantes”. (IpiALES & Baque, 2019, pág. 8)

1.2. Justificación

La presente investigación permite corroborar la importancia de un seguro de depósitos el mismo que permite reforzar la confianza y el aumento de la inversión de la ciudadanía ecuatoriana en las entidades financieras, tales como bancos, cooperativas y mutualistas, sin olvidar que además la investigación puede proponer ideas o cambios que ayuden a que la COSEDE se haga conocer ante la sociedad de manera más efectiva.

Justificación Teórica

En el año 2008 se creó la COSEDE con el objetivo de proteger los recursos de la sociedad que se encuentren depositados en los entes financieros del riesgo eventual de insolvencia y liquidación de una institución del sistema financiero y así fomentar una relación de confianza entre los depositantes y las instituciones financieras (Chiriboga, 2013, pág. 1), ahora con este estudio, la idea es comprobar que el trabajo de la COSEDE ha sido efectivo con la ciudadanía ecuatoriana.

1.3. Pregunta de investigación

¿La creación de la COSEDE ha logrado aumentar la confianza de la ciudadanía en las instituciones financieras y si esta confianza ha hecho que haya un mayor

número de personas que depositen sus ahorros en una institución financiera formal?

1.4. Objetivo general

El objetivo general es evidenciar si el trabajo de la COSEDE aumentó los niveles de confianza del depositante en los programas de ahorro del sistema financiero

1.5. Objetivos específicos

1. Conocer el funcionamiento o manera de trabajar de la COSEDE tanto con las instituciones financieras como con los depositantes.
2. Determinar la metodología o modelo adecuado para evidenciar el trabajo de la COSEDE sobre los niveles de confianza del depositante.
3. Recoger información cualitativa y cuantitativa e los depositantes por medio de encuestas.
4. Analizar los niveles de confianza de los depositantes con respecto a servicios de ahorro de las instituciones financieras.
5. Proponer cambios en la forma como la COSEDE se hace conocer ante la sociedad depositante.

2. MARCO TEORICO

2.1. Importancia de un seguro de depósitos en un país.

Dentro del entorno financiero el cual resulta en ocasiones muy competitivo algunos bancos e instituciones financieras tendrán éxito y otros no, eso lo afirma Sabourin (2001). Ha habido quiebras en docenas de países de todo el mundo, ha habido quiebras en instituciones financieras donde las reglamentaciones y supervisión propias de su país se consideraban de primera y mucho más donde las mismas reglamentaciones han sido débiles.

Por lo expuesto anteriormente es de suma importancia contar con un seguro de depósitos efectivo ya que según Apolinario (2019) “la quiebra de cualquier institución financiera tiene efectos negativos y a veces con un amplio espectro” (Apolinario, Valle, & Caicedo, 2017), más específicamente los problemas que se pueden ocasionar son por ejemplo que la actividad comercial puede llegar a debilitarse, en la medida en que los fondos se congelan y las líneas de crédito se reducen. También se pueden ver afectados los sistemas de pago de un país y el contagio puede llegar a generar problemas en otros bancos que mantienen solidez. Se debe tomar en cuenta que otro efecto de relevancia es la pérdida de confianza por parte del público sobre el sistema financiero. Además, que existe la posibilidad de que se produzcan disturbios sociales, pues si no hay protección es posible que los depositantes pierdan todos sus ahorros o una gran parte de ellos (Sabourin, 2001, pág. 22).

La idea principal del seguro de depósito radica en la protección del consumidor por ende los depositantes, como usuarios de los productos y servicios bancarios, son tan consumidores como lo son los compradores de otros productos y servicios, y las mismas presiones sociales y políticas existen para asegurar que estén protegidos de toda pérdida a cualquier momento. Según MacDonald R. (1997); “La creación de un seguro de depósitos en una nación reduce el riesgo de crisis sistémica, que implica, por ejemplo, los pánicos con retiro de depósitos

de bancos sanos y el colapso del sistema de pagos. El argumento es que, si los depositantes saben que su dinero está seguro en virtud del seguro de depósito, no tendrán muchos motivos para retirarlo de los bancos” (MacDonald, 1997, pág. 3).

La creación de un seguro de depósitos tiene varios puntos de importancia, Cairo W. asegura que la creación del seguro de depósitos es una solución al riesgo moral que existe en el sistema financiero ante una situación de pánico bancario, ya que constituye una garantía de que los depositantes recibirán su dinero, ante la eventual situación que el banco quiebre, esto provoca como efecto tranquilidad en la ciudadanía cuenta ahorrista y aumenta la inclusión financiera puesto que habrá más ciudadanos que quieran ser partícipes del sistema financiero de su país. (Cairo Rodriguez, 2015)

2.2. Historia del sistema bancario ecuatoriano

En toda economía global cualquier crisis económica conlleva de forma natural a la obtención de problemas sociales y el Ecuador no es ajeno a este tipo de crisis ya que desde épocas republicanas se ha visto afectada aún más la situación económica por culpa de malos gobiernos de turno que no han podido manejar esta problemática y lo único que han hecho es empeorarla (Armas & Espinosa, 2017).

Es así como el país a medida de sus malas decisiones gubernamentales, malas decisiones políticas y malas decisiones sociales provocaban un desborde del sistema financiero dando como golpe final el famoso “feriado bancario” en el año 1999 muy recordado por miles de ecuatorianos pues este representó una serie de impactos negativos en la sociedad ecuatoriana. Prácticamente la banca privada se dio a la quiebra de la noche a la mañana provocando que el dinero de miles de ahorristas se viera bloqueado (Hidalgo & Yturralde, 2009).

Indistintamente de cada país un seguro de depósitos nace con un propósito principal que es servir como medida de prevención y protección al ahorro de los cuenta ahorristas de posibles quiebras.

2.2.1. Seguro de depósitos en el Ecuador.

Con la dolarización y quiebra de las instituciones financieras en el país los ecuatorianos se llenaron de desconfianza por lo que el gobierno de turno puso en vigencia la Ley de Reordenamiento con la creación inmediata de la Agencia de Garantía y Depósitos -AGD la cual tenía como misión garantizar de manera eficiente todos los depósitos de los ecuatorianos y su visión era ser una entidad especializada en la administración de las garantías de depósitos. Es decir, debía devolver a los depositantes su dinero y reparar el sistema financiero nacional otorgando los recursos que la banca necesitará para resolver sus dificultades. (Pluas Zambrano, 2017, pág. 8).

Pero esta institución no logro cumplir la misión de solucionar la crítica que existía hacia el sistema financiero más bien hubo problemas que la empeoraron y a la final la sociedad seguía sin brindarle la confianza al sistema financiero después de la crisis de 1999, en base a esa situación el gobierno decide impulsar la Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera aprobada por la asamblea constituyente en el año 2008 la cual considera principalmente cuatro pilares:

1. Supervisión preventiva y oportuna
2. Fondo de Liquidez
3. Fondo de Garantía y Depósitos
4. Nuevo esquema de resolución bancaria.

Una vez definidos estos pilares y una serie de procedimientos y medidas para resolver cualquier abrupto de una institución financiera con el objetivo de proteger los intereses de los depositantes de manera más efectiva se crea una

entidad de derecho público conocida hasta el momento como La Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE).

2.3. La Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE).

2.3.1. Creación de la COSEDE

Según la ley de la Red de Seguridad Financiera específicamente en el artículo 13 se estipula la creación de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE) la cual es una institución de carácter público, pero con independencia administrativa y libre de operaciones. La creación de la institución se da teniendo como objetivo la gestión del sistema de seguros de depósitos, la misma que responderá principalmente ante los depositantes en el caso de haber una liquidación forzosa o cierre de una agencia del Sistema Financiero Privado, siempre y cuando dichas entidades se encuentren respaldadas por el seguro.

Es importante recalcar que en el año 2011 bajo registro oficial N. 444 la COSEDE en conjunto con el sector de la Economía Popular y Solidaria promovieron la incorporación de un Fondo de liquidez y de Seguro de Depósitos para también proteger los ahorros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito denominadas COAC de los segmentos 2, 3, 4 y 5, cajas y bancos comunales, entidades asociativas y cajas de ahorros regularizados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.3.2. Misión COSEDE

En la página web oficial de la institución se encuentra su misión la cual dice textualmente “Somos una institución pública que contribuye a la estabilidad y confianza del sistema financiero nacional y de seguros privados, protegiendo los recursos de la ciudadanía, a través de la gestión eficiente y responsable del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados” (UCOM, 2021).

2.3.3. Visión de la COSEDE

En el mismo sitio web se encuentra textualmente su visión la cual dice “Al 2021, seremos reconocidos como una institución pública de excelencia que protege la confianza de la ciudadanía en el sistema financiero nacional y de seguros privados, aplicando las mejores prácticas internacionales” (UCOM, 2021)

2.3.4. Valores de la COSEDE

Los valores de la COSEDE de igual manera se encuentran en su sitio web oficial (ver Figura 1) y responden a los siguientes cuatro:

Valores institucionales COSEDE			
<p>Respeto. Todas las personas que conforman la COSEDE reconocen como valor transversal el respeto, tanto en lo personal como en lo profesional, demostrando permanentemente una actitud positiva y de servicio.</p>	<p>Excelencia. Todas las personas que conforman la COSEDE reconocen que que la eficiencia permite alcanzar la excelencia, aplicando normas y conductas tendientes a la optimización de recursos para lograr productos y procesos de calidad superior en constante perfeccionamiento.</p>	<p>Confianza. Radica en la credibilidad, apoyada por la experiencia, de las acciones, procesos y pronunciamientos de la institución y quienes la conforman generando seguridad hacia los usuarios internos y externos.</p>	<p>Compromiso. Con la institución, la sociedad y el Estado ecuatoriano se traduce en dar ejemplo de trabajo y buenas prácticas, de modo que todas las personas que nos rodean reciban lo mejor del esfuerzo individual encaminado a los mejores resultados colectivos.</p>

Figura 1 - Valores institucionales de la COSEDE.

Fuente: Memoria Institucional COSEDE 10 años (2020).

2.3.5. Objetivos de la COSEDE

La Corporación de Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados dividió sus objetivos con el fin de facilitar la comprensión de los mismos, esto hace que el trabajo de los funcionarios tenga una directriz clara (ver Figura 2).

Objetivos de la ciudadanía	Objetivos de eficiencia
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 1. Reducir la brecha de los principios básicos de los seguros de depósitos eficaces <input type="checkbox"/> 2. Incrementar el nivel de conocimiento del seguro de depósitos en la ciudadanía. <input type="checkbox"/> 3. Incrementar la cobertura y eficiencia en el pago del seguro de depósitos. <input type="checkbox"/> 4. Incrementar la eficiencia en la administración de los fideicomisos. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 5. Incrementar la eficiencia institucional de la COSEDE <input type="checkbox"/> 6. Incrementar el desarrollo del talento humano de la COSEDE <input type="checkbox"/> 7. Incrementar el uso eficiente del presupuesto de la COSEDE.

Figura 2 - Objetivos de la COSEDE.

Elaborado por: El autor.

2.3.6. Estructura Organizacional de la COSEDE

La institución cuenta con una estructura organizacional de tipo lineal la cual se tomó del sitio web oficial de la COSEDE, esto se puede evidenciar en la Figura 3.

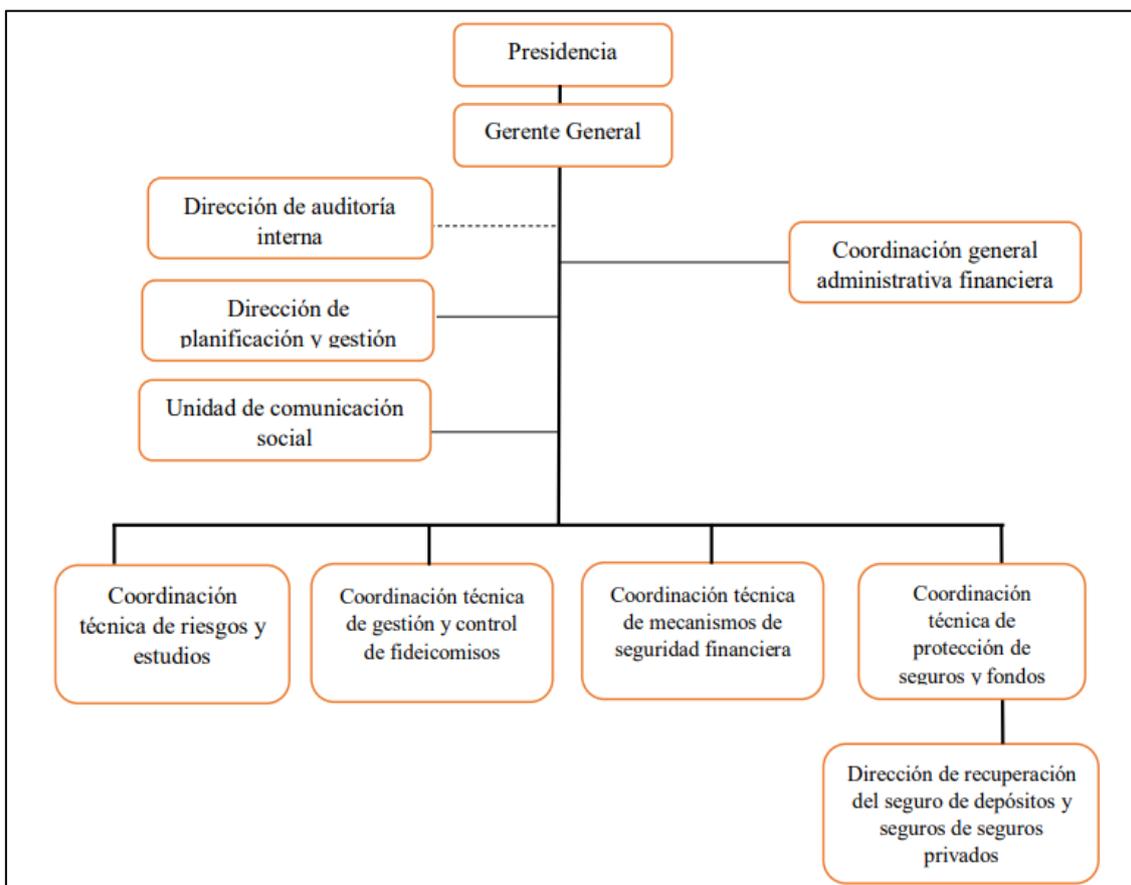


Figura 3 - Organigrama de la COSEDE.

Pluas Zambrano (2017)

La corporación del seguro de depósito cuenta con una estructura organizacional de tipo jerárquica, teniendo como principales a la presidencia a cargo de la Dra. Lorena Freire y la gerencia general a cargo del Ing. Luis Velasco.

2.3.7. Personas cubiertas por el seguro de depósitos

El concepto de seguro de depósitos es un mecanismo para proteger los fondos que tiene la ciudadanía en las entidades financieras del país (bancos, cooperativas o mutualistas), es una garantía que se activa cuando la institución entra en liquidación forzosa (Unidad de Comunicación Social, 2016).

El mecanismo, vigente desde finales del 2008, es manejado por la Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE), entidad que ha cancelado \$104,1 millones a 238.899 personas, dinero que corresponde a lo que tenían en las cuentas de 3 bancos y 181 cooperativas cerradas en los últimos once años (ver Tabla 1).

Actualmente la entidad ha transferido \$272.368 a 25.146 depositantes desde que empezó la cuarentena el 16 de marzo pasado, solo en la provincia del Guayas, lo que demuestra que la COSEDE sigue aún trabajando cabalmente en beneficio de la ciudadanía ecuatoriana.

Tabla 1 - Número de beneficiarios del Seguro de Depósitos.

Beneficiarios del seguro de depósitos



	Usuarios totales	Valores asignados
Hasta \$5	213 862	\$456 390,58
De \$5,01 a \$20	158 288	\$1 562 251,67
De \$20,01 a \$50	45 024	\$1 381 768,23
De \$50,01 a \$100	20 875	\$1 456 673,65
De \$100,01 a \$500	37 853	\$9 189 708,54
De \$500,01 a \$1000	31 660	\$28 537 866,64
De \$1000,01 a \$32 000	8237	\$67 114 127,93
	493 997	\$109 698 787,24

Pendientes de cobro

	Clientes	Valores
Hasta \$5	133 399	\$260 620,41
De \$5,01 a \$20	95 249	\$911 022,59
De \$20,01 a \$50	22 866	\$684 715,40
De \$50,01 a \$100	7861	\$539 673,28
De \$100,01 a \$500	7026	\$1 396 575,62
De \$500,01 a \$1000	1396	\$ 1 186 740,43
De \$1000,01 a \$32 000	159	\$569 648,41
	255 168	\$5 548 996,14

2.3.8. Monto de Cobertura de la COSEDE sobre las instituciones Financieras.

La COSEDE en cuanto al valor del seguro que brinda ha hecho una diferencia dependiendo del sector financiero al que una institución financiera pertenece y aún más al segmento del sector, a continuación, se presenta la Tabla 2 indicando la segmentación (COSEDE, 2017).

Tabla 2 - Monto de cobertura del seguro por segmentó que ofrece de la COSEDE.



Fuente: Memoria Institucional COSEDE 10 años (2020).

2.3.9. Monto de cobertura a nivel regional de la COSEDE en conjunto con las primas de contribución de los dos sectores.

La COSEDE a nivel regional se encuentra entre uno de los seguros de depósitos con mayor monto de recuperación máximo (\$ 32.000), teniendo así un monto superior a países como Colombia (\$ 14.500), Argentina (\$12.000), Perú (\$2.7350.092), Paraguay (\$26.788), y siendo superado en Latinoamérica

únicamente por Brasil (\$48.000), esto demuestra que el seguro de depósitos del Ecuador en cuanto a monto de recuperación se encuentra entre los más altas de la región (ver Tabla 3).

Tabla 3 - Monto de cobertura de los depósitos en países de América Latina

Instituciones Financieras	Monto de Cobertura
Fondo de Garantía de Depósitos de las Instituciones Financieras (Nicaragua)	\$10.000
Fondo de Garantía De Depósitos, Banco Central del Paraguay	\$26.788
Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios (Venezuela)	\$8.820
Fondo de Garantías de Instituciones Financieras (Colombia)	\$50 millones de pesos
Fondo de Seguro de Depósitos (Perú)	S/ 98,205
Fundo Garantidor de Créditos (Brasil)	R \$ 250.000
Instituto de Garantía de Depósitos (El Salvador)	\$10.227
Corporación del Seguro de Depósitos, COSEDE (Ecuador)	\$32.000
Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (México)	\$400.000
Seguro de Depósitos Sociedad Anónima (Argentina)	\$ 1'000.000 pesos
Corporación de Protección del Ahorro Bancario (COPAB, Uruguay)	\$10.000

Fuente: Plus Zambrano (2019)

Respecto a las primas de contribución en cuanto a las entidades se establece que el valor debe variar entre el 0,6% más un margen ajustado de riesgo que va

desde 0,01% a 0,05%, mientras que para el sector financiero popular y solidario la prima de contribución va desde el 0,1% hasta el 0,65% (ver Tabla 4).

Tabla 4 - Primas de contribución al Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario.

Segmento	Activos	Prima fija de contribución	Periodicidad de pago
1	Mayor a US\$ 80 millones	0,65%	Mensual
2	Mayor a US\$ 20 millones hasta US\$ 80 millones	0,65%	Mensual
3	Mayor a US\$ 5 millones hasta US\$ 20 millones	0,50%	Mensual
4	Mayor a US\$ 1 millón hasta US\$ 5 millones	0,25%	Anual
5	Hasta US\$ 1 millón	0,10%	Anual

Fuente: Memoria Institucional COSEDE 10 años (2020).

2.3.10. Crecimiento de la COSEDE

El crecimiento de la COSEDE desde su creación ha sido de manera sostenible alcanzando 2,238 millones de dólares en diciembre del 2019 de los cuales \$1,826 millones corresponden al sector financiero privado y \$411 millones al sector financiero popular y solidario (ver Figura 4).

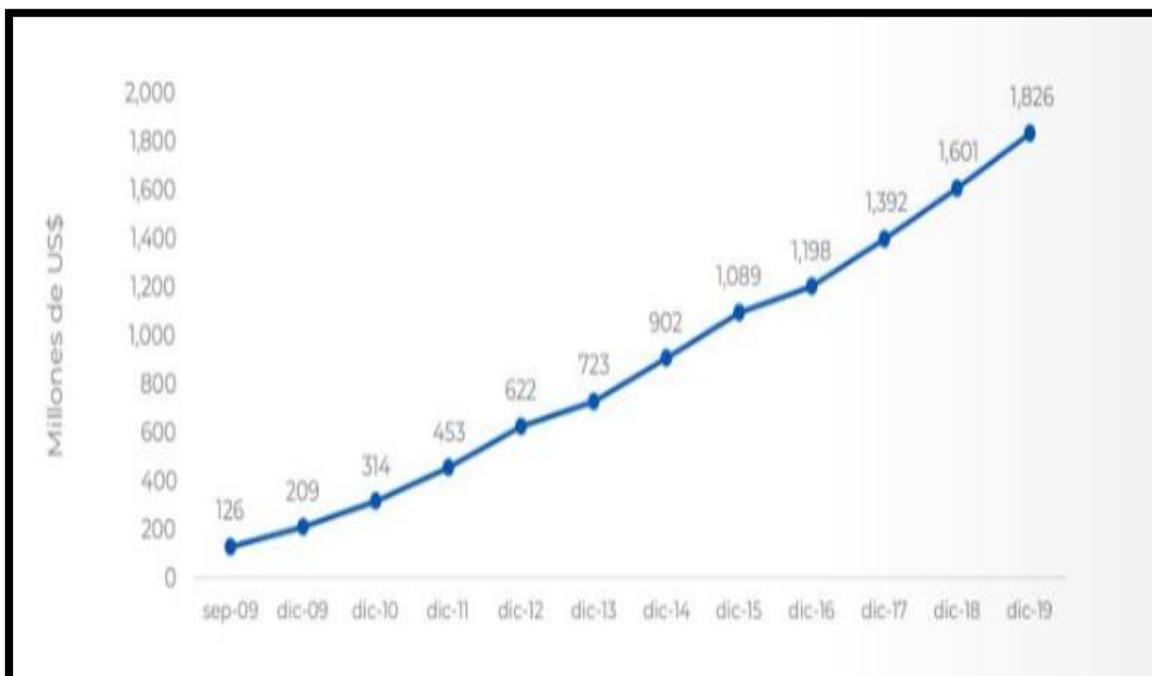


Figura 4 - Patrimonio del Seguro de Depósitos, sector financiero privado.

Fuente: Memoria Institucional COSEDE 10 años (2020).

La COSEDE a través de una excelente gestión administrativa y financiera ha logrado con el paso de los años aumentar el patrimonio de la institución lo que conlleva a tener un mayor índice de seguridad en cuanto a la protección de los fondos en las instituciones financieras, siendo el sector financiero privado el más sólido en cuanto a crecimiento de patrimonio tal y como se muestra en la figura 4.

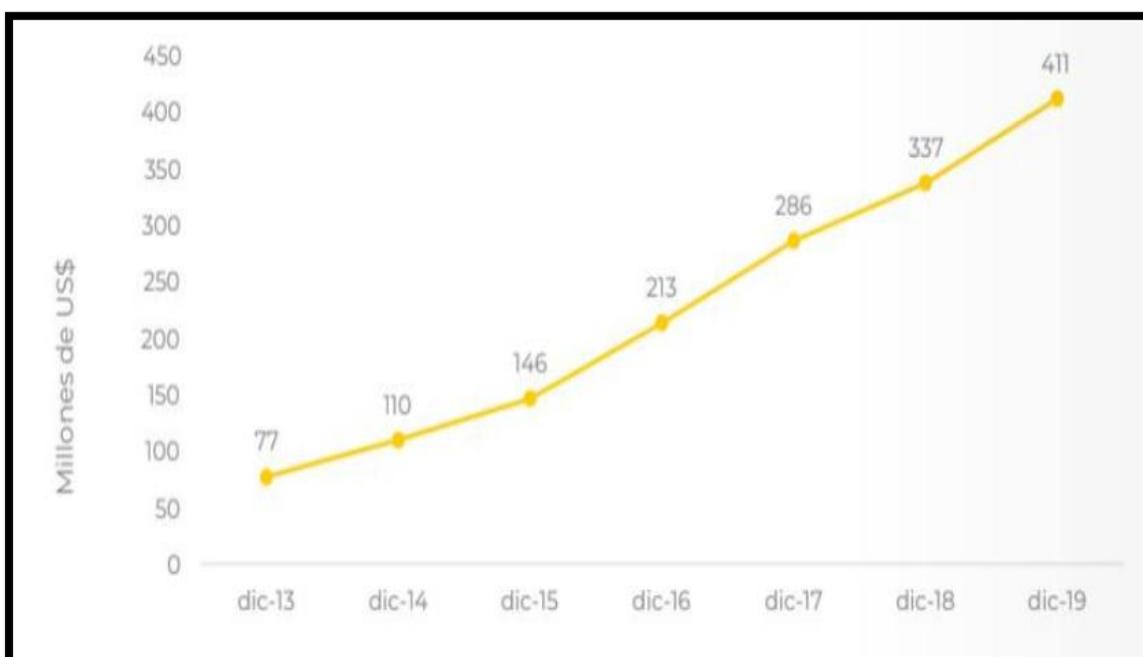


Figura 5 - Patrimonio del Seguro de Depósitos, sector financiero popular y solidario.

Fuente: Memoria Institucional COSEDE 10 años (2020).

El sector financiero popular y solidario es el sector con menos crecimiento con tan solo 411 millones de dólares de patrimonio neto (ver Figura 5), esto en cierto modo se debe a que ha sido el grupo de instituciones financieras que durante los últimos años ha sufrido percances lo que ha provocado que entren en liquidación forzosa.

2.3.11. Monto asegurado por la COSEDE contra el total de depósitos del Sistema Nacional Financiero

Según las estadísticas de la Superintendencia De Bancos para diciembre del año 2020 el total de depósitos dentro del sistema de bancos privados del país asciende a 33.503 millones de dólares y según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a la misma fecha el total de depósitos dentro del sistema financiero de economía popular y solidaria del país asciende a 13.340 millones

de dólares teniendo así un total de 46.843 millones de dólares a razón de depósitos en todo el sistema financiero nacional.

Desde la creación de la COSEDE el monto asegurado de los dos sectores financieros ha ido en aumento de forma consolidada alcanzando un monto de 2.238 millones de dólares donde 1.826 millones de dólares pertenecen al sector financiero privado y 411 millones de dólares pertenecen al sector financiero privado. Estas cantidades indican que, de un total de 46.843 millones de dólares en depósitos pertenecientes al Sistema Financiero Nacional la COSEDE cuenta con un monto asegurado de 2.238 millones de dólares para hacer frente a cualquier contingencia lo que a su vez representa el 4,8% de todos los depósitos en el sistema financiero del país (ver Figura 6).

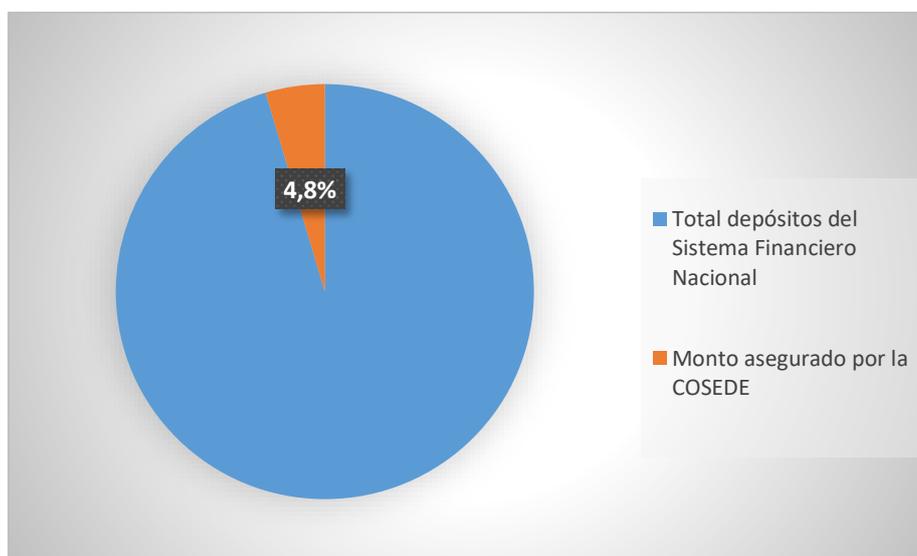


Figura 6 - Depósitos del Sistema Financiero Nacional vs monto asegurado por la COSEDE.

Fuente: SB y SEPS

2.3.12. Número de beneficiarios por provincias en la actualidad

Al realizar un análisis de todos los beneficiarios del país por zona geográfica durante el año 2019 se evidenció que la mayoría de beneficiados positivos y que

han sido cubiertos por el seguro se concentran principalmente en las provincias de la sierra: Azuay, Tungurahua, Pichincha, Chimborazo y en la costa principalmente en Guayas (ver Figura 7). Existe congruencia en los datos puesto que las provincias antes mencionadas cuentan con un mayor número de cooperativas de ahorro y crédito abiertas y en funcionamiento, el caso es que las EFIS del segmento popular y solidario son más propensas a entrar en liquidación forzosa que un banco.

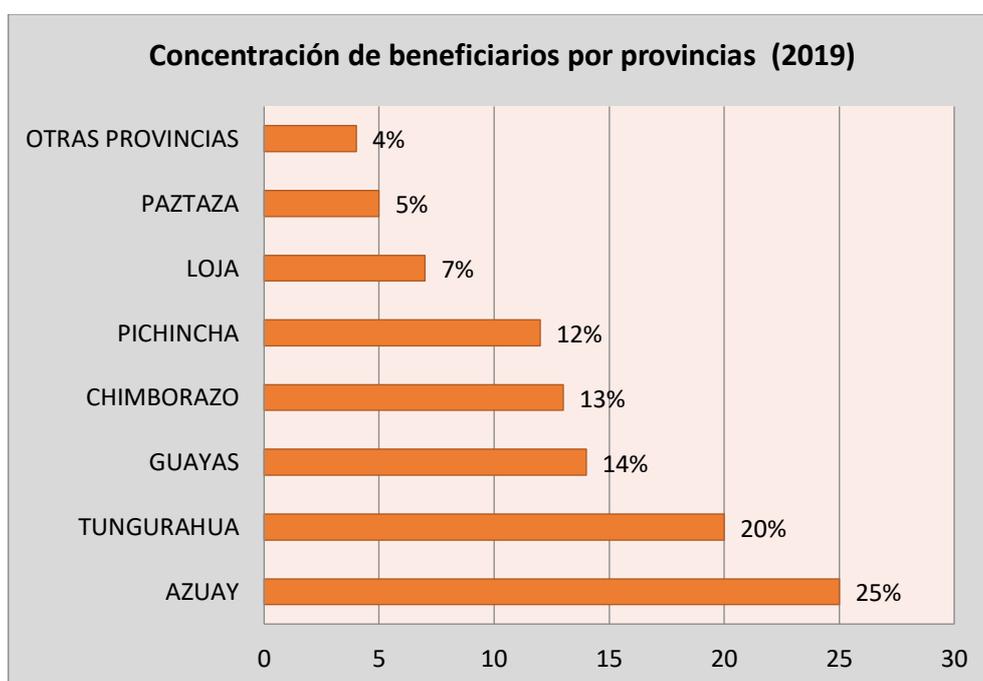


Figura 7 - Concentración de beneficiarios del Seguro de Depósitos por provincias.

Fuente: Memoria Institucional COSEDE 10 años (2020).

Elaborado por el autor

2.3.13. Instituciones cubiertas por el seguro de depósitos – Sector Financiero Privado

A continuación, se muestra un listado de las EFIS (Bancos) que están cubiertas por el seguro de depósito del Sector Financiero Privado conjuntamente con el

número de clientes con los que cuentan las instituciones respectivamente (ver Tabla 5).

Tabla 5 - Instituciones cubiertas por el seguro de depósitos del Sector Financiero Privado.

Instituciones	Nº Clientes	Instituciones	Nº Clientes
Banco del Pichincha	3'868.782	Banco Solidario	119.594
Banco Produbanco	724.136	Banco Diners	118.074
Banco de Guayaquil	1'654.110	Banco Desarrollo	100.720
Banco del Pacífico	1'558.943	Banco Finca	70.026
Banco del Austro	538.408	Banco D-Miro	39.637
Banco Bolivariano	536.859	Banco Procredit	38.654
Banco Internacional	437.724	Banco Comercial de Manabí	33.737
Banco Nacional	393.669	Banco Del Bank	18.926
Banco General Rumiñahui	262.596	Banco Capital	9.769
Banco de Machala	226.330	Banco del Litoral	9.565
Banco de Loja	150.435	Banco Amazonas	6.088
Vision Fund	150	Citibank	463

Fuente: COSEDE

2.3.14. Instituciones cubiertas por el seguro de depósitos – Sector Financiero Popular y Solidario.

A continuación, se muestra un listado de las EFI'S (Cooperativas de Ahorro y Crédito) que están cubiertas por el seguro de depósito del Sector Financiero Privado conjuntamente con el número de clientes (ver Tabla 6).

Tabla 6 - Instituciones cubiertas por el seguro de depósitos del sector Financiero Popular y Solidario – Segmento 1

SEGMENTO 1			
Institución	Nº clientes	Institución	Nº clientes
COAC		Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda.	124.575
Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda.	927.576	15 de abril Ltda.	94.351
Jardín Azuayo Ltda.	429.318	De la pequeña empresa de Pastaza Ltda.	101.815
San José Ltda.	75.428	23 de julio Ltda.	100.247
De la pequeña empresa Biblián Ltda.	75.925	Andalucía Ltda.	102.515
Pablo Muñoz Vega Ltda.	70.691	Cooprogreso Ltda.	164.176
Tulcán Ltda.	68.667	Alianza del Valle Ltda.	116.487
De la Pequeña Empresa Cotopaxi Ltda.	131.446	29 de octubre Ltda.	331.124
Riobamba Ltda.	119.872	Policía Nacional Ltda.	91.034
Fernando Daquilema	98.055	Construcción, comercio y producción Ltda.	123.394
Santa Rosa Ltda.	79.435	De los servidores públicos del Ministerio de Educación y Cultura	22.826
Atuntaqui Ltda.	81.751	Oscus Ltda.	213.753
Pilahuín Tío Ltda.	133.150	MUTUALISTA	
San Francisco Ltda.	231.508	Pichincha	246.791
El Sagrario Ltda.	106.776	Ambato	7.886
Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	85.054	Azuay	52.693
Mushuc Runa Ltda.	171.637	Imbabura	27.654
Ambato Ltda.	89.762		
Chibuleo	78.819		

Fuente: COSEDE

Tabla 7 - Instituciones cubiertas por el seguro de depósitos del sector Financiero Popular y Solidario – Segmento 2.

SEGMENTO 2			
COAC	Nº clientes	COAC	Nº clientes
Educadores del Azuay Ltda.	5.012	Educadores de Loja Ltda.	4.853
La merced Ltda.	48.955	De la pequeña empresa CACPE Loja Ltda.	39.841
Erco Ltda.	49.456	Calceta Ltda.	42.526
Alfonso Jaramillo león CCC.	16.039	Chone Ltda.	71.099
COOPAC Austro Ltda.	46.469	Comercio Ltda.	64.816
Crea Ltda.	28.865	Santa Ana Ltda.	30.397
Santa Isabel Ltda.	12.658	La benéfica Ltda.	33.592
Guaranda Ltda.	29.512	De la pequeña empresa Gualaquiza	21.568
Juan pio de mora Ltda.	46.264	Cotocollao Ltda.	34.316
9 de octubre Ltda.	20.021	San francisco de Asís Ltda.	15.616
Virgen del cisne	0	Politécnica Ltda.	2.532
Educadores de Chimborazo Ltda.	3.320	Textil 14 de marzo	59.396
Lucha campesina	33.187	Previsión ahorro y desarrollo Ltda.	0
4 de octubre	20.632	Maquita cushunchic Ltda.	29.718
Once de junio Ltda.	57.668	Luz del Valle	51.151
Armada nacional	10.982	Indígena SAC Ltda.	39.954
San Antonio Ltda. - Imbabura	11.658	Kullki wasi Ltda.	80.000
Artesanos Ltda.	40.047	De la pequeña empresa CACPE Vantzaza Ltda.	16.021
Mujeres unidas tantanakushka warmikunapac	23925	De la pequeña empresa CACPE Zamora Ltda.	28.815
Padre Julián Lorente Ltda.	33.022	Mas ahorro solidario MASCOOP	24.721

Fuente: COSEDE

En el segmento 3 del sector Financiero Popular y Solidario, se contabilizó en total 80 Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC), con una suma de 848.134 clientes (ver anexo 5).

Las instituciones del segmento 4 y 5 del sector financiero Popular y Solidario (ver anexo 6) registraron un total de 448 entidades, en donde se obtuvo una suma de 699.654 clientes.

2.3.15. COSEDE Territorial

COSEDE Territorial es un evento de capacitación técnica con periodicidad mensual, realizado en las distintas provincias del país, dirigido a estudiantes, catedráticos, analistas económicos, medios de comunicación, autoridades locales, así como a la ciudadanía en general de las distintas provincias. Hasta el 2020 se han visitado 22 provincias a nivel nacional, demostrando una efectiva gestión de la COSEDE en territorio, además de que este evento ha servido como pilar para el desarrollo de alianzas estratégicas de trabajo a lo largo del país (Londoño Espinosa, 2017, pág. 1).

El evento funge como una rendición de cuentas periódica y descentralizada. Se enmarca en las políticas de posicionamiento institucional en territorio, por medio de un acercamiento directo, eficaz y eficiente con la ciudadanía y los distintos públicos objetivo. La presentación está a cargo de las autoridades de la COSEDE y presenta los productos y servicios que ofrece la institución, así como los procedimientos para las contribuciones de los distintos sectores financieros al Seguro de Depósitos, la metodología de pago del Seguro de Depósitos en caso de liquidaciones de entidades financieras y los canales de comunicación existentes entre COSEDE y los distintos públicos objetivo. Finaliza con un diálogo ciudadano en el cual se responde a las inquietudes de los participantes. El taller se realiza dentro de las políticas de austeridad del Gobierno Nacional, mediante el apoyo de las distintas Redes de Cooperativas de Ahorro y Crédito locales, Gobernaciones y aliados estratégicos que apoyan con la logística para el efecto (ver Figura 8).



Figura 8 - Logo del programa COSEDE TRERRITORIAL

Fuente: COSEDE

2.4. Confianza

Con el objetivo de poder hacer contraste de la confianza con los datos obtenidos de las encuestas en la COSEDE se necesita saber conceptualmente que es la confianza para dar una mejor proximidad a la investigación.

A manera de una definición más simple la confianza es la seguridad o esperanza estable que una persona tiene sobre otra, además puede significar la capacidad que uno mismo se tiene para realizar cualquier actividad. La confianza por muchas personas ha sido estudiada y relacionada con muchas disciplinas, pero cada una intenta hacer referencia a cada contexto en el cual se la plantea por lo que se la puede poner en operación de distinta manera, por tanto, es indispensable tener en cuenta que la confianza no se la puede definir de manera universal y general. Con el objetivo de suministrar una visión más real a cada disciplina se ofrecen ejemplos en el campo de la filosofía, la economía, las finanzas y las áreas aplicadas a las empresas y marketing y para nuestro caso investigativo haremos énfasis en la disciplina económica. (Luhmann, 2002, pág.

5)

2.4.1. La confianza desde el punto de vista económico

Como se puede evidenciar la confianza puede ser vista desde la perspectiva de varias disciplinas, pero lo que nos interesa a nosotros es analizarlas desde el punto de vista económico en el cual, según Sanz, Ruiz & Pérez (2009):

“La confianza es concebida como la expectativa de una persona o grupos de personas hacia un ente económico acerca del comportamiento económico de mutua reciprocidad es por eso que se contempla primordialmente el aumento de la seguridad hacia una entidad. La confianza relacional está basada en el concepto de confiabilidad o legalidad de la parte en la que se confía, que tiende a cumplir con todas las necesidades y preocupaciones del usuario para que este llegue a sentir la seguridad de tener un servicio” (pág. 37).

2.4.2. La confianza en el sistema financiero ecuatoriano.

Como se recuerda el Ecuador durante el gobierno de Jamil Mahuad vivió una de las peores crisis financieras de la historia de nuestra nación, de la cual las personas todavía no se han olvidado y no han recuperado la confianza en las entidades financieras (Buenaño Paez, 2015).

Según datos recogidos por una pequeña encuesta realizada en la ciudad de Ibarra las personas temen que una situación similar pueda ocurrir a pesar que en el país aún o hay indicios de algún tipo de insolvencia. Por lo mismo Garabiza B. (2014) menciona que hablar del sistema financiero es complejo, ya que a veces es difícil de explicar cómo se fueron a la quiebra varios bancos que nunca mostraron una mala imagen ante la sociedad y que inclusive se los describía como entidades financieras poderosas e inquebrantables pero que de la noche a la mañana en la hora de la verdad no pudieron sostenerse (Garabiza Castro, 2014).

Hay que tomar en cuenta el factor denominado “rumor” en base al cual las personas con el simple hecho de oír un murmullo se desesperan e intenta sacar todo su dinero de los bancos y cooperativas de ahorro y crédito lo que conlleva a que las instituciones financieras pierdan totalmente liquidez. Santacruz J. (2012) afirma que la banca en muchos contextos es un tema complicado y de difícil acceso en cuanto a información y en razón a que todo se mantiene en total reserva la sociedad nunca puede saber nada hasta que la situación se torna insostenible. (Santacruz, 2012)

La crisis ecuatoriana no es totalmente diferente a las desarrolladas en otros países, sus características generales son similares, por lo que lo ideal sería aprovechar esas experiencias en nuestro beneficio, no hay que olvidar que es deber del gobierno realizar acciones para devolver la credibilidad entre sistema financiero a las personas. (Mancero, 2001, pág. 131)

Es importante mencionar que también existen instituciones tales como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Superintendencia de Bancos que no pertenecen al gobierno, pero son organismos técnicos de supervisión y control de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario y del sector banca privada respectivamente y que, en el ámbito de su competencia, promueven sostenibilidad y correcto funcionamiento, para proteger a sus socios.

3. METODOLOGÍA

En esta sección se abordará y explicara los aspectos necesarios para la ejecución correcta del proyecto de investigación, los métodos que fueron utilizados para la realización de la búsqueda y el levantamiento propio de la información conjuntamente con el procesamiento de los datos y la obtención de los resultados.

3.1. Enfoque

El enfoque dentro de una investigación según Hernández Sampieri (2010), puede ser de tipo cuantitativo, cualitativo o mixto dependiendo si la investigación necesariamente debe utilizar los primeros dos enfoques. La investigación presente tendrá un enfoque mixto ya que el enfoque cualitativo ayuda a reunir información detallada sobre el tema en las encuestas y el enfoque cuantitativo se lo utiliza para comparar cifras estadísticas y datos para transformarlo en información (Hernández Sampieri, 2010).

El tipo de investigación que se utilizara es de carácter descriptivo pues lo que se pretende es describir la realidad sobre si existe mayor confianza en el sistema financiero al contar con un seguro de depósito.

3.2. Naturaleza de la investigación

La investigación tiene un enfoque mixto ya que mediante la ayuda del enfoque cualitativo y cuantitativo se explica el comportamiento de la sociedad cuenta ahorrista. Se puede constatar este método en la realización de encuestas los mismos que proporcionan datos cuantitativos y cualitativos que pueden ser medibles y transformados en información.

3.3. Alcance de la investigación

El presente estudio adopta la forma de una investigación descriptiva, la cual como su nombre lo indica se limita a describir cual es la realidad actual sobre el comportamiento de los cuenta-ahorristas ecuatorianos en cuanto a la confianza que estos tienen al sistema financiero ecuatoriano y si este comportamiento se ha visto influenciado de alguna manera por la creación de un seguro de depósitos en el país, en este caso la COSEDE. El contexto descriptivo nos permite conocer si existe alguna relación entre las dimensiones propuestas que en este caso son la confianza en el sistema financiero y la creación de la COSEDE.

Para este fin, se solicitó la cooperación de la COSEDE a fin de utilizar las últimas encuestas aplicadas por la institución (ver Anexo 3), lo cual fue autorizado oportunamente (ver Anexo 4) y en base a las cuales se presentan los resultados en el presente estudio.

3.4. Muestra

Para este estudio existe una población enorme, prácticamente como población útil para el estudio están todos los ecuatorianos que tienen la posibilidad de abrir una cuenta bancaria en una institución financiera formal. Como dato la población ecuatoriana mayor de edad (mayor de 18 años) que según datos del IndexMundi con publicación al 31 de diciembre del 2019 existe cerca de 10.100.000 personas. Hay que mencionar que la COSEDE desde hace un par de años atrás ha ejecutado un programa denominado COSEDE Territorial el cual tiene como fin principal llegar a toda la ciudadanía y darse a conocer ante la sociedad, con esto, la población a estudiar se reduce únicamente a las personas a las cuales ha llegado COSEDE, lo cual aún sigue siendo muy cuantioso.

El tipo de muestreo utilizado para la investigación es de carácter no probabilístico, que es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados (Scharager & Reyes, 2001, pág. 3). La aplicación de este método de muestreo es muy sencillo de explicar debido a que las personas que forman parte de la encuesta no han sido sometidas a un cálculo muestral sino más bien son las personas que simplemente han tenido la oportunidad de ser partícipe de los programas de COSEDE Territorial.

3.4.1. Descripción de la población

La COSEDE según el plan del programa COSEDE Territorial prevé viajar a ciertas provincias del país con el objetivo de capacitar a la sociedad sobre la función que hace un seguro de depósitos y dentro del plan esta realizar encuestas a la población participante del programa, es por eso que las encuestas están tomados a todas las personas participantes de las charlas en el programa COSEDE Territorial repartidos por todas las provincias del país.

Específicamente existe un total de 733 encuestados en lo que respecta a la encuesta que mide el conocimiento y confianza de la ciudadanía sobre la COSEDE, la encuesta es parte del programa COSEDE Territorial la cual se imparte desde el 2015 pero es desde el 2017 que se empiezan a aplicar las encuestas a los capacitados hasta el año 2020. El número de encuestas que miden la satisfacción del servicio directamente con los beneficiarios del seguro es de 93, son las únicas muestras puesto que es un indicador nuevo que solicitó el Ministerio del Trabajo por lo que solo han sido tomadas de enero a diciembre del año 2019.

3.4.2. Encuesta

Las encuestas según Francisco Alvira (2011), es una serie de preguntas que se hacen a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado. Para el presente estudio las encuestas que se utilizaron en la investigación fueron elaboradas y sometidas a una valoración por expertos del tema que son parte de la institución y sin olvidar que estas fueron aprobadas por la Dirección de Planificación y Dirección Estratégica para su respectiva aplicación.

Es de suma importancia recalcar que existen dos encuestas, la primera está dirigida a la obtención de los datos en cuanto a la confianza y conocimiento que existe por parte de la ciudadanía para la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados y hay que destacar que la misma es tomada en el programa COSEDE Territorial la cual es aplicada en distintas provincias del país (Ver Anexo 1). La segunda encuesta está dirigida a la evaluación de la satisfacción del servicio misma que es tomada a todas las personas que han sido beneficiarias del pago del seguro de depósitos, cuyo objetivo es calificar el servicio que la COSEDE brinda a la ciudadanía para posteriormente brindar correcciones en el caso de que esta necesite mejorar su servicio (Ver Anexo 2).

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados de las encuestas

4.1.1. Encuesta del programa COSEDE Territorial.

Una vez aplicadas las encuestas a la ciudadanía en el período enero 2017 a diciembre 2019 en distintas provincias del país tal como Azuay, Cañar, Guayas, Los Ríos, Pichincha Loja, Cotopaxi, Manabí que forman parte de las provincias que han sido participes del programa COSEDE Territorial, en esta sección se

observa los resultados obtenidos por cada pregunta para posteriormente concluir con el análisis respectivo.

Pregunta 1. ¿Conocía sobre la existencia del Seguro de Depósitos?

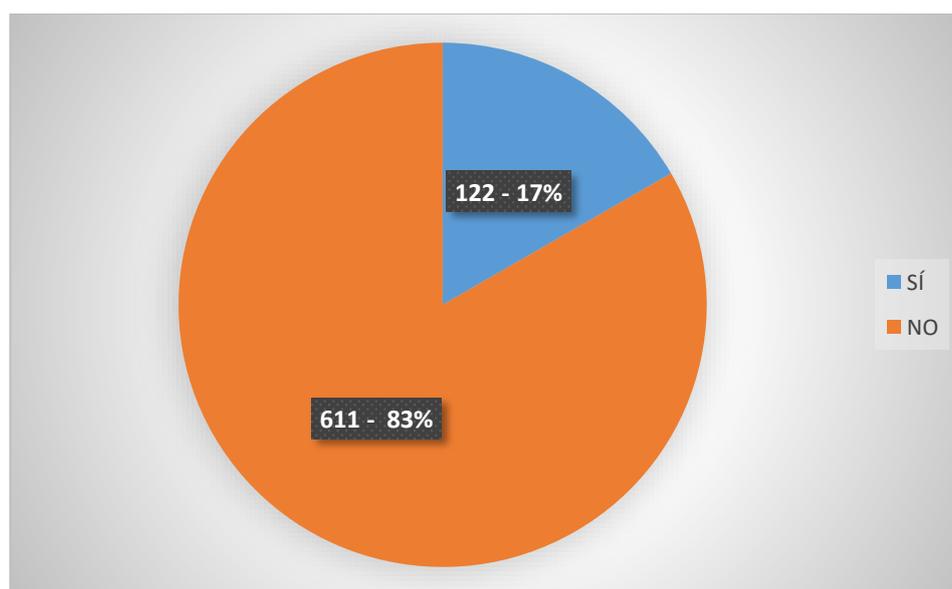


Figura 9 - Número de personas que conocen y desconocen sobre el seguro de depósitos.

Elaborado por el autor

Se puede observar que en respuesta a la primera pregunta un total de 611 personas de 733 encuestados no conocen acerca de la existencia del Seguro de Depósitos (ver Figura 9), esto indica que apenas un 17 % de los encuestados conocen acerca del Seguro de Depósito siendo un resultado muy bajo para la institución puesto que lo que se espera favorablemente es que haya un mayor número de personas en el país que tengan conocimiento sobre el servicio que brinda la COSEDE, más aun si ya existe la entidad por 12 años.

Pregunta 2. ¿Tiene depósitos en una institución financiera del país?

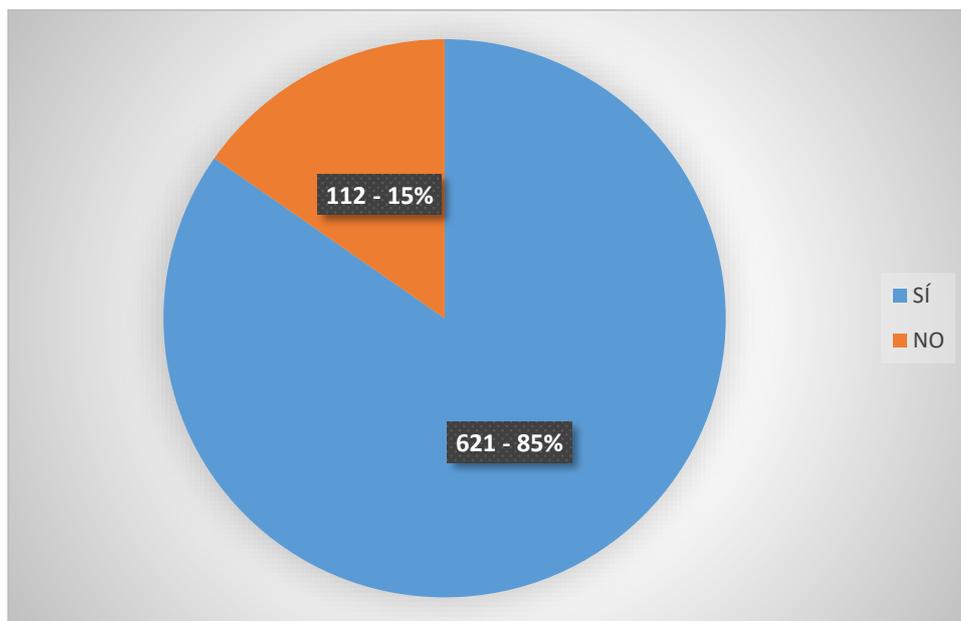


Figura 10 - Número de personas que tienen depósitos en una institución financiera.

Elaborado por el autor

Como se puede observar en la figura 10, de los encuestados existe un 85% de personas con depósitos en las instituciones financieras del país, (621 personas) y tan solo un 15% (112 personas) que no tienen depósitos. La idea desde un inicio es que toda la población pueda tener su dinero en una institución financiera formal por lo que en este punto se puede decir que los resultados son favorables y muy alentadores.

Pregunta 3. En el caso de tener depósitos en una institución financiera del país, ¿la existencia del Seguro de Depósitos (COSEDE) influyo en usted la decisión de confiar en el sistema financiero?

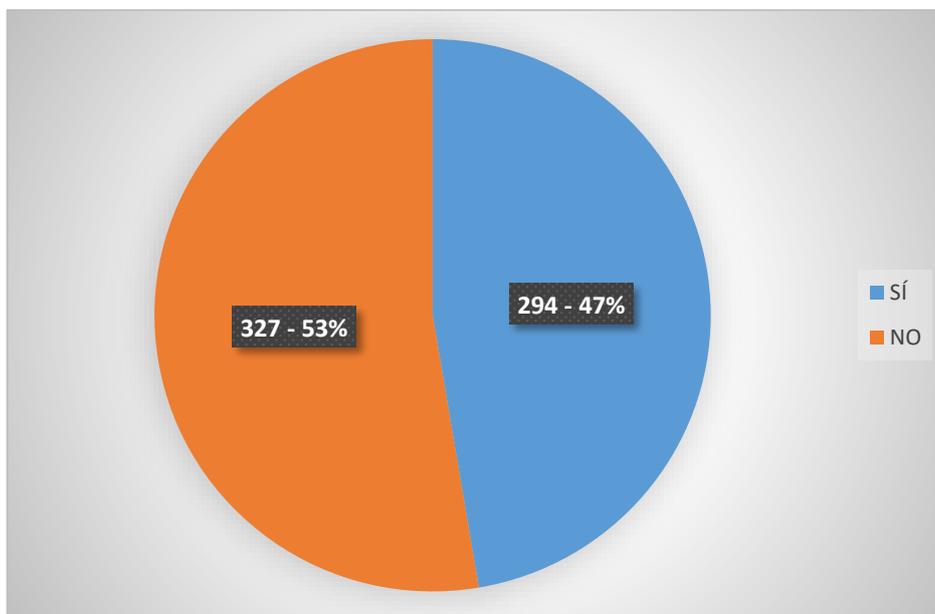


Figura 11 - Influencia que tiene la COSEDE sobre la confianza de las personas en el sistema financiero.

Elaborado por el autor

Los resultados indican que de los 621 encuestados que afirmaron tener depósitos en una institución financiera del país, solo 294 personas que representan el 47% aseveran que la COSEDE influyó de manera positiva en la decisión de colocar su dinero y confiar en el sistema financiero del país (ver Figura 11). Dado este resultado se puede decir que la COSEDE no ha influido significativamente en la decisión de las personas de colocar su dinero en un banco o cooperativa de ahorro y crédito.

Pregunta 4. Ahora que conoce más acerca del Seguro de Depósitos (COSEDE) ¿en qué medida ha aumentado su confianza en el sistema financiero?

Califique con una X según le parezca, (Siendo 1 muy leve y 5 considerable)

1

2

3

4

5

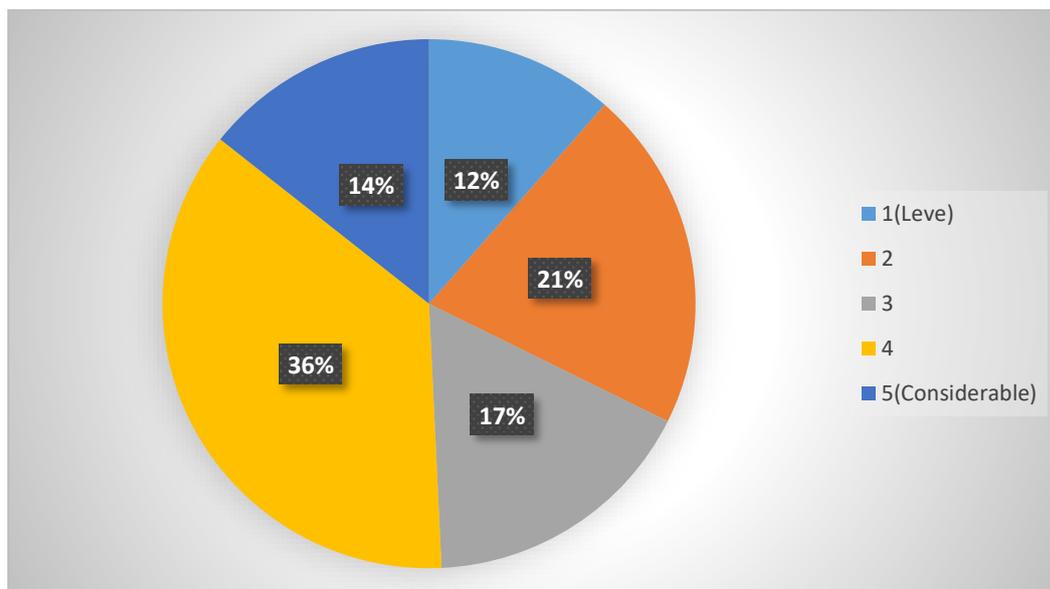


Figura 12 - Medida en la que ha aumentado la confianza después de conocer acerca de la COSEDE.

Elaborado por el autor

Después de haber realizado las charlas correspondientes del programa COSEDE territorial a la ciudadanía en general, se evidenció que de alguna manera la confianza en el sistema financiero ha aumentado, para ciertas personas en medidas diferentes. A continuación, se detalla la medida de aumento de confianza en relación a una tabla de Likert la cual permite calificar una respuesta, es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona.

Según los resultados (ver Figura 12), de un total de 733 encuestados el 12% han tenido un aumento de confianza en el sistema financiero muy leve, un 21% de encuestados aseveran confiar un poco más en el sistema financiero, el 17% de encuestados prefieren optar por un punto medio lo cual indica que la confianza en el sistema financiero aumenta pero no están completamente seguros, ahora tenemos que el 36% de personas que afirman confiar de forma muy considerable en el sistema financiero y por último un 14% de personas del total de encuestados ratifican confiar plenamente en el sistema financiero después de la charla recibida.

Pregunta 5. ¿Quedo satisfecho con la información recibida?

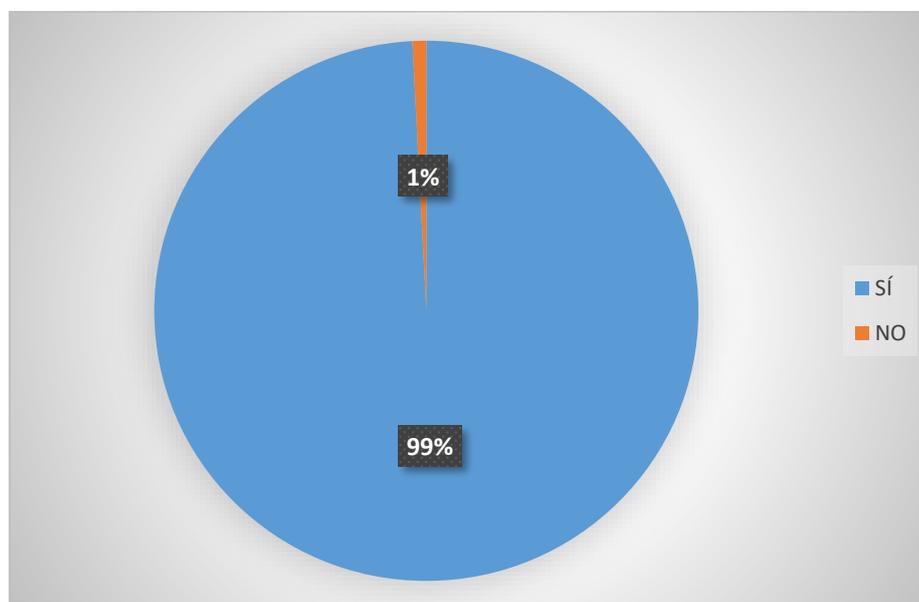


Figura 13 - Satisfacción de la charla recibida.

Elaborado por el autor

De acuerdo a los resultados (ver figura 13), la charla que fue dada en el programa COSEDE Territorial con el fin de promover el trabajo y servicios que brinda la COSEDE sí fue provechosa para la ciudadanía ya que de los encuestados el 99% quedo satisfecho con la información recibida y solo el 1% quedo inconforme con la charla.

Pregunta 6. Califique en la escala del 1 al 5, (Siendo 1 muy insatisfactorio y 5 muy satisfactorio)

- a) Claridad del expositor.** Forma en la que el expositor hizo entender el mensaje a la audiencia, muestra ausencia de confusión en la comunicación del mensaje y en el entendimiento que el receptor tiene por parte de este.

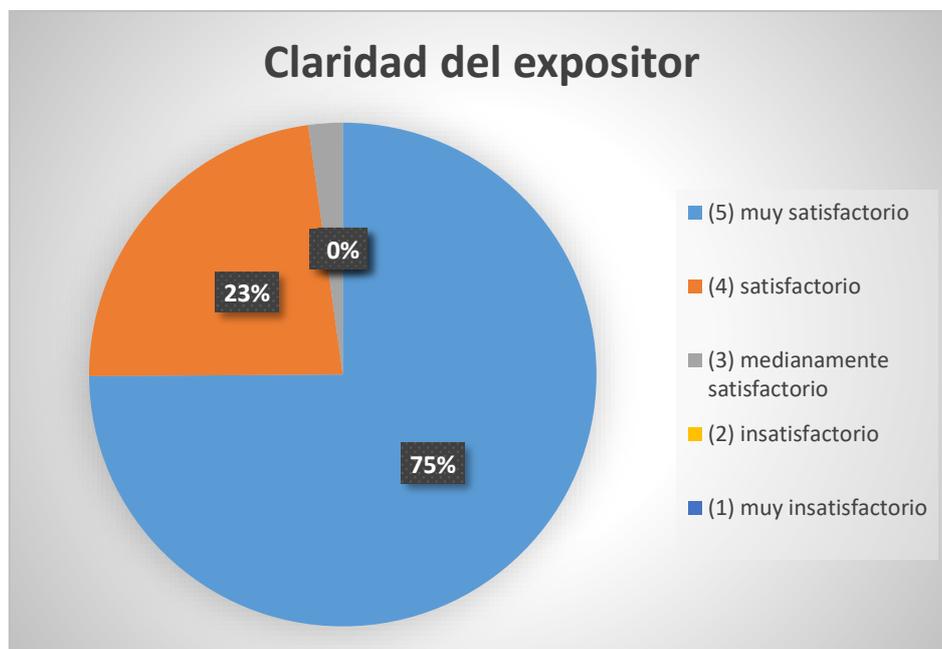


Figura 14 - Claridad del expositor

Elaborado por el autor

El 75% de los ciudadanos indicó encontrarse muy satisfechos con la claridad que tuvo el expositor para abordar los temas de la charla (ver Figura 14).

b) Fluidez. Capacidad de expresarse con espontaneidad y facilidad.

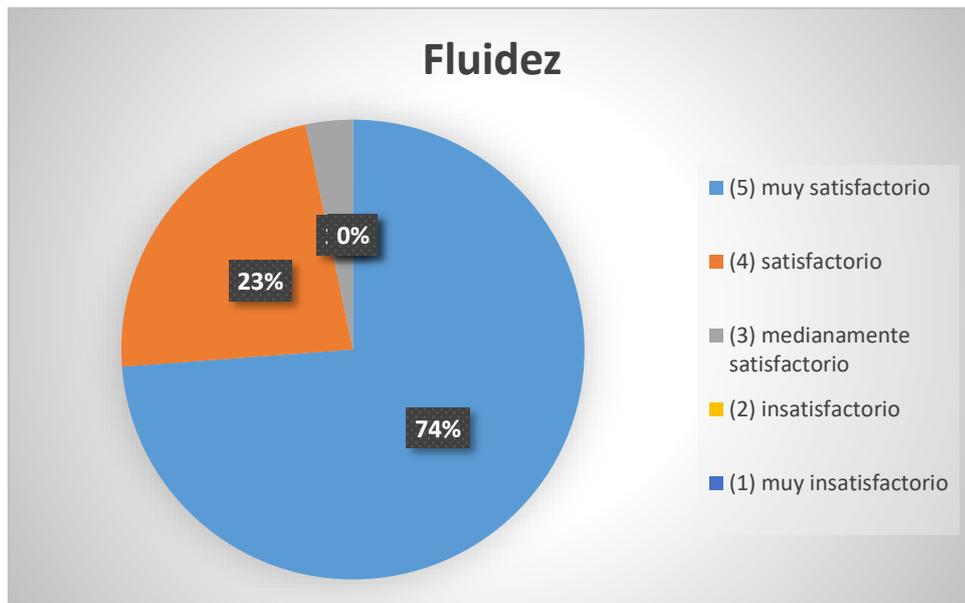


Figura 15 - Fluidez

Elaborado por el autor.

El 97% de los encuestados indicó que los expositores tuvieron fluidez al momento de realizar las diferentes ponencias (ver Figura 15).

c) Contenidos de la presentación. Percepción del material expuesto a la audiencia.

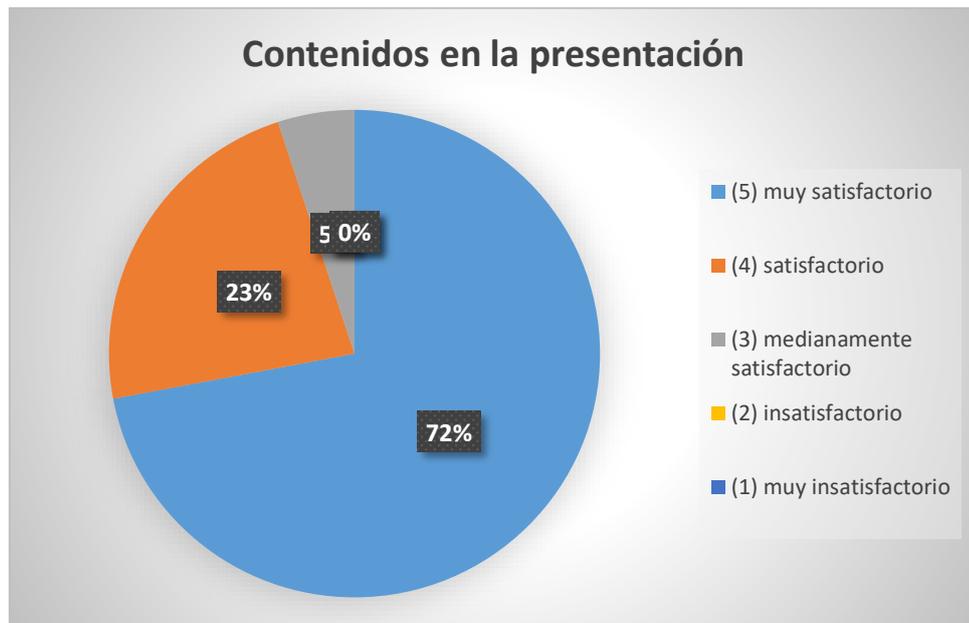


Figura 16 - Contenidos en la presentación

Elaborado por el autor

El indicador correspondiente a la satisfacción en relación a los contenidos de la presentación se encuentra en un 95%, lo que indica que los contenidos son bien recibidos por los participantes de la charla (ver Figura 16).

- d) **Calidad de contenidos multimedia.** Calificación basada en los videos y otros contenidos de audio en la presentación.

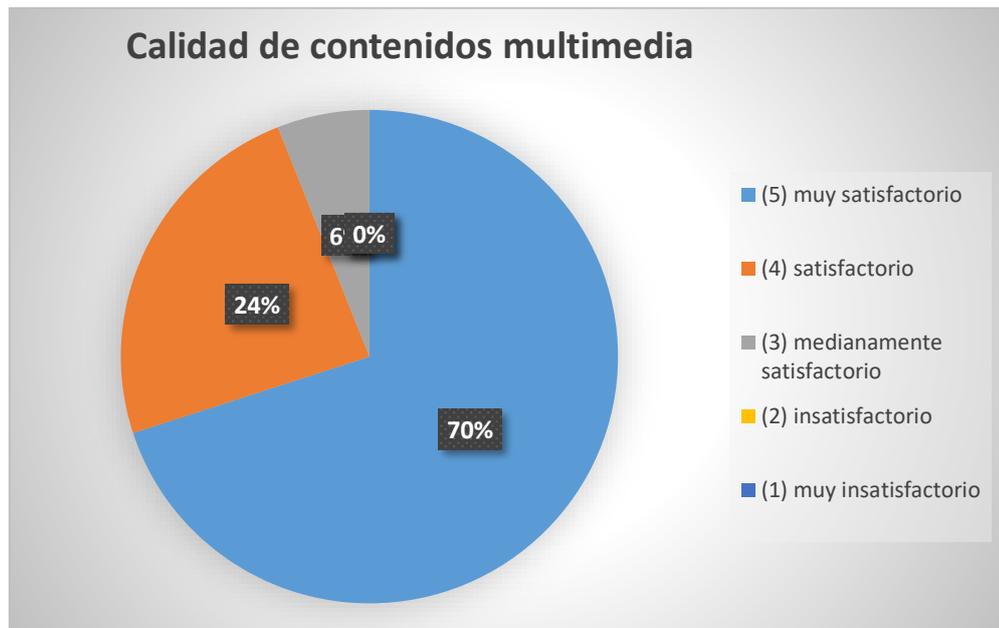


Figura 17 - Calidad de contenidos multimedia.

Elaborado por el autor

Se evidencia en la Figura 17 que el 79% de los encuestados expresaron su satisfacción frente a la calidad de los contenidos multimedia.

Pregunta 7. ¿Qué más considera usted que debería conocer acerca del seguro de depósitos?

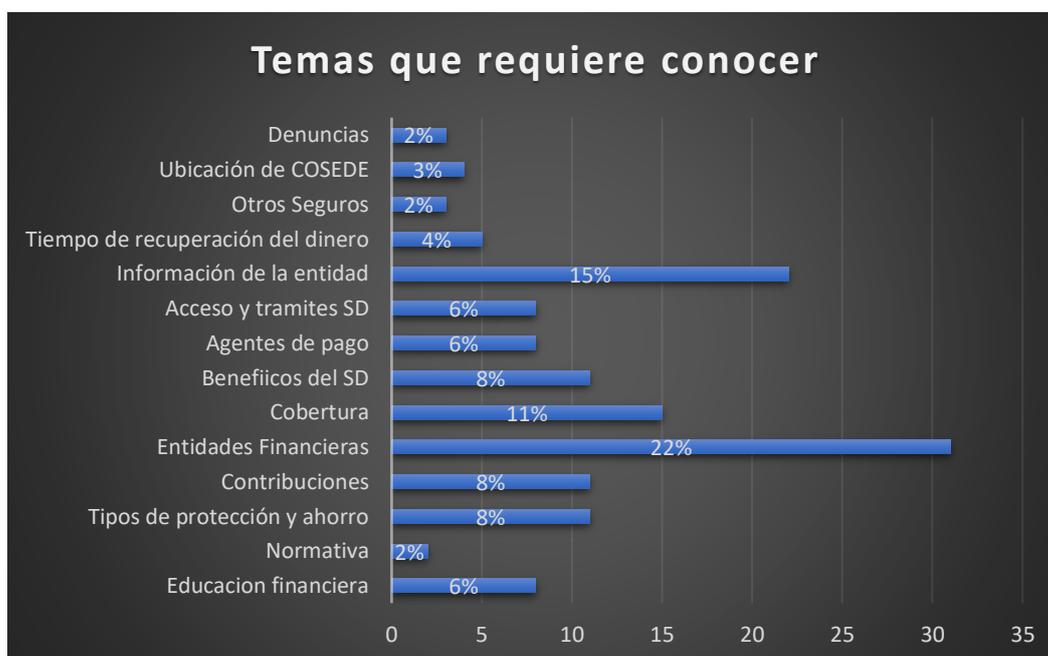


Figura 18 - Temas que la ciudadanía requiere conocer.

Elaborado por el autor

En esta pregunta abierta por su naturaleza misma, la mayoría de encuestados decidió no responder, pero las 142 personas que lo hicieron se inclinaron en conocer sobre estos temas: mayor información sobre entidades financieras 22%, cobertura del seguro 11%, mayor información sobre COSEDE 15%, beneficios del seguro 8%, tipos de protección y ahorro 8%. (ver Figura 18)

4.1.2. Encuesta de satisfacción del servicio.

La segunda encuesta permite conocer cómo la institución está desarrollando su trabajo con la sociedad ecuatoriana, permite valorizar el servicio que ofrece y si este es de utilidad e importancia para los cuenta-ahorristas ecuatorianos. La encuesta esta específicamente dirigida a las personas que han sido beneficiarias del pago del seguro de depósitos, es decir personas que tenían su dinero en una institución financiera que entró en liquidación forzosa y su dinero debía ser

devuelto en concepto del seguro. Se destaca que las personas son todos los beneficiarios que cobraron el seguro durante todo el año 2019 sin requerir a los agentes de pago si no que lo hicieron directamente en las oficinas de COSEDE, teniendo así un total de 93 beneficiarios mismos que forman parte de la muestra de encuestados.

El cuestionario incluye las siguientes preguntas:

Pregunta Genérica. En una escala del 1 al 10, donde 1 es lo más bajo y 10 lo más alto, por favor califique las siguientes características del servicio.

En una escala del 0 al 10, donde 0 es lo más bajo y 10 lo más alto, por favor califique las siguientes características del servicio:

Para nada satisfecho	☹️	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☺️	Completamente satisfecho
----------------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	--------------------------

Pregunta 1. ¿Cómo califica el espacio físico en el que fue atendido?

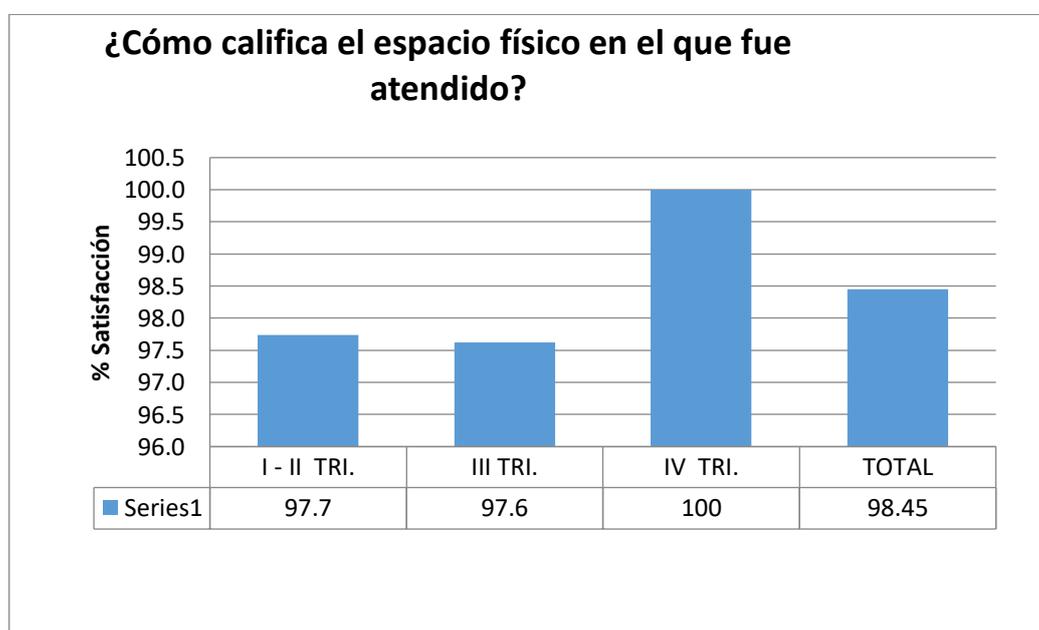


Figura 19 - Calificación del espacio físico de atención.

Elaborado por el autor

Esta pregunta hace énfasis al lugar y comodidad en el que se encontró el beneficiario al momento de cobrar el seguro, teniendo en cuenta las instalaciones, iluminación, ambiente etc. Las personas que cobraron el seguro de depósito quedaron un 98,45 % satisfechos sobre el espacio físico en el que fueron atendidos (ver Figura 19), cabe destacar que el último trimestre del 2019 se consigue una calificación perfecta siendo este el trimestre de referencia ideal en este aspecto.

Pregunta2. ¿Cómo califica la atención del funcionario que lo atendió?

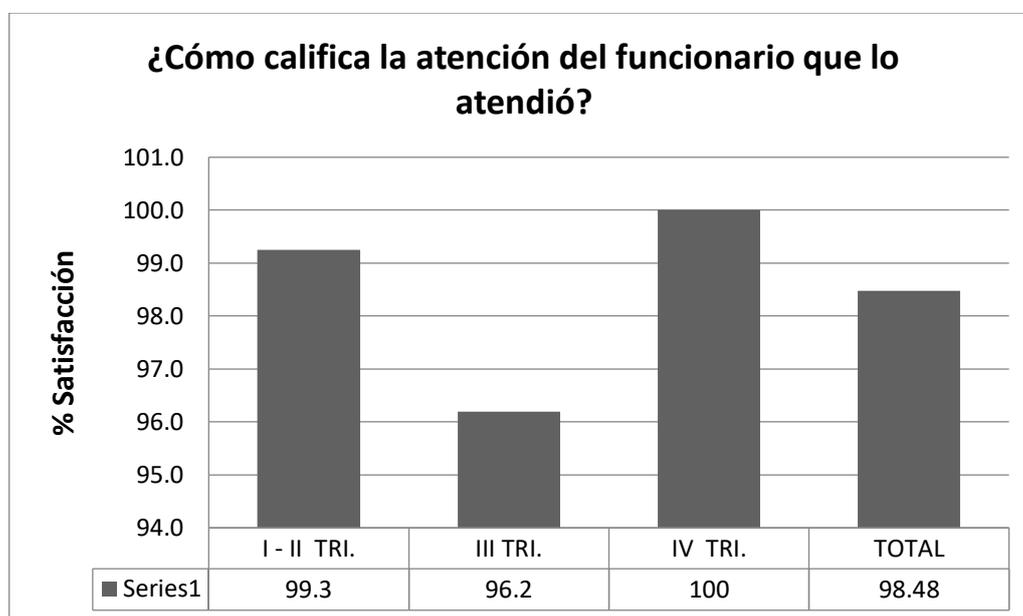


Figura 20 - Calificación del funcionario que atendió al beneficiario.

Elaborado por el autor

La pregunta hace referencia al funcionario público que estuvo presente al momento que el beneficiario se acerque a hacer efectivo el pago del seguro, toma en cuenta aspectos importantes relacionados a brindar un buen servicio. Las personas están 98,48 % satisfechos con la atención que brindó el funcionario (ver Figura 20), un trimestre a considerar es el tercer trimestre del año 2019,

donde lo más probable es que el funcionario no haya brindado un buen servicio motivo de una disminución en la calificación de esta pregunta.

Pregunta3. ¿Cómo califica el tiempo que le tomó en la COSEDE para cobrar el Seguro de Depósitos?

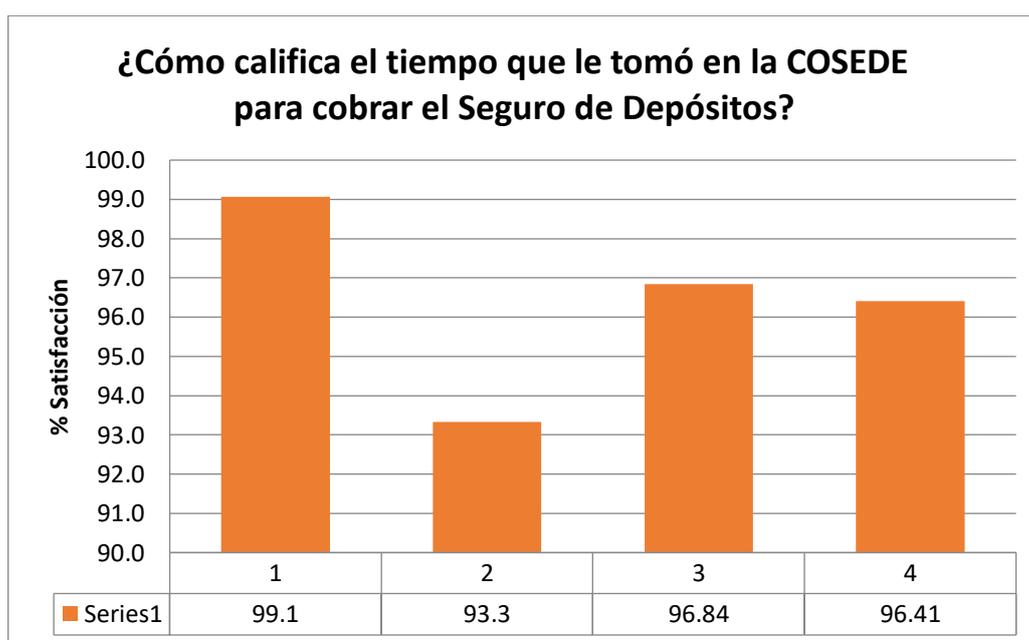


Figura 21 - Calificación del tiempo que toma para cobrar el Seguro de Depósitos.

Elaborado por el autor

La pregunta hace referencia al tiempo que le toma al beneficiario cobrar el dinero en concepto al seguro de depósitos, tomando en cuenta el momento donde realiza la solicitud para el cobro hasta que la institución deposita el monto en una cuenta del beneficiario y esta pueda estar efectiva para el cobro. La pregunta se encuentra entre las preguntas que más inconvenientes se ha observado, dándonos a entender que algunos beneficiarios del seguro no estaban satisfechos con el tiempo que toma cobrar el seguro, es así que esta pregunta tiene una calificación general de 96,41% de satisfacción (ver Figura 21).

Pregunta4. ¿Está de acuerdo con los requisitos solicitados para el pago del Seguro de Depósitos?

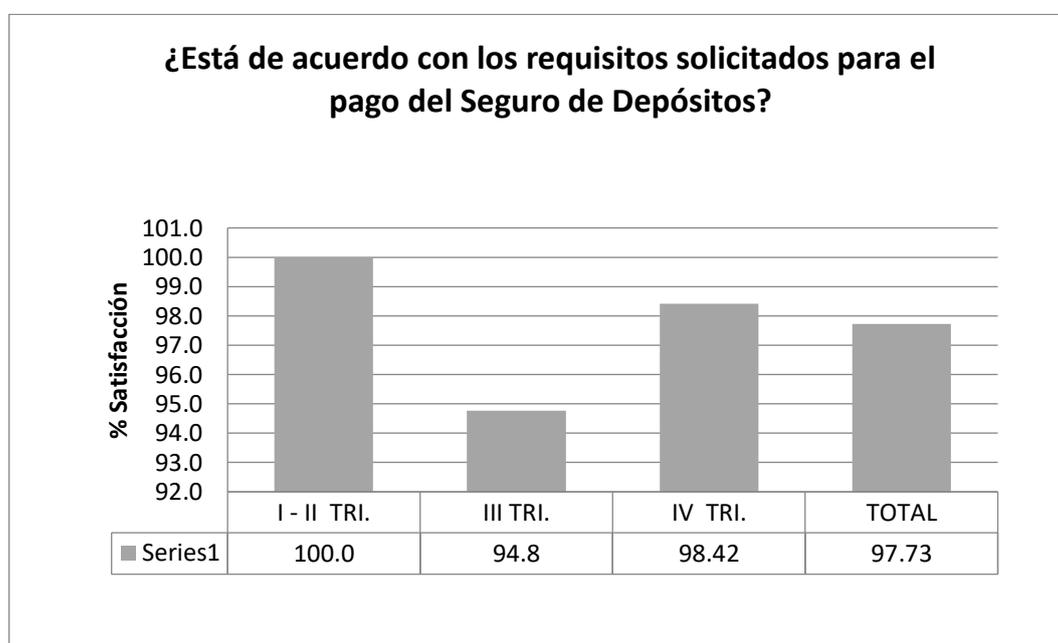


Figura 22 - Calificación sobre los requisitos que son necesarios para el pago del Seguro de Depósitos.

Elaborado por el autor

La pregunta hace énfasis en todos los requisitos que son necesarios para cobrar el seguro de depósitos, mismo que hacen efectivo el pago de la COSEDE con el beneficiario, los requisitos son; la cedula de identidad original, 1 copia de la cedula de identidad, y constar en el registro de beneficiarios. Las personas están 97,73% satisfechas en cuanto a este aspecto (ver Figura 22).

Pregunta 5. ¿Cómo califica los materiales utilizados al momento de recibir el servicio?

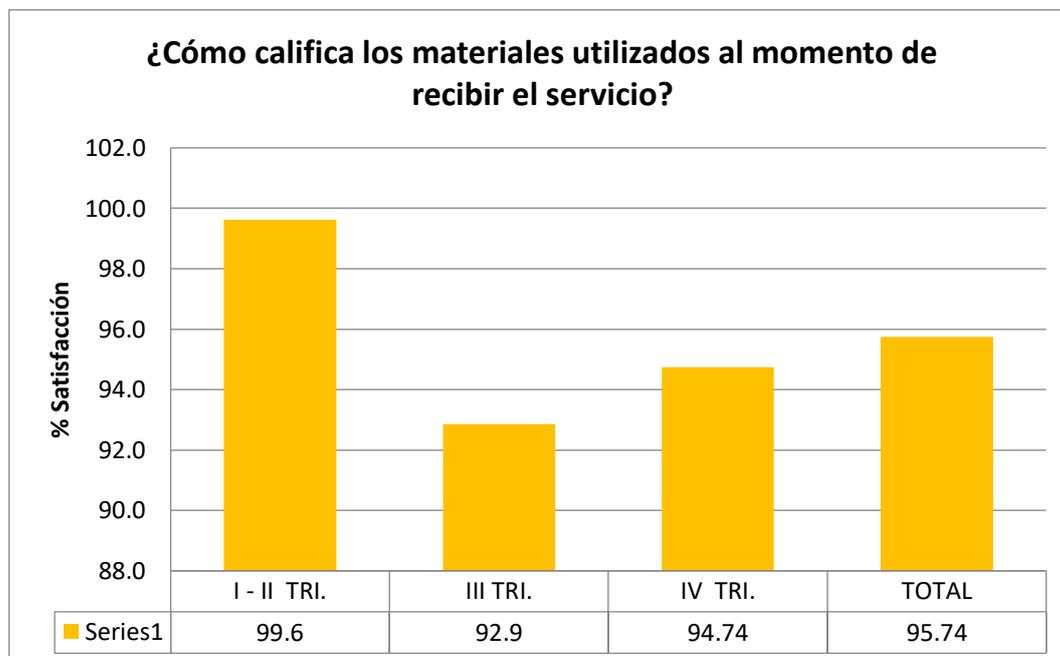


Figura 23 - Calificación de los materiales que son utilizados al momento del cobro del seguro.

Elaborado por el autor

La pregunta mide la satisfacción de los beneficiarios del seguro en relación a los materiales que estos utilizaron al momento de recibir el servicio, es decir las hojas que deben completar con el fin de facilitar los datos para el trámite, sin olvidar de las herramientas para escribir tales como esferográficos y si estos sirven adecuadamente, en general se obtuvo una calificación del 95,74% (ver Figura 23). Cabe destacar que en el primer y segundo trimestre del año 2019 se obtuvieron buenos resultados pudiendo convertirse este en un semestre de referencia para mejorar en este aspecto.

Pregunta 6. ¿Cómo califica el medio por el cual obtuvo información para el Pago del Seguro de Depósitos?

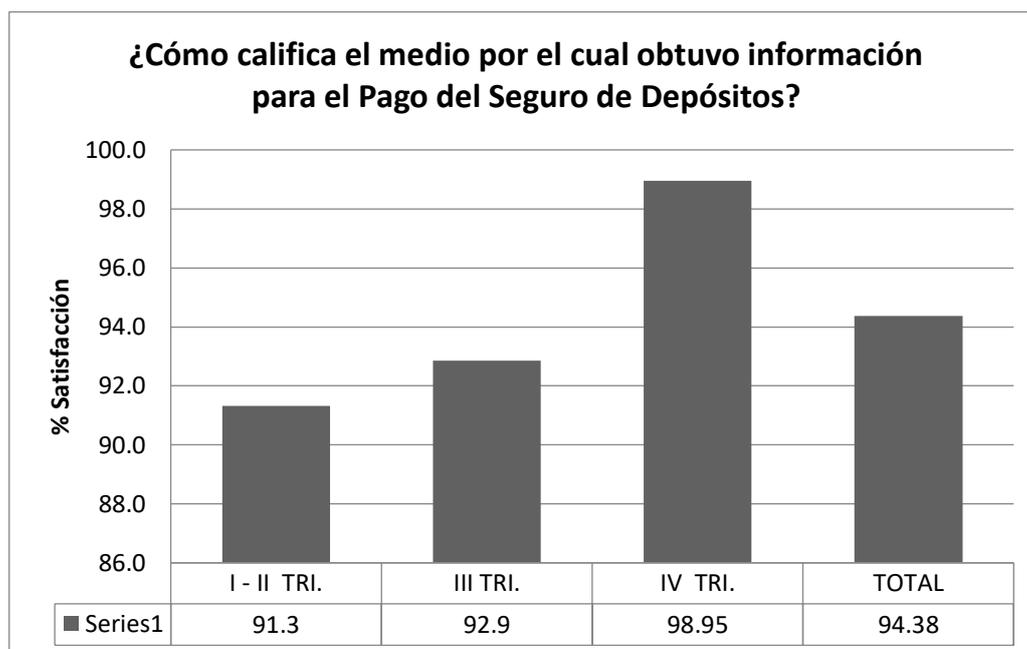


Figura 24 - Calificación de los medios de información que utiliza la COSEDE.

Elaborado por el autor

Esta pregunta busca evaluar como las personas reciben información acerca del seguro de depósitos y si los medios de comunicación, tales como prensa, radio, televisión, redes sociales etc. han sido de utilidad, esta pregunta se la hace con el objetivo de mejorar los vínculos de información con la sociedad ecuatoriana. En esta pregunta a pesar de arrojar resultados globales aceptables hay que destacar que en el primer y segundo trimestre del año 2019 hubo personas que no les pareció que los medios de comunicación hayan sido efectivos al momento de compartir información sobre el trabajo que realiza la COSEDE teniendo un 94,38% de satisfacción como evaluación global durante el año 2019 (ver Figura 24).

Pregunta 7. ¿Está satisfecho con el servicio que brinda la COSEDE al proteger el dinero de todos los ciudadanos?

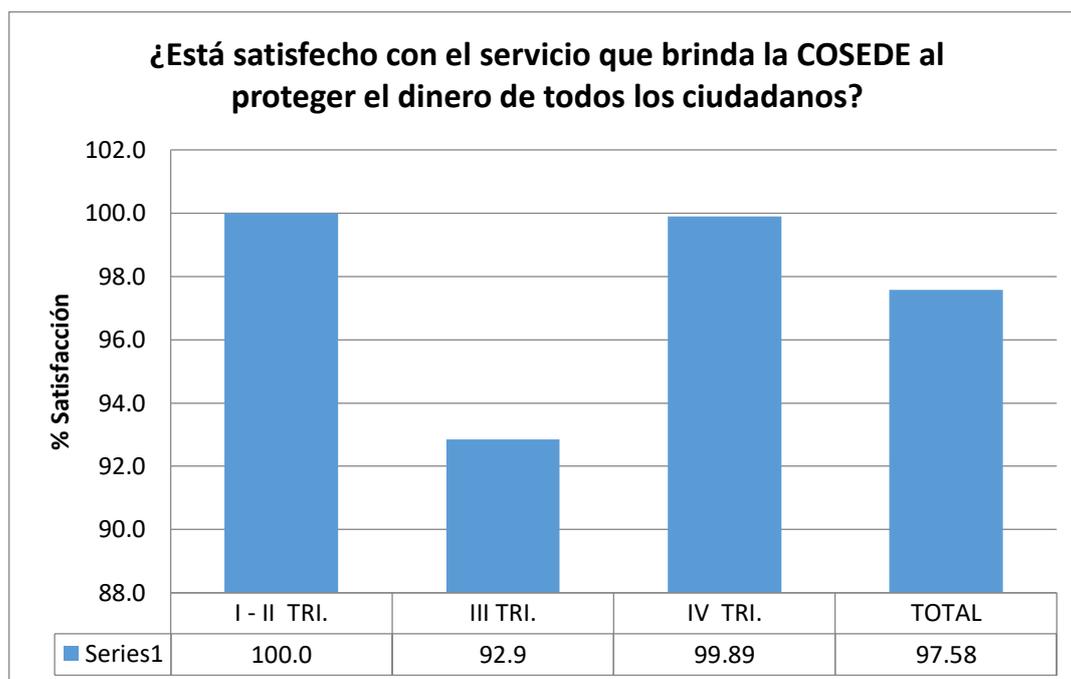


Figura 25 - Calificación sobre el servicio que brinda la COSEDE a la ciudadanía.

Elaborado por el autor

La pregunta engloba todo el servicio que realiza la COSEDE al proteger el dinero de miles de ecuatorianos y si esta es de importancia para la ciudadanía que cuentan depósitos en las instituciones financieras, según la respuesta de la muestra encuestada en este caso los beneficiarios, están en un 97,58% satisfechos con el servicio que brinda la institución (ver Figura 25). Un punto importante a analizar es el tercer trimestre del año 2019 ya que en este punto un número bajo de los encuestados señala que no quedan satisfechos del todo con el servicio que ofrece la COSEDE.

Tabulación general de la encuesta de satisfacción al cliente.

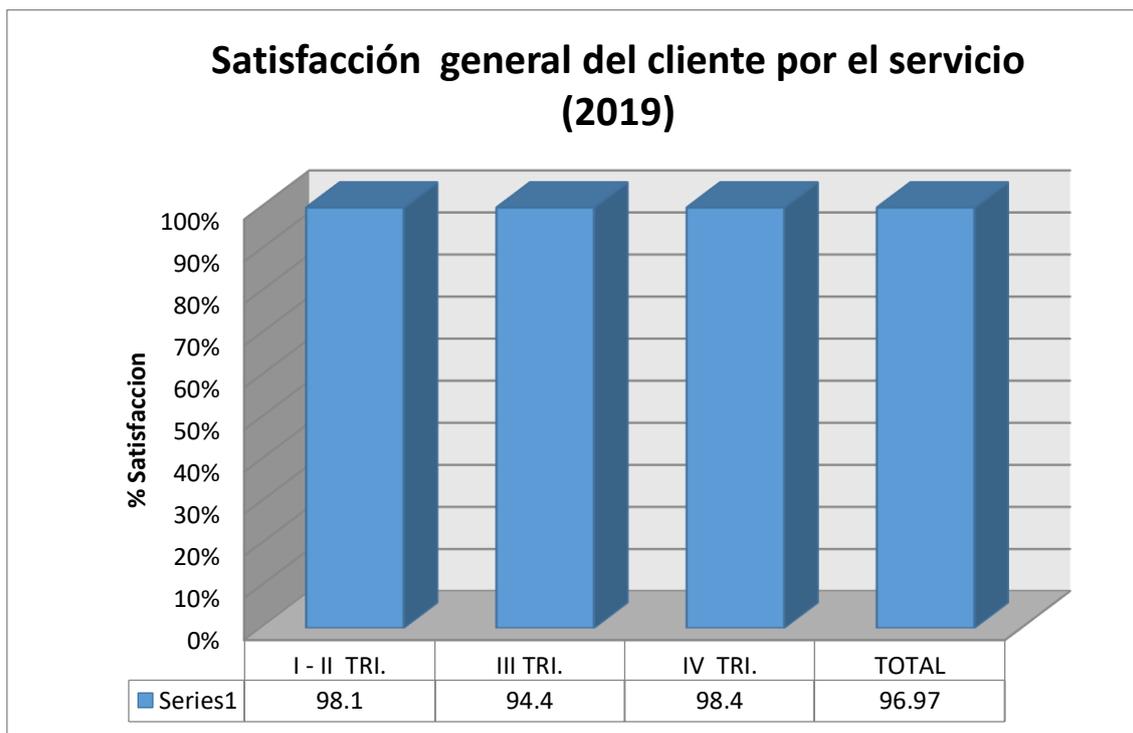


Figura 26 - Calificación general de la satisfacción del servicio de la segunda encuesta.

Elaborado por el autor

La grafica indica un promedio general de la evaluación de satisfacción del cliente donde se promedian las 7 preguntas dando los siguientes resultados; el primer y segundo trimestre del año con un promedio del 98,1% de satisfacción, el tercer trimestre con un 94,4% de satisfacción y el cuarto trimestre con un 98,4% de satisfacción, estos datos nos permiten conocer el trabajo de la COSEDE con la sociedad ecuatoriana durante el año 2019 dando así un resultado del 96,97% de satisfacción del servicio por parte del beneficiario durante todo el año (ver Figura 26).

4.2. Discusión

Una vez realizadas las encuestas y tabulados los datos tanto de la encuesta que mide la confianza y conocimiento que tiene la ciudadanía sobre la COSEDE, así como la encuesta que mide la satisfacción del servicio se generan puntos críticos

a favor y en contra, de los cuales podemos destacar los siguientes puntos de discusión.

4.2.1. Encuesta que mide la confianza y conocimiento de la ciudadanía sobre la COSEDE.

1. En base a los resultados obtenidos por medio de la aplicación de la encuesta se tiene que respecto a la pregunta sobre si se conocía acerca de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE) el número de respuestas negativas es demasiado bajo a lo que se esperaba, siendo únicamente 122 personas de 733 encuestados las que tenían conocimiento acerca de la COSEDE, esto en primer lugar da indicios negativos sobre el trabajo de la institución respecto a darse conocer ante la sociedad. Existen medios de comunicación que maneja la institución que son equívocos pues no logran el objetivo principal de llegar a toda la ciudadanía, es por eso que existe aún demasiado desconocimiento por parte de la población. Hay que destacar que uno de los medios frecuentes de la COSEDE para darse a conocer es por medio de pancartas colocadas en las propias EFI'S de manera física (ver Anexo 10), quizás pareciera buena idea, pero los resultados indican que la gente no toma en cuenta esta información por lo que se recomienda buscar nuevas medidas de comunicación.

2. A pesar que en la muestra de encuestados muchas personas afirman tener depósitos en una institución financiera del país (621 de 733) pocas de estas conocen sobre el seguro de depósitos tal y como nos demuestran los resultados, lo que hace que una vez más se tome cartas sobre el asunto de cambiar la manera de brindar información con la sociedad ecuatoriana. Muchas de las personas al momento de colocar su dinero en un banco o cooperativa jamás tuvieron como influencia positiva la idea de la existencia de una institución

pública que está velando por el cuidado y protección de su dinero y a pesar de no tener el conocimiento acerca de un seguro de depósito decidieron dejar su dinero en manos de una institución financiera lo que nos conlleva a pensar que si la gente estuviera mejor enterada sobre la labor que realiza la COSEDE existirían mayores probabilidades que el recelo o miedo que se torna por colocar el dinero en una EFI disminuya.

3. Una de las preguntas de la encuesta que más interesa es la cuarta pregunta, la misma intenta conocer si las personas después de las charlas dictadas en el programa COSEDE Territorial después de adquirir más conocimiento acerca del trabajo de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE) de alguna manera ha aumentado su confianza en el sistema financiero, en pocas palabras se pretende saber si el mismo hecho que la COSEDE exista ayuda a que las personas confíen a un más en el sistema financiero ecuatoriano. En base a los resultados arrojados por la tabulación de las encuestas las personas afirman confiar más en el sistema financiero después de saber que su dinero está protegido por la COSEDE lo que hay que dejar en claro es que cierto número de personas dicen que a pesar de conocer sobre la COSEDE confían levemente mientras que otros encuestados dicen confiar medianamente y otros encuestados dicen confiar plenamente en que su dinero esté en manos de una institución financiera.

Se puede aseverar que la existencia de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE) sí ayuda a que la sociedad ecuatoriana confíe mucho más en el sistema financiero del país, en algunas personas esa confianza será mayor y en otras será en menor proporción, pero no hay duda alguna que la creación de la COSEDE beneficia al sistema financiero del país y a su población.

4. La quinta y sexta pregunta de la encuesta tiene más utilidad para la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados y más específicamente para el programa COSEDE TERRITORIAL puesto que busca conocer cómo mejorar las presentaciones del curso impartido conjuntamente a lo que se refiere temas de exposición, materiales didácticos utilizados, información impartida, fluidez del expositor, calidad de los contenidos etc. Los encuestados afirman quedar satisfechos en todos los aspectos antes mencionados por lo que el trabajo del programa está siendo de mucho valor para la institución, cabe destacar que lo más destacable y positivo del programa es que se llega a lugares y provincias de difícil acceso, pero el único problema es que a través de los programas se llega a un público muy reducido.

5. Se debe tomar en cuenta la última pregunta de la encuesta ya que esta es de suma importancia para la institución debido a que la misma se convierte en una guía útil para tomar medidas correctivas. La pregunta busca conocer los puntos con mayor demanda de conocimiento de los encuestados, entre los temas más demandados se tiene a la explicación sobre: a) las entidades financieras que son cubiertas por el seguro de depósito; b) sobre la COSEDE, c) sobre los montos de cobertura por cada segmento y d) sobre los beneficios que conllevan al contar con el seguro de depósitos.

4.2.2. Encuesta de satisfacción del servicio.

1. La encuesta es aplicada con el objetivo principal de evaluar el trabajo de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados y se enfoca básicamente en evaluar directamente a los beneficiarios que cobran el seguro. Lo más importante para la ciudadanía es poder hacer efectivo el seguro con el que cuentan por lo tanto el beneficiario directo es el mejor candidato para evaluar el trabajo de la COSEDE y más específicamente

el proceso que se debe realizar hasta tener el dinero que les pertenece a los beneficiarios.

2. Con respecto al espacio físico no existe ningún inconveniente ya que las instalaciones que los beneficiarios utilizan son cómodas y en el caso de tener que esperar existe una pequeña sala de estar construida precisamente con el fin de brindarle al usuario un espacio adecuado para llenar los trámites hasta hacer efectivo el cobro del seguro.

3. Los funcionarios que pertenecen a la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados son personas con calidad humana y en mucho de los casos han realizado cursos de servicio al cliente durante su carrera profesional y en ocasiones han sido participes de los cursos impartidos por el Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN) dirigidos a los servidores públicos y la mejora de su servicio. Lo expuesto se evidencia en los resultados ya que es el aspecto con mejor calificación teniendo un 98,48% de satisfacción, inclusive tiene una calificación del 100% de satisfacción en el último trimestre del 2019 lo que indica que el trabajo del funcionario está siendo bien efectuado.

4. Uno de los cuestionamientos más importantes de esta encuesta hace referencia a calificar el medio por el cual las personas obtuvieron información acerca del pago del seguro, se encontró una pequeña brecha en la quinta pregunta sobre el medio por el cual obtuvo información para el Pago del Seguro de Depósitos, al parecer los medios por los cuales se obtiene información acerca del pago del seguro de depósitos no son los más adecuados para los usuarios teniendo así una de las calificaciones porcentuales más bajas en cuanto a la satisfacción sobre este aspecto.

5. El promedio general de la encuesta de satisfacción del servicio durante todo el año 2019 en gran parte muestra resultados favorables teniendo así un promedio anual del 96,97% de satisfacción (ver Figura 26), lo que conlleva a pensar que el trabajo realizado por la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados ha sido bien ejecutado por parte de todos los funcionarios públicos que hacen parte de esta institución, lo más racional a continuación es que se analice a fondo esos pequeños fallos que no permiten tener un 100 % de satisfacción y mejorarlos para que a futuro la COSEDE sea reconocida como una institución ecuatoriana de trabajo y confianza.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La creación de seguro de depósitos lleva consigo varios aspectos positivos para una nación, entre ellos existe uno muy importante el cual es la confianza de la sociedad ecuatoriana. El análisis realizado en esta investigación indica que las personas que tienen conocimiento acerca del trabajo que realiza el seguro de depósitos confían más en el sistema financiero lo que provoca a su vez que estas personas decidan realizar más operaciones a través de un banco o cooperativa. El simple hecho que exista una institución encargada de velar y cuidar los ahorros de los ecuatorianos permite que el sistema financiero sea más saludable y fuerte logrando inclusive con el tiempo aumentar la cantidad de ahorros en las instituciones financieras formales permitiendo inclusive inyectar de mayor liquidez al país.
- Las encuestas aplicadas por la COSEDE hasta antes de la pandemia son mecanismos adecuados para conocer la satisfacción de las personas que tienen contacto y las que han sido atendidas en la institución. Sin embargo, es necesario ampliar la toma de encuestas a un público más amplio tanto de la opinión pública como de las personas que están aseguradas y a todas las personas que han cobrado el seguro.
- La confianza que tienen las personas hacia el sistema financiero es relativa ya que ésta depende mucho de la cantidad de conocimiento que se tenga sobre el seguro de depósitos, hay personas que conocen sobre la institución desde que fue creada y tienen una buena imagen sobre el sistema financiero, así como habrá personas que tienen escaso e inclusive nulo conocimiento sobre el trabajo de la COSEDE y por primera vez van a colocar algún ahorro en una institución formal. El fortalecimiento del sistema financiero depende mucho de la información que se brinde a

todos los usuarios, si se hace efectivamente hay probabilidades que el sistema financiero se fortalezca aún más.

- Según los resultados analizados la COSEDE está cumpliendo con los depositantes y las instituciones financieras pues ha pagado los depósitos garantizados, lo cual ha generado un poco más de confianza en el sistema financiero nacional.

RECOMENDACIONES

- El trabajo de la COSEDE ha ido mejorando progresivamente con el paso de los años pero este puede ser más positivo si existe la colaboración con otros entes de control, se debe promover que tanto La Superintendencia de Bancos, organismo de control del Sector Financiero Privado, así como con La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ente regulador del Sector Financiero Popular y Solidario incluyan en el contenido de sus programas de educación financiera información sobre las gestiones y procedimientos que brinda la COSEDE. Además, ambas instituciones de control tienen que integrar a su página web oficial un programa de educación financiera virtual para explicar que existen mecanismos de protección del sistema financiero ecuatoriano como el seguro de depósitos, el cual es de vital importancia que se conozca. Además, cerciorarse que las cooperativas de ahorro y créditos, cajas y bancos comunales incluyan en sus sitios oficiales indicaciones sobre la COSEDE con el objetivo que sus usuarios sepan que su dinero está protegido por un seguro.
- Con el objetivo de mejorar el servicio con el usuario externo se debe tomar en cuenta el aspecto del espacio físico puesto que si bien es cierto la puntuación porcentual no es mala (ver Anexo 7), cabe la posibilidad de siempre estar en constante mejora. Se recomienda analizar a futuro con

el área encargada de compra y venta de los bienes de la institución un desembolso de recursos para mejorar o renovar los muebles con el fin de brindarle una mejor experiencia al beneficiario que se acerque a las instalaciones a cobrar el seguro.

- Implementar dentro del programa COSEDE Territorial un punto en el que se profundice la temática sobre los montos de seguro que ofrecen las instituciones financieras dependiendo al segmento al que pertenecen, esto permite a la ciudadanía conocer una parte importante, en lo posible brindar a los ciudadanos participes de las charlas un tríptico de las charlas y que a su vez en el mismo se contemple de forma clara y concisa este tema de los montos, puede ayudar mucho al utilización de un gráfico que sintetice la información.
- Respecto a la encuesta de satisfacción del cliente como primera instancia hay que mejorar la cantidad muestral, si bien es cierto la muestra de las encuestas son únicamente de los cobros del seguro que se hacen personalmente en las oficinas de COSEDE, se debe promover a tomar esta encuesta también en los puntos que realizan los agente de pago autorizados en las diferentes provincias del país esto con el objetivo de tener una visión más general de la efectividad del cobro a nivel nacional y no solo en la oficina matriz de COSEDE, esto ayudara a tomar en cuenta opiniones de toda la muestra y no solo de un grupo para posteriormente en base a los datos que se obtengan realizar correcciones a nivel nacional.

- Realizar un plan con el objetivo de rediseñar y mejorar la forma o manera en cómo la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez Y Fondo de Seguros Privados comunica sobre los servicios institucionales que ofrece hacia los usuarios, esto con el fin de brindar una mejor imagen e información. Entre los cambios está modificar la página web de la institución (ver anexo 8) con la idea que esta sea más amigable con el usuario que la maneja. A la vez impulsar en las instituciones de educación superior y a la ciudadanía a que estos revisen y se inscriban en su curso de aprendizaje donde se les explica de manera virtual el trabajo de la COSEDE, es prácticamente un taller con pequeñas evaluaciones sencillas de resolver, al final a todo participante del curso se le hará acreedor de un certificado (ver anexo 9).
- El material informativo colocado en las instituciones financieras en proceso de liquidación tiene que ser muy visible y entendible para que los usuarios sepan que su dinero va a ser reembolsado en concepto del seguro que este mantenía. La posibilidad que exista un funcionario de la COSEDE en los días precisos de la liquidación forzosa de la institución es una idea positiva pues esta persona servirá de guía a las personas que desean cobrar el seguro, en el caso de implantar esta idea se convertiría en un medio de información más efectivo que las pancartas, es importante tomar en cuenta la disponibilidad de recursos pues mandar a un funcionario a que informe el proceso que deben hacer los beneficiarios para pago del seguro conlleva un gasto económico para la institución.
- Desde la academia deberían implementarse temas relacionados al sistema financiero conjuntamente con los seguros de la banca y lo que implica contar con un seguro de depósitos, los beneficios para el país y

todo esto implementarse de manera formal al plan de estudios de todas especialidades y más en especial a las carreras relacionadas con la administración, administración pública, finanzas y afines.

- Una recomendación general es que la ciudadanía ecuatoriana tiene que brindarle más tiempo a aprender temas financieros para que tengan la capacidad de analizar la mejor opción de inversión de sus recursos, y en el caso de decidir colocar sus recursos en una institución financiera formal saber elegir a qué institución financiera confiarle su dinero, y a las instituciones financieras llevar a la práctica los mejores principios éticos y sociales en conjunto con una buena administración de los recursos con el objetivo de enriquecer los niveles de cultura financiera en la población y mejorar la confianza al sistema financiero ecuatoriano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvira , F. M. (2011). *La encuesta; una perspectiva general metodológica*. Madrid: CIS Centro de Investigación Sociológicas.
- Apolinario, R., Valle, J. C., & Caicedo, M. (2017). Evolución de los seguros de depósitos en las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador y su importancia en la estabilidad financiera nacional. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Armas, C., & Espinosa, M. (28 de Diciembre de 2017). *Plan Estratégico Institucional 2017 - 2021*. Recuperado el 21 de Octubre de 2020, de Plan Estratégico Institucional 2017 - 2021.: <https://www.cosedec.gov.ec/wp-content/uploads/2018/07/Plan%20Estrat%20c3%a9gico%20Institucional%20%20COSEDE%202017-2021.pdf>
- Buenaño Paez, K. V. (2015). *GESTIÓN POLÍTICA DE LA COMUNICACIÓN DEL GOBIERNO DE RAFAEL CORREA A PARTIR DEL PROCESO DE DISCUSIÓN DE LA LEY DE COMUNICACIÓN (2009 – 2011)*. Quito : Facultad de Comunicación Social UCE.
- Cairo Rodriguez, V. (2015). Seguro de depósitos en el sistema financiero peruano. *C Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 11.
- Carvajal, E. (2018). La inclusión Financiera en el Ecuador segun el global Findex y más Halla del Global Findex. *Inclusión Financiera*, 52.
- Chiriboga, D. (2013). ¿Sabe usted qué es la COSEDE? *PROFITAS*, 1.
- Corporación del Seguro de Depósitos, F. d. (25 de Mayo de 2020). *Memoria Institucional COSEDE 10 Años*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2020, de COSEDE: https://issuu.com/cosedec/docs/memoria_institucional_cosedec_10_años_ok

- COSEDE. (4 de Enero de 2017). *Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondos de Seguros Privados*. Recuperado el 5 de Noviembre de 2020, de Rendición de cuentas:
<https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2018/03/Informe%20de%20Rendici%C3%83%C2%B3n%20de%20Cuentas%20-%20Gesti%C3%83%C2%B3n%202017.pdf>
- Garabiza Castro, B. d. (2014). EL ROL DE LA RED DE SEGURIDAD FINANCIERA, LOS SEGUROS DE DEPOSITOS Y LA IMPORTANCIA DE LA ESTABILIDAD FINANCIERA ECUATORIANA PERIODO 2007-2013. *Universidad de Guayaquil*, 105.
- Guaila Tenenaula, L. E. (2018). *El feriado bancario de 1999 visto desde la prensa de Riobamaba*. Riobamba: Facultad de ciencias de la educación, humanas y tecnologicas.
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, D., & Yturralde, O. (2009). EL SISTEMA DE SEGUROS DE DEPÓSITO EN EL ECUADOR Y SUS EFECTOS EN LA ECONOMIA NACIONAL. *Escuela Politécnica del Litoral*.
- Ipiates, G., & Baque, L. (2019). Interpretación de mecanismos de difusión del sistema de seguro de Depósitos en el Sistema Financiero Popular y Solidario. *LEX Revista de Investigaciones en Ciencias Jurídicas*, 8.
- Londoño Espinosa, L. (2017). *Resumen del progrmama de capacitación en territorio COSEDETE TERRITORIAL*. Quito: COSEDE.
- Luhmann, N. (2002). *Confianza*. México: Universidad Iberoamerica- Anthropos.
- MacDonald, R. (1997). *Seguro de Depositos*. Londres: Centro de Estudios de Banca Central.
- Mancero, D. (2001). La crisis bancaria ecuatoriana ¿ una crisis diferente? *Revista del Centro Andino de Estudios*, 131.

- Mise, M. X. (2019). Análisis del crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua y su participación en el sistema financiero del Ecuador. *Universida Técnicas de Ambato*, 113.
- Pluas Zambrano, V. A. (2017). *“Participación de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE) en el sistema financiero ecuatoriano*. Guayaquil: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Carrera de Economía.
- Quintana, R., & Valle, J. (2017). EVOLUCIÓN DE LOS SEGUROS DE DEPÓSITOS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL ECUADOR Y SU IMPORTANCIA EN LA ESTABILIDAD FINANCIERA NACIONAL. *Observatorio Economía Latinomamericana*, 1.
- Sabourin, J. P. (2001). *Acerca del Seguro de Depósitos*. Tegucigalpa: Revista de economía.
- Santacruz, J. (23 de Noviembre de 2012). *Oro y finanzas*. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de ¿Qué es un seguro de depósitos bancarios?: <https://www.oroymasfinanzas.com/2012/11/que-es-seguro-de-depositos/>
- Sanz, S., Ruiz, C., & Pérez, I. (2009). *Concepto, dimensiones y antecedentes en los entornos virtuales*. Valencia: Teoría y Praxis.
- Scharager, J., & Reyes, P. (2001). MUESTREO NO PROBABILÍSTICO. *Pontificia Universidad Católica de Chile*, 3.
- UCOM. (19 de marzo de 2021). *Corporación del Seguro de Depósitos Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados*. Obtenido de COSEDE: https://www.cosedec.gov.ec/lacosede_a/
- Unidad de Comunicación Social. (1 de Septiembre de 2016). *Boletín informativo COSEDE*. Recuperado el 28 de Octubre de 2020, de Revista Externa COSEDE: <https://www.cosedec.gov.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/11/Revista-Externa-COSEDE-004.pdf>

ANEXOS

Anexo 1 - Instituciones cubiertas por el seguro de depósitos del sector Financiero Popular y Solidario – Segmento 3.

SEGMENTO 3			
COAC	TOTAL	COAC	TOTAL
Multiempresarial	7.605	Microempresaria Sucre	0
Fasayñan Ltda.	8.649	Tena Ltda.	16.077
Señor de Girón	10.141	Coca Ltda.	7.462
Gañansol Ltda.	3.698	Educadores de Pastaza Ltda.	1.134
Promoción de vida asociada Ltda.			
Provida	9.025	San Cristóbal Ltda.	1.446
San Pedro Ltda.	6.291	Ciudad de Quito Del Magisterio de	467
Salinas limitada	5.811	Pichincha	2.771
Cañar Ltda..	9.793	16 de julio Ltda.	8.724
Mushuk-yuyay	7.006	Alianza minas Ltda.	11.114
Educadores Tulcán Ltda.	2.399	Puellaro Ltda.	24.101
San Gabriel Ltda.	18.228	Pedro Moncayo Ltda.	25.886
Educadores primarios del Cotopaxi	6.163	San Juan de Cotogchoa	15.971
Futuro Lamanense	17.758	Santa Ana de Nayon	7.210
Sumak kawsay Ltda.	23.368	Juan de Salinas	0
Andina Ltda.	13.846	Del distrito M. de Quito Amazonas	5.277
Sierra centro Ltda.	20.068	Corporación centro Ltda.	24.410
Visión de los andes VISANDES	9.881	San miguel de los bancos Ltda.	17.915
San Jorge Ltda.	6.841	De los empleados jubilados y ex empleados del banco central del Ecuador	1.379
San miguel de Pallatanga	9.241	Unidad y progreso	4.743
Minga Ltda.	31.755	San Vicente del Sur	5.570
Antorcha Ltda.	7911	Hermes Gaibor Verdesoto	8.512
La dolorosa Ltda.	29.391	Universidad Católica del Ecuador	1.919
Universidad de Guayaquil Ltda.	1.330	Fondo para el desarrollo y la vida	24.382
Salitre Ltda.	16.790	Huaicana Ltda.	9.209
Metropolitana Ltda.	2.372	Suboficiales de la policía nacional	7.594

Base de Taura	5.589	Cámara de comercio de Santo Domingo	10.312
Nueva huancavilca	16.349	Pichincha Ltda.	8.371
Unión el Ejido	10.738	Manantial de Oro Ltda.	13.116
De indígenas Chuchuqui Ltda.	6.897	Coop. Catar Ltda.	3.010
De Imbabura amazonas	0	Educadores de Tungurahua Ltda.	3.777
Santa Anita Ltda.	16.806	1 de julio	5.703
Acción Imbabura Pak Ltda.	18.318	Maquita Cushun Ltda.	13.734
Ecuacreditos Ltda.	11.463	Vencedores de Tungurahua Ltda.	5.129
CACPE célica	5.089	Crediambato Ltda.	2.873
Cristo rey	7.934	Campesina COOPAC	28.317
De la microempresa fortuna	5.586	Sembrando un nuevo país	25.760
Crediamigo Ltda.	8.950	Creceer wiñari Ltda.	17.542
13 de abril	10.313	Indígena SAC Pelileo Ltda.	20.287
San Antonio Ltda.	25.818	Pushak runa hombre líder	13.454
Magisterio manabita limitada	6.972	Educadores de Zamora Chinchipe Ltda.	1.293

Fuente: COSEDE. Elaboración del autor.

Anexo 2 - Instituciones cubiertas por el seguro de depósitos del sector Financiero Popular y Solidario – Segmento 4 y 5.

SEGMENTO 4 Y 5			
COAC	TOTAL	COAC	TOTAL
Sidetamc	603	Politécnica De Chimborazo Ltda.	464
Servidores Municipales De Cuenca	1.533	Unidad Educativa Carlos Cisneros	92
Etapa	780	27 De noviembre	112
San José Sj	3.792	Llacta Pura	1.173
Ahorrista Solidario	6.863	Laime Capulispungo	0
Jadan	2.040	Khipu Castug Alto Ltda.	582
Del Azuay	1.418	Manuela León	165
Del Sindicato De Choferes Profesionales Del Azuay Ltda.	0	Caja Indígena Puruha Ltda.	0
Corporaciones Unidas CORPUCOOP Ltda.	1.477	Lupaxi Central Ltda.	155
Educadores De Bolívar	0	Cámara De Comercio Indígena De Guamote Ltda.	4.197
San Miguel Ltda.	9.241	Patria Limitada	512
Las Naves Ltda.	2.549	Bashalan Ltda.	1.026
Simiatug Limitada	6.641	26 De septiembre Lázaro Condo	627
Cacique Guritave	1.059	De La Microempresa De Chimborazo Ltda.	557
San Marcos	2.487	Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez	146
Padre Vicente Ponce Rubio	3.333	Divino Niño	2.323
San Miguel De Sigchos	2.027	4 De octubre San Francisco De Chambo	0
Unión Mercedaria Ltda.	2.256	Ñaupá Kausay	1.000
Monseñor Leónidas Proaño	5.109	29 De junio Ltda.	165
	1.320	Sembrando Futuro	1.031
Cámara De Comercio De La Mana			
Fray Manuel Salcedo Ltda.	3.020	Jaspe Ltda.	331
Pilahuin	11.145	Mushuk Yuyay-Chimborazo Ltda.	1.295

15 De agosto De Pilacoto	2.135	Indígenas De Cebadas COICE Ltda..	1.240
Pujilí Ltda.	3.025	Pedro Vicente Maldonado	118
Iliniza Ltda.	0	Alli Tarpuc	302
Uniblock Y Servicios Ltda.	3.013	María Inmaculada Ltda.	621
Coorcotopaxi Ltda.	10.603	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Totoras	0
Pucara Ltda.	1.542	Sagrada Familia "COACSACFAM"	0
Sinchi Runa Ltda.	0	Mercedes Cadena	518
Santa Rosa De Patutan Ltda.	1.096	Makita Kunchik	0
Integración Solidaria Ltda.	0	Luis Felipe Duchicela XXVII	989
Líderes Del Progreso	0	Jesús De Nazareth Ltda.	514
Occidental	3.180	Luz De América Ltda..	339
Sumac Llacta Ltda.	3.461	Sudamérica Ltda.	511
Cámara De Comercio De Riobamba Ltda.	5.401	El Altar Ltda.	855
Empresa Eléctrica Riobamba	349	Frandesc Ltda.	91
Acción Y Desarrollo Ltda.	18.247	Runa Kuna Ltda.	0
Guamote Ltda.	11.384	Mushuk Pakari Ltda.	436
Nueva Esperanza Ltda.	4.605	Ichubamba Ltda.	548
Chunchi Ltda.	0	Achik Pakari Ltda.	0
Nizag Ltda.	3.109	Achupallas	0
Sol De Los Andes Ltda. Chimborazo	4.318	Luz De El Oro Ltda.	571
16 De junio	5.159	De Empleados Y Trabajadores Municipales De Machala	188
Marcabeli Ltda.	3.219	Familia Solidaria	936
Servidores De La Universidad Técnica De Machala	385	Popular Y Solidaria	1.515
Nuevos Horizontes El Oro Ltda.	5.646	Socio Amigo COOPSA	0
Huaquillas Ltda.	4.926	Afroecuatoriana De La Pequeña Empresa Ltda. CACAEPE	0
Grupo Numero Tres Limitada	66	Suinba	107
Gran Colombia	0	Esmeraldas Solidaria Ltda.	0
Dr. Cornelio Sáenz Vera Ltda.	2.672	Atahualpa Ltda.	0
San Carlos Ltda.	1.008	Familia Ingaseosas Ltda.	3.631

Nuestra Señora De Las Mercedes Ltda.	0	Trabajadores Y Ex Trabajadores Del Ministerio De Salud Pública - COACMIN	152
26 de Julio Ltda.	1.348	Nabisco Royal Ltda.	109
De Empleados Del Banco Del Pacifico	2.331	De Los Trabajadores De Las Industrias Envases Del Litoral Y Plásticos Del Litoral	588
De Los Empleados De Standard Fruit Compañy	1.648	Del Personal De La CTG	0
Grupo Difare	3.484	Petroecuador Península Y Sus Filiales Ltda.	46
CONECEL	2.720	Anglo	64
Los Andes Latinos Ltda.	9.761	De Los Empleados De Servientrega Sa; Tercerizadoras Contratistas Y Proveedores	1.337
Metrópolis Ltda.	4.838	Del Emigrante Ecuatoriano Y Su Familia Ltda.	1.633
De Los Empleados De La H Junta De Beneficencia De Guayaquil	1.193	Esperanza De Valle De La Virgen Ltda.	611
De Los Empleados De Cervecería Nacional Sa Y DINADDEC Sa Crecer	1.244	Limitada Mifex	74
De Trabajadores Agrifondos	834	De Los Controladores De Tránsito Aéreo Del Ecuador Cooperativa / Atc	144
Plastigama	509	Águilas De Cristo	237
Huayco Pungo	8.515	La Buena Esperanza Ltda.	909
Imbabura IMBACOOPT Ltda.	0	Zona De Capital CORCIMOL	0
Pijal	2.491	Fs Crystal Ltda.	158
Uniotavalo Ltda.	5.421	Cuna De La Nacionalidad Ltda.	0
Obras Publicas Fiscales De Loja Y Zamora	0	José Dager Mendoza	48
Catamayo	2.660	Del Sector Pesquero Artesanal CREDIPESCA Ltda.	262

Servidores Municipales De Loja Ltda.	1.000	Unión Cochapamba	587
De La Cámara De Comercio De Macara CADECOM	1.478	Empleados Municipales De Otavalo Ltda.	0
Semilla Del Progreso Ltda.	10.426	Bola Amarilla	535
De La Cámara De Comercio De Gonzanama	1.729	Salinerita	685
Gozanama	3.129	14 De mayo	592
Quilanga Ltda.	2.498	Imbabura Ltda.	18
Solidaria Ltda.	2.468	Chachimbiro	231
Vilcabamba Cacvil	1.776	Hospital Militar	98
El Comerciante Ltda.	0	29 De enero	0
Educadores De Quevedo	348	Chaguarpamba	
Los Rios	406	Las Lagunas	2.427
El Paraíso Manga Del Cura	3.045	Del Instituto Daniel Álvarez Burneo	203
El Cafetal	5.127	Del Sindicato De Choferes	846
La Nuestra Ltda.	1.077	Profesionales Del Cantón Yantzaza	
De Los Profesores Empleados Y Trabajadores De La Universidad Técnica De Manabí	0	Para El Desarrollo De La Región Sur CACDESUR	850
Abdón Calderón Ltda.	7.401	Cámara De Comercio De Celica Cadecoc Ltda.	1.016
Agrícola Junín	3.770	San José - Airo	615
Cámara De Comercio Del Cantón Bolívar Ltda.	3.983	22 De junio	401
San Isidro Ltda.	4.094	23 De enero	2.522
Vision Ltda.	1.761	San Sebastián - Loja	1.460
Cámara De Comercio Del Cantón El Carmen Ltda.	5.075	Cariamanga Ltda.	0
Educadores Del Napo	747	27 De diciembre	0
Mushuk Yuyai Pastaza Ltda.	7.789	Santiago Ltda.	563
Mercado Central	862	De La Pequeña Y Mediana Empresa COOPYMEC-Macara	1.198
		Saraguros	1.891
		Inti Wasi Ltda. INTICOOP	844

Vonnelan	324	Unión Y Progreso Unipro Ltda.	266
De Empleados Trabajadores Jubilados Y Ex-Empleados De Petroecuador Ltda.	926	Economía Del Sur Ecosur	648
Empleados De La Superintendencia De Compañías General Ángel Flores Ltda.	376	Vinces Ltda.	375
Textilana	0	La Solución Cacsolu	479
	305	Universidad Técnica De Babahoyo	356
Auca	2.195	De Trabajadores Agropecuarios Y De Servicios El Porvenir	15.881
Casag	4.039	Mocache Ltda.	1.718
23 De mayo Ltda.	2.195	Pueblo Solidario	1.906
Futuro Esfuerzo Y Disciplina	0	Interna Docente De La Universidad Técnica Estatal De Quevedo Uta Ltda.	113
Nacional Llano Grande Ltda.	1.769	Trabajadores De Ietel Manabí Ltda.	154
Financiación Familiar	973	De Los Empleados Banco Del Pichincha De Manabí	107
De Los Servidores Y Jubilados Del Banco Del Estado	494	San Miguel De Chirijo Limitada	1.605
Docentes Universitarios	1.068	De Empleados De Moderna Alimentos	300
Meteorología Dac Ltda.	335	Por El Pan Y El Agua	0
Credicoop 10 De febrero	496	Puerto López Ltda.	2.019
Puerto Limón	0	Umiña Ltda.	1.050
La Nueva Jerusalén	3.679	Focazsum	0
Empleados Bayer Sa	147	Acción Y Progreso Ltda.	209
Don Bosco	0	La Unión Ltda.	1.112
De La Empresa Municipal De Agua Potable De Quito	199	La Inmaculada De San Placido Ltda.	1.399
Futuro Y Desarrollo Fundesarrollo	2.368	San Placido	1.399
Esperanza Y Progreso Del Valle	2.213	Kolping Ltda.	306
Esperanza Del Futuro Ltda.	0	Riochico	1.594
El Molino Limitada	0	Cristo Rey Ltda.	168

De Los Empleados De La Corporación Financiera Nacional Corfinal	490	Intercultural Bolivariana Ltda.	208
Rumiñahui Limitada	1.974	Santa Clara Limitada Pastaza	0
17 De marzo Limitada	1.875	Latino Americana	0
Indígena Alfa Y Omega Ltda.	6.740	Atahualpa	716
Alli Tarpuk Ltda.	2.873	Helena Cortes De Gutiérrez Del Colegio Simón Bolívar	93
5 De enero De Intendencia Ltda.	0	Santa Clara De San Millán Ltda.	630
Coopartamos Ltda.	0	Contadores De Pichincha	980
Nuevo Ambato Ltda.	7.521	Profesores Y Empleados Del Colegio Alemán De Quito	175
Para La Vivienda Orden Y Seguridad	14.003	Del Sector Eléctrico Ltda.	301
Solidaridad Unión Y Progreso Sup Ltda.	489	Unión Y Desarrollo	803
Emprendedores Coopemprender Limitada	1.979	Quito Luz De América	51
San Valentín	1.309	18 De noviembre	1.112
Centro Comercial De Mayoristas Y Negocios Andinos Ltda.	1.670	Textil Equinoccial	103
De Acción Popular	786	Colegio Nacional Femenino Espejo	63
Euro Centro	0	Coopcredito Ltda.	481
La Merced Ltda.-Ambato	0	Ecuador Agropecuario	32
Unión Popular Ltda.	4.531	Benito Juárez	0
Universidad Tecnica De Ambato Ltda.	383	Del Instituto Nacional De Meteorología E Hidrología Inamhi	0
Salate Ltda.	1.468	Trabajadores Y Jubilados Del Hospital Eugenio Espejo	723
Mushuc Ñan Ltda.	0	De Los Funcionarios Y Empleados De La Función Judicial De Pichincha	0
Rey David Ltda.	3.228	Nueva Vision	782
La Floresta Ltda.	0	Unión Florequisa Ltda.	757
San Martin De Tisaleo Ltda.	3.518	Iniap Ltda.	83

Coorambato Ltda.	13.690	Manuela Cañizares	206
Kisapincha Ltda.	3.954	Andrade Sevilla Ltda.	138
Acción Tungurahua Ltda.	9.461	Totalife Ltda.	66
Servidores Municipales De Ambato Ltda.	1.043	Gestión Para El Desarrollo	486
Corpotranst	2.528	Tame	688
15 De agosto Ltda.	1.628	San Vicente De Yaruqui Ltda.	232
Credi Facil Ltda.	5.566	El Transportista Cacet	62
Valles Del Lirio Aicep	0	Collas Ltda.	588
Juventud Unida Ltda.	3.170	Formación Indígena Ltda.	242
Sumak Samy Ltda.	11.479	20 De febrero Ltda.	706
Mi Tierra	8.066	Nueva Esperanza Ltda.	0
Indígena Sac Pillaro Ltda.	4.518	San Juan Loma Uno	424
Indígena Sac Latacunga Ltda.	2.748	Kawsay	1.776
Fomento Para La Producción De Pequeñas Y Medianas Empresas	747	Alangasi Limitada	0
Wuamanloma Ltda.	1.804	Sultana De Los Andes	0
Migrantes Del Ecuador Ltda.	4.015	Chimborazo Runa	0
Credil Ltda.	5.102		99
		De Los Trabajadores De La Clínica Pasteur Coopasteur	
Ecu futuro Ltda.	2.863	De Los Empleados De Edesa Ltda.	479
Financredit Ltda.	5.237	Misión De Integración Servicio Social Ltda.	666
Pisa Ltda.	1.932	Nuevo Amanecer Ltda. Pichincha	68
Producción Ahorro Inversión Servicio País Ltda.	2.031	Credisur	1.368
Rhummy Wara	4.107	La Candelaria Ltda.	620
Credi Ya Ltda.	1.818	Cofipab	190
Sumak Sisa	6.930	Integración Desarrollo Y Futuro Indesfut Limitada	979
Unión Familiar	1.085	Jatun Pamba Ltda.	390
Interandina	10.249	Wayunka	355
Credimas	1.170	Para El Progreso Microempresarial Coopromic Ltda.	4.087
Ciudad De Zamora	1.036	Amauta Kurikamak	1.361
Futuro Y Progreso De Galápagos	2.111	Universitaria Ltda.	258

Indígenas Galápagos Ltda.	6.289	Gelec Ltda.	87
Focla	7.617	De La Corporación De Organizaciones Campesinas Indígenas De Quisapincha COCIQ	0
Grameen Amazonas Ltda.	0	Educadores Secundarios Del Tungurahua Ltda.	292
Mushuk Kawsay Ltda.	12.435	Surangay Ltda.	432
Cámara De Comercio Joya De Los Sachas Ltda.	4.759	Nuevo Amanecer Ltda.	226
Rural Sierra Norte	4.528	Esfuerzo Unido Para El Desarrollo Del Chilco La Esperanza Ltda.	1.376
Frente De Reivindicación Magisterio Del Austro	326	El Calvario Ltda.	1.696
Del Personal Docente Administrativo Y De Servicios De La Unidad Educativa De La Salle	162	15 De mayo Ltda.	0
Colegio De Ingenieros Civiles Del Azuay Cica	364	Carroceros De Tungurahua	427
Carmen De Tarqui	673	Saint Michel Ltda.	0
Santa Ana	847	15 De junio Ltda.	826
Los Alisos Ltda.	658	El Tesoro Pillareño	508
Urbadiez	73	San Antonio Limitada	797
Chola Cuencana Ltda.	406	Wuiñarishun Creceremos	0
	189	Mushug Causay Ltda.	950
San Miguel De Monoloma Ltda. Del Artesano De La Asociación De Artesanos De Caluma	53	Multicultural Indígena Ltda.	773
Kullky Minkana Wasi Ltda.	0	De Los Andes Ltda.	437
Curi Wasi Ltda.	0	Indígena Del Ecuador - Tungurahua	0
Camino De Luz Ltda.	0	Jatun Runa Ltda.	2.265
	0	Mujeres Líderes Ltda.	0
Mushuk Kuri Ñan Ltda.			
Los Chasquis Ltda.	37	21 De noviembre Ltda.	2.539
Joyocoto Ltda.	593		0
Casipamba Ltda.	206	Unión Quisapincha Ltda. Kury Wayta Ltda.	1.028

De Los Empleados Y	252	Nueva Fuerza Alianza Ltda.	633
Trabajadores De La Ilustre Municipalidad De Azogues Cacma Ltda.			
Guapan Ltda.	182	San Bartolome Ltda.	967
Solidaridad Y Progreso Oriental	934	Nueva Alianza Ambatillo Ltda.	0
El Migrante Solidario	715	San Fernando Ltda.	212
Achik Inti Ltda.	1.319	Santa Lucia Ltda.	0
Fuerza De Los Andes	500	Warmikunapak Rikchari Ltda.	1.309
Atlantida	481	Saquisili Ltda.	494
10 De septiembre	27	El Esfuerzo Ltda.	270
	254	Tamboloma Ltda.	3.809
Empleados Municipales De Latacunga Ltda.			
San Antonio De Lasso	398	Corazón De Jesús Ltda.	472
	229	De La Producción Ltda.	290
Dirección Provincial De Salud De Cotopaxi			
Éxito Ltda.	216	Dorado Ltda.	3.901
Runa Shungo	0	Del Sistema De Riego Ambato Huachi Pelileo Ltda.	1.399
Tawantinsuyu Ltda.	650	Emprenda	598
Innovación Andina Ltda.	3.093	La Libertad 3	0
Jatun Maca Ltda.	0	Cotalo	52
Mushuk Pakari Coicc Ltda.	1.142	Alianza Y Progreso Ltda.	41
Nuevo Amanecer Ltda. - Cotopaxi	1.178	Capital Y Desarrollo Cocapdes	767
Los Andes Del Cotopaxi Ltda.	0	Angahuana	605
Alianza Financiera De Cotopaxi Ltda.	233	Prodvision	2.052
De La Salud De Cotopaxi	218	Picaihua	2.125
	358	Kawsay Ñan	377
Aerotecnicos Fae Aerocoop Ltda.	907	Galápagos Ltda.	2.140
Simón Bolívar	291	Nueva Loja Ltda.	689
Señor Del Árbol Panamericana Ltda.	0	Focap	732

Achik Ñan Cumbijin Ltda.	213		2.514
		Puerto Francisco De Orellana	
San Pablo De Pucayacu Ltda.	608	Creciendo Juntos Ltda.	914
	0	Credisocio	1.491
Solidaria Ltda.-Cotopaxi Futuro Salcedense	1.542	Santa María De La Manga Del Cura Ltda.	1.127
San Antonio De Toacaso	922	Kasama Ltda.	102
Quilotoa	0	Visión Integral	0
Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.	0	Costa Azul Ltda.	854

Fuente: COSEDE. Elaboración del autor.

Anexo 3 - Oficio solicitando la autorización para realizar la investigación en la Corporación de Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados.



ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INGENIERIA EMPRESARIAL



Quito 6 de Julio del 2020

Ing. Luis Velasco

Gerente General de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados.

De mi consideración

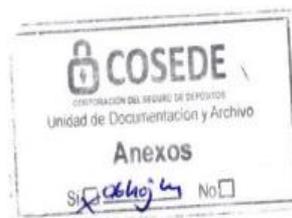
Yo, Javier Ricardo Jami Ruiz con CI. 1723967632, estudiante de la carrera de Ingeniería Empresarial me complace participarle a usted que después de haber realizado mis pasantías profesionales en la COSEDE me ha nacido un interés por el trabajo que esta realiza con la sociedad por tal motivo deseo realizar mi tesis de pregrado sobre la importancia de la COSEDE en la sociedad ecuatoriana más específicamente el tema de mi tesis es **“Estudio de la influencia que tiene la creación de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE) en los niveles de confianza de los depositantes con respecto al ahorro en instituciones financieras”**, por lo mismo de la manera más atenta solicito su autorización para acceder a información sobre las encuestas de la COSEDE territorial que se ha venido realizando en el tiempo, cabe recalcar que el trabajo es netamente académico.

Adjunto el plan de tesis para su conocimiento.

Por la favorable atención brindada a la presente, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente:

Javier Ricardo Jami Ruiz



Anexo 4 - Oficio respuesta autorizando el acceso a la información para realizar el trabajo de investigación por parte del gerente general de la Corporación de Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados.

CORPORACIÓN DEL SEGURO DE DEPÓSITOS,
FONDO DE LIQUIDEZ Y
FONDO DE SEGUROS PRIVADOS

Oficio Nro. COSEDE-COSEDE-2020-0512-OFICIO

Quito, D.M., 17 de julio de 2020

Asunto: SOLICITUD DE INFORMACIÓN JAVIER JAMI

Señor
Javier Ricardo Jami Ruiz
En su Despacho

De mi consideración:

Según el numeral 2 del artículo 18 de la Constitución de la República establece que: "Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: 2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley".

Que, el artículo 5 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, determina que: "Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado".

Que, el primer inciso del artículo 9 de la misma Ley Orgánica, sobre la responsabilidad de la entrega de información pública, dispone lo siguiente: "El titular de la entidad o representante legal, será el responsable y garantizará la atención suficiente y necesaria a la publicidad de la información pública, así como su libertad de acceso".

Que, el literal c) del artículo 5 de la Ley Orgánica de Educación Superior, respecto de los derechos de las y los estudiantes, determina que: "Son derechos de las y los estudiantes los siguientes: c) Contar y acceder a los medios y recursos adecuados para su formación superior garantizados por la Constitución".

Que, el literal b) del artículo 11 de la Ley Orgánica de Educación Superior, establece que: "El Estado Central deberá brindar las garantías para que las todas las instituciones del aludido Sistema cumplan con: b) Generar condiciones de independencia para la producción y transmisión del pensamiento y conocimiento".

Por lo expuesto, en atención al Oficio S/N, de fecha 06 de julio de 2020, mediante el cual informa sobre la realización de Tesis de pregrado con el tema: "Estudio de la influencia que tiene la creación de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE) en los niveles de confianza de los depositantes con respecto al ahorro en instituciones financieras", me permito autorizar para que el

Oficio Nro. COSEDE-COSEDE-2020-0512-OFICIO

Quito, D.M., 17 de julio de 2020

señor Javier Ricardo Jami Ruiz, con cedula de ciudadanía No. 1723967632 acceda a la información de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados COSEDE relacionada con el tema de tesis planteado.

La información será facilitada en todo el proceso que así lo requiera la parte interesada, por la Mgs. Gissela Arellano, Coordinadora Técnica de Mecanismos de Seguridad Financiera.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Luis Antonio Velasco Berrezueta
GERENTE GENERAL

Referencias:

- COSEDE-UDA-2020-0593-E

Anexos:

- sol-inf-javierjami-06072020.pdf

Copia:

Señorita Magister
Gissela Carolina Arellano Arellano
Coordinador Técnico de Mecanismos de Seguridad Financiera

mi



Firmado electrónicamente por:
**LUIS ANTONIO
VELASCO
BERREZUETA**

Anexo 5 - Encuesta que mide la confianza y conocimiento sobre la COSEDE – COSEDE TERRITORIAL

	COSEDE Corporación del Seguro de Depósitos Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados				
PROGRAMA "COSEDE TERRITORIAL"					
1. ¿Conocía sobre la existencia del Seguro de Depósitos?					
Sí_____ No_____					
2. ¿Tiene depósitos en una institución financiera del país?					
Sí_____ No_____					
3. En el caso de tener depósitos en una institución financiera del país, ¿la existencia del Seguro de Depósitos (COSEDE) influyo en usted la decisión de confiar en el sistema financiero?					
Sí_____ No_____					
4. Ahora que conoce más acerca del Seguro de Depósitos (COSEDE) ¿en qué medida ha aumentado su confianza en el sistema financiero? Califique con una X según le parezca, (Siendo 1 muy leve y 5 considerable)					
1	2	3	4	5	
5. ¿Quedo satisfecho con la información recibida?					
Sí_____ No_____					
6. Califique en la escala del 1 al 5, (Siendo 1 muy insatisfactorio y 5 muy satisfactorio) Califique con una X según le parezca.					
	(5) muy satisfactorio	(4) satisfactorio	(3) medianamente satisfactorio	(2) insatisfactorio	(1) muy insatisfactorio
Claridad del expositor					
Fluidez					
Contenidos en la presentación					
Calidad de contenidos multimedia					
7. ¿Qué más considera usted que debería conocer acerca del seguro de depósitos?					

Fuente: Dirección Técnica de Mecanismos de Seguridad Financiera.

Anexo 6 - Encuesta que mide la satisfacción del servicio.

 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO Estimado usuario, su opinión es importante para nosotros. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar el servicio que le																					
Fecha:		20-JUN-2019																			
Servicio: Pago del Seguro de Depósitos En una escala del 0 al 10, donde 0 es lo más bajo y 10 lo más alto, por favor califique las siguientes características del servicio:																					
 Para nada satisfecho		 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		 Completamente satisfecho																	
Características del Servicio.		Satisfacción										Importancia									
		¿Qué tan satisfecho se encuentra usted?					¿Qué tan importante es para usted?														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
¿Cómo califica el espacio físico en el que fue atendido?									X												X
¿Cómo califica la atención del funcionario que lo atendió?									X												X
¿Cómo califica el tiempo que le tomó en la COSEDE para cobrar el Seguro de Depósitos?									X												X
¿Está de acuerdo con los requisitos solicitados para el pago del Seguro de Depósitos?									X												X
¿Cómo califica los materiales utilizados al momento de recibir el servicio?									X												X
¿Cómo califica el medio por el cual obtuvo información para el Pago del Seguro de Depósitos?								X													X
¿Está satisfecho con el servicio que brinda la COSEDE al proteger el dinero de todos los ciudadanos?									X												X
8. Alguna sugerencia o comentario respecto a nuestro servicio																				
MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN																					

Fuente: Dirección Técnica de Mecanismos de Seguridad Financiera.

Anexo 7 - Registro fotográfico del cobro del seguro de depósitos.



Fuente: Diario Primicias

Anexo 8 - Tabulación general de la encuesta de satisfacción del servicio.

	2019				N. DE ENCUESTAS	
	53	21	19	93		
	I - II TRI.	III TRI.	IV TRI.	TOTAL		
1	¿Cómo califica el espacio físico en el que fue atendido?	97,7	97,6	100	98,45	
2	¿Cómo califica la atención del funcionario que lo atendió?	99,3	96,2	100	98,48	
3	¿Cómo califica el tiempo que le tomó en la COSEDE para cobrar el Seguro de Depósitos?	99,1	93,3	96,84	96,41	
4	¿Está de acuerdo con los requisitos solicitados para el pago del Seguro de Depósitos?	100,0	94,8	98,42	97,73	
5	¿Cómo califica los materiales utilizados al momento de recibir el servicio?	99,6	92,9	94,74	95,74	
6	¿Cómo califica el medio por el cual obtuvo información para el Pago del Seguro de Depósitos?	91,3	92,9	98,95	94,38	
7	¿Está satisfecho con el servicio que brinda la COSEDE al proteger el dinero de todos los ciudadanos?	100,0	92,9	99,89	97,58	
		98,1	94,4	98,4	96,97	

Fuente: Elaboración del autor

Anexo 9 - Pagina web institucional de la Corporación de Seguros de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados.

COSEDE
Protegemos tu dinero

Protegemos tu dinero

MENÚ

Servicios

- Pago del Seguro de Depósitos
- Educación Financiera
- COSEDE en línea
- Publicaciones Estadísticas Mensuales - PEM
- Pago del Seguro de Depósitos

Entérate

¡Tu denuncia es importante y nosotros la atendemos!

Para quejas y denuncias escribenos a denuncias@cosede.gob.ec

Noticias

COSEDE en medios

Enlaces rápidos

- Biblioteca
- Noticias
- Consulta Beneficiarios: Seguro Depósitos y Seguros Privados
- Georreferenciación
- COSEDE Territorial

Temas Importantes

- La COSEDE >
- Seguro de Depósitos >
- Fondo de Liquidez >
- Fondo de Seguros Privados >
- Rendición de Cuentas >
- Transparencia >

Tu Gobierno informa

Ventanilla Única Virtual | **Ventanilla Única de Comercio Exterior** | **Gobierno Abierto** | **Visor Ciudadano** | **Contacto ciudadano**

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Alfonso Pereira (Quito, Ecuador)
Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera - Bloque 6
Teléfono: (+593) 2 396 0340

Fuente: Página web COSEDE

Anexo 10 - Sitio WEB del programa EDUCATE de COSEDE

The screenshot displays the COSEDE EDUCATE website interface. At the top, a dark blue navigation bar contains the following elements: a hamburger menu icon, the text 'INICIO CURSOS COSEDE', a link 'CONSULTE AQUÍ MANUAL DE USUARIO', and user options 'Crear nueva cuenta | Acceder'. Below the navigation bar, a light blue banner features the text 'gran experiencia.' and a section titled 'CURSOS DISPONIBLES' with left and right navigation arrows. The course grid consists of six items:

- AGENTES DE PAGO DEL SEGURO DE DEPÓSITOS Y SEGURO DE SEGUROS PRIVADOS**: Accompanied by an illustration of a man in a suit.
- CURSO 1: SEGURO DE DEPÓSITOS**: Accompanied by an illustration of a man in a blue shirt.
- CURSO 2: FONDO DEL SEGURO DE DEPÓSITOS Y FONDO DE LIQUIDEZ**: Accompanied by an illustration of a man in a red superhero costume.
- CURSO 3: SEGURO DE SEGUROS PRIVADOS**: Accompanied by an illustration of a man in a red superhero costume and a woman.
- COONECTA 1: SEGURO DE DEPÓSITOS**: Accompanied by a camera icon.
- COONECTA 2: FONDO DEL SEGURO DE DEPÓSITOS Y FONDO DE LIQUIDEZ**: Accompanied by a camera icon.

Below the course grid is a search section titled 'BUSCAR CURSO' with a magnifying glass icon. It includes a search input field with the placeholder text 'Escribe y presiona buscar' and a blue 'Buscar' button.

Fuente: Página web COSEDE