



DOI: <https://doi.org/10.23857/dc.v12i2.4825>

Ciencias Técnicas y Aplicadas  
Artículo de Investigación

*Ecosistema de pagos y su impacto en la gestión de servicios de la economía social y solidaria para la COAC Riobamba. Cantón Riobamba, 2024*

*Payment ecosystem and its impact on the management of social and solidarity economy services for COAC Riobamba. Riobamba Canton, 2024*

*Ecosystema de pagamentos e seu impacto na gestão de serviços da economia social e solidária para o COAC Riobamba. Cantão de Riobamba, 2024*

Jimena Alexandra Tumailli Alban <sup>I</sup>

[Jimena.tumalli@epoch.edu.ec](mailto:Jimena.tumalli@epoch.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0000-1144-6831>

Luis Fernando Arboleda Álvarez <sup>II</sup>

[luisf.arboleda@epoch.edu.ec](mailto:luisf.arboleda@epoch.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0001-5541-6239>

**Correspondencia:** [Jimena.tumalli@epoch.edu.ec](mailto:Jimena.tumalli@epoch.edu.ec)

\***Recibido:** 19 de marzo de 2026 \***Aceptado:** 10 de abril de 2026 \***Publicado:** 09 de mayo de 2026

I. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador.

II. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador.

## Resumen

En la presente investigación se analiza el sistema de pagos y su impacto en la gestión de servicios de la economía social y solidaria de la COAC Riobamba, en el periodo 2024. En la actualidad y en la integración estratégica de tecnologías digitales, las COAC atraviesan el hito clave de modernizar sus sistemas de pago, afín de mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad operativa, además de su accesibilidad y la satisfacción integral de los socios. El artículo tubo un enfoque cuantitativo – descriptivo y correlacional, en el cual se utilizó una entrevista estructura que incluyo 15 preguntas con escala de Likert, que se aplicó a los socios de la COAC Riobamba. El instrumento se distribuyó en cuatro dimensiones: 1. Accesibilidad al sistema de pagos, 2. Eficiencia del sistema de pagos, 3. Impacto en la gestión integral de la cooperativa y La satisfacción del usuario. La muestra se determinó con la fórmula de la población finita, y se aplicaron 384 encuestas, garantizando la responsabilidad y representatividad estadística. Dentro de la investigación se determina que existe una correlación significativa entre la implementación del sistema de pagos de la COAC Riobamba y la mejora de la eficiencia en la gestión de servicios, además se determina como factor preponderante de éxito par la inclusión financiera. De la misma forma el grado de satisfacción de los usuarios está vinculada con la facilidad del sistema, su velocidad y seguridad. Finalmente se pude concluir que el fortalecimiento del ecosistema de pagos de la COAC Riobamba, durante el periodo 2024, permitió a la Cooperativa mejorar su competitividad y brindar servicios inclusión, eficientes y eficaces.\

**Palabras Claves:** Ecosistema de pagos; Eficiencia Financiera; Inclusión Financiera; Satisfacción del usuario.

## Abstract

This research analyzes the payment system and its impact on the service management of the social and solidarity economy cooperative COAC Riobamba during the period 2024. Currently, and within the strategic integration of digital technologies, COACs are undergoing a key milestone: modernizing their payment systems to improve efficiency, effectiveness, and operational efficacy, as well as accessibility and overall member satisfaction. The article employed a quantitative, descriptive, and correlational approach, utilizing a structured interview with 15 Likert-scale questions administered to COAC Riobamba members. The instrument was divided into four dimensions: 1. Accessibility to the payment system, 2. Efficiency of the payment system, 3. Impact on the cooperative's overall management, and 4. User satisfaction. The sample size was determined using the finite population

formula, and 384 surveys were administered, ensuring statistical representativeness and accountability. The research determined that there is a significant correlation between the implementation of the COAC Riobamba payment system and improved efficiency in service management. Furthermore, it was identified as a key success factor for financial inclusion. Similarly, user satisfaction is linked to the system's ease of use, speed, and security. Finally, it can be concluded that strengthening the COAC Riobamba payment ecosystem during 2024 allowed the Cooperative to improve its competitiveness and provide inclusive, efficient, and effective services.

**Keywords:** Payment ecosystem; Financial efficiency; Financial inclusion; User satisfaction.

## Resumo

Esta pesquisa analisa o sistema de pagamento e seu impacto na gestão de serviços da cooperativa de economia social e solidária COAC Riobamba durante o período de 2024. Atualmente, e no âmbito da integração estratégica de tecnologias digitais, as COACs estão passando por um marco fundamental: a modernização de seus sistemas de pagamento para aprimorar a eficiência, a eficácia e a operacionalidade, bem como a acessibilidade e a satisfação geral dos membros. O artigo empregou uma abordagem quantitativa, descritiva e correlacional, utilizando uma entrevista estruturada com 15 questões em escala Likert, aplicada aos membros da COAC Riobamba. O instrumento foi dividido em quatro dimensões: 1. Acessibilidade ao sistema de pagamento, 2. Eficiência do sistema de pagamento, 3. Impacto na gestão geral da cooperativa e 4. Satisfação do usuário. O tamanho da amostra foi determinado utilizando a fórmula de população finita, e 384 questionários foram aplicados, garantindo representatividade e confiabilidade estatística. A pesquisa constatou que existe uma correlação significativa entre a implementação do sistema de pagamento da COAC Riobamba e a melhoria na eficiência da gestão de serviços. Além disso, o sistema foi identificado como um fator-chave de sucesso para a inclusão financeira. Da mesma forma, a satisfação do usuário está ligada à facilidade de uso, velocidade e segurança do sistema. Por fim, pode-se concluir que o fortalecimento do ecossistema de pagamentos da COAC Riobamba durante 2024 permitiu que a Cooperativa melhorasse sua competitividade e fornecesse serviços inclusivos, eficientes e eficazes.

**Palavras-chave:** Ecosistema de pagamentos; Eficiência financeira; Inclusão financeira; Satisfação do usuário.

## Introducción

La transformación digital en las COAC implica una reestructuración integral del modelo de negocio se du cultura organizacional y la operación de sus procesos , adaptando herramientas digitales y mejorando la experiencia del cliente y su eficiencia operativa. Además, estas organizaciones empiezan a adaptar tecnologías fundamentales como inteligencia artificial, Big data e internet de las cosas y apoyo en la nube. En tal sentido las COAC como actores claves de la inclusión financiera, se están adaptando a las nuevas dinámicas digitales , con el fin de satisfacer las necesidades crecientes de los socios y mejorar su satisfacción.

Dentro de la investigación se determina que el ecosistema de pagos de la COAC Riobamba, comprende e integra un conjunto de herramientas, plataformas, procesos y procedimientos que le permite a los socios realizar transacciones financieras de forma segura, ágil, oportuna y accesible. Dentro del sistema constan pagos electrónicos, todo tipo de transferencias digitales y otros mecanismos que facilitan la interacción del cliente (socio) con la plataforma de la COAC Riobamba Ltda., además existe una interacción con otros medios de pago (tarjetas de crédito, Instituciones del sistema financiero nacional, Instituciones del Estado y Gobiernos Autónomos Descentralizados GAS's ).

En tal sentido la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., no sea ajena a esta realidad y se encuentra enfrentado el proceso de transformación digital y de la modernización de su sistema de pago, lo que ayuda a la reducción de costos de operación, a mejorar la velocidad de las transacciones, a la reducción de tiempos de servicio, a fortalecer la transparencia y a fortalecer la inclusión financiera. Cabe mencionar, que la modernización enfrenta desafíos en los socios como la brecha digital y la confianza de los usuarios en los sistemas tecnológicos y la educación financiera de los socios el artículo científico tiene como objeto analizar el impacto del ecosistema de pagos mediante la aplicación de una encuesta estructurada, lo que permito identificar las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas del sistema de pagos e identificar las potencialidades que contribuyan al fortalecimiento institucional.

## Desarrollo

### 1. Ecosistema de pagos

El ecosistema de pago según, el origen del ecosistema de pagos puede situarse en el momento en que surge el comercio en su forma más primitiva, cuando los seres humanos comenzaron a intercambiar

excedentes de producción agrícola por bienes o servicios necesarios. En este contexto nace el concepto de pago, entendido como la contraprestación asociada a una transacción o intercambio entre dos partes. Desde entonces, el ecosistema de pagos ha experimentado una evolución progresiva, adaptándose y sofisticándose en función de las necesidades cambiantes de sus participantes, abarcando un entramado complejo de actores, infraestructuras, normativas y tecnologías que facilitan la transferencia de valor económico entre usuarios finales. Este sistema abarca tanto pagos minoristas como mayoristas, y comprende la participación de bancos centrales, bancos comerciales, proveedores de servicios de pago no bancarios, operadores de infraestructuras y usuarios finales, según la definición propuesta por el Banco de Pagos Internacionales.

## **2. Economía social y solidaria**

En la actualidad la economía social y solidaria (ESS) se ha convertido en un eje estratégico y en un modelo económico alternativo que pone en primer lugar al bienestar de la sociedad (colectivo), a la equidad social y a la sostenibilidad de las COAC por encima de la maximización de sus utilidades o su lucro. En este enfoque de acuerdo con Coraggio, (2011), menciona que “integra organizaciones como cooperativas, asociaciones y mutualistas, las cuales operan bajo principios democráticos, de autogestión y responsabilidad social”. Por lo cual se puede determinar que la ESS persigue responder a sus limitaciones de su modelo y estructura tradicional, promoviendo formas de producción, distribución y consumo más inclusivas. En América Latina, y particularmente en Ecuador, este modelo ha adquirido relevancia como estrategia de desarrollo local, fortaleciendo la cohesión social y generando oportunidades económicas para sectores vulnerables (Laville, 2014).

Las COAC, como parte del sistema de economía popular y solidaria, desempeñan un eje estratégico para canalizar sus recursos financieros hacia actividades productivas y sociales, contribuyendo al desarrollo comunitario y a la reducción de desigualdades en los sectores de impacto de las Cooperativas de ahorro y crédito. En el contexto ecuatoriano, la ESS se encuentra respaldada por la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y su reglamento, que su fin es impulsar el fortalecimiento del sector cooperativo, destacando su rol dentro del sistema económico nacional. Instituciones como las cooperativas no solo facilitan servicios financieros, sino que también promueven valores de solidaridad y participación comunitaria (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022).

En este entorno, la implementación de ecosistemas de pago modernos en las Cooperativas de ahorro y crédito (COAC), representa una oportunidad para mejorar la eficiencia operativa y ampliar el acceso

a servicios financieros, fortaleciendo la competitividad del sector. Así, la ESS no solo se consolida como un modelo económico inclusivo, sino también como un espacio propicio para la innovación tecnológica aplicada a las finanzas, generando impactos positivos en la gestión institucional y en la calidad de vida de sus socios.

### **3. Inclusión financiera**

Cuando hablamos de la Inclusión Financiera, podemos sacar como referente a Demirgüç-Kunt et al., (2018). Que la define como “El acceso y uso efectivo de servicios financieros formales por parte de todos los segmentos de la población, especialmente aquellos tradicionalmente excluidos del sistema bancario”. Este concepto abarca productos como cuentas de ahorro, créditos, seguros y sistemas de pago, los cuales deben ser accesibles, asequibles y adecuados a las necesidades de los usuarios. Por lo cual se puede considerar Inclusión Financiera es un hito clave para el desarrollo económico de las COAC, ya que permite a los gerentes gestionar de una forma adecuada los recursos, enfrentar los riesgos de forma efectiva y participar activamente en la economía de los socios. (Beck et al., 2007). Por lo cual las Cooperativas de ahorro y crédito en la actualidad se encuentran cruzando un papel fundamental para integrar sus servicios financieros hacia a sus socios de comunidades rurales y sectores vulnerables y de escasos recursos económicos, contribuyendo a la disminución de la brecha económica y la integración social.

Asimismo, el avance tecnológico ha impulsado nuevas formas de inclusión financiera mediante el desarrollo de ecosistemas digitales de pago, como billeteras electrónicas, transferencias móviles y plataformas fintech. Estas herramientas permiten ampliar la cobertura de servicios financieros, reducir costos de transacción y mejorar la eficiencia del sistema (Ozili, 2018).

### **4. Satisfacción del usuario y calidad del servicio**

Al hablar de la calidad del servicio es imperioso entender que en la actualidad es un factor clave en la evaluación de desempeño organizacional, en las COAC, este concepto se tiene que ver como los socios perciben el servicio respecto a su atención y al cumplimiento de sus expectativas (Parasuraman et al., 1988)

El modelo SERVQUAL, destaca dimensiones claves como 1.- Fiabilidad servicios seguros, fácil y de rápido acceso; 2.- Capacidad de respuesta, la velocidad de atención y la resolución de conflictos; 3.- La seguridad, ciber seguridad y la confianza en la utilización de los servicios; 4.- La empatía, la confianza, el trato al usuario; y, 5.- Los elementos tangibles que brindan las COAC, los cuales sirven para medir la calidad percibida por sus socios y los usuarios externos. En el ámbito de los sistemas

de pago que otorgan las Cooperativas de ahorro y crédito, la calidad del servicio se relaciona con aspectos como la rapidez de las transacciones, la facilidad de uso, la disponibilidad del sistema y la seguridad de la información. (Zeithaml et al., 2009).

## Materiales y métodos

En el presente estudio se realizó una exploración exhaustiva del Ecosistema de pagos y su impacto en la gestión de servicios de la economía social y solidaria para la COAC Riobamba. cantón Riobamba, 2024. Para lo cual se utilizó un diseño metodológico mixto, combinando los enfoques cuantitativo y cualitativo, lo que permite tener una comprensión más profunda y real de la percepción de los socios con relación al Ecosistema de pagos y su impacto en la gestión de servicios de la economía social y solidaria para la COAC Riobamba. cantón Riobamba, 2024.

### 1. Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo se fundamentó en la aplicación de una encuesta semiestructurada que se aplicó a los socios de la COAC Riobamba Ltda., que consto de cuatro dimensiones, Accesibilidad del sistema de pagos, Eficiencia del sistema, impacto de la gestión de servicios y la Satisfacción del usuario y quince (15) preguntas, las mismas que se desarrollaron bajo escala de Likert: 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De acuerdo; y 5 = Totalmente de acuerdo (Bisquerra, 2014). Además, se utilizó la fórmula de la determinación del tamaño de la muestra, para población finita Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014).:

*Tabla 1. Fórmula de la muestra*

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

Variable	Detalle	Valor
N	Tamaño de la muestra	164345
Z	Nivel de confianza. 95.542%	1,961
P	Probabilidad de éxito 50%	0,5
Q	Probabilidad de fracaso 50%	0,5

Ecosistema de pagos y su impacto en la gestión de servicios de la economía social y solidaria para la COAC  
 Riobamba. Cantón Riobamba, 2024

---

<b>E</b>	Error típico	4.458%	0,0458
----------	--------------	--------	--------

---

*Fuente: Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill*

La población objetivo del estudio se conformó por 164.345 socios activos registrados en la COAC Riobamba Ltda. hasta el 2024. La muestra se determinó mediante la fórmula de muestreo estadístico estratificado (Hernández-Sampieri et al., 2014), obteniéndose 384 encuestas válidas, distribuidas proporcionalmente en las 12 agencias de la cooperativa.

*Tabla 2. Estratificación de las encuestas a los Socios de la COAC Riobamba, 2024*

<b>Agencia</b>	<b>Numero de encuestas</b>
Riobamba, oficina matriz	114
Riobamba, oficina Norte	47
Riobamba, oficina Sur	40
Riobamba, oficina Davalos	27
Riobamba, oficina Condamine	26
Agencia, Guano	20
Agencia, Alausí	55
Agencia, Chunchi	23
Agencia, Cuenca oficina el arenal	29
Agencia, cuenca centro	22
Agencia, Quito La magdalena	20
Agencia, Cumandá	21
<b>Total de encuestas</b>	<b>384</b>

*Fuente: Base de datos Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda*

A quienes se les aplicó el cuestionario, cabe recalcar que esta estratificación se lo hizo de forma porcentual al número de socios registrados en cada agencia de la COAC Riobamba en el periodo 2024.

De la misma forma, para garantizar la confiabilidad el instrumento (Encuesta semi estructurada), se realizó un aprueba piloto a 35 socios y se determinó el cálculo del coeficiente del alfa de Cronbach cuyo valor obtenido fue 0,8572, lo que refleja una alta consistencia interna en los ítems del cuestionario (Cronbach, 2011). El procesamiento estadístico se efectuó mediante Microsoft Excel y SPSS v.27, obteniendo medidas de tendencia central (media, mediana y moda) y medidas de

dispersión (desviación estándar y rango). Esta información cuantitativa permitió medir con precisión el nivel de satisfacción y fidelización de los usuarios.

Para garantizar la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto a 30 socios y se calculó el coeficiente alfa de Cronbach, cuyo valor obtenido fue 0,957, lo que refleja una alta consistencia interna en los ítems del cuestionario (Cronbach, 2011). El procesamiento estadístico se efectuó mediante Microsoft Excel y SPSS v.27, obteniendo medidas de tendencia central (media, mediana y moda) y medidas de dispersión (desviación estándar y rango). Esta información cuantitativa permitió medir con precisión la percepción sobre el Ecosistema de pagos y su impacto en la gestión de servicios de la economía social y solidaria para la COAC Riobamba en el periodo 2024.

## 2. Enfoque cualitativo

En este enfoque cualitativo se realizaron varias entrevistas a tres expertos en el área de administración de COAC (1), de innovación digital (1) y de ecosistemas de pagos y de atención al cliente (1), los entrevistados se seleccionaron mediante muestreo intencional, garantizando su experiencia en sistemas de ecosistemas de pago en COAC y en sistema financiero Popular y solidario.

En el cuestionario de la entrevista se estructuró con preguntas abiertas relacionadas con la Accesibilidad al sistema de pagos de las COAC, La eficiencia del sistema de pagos, y, el impacto en la gestión integral de la cooperativa y la satisfacción del usuario. Las respuestas fueron registradas, transcritas y analizadas mediante análisis de contenido temático, identificando categorías relevantes y patrones de coincidencia entre expertos.

El propósito de este componente cualitativo fue triangular la información cuantitativa, enriquecer la interpretación de los resultados y obtener evidencia estratégica sobre cómo mejorar los modelos administrativos orientados a la fidelización de usuarios a través de plataformas digitales.

## Resultados

En la investigación titulada “Ecosistema de pagos y su impacto en la gestión de servicios de la economía social y solidaria para la COAC Riobamba. cantón Riobamba, 2024”, se presta los resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas semiestructuradas a los socios de la COAC:

Ecosistema de pagos y su impacto en la gestión de servicios de la economía social y solidaria para la COAC  
 Riobamba. Cantón Riobamba, 2024

**Tabla 3. Análisis estadístico de la investigación**

<b>Dimensión</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Moda</b>	<b>Rango</b>	<b>Desviación estándar</b>
Accesibilidad del sistema de pagos	El sistema de pagos de la COAC Riobamba es fácil de usar	3,76	4	4	3	0,68
	Puedo acceder al sistema de pagos de la COAC Riobamba en cualquier momento y lugar	3,87	4	4	3	0,65
	El sistema de pagos de la COAC Riobamba está disponible en diferentes canales (app, web, agencia)	3,75	4	4	3	0,7
Eficiencia del sistema	Las transacciones en el sistema de la COAC Riobamba se realizan de forma rápida	4,92	4	5	1	0,28
	El sistema de la COAC Riobamba reduce el tiempo de espera en la atención	4,75	5	5	2	0,45
	El sistema de la COAC Riobamba disminuye errores en las operaciones de la institución	4,66	5	5	2	0,5
	El sistema de la COAC Riobamba protege adecuadamente mi información personal	4,72	4	5	2	0,48
Impacto en la gestión de servicios	Confío en la seguridad de las transacciones realizadas	3,45	3	3	3	0,8
	El sistema de la COAC Riobamba cuenta con mecanismos adecuados de verificación	4,45	4	4	2	0,55
	El sistema de la COAC Riobamba mejora la calidad del servicio brindado	4,72	5	5	2	0,47
	Facilita la atención a los socios de la COAC Riobamba	4,48	4	4	2	0,52
	la Gestión de servicios contribuye a una mejor gestión administrativa de la COAC Riobamba	4,23	4	4	2	0,58
Satisfacción del usuarios	Estoy satisfecho con el sistema de pagos de la COAC Riobamba	4,17	4	4	2	0,6
	El sistema de la COAC Riobamba cumple con mis expectativas	4,87	5	5	1	0,3
	Recomendaría el uso del sistema de pagos de la COAC Riobamba	4,14	4	4	2	0,62

*Fuente:* Encuesta aplicada a los socios de la COAC Riobamba Ltda

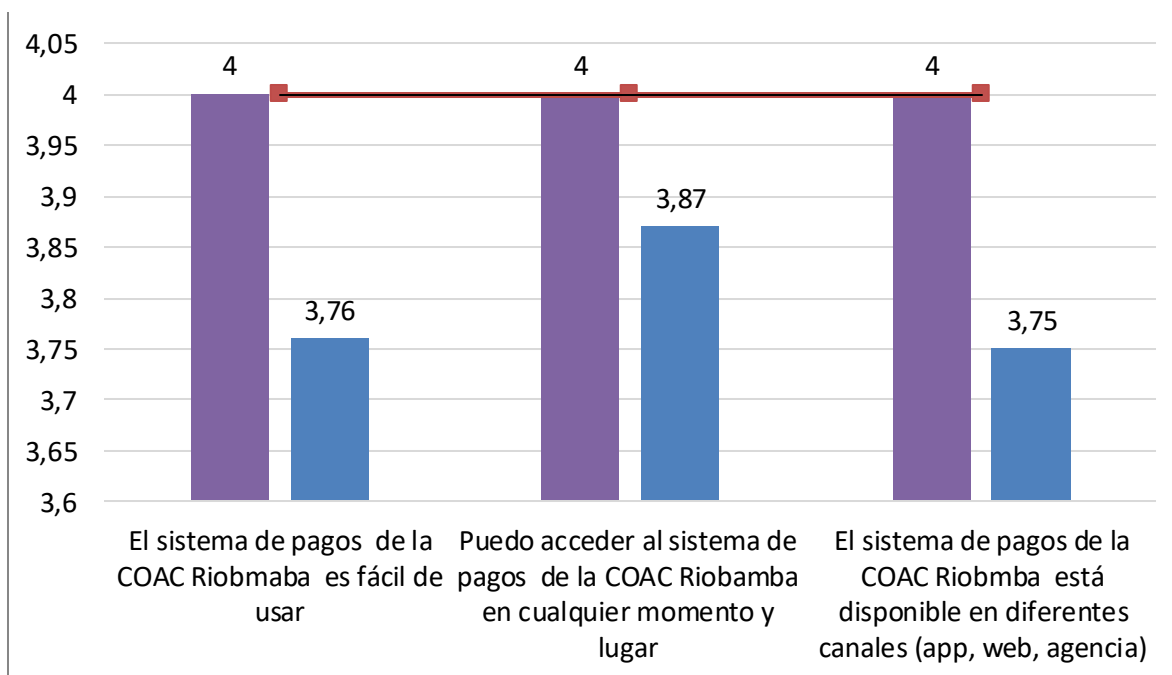
*Elaborado por:* Tumalli, Jimena; Arboleda, Luis 2025

Dentro de la dimensión accesibilidad del sistema de pagos, se puede determinar que existe una valoración favorable por parte de los socios, la valoración se encuentra encima de la media general con valores que oscilan entre 3,75 y 387, la facilidad de uso del sistema que tiene la cooperativa

Ecosistema de pagos y su impacto en la gestión de servicios de la economía social y solidaria para la COAC  
Riobamba. Cantón Riobamba, 2024

Riobamba presenta una media de 3,76 y una mediana de 4, lo que indica existe una percepción positiva, aunque no óptima, sugiriendo que aún existen oportunidades de mejora en la experiencia del usuario.

De igual manera, el acceso al sistema en cualquier momento y lugar alcanza una media de 3,87, reflejando un nivel aceptable de disponibilidad. Sin embargo, la dispersión moderada (desviaciones estándar entre 0,65 y 0,70) indica cierta variabilidad en las respuestas, lo que podría estar asociado a diferencias en conectividad, habilidades digitales o acceso a dispositivos y a la edad de los socios y el nivel de aceptación. En general, esta dimensión muestra que, aunque el sistema cumple con criterios básicos de accesibilidad, requiere fortalecimiento para alcanzar niveles más altos de satisfacción.



*Ilustración 1 Análisis estadístico de la investigación*

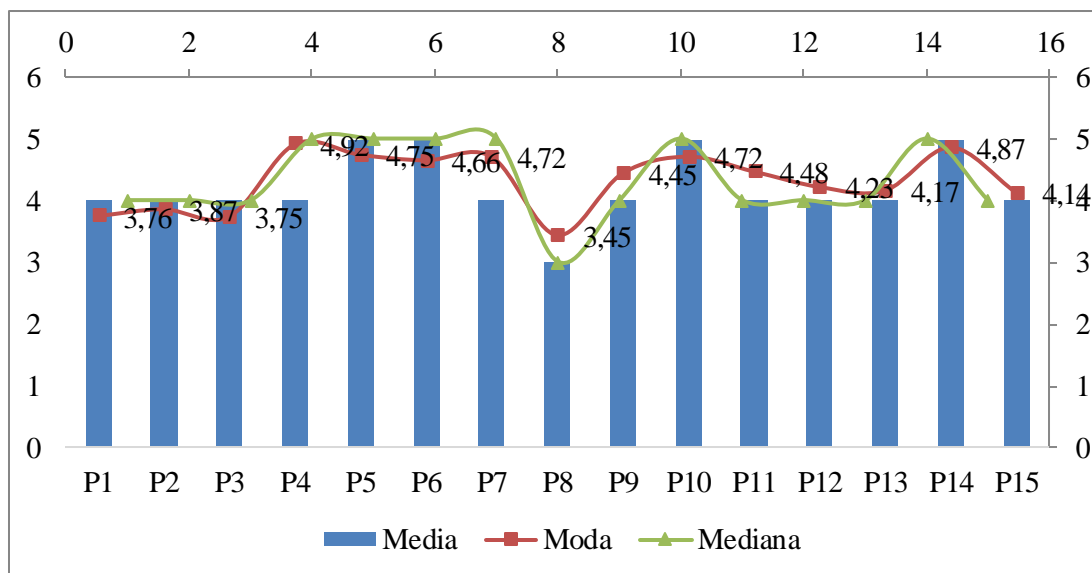
*Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la COAC Riobamba Ltda*

*Elaborado por: Tumalli, Jimena; Arboleda, Luis 2025*

Con relación a la segunda dimensión del estudio eficiencia del sistema de la COAC Riobamba, se evidenciar resultados altamente favorables, con datos superiores a 4,45 en la mayoría de las preguntas, se destaca la rapidez en las transacciones con una media de 4,92 y una baja desviación estándar de 0,28, lo que visualiza una percepción homogénea y muy positiva entre los socios de la COAC Riobamba. Asimismo, la reducción del tiempo de espera (media 4,75) y la disminución de errores

Ecosistema de pagos y su impacto en la gestión de servicios de la economía social y solidaria para la COAC Riobamba. Cantón Riobamba, 2024

(media 4,66) confirman que el sistema contribuye significativamente a la optimización operativa. No obstante, un aspecto crítico es la confianza en la seguridad de las transacciones, que presenta la media más baja de esta dimensión (3,45) y la mayor dispersión (0,80), evidenciando incertidumbre en un segmento de usuarios. Esto sugiere la necesidad de fortalecer estrategias de comunicación y educación en seguridad digital.



**Ilustración 2 Análisis estadístico de la investigación**  
**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de la COAC Riobamba Ltda  
**Elaborado por:** Tumalli, Jimena; Arboleda, Luis 2025

La variable impacto en la gestión de servicios de la COAC Riobamba Ltda., los resultados muestran una percepción positiva constante del aporte del sistema de pagos a la mejora institucional bajo la percepción de los socios. Esta variable “mejora la calidad del servicio” alcanza una media de 4,72, mientras que “facilita la atención a los socios” presenta una media de 4,48, lo que demuestra que los usuarios perciben beneficios directos en la atención recibida por la cooperativa. Además, la contribución a la gestión administrativa obtiene una media de 4,23, indicando que el sistema no solo impacta en la experiencia del usuario, sino también en la eficiencia, eficacia y efectividad interna de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., la baja dispersión en estos indicadores sugiere consistencia en las percepciones, consolidando la idea de que el ecosistema de pagos constituye una herramienta de gestión importante para la modernización de los servicios financieros de la COAC Riobamba.

Finalmente, al analizar la dimensión satisfacción del usuario, los resultados muestran una aceptación con niveles altos. La satisfacción general con el sistema presenta una media de 4,17, mientras que el cumplimiento de expectativas alcanza 4,87, siendo uno de los valores más altos del estudio. Asimismo, la intención de recomendación (media 4,14) refleja una actitud favorable hacia el sistema. Estos resultados indican que, en términos generales, los usuarios valoran positivamente el servicio recibido. Sin embargo, la ligera variabilidad en las respuestas sugiere que aún existen factores que podrían optimizarse, particularmente en aspectos relacionados con la confianza y accesibilidad lo que estudio no incluyó un análisis de la edad de los socios lo que se debería contemplar en un próximo estudio para tener una mayor comprensión. En conjunto, los hallazgos confirman que el sistema de pagos tiene un impacto positivo en la satisfacción del usuario, consolidándose como un elemento estratégico en la gestión de servicios de la COAC Riobamba.

## Discusión

Para el análisis de este epígrafe, se realizó un análisis de confiabilidad del instrumento aplicado (Encuesta semiestructurada), que estuvo compuesta por 15 preguntas, distribuida en cuatro dimensiones (Accesibilidad del sistema de pagos, Eficiencia del sistema, Impacto en la gestión de servicios y Satisfacción de los usuarios), el coeficiente del alfa de Cronbach 0,957, lo que refleja una alta consistencia interna en los ítems del cuestionario (Cronbach, 2011), además se pudo determinar que las interrogantes utilizadas en esta investigación presentan un nivel apropiado de homogeneidad y miden de manera coherente las dimensiones utilizadas en el estudio.

Con relación al enfoque cuantitativo, se evidencia una tendencia creciente positiva, particularmente en las dimensiones eficiencia del sistema y en la satisfacción del usuario, donde se registran medias superiores a 4,5 en varios ítems. Este comportamiento coincide con lo planteado por Parasuraman et al. (1988), quienes destacan que la calidad del servicio está estrechamente vinculada con factores como la rapidez, la fiabilidad y la capacidad de respuesta.

En este estudio, la alta valoración de la rapidez de las transacciones (media 4,92) y la reducción del tiempo de espera (media 4,75) evidencian que el sistema de pagos cumple eficazmente con estos atributos, fortaleciendo la percepción positiva del servicio. No obstante, la dimensión de seguridad presenta una media inferior (3,45 en confianza), lo que revela una brecha entre la eficiencia técnica del sistema y la percepción del usuario, aspecto crítico en entornos digitales.

La discusión de esta investigación también debe considerar la relevancia contextual. En muchos entornos, especialmente en regiones en desarrollo, la disponibilidad de recursos para implementar cambios o adoptar prácticas innovadoras es limitada, además con la dificultad del grupo de socios de escasa de varios socios por el acceso al . Esto implica que, aunque exista una percepción positiva y una disposición favorable, las acciones concretas pueden verse restringidas. La investigación cualitativa complementaria permitió identificar este tipo de factores, los cuales deben ser tomados en cuenta al diseñar estrategias de mejora o políticas de intervención.

## Conclusiones

Al finalizar la investigación se concluye con relación a:

1. Con respecto a la accesibilidad al sistema de pagos de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., en esta dimensión presenta indicadores moderadamente favorables , evidenciando una media entre 3,75 y 3,87, lo que demuestra que los socios de la COAC perciben al ecosistema de pagos como accesible y relativamente fácil de utilizar, sin embargo, existe una desviación estándar de 0,65 a 0,70 lo que sugiere desigualdades en la experiencia de acceso, cabe mencionar que en este estudio no se tomó en cuenta los rangos de edad y la condiciones físicas de los socios, por lo cual aunque el sistema cumple condiciones básicas de accesibilidad y de funcionamiento, aún existe limitaciones asociadas a factores como la conectividad de los socios, las habilidades digitales, restringiendo una percepción homogénea.
2. La dimensión sistema de pagos demuestra un impacto favorable en la percepción en la gestión de servicios del ecosistema de pagos de la COAC Riobamba, las medias de esta dimensión oscilan entre 4,23 y 4,72 y la atención a los socios con una media de 4,48, con respecto a la gestión administrativa la media alcanza 4,23, determinado que el impacto del ecosistema de pago no solo influye en la experiencia del usuario, sino también en la eficiencia organizacional de la cooperativa, además, la desviación estándar es moderada y desde un punto de vista estadístico, se pudo determinar que el ecosistema de pagos implementado es una herramienta efectiva para fortalecer la prestación de los servicios institucionales y la gestión administrativa.
3. Finalmente, la dimensión satisfacción de los usuarios , la satisfacción de los usuarios es alta, con media ponderada de 4,47, destacándose el cumplimiento de las expectativas de los socios, la satisfacción general y la interacción del ecosistema de pagos, Sin embargo, las desviaciones

estándar entre **0,60** y **0,62** sugieren una ligera dispersión en las respuestas, lo que implica la existencia de experiencias diferenciadas entre los usuarios. En términos estadísticos, estos resultados confirman que el sistema de pagos cumple con las expectativas de los socios, aunque aún existen oportunidades de mejora para consolidar niveles más altos de satisfacción.

## Referencias

1. Hernández-Sampieri, R. F.-C.-L. (2014). Metodología de la investigación (Vol. (6.<sup>a</sup> ed.)). McGraw-Hill.
2. Cronbach, L. J. (2011). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>.
3. Bisquerra, R. (2014). Metodología de la investigación educativa. La Muralla.
4. UNESCO, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura – . (2017). La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. (Vol. [http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Hanoi/2030\\_Brochure\\_SP.pdf](http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Hanoi/2030_Brochure_SP.pdf)).
5. Naciones Unidas. (2015). <https://www.un.org>. (L. A. sostenible., Productor) Obtenido de [sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenido](https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenido)
6. ISO, Organización Internacional de Normalización . (2010). <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>.
7. Vives, C., & Peinado, V. (2011). la responsabilidad social de la empresa .
8. Bowen, H. R. (1953). Social responsibilities of the businessman. Harper & Row.
9. Frederick, W. C. (1960). e growing concern over business responsibility. *California Management Review*, 2(4), 54-61. <https://doi.org/10.2307/41165405>.
10. Davis, K. (1976). Understanding the social responsibility puzzle. *Business Horizons*, 10(4), 45-51.
11. Carroll, A. B. (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. *Business & Society*, 38(3), 268-295.
12. Mendoza, D. L. (2020). Responsabilidad social de la Universidad de La Guajira respecto a las comunidades indígenas. . *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(2), 95-106.
13. Vallaey, F. (2008). La responsabilidad social universitaria: Una nueva filosofía de gestión ética e inteligente para las universidades.. *Revista Educación Superior y Sociedad*, 13(2), 191-220.

14. SENPLADES. (2024). <https://www.planificacion.gob.ec>. Obtenido de Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025: <https://www.planificacion.gob.ec/plan-de-desarrollo-para-el-nuevo-ecuador-2024-2025/>
15. Cirianni, F. D. (2023). Sustainability and Profitability: A Meta-Analysis on CSR and Financial Performance. . *Sustainability*, , 15(1), 130. <https://doi.org/10.3390/su15010130>.
16. Wiredu, K., Fang, Y., Zhang, M., & Qorri, A. (2023). El impacto de la gestión de la cadena de suministro ecológica en el rendimiento ambiental corporativo y los roles moderadores: un metaanálisis. *Estrategia y desarrollo empresarial*, Volumen 7, Número 1E351.
17. Svensson, S. (2020). Corporate Social Responsibility and Financial Performance: A Meta-Analysis. *New York Economic Review*, 5–6.
18. Nuru, F., Jumardi, Saputra, R., Wijaya, I., & Saranga., E. (2024). Corporate Social Responsibility and Financial Performance: A Meta-Analysis. *The Journal of Academic Science*, Vol. 1, No. 4, 363–372.
19. Gutiérrez, d. B. (2017). Desempeño financiero y responsabilidad social empresarial: un estudio empírico.
20. IASB. (2025). NIC 41 tratamiento contable de los activos biológicos.
21. MAGAP. (2025). catastro de empresas agropecuarias del centro del país ganadería, Ministerio de agricultura y Ganadería . Obtenido de <https://www.agricultura.gob.ec/>: <https://www.agricultura.gob.ec/>
22. Sánchez, F. &. (2020). Barreras en la implementación de normas internacionales de contabilidad en pymes agrícolas. . *Revista de Investigación Contable*, 18(1), 67–81.
23. Lemus, M. A. (2020). Aplicación de la contabilidad de costos en empresas agropecuarias bajo la NIC 41. . *Revista Ciencia y Sociedad*, <https://doi.org/10.22201/fca.24488472e.2020.3>, 45(3), 125–134.
24. Silva, R. A. (2019). Normas contables aplicadas al sector agrícola: Retos en la implementación de la NIC 41. . *Revista Iberoamericana de Contabilidad*, 7(1), 88–102.
25. García, P. &. (2019). Instrumentos de medición en ciencias sociales. . *Editorial Universitaria.*, 12(2), 59–74.