



*Finanzas para el desarrollo*  
**RED DE INSTITUCIONES  
FINANCIERAS DE DESARROLLO**

# Informe Individual

Diciembre 2024





# Índice

## Información financiera

Cobertura geográfica.....	4
Comportamiento del estado de situación financiera.....	5 - 7
Comportamiento del estado de resultados.....	8 - 9
Evolución de los indicadores financieros .....	10 - 15
Mercado de captaciones .....	16 - 17
Mercado de colocaciones .....	18 - 19
Tasas de interés activas y pasivas.....	20
Calificación de Desempeño Financiero.....	21 - 22

## Información social

Definir y monitorear objetivos sociales.....	23
Asegurar el compromiso y tratar a los clientes .....	24
Diseñar productos y servicios para clientes .....	25
Tratar a los empleados responsablemente .....	26
Equilibrar el desempeño social y financiero .....	27

## Encuestas de satisfacción

Satisfacción al cliente:.....	28-30
Razones de morosidad:.....	31
Razones de deserción:.....	32
Calificación de Desempeño Social.....	33 - 34
Anexo .....	35 - 37



# Introducción: Informe de Desempeño Financiero y Social

El presente informe ha sido preparado en base de la información proporcionada, por la institución, tomando como insumos los estados financieros, datos de alcance, sociales y de inclusión financiera.

Los indicadores son calculados en concordancia al criterio de análisis aplicado por los Organismos de Regulación a nivel país (SB, SEPS), e internacional por iniciativas promovidas por Calificadoras de riesgo, Organismos relacionados a las Microfinanzas y a la Gestión de desempeño social.

Algunos indicadores aplican ajustes referentes a tasa pasiva e inflación, los cuales son:

a) Tasa Pasiva (Banco Central del Ecuador)	7.46%
b) Tasa de inflación (INEC)	0.53%

En tanto que para RFD, promueve la transparencia de información financiera y social a través de análisis de comparativos con instituciones de similares características.

**Cordialmente,**  
**Estadísticas y Estudios**  
**Red de Instituciones Financieras de Desarrollo - RFD**

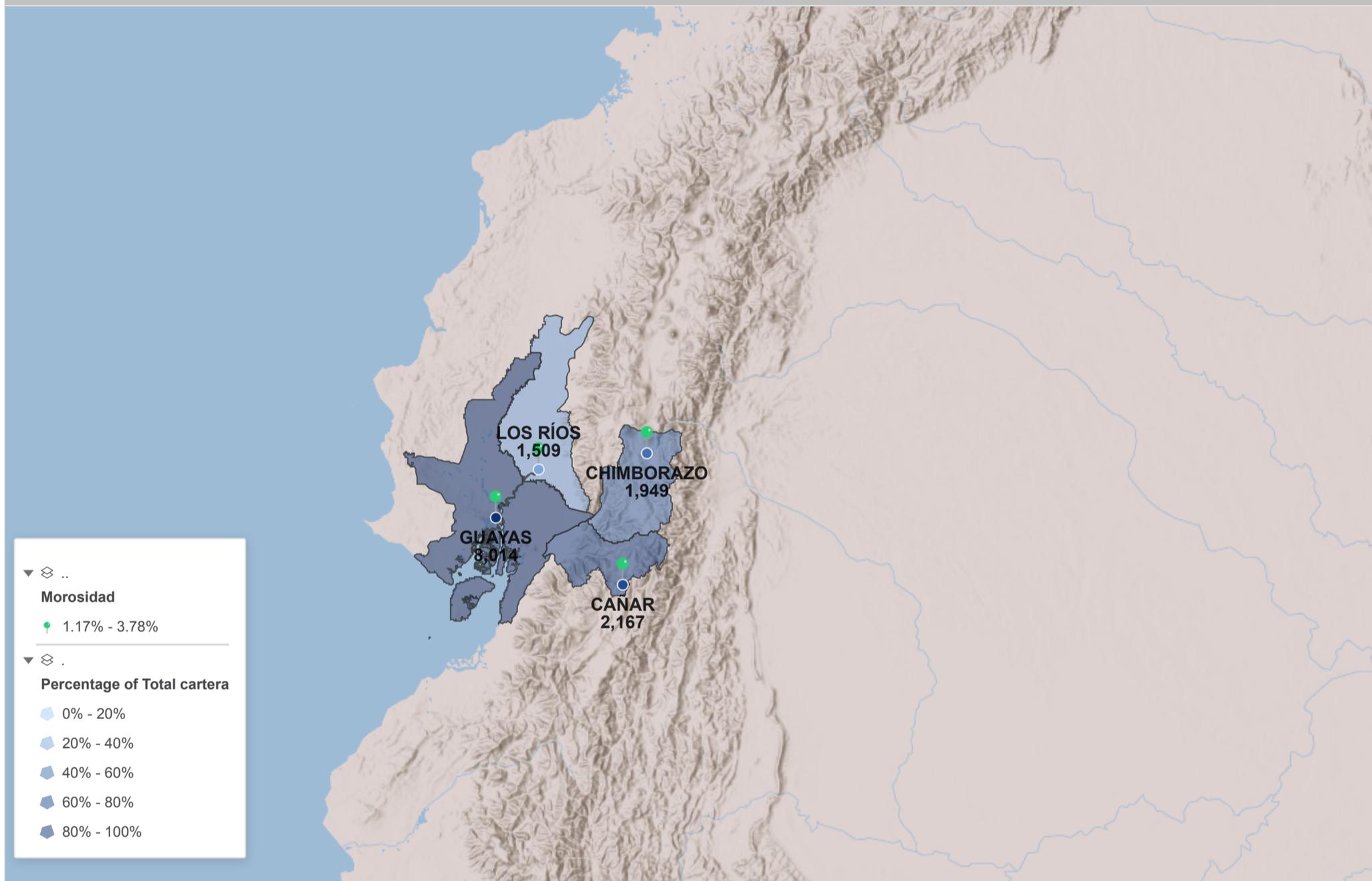
El presente informe es de propiedad intelectual y exclusiva de RFD, registrada en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual, por lo que se prohíbe su reproducción total o parcial del mismo.



# COBERTURA GEOGRÁFICA

En la cobertura geográfica se presenta un mapa con la cartera en riesgo y el porcentaje de cartera que la entidad analizada posee en cada provincia a la fecha de corte, así como sus clientes activos de crédito. Además, se presenta la participación de los clientes activos de ahorro, del monto de cartera, de ahorros y el número de oficinas que tiene la institución analizada a nivel provincial, según los datos que reportan las oficinas de la entidad en análisis.

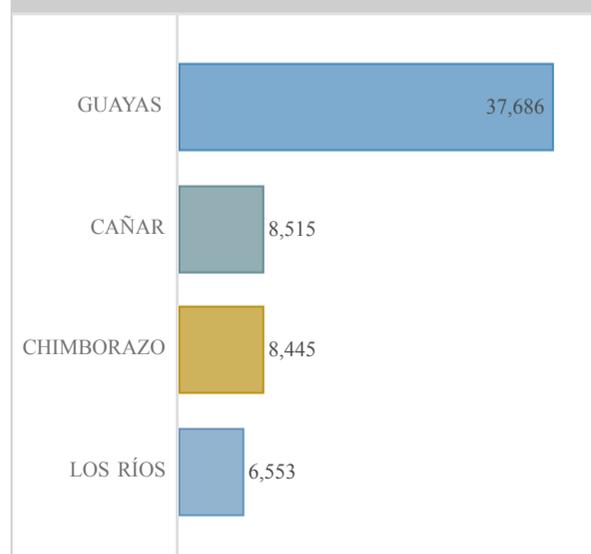
Cientes activos de crédito, cartera en riesgo y cartera



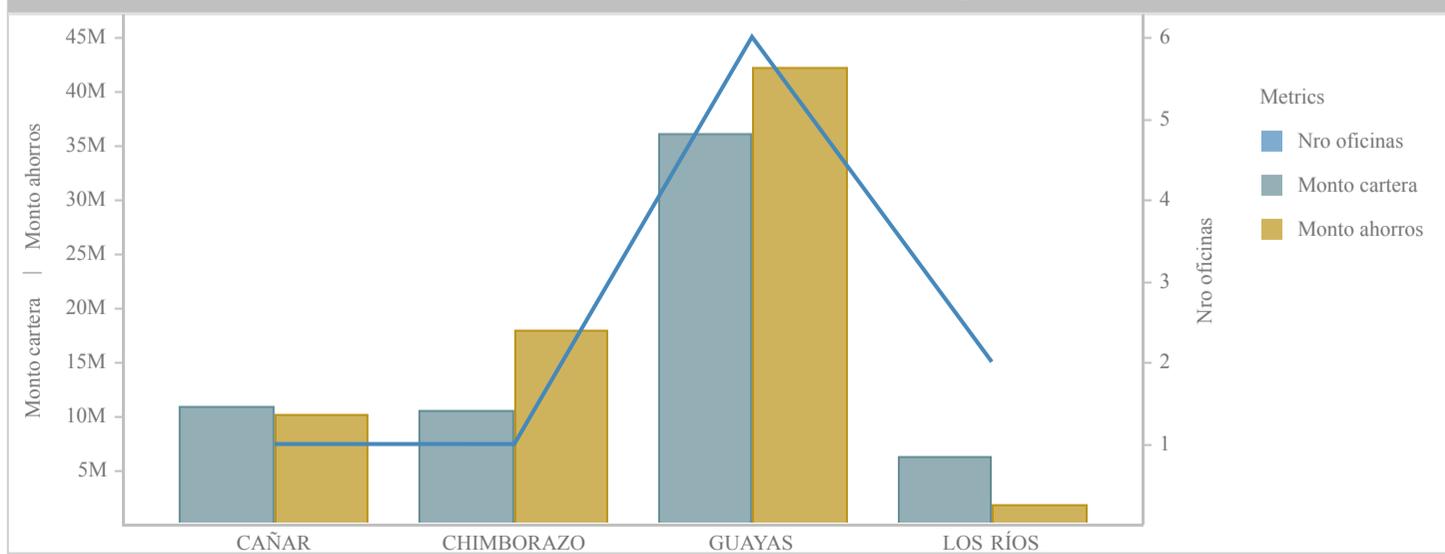
PNNC, Esri, TomTom, Garmin, FAO, NOAA, USGS | Esri, USGS

Powered by Esri

Cientes activos de ahorro



Número de oficinas vs monto de cartera y ahorros

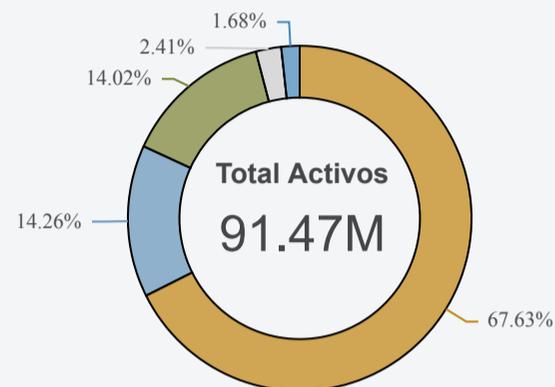
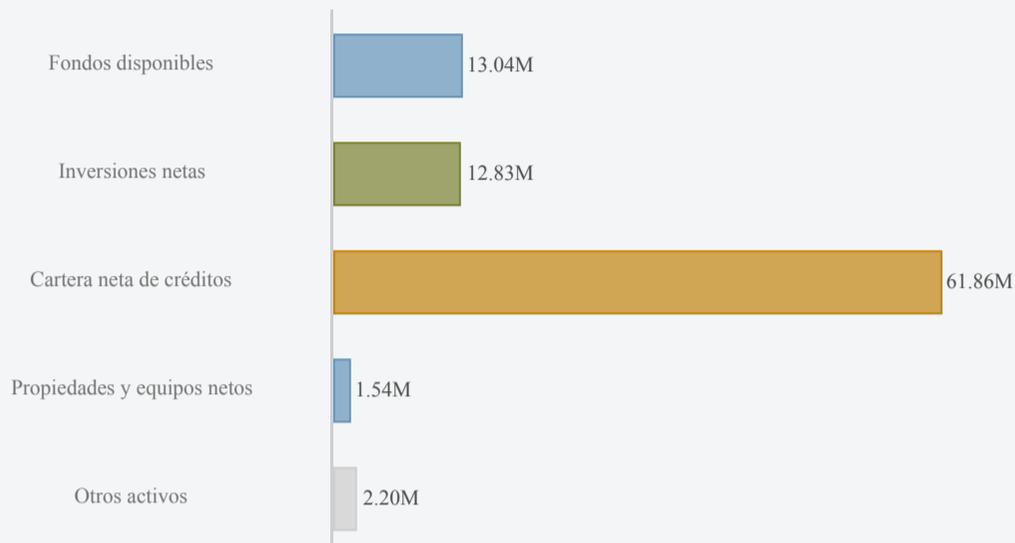




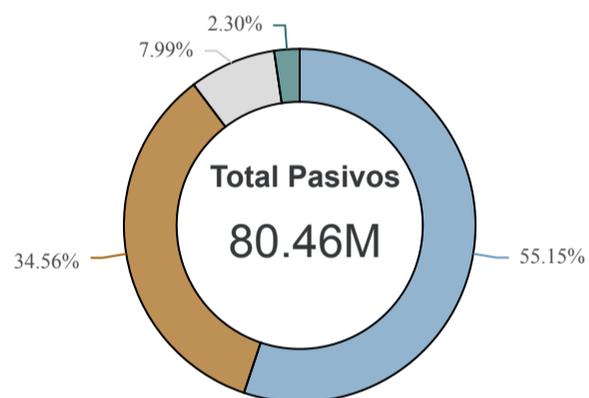
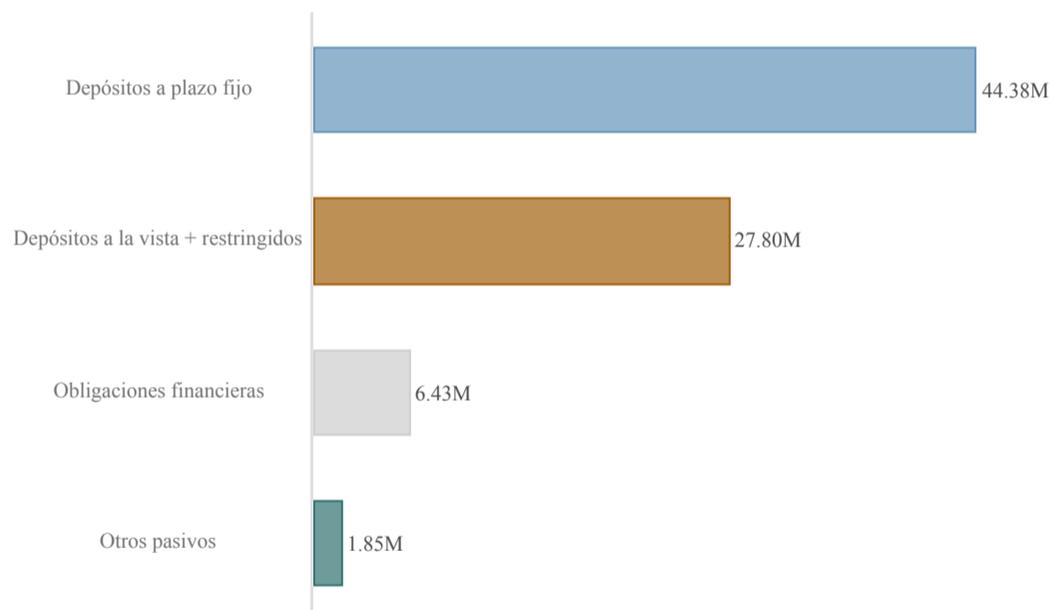
# ACTIVOS, PASIVOS Y PATRIMONIO

En esta sección se presenta la información consolidada del balance general en las principales cuentas de activos, pasivos y patrimonio, para luego analizar de manera detallada cada cuenta que los componen. Además, se presentan los principales ingresos, gastos y utilidad.

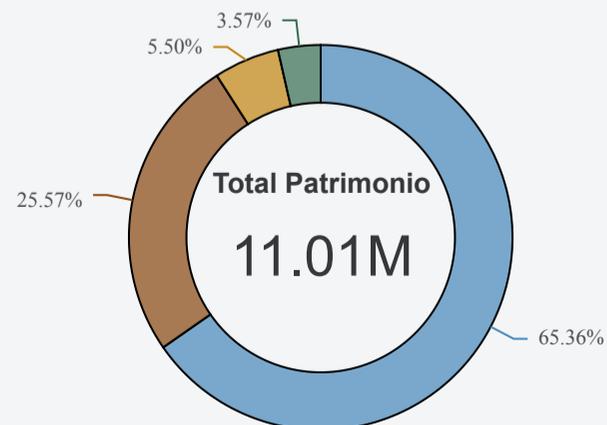
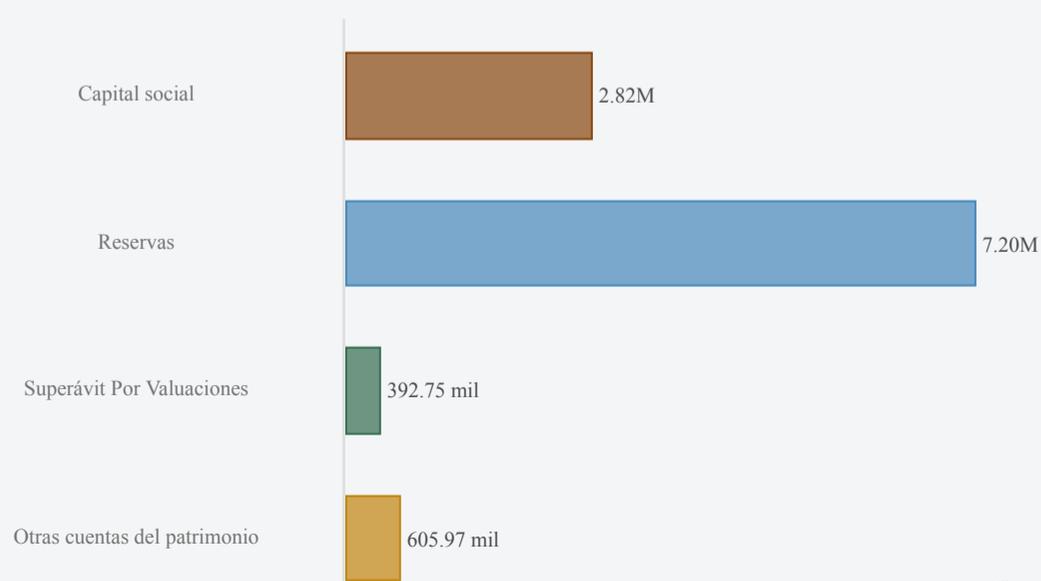
## ACTIVOS



## PASIVOS



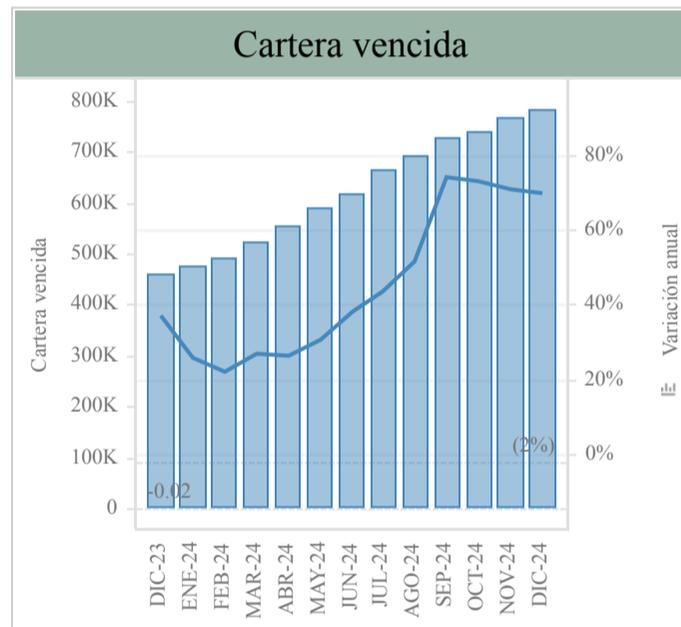
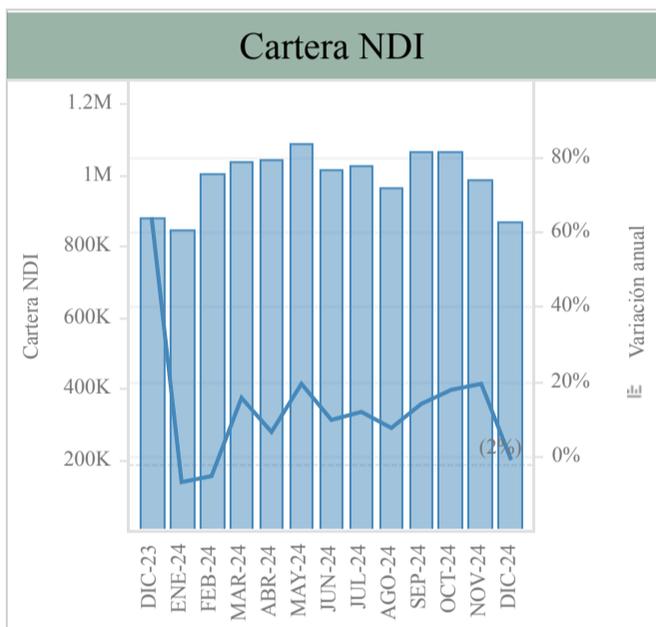
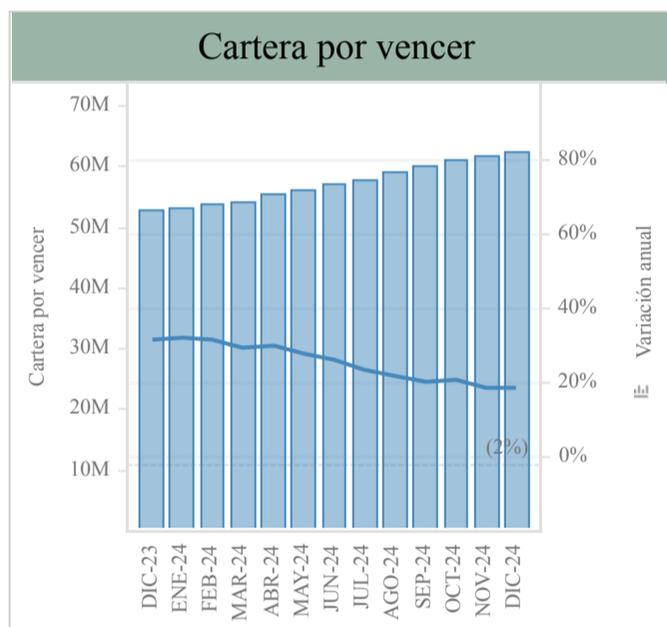
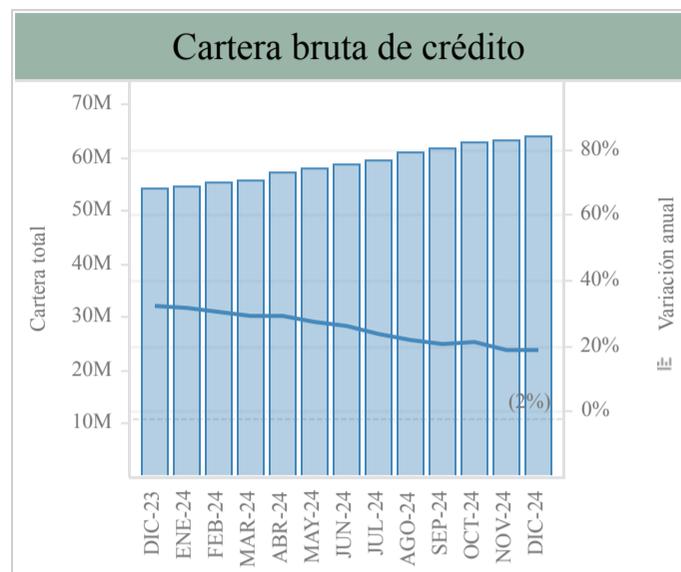
## PATRIMONIO



Nota: En otras cuentas de patrimonio se consideran los resultados del ejercicio



# EVOLUCIÓN PRINCIPALES CUENTAS DE ACTIVOS



Nota: La línea de variación anual, cuando existen crecimientos o decrecimientos elevados, puede perderse en los gráficos, sin que eso signifique que no hay valores.

### Inversiones por plazo

Periodo	DIC-23	DIC-24
Corto plazo	5.49M	8.25M
Largo plazo	2.80M	4.57M

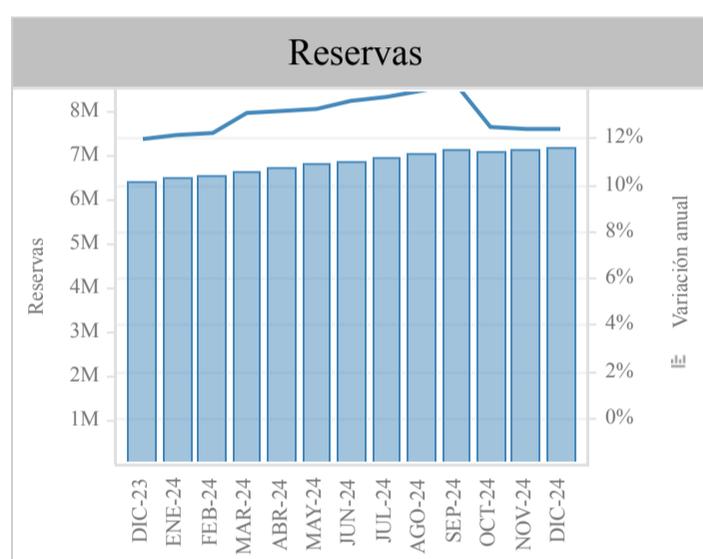
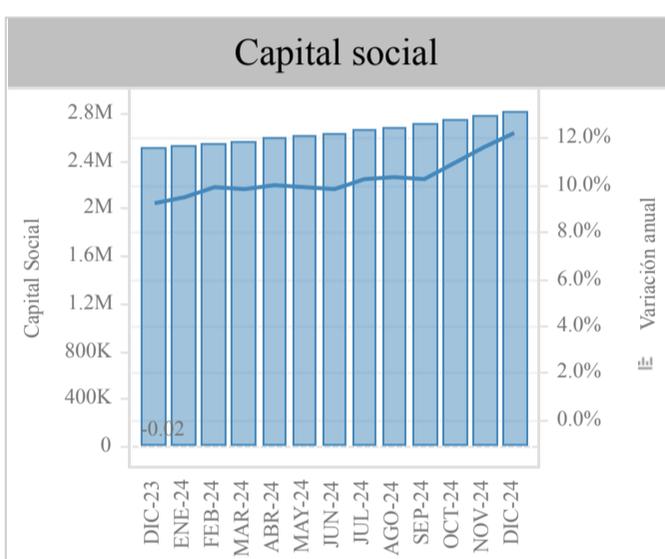
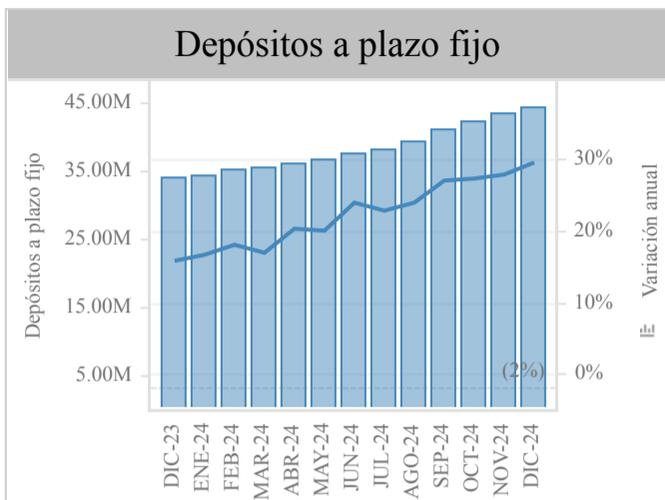
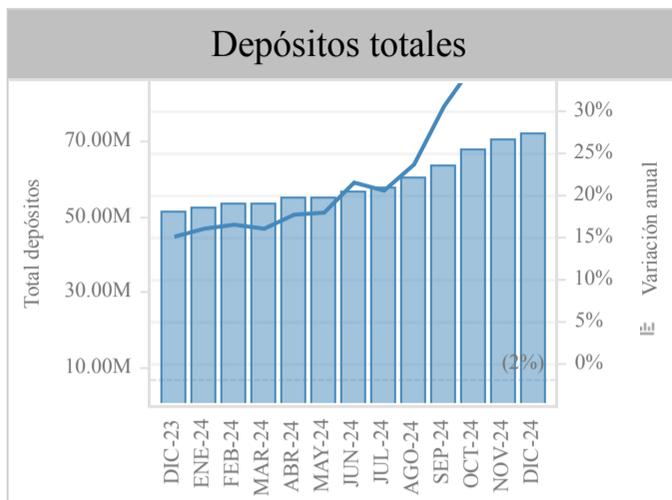
Nota: Corto plazo: Inversión hasta 90 días / Largo plazo: Inversión de más de 90 días.

### Tipos de cartera

Periodo	DIC-23	DIC-24
Consumo	16.07M	20.43M
Productivo	0.00	0.00
Micro	38.00M	43.56M
Inmobiliario	41.73 mil	25.84 mil



# EVOLUCIÓN PRINCIPALES CUENTAS DE PASIVOS Y PATRIMONIO



Nota: La línea de variación anual, cuando existen crecimientos o decrecimientos elevados, puede perderse en los gráficos, sin que eso signifique que no hay valores.

### Tipo de depósitos

Periodo	DIC-23	DIC-24
Depósitos plazo fijo 1 a 30 días	4.13M	6.79M
Depósitos plazo fijo 31 a 90 días	7.14M	10.11M
Depósitos plazo fijo más de 90 días	22.97M	27.48M
Depósitos a la vista	17.22M	27.80M
Depósitos restringidos	49.29 mil	66.86

### Total patrimonio

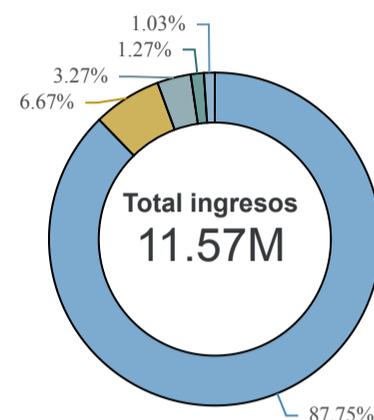
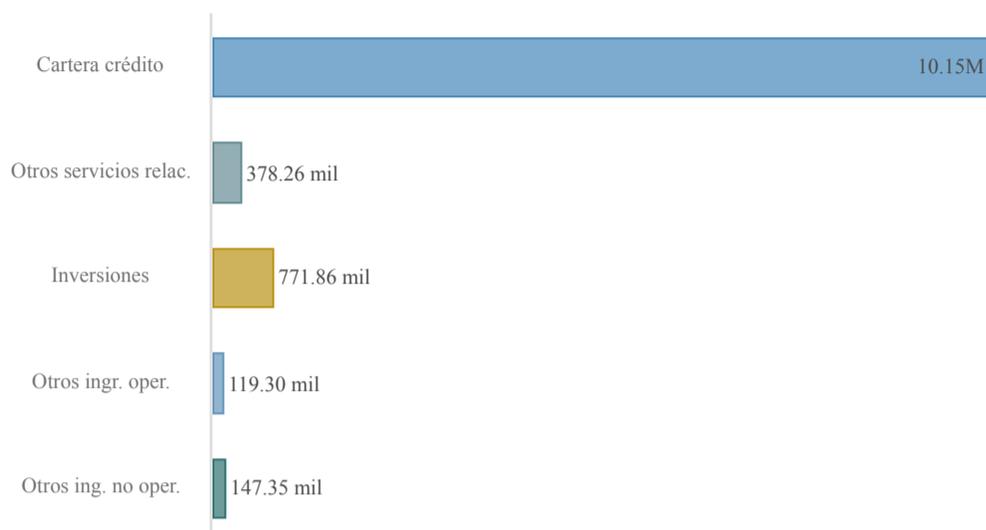
Periodo	DIC-23	DIC-24
Capital Social	2.51M	2.82M
Reservas	6.41M	7.20M
Superávit Por Valuaciones	398.03 mil	392.75 mil
Otros patrimonio	K	605.97 mil

\* Otros patrimonio: otros aportes patrimoniales, ganancia / pérdida acumulada ejercicios anteriores, ganancias / pérdidas del ejercicio, prima o descuento en colocación de acciones y certificados, desvalorización del patrimonio.

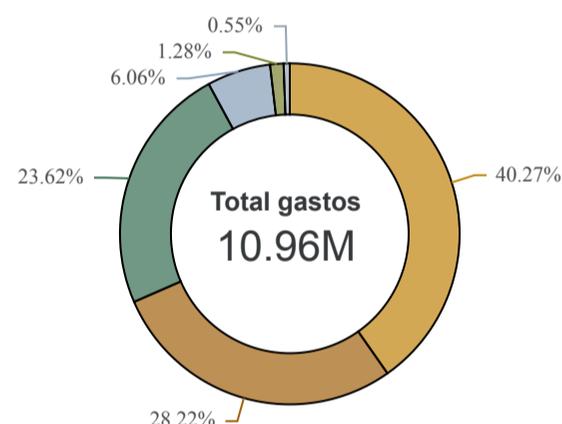
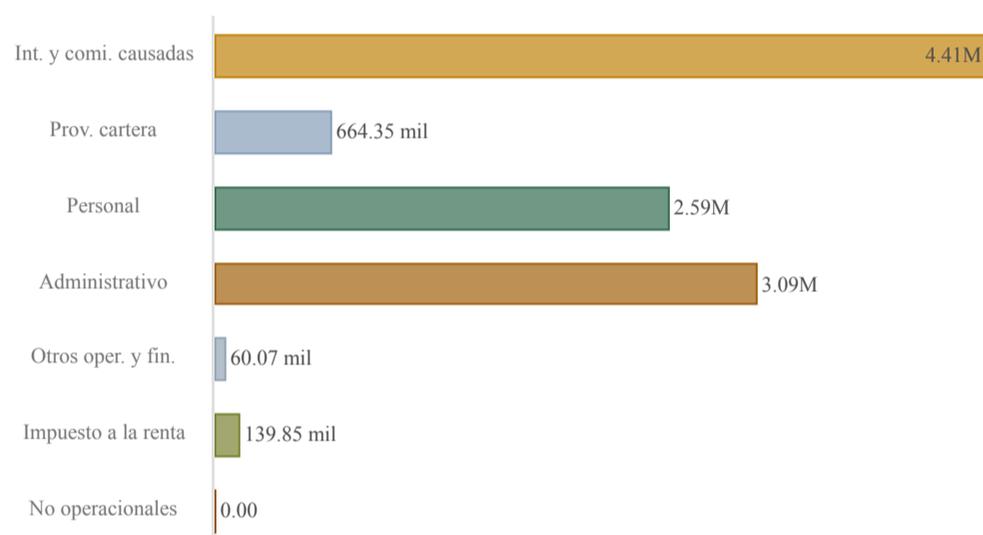


# INGRESOS Y GASTOS

## INGRESOS



## GASTOS



Nota: Los gastos de personal incluye el gasto por participación de empleados.

### Ingresos por cartera

	DIC-23	DIC-24
Productivo	0.00	0.00
Microcrédito	5.87M	7.31M
Consumo	2.01M	2.68M
Inmobiliario	3.82 mil	2.57 mil

### Ingresos por servicios

	DIC-23	DIC-24
Cargo máximo	278.61 mil	378.26 mil
Cargo diferenciado	0.00	0.00

### Recuperación de activos financieros

	DIC-23	DIC-24
Activos castigados	55.95 mil	27.95 mil
Reversión provisiones	42.87 mil	52.15 mil
Inter. y com. ejercicios ant.	40.70 mil	39.21 mil

### Intereses y comisiones causadas

	DIC-23	DIC-24
Oblig. con el público	3.15M	3.92M
Oblig. financieras	223.15 mil	476.55 mil
Com. causadas	0.00	20.00 mil
Otros inter. y com.	0.00	0.00

### Gasto provisiones de cartera

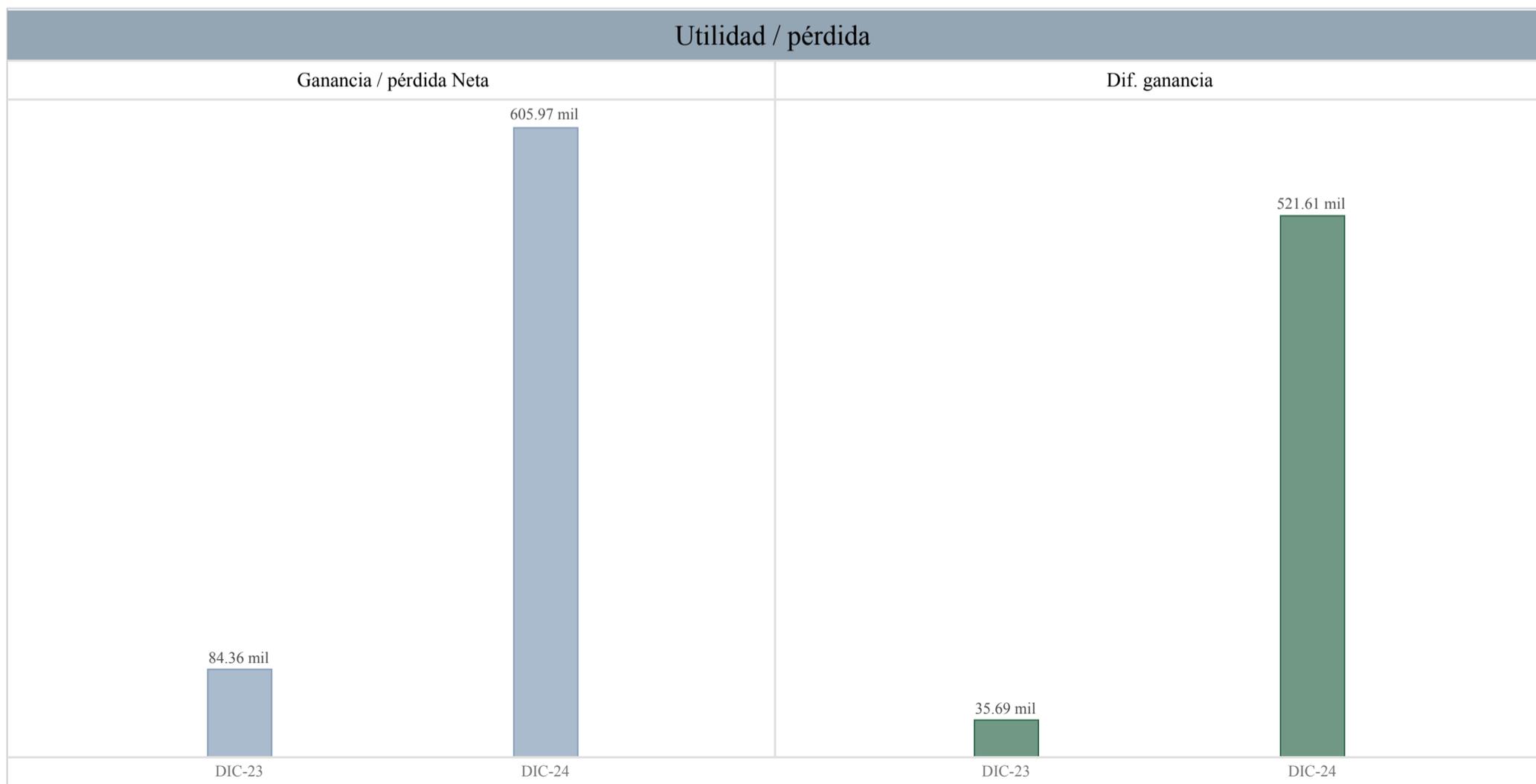
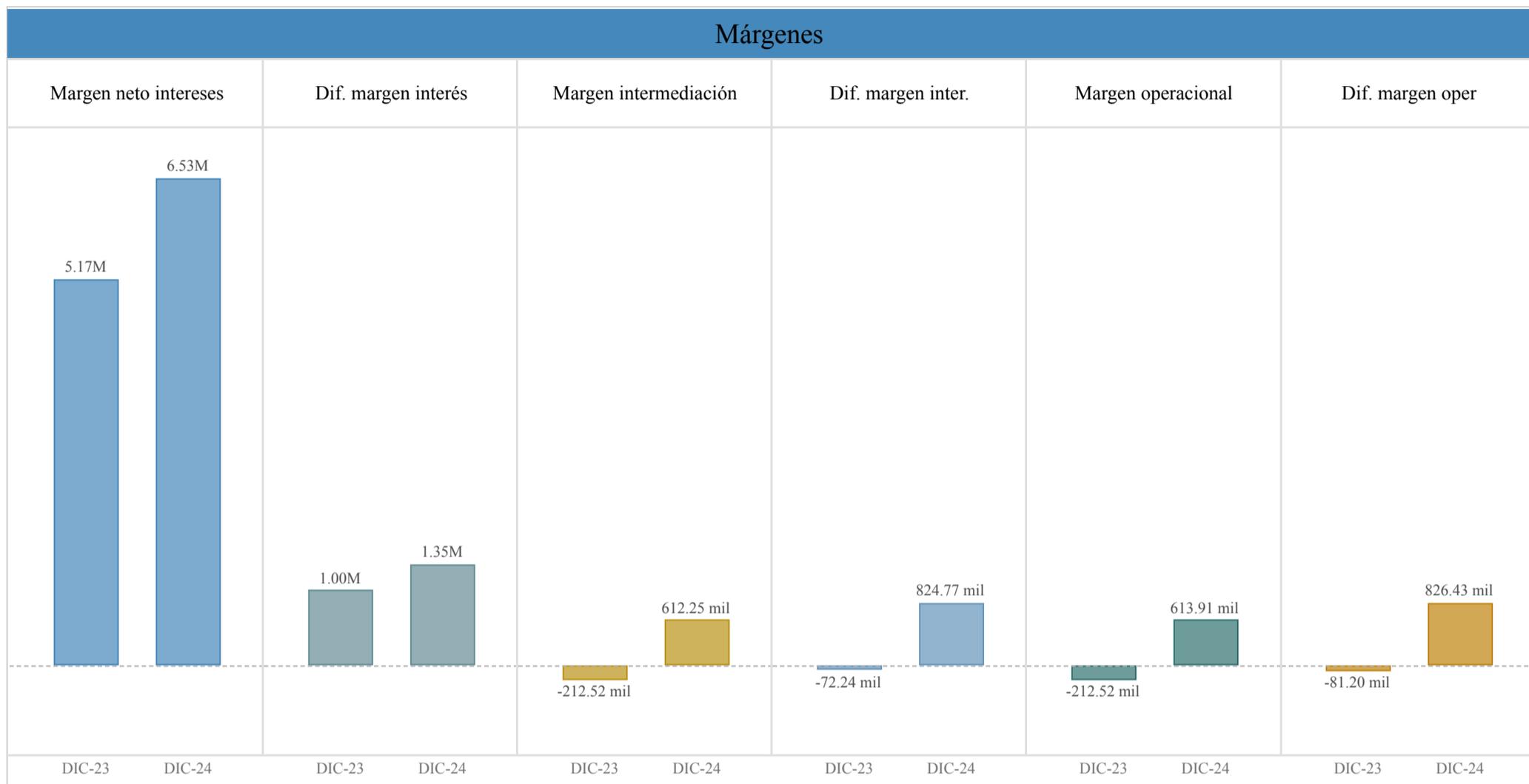
	DIC-23	DIC-24
Productivo	0.00	0.00
Microcrédito	276.62 mil	470.04 mil
Consumo	65.61 mil	194.31 mil
Inmobiliario	0.00	1.85

### Gastos operacionales

	DIC-23	DIC-24
Gastos de personal	2.46M	2.59M
Gastos administrativos	2.80M	3.09M



# RESUMEN DE RESULTADOS





## INDICADORES FINANCIEROS RESUMEN

Esta sección, inicia con un resumen de los principales indicadores de solvencia, eficiencia, calidad de activos, liquidez, sostenibilidad y rentabilidad de la entidad en análisis y su comparación con el grupo par al que pertenece. Para luego realizar un análisis de la evolución de dichos indicadores de la entidad analizada y el top 5 de las entidades con los mejores indicadores.

### Resumen

Grupo par: Coac S1

#### Solvencia

Patrimonio Técnico*
DIC-23
<b>15.06%</b>
Grupo par: 14.85% +0.21pp
DIC-24
<b>14.99%</b>
Grupo par: 16.51% -1.52pp

Apalancamiento
DIC-23
<b>6.59</b>
Grupo par: 7.03 -0.44
DIC-24
<b>7.31</b>
Grupo par: 7.11 +0.20

Margen de absorción
DIC-23
<b>104.23%</b>
Grupo par: 93.14% +11.09pp
DIC-24
<b>90.06%</b>
Grupo par: 104.92% -14.86pp

Gastos oper./ cartera
DIC-23
<b>11.09%</b>
Grupo par: 5.20% +5.88pp
DIC-24
<b>9.42%</b>
Grupo par: 5.29% +4.13pp

Nota: La información de patrimonio técnico del grupo par considera únicamente a la proporcionada por las instituciones miembros de la RFD.

#### Eficiencia

#### Calidad de activos

Cartera en riesgo total
DIC-23
<b>2.48%</b>
Grupo par: 7.00% -4.52pp
DIC-24
<b>2.58%</b>
Grupo par: 8.02% -5.44pp

Cobertura de la cartera en riesgo
DIC-23
<b>117.72%</b>
Grupo par: 103.38% +14.34pp
DIC-24
<b>130.14%</b>
Grupo par: 103.13% +27.01pp

Tasa de cartera castigada*
DIC-23
<b>0.47%</b>
DIC-24
<b>0.15%</b>

Nota: No se presenta información del grupo par debido a que no se dispone de información del monto castigado.

#### Liquidez

Liquidez inmediata
DIC-23
<b>21.44%</b>
Grupo par: 26.43% -4.99pp
DIC-24
<b>29.18%</b>
Grupo par: 36.19% -7.01pp

Liquidez ampliada / activos
DIC-23
<b>14.73%</b>
Grupo par: 16.43% -1.71pp
DIC-24
<b>20.30%</b>
Grupo par: 20.49% -0.19pp

Intermediación financiera
DIC-23
<b>105.16%</b>
Grupo par: 92.44% +12.72pp
DIC-24
<b>88.68%</b>
Grupo par: 83.58% +5.11pp

#### Sostenibilidad y rentabilidad

Sostenibilidad operacional
DIC-23
<b>98.82%</b>
Grupo par: 104.96% -6.13pp
DIC-24
<b>105.53%</b>
Grupo par: 102.85% +2.68pp

ROA
DIC-23
<b>0.14%</b>
Grupo par: 0.52% -0.38pp
DIC-24
<b>0.78%</b>
Grupo par: 0.31% +0.48pp

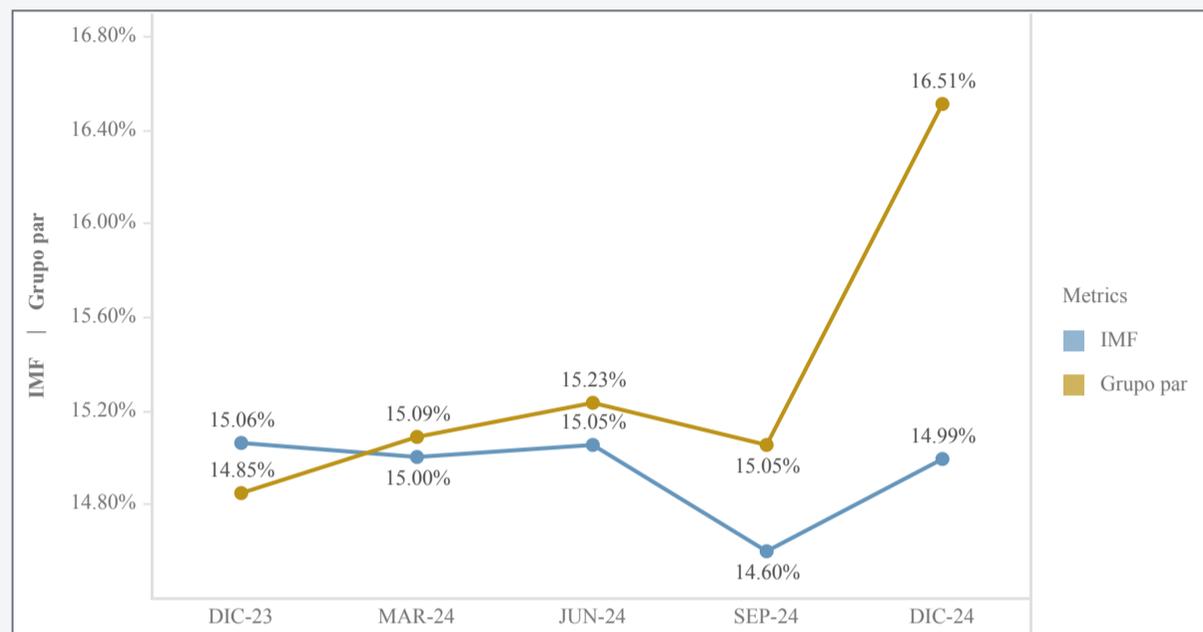
ROE
DIC-23
<b>0.97%</b>
Grupo par: 4.31% -3.35pp
DIC-24
<b>6.19%</b>
Grupo par: 2.48% +3.71pp



# SOLVENCIA

## Patrimonio técnico

Grupo par: Coac S1

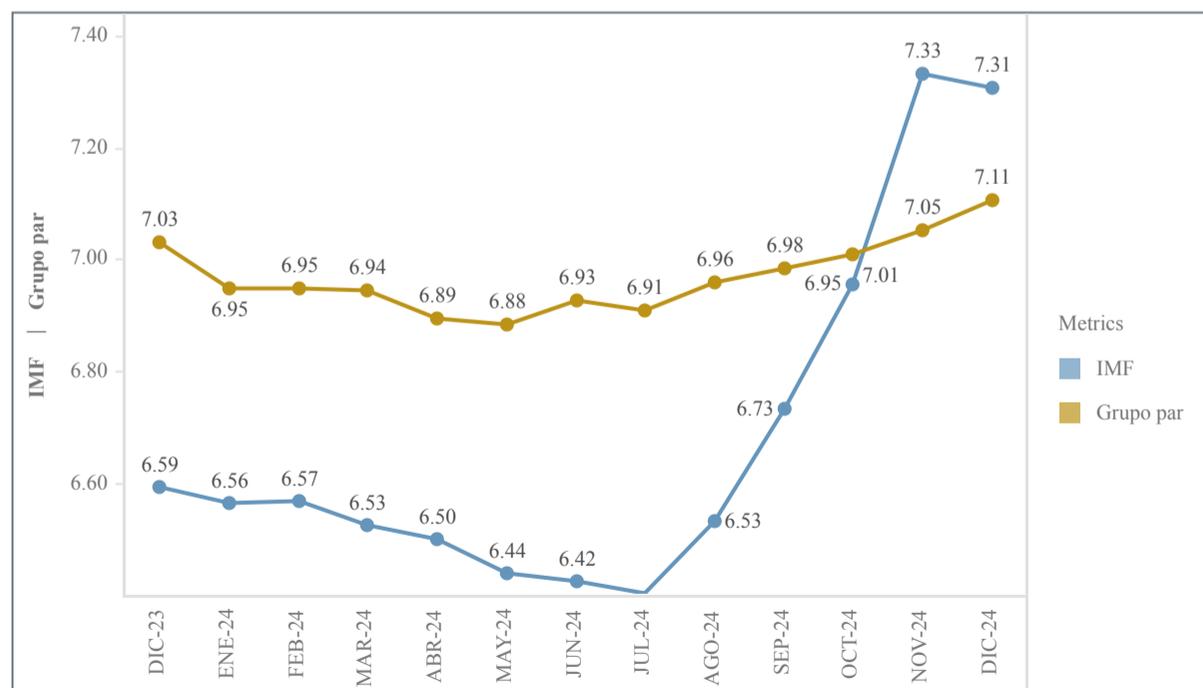


Top 5 grupo par	
Organización	Patrimonio Técnico
SAN FRANCISCO	27.56%
RIOBAMBA	25.15%
CHONE	24.59%
JARDÍN AZUAYO	21.38%
GUARANDA	21.36%

Promedio grupo par	
DIC-24	16.51%

Nota: La información de patrimonio técnico para el grupo par considera unicamente a la proporcionada por las instituciones miembros de la RFD.

## Apalancamiento



Top 5 grupo par	
Organización	Apalancamiento (Pasivos/Patrimonio)
CACSPMEC	3.01
CHONE	3.76
CACPECO	3.79
SANTA ROSA	4.00
CACPE LOJA	4.61

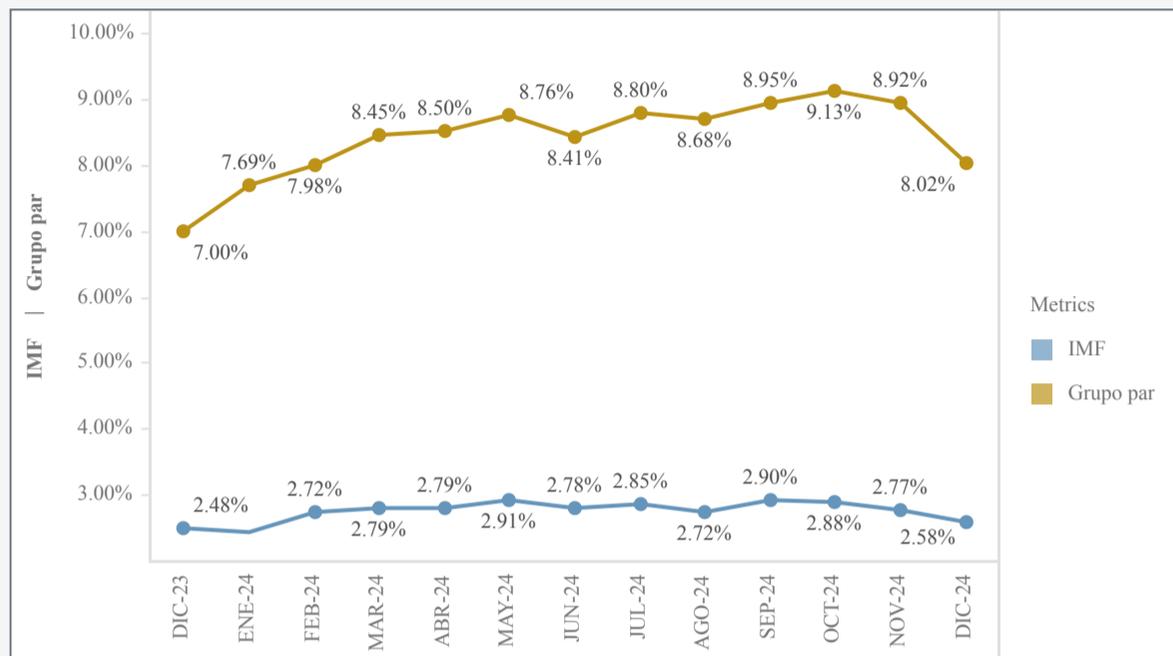
Promedio grupo par	
DIC-24	7.11



# CALIDAD DE ACTIVOS

## Cartera en riesgo total

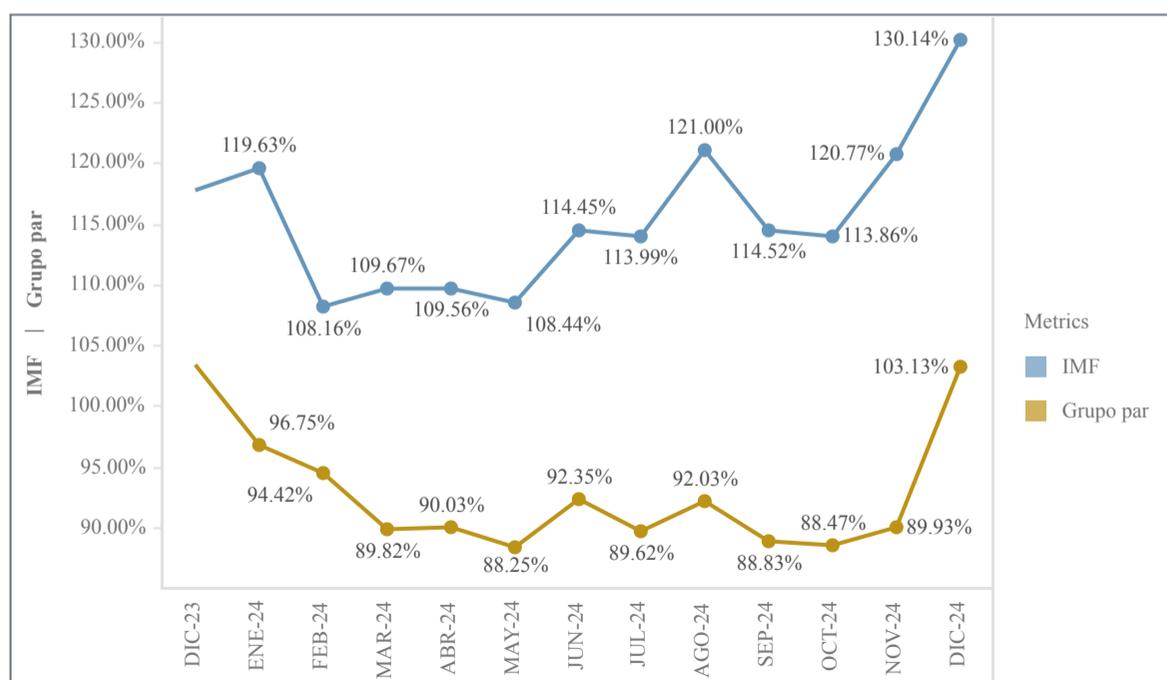
Grupo par: Coac S1



Top 5 grupo par	
Organización	Cartera en Riesgo Total
CACSPMEC	1.40%
LUCHA CAMPESINA	2.58%
CACPE GUALAQUIZA	3.66%
RIOBAMBA	3.69%
PILAHUÍN TIO	3.81%

Promedio grupo par	
DIC-24	8.02%

## Cobertura de la cartera en riesgo total



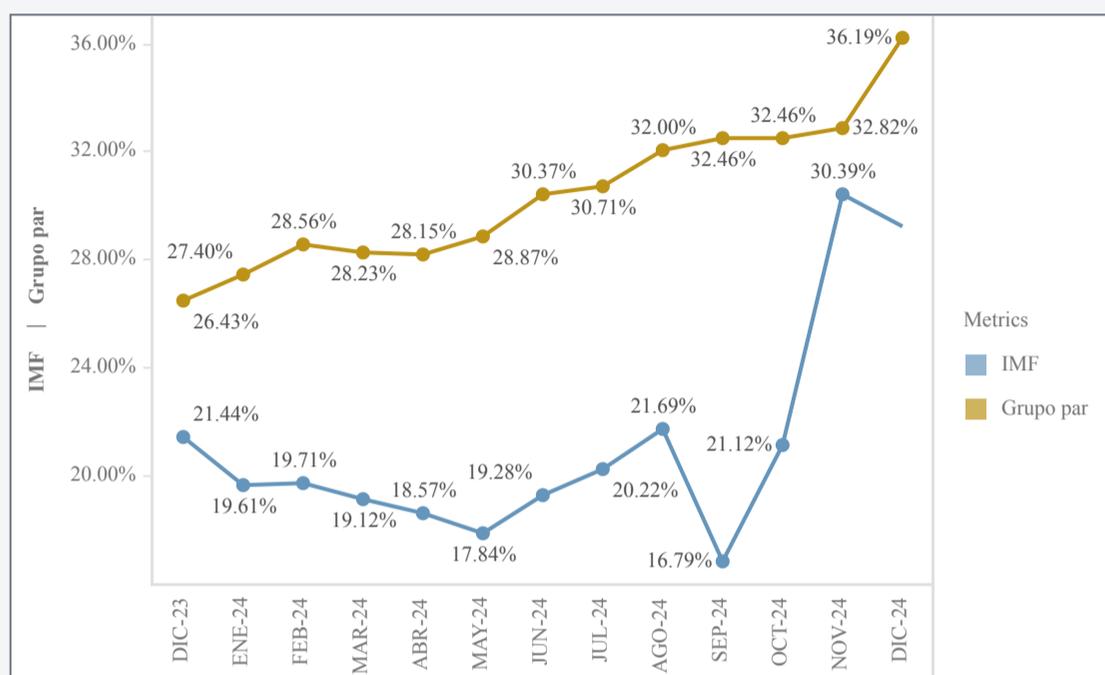
Top 5 grupo par	
Organización	Cobertura de Cartera en Riesgo Total
CACSPMEC	286.83%
SAN FRANCISCO	275.13%
JARDÍN AZUAYO	177.02%
YUYAY	168.49%
RIOBAMBA	163.89%

Promedio grupo par	
DIC-24	103.13%



# LIQUIDEZ

## Liquidez inmediata



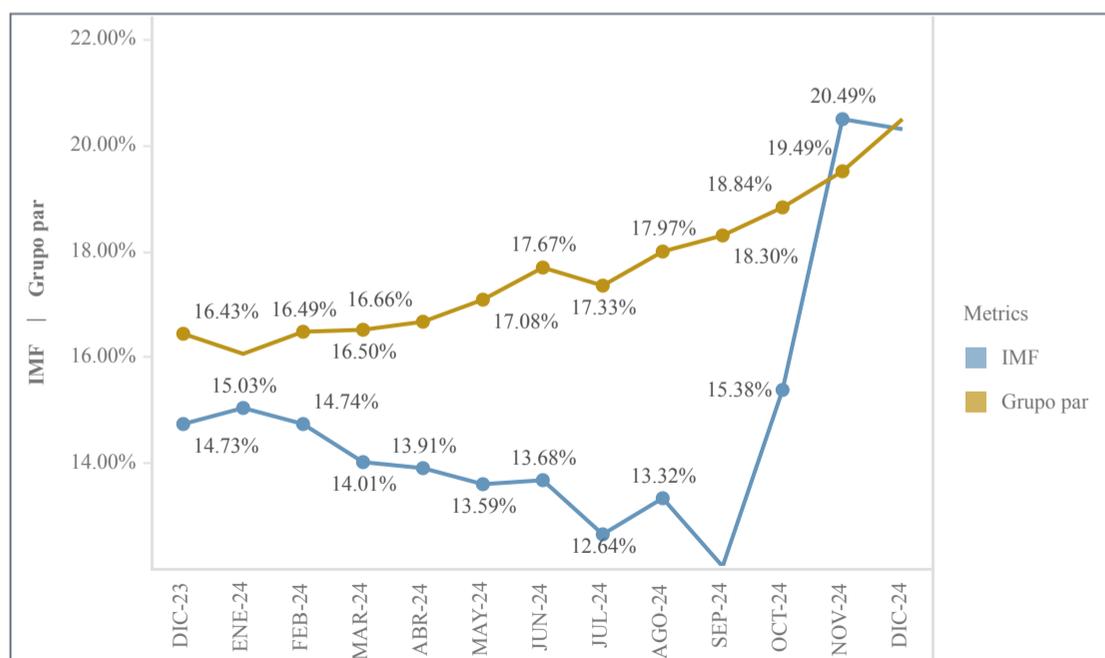
Grupo par:

Coac S1

Top 5 grupo par	
Organización	Liquidez
SAN JOSÉ	67.07%
SAN FRANCISCO	61.90%
KULLKI WASI	58.33%
AMBATO LTDA	46.96%
MEGO	44.39%

Promedio grupo par	
DIC-24	36.19%

## Liquidez ampliada / activos



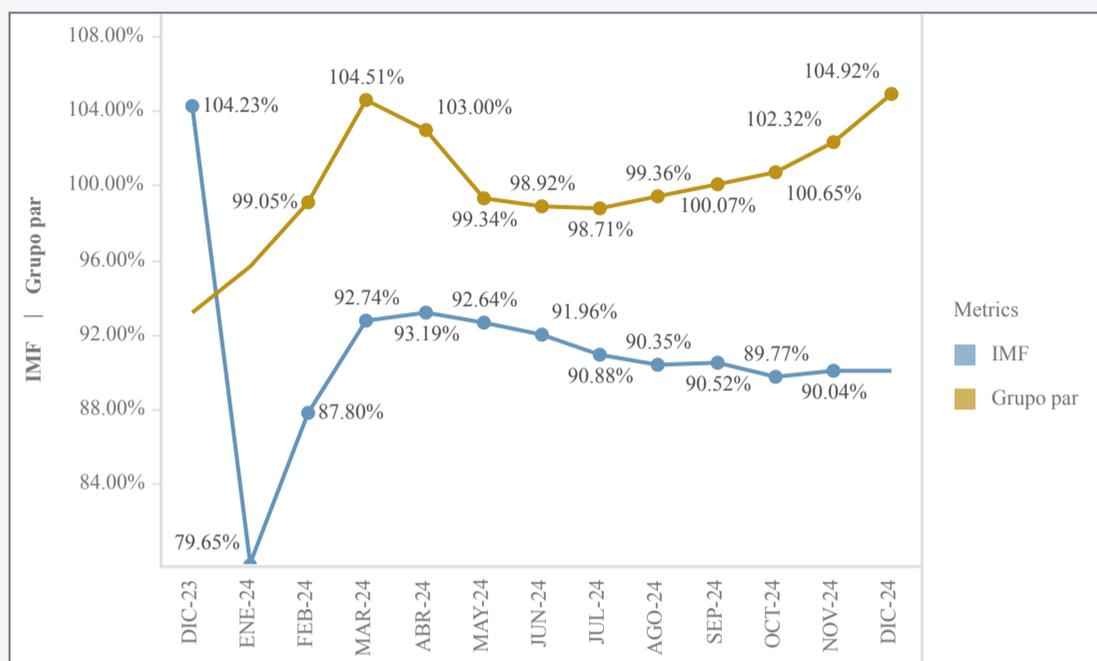
Top 5 grupo par	
Organización	Liquidez ampliada / activos
SAN FRANCISCO	34.60%
MEGO	34.06%
EL SAGRARIO	33.45%
SAN JOSÉ	32.24%
CACPECO	26.57%

Promedio grupo par	
DIC-24	20.49%



# EFICIENCIA

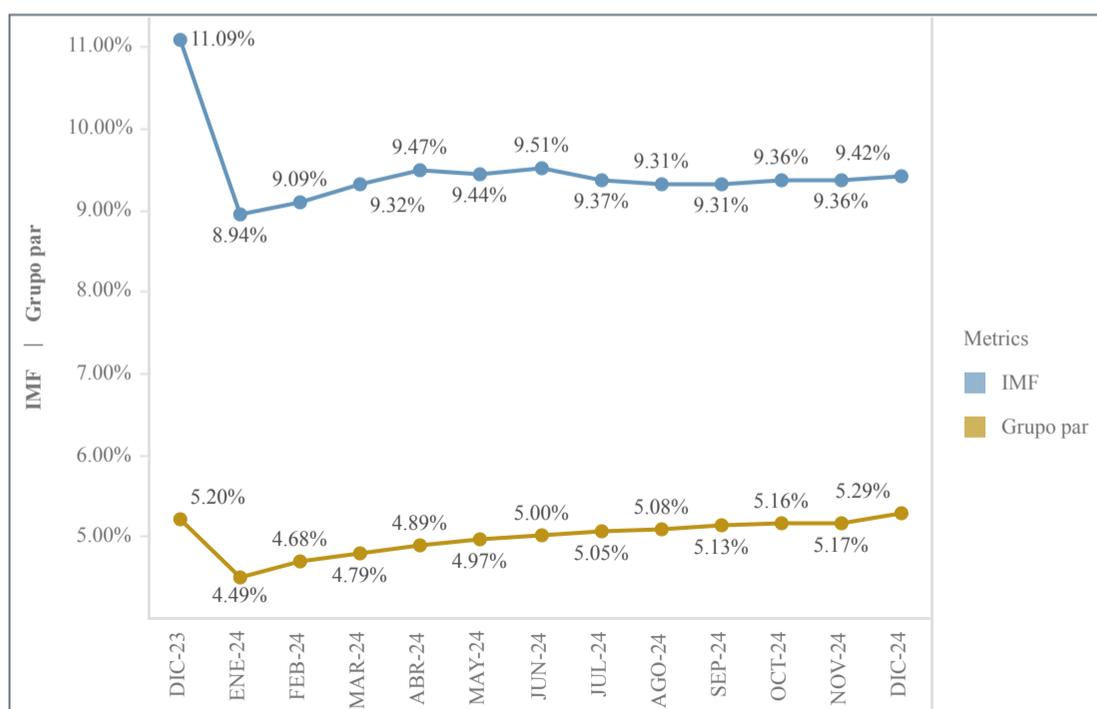
## Margen de absorción



Grupo par: Coac S1

Top 5 grupo par	
Organización	Margen de absorción
CACSPMEC	56.41%
RIOBAMBA	69.99%
CACPE GUALAQUIZA	74.88%
CACPE PASTAZA	75.98%
CACPECO	77.02%
Promedio grupo par	
DIC-24	104.92%

## Gastos operacionales / total de cartera



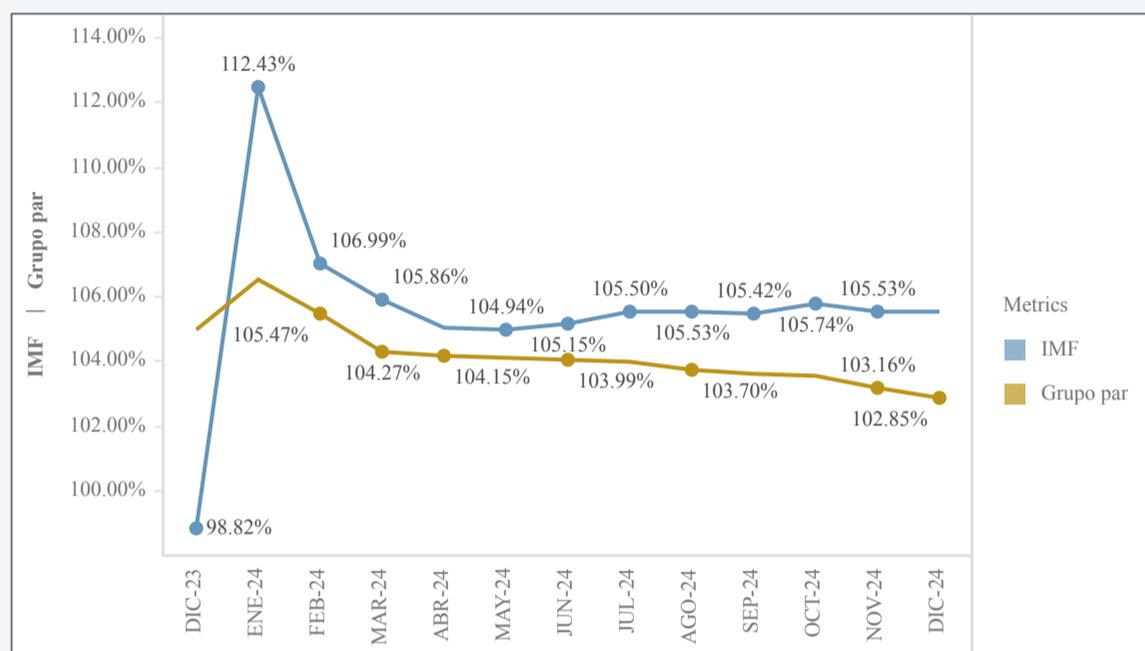
Top 5 grupo par	
Organización	Gastos operacionales / Total Cartera
ALIANZA DEL VALLE	3.67%
29 DE OCTUBRE	3.80%
ATUNTAQUI	4.13%
CACPECO	4.30%
COOPROGRESO	4.34%
Promedio grupo par	
DIC-24	5.29%



# SOSTENIBILIDAD Y RENTABILIDAD

## Sostenibilidad operacional

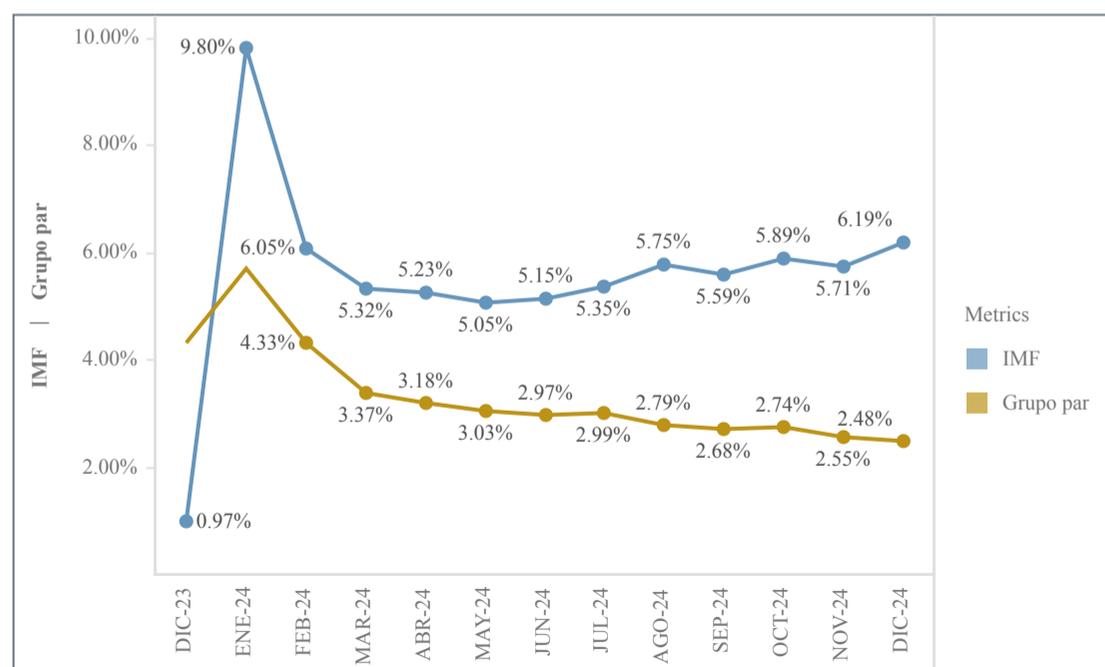
Grupo par: Coac S1



Top 5 grupo	
Organización	Sostenibilidad Operacional
CACSPMEC	131.15%
RIOBAMBA	114.18%
CACPECO	114.01%
CACPE PASTAZA	110.78%
CHONE	110.49%

Promedio grupo par	
DIC-24	102.85%

## ROE



Top 5 grupo	
Organización	ROE
CACPE GUALAQUIZA	10.97%
YUYAY	7.42%
CACPECO	6.99%
CACSPMEC	6.81%
RIOBAMBA	6.51%

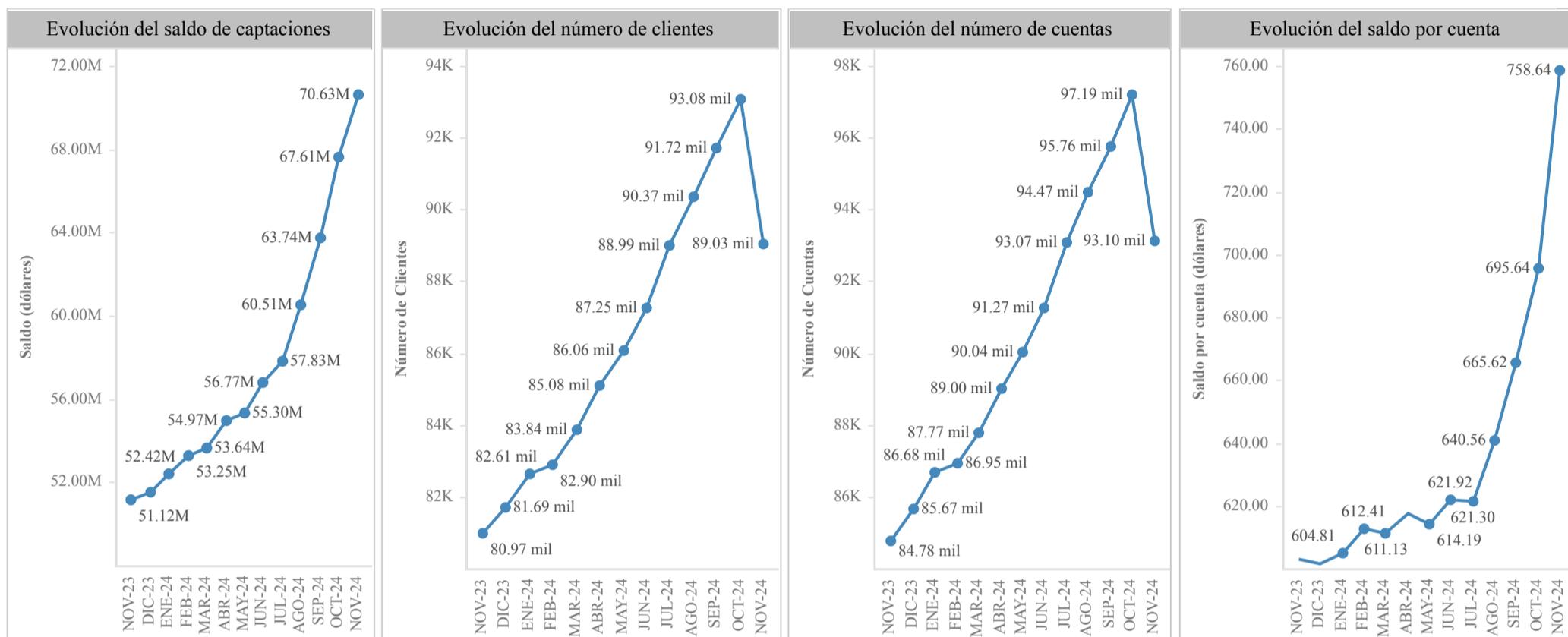
Promedio grupo par	
DIC-24	2.48%



# CAPTACIONES

En mercado de captaciones se presenta la evolución de los saldos de captaciones, número de clientes y número de cuentas de la entidad en análisis, así como el saldo de captaciones de los principales competidores en las tres provincias de mayor presencia de la IMF a la fecha de corte. Debido a la disponibilidad de información, los datos se presentan a noviembre 2024.

Fuente: SB/SEPS

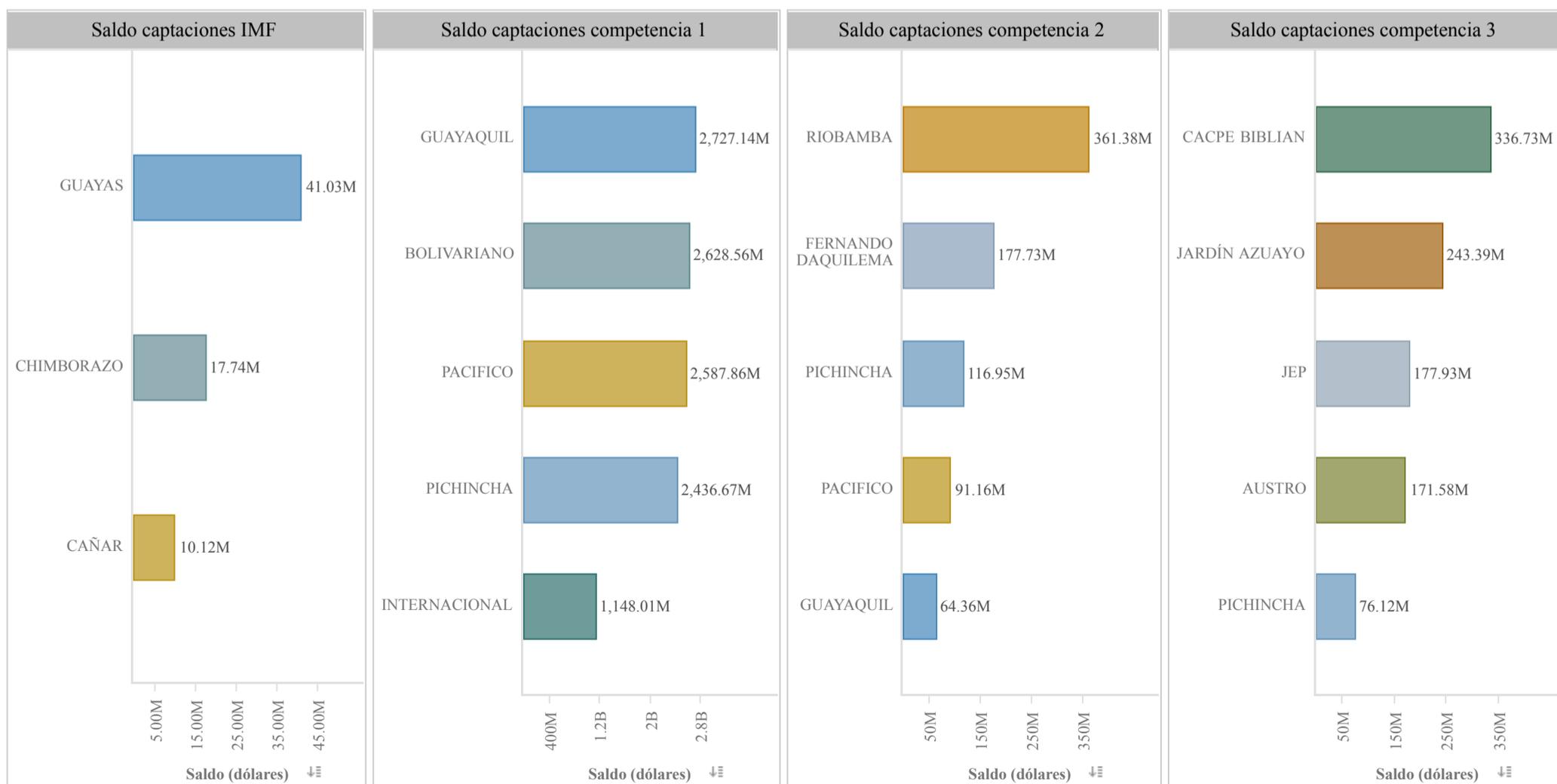


NOV-24

GUAYAS

CHIMBORAZO

CAÑAR

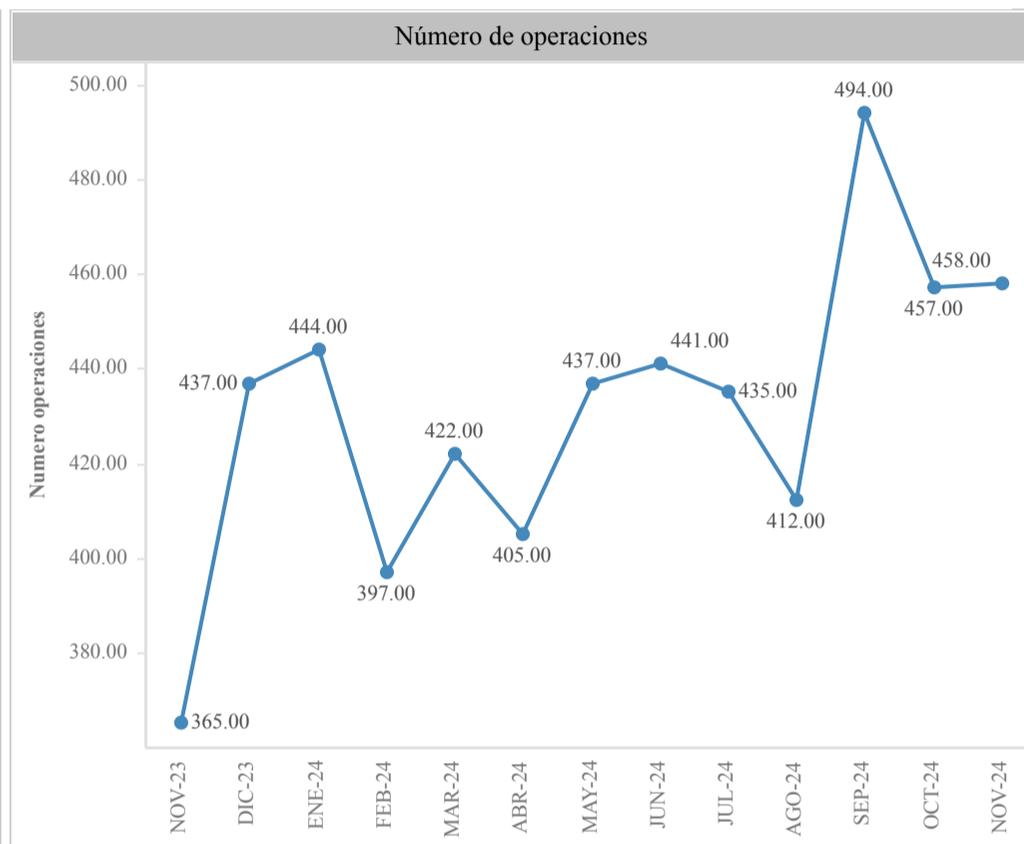




# VOLUMEN DE CAPTACIONES

En volumen de captaciones se presenta la evolución del volumen recibido de captaciones y el número de operaciones de depósitos a plazo de la entidad analizada en las fechas de corte que recibió estos fondos. Además, se muestra el volumen de captaciones de depósitos a plazo de los principales competidores en las tres provincias de mayor presencia de la IMF en cada fecha de corte. Debido a la disponibilidad de información, los datos se presentan a noviembre 2024.

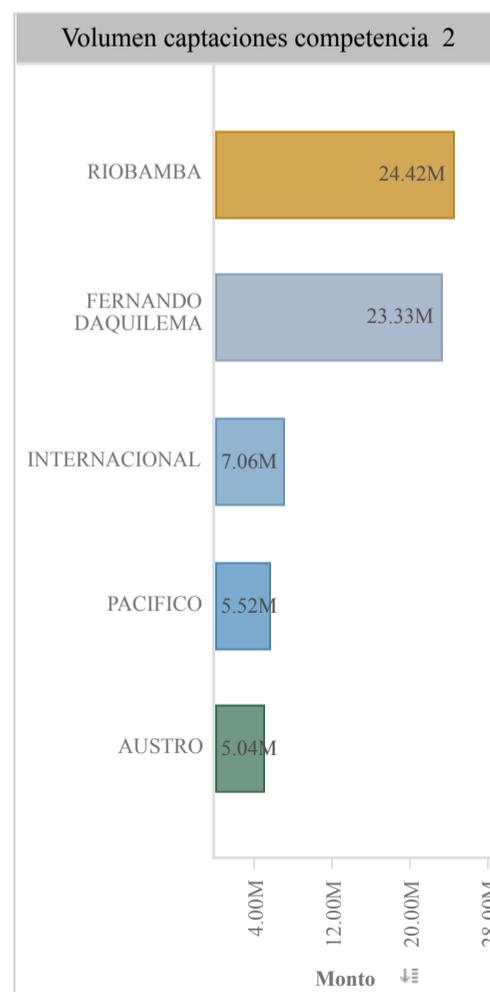
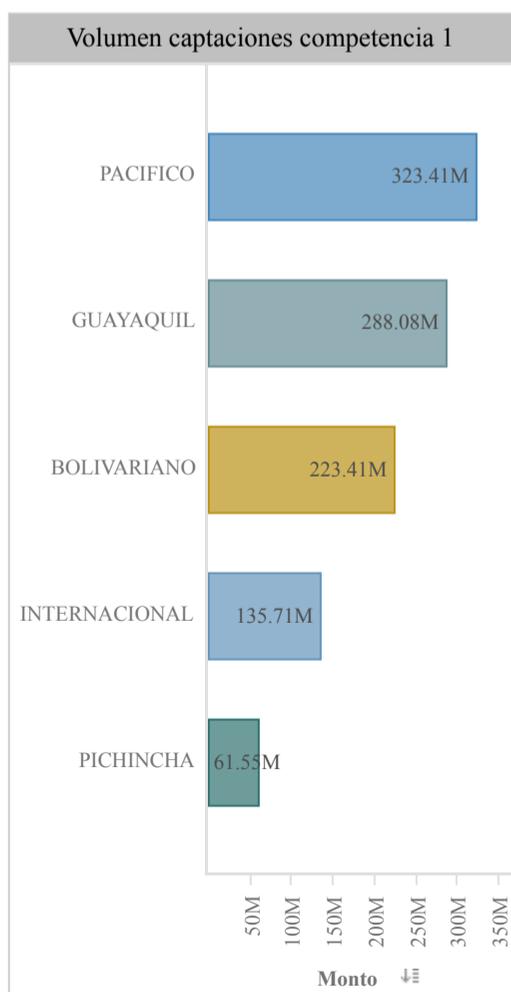
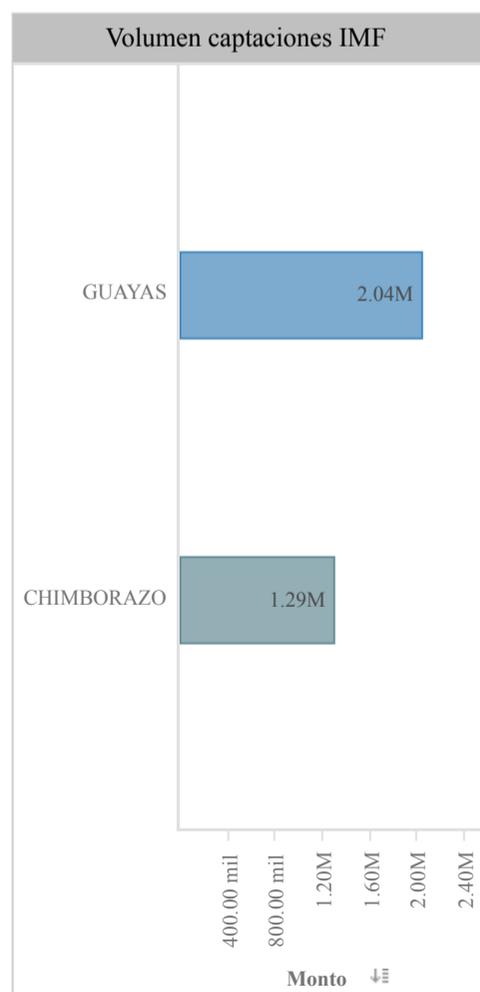
Fuente: BCE



NOV-24

GUAYAS

CHIMBORAZO

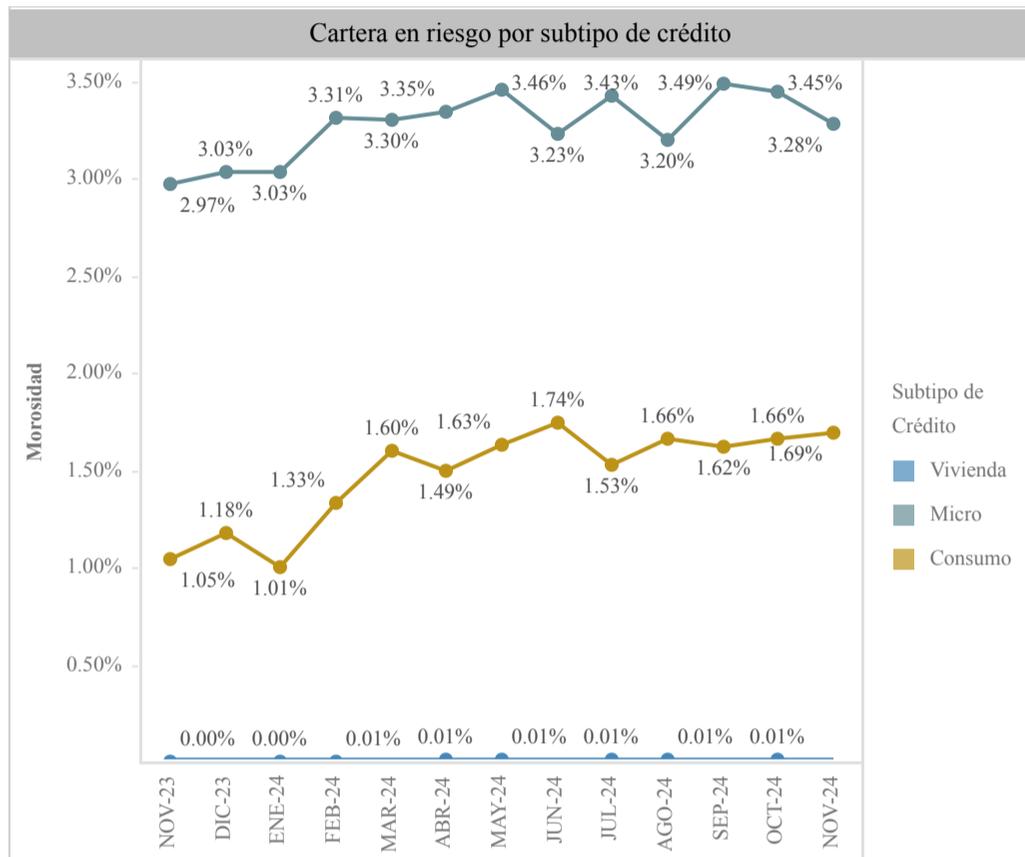
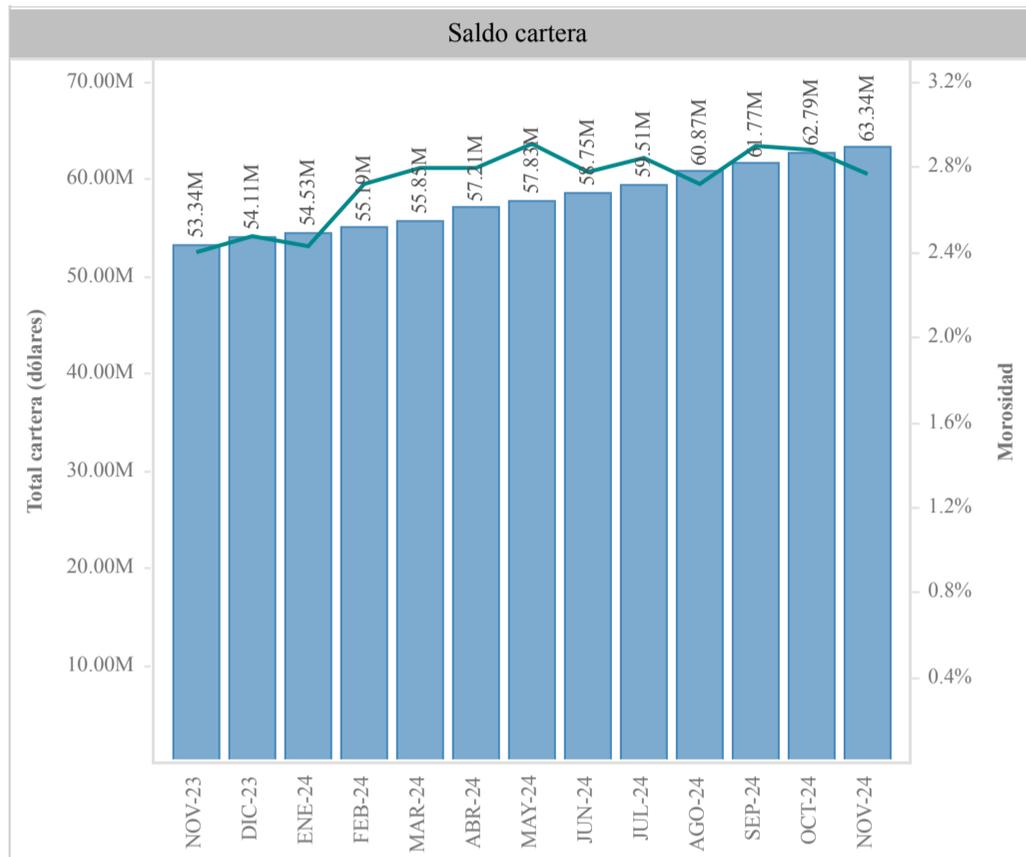




# COLOCACIONES

En mercado de colocaciones se presenta la evolución del saldo de cartera y cartera en riesgo de la entidad en análisis y el saldo de cartera de los principales competidores en las tres provincias de mayor presencia de la IMF en la fecha de corte. Debido a la disponibilidad de información, los datos se presentan a noviembre 2024.

Fuente: SB/SEPS

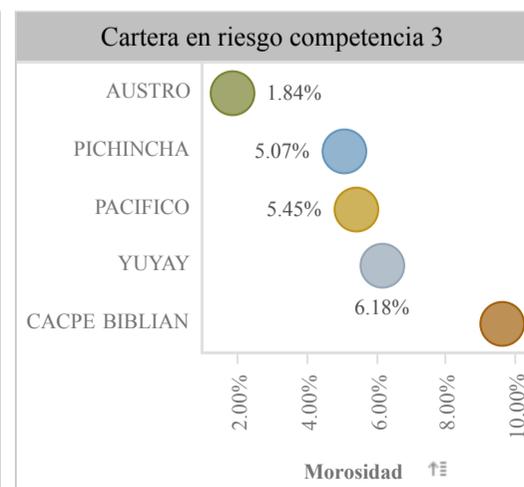
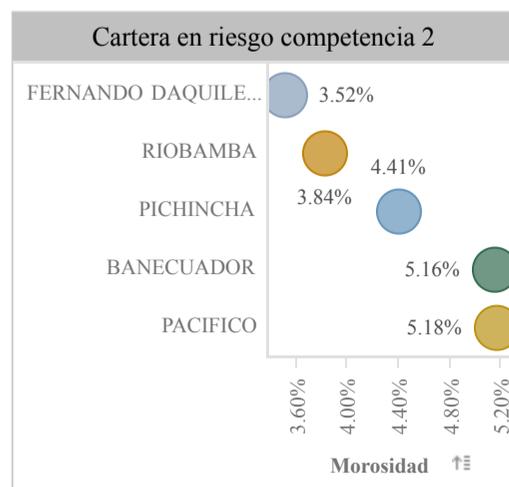
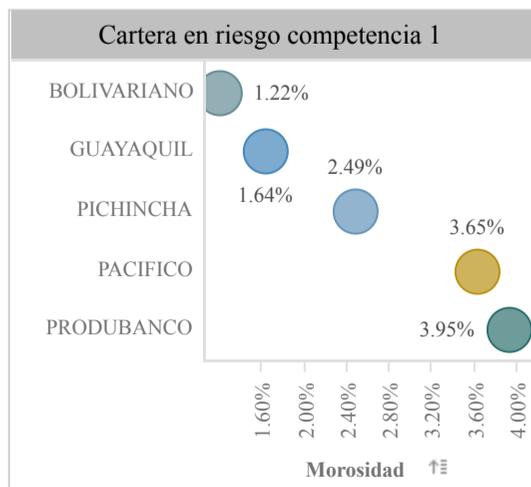
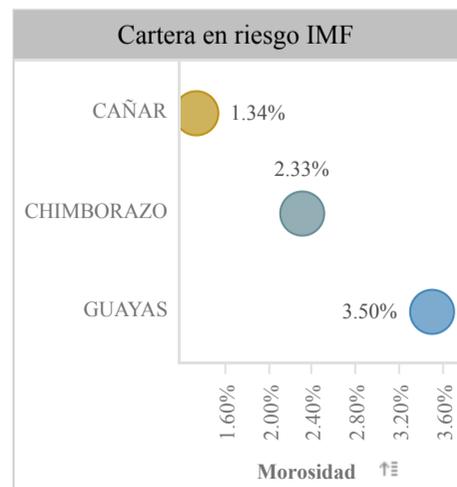
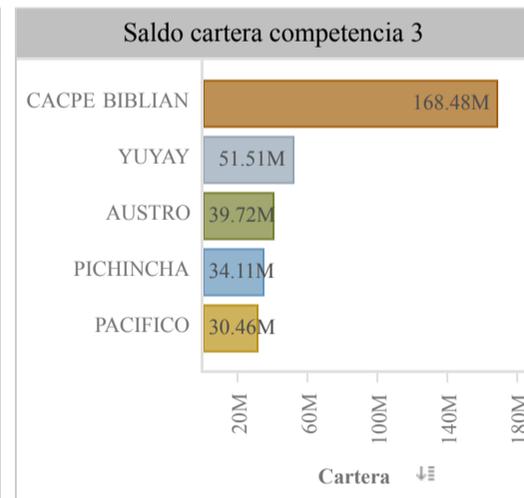
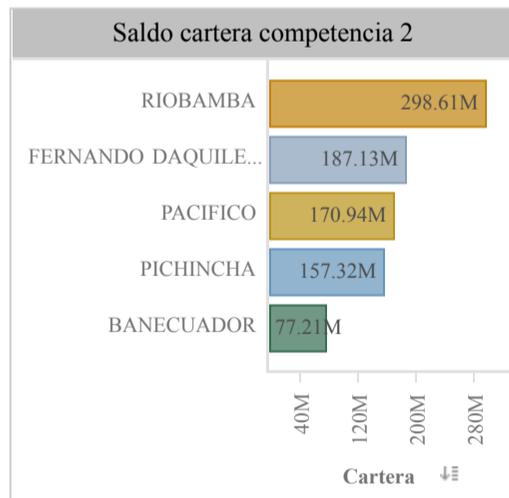
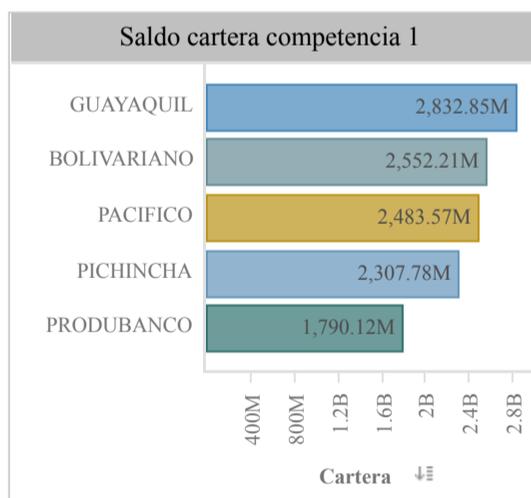
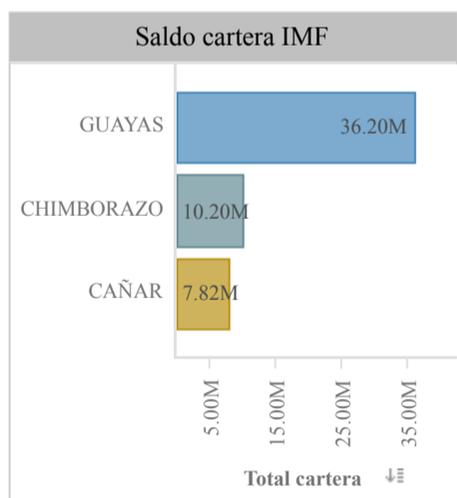


NOV-24

GUAYAS

CHIMBORAZO

CAÑAR

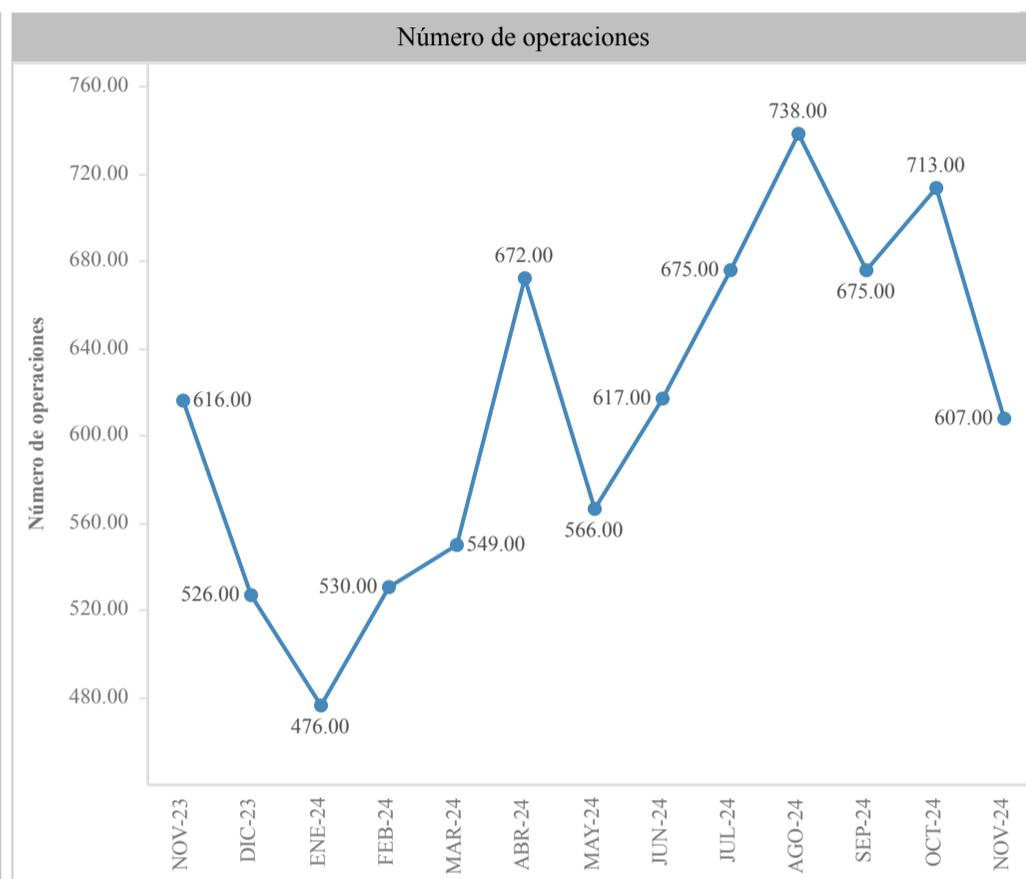
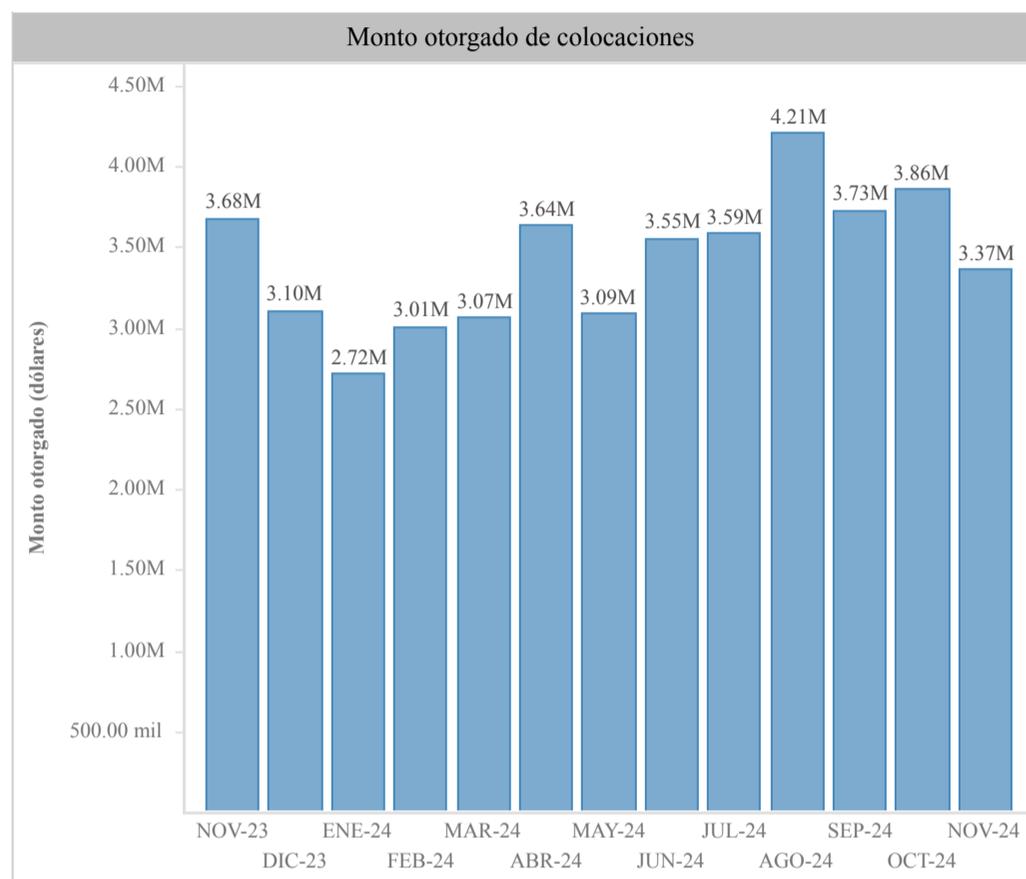




# VOLUMEN DE COLOCACIONES

En volumen de colocaciones se presenta la evolución del volumen otorgado de colocaciones y el número de operaciones de la entidad en análisis en cada fecha de corte. Además, se muestra el volumen otorgado de los principales competidores en las tres provincias de mayor presencia de la IMF en cada fecha de corte. Debido a la disponibilidad de información, los datos se presentan a noviembre 2024.

Fuente: SB/SEPS

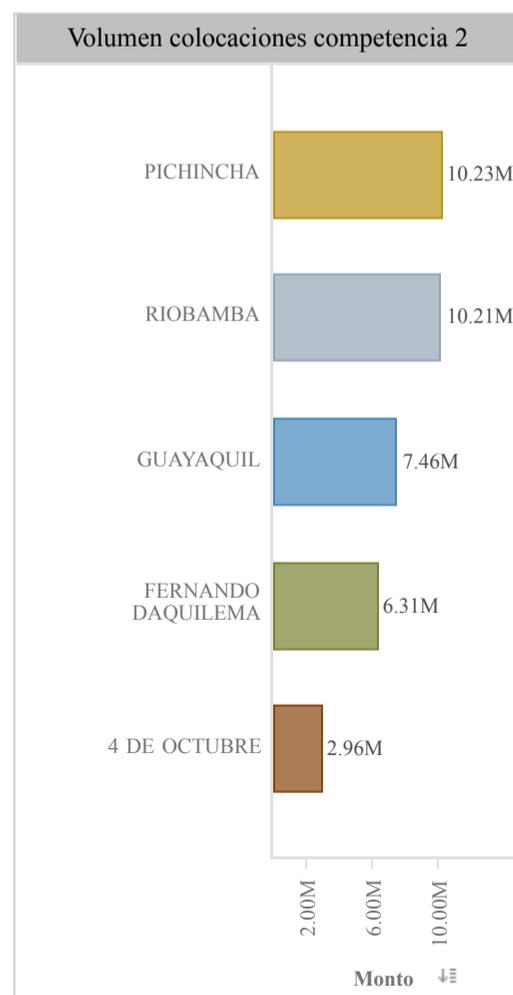
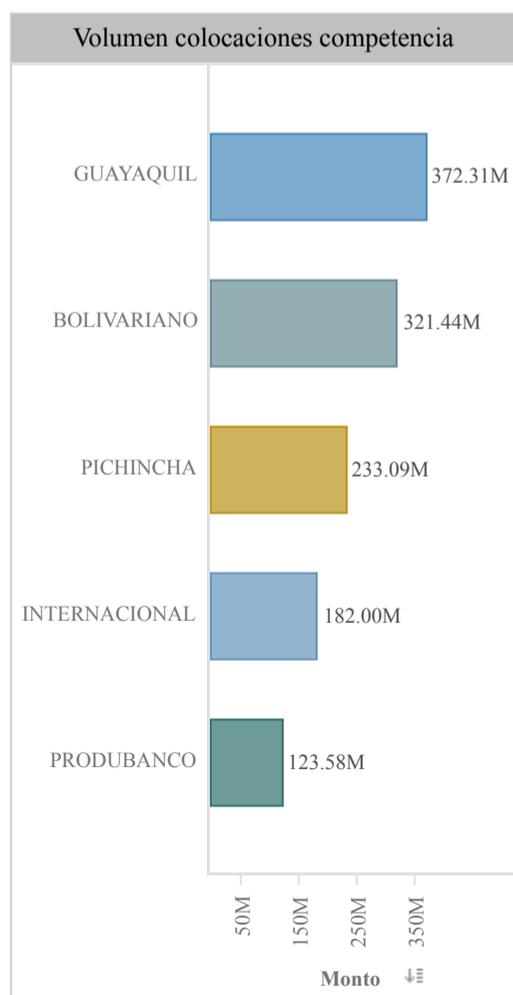
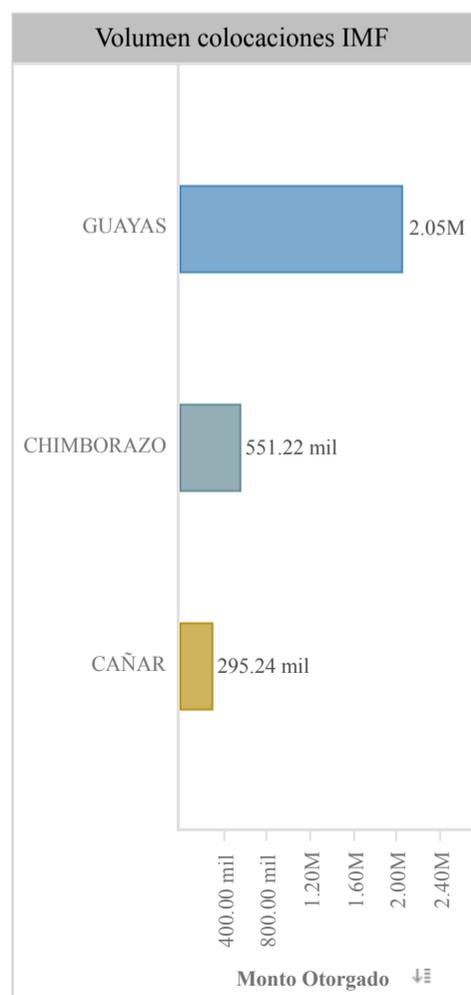


NOV-24

GUAYAS

CHIMBORAZO

CAÑAR

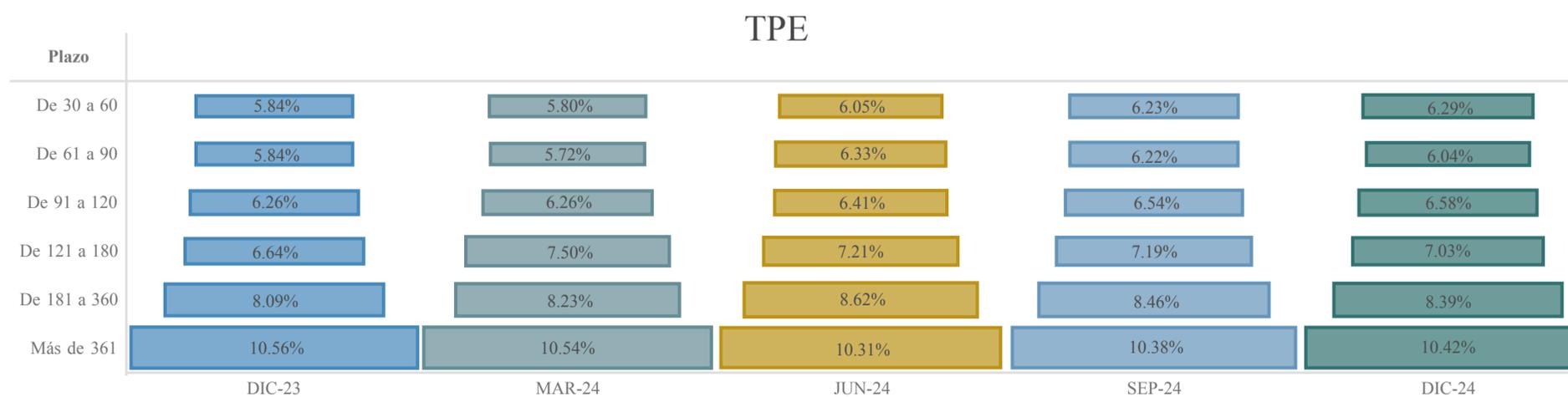
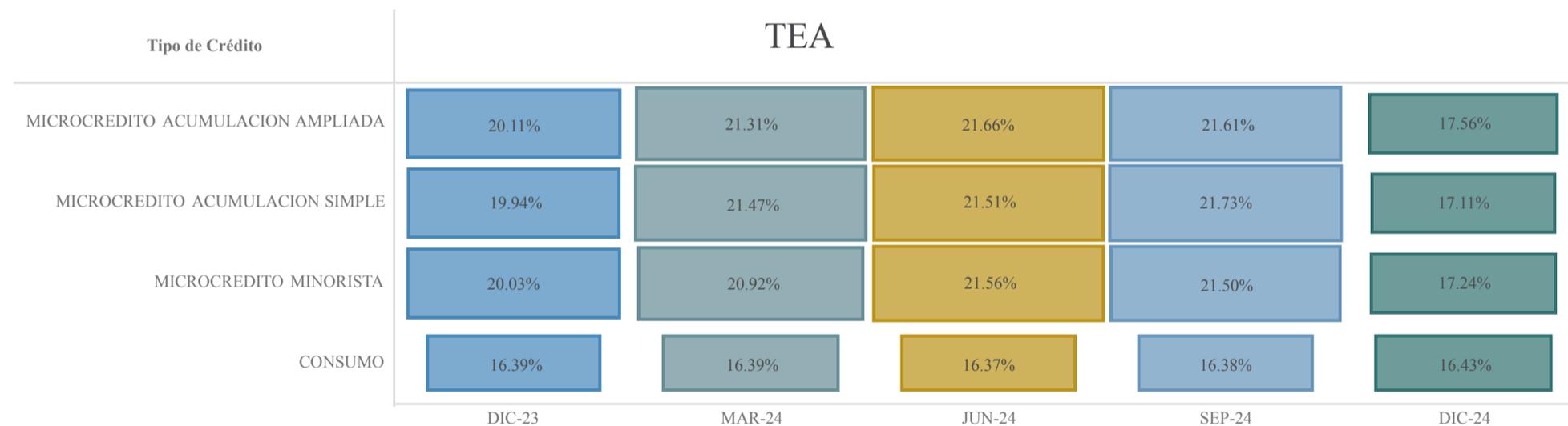
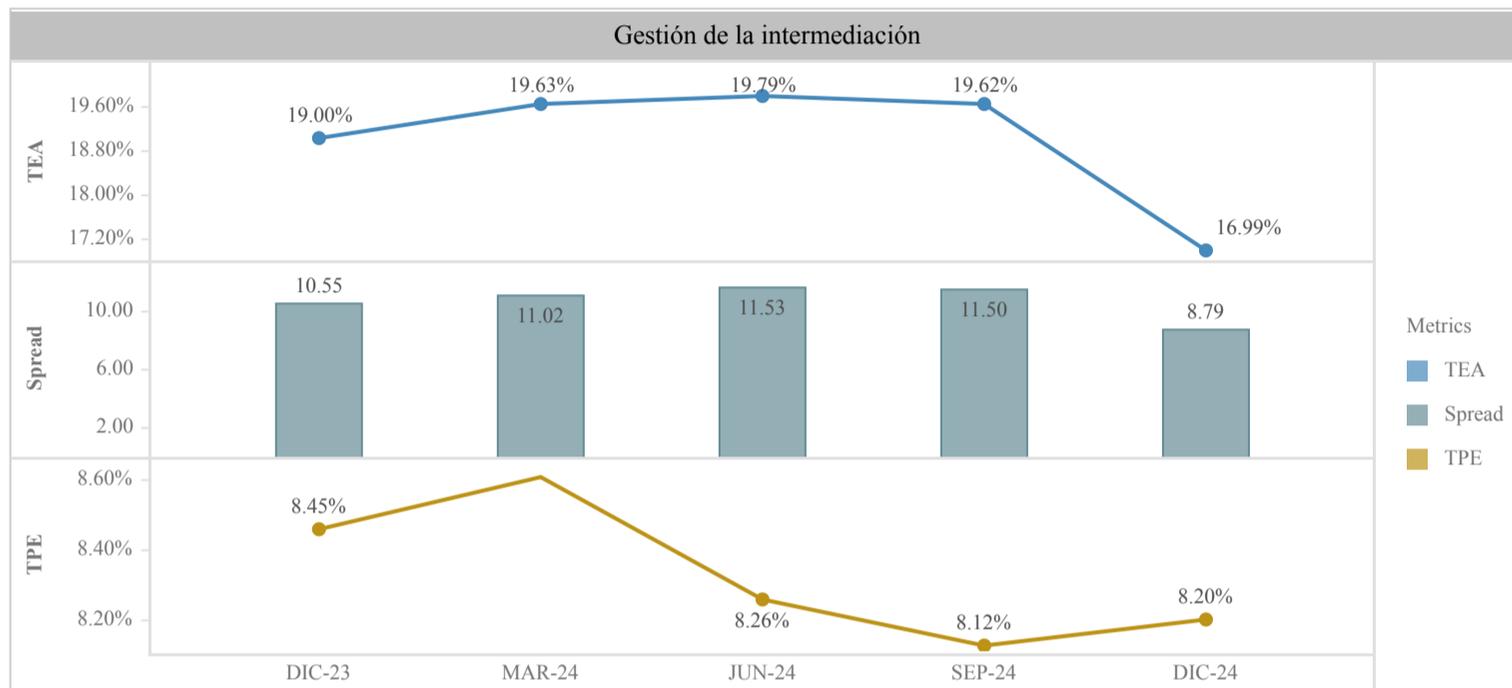




# TASAS DE INTERÉS

En mercado de tasas de interés se presenta la evolución de las tasas de interés activas efectivas (TEA) y las tasas de interés pasivas de depósitos a plazo (TPE) de la entidad en análisis, por segmentos de cartera colocada y plazos captados respectivamente.

Fuente: BCE





## CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO FINANCIERO INDIVIDUAL

La calificación de desempeño financiero individual es un puntaje que se asigna a cada institución miembro de la RFD, con el fin de analizar su situación financiera a partir del comportamiento de las demás entidades miembros de la RFD. Para ello, se toma en cuenta 20 indicadores relacionados con la medición de la calidad de la cartera, solvencia, liquidez, eficiencia, productividad, sostenibilidad y rentabilidad a la fecha de análisis, y se puntúan tomando en cuenta umbrales, los cuales son calculados a partir de la media y desviación estándar de los indicadores antes mencionados, obtenidos por todas las entidades miembros de la RFD, acumulados con tres años de corte anual. **Sin embargo, debido al cambio normativo aplicado en 2023 relacionado al paso de los créditos a vencidos (de 60 días de vencimiento a 30 días), los umbrales para la calificación de este trimestre se calcularon con información al corte de diciembre 2024 hasta lograr estabilidad en los datos.**

Cada indicador tiene un puntaje máximo y la suma de todos estos permite entregar la calificación final para la institución (máximo 100 puntos), que se catalogan a través de rangos con su respectiva interpretación. A continuación, se presentan los resultados alcanzados por la entidad:

DESEMPEÑO FINANCIERO DICIEMBRE 2024				
LUCHA CAMPESINA				
Indicadores financieros	Valor del indicador de IMF	Puntaje obtenido por IMF	Puntaje máximo por obtener	Umbral considerado para puntaje máximo
CALIDAD DE LA CARTERA				
Cartera en riesgo total + Castigos	2.72%	5	5	<= 9.60%
Cobertura de cartera en riesgo total	130.14%	4	5	>= 135.92%
Cartera en riesgo total micro + Castigos micro	3.27%	5	5	<= 10.95%
Total cartera / Total activos	69.98%	5	5	>= 69.34%
Crecimiento anual de cartera bruta	18.29%	5	5	>= 4.92%
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>25</b>	
SOLVENCIA Y LIQUIDEZ				
Patrimonio Técnico	14.99%	5	5	>= 13.00%
Capitalización neto	10.88%	5	5	>= 9.63%
Apalancamiento	7.31	5	5	<= 7.92
Fondos disponibles / Total depósitos a corto plazo	29.18%	4	5	>= 29.89%
Caja bancos + inversiones hasta 90 días / Total activos	20.30%	5	5	>= 15.69%
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>25</b>	



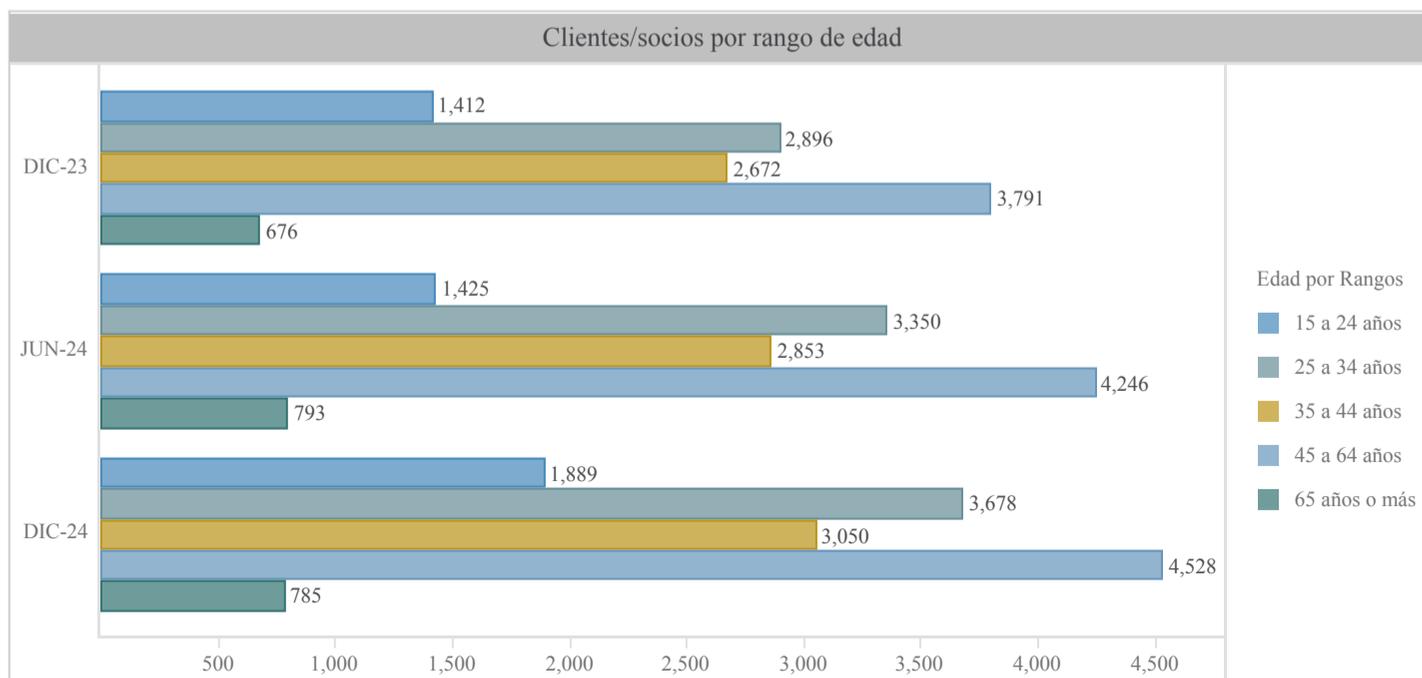
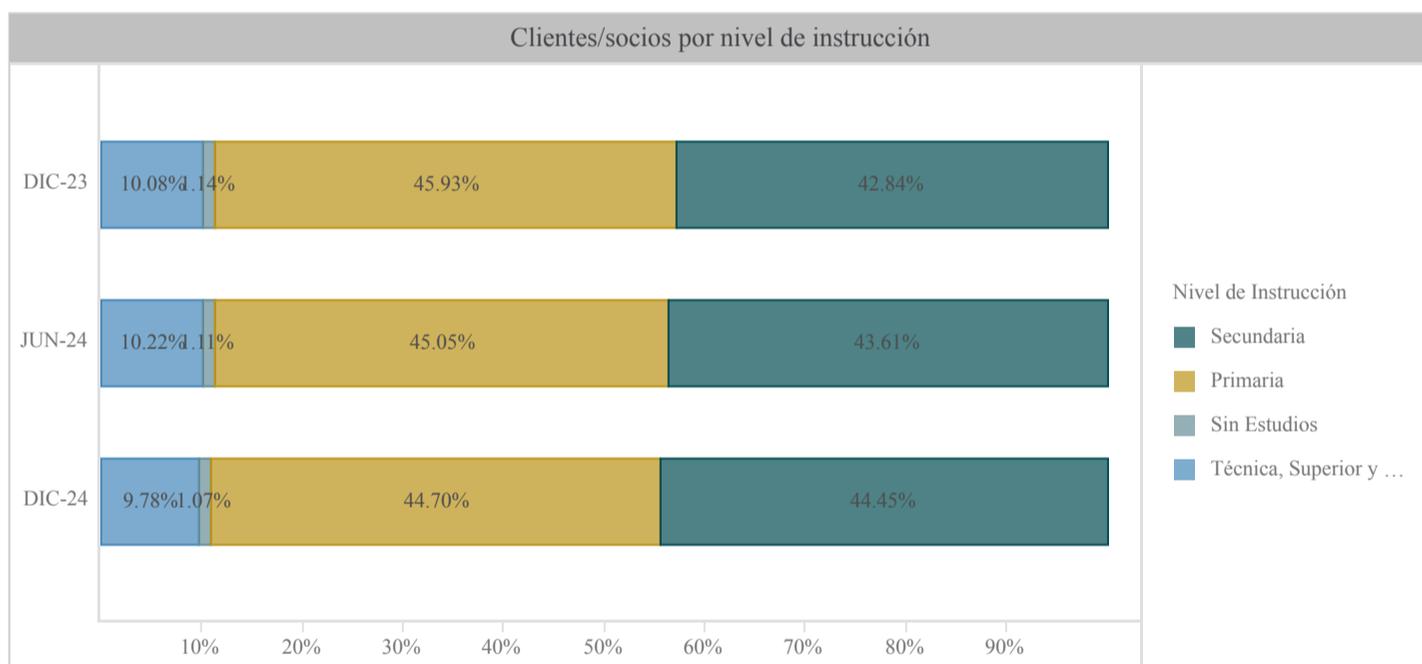
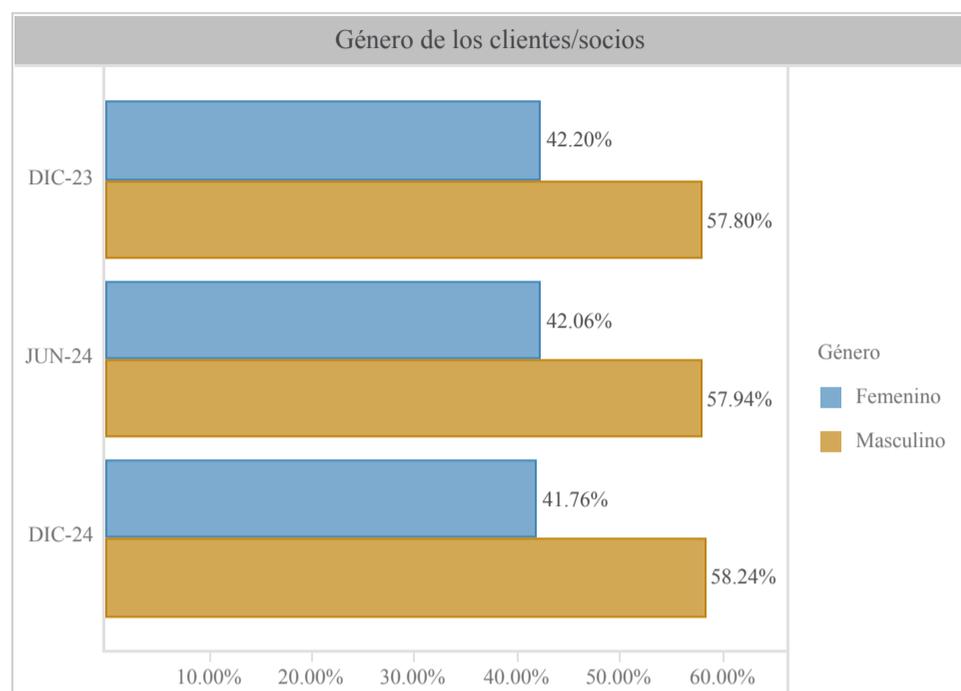
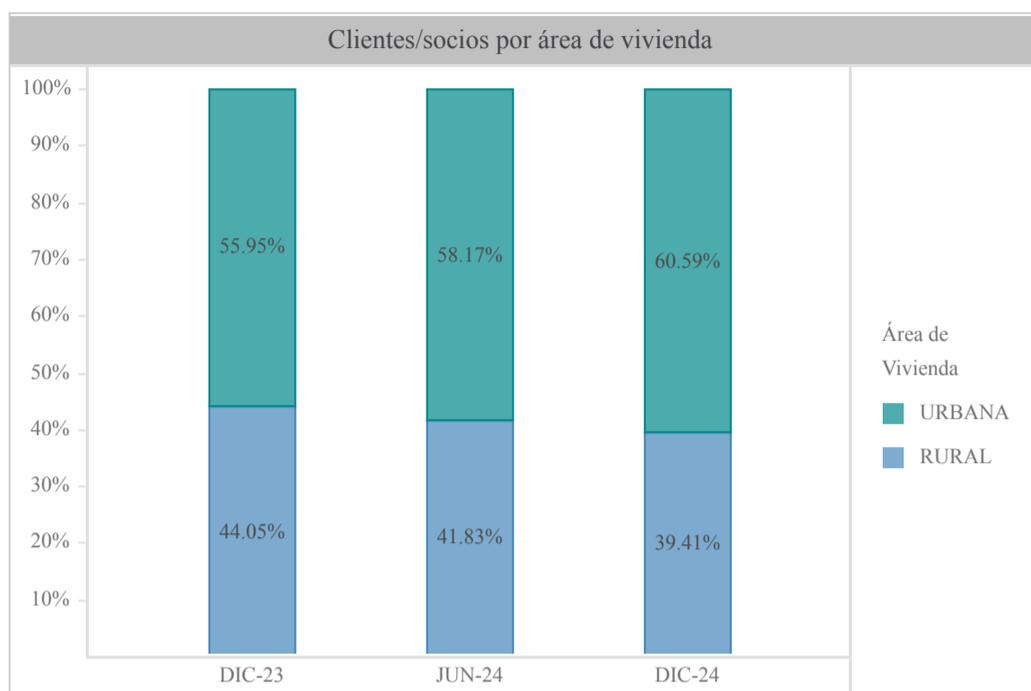
## CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO FINANCIERO INDIVIDUAL

DESEMPEÑO FINANCIERO DICIEMBRE 2024				
LUCHA CAMPESINA				
Indicadores financieros	Valor del indicador de IMF	Puntaje obtenido por IMF	Puntaje máximo por obtener	Umbral considerado para puntaje máximo
<b>EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD</b>				
Gastos operacionales / Total cartera	9.42%	3	5	<= 5.74%
Gastos personal / Total de activos	3.17%	3	5	<= 1.75%
Margen de absorción	90.06%	5	5	<= 96.39%
Margen de intermediación estimado / Activo promedio	0.79%	5	5	>= 0.19%
Activos productivos / pasivos con costo	107.10%	4	5	>= 108.91%
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>25</b>	
<b>SOSTENIBILIDAD Y RENTABILIDAD</b>				
Sostenibilidad operacional	105.53%	5	5	>= 102.47%
Sostenibilidad financiera	100.58%	4	5	>= 101.48%
Retorno sobre activo total (ROA)	0.78%	5	5	>= 0.23%
Retorno sobre patrimonio total (ROE)	6.19%	5	5	>= 1.42%
Utilidad (pérdida) operacional neta después de impuestos / utilidad (pérdida) neta	75.68%	4	5	>= 94.54%
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>25</b>	
<b>Puntaje desempeño financiero</b>		<b>91</b>	<b>100</b>	<b>Rango 1</b>

Rango	Puntaje	Denominación	Descripción
1	90 - 100 pts.	Excelente	La situación de la Entidad es excelente con sobresalientes niveles de calidad de cartera, solvencia, liquidez, eficiencia, productividad, sostenibilidad y/o rentabilidad. Presenta una sólida situación financiera. Ante situaciones de vulnerabilidad esta puede mitigarse con su fortaleza financiera.
2	89 - 80 pts.	Muy bueno	La situación de la Entidad es muy buena, con una solidez en el nivel de la calidad de cartera, solvencia, liquidez, eficiencia, productividad, sostenibilidad y/o rentabilidad; presenta una situación financiera adecuada. Ante situaciones de vulnerabilidad, esta puede mitigarse en el corto plazo.
3	79 - 70 pts.	Bueno	La situación de la Entidad es buena en el nivel de la calidad de cartera, solvencia, liquidez, eficiencia, productividad, sostenibilidad y/o rentabilidad. Ante situaciones de vulnerabilidad se sugiere aplicar correctivos necesarios para que no se vean afectados los indicadores financieros.
4	69 - 60 pts.	Aceptable	La situación de la Entidad es aceptable. Presenta ciertas debilidades en los niveles de calidad de cartera, solvencia, liquidez, eficiencia, productividad, sostenibilidad y/o rentabilidad, que son superables. Se sugiere mantenerse alerta ante posibles situaciones de vulnerabilidad en el mercado, que podría afectar la calidad de los indicadores.
5	59 - 50 pts.	Presenta aspectos que mejorar	La situación de la Entidad presenta aspectos que podrían mejorar en algunos de sus indicadores como: la calidad de cartera, solvencia, liquidez, eficiencia, productividad, sostenibilidad y/o rentabilidad. Se sugiere a la entidad establecer estrategias en el corto y mediano plazo para fortalecer sus indicadores, y no afectar su posición financiera, la cual podría verse deteriorada ante situaciones de vulnerabilidad.
6	Menos de 50 pts.	Presenta debilidades	La situación de la Entidad presenta debilidades en sus niveles de calidad de cartera, solvencia, liquidez, eficiencia, productividad, sostenibilidad y rentabilidad, la cual podría verse aún más afectada ante situaciones de vulnerabilidad. Se sugiere implementar procesos de fortalecimiento.

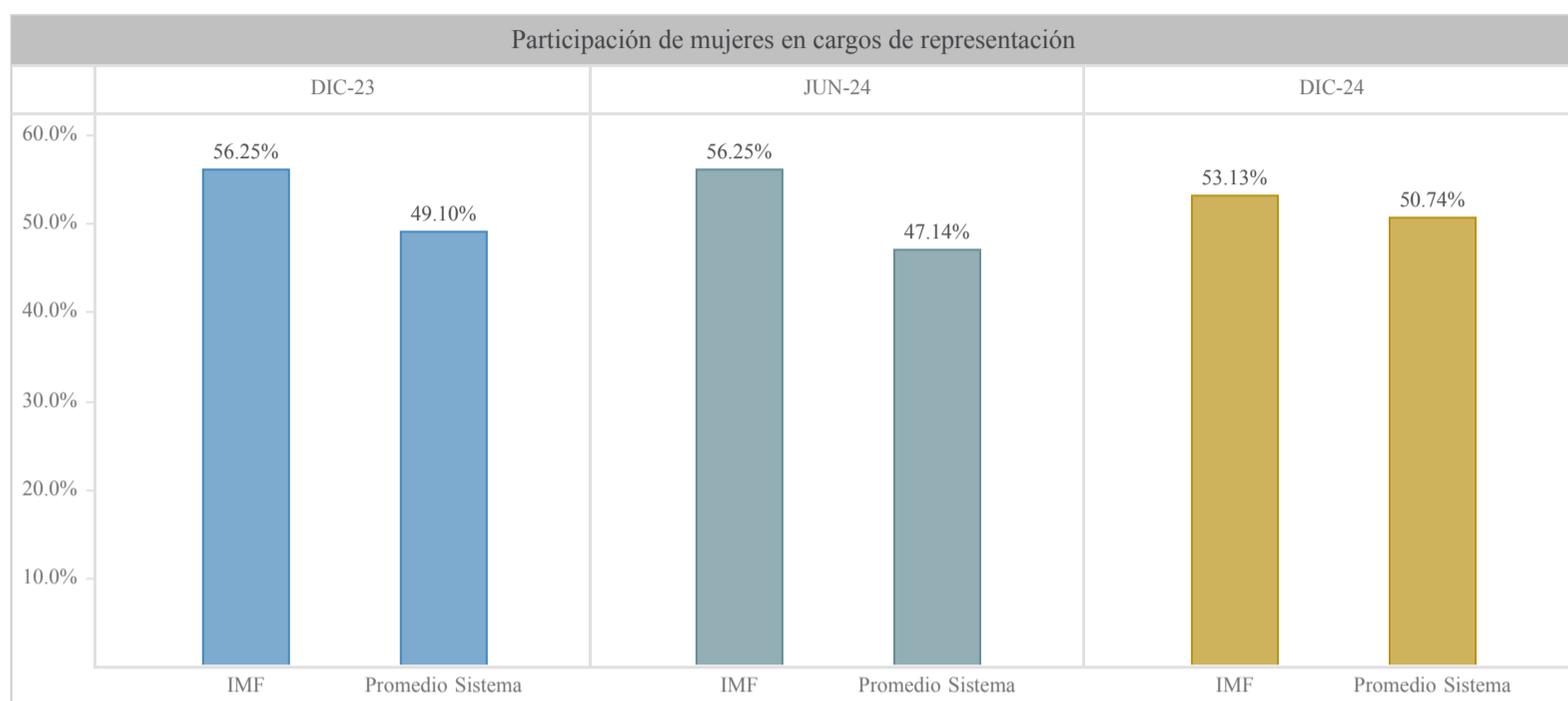


## DEFINIR Y MONITOREAR OBJETIVOS SOCIALES

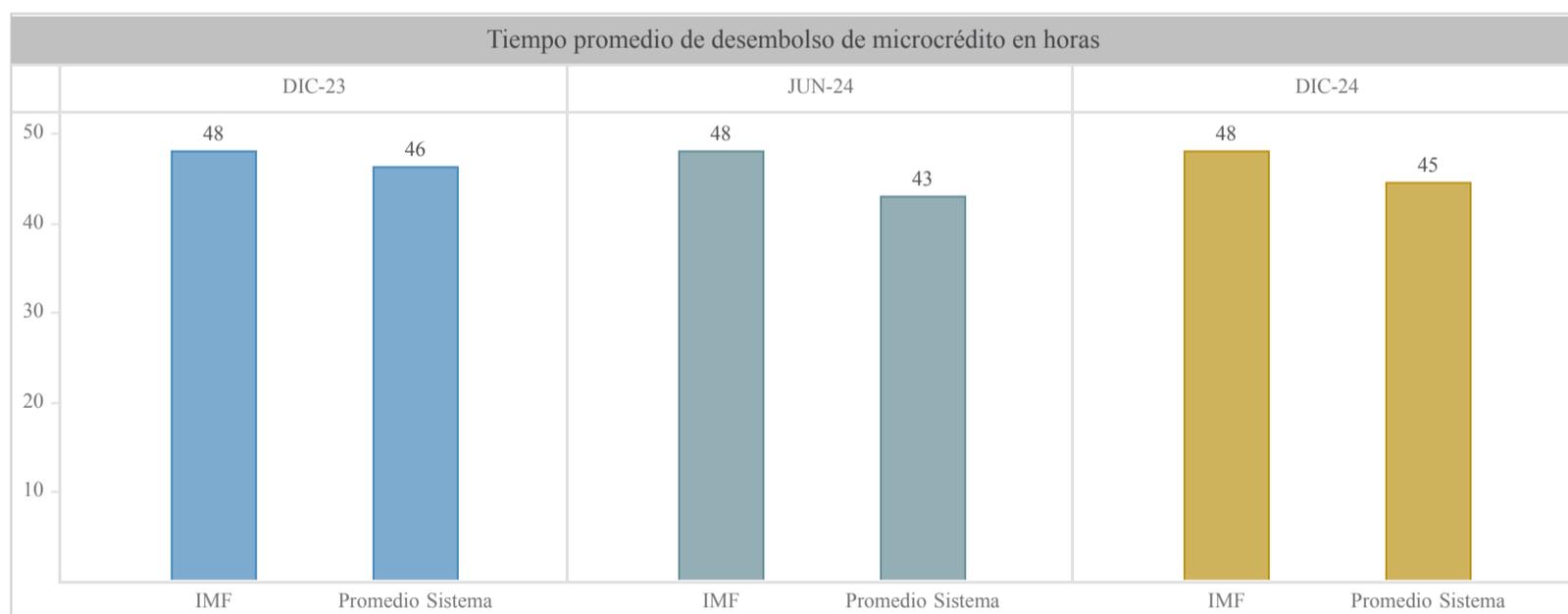




## ASEGURAR EL COMPROMISO DE LA JUNTA DIRECTIVA CON LOS OBJETIVOS SOCIALES



## TRATAR A LOS CLIENTES RESPONSABLEMENTE



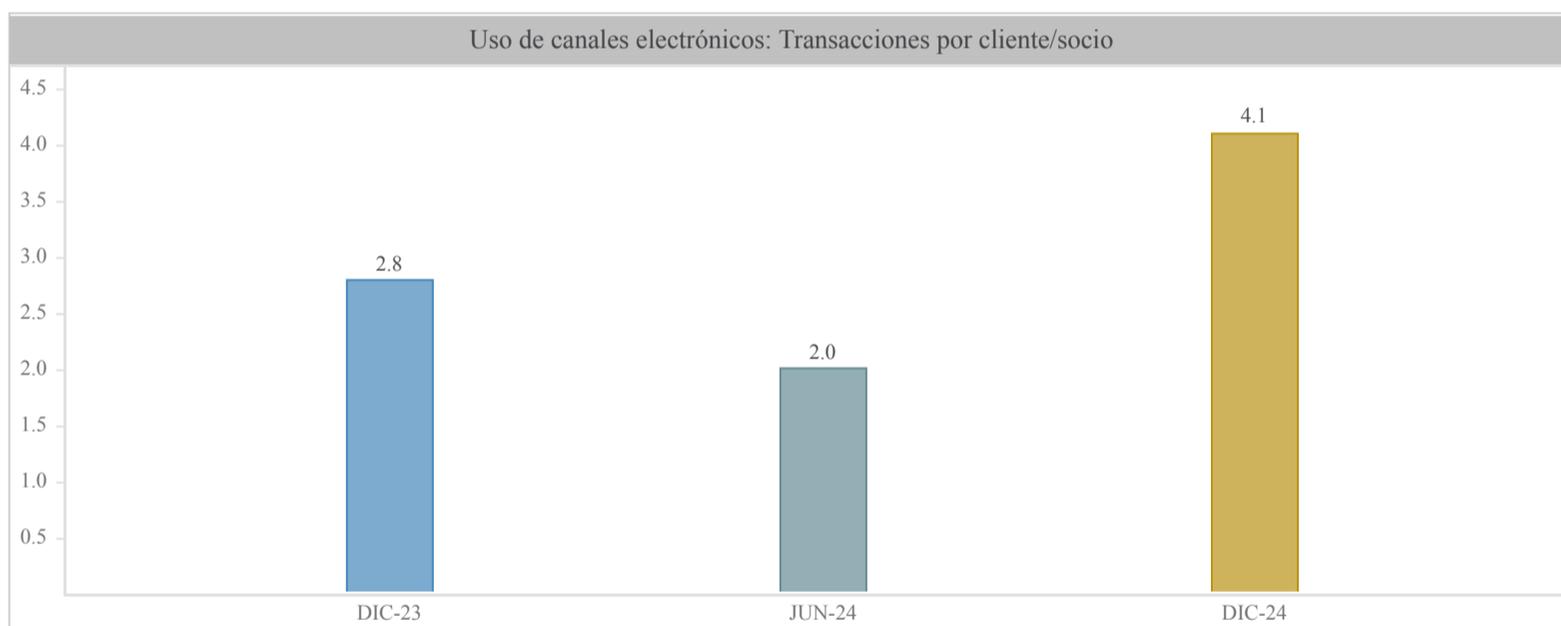
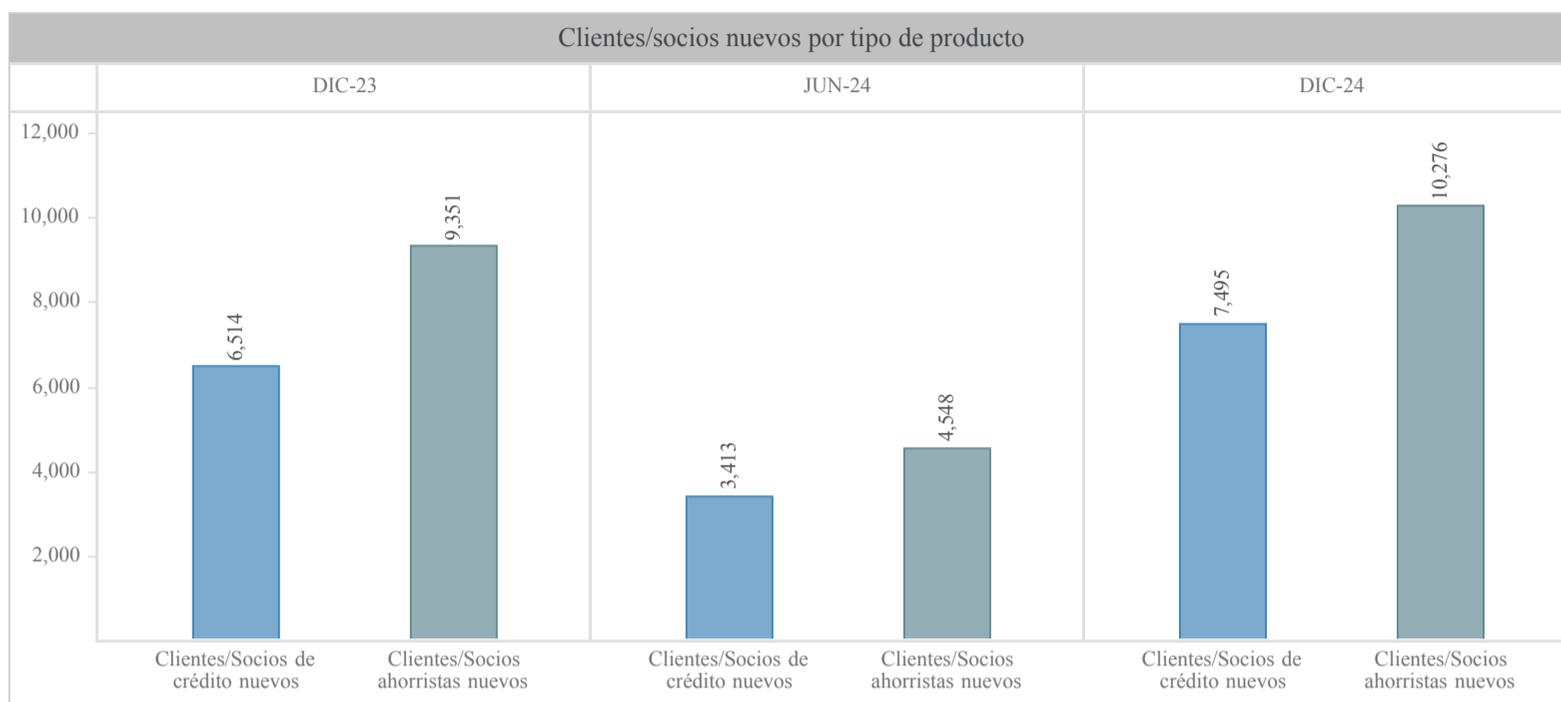
Clientes/Socios Beneficiados de servicios no financieros y con acceso a seguros				
Organización	Periodo	DIC-23	JUN-24	DIC-24
LUCHA CAMPESINA	Clientes/Socios con seguro de vida	17.6%	22.1%	25.1%
	Clientes/Socios Beneficiados con servicios exequiales en el periodo	5	0	44
	Clientes/Socios con Seguro Médico	8.8%	8.3%	8.8%
	Clientes /Socios Beneficiarios de atención médica en el periodo	6,818	1,571	1,592

\*\* Para la variable de beneficiados de atención médica se toma en cuenta a las personas atendidas en brigadas médicas o gracias a convenios con consultorios médicos (que no sean beneficios de los productos de seguros).

\*\* La variable beneficiarios de servicios exequiales se refiere al número de veces en los cuales ha sido entregado un fondo mortuario (en caso de que la IMF cuente con este servicio).



## DISEÑAR PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE REPRESENTAN LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES



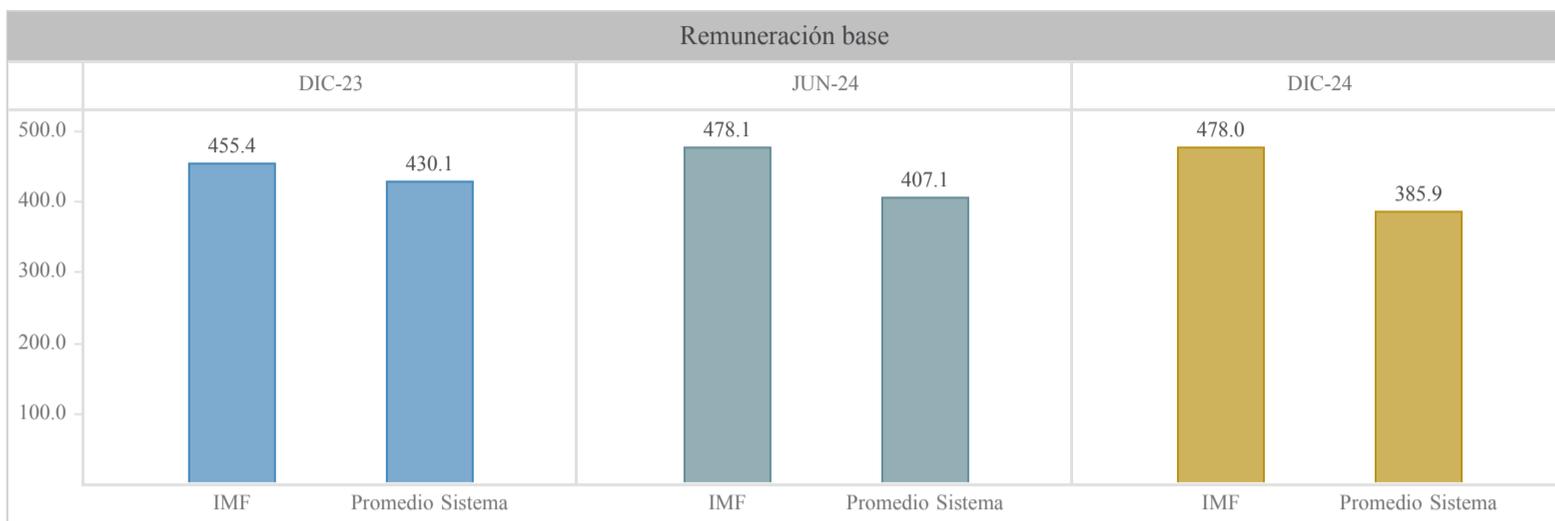
\*\* Se toma en cuenta a las operaciones en cajeros automáticos, banca virtual, banca móvil y POS de la institución realizadas durante el año.

Número y monto de operaciones pequeñas				
Organización	Periodo	DIC-23	JUN-24	DIC-24
LUCHA CAMPESINA	Número de operaciones de crédito vigentes menores a 2.000 dólares	1,276	1,457	1,649
	Número de Préstamos Vigentes	11,447	12,666	13,930
	Operaciones de montos pequeños (%)	11.1%	11.5%	11.8%
	Monto de operaciones menores a 2.000 dólares	1,928,005	2,212,281	2,527,113

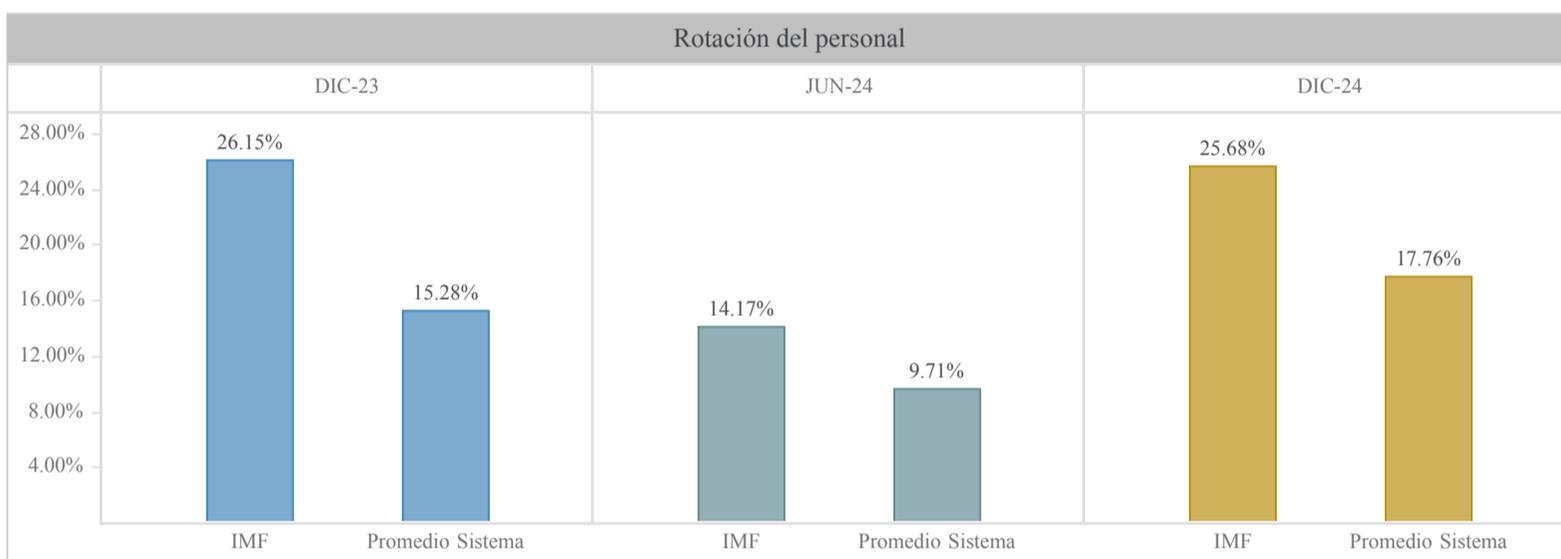
\*\* Se toma en cuenta a las operaciones y montos de todos los segmentos de crédito



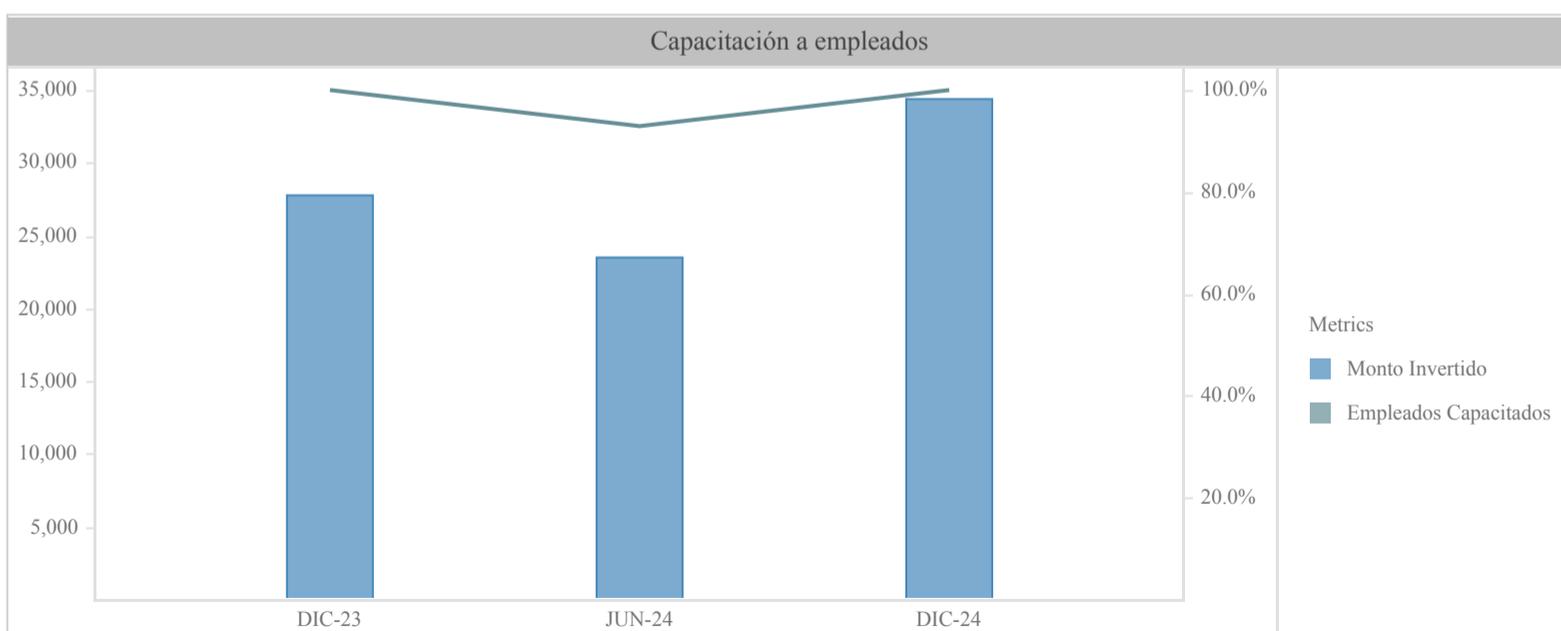
## TRATAR A LOS EMPLEADOS RESPONSABLEMENTE



\*\* Se compara el salario más bajo de la IMF con el promedio de los salarios más bajos del tipo de entidad (Banco, COAC, ONG).



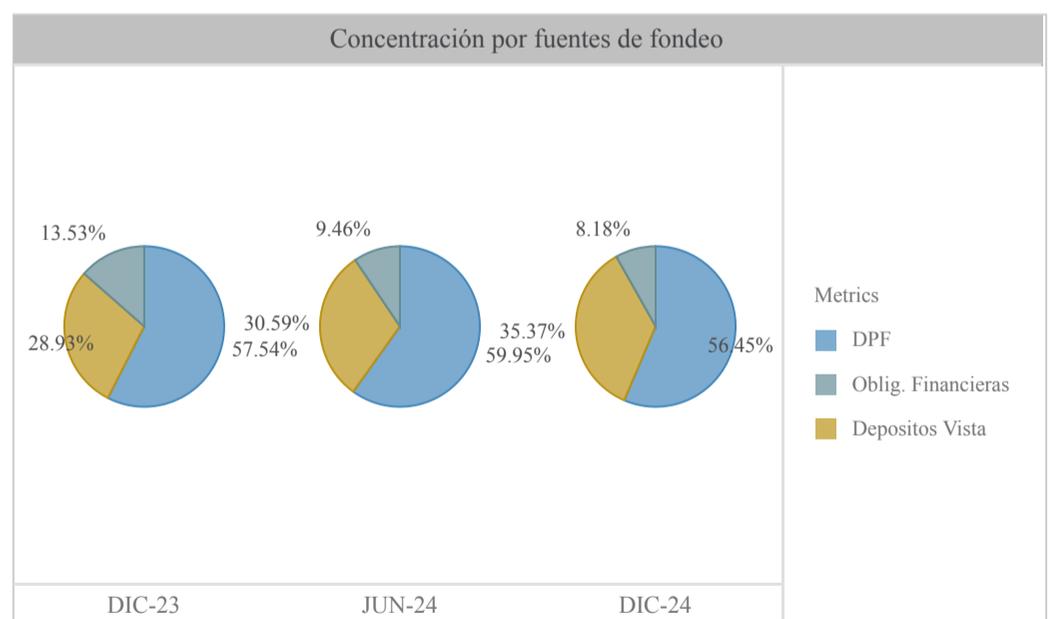
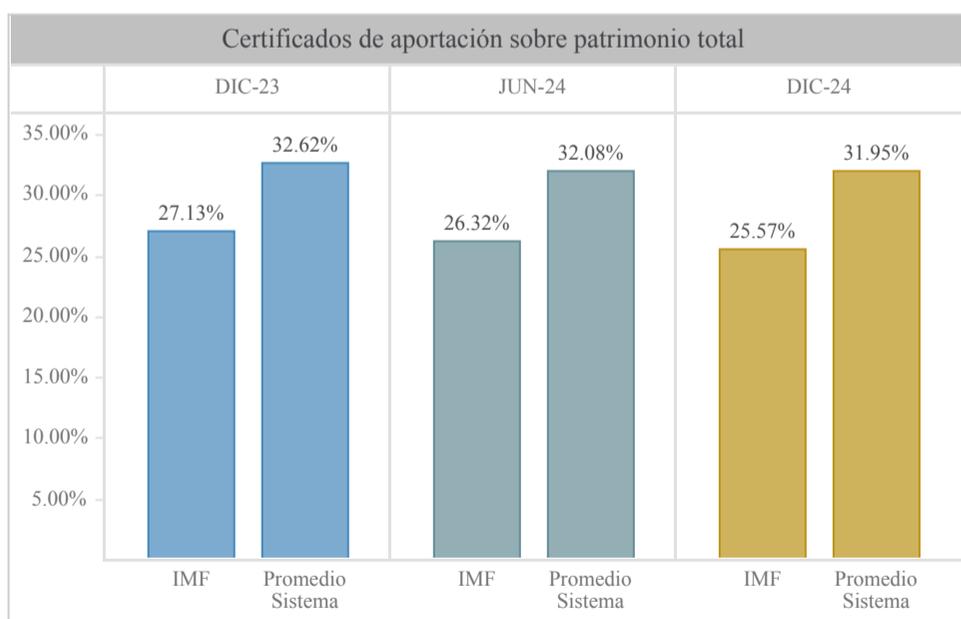
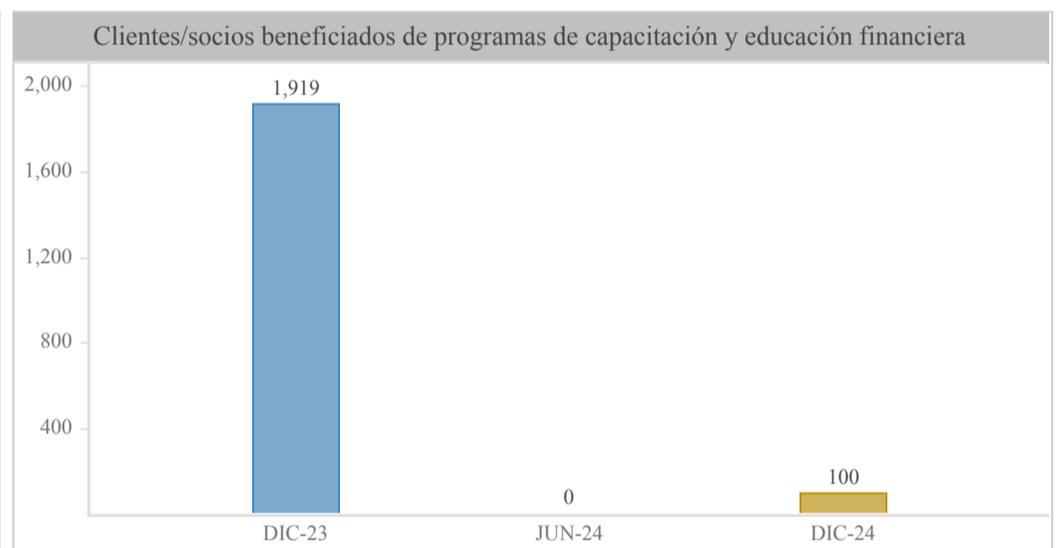
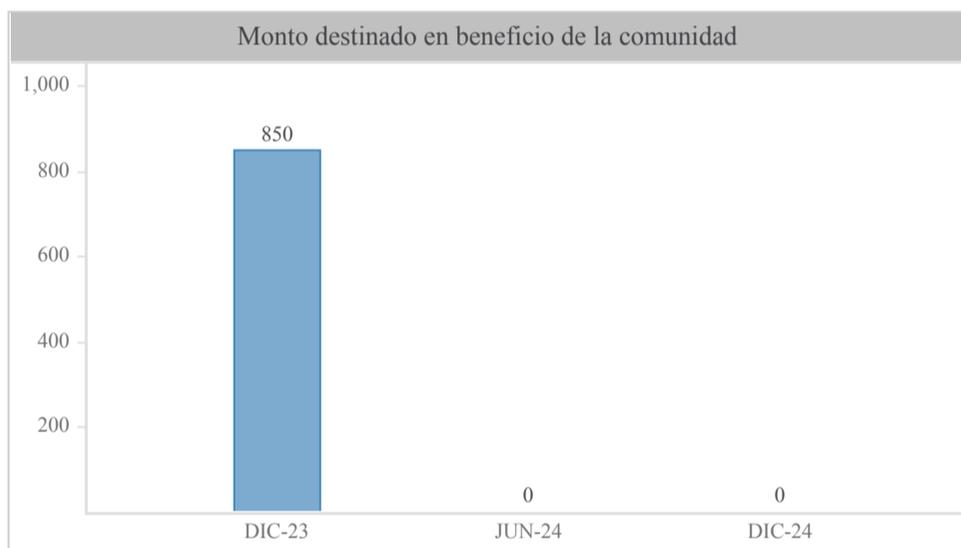
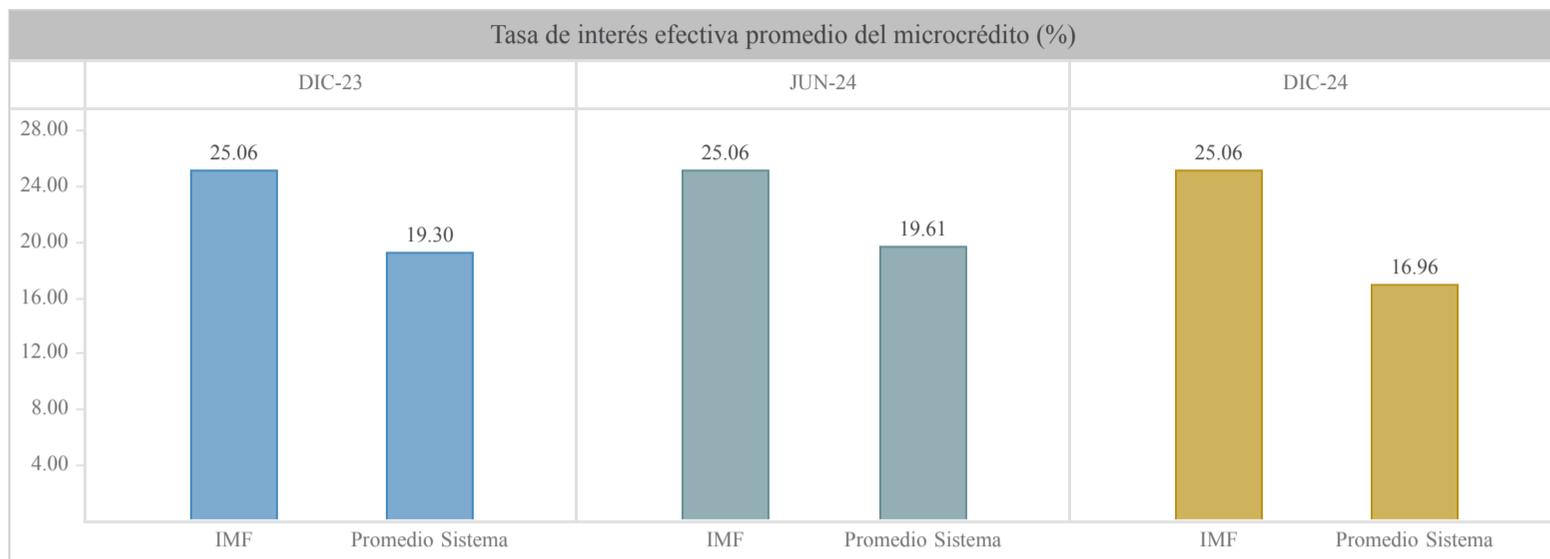
\*\* Se toma en cuenta a las operaciones en cajeros automáticos, banca virtual, banca móvil y POS de la institución realizadas durante el año.



Organización	Periodo	DIC-23	JUN-24	DIC-24
LUCHA CAMPESINA	Monto Invertido	27,820	23,574	34,486
	Empleados Capacitados (%)	100.0%	93.0%	100.0%



## EQUILIBRAR EL DESEMPEÑO SOCIAL Y FINANCIERO



Otros indicadores de alcance social

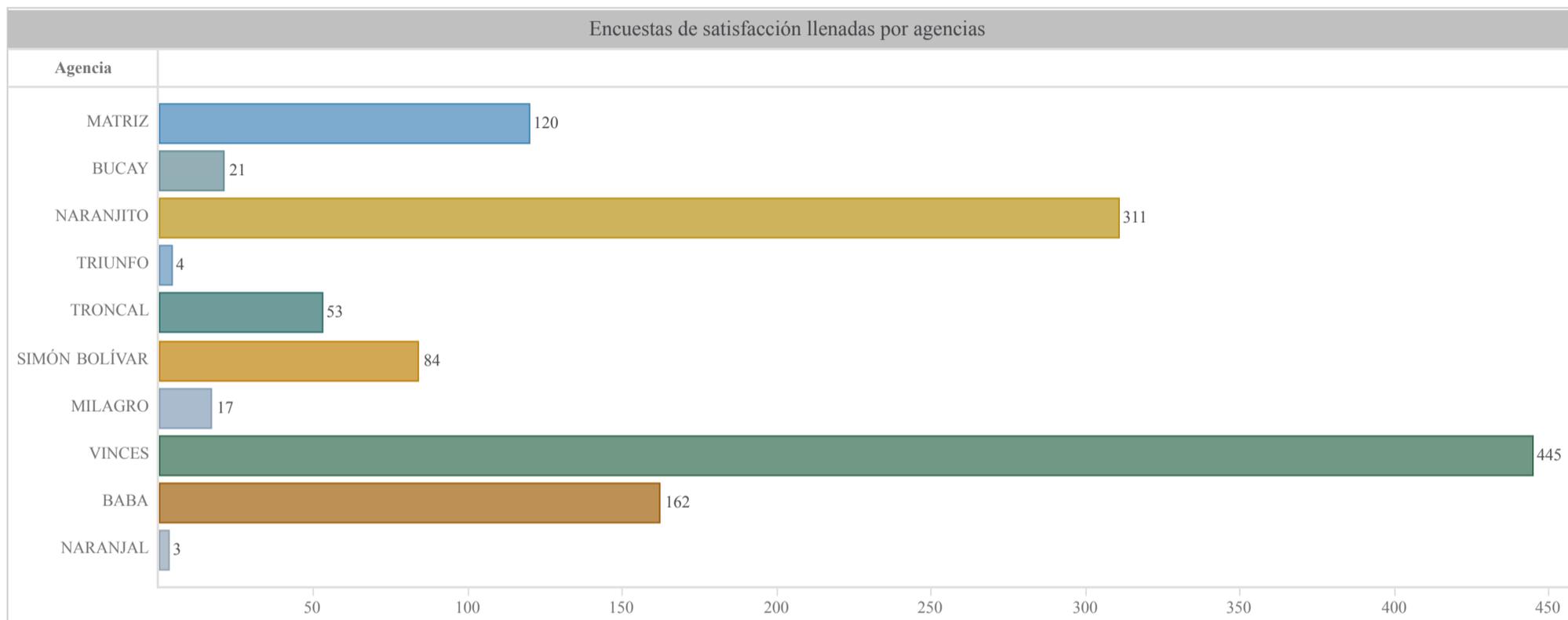
Organización	Periodo	DIC-23	JUN-24	DIC-24
LUCHA CAMPESINA	Empleados con discapacidades	2	3	3
	Clientes/Socios con discapacidades	0	0	0
	Empleados migrantes	0	0	0
	Clientes/Socios de crédito migrantes	0	0	0



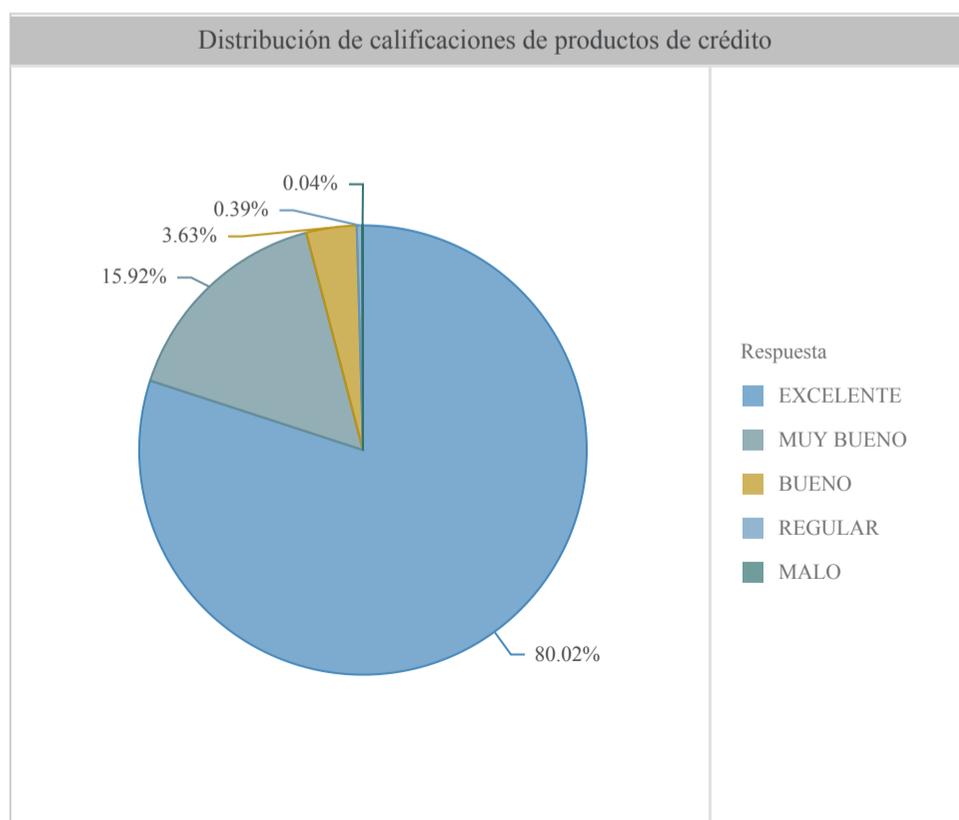
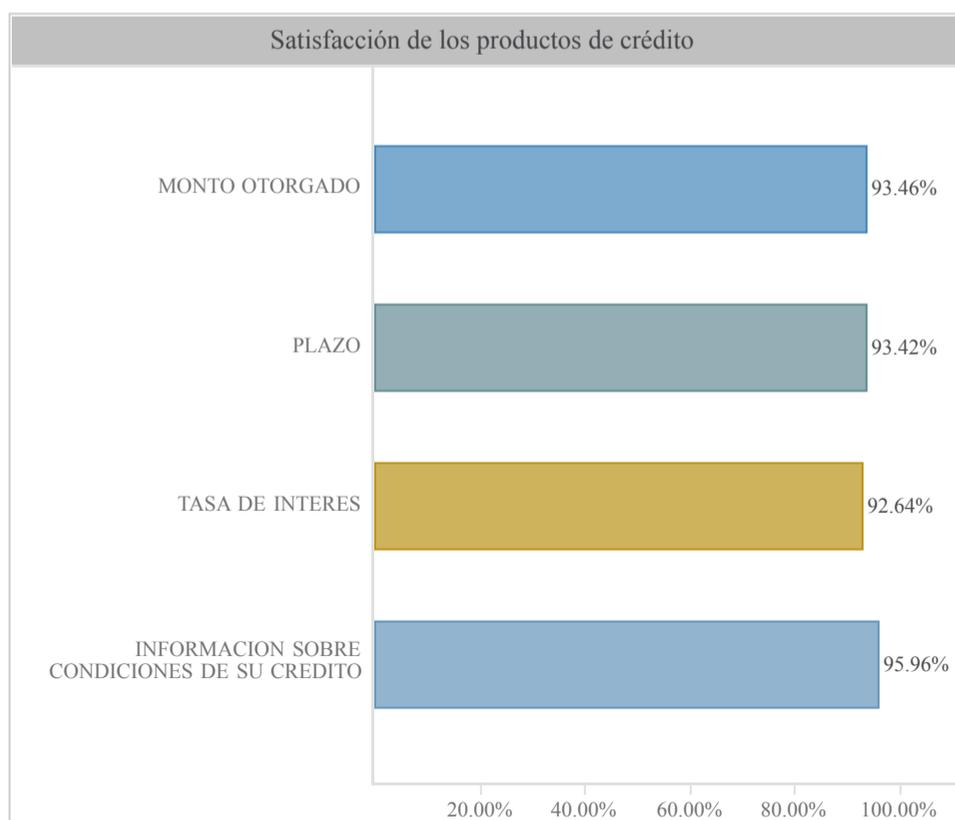
## SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES ENERO - DICIEMBRE 2024

El siguiente informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción aplicado a una muestra representativa de socios/clientes en el periodo enero - diciembre 2024.

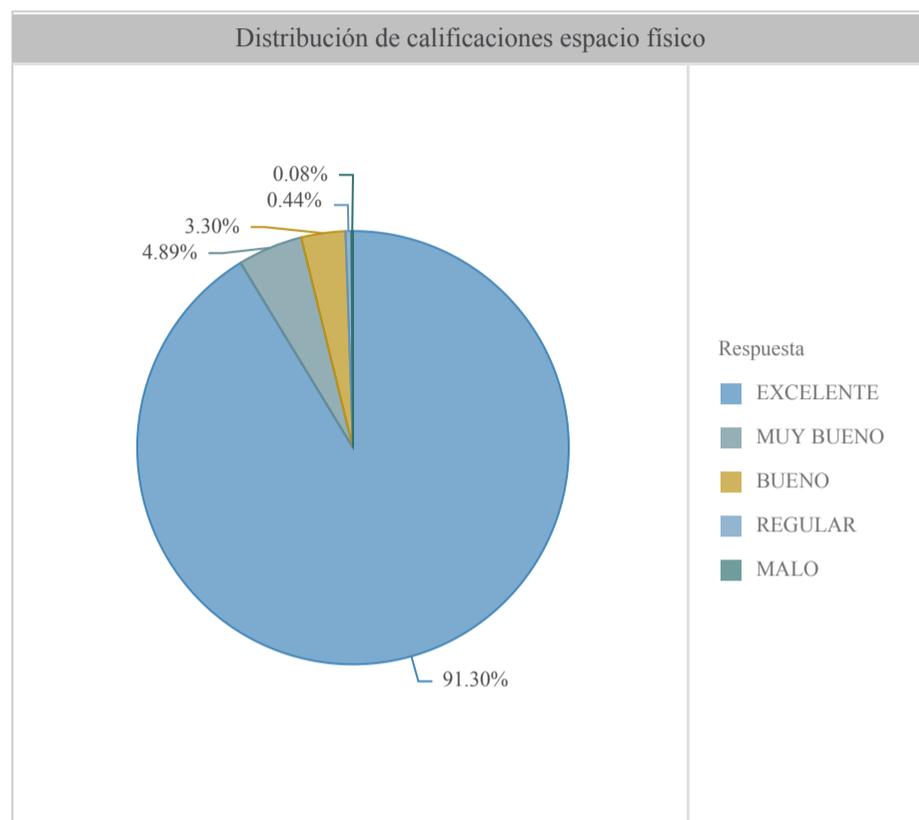
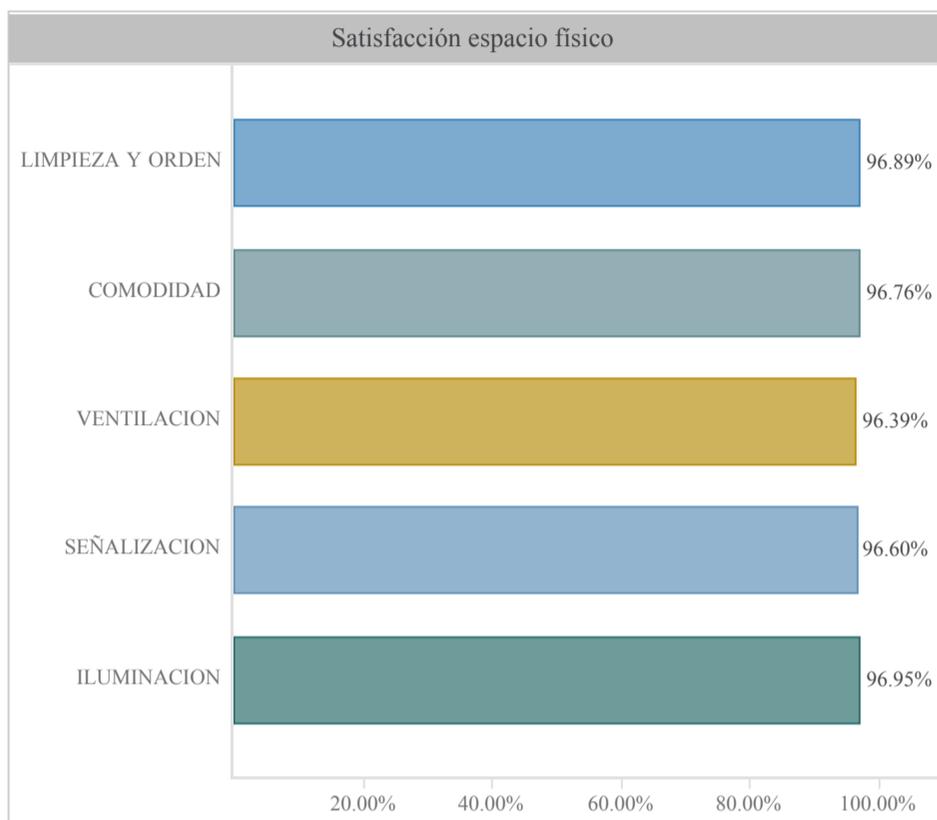
El indicador de satisfacción para cada una de las secciones se calcula asignando ponderaciones con un valor de 0 a los servicios reportados como “malos”, 0.25 a los “regulares”, 0.50 a los “buenos”, 0.75 a los “muy buenos” y un valor de 1 a los considerados como “excelentes” para los clientes/socios. En este sentido, un cliente que reporte a todos los servicios recibidos como “excelentes” en todas las secciones tendrá el 100% de satisfacción, mientras que un cliente que haya reportado como "malos" a todos los servicios contara con un valor de satisfacción de 0%.



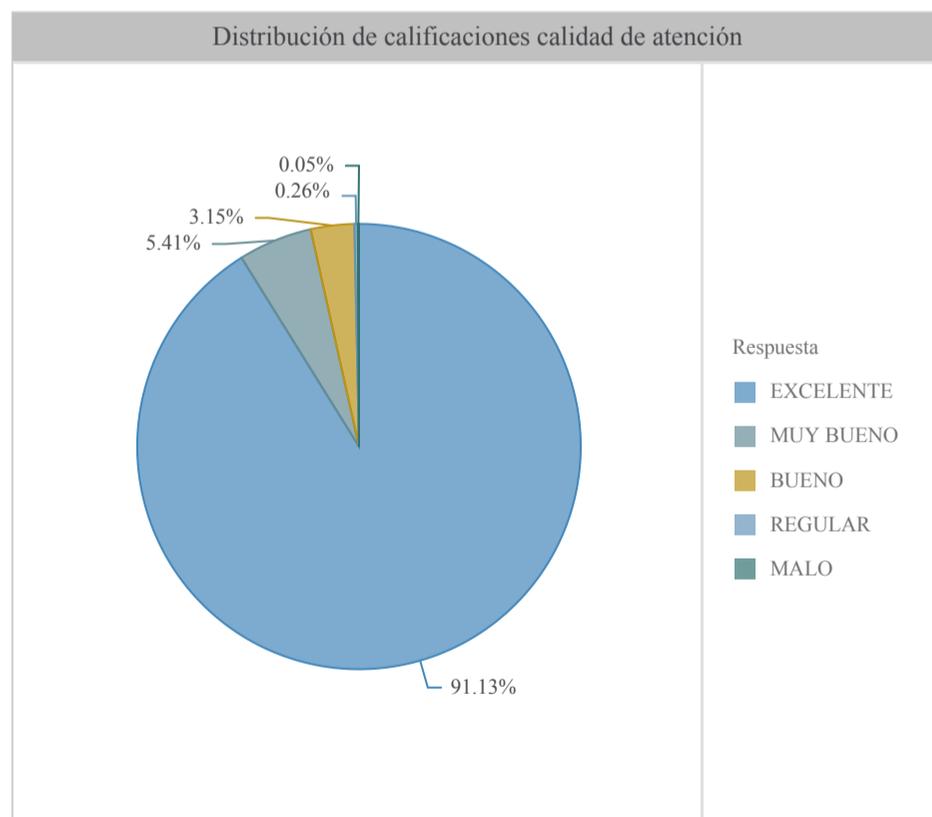
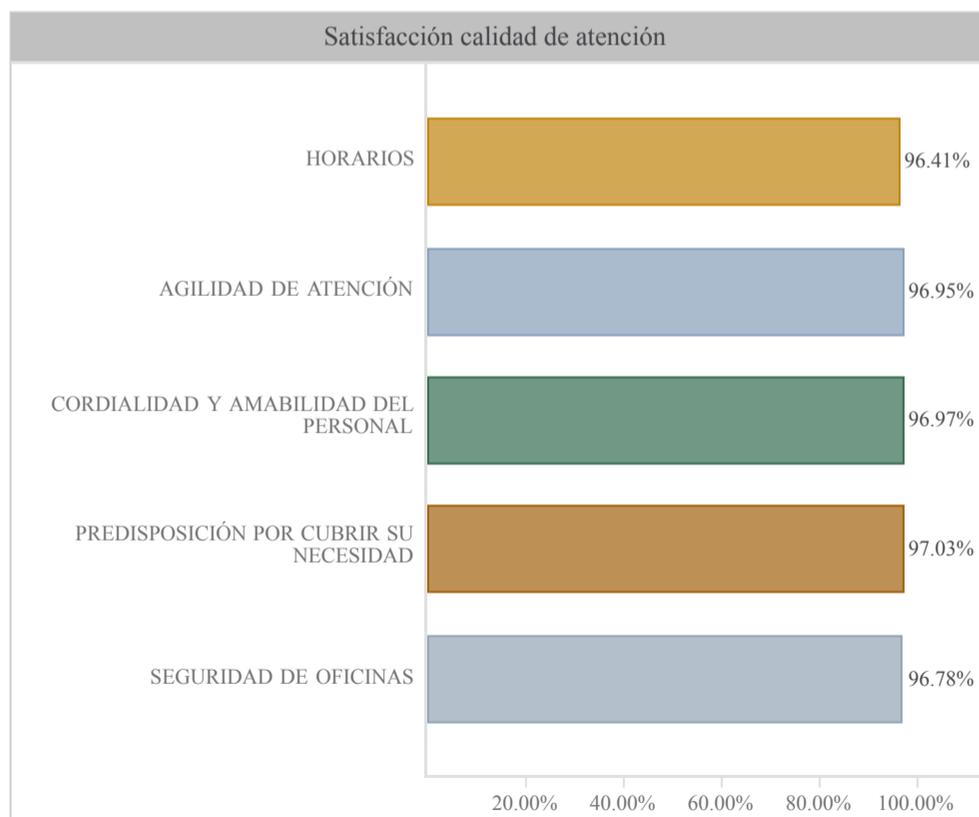
### Productos de crédito



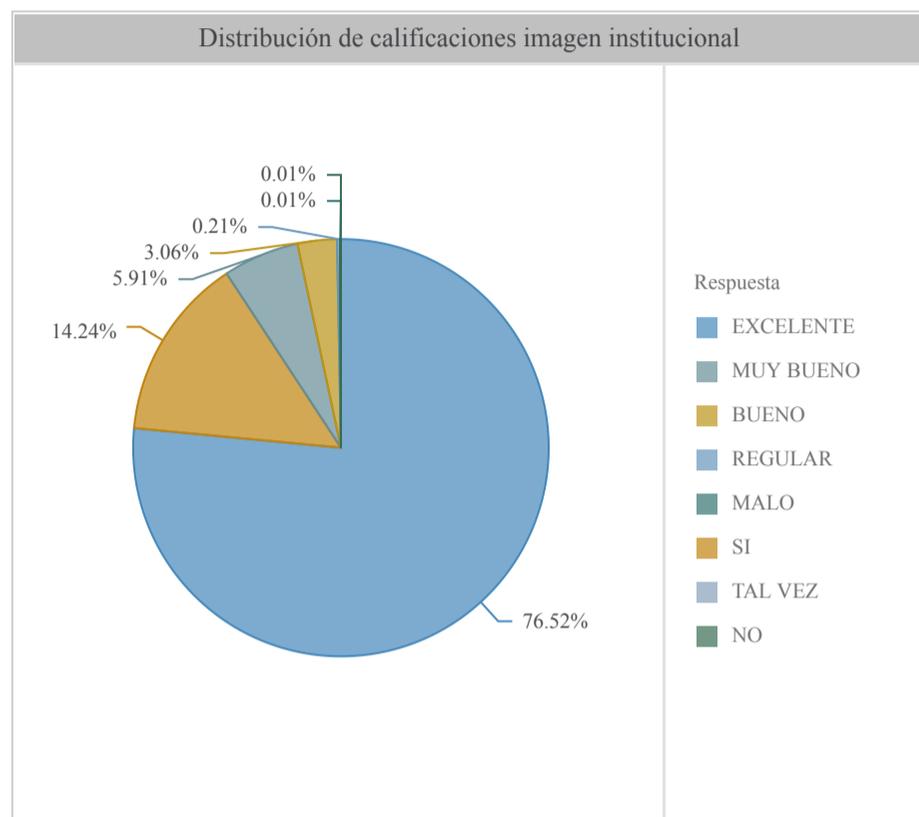
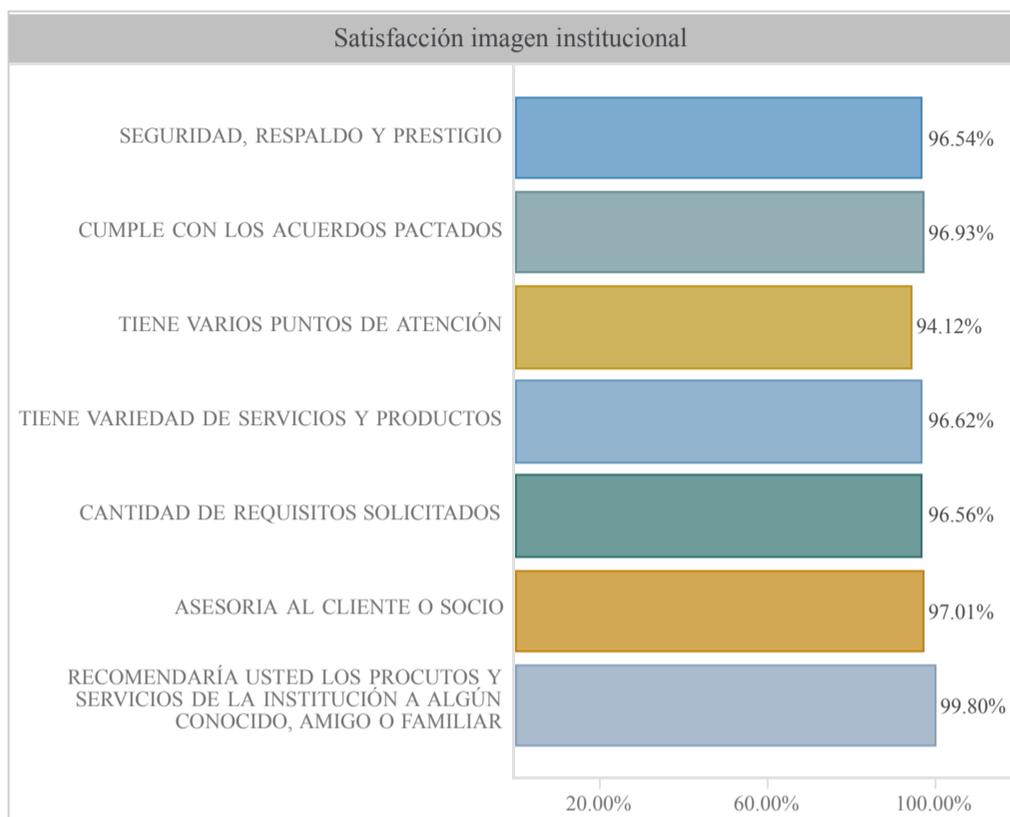
## Espacio físico



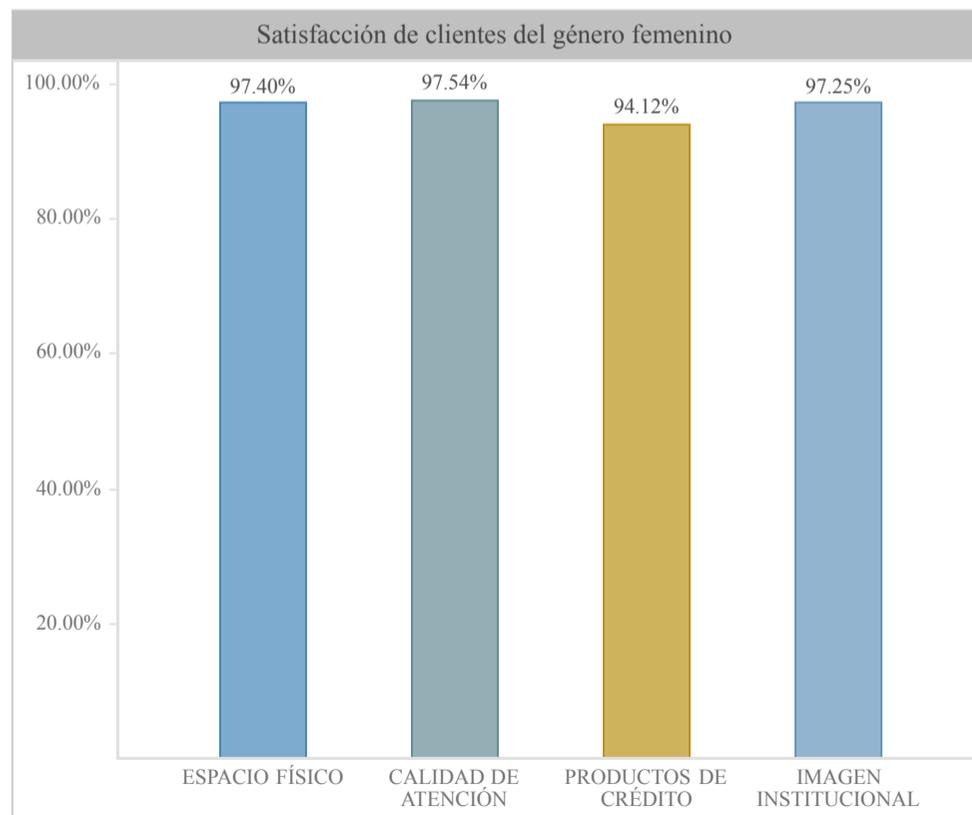
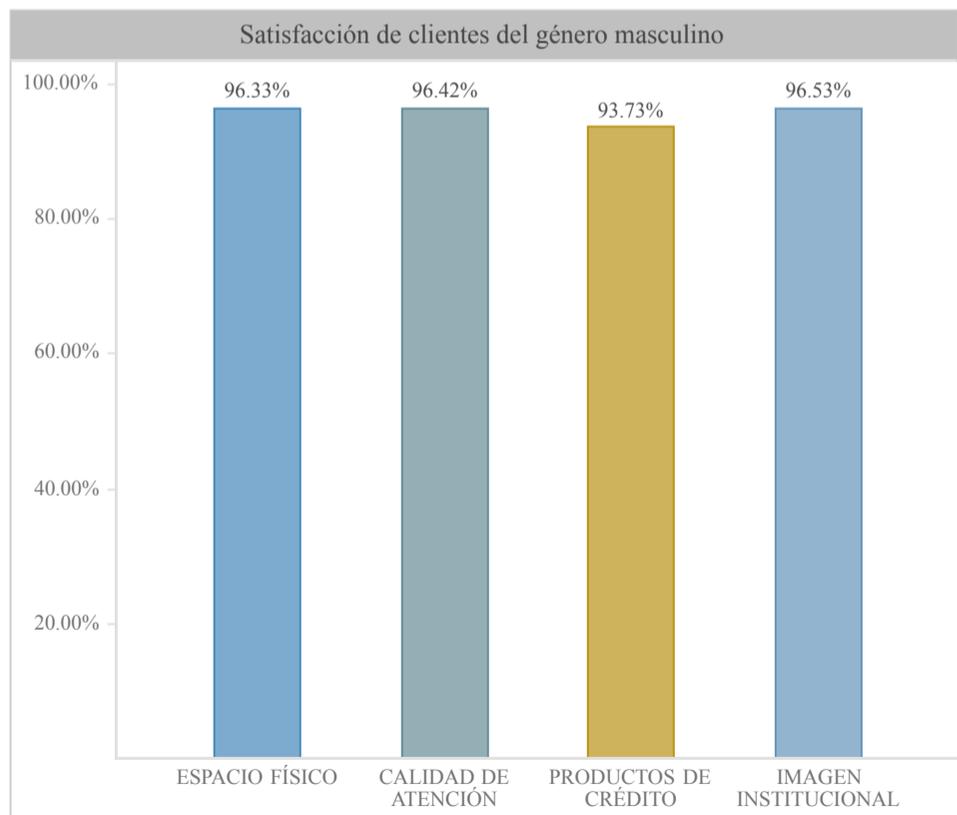
## Calidad de atención



## Imagen institucional

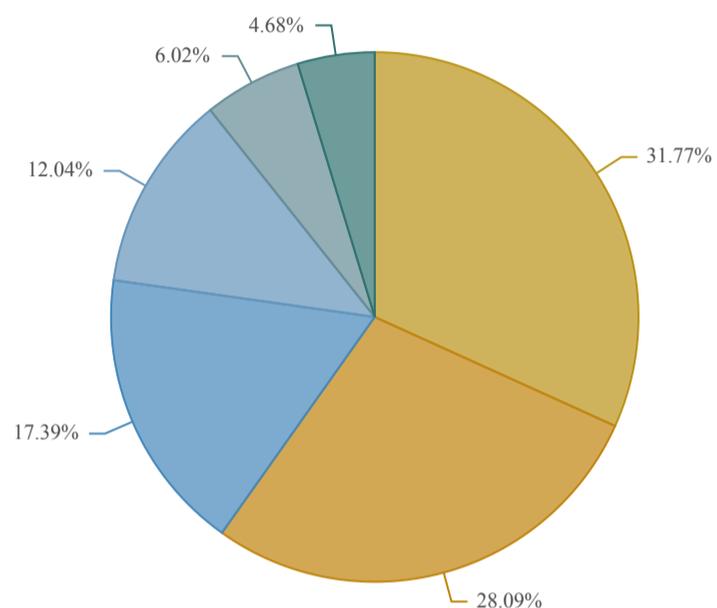


## Satisfacción por género



La encuesta de morosidad es aplicada a una muestra de clientes/socios que presentan retrasos en los pagos de sus cuotas con la finalidad de identificar a las principales razones de morosidad.

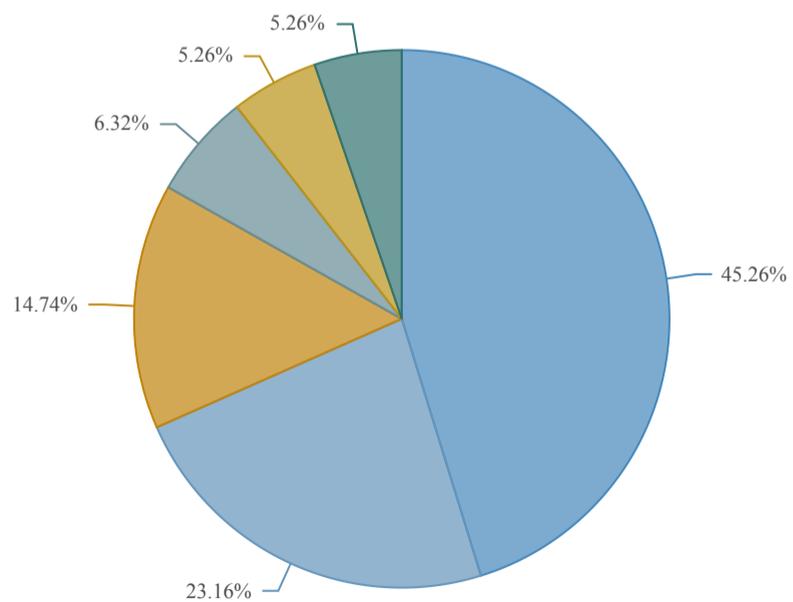
## Causas de morosidad



### Pregunta

- PROBLEMAS DE SALUD PROPIA Y DE FAMILIARES
- PROBLEMAS POR FALLECIMIENTO DE PERSONAS CERCANAS
- DISMINUCION DE INGRESOS EN SUS ACTIVIDADES ECONÓ...
- MONTOS Y PLAZOS NO ADECUADOS
- FALTA DE ASESORIA POR PARTE DE LA IMF
- DEUDAS CON OTRAS PERSONAS, PROVEEDORES E INSTITU...

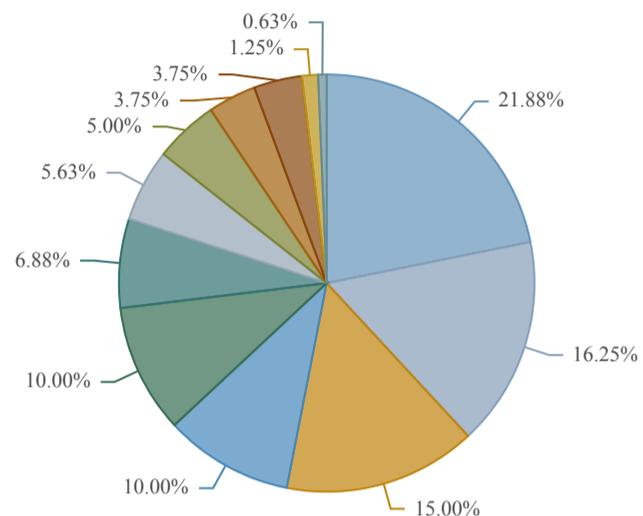
## Morosidad por actividad económica



### Actividad Económica

- AGRICULTURA, GANADERÍA, CAZA, PESCA, SIVICULTURA
- PROFESIONALES - TÉCNICOS
- CONSTRUCCIÓN
- COMERCIO
- ENSEÑANZA
- SERVICIOS

## Principales causas de deserción



### Pregunta

- PRODUCTOS OFERTADOS NO ACORDE A SUS RE...
- INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN RECIBIDA
- DEMORA EN PROCESOS Y REQUERIMIENTOS
- POR EL MOMENTO NO NECESITA CREDITO
- NECESIDAD DE MONTOS MAS ALTOS A LOS LIMITE...
- CAMBIO DE DOMICILIO
- TIENE CREDITO EN OTRAS INSTITUCIONES
- DETERIORO DE HISTORIAL CREDITICIO (BURÓ D...
- DECRECIMIENTO DEL NEGOCIO
- TIENE NEGOCIO INACTIVO
- ENFERMEDAD DEL SOCIO/CLIENTE
- FALLECIMIENTO DEL SOCIO/CLIENTE

## Causas de deserción por género

Pregunta	Porcentaje	
	MASCULINO	FEMENINO
PRODUCTOS OFERTADOS NO ACORDE A SUS REQUERIMIENTOS	11.58%	7.69%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN RECIBIDA	1.05%	
DEMORA EN PROCESOS Y REQUERIMIENTOS	2.11%	
POR EL MOMENTO NO NECESITA CREDITO	27.37%	13.85%
NECESIDAD DE MONTOS MAS ALTOS A LOS LIMITES DE LA INSTITUCION	4.21%	10.77%
CAMBIO DE DOMICILIO	15.79%	13.85%
TIENE CREDITO EN OTRAS INSTITUCIONES	14.74%	18.46%
DETERIORO DE HISTORIAL CREDITICIO (BURÓ DE CRÉDITO)	6.32%	15.38%
DECRECIMIENTO DEL NEGOCIO	2.11%	6.15%
TIENE NEGOCIO INACTIVO	4.21%	7.69%
ENFERMEDAD DEL SOCIO/CLIENTE	5.26%	4.62%
FALLECIMIENTO DEL SOCIO/CLIENTE	5.26%	1.54%

Causas de deserción por zona

Pregunta	Porcentaje	
	URBANA	RURAL
PRODUCTOS OFERTADOS NO ACORDE A SUS REQUERIMIENTOS	10.87%	8.82%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN RECIBIDA	1.09%	
DEMORA EN PROCESOS Y REQUERIMIENTOS	1.09%	1.47%
POR EL MOMENTO NO NECESITA CREDITO	16.30%	29.41%
NECESIDAD DE MONTOS MAS ALTOS A LOS LIMITES DE LA INSTITUCION	4.35%	10.29%
CAMBIO DE DOMICILIO	18.48%	10.29%
TIENE CREDITO EN OTRAS INSTITUCIONES	16.30%	16.18%
DETERIORO DE HISTORIAL CREDITICIO (BURÓ DE CRÉDITO)	11.96%	7.35%
DECRECIMIENTO DEL NEGOCIO	6.52%	
TIENE NEGOCIO INACTIVO	6.52%	4.41%
ENFERMEDAD DEL SOCIO/CLIENTE	3.26%	7.35%
FALLECIMIENTO DEL SOCIO/CLIENTE	3.26%	4.41%



## CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL INDIVIDUAL

La calificación de desempeño social individual es un puntaje que se asigna a cada institución miembro de la RFD, con el fin de analizar la situación de sus objetivos sociales a partir del comportamiento de las demás entidades miembros de la RFD. Para ello, se toma en cuenta 22 indicadores relacionados con la medición de la inclusión financiera y social a la fecha de análisis, y **se puntúan tomando en cuenta umbrales, los cuales son calculados a partir de la media y desviación estándar de los indicadores antes mencionados, obtenidos por todas las entidades miembros de la RFD, con corte a diciembre 2024.**

Cada indicador tiene un puntaje máximo y la suma de todos estos permite entregar la calificación final para la institución (máximo 100 puntos), que se cataloga a través de rangos con su respectiva interpretación. La calificación de la entidad en análisis podría verse afectada por la información que reporta a la RFD. Los indicadores **se puntuarán en cero si no se enviaron datos para su cálculo.** A continuación, se presentan los resultados alcanzados por la entidad:

DESEMPEÑO SOCIAL DICIEMBRE 2024				
LUCHA CAMPESINA				
Indicadores de inclusión financiera y social	Valor del indicador de IMF	Puntaje obtenido por IMF	Puntaje máximo por obtener	Umbral considerado para puntaje máximo
INDICADORES DE INCLUSION FINANCIERA				
Porcentaje de cartera micro	68.05%	5	5	>= 54.13%
Crecimiento anual de clientes/socios de crédito	22.16%	5	5	>= 2.41%
Porcentaje de clientes/socios activos de crédito mujeres	41.87%	3	5	>= 48.07%
Porcentaje de cartera de crédito sector rural	41.32%	5	5	>= 24.47%
Saldo promedio por prestatario	4,693.10	5	5	<= 8,340
Operaciones de crédito menores a \$ 2,000 dólares / Total oper. crédito	11.84%	3	5	>= 18.11%
Porcentaje de clientes/socios jóvenes (15-24 años) con crédito	13.56%	5	5	>= 7.74%
Porcentaje de clientes/socios adultos mayores (> 65 años) con crédito	5.64%	2	5	>= 7.20%
Número de clientes/socios migrantes y discapacitados	0	0	5	>=813
Número de clientes/socios con seguro médico, vida, exequiales	22,405	5	5	>=10,821
Número de transacciones financieras digitales	251,190	5	5	>= 180,736
Número de corresponsales de la institución	40	5	5	>= 2
Porcentaje de satisfacción general de calidad de atención	96.83%	5	5	>= 85.65%
Porcentaje de quejas y reclamos resueltos en 15 días	100.00%	5	5	>= 91.16%
Número de resmas de papel adquiridas en el período	8,337	2	5	<= 2,834
Cuenta con una evaluación social (SPI, Protección al cliente o Raiting Social de los últimos 3 años)	1.00	5	5	= 1
<b>Total</b>		<b>65</b>	<b>80</b>	



## CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL INDIVIDUAL

DESEMPEÑO SOCIAL DICIEMBRE 2024				
LUCHA CAMPESINA				
Indicadores de inclusión financiera y social	Valor del indicador de IMF	Puntaje obtenido por IMF	Puntaje máximo por obtener	Umbral considerado para puntaje máximo
INDICADORES SOCIALES				
Número de clientes/socios capacitados / Total clientes de crédito	0.73%	1	4	>= 7.90%
Funcionarios o empleados con capacitación en el año / Total de empleados	100.00%	4	4	>= 63.34%
Número de personal mujeres / Total del personal	59.38%	3	3	>= 54.72%
Número de cargos gerenciales ocupados por mujeres / Total de cargos generales	54.55%	3	3	>= 49.86%
Rotación del personal	25.68%	2.5	3	<= 17.87%
Porcentaje de clientes/socios en cantones con alta tasa de pobreza por necesidades insatisfechas (NBI)	29.40%	3	3	>= 22.87%
<b>Total</b>		<b>16.5</b>	<b>20</b>	
<b>Puntaje desempeño social</b>		<b>81.5</b>	<b>100</b>	<b>Rango 2</b>

Rango	Puntaje	Denominación	Descripción
1	90 - 100 pts.	Excelente	La situación de la Entidad es excelente con sobresalientes niveles de inclusión financiera y gestión social; se destaca el alineamiento de su gestión basada en el equilibrio social.
2	89 - 80 pts.	Muy bueno	La situación de la Entidad es muy buena con un buen avance en el nivel de inclusión financiera y gestión social; existe un adecuado alineamiento de su gestión basada en el equilibrio social.
3	79 - 70 pts.	Bueno	La situación de la Entidad es buena en relación con la gestión de inclusión financiera y gestión social; se percibe un alineamiento moderado de su gestión basada en el equilibrio social.
4	69 - 60 pts.	Aceptable	La situación de la Entidad es aceptable en relación a la gestión de inclusión financiera y la gestión social, aunque se requiere algún tipo de atención para mejorar la misma; existe un alineamiento parcial de su gestión basada en el equilibrio social, sin embargo, podría mejorar.
5	59 - 50 pts.	Presenta aspectos que mejorar	La situación de la Entidad presenta aspectos por mejorar en la gestión de inclusión financiera y la gestión social. Se evidencia poco alineamiento entre la gestión basada en el equilibrio social.
6	Menos de 50 pts.	Presenta debilidades	La situación de la Entidad presenta debilidades en cuanto a la gestión de inclusión financiera y la gestión social; no se evidencia alineamiento de su gestión basada en el equilibrio social por lo que se sugiere implementar procesos de fortalecimiento.



# ANEXO

## EVOLUCIÓN DE INDICADORES TRIMESTRALES

Indicadores	Estatuto Jurídico Organización Periodo	COAC					
		LUCHA CAMPESINA					
		DIC-23	MAR-24	JUN-24	SEP-24	DIC-24	Variación
<b>ESTRUCTURA FINANCIERA</b>							
Activos		70,209,662	72,135,440	74,271,542	81,198,498	91,468,309	30.28%
Pasivos		60,963,497	62,549,769	64,268,470	70,695,382	80,457,136	31.98%
Patrimonio		9,246,166	9,585,671	10,003,072	10,503,116	11,011,174	19.09%
Total Cartera		54,113,384	55,849,548	58,745,807	61,766,010	64,009,212	18.29%
Total Ahorros		51,507,913	53,636,349	56,765,351	63,740,714	72,178,219	40.13%
<b>ALCANCE</b>							
Número de Clientes Activos de Crédito		11,165	11,684	12,378	13,031	13,639	22.16%
Número de Clientes Activos de Crédito Mujeres		4,729	4,943	5,221	5,467	5,710	20.74%
Número de Clientes Activos de Crédito - Micro		7,959	8,273	8,697	9,004	9,301	16.86%
Número de Clientes Activos de Crédito Mujeres - Micro		3,658	3,807	4,008	4,166	4,306	17.71%
Número de Clientes Activos de Ahorro		55,370	56,797	59,633	63,434	61,199	10.53%
Número de Clientes Activos de Ahorro Mujeres		28,076	29,060	30,593	32,864	32,140	14.47%
Puntos de Servicio		9	10	10	10	10	11.11%
Saldo Promedio por Prestatario		4,847	4,780	4,746	4,740	4,693	-3.17%
Saldo Promedio por Ahorrista		930	944	952	1,005	1,179	26.78%
Monto de Colocación de Cartera de Crédito		38,989,876.50	8,806,920.38	19,109,221.65	30,643,238.04	41,589,476.00	6.67%
Cartera de Crédito Sector Urbano		55.61%	56.67%	57.48%	58.22%	58.68%	5.51%
Cartera de Crédito Sector Rural		44.39%	43.33%	42.52%	41.78%	41.32%	-6.91%
<b>LIQUIDEZ</b>							
Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo		21.44%	19.12%	19.28%	16.79%	29.18%	36.10%
Caja Bancos + Inversiones hasta 90 días / Total Obligaciones		17.36%	16.60%	16.21%	14.20%	23.63%	36.10%
Caja Bancos + Inversiones hasta 90 días / Total Activos		14.73%	14.01%	13.68%	12.04%	20.30%	37.88%
Cobertura 25 Mayores Depositantes		156.82%	152.33%	78.31%	69.56%	138.64%	-11.59%
Cobertura 100 Mayores Depositantes		91.84%	88.78%	85.68%	100.65%	129.65%	41.17%
<b>CALIDAD DE ACTIVOS</b>							
Cartera en Riesgo Total		2.48%	2.79%	2.78%	2.90%	2.58%	4.22%
Cartera en Riesgo Total Micro		3.03%	3.30%	3.23%	3.49%	3.08%	1.59%
Cartera en Riesgo Total Consumo		1.18%	1.60%	1.74%	1.62%	1.52%	29.75%
Cobertura de Cartera en Riesgo Total		117.72%	109.67%	114.45%	114.52%	130.14%	10.55%
Cobertura de Cartera en Riesgo - Micro		111.63%	106.70%	111.24%	109.17%	124.60%	11.63%
Cobertura de Cartera en Riesgo Consumo		154.75%	123.78%	128.07%	139.65%	153.94%	-0.52%
Cartera Reestructurada		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Cartera Refinanciada		0.79%	0.77%	0.74%	0.70%	0.68%	-12.96%
Tasa de Cartera Castigada		0.47%	0.26%	0.17%	0.13%	0.15%	-67.28%
Total Cartera - Micro		37,998,742	38,989,184	40,909,647	42,401,299	43,557,845	14.63%
Activos Improductivos Netos / Total de Activos		8.01%	8.37%	7.84%	8.03%	7.98%	-0.30%
Activos Productivos / Total Activos		91.99%	91.63%	92.16%	91.97%	92.02%	0.03%
Activos Productivos / Pasivos con Costo		108.51%	108.59%	109.21%	108.53%	107.10%	-1.30%
Total Cartera / Total Activos		77.07%	77.42%	79.10%	76.07%	69.98%	-9.20%



# ANEXO

## EVOLUCIÓN DE INDICADORES TRIMESTRALES

Indicadores	Estatuto Jurídico Organización Periodo	COAC					
		LUCHA CAMPESINA					
		DIC-23	MAR-24	JUN-24	SEP-24	DIC-24	Variación
<b>RENTABILIDAD / SOSTENIBILIDAD</b>							
Sostenibilidad Operacional		98.82%	105.86%	105.15%	105.42%	105.53%	6.79%
Sostenibilidad Financiera		91.88%	97.71%	94.70%	95.69%	100.58%	9.46%
Retorno sobre Activo Total		0.14%	0.70%	0.68%	0.73%	0.78%	470.75%
Retorno sobre Patrimonio Total		0.97%	5.32%	5.15%	5.59%	6.19%	540.12%
<b>EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD</b>							
Cartera por Personal		432,907	432,942	455,394	475,123	500,072	15.51%
Cartera por Oficial de Crédito		1,932,621	1,861,652	1,895,026	1,930,188	2,064,813	6.84%
Cientes de Crédito por Personal		89	91	96	100	107	19.30%
Cientes de Crédito por Oficial de Crédito		399	389	399	407	440	10.34%
Oficiales de Crédito por Personal Total		22.40%	23.26%	24.03%	24.62%	24.22%	8.12%
Oficiales de Crédito Mujeres por Personal Total		7.20%	6.20%	7.75%	7.69%	7.03%	-2.34%
Gastos Operacionales / Total Activos		8.51%	7.19%	7.40%	7.25%	7.17%	-15.76%
Gastos Operacionales / Total Cartera		11.09%	9.32%	9.51%	9.31%	9.42%	-15.01%
Gastos Personal / Total Activos		3.95%	3.28%	3.25%	3.24%	3.17%	-19.68%
Gastos Personal / Total Cartera		5.15%	4.26%	4.17%	4.16%	4.17%	-18.97%
Gastos Operacionales / Margen Neto Financiero		104.23%	92.74%	91.96%	90.52%	90.06%	-13.59%
Margen de Intermediación Estimado / Patrimonio Promedio		-2.41%	4.26%	4.87%	5.71%	6.08%	-352.03%
Margen de Intermediación Estimado / Activo Promedio		-0.35%	0.56%	0.65%	0.76%	0.79%	-328.89%
<b>GESTIÓN DE ACTIVOS / PASIVOS</b>							
Rendimiento sobre la Cartera Total		17.49%	17.38%	17.57%	17.60%	17.71%	1.26%
Intermediación Financiera		105.16%	104.22%	103.57%	96.97%	88.68%	-15.67%
Costo de Fondo		6.56%	6.76%	6.74%	6.74%	6.72%	2.38%
Apalancamiento (Pasivos/Patrimonio)		6.59	6.53	6.42	6.73	7.31	10.82%
Patrimonio Técnico		15.06%	15.00%	15.05%	14.60%	14.99%	-0.45%
Capitalización Neto		11.63%	12.14%	12.30%	11.73%	10.88%	-6.45%
Rendimiento sobre la Cartera Micro		18.28%	18.23%	18.45%	18.53%	18.68%	2.16%
Rendimiento sobre la Cartera Consumo		14.99%	14.96%	15.09%	15.08%	15.14%	0.98%
Costo por Crédito		457	107	211	302	398	-12.87%
Costo por Ahorro		95	23	45	63	91	-4.07%
Suficiencia Patrimonial		308.57%	289.37%	321.25%	335.67%	349.50%	13.26%
Cartera Improductiva Descubierta / Patrimonio		-2.57%	-1.57%	-2.36%	-2.48%	-4.52%	76.07%
Cartera Improductiva / Patrimonio		14.50%	16.25%	16.32%	17.07%	15.01%	3.51%
FK = Patrimonio / Activos		12.56%	13.15%	13.27%	12.67%	11.75%	-6.47%
FI = 1+(Activos Improductivos / Total de Activos)		108.01%	108.37%	107.84%	108.03%	107.98%	-0.02%



*Finanzas para el desarrollo*  
**RED DE INSTITUCIONES  
FINANCIERAS DE DESARROLLO**

**Dirección:** Pasaje El Jardín E10-06 y Av. 6 de Diciembre, Edif. Century Plaza I

**Telfs.:** (593-2) 333-2446 / 333-3091 / **E-mail:** operaciones@rfd.org.ec

 / rfdEcuador

 @rfdEcuador

 /company/rfdEcuador

[www.rfd.org.ec](http://www.rfd.org.ec)