



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**“ANÁLISIS DE OPERATIVIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO OSCUS LTDA., AÑO 2023.”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA:

LEEYVI TANIA BONILLA CALI

Riobamba – Ecuador

2024



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**“ANÁLISIS DE OPERATIVIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO OSCUS LTDA., AÑO 2023.”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA: LEEYVI TANIA BONILLA CALI

DIRECTORA: ING. CARMEN AMELIA SAMANIEGO ERAZO

Riobamba – Ecuador

2024

©2024, Leeyvi Tania Bonilla Cali

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Leeyvi Tania Bonilla Cali, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 14 de febrero de 2024



Leeyvi Tania Bonilla Cali

C.I: 180443475-9

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, “**ANÁLISIS DE OPERATIVIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA., AÑO 2023.**”, realizado por la señorita: **LEEYVI TANIA BONILLA CALI**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Katherin Alejandra Carrera Silva PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2024-02-14
Ing. Carmen Amelia Samaniego Erazo DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2024-02-14
Ing. Freddy Marco Armijos Arcos ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2024-02-14

DEDICATORIA

Dedico este logro a Dios por ser guía en mi vida, a mis padres Alcides Bonilla y Inés Cali quienes siempre creyeron en mis sueños y me brindaron las herramientas para alcanzarlos, a mi hermano Julio Bonilla por ser quien me inspiran a ser una mejor versión de mi cada día, por su paciencia, comprensión y aliento constante a lo largo de este arduo camino. A mis amigos, por compartir risas, alegrías y motivarme en los momentos difíciles. A todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron a la realización de este proyecto. Este logro no solo es mío, sino de todos aquellos que han formado parte de mi vida y han dejado una huella imborrable en mi corazón. Dedico este trabajo a ustedes con profundo agradecimiento y amor.

Leeyvi

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han contribuido de manera significativa a la realización de este trabajo. En primer lugar, a mi directora Carmen Samaniego, por su orientación experta, paciencia y dedicación incansable. Sus conocimientos y valiosos comentarios fueron fundamentales para dar forma y mejorar este proyecto. Agradezco profundamente a mi familia por su constante apoyo emocional, comprensión y aliento durante este desafiante proceso. A mis amigos Natalia Pérez, Sandra Cepeda y Mauricio Martínez, quienes han sido un pilar de fortaleza y han compartido palabras de aliento en cada etapa de esta travesía académica. A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Por abrirme sus puertas y brindarme toda la información necesaria. A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas y a la Carrera de Finanzas y a sus docentes quienes me han abierto las puertas y me han brindado consejos y conocimientos para formarme como una gran profesional. Cada desafío superado y cada logro alcanzado han sido posibles gracias al respaldo de estas personas excepcionales. Este logro es tanto de ellos como mío, y estoy profundamente agradecido por tenerlos en mi vida.

Leeyvi

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1.	Planteamiento del Problema.....	3
1.2.	Limitaciones y delimitaciones.....	6
1.3.	Problema general de la investigación.....	6
1.4.	Problemas específicos de la investigación.....	6
1.5.	<i>Objetivos</i>.....	7
1.5.1.	<i>Objetivo general</i>.....	7
1.5.2.	<i>Objetivos específicos</i>.....	7
1.6.	Justificación.....	7
1.6.1.	<i>Justificación teórica</i>.....	7
1.6.2.	<i>Justificación metodológica</i>.....	8
1.6.3.	<i>Justificación práctica</i>.....	9

CAPÍTULO II

2.	MARCO TEÓRICO.....	10
2.1.	Antecedentes de la investigación.....	10
2.2.	Referencias teóricas.....	15
2.2.1.	<i>Sistema Financiero Ecuatoriano</i>.....	15
2.2.2.	<i>Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano</i>.....	16
2.2.3.	<i>SEPS</i>.....	16
2.2.3.1.	<i>Principios</i>.....	16
2.2.3.2.	<i>Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito</i>.....	17
2.2.4.	<i>Sector cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador</i>.....	18

2.2.5.	Desempeño financiero en el sector cooperativo de ahorro y crédito	20
2.2.6.	Cartera de crédito en entidades del sector Financiero Popular y Solidario	21
2.2.7.	Órganos Rectores del Sistema Financiero Ecuatoriano	22
2.2.7.1.	<i>Superintendencia de Bancos</i>	22
2.2.7.2.	<i>Junta Bancaria</i>	22
2.2.7.3.	<i>Banco Central del Ecuador</i>	22
2.2.7.4.	<i>Ministerio de Finanzas</i>	22
2.2.7.5.	<i>Contraloría General del Estado</i>	22
2.2.8.	Instituciones Financieras	23
2.2.9.	Comportamiento organizacional y la toma de decisiones empresariales	23
2.2.10.	Cooperativismo	23
2.2.10.1.	<i>Antecedentes del Cooperativismo</i>	23
2.2.10.2.	<i>Importancia del Cooperativismo</i>	24
2.2.11.	Cooperativas de ahorro y crédito	24
2.2.12.	Servicios financieros	25
2.2.12.1.	<i>Establecimientos que prestan servicios financieros</i>	25
2.2.13.	Gestión administrativa	26
2.2.14.	Gestión financiera	26
2.2.14.1.	<i>Recopilación de datos</i>	26
2.2.14.2.	<i>Análisis Financiero</i>	26
2.2.15.	Planificación estratégica	27
2.2.16.	Administración estratégica	27
2.2.17.	Diagnóstico empresarial	27
2.2.17.1.	<i>Entorno externo</i>	27
2.2.17.2.	<i>Medio ambiente interno</i>	28
2.2.18.	Estrategias organizacionales	28
2.2.19.	Cultura organizacional	28
2.2.20.	Análisis financiero	28
2.2.21.	Estudio de Mercado	29
2.2.21.1.	<i>Objetivos del estudio de mercado</i>	29
2.2.21.2.	<i>Características del estudio de mercado</i>	29
2.2.22.	Pasos a seguir en la investigación	30
2.2.23.	Investigación operativa	30
2.2.23.1.	<i>Características generales</i>	30
2.2.24.	Información financiera	31
2.2.24.1.	<i>Estados Financieros</i>	31

2.2.24.2.	<i>Balance General</i>	31
2.2.24.3.	<i>Estado de Resultados</i>	31
2.2.24.4.	<i>Estados Financieros proyectados</i>	31
2.2.24.5.	<i>Análisis Vertical</i>	32
2.2.24.6.	<i>Análisis Horizontal</i>	32
2.2.24.7.	<i>Indicadores Financieros</i>	32
2.2.25.	<i>Estadística descriptiva</i>	33
2.2.25.1.	<i>Estadística inferencial</i>	33
2.2.25.2.	<i>Variables</i>	33
2.2.25.3.	<i>Criterios para la interpretación de tablas y gráficos estadísticos</i>	34
2.2.25.4.	<i>Estadígrafos</i>	34
2.2.26.	<i>Encuesta</i>	36

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	38
3.1.	Enfoque de la investigación	38
3.2.	Nivel de investigación	39
3.2.1.	<i>Descriptivo</i>	39
3.2.2.	<i>Correlacional</i>	39
3.3.	Diseño de investigación	40
3.3.1.	<i>Según la manipulación o no de la variable independiente</i>	40
3.3.1.1.	<i>No experimental</i>	40
3.3.2.	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo</i>	40
3.3.2.1.	<i>Transversal</i>	40
3.4.	Tipo de estudio	40
3.4.1.	<i>Investigación documental</i>	40
3.4.2.	<i>Investigación de campo</i>	41
3.5.	Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	41
3.5.1.	<i>Población</i>	41
3.5.2.	<i>Muestra</i>	42
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	43
3.6.1.	<i>Métodos</i>	43
3.6.1.1.	<i>Inductivo</i>	43
3.6.1.2.	<i>Deductivo</i>	43
3.6.2.	<i>Observación</i>	43

3.6.2.1.	<i>Directa</i>	43
3.6.2.2.	<i>Entrevista</i>	44
3.6.2.3.	<i>Encuesta</i>	44
3.6.3.	<i>Instrumentos de investigación</i>	44

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	45
4.1.	Análisis e interpretación de resultados	45
4.1.1.	<i>Resultado de la encuesta realizado a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.</i>	45
4.1.1.1.	<i>Conclusión de la encuesta realizado a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.</i>	57
4.1.2.	<i>Resultado de la encuesta realizado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.</i>	58
4.1.2.1.	<i>Conclusión de la encuesta realizado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.</i>	79
4.1.3.	<i>Resultado de la entrevista realizada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.</i>	80
4.1.4.	<i>Verificación de idea a defender</i>	84
4.2.	Discusión	84

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	86
5.1.	Etapa previa	86
5.1.1.	<i>Información de la Cooperativa</i>	86
5.1.1.1.	<i>Presentación de la Cooperativa Oscus: 61 años sirviendo al Ecuador</i>	86
5.1.1.2.	<i>Compromiso con el Sistema Cooperativo</i>	87
5.1.1.3.	<i>Historia de la Cooperativa</i>	88
5.1.1.4.	<i>Primer directorio provisional de la cooperativa</i>	89
5.1.1.5.	<i>Cambio de Razón Social</i>	91
5.1.1.6.	<i>Oficinas al servicio de socios y clientes</i>	91
5.1.1.7.	<i>Edificio matriz</i>	92
5.1.1.8.	<i>Base legal</i>	93
5.1.1.9.	<i>Orientación estratégica</i>	93

5.1.1.10.	<i>Cultura organizacional</i>	93
5.1.1.11.	<i>Valores cooperativos</i>	94
5.1.1.12.	<i>Valores éticos institucionales</i>	96
5.1.1.13.	<i>Protocolo de atención</i>	97
5.1.1.14.	<i>Identificación de servicios institucionales</i>	99
5.1.1.15.	<i>Definir los servicios para realizar el estudio</i>	100
5.2.	Propuesta	102
5.2.1.	Metodología	102
5.2.1.1.	<i>Información financiera de la COAC</i>	104
5.2.1.2.	<i>Análisis Vertical del Balance General 2020-2023</i>	107
5.2.1.3.	<i>Análisis Vertical de Cuentas importantes 2020-2023</i>	110
5.2.1.4.	<i>Análisis Horizontal del Balance General 2020-2023</i>	116
5.2.1.5.	<i>Análisis Horizontal de cuentas importantes 2020-2023</i>	119
5.2.1.6.	<i>Análisis Horizontal de indicadores 2020-2023</i>	122
5.2.1.7.	<i>Indicadores Financieros 2020-2023</i>	129
5.2.1.8.	<i>Estadística descriptiva</i>	131
5.2.1.9.	<i>Prueba de chi-cuadrado al periodo 2020-2023</i>	136
CONCLUSIONES		140
RECOMENDACIONES		141
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1:	Clasificación del sector Financiero y Solidario por segmentos	18
Tabla 3-1:	Listado de colaboradores de la matriz	41
Tabla 3-2:	Terminología cálculo de la muestra	42
Tabla 4-1:	Nivel de satisfacción de crecimiento dentro de la COAC	45
Tabla 4-2:	Nivel de comunicación y retroalimentación dentro de la COAC	47
Tabla 4-3:	Nivel de satisfacción de las herramientas de trabajo dentro de la COAC.	48
Tabla 4-4:	Nivel de consideración de satisfacción de los socios de la COAC.....	49
Tabla 4-5:	Nivel de trabajo en equipo dentro de la COAC	50
Tabla 4-6:	Producto crediticio más utilizado por los socios.....	51
Tabla 4-7:	Producto de captación más utilizado por los socios.....	52
Tabla 4-8:	Estimación del servicio más utilizado por los socios.....	53
Tabla 4-9:	Frecuencia de uso de los productos y servicios financieros	54
Tabla 4-10:	Nivel de concordancia con los costos de los productos y servicios financieros ofertados en la COAC.....	55
Tabla 4-11:	Sector laboral donde se desempeñan los socios de la COAC	58
Tabla 4-12:	Actividad laboral que desempeñan los socios de la COAC.....	59
Tabla 4-13:	Nivel de cobertura de las necesidades que poseen los socios de la COAC	60
Tabla 4-14:	Nivel de conocimiento de los productos y servicios que poseen los socios de la COAC	61
Tabla 4-15:	Nivel de uso de los servicios financieros de la COAC	62
Tabla 4-16:	Nivel de uso del servicio financiero crediticio de la COAC.....	64
Tabla 4-17:	Nivel de uso de los productos financieros de la COAC.....	65
Tabla 4-18:	Herramientas que debería mejorar para agilizar el proceso de crédito de la COAC.	67
Tabla 4-19:	Nivel de uso del producto financiero de pólizas de la COAC	69
Tabla 4-20:	Herramientas que debería mejorar para agilizar el proceso de generación de pólizas de la COAC.....	70
Tabla 4-21:	Frecuencia de realización depósitos en la COAC.....	72
Tabla 4-22:	Frecuencia del uso del cajero automático en la COAC.	73
Tabla 4-23:	Frecuencia del uso de la tarjeta Ocus	74
Tabla 4-24:	Nivel de confianza de los socios para continuar con el uso de los productos y servicios financieros de la COAC.....	76

Tabla 4-25:	Nivel de importancia de la realización de un análisis de operatividad de productos y servicios financieros en la COAC.....	78
Tabla 5-1:	Lista de socios fundadores	88
Tabla 5-2:	Consejo de administración.....	89
Tabla 5-3:	Vocales suplentes.....	89
Tabla 5-4:	Consejo de vigilancia.....	90
Tabla 5-5:	Comité de crédito.....	90
Tabla 5-6:	Comisión de Educación	90
Tabla 5-7:	Fecha de creación de oficinas	92
Tabla 5-8:	Base Legal.....	93
Tabla 5-9:	Descripción de los puestos de trabajo.....	100
Tabla 5-10:	Transacciones registradas en el sistema financiero.....	100
Tabla 5-11:	Servicios del dispensador de turnos.....	101
Tabla 5-12:	Balance general de la COAC (2020-2023)	104
Tabla 5-13:	Gastos e ingresos de la COAC (2020-2023).....	105
Tabla 5-14:	Otras cuentas de la COAC (2020-2023).....	105
Tabla 5-15:	Indicadores financieros de la COAC (2020-2023)	106
Tabla 5-16:	Análisis Vertical del Balance General	107
Tabla 5-17:	Análisis Vertical de cuentas importantes.....	110
Tabla 5-18:	Análisis Horizontal del Balance General.....	116
Tabla 5-19:	Análisis Horizontal de cuentas importantes.....	119
Tabla 5-20:	Análisis Horizontal de indicadores	122
Tabla 5-21:	Índices financieros	129
Tabla 5-22:	Interpretación individual de los índices financieros	130
Tabla 5-23:	Descripción de cálculos de estadística descriptiva	131
Tabla 5-24:	Estadística descriptiva individual de las variables.....	132
Tabla 5-25:	Frecuencias observadas.....	136
Tabla 5-26:	Frecuencias esperadas.....	136
Tabla 5-27:	Proceso de cálculo de Chi - Cuadrado	137
Tabla 5-28:	Tabla de distribución Chi Cuadrado	138
Tabla 5-29:	Resultado del análisis en conjunto de las variables	138

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1:	Sistema financiero ecuatoriano.....	16
Ilustración 2-2:	Sistema Financiero Ecuatoriano	25
Ilustración 4-1:	Nivel de satisfacción de crecimiento dentro de la COAC	46
Ilustración 4-2:	Nivel de comunicación y retroalimentación dentro de la COAC.....	47
Ilustración 4-3:	Nivel de satisfacción de las herramientas de trabajo dentro de la COAC..	48
Ilustración 4-4:	Nivel de consideración de satisfacción de los socios de la COAC.....	49
Ilustración 4-5:	Nivel de trabajo en equipo dentro de la COAC	50
Ilustración 4-6:	Producto crediticio más utilizado por los socios	51
Ilustración 4-7:	Producto de captación más utilizado por los socios	52
Ilustración 4-8:	Estimación del servicio más utilizado por los socios	53
Ilustración 4-9:	Frecuencia de uso de los productos y servicios financieros	54
Ilustración 4-10:	Nivel de concordancia con los costos de los productos y servicios financieros ofertados en la COAC.....	55
Ilustración 4-11:	Sector laboral donde se desempeñan los socios de la COAC.....	58
Ilustración 4-12:	Actividad laboral que desempeñan los socios de la COAC	59
Ilustración 4-13:	Nivel de cobertura de las necesidades que poseen los socios de la COAC	60
Ilustración 4-14:	Nivel de conocimiento de los productos y servicios que poseen los socios de la COAC	61
Ilustración 4-15:	Nivel de uso de los servicios financieros de la COAC	62
Ilustración 4-16:	Nivel de uso del servicio financiero crediticio de la COAC	64
Ilustración 4-17:	Nivel de uso de los productos financieros de la COAC	66
Ilustración 4-18:	Herramientas que debería mejorar para agilizar el proceso de crédito de la COAC	67
Ilustración 4-19:	Nivel de uso del producto financiero de pólizas de la COAC.....	69
Ilustración 4-20:	Herramientas que debería mejorar para agilizar el proceso de generación de pólizas de la COAC	70
Ilustración 4-21:	Frecuencia de realización depósitos en la COAC.....	72
Ilustración 4-22:	Frecuencia del uso del cajero automático en la COAC	73
Ilustración 4-23:	Frecuencia del uso de la tarjeta Oscus.....	74
Ilustración 4-24:	Nivel de confianza de los socios para continuar con el uso de los productos y servicios financieros de la COAC.....	76
Ilustración 4-25:	Nivel de importancia de la realización de un análisis de operatividad de productos y servicios financieros en la COAC.....	78

Ilustración 5-1:	Organigrama estructural oficina centro	99
Ilustración 5-2:	Inversión	108
Ilustración 5-3:	Financiamiento	109
Ilustración 5-4:	Cartera Bruta.....	112
Ilustración 5-5:	Gastos	113
Ilustración 5-6:	Ingresos.....	114
Ilustración 5-7:	Cuentas de orden	115
Ilustración 5-8:	VARIABLES ABSOLUTAS DEL BALANCE GENERAL.....	117
Ilustración 5-9:	VARIABLES RELATIVAS DEL BALANCE GENERAL.....	118
Ilustración 5-10:	Otras variables absolutas	120
Ilustración 5-11:	Otras variables relativas.....	121
Ilustración 5-12:	VARIABLES ABSOLUTAS DE INDICADORES.....	123
Ilustración 5-13:	VARIACIONES RELATIVAS DE INDICADORES	124
Ilustración 5-14:	VARIABLES ABSOLUTAS DE MOROSIDAD	126
Ilustración 5-15:	VARIACIONES RELATIVAS DE MOROSIDAD	127

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

RESUMEN

El análisis de operatividad de productos y servicios financieros para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., año 2023, se resalta la necesidad de un análisis detallado de la operatividad de los productos y servicios, considerando la taxonomía de sus balances, compromisos legales y éticos. El objetivo de la presente es fortalecer las estructuras, implementar técnicas de captación de clientes y competir efectivamente mediante un análisis comparativo de indicadores financieros. En la investigación se empleó una metodología tanto cuantitativa como cualitativa, se aplicó instrumentos como las encuestas a los colaboradores, socios, entrevista al gerente y se realizó un diagnóstico económico donde se pudo determinar que no ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de la operatividad de los productos y servicios financieros que proporciona. Este análisis resulta crucial dado que los clientes tienden a comparar la calidad del servicio entre distintas organizaciones proveedoras. Se llevo a cabo un análisis detallado de estos productos y servicios entre 2020 y 2023, utilizando técnicas como análisis vertical y horizontal para evaluar el desempeño económico y financiero, el análisis se centra en indicadores como liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, calidad de activos, rendimiento y morosidad destacando la importancia para la toma de decisiones en base al análisis comparativo se identificó el producto y servicio financiero con mayor aceptación y proporciona una visión detallada de cómo la COAC opera la gestión financiera de manera sistemática y rigurosa.

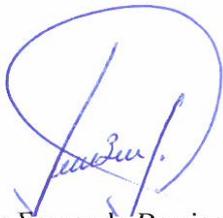
Palabras clave: <OPERATIVIDAD>, <MÉTODOS ADMINISTRATIVOS>, <GESTIÓN FINANCIERA>, <INDICADORES FINANCIEROS>, <PRODUCTOS FINANCIEROS>.



ABSTRACT

The analysis of the operation of financial products and services for the Oscus Savings and Credit Cooperative Ltda (COAC)., year 2023, highlights the need for a detailed analysis of the operation of the products and services, considering the taxonomy of its balance sheets, legal commitments and ethical. The objective of this document is to strengthen structures, implement customer acquisition techniques and compete effectively through a comparative analysis of financial indicators. In the investigation, both quantitative and qualitative methodology was used, instruments such as surveys of collaborators, partners, interviews to the manager were applied, and an economic diagnosis was carried out where it was determined that an exhaustive analysis of the operation of the company had not been carried out. the financial products and services it provides. This analysis is crucial since customers tend to compare service quality between different provider organizations. A detailed analysis of these products and services was carried out between 2020 and 2023, using techniques such as vertical and horizontal analysis to evaluate economic and financial performance, the analysis focuses on indicators such as liquidity, solvency, indebtedness, efficiency, asset quality, performance and delinquency, highlighting the importance for decision-making based on comparative analysis, the financial product and service with the greatest acceptance was identified and provides a detailed view of how the COAC operates financial management in a systematic and rigorous manner.

Keywords: <OPERATIONALITY>, <ADMINISTRATIVE METHODS>, <FINANCIAL MANAGEMENT>, <FINANCIAL INDICATORS>, <FINANCIAL PRODUCTS>.



Luis Fernando Barriga Fray

0603010612

INTRODUCCIÓN

En el dinámico panorama financiero actual, las cooperativas de ahorro y crédito (COACS) desempeñan un papel fundamental al ofrecer una variedad de productos y servicios financieros. Estas instituciones se caracterizan por su enfoque en el servicio comunitario, la participación de los socios y la búsqueda de beneficios mutuos. A medida que las expectativas de los consumidores evolucionan y las tecnologías financieras continúan transformando la industria, es imperativo que las COACS mantengan y mejoren constantemente su operatividad para satisfacer las necesidades cambiantes de sus socios.

La operatividad efectiva de los productos y servicios de una COAC no solo afecta la satisfacción del socio, sino que también influye en su capacidad para competir en un mercado financiero competitivo. La oferta de una amplia gama de productos y servicios, desde cuentas de ahorro y créditos hasta servicios de inversión y asesoramiento financiero, requiere una planificación cuidadosa, implementación precisa y una continua evaluación de la eficiencia y la calidad.

Esta investigación analiza la operatividad de los productos y servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus. Se llevó a cabo un estudio exhaustivo que involucrará la revisión de la literatura existente sobre cooperativas de ahorro y crédito, análisis de datos internos de la COAC en estudio y, en su caso. Incluye aspectos esenciales que contribuirán al progreso del tema planteado. El contenido resumido del mismo es el siguiente:

En el primer capítulo se hace referencia al problema, su razón de ser y el enfoque de investigación, donde se explora en términos macro, meso y micro el contexto que abarca los elementos que describen los productos y servicios del sistema financiero. En este contexto, nuestra fuente de estudio será la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Además, se lleva a cabo la definición del objeto de investigación, acompañada de su respectiva justificación, así como de los objetivos generales y específicos necesarios para llevar a cabo esta investigación.

El segundo capítulo inicia con el marco teórico, en el cual hacemos referencia a información extraída de otros trabajos investigativos que guardan relación con el funcionamiento de la cooperativa. Se abordan temas que se vinculan con la importancia de la cooperativa y los desafíos que ha enfrentado a lo largo de la historia del movimiento cooperativo. Además, se proporciona una definición de los servicios financieros y se explora cómo estos pueden representar una ventaja competitiva para la institución. De esta manera, llegamos a la premisa central que se busca respaldar, junto con sus variables asociadas.

En el tercer capítulo se abarca la metodología de investigación que vamos a utilizar en este estudio, la cual incluye los métodos, técnicas, instrumentos, tipos y diseños que nos permitirán obtener los resultados de nuestro análisis sobre la operatividad de los servicios financieros. Asimismo, esta metodología nos proporcionará los medios para verificar la premisa central que estamos defendiendo.

El cuarto capítulo se analiza e interpreta a partir de los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas que llevamos a cabo. Nuestro enfoque principal reside en elaborar diversas situaciones y analizar distintos desenlaces para comprender cómo la frecuencia de las transacciones monetarias se convierte en un factor crucial. También evaluamos cuál es el producto y servicio financiero más rentable dentro de la cooperativa y buscamos ampliar su enfoque.

El quinto capítulo se presenta el desarrollo de la propuesta derivada del trabajo de investigación, dentro de este capítulo tenemos la etapa previa donde se encuentra toda la información de la Cooperativa desde sus inicios hasta la actualidad. Se detalla la metodología que se encuentra en tres etapas, en las cuales se analizara de manera individual y grupal cada uno de los productos y servicios financieros ofertados por la COAC, análisis vertical, horizontal, estadística descriptiva y Chi cuadrado. Además, este capítulo incluye conclusiones y recomendaciones que tienen como objetivo asistir a los líderes de la cooperativa en la toma de decisiones.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En la República de Ecuador, el sistema financiero vigente se compone de instituciones públicas y privadas, así como de procesos de economía popular y solidaria mostrando con ello un claro elemento diferenciador. Todas estas entidades son regidas por una misma normativa en función de su actividad de intermediación financiera. De ahí la necesidad de analizar el sistema financiero vigente y sus fines tanto en el sistema bancario, así como en las cooperativas de ahorro y crédito. Con esta finalidad se elabora su taxonomía de incoherencias como resultado de la aplicación de regulaciones similares a pesar de que su origen y objeto social son conceptualmente diferentes. Para ello se realiza un análisis de la información existente de carácter público, en el segmento de cooperativas de ahorro y crédito de mayor tamaño conforme a sus activos, en relación a la necesidad de generar valor agregado en la aplicación de los procesos de responsabilidad social cooperativa bajo principios de solidaridad y ética en empresas del sector asociativo de propiedad común. Se evidencia que el compromiso social afecta a los resultados financieros, pero a su vez, mejora la gestión en la búsqueda incesante del bienestar común de socios, entorno natural y sociedad. (Peñaherrera Melo & Luque González, 2021)

Las cooperativas de ahorro y crédito son parte importante en el desarrollo económico del país y su adecuada gestión depende de factores externos e internos y de la gestión financiera que permita al gerente en base de datos financieros, tomar decisiones adecuadas. El objetivo de la investigación en las cooperativas de ahorro y crédito, es determinar la vulnerabilidad de los indicadores financieros en tiempo de pandemia, identificando posibles riesgos existentes que afecten a las cooperativas y por ende a sus asociados. La investigación es de tipo descriptiva con diseño no experimental. Los resultados se presentan a partir del análisis de indicadores para exponer los tipos de riesgo de crédito, operativo, liquidez y de mercado y posteriormente proponer estrategias basadas en el conocimiento y experiencias para mitigar los riesgos existentes. (Bermeo, 2021).

El sistema financiero del Ecuador ha tenido cambios significativos en los últimos años, desde cuando las cooperativas más grandes del país estaban controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y las más pequeñas lo estaban por el Ministerio de Bienestar Social. En la actualidad el sistema financiero está formado en tres grupos, la banca pública y la banca privada que están reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros conocida por las siglas SBS, y

por otro lado las cooperativas de ahorro y crédito con sus siglas COACS que están bajo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con las siglas SEPS (Guerrero et al., 2021). Sin embargo; para un mejor control, las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran segmentadas en base a la ley de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera que en su resolución expide sobre la segmentación del Sector Popular y Solidario, que está basado dependiendo de su nivel de activo y a su tipo (SEPS, 2020).

Las instituciones financieras cumplen un rol fundamental en la economía, facilitan el flujo de dinero y canalizan recursos hacia diversos sectores de la economía. Muchas actividades productivas se financian con recursos de las instituciones financieras. Por esta razón, entre las instituciones financieras y las empresas existe una relación estrecha en la que comparten riesgos y responsabilidades sobre los impactos de las actividades financiadas (Silva, Castañeda , & Salgado, 2020).

Con el fin de canalizar los recursos hacia el sector productivo y los objetivos de desarrollo sostenible, es necesario mirar la innovación financiera desde una nueva perspectiva. Las innovaciones que cumplen con esa meta, perfeccionan la infraestructura del sistema y aumentan la inclusión financiera deberían conceptualizarse como un bien público en un sentido más amplio, que difiere de la definición tradicional basada en la no rivalidad y la no exclusión. Los productos y servicios financieros básicos que son indispensables para la inclusión social y productiva de las personas y las empresas deberían considerarse servicios universales, como la educación y la salud pública. (PÉREZ CALDENTEY & TITELMAN, 2018)

Es importante entender el comportamiento que poseen las cooperativas en cuanto al ritmo de crecimiento que han mostrado en los últimos años y al direccionamiento del crédito que las entidades financieras de la economía popular y solidaria presentan el cual se enfoca principalmente en actividades de consumo. En conclusión, el arbitraje regulatorio que existe en el sistema financiero establece requerimientos diferentes para las entidades del sistema financiero privado y para las de la economía popular y solidaria siendo mucho más laxa con esta última en varios de los requerimientos e incluso muy restrictiva para el caso de los bancos privados (ASOBANCA, 2019).

Las instituciones financieras que poseen una larga trayectoria deben afrontar el relevo generacional que consiste en ejecutar un proceso uniforme de transición donde las nuevas generaciones se integren paulatinamente en las filas, con este acto los órganos de gobernanza y las cooperativas se benefician tanto del dinamismo de las nuevas generaciones como de empleados con muchos años de experiencia. Las cooperativas de ahorro y crédito se van

fortaleciendo cada vez más en Ecuador y por eso es positivo el hecho de que exista una buena regulación (*CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO*, 2022).

Hay cooperativas que han decidido tomar el control de ciertos nichos de mercado donde se evidencia que la gente realmente necesita el apoyo de las instituciones y donde no existen otros operadores. “Para esos sectores desfavorecidos hay que centrarse, prepararse y sobre todo garantizar el uso ético de los recursos financieros”.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., tiene como propósito institucional Mejorar la calidad de vida de sus socios, su familia y la comunidad en general, con oportunidades financieras inclusivas, sumirse en el compromiso de ofrecer productos y servicios financieros, así como el cumplimiento de los requisitos aplicables, sustentados en la cultura organizacional, el mejoramiento continuo, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; con un equipo humano calificado y permanente innovación organizacional. Ofrece beneficios como una alta rentabilidad en cuentas de ahorro e inversiones, acceso a tarjeta de débito, acceso para realizar transferencias desde la página web, débito por servicios básicos, los valores ahorrados pueden ser utilizados como base o garantía de crédito, opción al beneficio del seguro red médica OSCUS, capacitación gratuita para Socios, entre otros. Se hace evidente la importancia de realizar un examen detallado sobre el funcionamiento de los servicios y productos financieros, incorporándoles un elemento distintivo que brinde confianza a los socios debido a la transparencia en sus procesos. Este atributo se vuelve esencial para los consumidores del servicio y se sitúa en un nivel crucial dentro del ámbito competitivo.

En los últimos años, la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. no ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de la operatividad de los productos y servicios financieros que proporciona. Este análisis resulta crucial dado que los clientes tienden a comparar la calidad del servicio entre distintas organizaciones proveedoras. En vista del impacto económico causado por la pandemia en años anteriores, hemos observado que la tecnología desempeña un papel fundamental en la actualidad. La ausencia de un estudio relacionado con la inversión tecnológica e innovación como estrategia diferenciadora para asegurar la lealtad y satisfacción del cliente se traduce en una falta evidente de investigación de mercado en lo que respecta a los servicios y productos financieros ofrecidos por la Cooperativa OSCUS Ltda.

Es esencial llevar a cabo este análisis de la operatividad de los productos y servicios financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. con el fin de comprender la taxonomía de sus balances, así como sus compromisos legales y éticos. Dado que estos aspectos tienen una

naturaleza multidimensional, considerando la complejidad e interrelaciones inherentes al sector, se reconoce la importancia de tener en cuenta los diversos elementos e intereses que influyen en ellos.

Es crucial tener en cuenta que los análisis no siempre ofrecen soluciones definitivas a los problemas, pero sí ayudan a abordar varias interrogantes y sirven como base para posibles soluciones. Este enfoque busca fortalecer las estructuras de la cooperativa, implementar nuevas técnicas para la captación de clientes y mejorar los procesos de administración con el objetivo de aumentar la transparencia, el liderazgo efectivo y el profesionalismo. Todo esto se realiza con la finalidad de competir de manera efectiva frente al sector bancario. En este contexto, se lleva a cabo un análisis comparativo de los indicadores financieros de la cooperativa.

1.2. Limitaciones y delimitaciones

Delimitación Geográfica

El presente trabajo de investigación se realizará en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, Lalama 06-39 entre Sucre y Bolívar. donde se encuentra funcionando la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.

Delimitación Cronológica

La siguiente investigación se realizará en el lapso de tiempo comprendida desde el mes de abril al mes de agosto de 2023.

1.3. Problema general de la investigación

¿De qué manera aporta el análisis de operatividad de productos y servicios financieros para la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.?

1.4. Problemas específicos de la investigación

- ¿Qué antecedentes o bases teóricas existen sobre la operatividad actual de los servicios financieros que ofrece la Cooperativa y que métodos aplicar para analizarla?
- ¿Posibilitará el análisis diagnosticar la frecuencia con que los clientes de la Cooperativa utilizan el servicio financiero y cómo esta frecuencia afecta su nivel de satisfacción?

- ¿Cuál herramienta podría desarrollarse o aplicarse con el fin de reconocer los servicios financieros que generan un impacto más significativo?

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo general*

Analizar el funcionamiento de los servicios financieros ofrecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. mediante la aplicación de herramientas, técnicas y métodos administrativos y financieros, con el objetivo de mejorar la eficiencia de los factores competitivos.

1.5.2. *Objetivos específicos*

- Examinar el funcionamiento actual de los servicios financieros proporcionados por la Cooperativa utilizando una metodología de investigación adecuada para el trabajo de titulación.
- Diagnosticar la frecuencia de utilización de los productos y servicios financieros percibida por los clientes de la Cooperativa y comprender su influencia en su nivel de satisfacción.
- Diseñar una matriz que identifique los servicios financieros de mayor impacto para mejorar la competitividad.

1.6. Justificación

En la actualidad y en especial en nuestro país, el entorno de todo negocio atraviesa por constantes cambios ya sean económicos, tecnológicos, de innovación entre otros, por ende, es pertinente y necesario realizar un análisis de operatividad de sus productos y servicios financieros, comparando su cartera actual con la de años anteriores, obteniendo información que explique de mejor manera su situación actual y facilitando el logro sus metas u objetivos en menor tiempo.

1.6.1. *Justificación teórica*

Según Álvarez la justificación teórica implica describir cuáles son las brechas de conocimiento existentes que la investigación buscará reducir. Hay distintos argumentos para justificar la importancia de la investigación desde el punto de vista teórico. Se pueden ver distintas revistas

que tienen una sección que solicitan la importancia de la investigación siendo la justificación teórica un elemento principal para justificar la importancia. (Alvarez Risco, 2020)

El presente análisis es de trascendental importancia porque permitirá medir periódicamente el desempeño y la operatividad de los servicios ofertados, para entender de mejor manera la complejidad de la organización, particularmente al momento de desarrollar estrategias a favor de mejorar la calidad del servicio que se ofrecen. En el desarrollo del presente trabajo de investigación se recopiló información bibliográfica de diferentes fuentes como lo son libros, artículos científicos y trabajos de investigación relacionados con el tema de análisis de productos y servicios financieros, se utilizará también todos los archivos e informes que nos brinde la cooperativa sobre su operatividad.

En la sociedad actual, los servicios ofrecidos por las instituciones financieras desempeñan un papel crucial. Estas entidades deben priorizar la satisfacción de sus clientes mediante estrategias de calidad, ya que, como se señala, "los servicios y productos financieros no son la única oferta de la Cooperativa OSCUS Ltda., pero sí constituyen el medio para marcar la diferencia y destacar". Por lo tanto, su distintivo fundamental radica en su eficacia operativa. La rentabilidad del servicio y la satisfacción del cliente son elementos fundamentales dentro de la Cooperativa OSCUS Ltda., que ha establecido un modelo corporativo orientado a la gestión y experiencia del cliente. Comprender las necesidades de los clientes, mejorar la segmentación, agilizar los procesos, identificar y compartir diversas perspectivas financieras entre países, contribuyen a perfeccionar las prácticas de la organización. Estas acciones no solo aseguran, sino que también impulsan de manera continua la operatividad y la satisfacción derivada de los servicios proporcionados.

1.6.2. *Justificación metodológica*

La justificación metodológica implica el describir la razón de utilizar la metodología planteada. Es indispensable que se resalte la importancia de usar la metodología. Así, por ejemplo, se explica que para determinar los factores de emprendimiento internacional se realizará un grupo focal de modo que pueda conocerse a fondo las razones que tienen los recién graduados. Se debe hacer énfasis explicando las ventajas de utilizar el grupo focal en comparación con otras metodologías. (Alvarez Risco, 2020)

Este estudio adopta un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo para recopilar información sobre el análisis operativo. Se llevará a cabo una entrevista con el gerente de la Cooperativa para obtener una visión más clara de los recursos y necesidades. Además, se realizarán encuestas

dirigidas al personal operativo y administrativo con el objetivo de comprender la importancia de mejorar la competitividad de los servicios financieros ofrecidos por la cooperativa. Se recopilarán opiniones de los socios a través de encuestas para evaluar el nivel de satisfacción respecto a los servicios y productos proporcionados por la cooperativa. Con los datos recopilados, se construirá una matriz que represente de manera estadística y gráfica los puntos fuertes y débiles de la institución.

1.6.3. *Justificación práctica*

Álvarez relata que la justificación práctica implica describir de qué modo los resultados de la investigación servirán para cambiar la realidad del ámbito de estudio. Así, un estudio enfocado en evaluar la aceptación de las nuevas tecnologías en el campo de la logística servirá a las empresas proveedoras de estos servicios para saber qué posibilidades tienen de ofertar sus productos y servicios; asimismo, la investigación podría proporcionar algunas necesidades específicas por parte de las empresas (Alvarez Risco, 2020).

Los beneficiarios directos serán los directivos y a su vez los empleados de la Cooperativa OSCUS Ltda. ya que el análisis les permitirá ofrecer servicios financieros de mejor calidad con tecnología acorde a sus necesidades, también al finalizar la investigación se les entregará una matriz programada y automatizada que será una gran herramienta para futuros análisis. Los socios serán beneficiarios de manera indirecta, ya que este estudio conducirá a la mejora de los servicios financieros ofrecidos por la cooperativa en comparación con la competencia.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Los siguientes trabajos que se han tomado en cuenta como referencias de la investigación se enlazan de una manera directa con la temática propuesta de esta forma permitiéndonos obtener una referencia concisa y clara para el análisis de operatividad de productos y servicios financieros para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., año 2023.

Antecedente de investigación 1

Tema: ANÁLISIS DE OPERATIVIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. AMBATO – TUNGURAHUA.

Autor: JONATHAN JAVIER VASCO FLORES

Conclusiones:

- A través de la implementación de encuestas dirigidas a los socios, se ha logrado identificar que la Cooperativa OSCUS Ltda. dispone de una amplia gama de servicios financieros que responden a diversas necesidades de sus socios. Este descubrimiento es respaldado por el hecho de que un 85% de los encuestados expresaron satisfacción con la calidad del servicio que la cooperativa proporciona. En relación a la pregunta número 3, la encuesta reveló que un 61% de los participantes no tienen un conocimiento completo sobre todos los servicios que la cooperativa ofrece, lo que a su vez limita su capacidad para utilizarlos plenamente en sus actividades financieras. La pregunta número 4 reveló que el sistema financiero más utilizado por los socios es el de ahorros a vista, representando el 33.25% de las respuestas. Además, un 23.48% de los encuestados mencionaron que utilizan principalmente los servicios de créditos.
- El examen de la variación de captaciones a lo largo del tiempo muestra que en el año 2018 se experimentaron aumentos más sustanciales en los depósitos en comparación con el año 2017. En detalle, se observa un aumento del 2% en los depósitos a la vista, un incremento del 13% en los depósitos a plazo y una reducción del 33% en los depósitos restringidos. El análisis horizontal de los préstamos muestra que durante el año 2018 se registró un crecimiento

significativo en los créditos comerciales, con un aumento destacado del 115% en comparación con el año 2017. En cuanto a los préstamos de consumo, se refleja un incremento del 6%, mientras que los microcréditos aumentaron en un 0.24%. Por otro lado, se observa una disminución del 23% en los créditos destinados a vivienda. En conjunto, estos datos indican una preferencia de los socios por adquirir préstamos de naturaleza comercial en la Cooperativa, como lo sugiere el crecimiento sustancial en los créditos comerciales. Sin embargo, también se observa una disminución en los créditos para vivienda, lo que podría estar influenciado por diversos factores económicos y de mercado.

- Como resultado final se obtiene:

Comparando los datos entre el año 2018 y 2017 en lo que respecta a las captaciones, se aprecia un aumento del 9,72% en el número de clientes que optaron por depósitos a la vista. En el caso de los depósitos a plazo, el año 2018 presenta un aumento significativo del 123% en comparación con el año previo, marcando un aumento considerable. En cuanto a los depósitos restringidos, se destaca un incremento del 37,97% al contrastar los dos años. Se puede observar que en el periodo de 2017 a 2018, los depósitos a la vista aumentaron en un 7,23%, mientras que los depósitos a plazo experimentaron un incremento del 16,80%. Por otro lado, los depósitos restringidos muestran una disminución del 31,18% en el número de cuentas al comparar los dos años.

En relación a los créditos, al comparar el número de operaciones entre 2018 y 2017, se nota un aumento del 14,28% en la categoría de crédito comercial. Asimismo, en la cuenta de microcréditos, se identifica un incremento del 5,89% en el número de operaciones durante el año 2018 en comparación con el año anterior. Los créditos de consumo muestran un aumento del 19,30% en el número de operaciones en 2018 en comparación con 2017, indicando un mayor volumen de créditos en esta cartera. En lo que respecta a los créditos para vivienda, se aprecia una disminución del 23,52% en el número de operaciones durante el año 2018 en relación al año 2017, señalando una reducción en la concesión de créditos en esta categoría. (VASCO FLORES, 2019)

Antecedente de investigación 2

Tema: MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

Autor: FAUSTO VINICIO TIERRA MOYON

Conclusiones:

- En el desarrollo de esta investigación de titulación, se ha establecido un sólido fundamento bibliográfico que abarca diversas estrategias y herramientas del ámbito del marketing digital. A través de esta exploración, se ha podido corroborar la relevancia que estas herramientas poseen en términos de la consolidación del posicionamiento de una entidad, en este caso, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. En específico, se ha identificado el valor inherente de utilizar las redes sociales como plataformas de comunicación virtual, así como la utilización efectiva del email marketing. Estas herramientas desempeñan un papel fundamental al permitir el establecimiento de relaciones directas con los clientes. El empleo del marketing de contenidos y la implementación del marketing en buscadores también han sido abordados, ya que ofrecen la capacidad de generar contenido y mejorar la visibilidad de la cooperativa mediante publicidad pagada en plataformas digitales, redes sociales y sitios web.
- Mediante la implementación del análisis FODA cruzado, se ha verificado las áreas de mejora dentro de la institución financiera. Se identificaron deficiencias tales como la falta de un sólido posicionamiento y un nivel de interacción insuficiente en las redes sociales, así como la ausencia de una cuenta empresarial en WhatsApp Business. También se detectó una carencia en la información relativa a la diversidad de productos y servicios financieros ofrecidos por la institución. Para abordar estas debilidades y enfrentar las amenazas identificadas, se han aplicado estrategias defensivas enfocadas en la promoción y la difusión de los distintos productos y servicios financieros. Esta promoción se lleva a cabo mediante el uso de publicidad de pago en redes sociales y a través del periódico local "La Prensa" en la ciudad de Riobamba. Además, como medida proactiva, se implementará la plataforma de atención al cliente en WhatsApp Business. Todo este análisis se ha tenido en cuenta en la formulación de la propuesta diseñada específicamente para la Cooperativa. El objetivo de estas estrategias es abordar las áreas de mejora y optimizar la promoción y comunicación de los productos y servicios financieros ofrecidos por la institución.
- Se elaboró el plan de marketing digital a través del modelo de Jorge Girón, en donde se aplicó las diferentes estrategias y tácticas como es la difusión de información y promoción de los productos y servicios financieros a través de publicidad pagada en Facebook Ads y Google Ads, así también se aplicaron estrategias para generar un vínculo emocional con la marca como el Storytelling y la aplicación de estrategias para generar más notoriedad de marca mediante la participación en eventos, entre otros. Todo lo mencionado permitirá posicionar

los productos y servicios financieros, así como mejorará la interacción directa tanto con el cliente real como con el cliente potencial, logrando de manera eficaz el posicionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Oscus Ltda. (TIERRA MOYON, 2022)

Antecedente de investigación 3

Tema: ANÁLISIS DE LAS HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL MARKETING RELACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO

Autor: SANDRA PATRICIA MANOBANDA QUITO

Conclusiones:

- Este estudio ha posibilitado la evaluación de la percepción del marketing relacional desde dos enfoques distintos: por un lado, desde la perspectiva de la dirección ejecutiva y de apoyo de la cooperativa, y por otro, desde la de los socios. En este proceso, se han identificado los elementos que influyen en la adopción de estrategias de marketing relacional en OSCUS. Esta investigación ha resultado en la creación de un análisis comparativo de los puntos de vista, exponiendo de manera imparcial y precisa la situación actual de la cooperativa en relación a este enfoque de marketing.
- Es relevante resaltar la significancia de implementar estrategias de marketing relacional en el ámbito del servicio. Este examen tendrá un impacto positivo en la orientación de los empleados al elaborar un plan de acción que respalde el logro de los objetivos establecidos por la institución. El marco teórico referenciado ha aportado a la comprensión de los elementos y conceptos que se unen para la construcción de relaciones a largo plazo con los socios. Entre estos conceptos se encuentran la lealtad, la calidad, el valor y la comunicación integral.
- Con respecto al valor que la Cooperativa pretende crear para sus Socios, se concluye que la gestión actual no está logrando llegar a los socios, ya que el 71.43% de los socios afirman no haberlo percibido. Sin embargo, se observa que los socios valoran en gran medida la marca OSCUS, ya que la perciben como confiable, segura y solvente. En contraste, la perspectiva de los funcionarios muestra un apoyo hacia el valor que la organización ha implementado, y este valor es conocido por todos dentro de la institución. La implementación de un plan de comunicación integral de marketing resultará en beneficios para las relaciones con los clientes y agregará valor al servicio ofrecido, facilitando la construcción de relaciones directas.

- En relación al análisis de la lealtad de los socios, también se observa que no son completamente fieles, ya que indican haber utilizado los servicios de otra institución financiera en el último año (53.06%) y mantener cuentas de ahorros con dichas instituciones (61.22%). Estos datos conducen a la conclusión de que existe una falta de comprensión y conocimiento profundo de los clientes, lo que limita la capacidad de anticipar sus necesidades, aspiraciones y deseos, así como de reconocer los vínculos que mantienen con la cooperativa. Este conocimiento es esencial para que la organización pueda retener y cultivar la lealtad de sus socios de manera efectiva.
- Sin embargo, la lealtad está condicionada por motivos racionales, como se desprende de la siguiente tabla. De esta manera, se llega a la conclusión de que la lealtad de un socio está vinculada a la calidad del servicio, así como a los beneficios que percibe. El reconocimiento de la calidad es lo que el socio interpreta como un valor agregado. En este sentido, se nota una inquietud por parte de la dirección ejecutiva en cuanto a la calidad, lo que el socio valora. Por otro lado, se resalta la importancia de la creatividad y la diferenciación en la prestación del servicio para generar lealtad. No obstante, es importante que esta creatividad y diferenciación se implementen con un entendimiento profundo de lo que resulta apropiado para el público objetivo. Esto solo se puede lograr al tener un conocimiento completo de los gustos y preferencias de aquellos que serán impactados por dichas innovaciones.
- Para los ejecutivos, establecer una relación efectiva con el cliente, como ya se ha mencionado, implica un análisis profundo de las necesidades, deseos y tendencias (42.11%). Además, este enfoque está vinculado al aumento en la demanda del mercado, por lo que le asignan una mayor importancia al análisis del mercado potencial (31.58%). Sin embargo, parece que se omite o se subestima el aspecto de mantener y fidelizar a los socios y clientes existentes de la cooperativa. En contraste, los socios indican que OSCUS cumple sus expectativas (90.82%) debido a la facilidad en la obtención de créditos, los beneficios proporcionados y la seguridad que brinda en relación a los ahorros.
- Otro aspecto que los socios consideran esencial para la relación con la cooperativa es la imagen que la misma transmite. Los socios perciben una sensación de seguridad y estabilidad (51.35%) a través de la imagen proyectada por la cooperativa. Además, sienten una conexión con la marca OSCUS (88.78%) y están dispuestos a recomendar los servicios de OSCUS a sus amigos y familiares (91.84%). En términos de los servicios utilizados, la mayoría de los socios ingresan a las instalaciones para realizar transacciones en ventanilla (63.43%). Estos hallazgos sugieren que los socios tienen una percepción positiva de seguridad en sus interacciones con la cooperativa.
- En cuanto a la calidad, tanto la plana ejecutiva (48.33%) como los socios y clientes (52.36%) coinciden en que la orientación que ejerce la cooperativa es para la creación de valor para los

productos y servicios; pero al consultar a los socios y clientes por el valor que se ha generado, el (61.48%) indican que no se ha generado valor, señalan que el servicio es rápido, con buena atención y tienen la percepción de seguridad pero que los servicios son similares al de otras instituciones financieras, lo cual genera inquietud acerca de los deseos y necesidades de los socios que no están siendo satisfechas.

- El gráfico mencionado proporciona una conclusión definitiva en cuanto a la problemática que los agentes de contacto enfrentan al interactuar con los socios a través de los medios mencionados. Esto se debe a que estas interacciones carecen de un enfoque personalizado y no se documentan de manera que puedan ser utilizadas como recurso para futuros contactos. La falta de registro y retroalimentación de las gestiones realizadas con cada individuo contactado limita la efectividad del proceso de comunicación. Esta situación destaca la necesidad de implementar un sistema de recolección de información valiosa de los clientes y sus interacciones, todo en una única plataforma que contribuya a la administración y seguimiento de campañas dirigidas a socios y clientes. La implementación de tal sistema sería una solución para esta problemática, permitiendo a la empresa disponer de un flujo de información que facilite un seguimiento adecuado. Esto, a su vez, mejoraría la gestión en todas las áreas involucradas en el servicio y posibilitaría la generación de informes de gestión y desempeño precisos. (Manobanda, 2018)

2.2. Referencias teóricas

2.2.1. *Sistema Financiero Ecuatoriano*

El sistema financiero ecuatoriano se define como un conjunto de principios y normativas legales respaldados por instrumentos y documentos específicos. Su función es facilitar la dirección del ahorro y la inversión provenientes de diversos sectores hacia aquellos que demandan recursos financieros. Esta dinámica contribuye de manera significativa al respaldo y crecimiento de la economía. (Finanzas Personales Ecuador, 2019)

Las entidades que componen el sector financiero en Ecuador se caracterizan por desempeñar una función de intermediación financiera entre el sector público y la entidad. Estas instituciones están encargadas de recolectar recursos del público mediante actividades de ahorro. Estos fondos recaudados se destinan posteriormente a operaciones de inversión y crédito, lo que favorece la circulación y asignación efectiva de los recursos financieros en la economía. (Finanzas Personales Ecuador, 2019)

Las instituciones que conforman el Sistema Financiero Ecuatoriano incluyen entidades financieras privadas, entidades financieras públicas, aseguradoras, instituciones de servicios financieros y cooperativas de ahorro y crédito.

2.2.2. Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano

La estructuración del Sistema Financiero Ecuatoriano se basa en las regulaciones establecidas por el Banco Central. Este régimen involucra la participación de diversos organismos reguladores autónomos, entre ellos el Directorio del Banco Central, que está sujeto a la supervisión del Estado ecuatoriano. Además, entra en juego la Superintendencia de Bancos y Seguros, encargada de ejercer el control y la supervisión de las operaciones de las instituciones financieras.

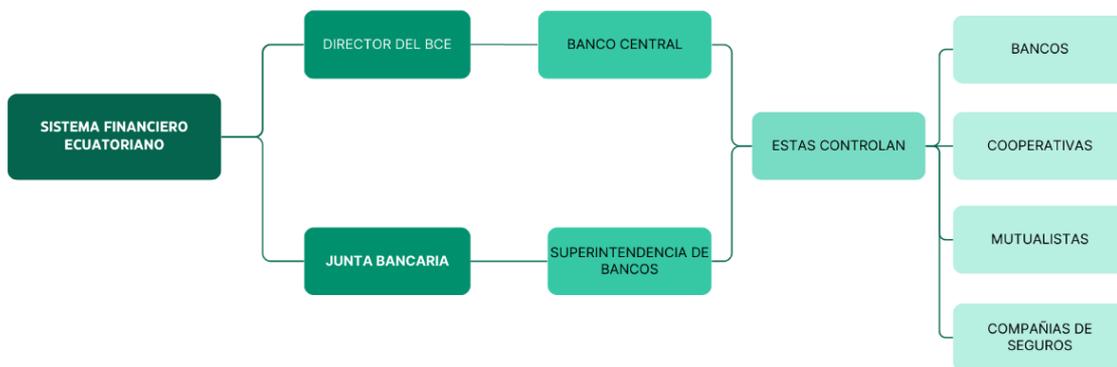


Ilustración 2-1: Sistema financiero ecuatoriano

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

2.2.3. SEPS

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) es la entidad responsable de la regulación y supervisión de las instituciones que integran el sector Financiero Popular y Solidario, así como de las organizaciones que operan dentro del marco de la Economía Popular y Solidaria en Ecuador. La SEPS tiene como objetivo principal promover la sostenibilidad y el adecuado funcionamiento de estas entidades, asegurando el cumplimiento de normativas y el beneficio de sus socios y miembros. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022)

2.2.3.1. Principios

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2022) dispone los siguientes principios:

1. Búsqueda del bienestar y la prosperidad común;
2. La priorización del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos;
3. Comercio justo y consumo ético y responsable;
4. Igualdad de género;
5. El respeto a la diversidad cultural;
6. Autogestión;
7. Compromiso con la responsabilidad social y ambiental, solidaridad y rendición de cuentas;
8. Distribución equitativa y solidaria de los excedentes.

2.2.3.2. *Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito*

De acuerdo con el Art. 101 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), las Cooperativas de Ahorro y Crédito se dividen en segmentos con el fin de crear políticas y normas específicas y diferenciadas, tomando en cuenta sus características específicas, conforme a los siguientes criterios:

- Participación en el sector.
- Alcance de la operación realizada.
- Número de socios.
- Número y ubicación geográfica de las actividades a nivel local, cantonal, estatal, regional o nacional.
- Valor de los activos
- Heredado
- Productos y servicios financieros.

La segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito se realiza siguiendo los criterios mencionados, y es elaborada y ajustada por la Junta de Regulación, previa aprobación de la propuesta presentada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La Junta de Regulación, compuesta por tres miembros con poder de voz y voto, es responsable de coordinar el desarrollo social y la política económica, y actúa como representante del presidente de la República. Con base en los parámetros mencionados, la Junta de Regulación 23 tiene la responsabilidad de segmentar las cooperativas de ahorro y crédito.

En este contexto, el 29 de octubre de 2012 se emitió la Resolución No. JR-STE-2012-003, la cual establece las normas para la subdivisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Según esta

resolución, se determinaron cuatro segmentos: Segmento uno, Segmento dos, Segmento tres y Segmento cuatro. Cada segmento se define de acuerdo con los criterios y parámetros previamente establecidos.

Tabla 2-1: Clasificación del sector Financiero y Solidario por segmentos

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)
1	Mayor a 80.000.000,00
2	Mayor a 20.000.000,00 hasta 80.000.000,00
3	Mayor a 5.000.000,00 hasta 20.000.000,00
4	Mayor a 1.000.000,00 hasta 5.000.000,00
5	Hasta 1.000.000,00

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

2.2.4. Sector cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador

Así lo corrobora (Morales,2018): A lo largo de la historia de las cooperativas de ahorro y crédito, han experimentado una notable evolución en su enfoque y alcance, centrándose en el desarrollo de sus afiliados como piedra angular de su misión. Esta orientación ha sido fundamental para que estas instituciones logren consolidarse y afirmarse en el panorama del sistema financiero ecuatoriano. El desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito se ha asentado en un sólido principio de fomento de sus miembros. A medida que estas cooperativas han evolucionado, han adoptado una perspectiva más amplia y comprometida con la promoción de una economía social y solidaria en el país. Esta orientación ha posibilitado la construcción de lazos más estrechos con los segmentos de la sociedad históricamente excluidos, permitiendo que estos sectores puedan acceder a servicios financieros y satisfacer sus necesidades económicas. La confirmación de un sistema económico, social y solidario en Ecuador ha abierto las puertas a una transformación significativa en la forma en que se aborda la inclusión financiera y el desarrollo de las comunidades. Las cooperativas de ahorro y crédito se han posicionado como actores clave en este proceso, actuando como vehículos que facilitan el acceso a servicios financieros y al mismo tiempo promoviendo la solidaridad y el progreso colectivo.

Así lo indica (Astudillo,2019): En el año 2008, las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador no constituían ni siquiera el 5% del sistema financiero del país. Sin embargo, un cambio notable ocurrió en la década siguiente, ya que para el año 2018, estas entidades lograron representar el 26% del sector financiero, demostrando un crecimiento significativo y una consolidación en el mercado nacional. De acuerdo con datos proporcionados por la Superintendencia de Economía

Popular y Solidaria (SEPS), sus activos ascendieron a \$13.600 millones en ese año, evidenciando un avance significativo. En la actualidad, las cooperativas de ahorro y crédito han demostrado un sólido posicionamiento y un continuo crecimiento a nivel nacional. Este aumento de su presencia en el mercado se manifiesta en la concesión de un mayor número de créditos, lo que refleja su capacidad para satisfacer las necesidades financieras de diversos segmentos de la población. Los indicadores sociales también subrayan el rol esencial que desempeñan las cooperativas de ahorro y crédito en la mejora de la calidad de vida de la población. Su enfoque en el beneficio de la comunidad y en la promoción del desarrollo económico ha contribuido a su éxito y relevancia. Este enfoque socialmente consciente subraya la importancia de que el gobierno dirija su política pública hacia el fortalecimiento del sector cooperativo. En la actualidad, las cooperativas de ahorro y crédito han demostrado un sólido posicionamiento y un continuo crecimiento a nivel nacional. Este aumento de su presencia en el mercado se manifiesta en la concesión de un mayor número de créditos, lo que refleja su capacidad para satisfacer las necesidades financieras de diversos segmentos de la población. Los indicadores sociales también subrayan el rol esencial que desempeñan las cooperativas de ahorro y crédito en la mejora de la calidad de vida de la población. Su enfoque en el beneficio de la comunidad y en la promoción del desarrollo económico ha contribuido a su éxito y relevancia. Este enfoque socialmente consciente subraya la importancia de que el gobierno dirija su política pública hacia el fortalecimiento del sector cooperativo.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito representan instituciones que generan beneficios directos para sus asociados a través de actividades de intermediación financiera. Estas cooperativas ofrecen una amplia gama de servicios que tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de sus miembros en la sociedad. Como componentes fundamentales de la economía social, las cooperativas desempeñan un rol significativo en Ecuador, contribuyendo de manera esencial a la economía nacional. Estas cooperativas no solo ofrecen servicios financieros, sino que también tienen un impacto en el desarrollo económico y social del país. A través de la financiación de proyectos empresariales, educativos, de salud y otras necesidades de sus socios y clientes, contribuyen al crecimiento y bienestar de la comunidad. Además, sus productos y servicios financieros están diseñados para impulsar el sector productivo del país, lo que fortalece la economía en su conjunto. En resumen, las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador desempeñan un papel vital al brindar servicios financieros y promover el desarrollo económico y social. Su enfoque en el bienestar de sus miembros y su contribución al sector productivo refuerzan su importancia dentro de la economía nacional y su papel integral en la sociedad.

Las cooperativas han enfrentado dificultades considerables en la gestión de la recuperación de cartera vencida, y estas dificultades se han visto acentuadas principalmente en el caso de los créditos de consumo prioritario (46.70%). Estos créditos corresponden a préstamos utilizados por individuos para la adquisición de bienes que no generaban rendimiento o productividad dentro del sector empresarial. Otro ámbito que ha sido impactado negativamente es el de los microcréditos (43.29%). Estos microcréditos, en su mayoría, han sido otorgados a emprendedores que buscaban mantener sus proyectos en medio de la baja producción causada por la pandemia del COVID-19. El impacto económico de la crisis sanitaria ha afectado la viabilidad de estos emprendimientos, lo que a su vez ha repercutido en la capacidad de los beneficiarios para cumplir con sus obligaciones crediticias. (Ortiz et al, 2021)

Durante el año 2020, las instituciones financieras, incluyendo el sector cooperativista, se enfrentaron a un déficit a nivel nacional, principalmente debido a la impactante llegada de la pandemia COVID-19. Esta crisis sanitaria impidió el desenvolvimiento normal de las actividades económicas en Ecuador, afectando las fuentes habituales de generación de ingresos. En este contexto, las cooperativas tuvieron que implementar estrategias innovadoras para garantizar su supervivencia. Para no afectar tanto a las personas como a las propias instituciones financieras, se establecieron métodos de cobranza alternativos. Uno de estos métodos consistió en la refinanciación de los créditos, permitiendo que las personas tengan la oportunidad de cumplir con sus obligaciones de cartera vencida. Esta medida procuró aliviar la presión financiera sobre los individuos, brindando un espacio para el cumplimiento de sus compromisos crediticios en medio de la difícil situación económica causada por la pandemia.

2.2.5. Desempeño financiero en el sector cooperativo de ahorro y crédito

La principal meta de las cooperativas de ahorro y crédito se centra en un propósito de índole social. Su enfoque radica en brindar asistencia a individuos con ingresos limitados para cubrir sus requerimientos. Paralelamente, mantienen la práctica convencional de examinar los estados financieros mediante el análisis horizontal y vertical, además de evaluar los indicadores financieros que abordan aspectos de endeudamiento, liquidez y rentabilidad. Se destaca la necesidad de que las instituciones financieras divulguen sus indicadores financieros al menos anualmente, con el fin de proporcionar a los accionistas y al público acceso a información financiera que refleje el rendimiento de sus operaciones. En la actualidad, hay múltiples enfoques y herramientas disponibles para evaluar tanto los aspectos financieros internos como externos de la organización. (Guamán & Urbina, 2021)

Se establece que las cooperativas emplean enfoques metodológicos para evaluar el rendimiento financiero, suministrando datos esenciales para una toma de decisiones eficiente. Estas metodologías permiten un análisis detallado de las necesidades de las instituciones evaluadas, utilizando indicadores financieros que revelan múltiples factores que pueden impactar en sus actividades. Es importante señalar que las variables financieras también pueden ser influenciadas por factores externos a la organización, vinculados directamente a la economía nacional. (Carrillo, 2019)

El análisis financiero desempeña un papel crucial al permitir a las organizaciones cuantificar y evaluar los indicadores financieros relevantes, lo que a su vez brinda una comprensión completa de la situación económica de la entidad. Esta comprensión resulta esencial para tomar decisiones informadas, que pueden abarcar mejoras, mantenimiento o incluso la discontinuación de operaciones. Los indicadores financieros juegan un rol determinante en la evaluación de las decisiones estratégicas de la empresa. Las cooperativas no son una excepción en este contexto, ya que estos análisis proveen la base para tomar decisiones acertadas que fomentan el crecimiento de la organización y benefician a sus colaboradores. (Molina, 2019)

2.2.6. Cartera de crédito en entidades del sector Financiero Popular y Solidario

Durante los meses de marzo a mayo, se observó un aumento en el número de créditos otorgados a empresas y familias en comparación con el año 2019, con un incremento promedio del 12%. La variación en el cambio es mayor que la de los bancos, que registraron un aumento promedio del 7%. Este aumento puede atribuirse al crecimiento normal de la cartera. Aunque durante la crisis sanitaria se evidenció una disminución en los niveles de colocación, esta caída no fue tan marcada como la observada en los bancos. (Tenemea et al., 2020)

Las causas más frecuentes de la morosidad son la falta de capacidad de compra, problemas coyunturales, altas tasas de interés y endeudamiento excesivo. En otras palabras, los deudores dejan de cumplir con sus obligaciones debido a estos factores mencionados. Todos los países se ven impactados por el índice de morosidad, el cual ha variado debido a factores microeconómicos, especialmente la pandemia de coronavirus. Estos factores generan problemas para los clientes en sus relaciones con las instituciones financieras. Las entidades financieras del sector cooperativista experimentan morosidad debido a la alta cantidad de atrasos en la cartera vencida. El incumplimiento de pagos surge de la falta de recursos en personas que en su mayoría pertenecen a estratos sociales con bajos ingresos, y que se vieron afectados por la pérdida de empleo durante la emergencia sanitaria del año 2020. (Tenemea et al., 2020)

Las cooperativas son responsables de determinar el porcentaje de crédito que se otorga a cada individuo o entidad jurídica al solicitar un préstamo. A través de esta medida, pueden establecer una reserva para mitigar el impacto de la morosidad en sus operaciones, en caso de que un cliente deudor no cumpla con el pago completo de un préstamo vencido. Esta reserva se conoce como provisión de cuentas incobrables, y su propósito es evitar que la morosidad afecte negativamente las finanzas de las cooperativas y sus indicadores financieros, evitando caer en déficit.

2.2.7. Órganos Rectores del Sistema Financiero Ecuatoriano

2.2.7.1. *Superintendencia de Bancos*

La entidad autónoma encargada de regular, controlar y supervisar las funciones de las instituciones financieras es la Superintendencia.

2.2.7.2. *Junta Bancaria*

El organismo controlado por la Superintendencia de Bancos que se encarga de dictar resoluciones, regulaciones y leyes para el correcto funcionamiento del sistema financiero en la economía es el Banco Central.

2.2.7.3. *Banco Central del Ecuador*

Es una entidad pública independiente cuya misión es fomentar el desarrollo adecuado del sistema financiero y asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas de pagos.

2.2.7.4. *Ministerio de Finanzas*

Es la institución gubernamental responsable de la administración financiera y fiscal, encargada de supervisar los sistemas de presupuesto, tesorería y recaudación de recursos financieros.

2.2.7.5. *Contraloría General del Estado*

Es una institución técnica centralizada que se encarga de supervisar y regular los sistemas de contabilidad y el uso de los recursos públicos.

2.2.8. Instituciones Financieras

Son organizaciones que proporcionan una variedad de servicios relacionados con el dinero a sus clientes, que pueden ser individuos, empresas o el Estado. Estos servicios incluyen la intermediación entre diferentes partes para facilitar transacciones financieras y ofrecer productos como préstamos, cuentas bancarias, inversiones, seguros, entre otros. En esencia, actúan como intermediarios al facilitar la transferencia de fondos y la gestión de recursos entre las partes involucradas. (Cedeño & Bravo, 2020)

2.2.9. Comportamiento organizacional y la toma de decisiones empresariales

La teoría del comportamiento organizacional se vincula con aspectos pragmáticos, su propósito es asistir en las elecciones y conductas de los individuos que participan en las organizaciones, con el fin de alcanzar niveles de rendimiento sobresalientes. Esta implementación busca apoyar a los empleados en su satisfacción laboral, al mismo tiempo que mejora los niveles de habilidades y competencia de la organización, conduciendo al logro de sus objetivos con éxito.

2.2.10. Cooperativismo

2.2.10.1. Antecedentes del Cooperativismo

La noción de colaboración ha sido un aspecto destacado en la historia de Ecuador desde tiempos prehistóricos. Es evidente que la práctica de la minga existía incluso antes de la era incaica. A través de la minga, se congregaba y sigue congregando a los residentes de una comunidad para colaborar de manera conjunta en la construcción de infraestructuras comunitarias esenciales, tales como caminos, canales de riego y edificaciones públicas. (Galarza, 2018)

La génesis del cooperativismo en Ecuador tiene sus raíces a finales del siglo XIX, cuando las primeras organizaciones mutualistas surgieron gracias a la colaboración de artesanos, industriales, obreros, comerciantes, empleados y patronos. Estas instituciones se caracterizaban por ser gremiales y multifuncionales.

El cooperativismo ecuatoriano tiene una rica historia que se extiende por más de un siglo y abarca no solo el ámbito financiero, como el ahorro y crédito, sino también otros sectores no financieros, como cooperativas de transporte, producción, servicios y comercialización, entre otros. Esta

tradición cooperativa ha influido significativamente en el desarrollo del país, especialmente considerando que el crecimiento económico de Ecuador a lo largo de su historia ha sido gradual.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) ha destacado cómo este enfoque ha permitido con el tiempo consolidar un sector que favorece la redistribución de la riqueza de manera efectiva. El cooperativismo ha brindado a sus miembros beneficios personales y ha contribuido al desarrollo económico, así como a procesos de inclusión y equidad.

Es importante tener en cuenta que el cooperativismo implica la unión de individuos y entidades, ya sean personas naturales o jurídicas, que forman parte de una comunidad. En el caso de Ecuador, estas cooperativas deben estar autorizadas y reguladas por la Superintendencia de Bancos, una entidad que busca respaldar y fomentar las actividades de las microempresas en el país.

2.2.10.2. Importancia del Cooperativismo

La relevancia social de las cooperativas en Ecuador es de gran importancia, ya que se originan como respuesta a las carencias significativas de acceso a préstamos y al problema de préstamos abusivos por parte de individuos codiciosos. A medida que el tiempo avanzaba, las cooperativas experimentaron una serie de transformaciones, particularmente en áreas con recursos limitados en el pasado. En ese entonces, estas áreas no tenían acceso a las cooperativas debido a la falta de prestigio y garantías económicas. El cooperativismo en Ecuador ha evolucionado a lo largo del tiempo, especialmente a partir de los años setenta, cuando se produjeron cambios importantes en relación con los grupos originales. Estas modificaciones estuvieron estrechamente ligadas al ámbito urbano y se dirigieron a abarcar también a las empresas de nivel económico medio y alto. El sistema cooperativo ecuatoriano nació como una respuesta social significativa para abordar las necesidades financieras y económicas de las personas y comunidades que enfrentaban dificultades para acceder a recursos y préstamos de manera justa. A medida que las cooperativas evolucionaron, su alcance se amplió, llegando a incluir a una gama más diversa de grupos y áreas económicas, lo que contribuyó a su crecimiento y desarrollo en el país. (Burgos, 2020)

2.2.11. Cooperativas de ahorro y crédito

Las cooperativas de Ahorro y Crédito son entidades compuestas por individuos y entidades legales que se unen de manera voluntaria. Su propósito principal es llevar a cabo actividades financieras con un enfoque en la responsabilidad social hacia sus miembros y terceros. Estas

cooperativas se dedican a realizar operaciones típicas de instituciones crediticias, con el objetivo de proporcionar servicios financieros a sus socios y a la comunidad en general. (García, 2021)

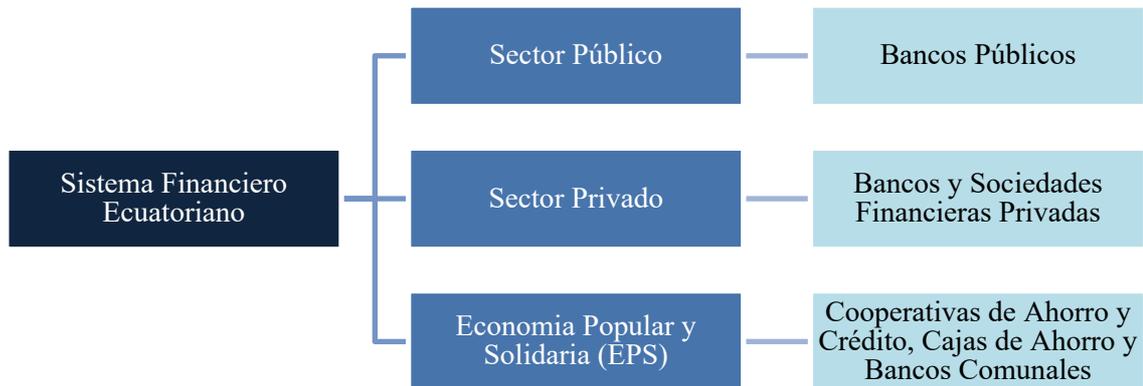


Ilustración 2-2: Sistema Financiero Ecuatoriano

Fuente: Constitución de la República del Ecuador, (2008).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

2.2.12. Servicios financieros

Los servicios financieros comprenden acciones emprendidas con la finalidad de gestionar los recursos de un conjunto específico de individuos. Estas acciones incluyen una serie de transacciones que direccionan los excesos de capital de personas o compañías hacia la adquisición de bienes o servicios que generan un valor adicional al monto inicial invertido. Este valor adicional puede estar expresado en términos monetarios concretos (moneda) o en unidades de valor nominal. (Fernández, 2019)

2.2.12.1. Establecimientos que prestan servicios financieros

- Instituciones bancarias y financieras nacionales o internacionales.
- Entidades de ahorro y préstamo para vivienda.
- Empresas de seguros que cubren diversos ámbitos como seguros generales, seguros de vida y seguros de crédito, así como intermediarios como corredores de seguros.
- Administradoras de diversos tipos de fondos, que incluyen fondos generales, fondos de pensiones, fondos mutuos, fondos para la vivienda y fondos de inversión.
- Organizaciones relacionadas con el comercio y valores como bolsas de comercio y bolsas de valores.
- Empresas dedicadas al financiamiento comercial.
- Casas de cambio que facilitan la conversión de monedas extranjeras.
- Organizaciones cooperativas y otras instituciones financieras y económicas. (Fernández, 2019)

2.2.13. *Gestión administrativa*

La gestión administrativa comprende la coordinación de procesos que unifican funciones procedentes de diferentes áreas, como la económica, los recursos humanos, la contabilidad y las finanzas, entre otras. Su propósito es lograr una perspectiva holística de la organización, preservando su condición de entidad económicamente viable y sostenible en el transcurso del tiempo. (Fernández, 2019)

2.2.14. *Gestión financiera*

La gestión financiera abarca todas las actividades relacionadas con los aspectos económicos de una organización. En este sentido, está directamente relacionada con la administración de inversiones, el control de costos, gastos y la contabilidad de la entidad. (Párraga & Vázquez, 2021)

En términos simples, la gestión financiera implica un proceso orientado principalmente a aumentar el valor del patrimonio de los accionistas o socios de la organización mediante una adecuada administración de los recursos financieros, respaldada por políticas y estrategias específicas. Para llevar a cabo este proceso, se emplean diversas técnicas, algunas de las cuales son:

2.2.14.1. *Recopilación de datos*

Facilita la recopilación y categorización de todos los registros internos y externos relevantes para la organización. Esto incluye datos, información concreta y cifras precisas que posibilitan una comprensión detallada de la situación actual en la que se encuentra la empresa. (Párraga & Vázquez, 2021)

2.2.14.2. *Análisis Financiero*

Tiene como objetivo principal asegurar la obtención y utilización eficiente de los recursos de la empresa. Esto se logra mediante el análisis y evaluación minuciosa de los conceptos y cifras reales, así como de las proyecciones. Esta actividad es crucial para tomar decisiones adecuadas que contribuyan al logro de los objetivos establecidos. Además, la Planeación Financiera es una herramienta fundamental que permite estudiar, evaluar y proyectar la situación económica y financiera futura de una organización. (García, 2021)

2.2.15. Planificación estratégica

La planificación estratégica implica la proyección a largo plazo, generalmente de tres a cinco años, de una organización. Durante este proceso, se establecen los propósitos fundamentales de la organización, como su misión y visión, así como los objetivos estratégicos que busca alcanzar. Además, se definen las estrategias empresariales y las acciones concretas que se implementarán para lograr esos objetivos. En este marco, se incluyen criterios de medición para evaluar el avance y se establecen fechas para cumplir con cada una de estas metas. En resumen, la planificación estratégica es un proceso que delinea los resultados esperados y las acciones a seguir para alcanzarlos. (Huanca & Tinitana, 2019)

2.2.16. Administración estratégica

Se trata de un proceso que busca explorar y generar oportunidades para el futuro cercano de una organización. Este proceso se basa en la planificación, implementación y ejecución de las acciones previamente planificadas. Además, implica la evaluación constante de los resultados obtenidos con el objetivo de tomar decisiones anticipadas. Estas decisiones abarcan aspectos relacionados con el crecimiento, desarrollo y consolidación de la organización, así como la posibilidad de su cese o desaparición en caso necesario. En resumen, este proceso busca preparar y adaptar a la organización para enfrentar los desafíos y cambios que puedan surgir en el futuro cercano. (Ocaña & Medina, 2022)

2.2.17. Diagnóstico empresarial

Consiste en enfocarse en el contexto actual y pasado de la organización, destacando tanto sus aspectos positivos como los desafíos existentes. En este análisis, se pone énfasis en identificar y comprender los problemas actuales que enfrenta la organización, al mismo tiempo que se resaltan las fortalezas y ventajas presentes. El objetivo es abordar de manera efectiva los problemas y desafíos mientras se busca potenciar las cualidades ya existentes en la organización. En resumen, se trata de un enfoque integral que busca equilibrar la corrección de problemas con la promoción de aspectos positivos para lograr un crecimiento y mejora continuos. (Ocaña & Medina, 2022)

2.2.17.1. Entorno externo

Se refiere a los factores y condiciones que rodean a una empresa pero que están más allá de su control directo. Estos factores son influencias externas que pueden tener un impacto significativo

en las operaciones y el desempeño de la empresa. Estas influencias pueden incluir tendencias globales, cambios en el mercado, condiciones económicas, políticas gubernamentales, avances tecnológicos y factores socioculturales. Dependiendo de cómo afecten a la empresa, estos factores se pueden clasificar como oportunidades, si generan ventajas para la empresa, o amenazas, si representan desafíos o riesgos que deben ser gestionados. La identificación y comprensión del entorno externo son esenciales para la planificación estratégica y la toma de decisiones informadas por parte de la organización. (Osuna & Vargas, 2019)

2.2.17.2. *Medio ambiente interno*

El término "medio ambiente interno" se refiere a los elementos que están bajo el control de la organización o empresa, lo que significa que pueden influir en ellos a través de acciones y decisiones. Estos elementos son agrupados en categorías de fortalezas o debilidades. (Osuna & Vargas, 2019)

2.2.18. *Estrategias organizacionales*

La estrategia implica la capacidad y competencia para guiar un propósito hacia el logro de un objetivo establecido. En el proceso estratégico, también se considera como los métodos y pasos de acción para alcanzar un objetivo determinado. La estrategia debe basarse en la comprensión de la organización, su visión, misión, objetivos y valores actuales. (Villanueva & Triviño, 2020)

2.2.19. *Cultura organizacional*

La cultura se refiere al conjunto de creencias, ideas y valores compartidos por los integrantes de una organización, que influyen en la forma en que se comportan y toman decisiones en la empresa. Estos elementos culturales moldean y guían las diversas acciones y elecciones dentro de la organización. (Rodríguez, 2020)

2.2.20. *Análisis financiero*

El análisis financiero se refiere a la actividad que ofrece información sobre las operaciones de una empresa. Su relevancia reside en la capacidad de orientar la toma de decisiones para lograr la rentabilidad de la organización. A partir de los datos proporcionados por el análisis financiero, es posible llevar a cabo tareas como la elaboración de presupuestos, la realización de proyecciones, la planificación de la gestión de efectivo, la ejecución de inversiones, entre otras acciones esenciales para garantizar la viabilidad y continuidad de la empresa. (Molina, 2019)

2.2.21. Estudio de Mercado

La fase inicial de la investigación formal es el estudio de mercado, que abarca la identificación y cuantificación de la demanda y oferta, el análisis de precios y la evaluación de la estrategia de comercialización. Su objetivo principal es estimar la cantidad de productos y servicios que la comunidad estaría dispuesta a adquirir a ciertos precios. (García, 2021)

En el análisis de mercado se reconoce que:

- El punto de partida esencial para la elaboración minuciosa del proyecto.
- Proporciona la base para los análisis técnicos, financieros y económicos.
- Considera variables tanto sociales como económicas.
- Recopila y analiza antecedentes con el fin de evaluar la viabilidad de satisfacer una necesidad.

2.2.21.1. Objetivos del estudio de mercado

- Verificar la existencia de una demanda no atendida en el mercado o la posibilidad de ofrecer un servicio de mayor calidad en comparación con los productos ya disponibles.
- Evaluar la cantidad de productos o servicios que los consumidores estarían dispuestos a comprar de una nueva empresa a distintos precios.
- Determinar los canales empleados para la distribución de bienes y servicios a los usuarios.
- Brindar al inversor una evaluación del riesgo asociado con la aceptación o rechazo de su producto en el mercado.

2.2.21.2. Características del estudio de mercado

- La recopilación de información debe llevarse a cabo de manera sistemática y organizada.
- El método de recopilación de datos debe ser imparcial y libre de sesgos.
- Los datos recopilados deben ser relevantes y útiles para el objetivo de la investigación.
- El propósito fundamental de la investigación debe ser proporcionar una base sólida para la toma de decisiones.

2.2.22. Pasos a seguir en la investigación

- Planteamiento del problema: Este paso implica una comprensión exhaustiva del problema en cuestión. Es esencial considerar que suelen existir diversas alternativas de solución, y cada una conlleva consecuencias específicas.
- Requisitos y fuentes de información: Las fuentes de información pueden ser de tipo primario, como encuestas en investigación de campo, o secundario, que abarca información ya existente sobre el tema.
- Diseño, recolección y análisis estadístico de los datos: En caso de recopilación de datos mediante encuestas, el diseño difiere de aquel utilizado para la información obtenida de fuentes secundarias.
- Procedimiento y análisis de datos: Una vez obtenida toda la información necesaria, se procede a su procesamiento y análisis.
- Informe: El investigador presenta su informe, el cual debe ser preciso, oportuno y objetivo, sin sesgos.

2.2.23. Investigación operativa

La investigación operativa se presenta como un valioso enfoque para adquirir información acerca de la situación actual de una actividad con el propósito de realizar mejoras.

2.2.23.1. Características generales

La Investigación Operativa desempeña un papel esencial en procesos de reforma y planificación. Una definición ampliamente aceptada de la Investigación Operativa proviene de los profesores Morse y Kimball, quienes la describen como "un enfoque científico que ofrece a los líderes una base cuantitativa para comprender y dirigir las operaciones bajo su responsabilidad". También puede ser definida como "la disciplina que se dedica a la preparación de decisiones, una investigación científica que aborda procesos en su totalidad, con el propósito de facilitar la selección de decisiones más apropiadas para los objetivos perseguidos". En la medida de lo posible, su objetivo es establecer decisiones racionales y fundamentadas, así como anticipar las posibles consecuencias de esas decisiones para los líderes y los procesos involucrados. (Pérez et al., 2019)

2.2.24. Información financiera

2.2.24.1. Estados Financieros

Los estados financieros constituyen una herramienta que ofrece un desglose minucioso de todas las transacciones ejecutadas en una entidad a lo largo de un periodo específico. Su finalidad es agilizar el proceso de toma de decisiones en beneficio de la organización. En esencia, se conforman mediante un conjunto de sucesos registrados, convenciones contables y valoraciones subjetivas. (Elizalde, 2019)

2.2.24.2. Balance General

El balance general, también llamado estado de situación financiera, abarca todos los activos y pasivos que una empresa posee, lo cual engloba tanto sus derechos como sus obligaciones. Se considera el estado financiero más exhaustivo que puede ser elaborado. (Elizalde, 2019)

2.2.24.3. Estado de Resultados

El estado de resultados incluye elementos como los ingresos por ventas, los costos de producción, los gastos operativos y administrativos, así como otros ingresos y gastos no operativos. Al restar los gastos de los ingresos, se obtiene el resultado neto, que puede ser positivo (utilidad) o negativo (pérdida). Esta información es crucial para los inversionistas, acreedores y gerentes, ya que les proporciona una visión clara de la capacidad de la empresa para generar ganancias y su eficiencia en el uso de recursos. (Elizalde, 2019)

2.2.24.4. Estados Financieros proyectados

Exactamente, los estados financieros proyectados tienen como objetivo mostrar cómo se espera que evolucionen los resultados financieros y la posición financiera de una empresa en el futuro, basándose en planes, proyectos o tendencias anticipadas. Estos estados financieros proyectados pueden ser el resultado de una planificación financiera detallada que involucra estimaciones de ingresos, gastos, inversiones y financiamiento para un período determinado. Estas proyecciones son esenciales para evaluar la viabilidad de planes estratégicos, tomar decisiones informadas y anticipar posibles escenarios financieros. (Elizalde, 2019)

2.2.24.5. *Análisis Vertical*

El método al que te refieres se llama "análisis vertical" o "análisis porcentual". Su objetivo principal es expresar las cantidades de un estado financiero, como el balance general o el estado de resultados, en forma de porcentajes. Este método es ampliamente utilizado para evaluar el comportamiento de distintas cuentas o rubros en diferentes periodos contables. Su importancia radica en que proporciona una visión clara de la estructura y la composición de los estados financieros, lo que facilita la comparación de las cifras a lo largo del tiempo y ayuda en la toma de decisiones financieras. (Elizalde, 2019)

2.2.24.6. *Análisis Horizontal*

Índices o razones financieras

Estas ratios son indicadores que permiten evaluar los diferentes aspectos de los estados financieros de una empresa de manera más concreta y específica. Estos indicadores señalan claramente las tendencias en las finanzas de la organización, proporcionando información sobre la eficiencia en la utilización de activos, la rentabilidad, la solvencia y otros aspectos financieros importantes de la empresa. (Elizalde, 2019)

2.2.24.7. *Indicadores Financieros*

El análisis de indicadores financieros se fundamenta en la utilización de métodos y enfoques analíticos aplicados a los estados financieros con el objetivo de extraer de ellos medidas y relaciones relevantes. Estas medidas y relaciones están destinadas a evaluar la posición económico-financiera de una empresa y a formular estimaciones acerca de su situación y rendimiento futuros. Todo esto con el propósito de proporcionar información valiosa para la toma de decisiones. (Huanca & Tinitana, 2019)

Entre los indicadores financieros más destacados y con mayor utilización para llevar a cabo el análisis financiero de las empresas se encuentran los indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia, actividad, endeudamiento y rentabilidad.

2.2.25. Estadística descriptiva

Se refiere a la disciplina que se encarga de recolectar, ordenar, mostrar, examinar y dar sentido a la información de manera que se representen de manera clara y rápida las cualidades fundamentales de esos datos. Esto se logra mediante la utilización de variados métodos que pueden ser gráficos, tabulares, numéricos, entre otros. (Peña & Márquez, 2019)

2.2.25.1. Estadística inferencial

Esta técnica se conoce también como inferencia estadística y tiene como objetivo obtener conclusiones o hacer generalizaciones acerca de una población tomando como base una muestra representativa de la misma. En otras palabras, utiliza métodos para recopilar información que posibilite la identificación de características de la población, basándose en el análisis de los datos recabados de una muestra extraída de ella. (Peña & Márquez, 2019)

2.2.25.2. Variables

En investigación, una variable es una característica o atributo que puede variar entre diferentes objetos de estudio. Las variables pueden tener diferentes valores en diferentes casos o sujetos de estudio. Es importante destacar que en la investigación no se comparan directamente los objetos en sí, sino más bien las características o atributos específicos que poseen. Estas características o atributos son las variables que se analizan para comprender las relaciones y patrones en los datos recopilados. (Peña & Márquez, 2019)

Variable independiente

Es la variable que el investigador manipula deliberadamente en un experimento para observar su efecto en otra variable, que es la variable dependiente. La variable independiente es la causa o el factor que se cree que influye en la variable dependiente. En términos de notación, suele representarse con la letra "X" o con el símbolo que mejor se ajuste al contexto de la investigación. Por ejemplo, la cantidad de polietileno sería la variable independiente, ya que se está manipulando para observar cómo afecta la resistencia del empaque (variable dependiente). (Peña & Márquez, 2019)

Variable dependiente

Es la variable que se espera que cambie en respuesta a la manipulación de la variable independiente. En un experimento, la variable independiente es la que el investigador manipula deliberadamente para observar su efecto en la variable dependiente. La variable dependiente también puede ser llamada "variable respuesta" o "variable efecto". En términos de notación, suele representarse con la letra "Y" o con el símbolo que mejor se ajuste al contexto de la investigación. (Peña & Márquez, 2019)

2.2.25.3. Criterios para la interpretación de tablas y gráficos estadísticos

En la era de la información actual, el uso de gráficos y tablas estadísticas es muy común para comunicar datos de manera efectiva. Sin embargo, la suposición de que cualquier persona con instrucción básica puede entender y leer críticamente la información estadística puede no ser completamente precisa. Aunque las visualizaciones estadísticas tienen como objetivo simplificar la presentación de datos, su interpretación correcta a menudo requiere una comprensión básica de los conceptos estadísticos y las técnicas utilizadas. (Peña & Márquez, 2019)

2.2.25.4. Estadígrafos

En muchos casos el análisis estadístico se lleva a cabo en base a muestras de una población en lugar de analizar todos los individuos o elementos de manera individual. Esto se debe a varias razones, como la impracticabilidad de analizar una población completa debido a limitaciones de tiempo, recursos y viabilidad. Al trabajar con muestras, se busca obtener una representación representativa de la población para hacer inferencias y conclusiones sobre características generales. Dado que el análisis estadístico a menudo involucra una cantidad significativa de datos, es esencial utilizar métodos adecuados para resumir y presentar la información de manera clara y comprensible. Las técnicas estadísticas permiten resumir y visualizar los datos de manera que se puedan identificar patrones, tendencias y relaciones, lo que a su vez facilita la interpretación de los resultados y la toma de decisiones informadas. Las gráficas, tablas y medidas de resumen como promedios, medianas y desviaciones estándar son ejemplos de herramientas utilizadas para presentar la información de manera efectiva. (Peña & Márquez, 2019)

Media

La media aritmética, también conocida como promedio, es el valor obtenido al sumar todos los datos en un conjunto y luego dividir esa suma por la cantidad de datos. Esta medida de tendencia central es muy común y se utiliza cuando se trabajan con datos numéricos, ya que tiene en cuenta todos los valores en el cálculo. Sin embargo, es importante destacar que la media puede verse afectada por valores atípicos o extremos, lo que puede distorsionar su interpretación en ciertos casos. Por eso, en conjunto con otras medidas de tendencia central como la mediana y la moda, se obtiene una visión más completa de la distribución de los datos. (Peña & Márquez, 2019)

Mediana

Es un valor que se encuentra en el centro de un conjunto de datos ordenados. En otras palabras, si colocas todos los valores en orden ascendente o descendente, la mediana es el valor que está en el medio. Si la serie de datos tiene un número impar de elementos, la mediana es simplemente el valor que se encuentra en el centro. Si la serie tiene un número par de elementos, la mediana se calcula tomando el promedio de los dos valores centrales. La mediana es una medida de tendencia central que es menos sensible a valores extremos o atípicos que la media aritmética, por lo que puede ser una mejor representación del centro de un conjunto de datos en ciertas circunstancias. (Peña & Márquez, 2019)

Moda

Es el valor que aparece con mayor frecuencia en un conjunto de datos, lo que significa que es el dato que se repite con mayor frecuencia en la muestra. Si existen dos o más valores que tienen la misma frecuencia máxima y esta frecuencia es mayor que cualquier otra frecuencia, se dice que los datos tienen dos o más modas. Una distribución trimodal se refiere a una distribución en la que hay tres modas, es decir, tres valores que tienen la mayor frecuencia en los datos. La moda es una medida de tendencia central que puede ser útil para identificar los valores más comunes en un conjunto de datos. (Peña & Márquez, 2019)

Rango

El rango es una medida estadística que se calcula como la diferencia entre el valor máximo y el valor mínimo de un conjunto de datos. Es una forma simple de evaluar la dispersión de los datos en un conjunto y proporciona una idea de cuán ampliamente se distribuyen los valores. Sin embargo, es importante mencionar que el rango es una medida bastante sensible a valores

extremos (outlets) en los datos y no ofrece información detallada sobre la variabilidad en el resto de los valores. Por esta razón, en ocasiones se utilizan medidas de dispersión más robustas como la desviación estándar o el rango Inter cuartil para obtener una comprensión más completa de la variabilidad de los datos. (Peña & Márquez, 2019)

Varianza

En la teoría de probabilidad, la varianza o variancia de una variable aleatoria es una medida que cuantifica la dispersión o variabilidad de los valores de esa variable. Se calcula como la expectativa matemática del cuadrado de las desviaciones de la variable respecto a su media. En otras palabras, la varianza proporciona información sobre cuán extendidos están los valores alrededor del valor medio, indicando la amplitud de la distribución de los datos. (Peña & Márquez, 2019)

Chi Cuadrado

La prueba de Chi-Cuadrado es una técnica estadística empleada para evaluar si existe una diferencia de importancia entre los resultados que se anticipan y los que se observan en una o más categorías. Este método es de naturaleza no paramétrica y es utilizado por investigadores para analizar las disparidades entre variables categóricas dentro de una misma población. Además, puede ser aplicado para validar o proporcionar un contexto adicional a las frecuencias observadas. (Aspiazu, 2019)

2.2.26. Encuesta

Una encuesta es un método empleado en la investigación cuantitativa en el cual el investigador recopila información a través de un cuestionario previamente diseñado. Este proceso se lleva a cabo sin alterar el entorno o el fenómeno bajo estudio, y tiene como objetivo obtener datos numéricos. Los resultados de la encuesta pueden ser presentados en diversos formatos como trípticos, gráficas, tablas o documentos escritos, permitiendo una representación visual y analítica de los datos recopilados. (Reyes, 2018)

La encuesta es una herramienta que permite obtener datos de relevancia sociológica al interactuar con los individuos de un grupo o población específica. Algunas de las características esenciales de una encuesta, según Sierra Bravo, son las siguientes:

- La encuesta se basa en la observación indirecta de los hechos a través de las respuestas proporcionadas por los participantes.
- Es un método que se prepara previamente para la investigación.
- Habilita la ejecución de una aplicación a gran escala que, a través de un sistema de muestreo, puede extenderse a lo largo de toda una nación.
- Facilita que la investigación social aborde aspectos subjetivos de los individuos en la sociedad.
- Representa un método para la obtención de información en una población determinada, siendo simultáneamente la técnica empleada para dirigir dicha recopilación.

Se caracteriza como una táctica de investigación fundamentada en las expresiones verbales de un grupo específico de individuos, a los cuales se consulta con el objetivo de obtener información sobre aspectos políticos, sociales o económicos, así como para comprender la opinión predominante acerca de un tema particular.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la investigación

Los estudios mixtos adquieren una mayor solidez epistemológica al permitir que el investigador incorpore datos no solo en forma numérica, sino también en forma de imágenes, narraciones o verbalizaciones de los participantes. Estos elementos añaden un mayor significado a los datos cuantitativos y contribuyen a obtener una comprensión más profunda de los fenómenos estudiados. Esto enriquece tanto los aspectos teóricos como prácticos del conocimiento. En este contexto, se plantea que los estudios mixtos pueden adoptar dos enfoques. En el primero, denominado "con modelo mixto", se combinan métodos cuantitativos y cualitativos en la misma etapa o fase de investigación. En el segundo enfoque, conocido como "con método mixto", los métodos cuantitativos se aplican en una etapa de la investigación, mientras que los métodos cualitativos se utilizan en otra etapa. Ambos enfoques permiten una aproximación integral y enriquecedora al estudio de los fenómenos. (Albayero et al., 2020)

El trabajo de investigación adopta un enfoque mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos. El enfoque cualitativo se refleja en la recopilación de información directa mediante la observación de las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Además, se emplearán entrevistas y encuestas dirigidas a los colaboradores, socios y gerente. Estas técnicas cualitativas permitirán obtener información detallada y descriptiva sobre la realidad de la cooperativa, así como identificar posibles desafíos y problemáticas que puedan estar presentes.

La investigación también incorpora un enfoque cuantitativo, ya que involucrará un análisis de los estados financieros de los últimos años de la microempresa. Este análisis proporcionará datos numéricos que ofrecerán una comprensión de la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. desde una perspectiva monetaria. La combinación de estos enfoques cualitativos y cuantitativos en la investigación permitirá obtener información completa y relevante acerca de la posición actual de la cooperativa en el mercado de productos y servicios financieros. Esto, a su vez, facilitará la generación de soluciones y estrategias para fortalecer y hacer crecer la cooperativa en dicho mercado.

3.2. Nivel de investigación

Se utilizará los siguientes niveles de investigación en el presente trabajo de integración curricular:

3.2.1. *Descriptivo*

Frecuentemente, En este tipo de investigaciones, el propósito del investigador es proporcionar descripciones detalladas de fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Es decir, se busca exponer cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan definir las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos objeto de análisis. En resumen, se busca medir o recolectar información de manera individual o conjunta sobre los conceptos o variables en cuestión, sin enfocarse en la relación entre ellas. (Alban et al., 2020)

En el contexto de la investigación descriptiva, el objetivo principal es detallar y describir todos los eventos y observaciones recopiladas durante el proceso de estudio. Esto permite exponer claramente el diagnóstico del tema investigado y, potencialmente, proponer soluciones. En este sentido, este enfoque se centra en describir diversos aspectos, como el mercado potencial o las características demográficas de los consumidores, entre otros.

El enfoque descriptivo se emplea durante la fase de diagnóstico situacional mediante la implementación de diversas encuestas, con el propósito de detallar la situación actual de la COAC en relación con la operatividad de los productos y servicios financieros que brinda a la comunidad en general.

3.2.2. *Correlacional*

El propósito de este tipo de investigaciones es entender la relación o el grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto o muestra específicos. A veces, se examina únicamente la relación entre dos variables, aunque con frecuencia se exploran conexiones entre tres, cuatro o incluso más variables en el estudio. (A. Suárez, 2020)

En este escenario, buscamos comprender la relación entre las dos variables identificadas: el análisis de operatividad en los productos y servicios financieros. Esto nos permitirá mejorar los factores competitivos de la COAC, asegurando la fidelidad de los clientes existentes y capturando a nuevos segmentos.

3.3. Diseño de investigación

3.3.1. *Según la manipulación o no de la variable independiente*

3.3.1.1. No experimental

La investigación no experimental se lleva a cabo sin intervenir deliberadamente en las variables. Se fundamenta principalmente en la observación de fenómenos tal como ocurren en su entorno natural, para luego analizarlos en un segundo momento. (Alban et al., 2020)

En este enfoque, las variables serán examinadas en su estado natural, sin alteraciones ni manipulaciones. El objetivo es comprender cómo el análisis de la operatividad influye en la mejora del servicio al cliente y en la identificación de factores que contribuyen a la competitividad.

3.3.2. *Según las intervenciones en el trabajo de campo*

3.3.2.1. Transversal

Se realiza una única medición de las variables y con esa información se lleva a cabo el análisis. Se capturan las características de uno o varios grupos de elementos en un momento particular, sin considerar el seguimiento de la evolución de dichos elementos. Este tipo de investigación puede tener enfoques exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. (Valle, 2022)

En nuestra investigación se trata de una exploración inicial de la situación de la COAC en un momento específico, ya que se tienen como objetivo indagar la incidencia del uso de los productos y servicios en la población determinada.

3.4. Tipo de estudio

3.4.1. *Investigación documental*

El proceso de investigación se apoya principalmente en recursos como sitios web, libros y documentos en línea, que serán utilizados para recopilar la información esencial que servirá como base para el análisis de la operatividad de los productos y servicios financieros ofrecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Además de estas fuentes externas, se recopilará

información directamente de la COAC a través de sus estados financieros y registros internos. Esta información propia permitirá una comprensión más profunda de las problemáticas a las que la cooperativa está expuesta. En conjunto, estos recursos respaldarán la investigación y enriquecerán el análisis de la operación de los productos y servicios financieros de la entidad.

3.4.2. *Investigación de campo*

Esta investigación es de campo ya que la responsable de la misma estará presente en el lugar de funcionamiento de la COAC observando las diferentes actividades que se realizan para cumplir con el ciclo productivo financiero, además se recolectará información de sus actividades administrativas la misma que se obtendrá utilizando diferentes técnicas.

3.5. Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

3.5.1. *Población*

En este estudio, se utiliza una metodología exploratoria que se fundamenta en la recopilación de información interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., específicamente de su oficina Matriz en el cantón Ambato. La población total es de 262,875 socios activos y 16 colaboradores, según la base de datos actualizada de la COAC OSCUS Ltda. La determinación del tamaño de la muestra y la cantidad de encuestas a realizar se realiza con el objetivo de obtener información relevante para la investigación.

Se realizará encuestas a todo el personal que colabora en la matriz de la cooperativa para analizar el nivel de satisfacción ante el ambiente laboral y la percepción de sus respectivos sueldos.

Tabla 3-1: Listado de colaboradores de la matriz

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO U OCUPACIÓN
1	Andino Lema Milton Geovanny	GERENTE
2	Alulema Brito José Luis	ASESOR DE MICROCRÉDITO
3	Alvear Camball Israel Alejandro	ASESOR DE MICROCRÉDITO
4	Barragán Naranjo Marianella Del Carmen	ASESOR DE CONSUMO
5	Caminos Alarcón Leónidas Vladimir	ASESOR DE MICROCRÉDITO
6	Chavarrea Cabezas Maricela del Pilar	ASESOR DE MICROCRÉDITO
7	Delgado Guevara Maura Consuelo	SUPERVISOR OPERATIVO
8	Gálvez Obregón María Fernanda	ASESOR DE CAPTACIONES
9	Mora Zabala Verónica Soledad	ASESOR DE CAPTACIONES
10	Martínez Correa Franklin David	ASESOR DE MICROCRÉDITO

11	Carrillo Pérez Dennis Vinicio	ASESOR DE MICROCRÉDITO
12	Diaz Serrano Darwin Fernando	AUXILIAR DE SERVICIOS
13	Vinueza Robalino Gabriela Natali	ASISTENTE OPERATIVO

Fuente: Nómina de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

3.5.2. Muestra

Con la información previa acerca de la población total, empleamos la fórmula siguiente para calcular la muestra que será objeto de encuestas.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5)(0.5)(262.875)}{(0.05)^2(262.875 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{252465.15}{658.1454}$$

$$n = 383.60$$

$n = 384$ encuestas a realizar

El significado de los términos es:

Tabla 3-2: Terminología cálculo de la muestra

Estadística	Descripción	Valor
N	Tamaño de la población	262.875,00
E	Margen de error	0,05
Z	Margen de Confianza 95%	1,96
P	Probabilidad de que el evento ocurra	0,5
Q	Probabilidad de que el evento no ocurra	0,5
N	Tamaño de la muestra	383,43

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. Métodos

3.6.1.1. Inductivo

En este enfoque de investigación, las premisas desempeñan un papel fundamental en la construcción de la conclusión. Para llegar a un resultado final respaldado por la investigación mediante el método inductivo, es crucial disponer de elementos que simplifiquen el análisis, tales como premisas. La conclusión resultante es fiable, ya que se basa en evidencia que es probable y respaldada por el proceso inductivo. (P. Suárez, 2021)

Se observa un aumento en el número de clientes en la COAC en los últimos años, sugiriendo que los socios están contentos con los servicios y productos financieros que reciben de la institución.

3.6.1.2. Deductivo

El método deductivo es ampliamente empleado tanto en la investigación científica como en la investigación de mercados. Esta aproximación es útil para verificar la validez de una hipótesis en diversas situaciones, permitiendo el razonamiento y la explicación de la realidad al partir de leyes o teorías generales y aplicarlas a casos específicos. (P. Suárez, 2021)

Mediante estudios realizados se evidencia que la calidad de los productos y servicios financieros brindados por la COAC son considerados importantes para los usuarios de servicios bancarios y que al partir del problema general se encontrarán los particulares que repercuten de manera grave en el funcionamiento.

3.6.2. Observación

3.6.2.1. Directa

La observación directa se define como un conjunto de verificaciones que se realizan para poner a prueba diversas hipótesis. Este método científico implica una percepción atenta, racional, planificada y sistemática de diferentes fenómenos relacionados con los objetivos de la investigación. (López & Sandoval, 2018)

Mediante la técnica de la observación directa se buscará la información que esté vinculada directamente con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. que nos permitirá generar una base con información sólida para entender las problemáticas y generar soluciones.

3.6.2.2. *Entrevista*

La entrevista es un diálogo organizado en el cual participan el entrevistador y el entrevistado. En este proceso de comunicación, se busca obtener información relevante y de interés para el estudio o investigación de una problemática específica. (López & Sandoval, 2018)

La entrevista será realizada al gerente general de la COAC con la finalidad de recabar información acerca de la gestión administrativa y financiera que se ha realizado en la misma y como esta influye en su crecimiento y rentabilidad.

3.6.2.3. *Encuesta*

Una encuesta es un método empleado en la investigación cuantitativa en el cual el investigador recopila datos a través de un cuestionario predefinido, sin alterar el entorno ni el fenómeno objeto de estudio. La información obtenida se presenta de diversas formas, como trípticos, gráficas, tablas o informes escritos. Se considera al cuestionario como el instrumento metodológico de aplicación de la encuesta. Aquí se podría objetar que lo identifican con todo el instrumento, y no con el componente estructural del mismo, en el que se despliegan las preguntas (Reyes, 2018).

Las encuestas serán aplicadas al personal administrativo de la COAC con la finalidad de recabar información acerca del ambiente laboral interno y como este influye en su rendimiento laboral. También se realizarán encuestas a los socios para conocer su nivel de satisfacción ante los productos y servicios ofertados.

3.6.3. *Instrumentos de investigación*

Para llevar a cabo esta investigación, se implementará un cuestionario que contendrá preguntas específicas diseñadas para los socios y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. El objetivo es obtener información sobre su opinión y perspectiva en relación con este análisis.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

4.1.1. *Resultado de la encuesta realizado a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.*

El día jueves 08 de junio del presente año, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. se procedió a la aplicación de una encuesta a los colaboradores con el objetivo de reunir información necesaria y analizar el nivel de satisfacción ante el ambiente laboral y la percepción de sus respectivos sueldos, la misma que servirá de apoyo para evaluar la situación actual de la COAC. La encuesta aplicada arrojó los siguientes resultados:

Pregunta 1. ¿Está satisfecho con las oportunidades de crecimiento de tu carrera en esta COAC?

Tabla 4-1: Nivel de satisfacción de crecimiento dentro de la COAC

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	5	41.67%
Algo satisfecho	4	33.33%
Neutral	2	16.67%
Poco satisfecho	1	8.33%
Nada satisfecho	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

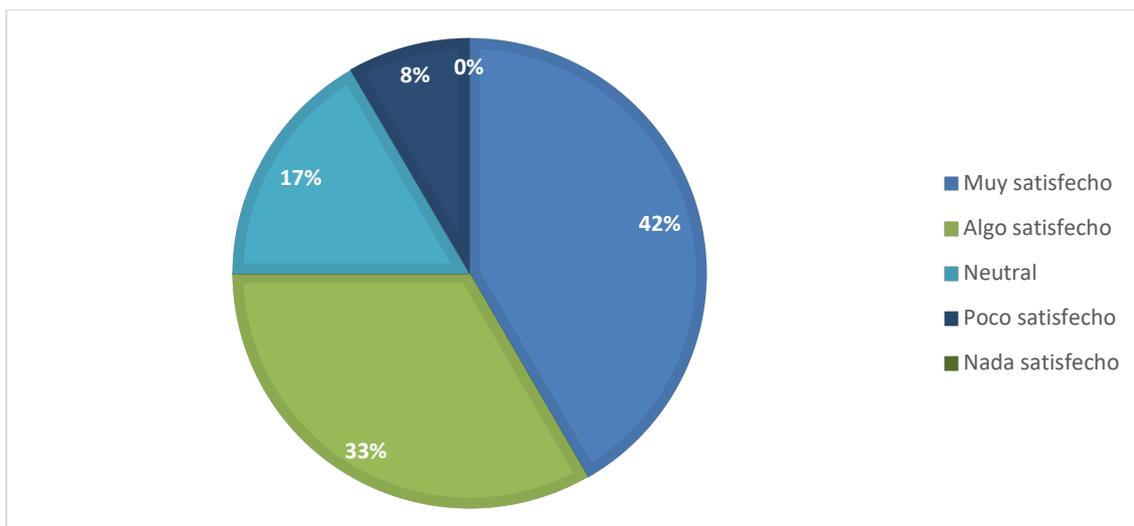


Ilustración 4-1: Nivel de satisfacción de crecimiento dentro de la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-1, de un total de 12 colaboradores encuestados el 42% indica que se encuentra muy satisfecho con las posibilidades de crecimiento dentro de la COAC, el 33% indica que se encuentra algo satisfecho, de la misma manera el 17% de los colaboradores indica que es neutral, el 8% de los encuestados indica que se encuentra poco satisfecho y 0% no se encuentran nada satisfechos.

Interpretación: Se pudo evidenciar que la mayoría de colaboradores consideran que tienen una gran posibilidad de crecimiento dentro de la cooperativa lo cual es muy positivo para la COAC ya que el crecimiento laboral es importante tanto para el colaborador como para la cooperativa, es decir, si permiten que los colaboradores puedan mejorar sus habilidades y conocimientos mientras trabajan, estarás contribuyendo a tener un equipo de trabajo mejor preparado para afrontar los retos de la economía actual, Así mismo contarán con personas motivadas día a día a alcanzar los objetivos de la COAC.

Pregunta 2. ¿El gerente le comunica las expectativas y le da retroalimentación de manera clara y profesional?

Tabla 4-2: Nivel de comunicación y retroalimentación dentro de la COAC

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	25%
Casi siempre	6	50%
A veces	3	25%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

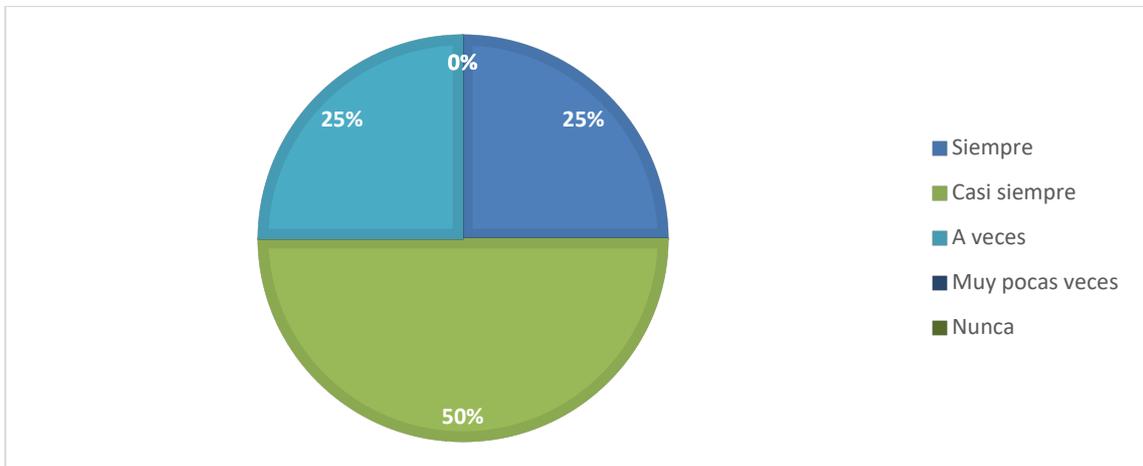


Ilustración 4-2: Nivel de comunicación y retroalimentación dentro de la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-2, de un total de 12 colaboradores encuestados el 50% indica que siempre el gerente le comunica las expectativas y le da retroalimentación de manera clara y profesional, el 25% indica que casi siempre, de la misma manera el 25% restante de los colaboradores indica que a veces, y 0% muy pocas veces y nunca.

Interpretación: Se pudo evidenciar que la mayoría de colaboradores consideran que existe una buena comunicación y retroalimentación dentro de la COAC, lo cual es considerado positivo ya que la retroalimentación coadyuva a que los trabajadores puedan desarrollar su potencial y rendimiento, Cuidar y potenciar la retroalimentación y comunicación ayudara a los empleados a conocer sus puntos fuertes y débiles, tendrán una guía para cumplir objetivos y el clima laboral mejorará.

Pregunta 3. ¿Tiene todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo de la mejor manera?

Tabla 4-3: Nivel de satisfacción de las herramientas de trabajo dentro de la COAC.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	9	75%
Algo satisfecho	2	16.67%
Neutral	1	8.33%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

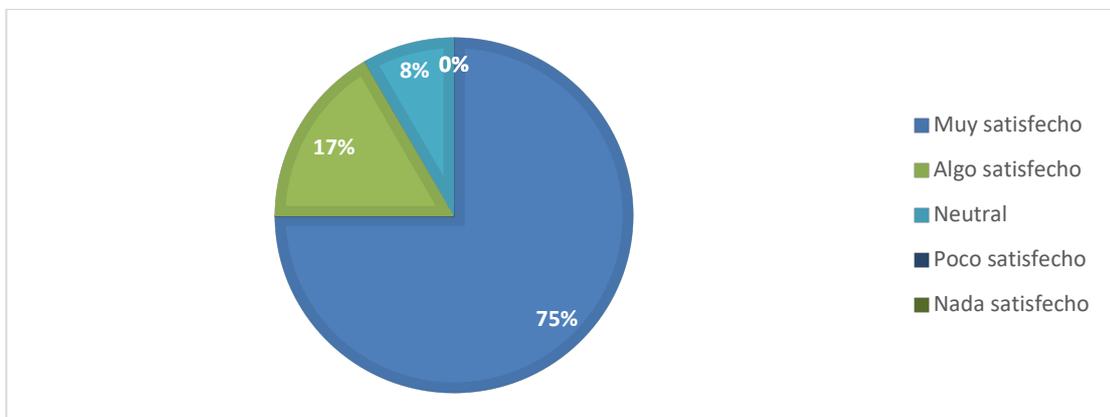


Ilustración 4-3: Nivel de satisfacción de las herramientas de trabajo dentro de la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-3, de un total de 12 colaboradores encuestados el 75% indica que se encuentra muy satisfecho con las herramientas de trabajo que posee a su alcance en la COAC, el 17% indica que se encuentra algo satisfecho, de la misma manera el 8% de los colaboradores indica que es neutral y 0% se encuentra poco satisfecho y nada satisfecho.

Interpretación: Se pudo evidenciar que la mayoría de colaboradores consideran que tienen las herramientas necesarias a su alcance para realizar con éxito su trabajo en la COAC, en cualquier organización, hay que saber que las herramientas no son para siempre, como cualquier equipo utilizado en un proceso productivo, los bienes se compran con un fin y para ello, debe hacerse previamente una selección de proveedores y productos que permitan hacer una buena inversión. Además, hay que escuchar al colaborador y ver cuáles son sus requisitos de máquina y software para trabajar, así como de dispositivos móviles.

Pregunta 4. ¿Considera que los Servicios y productos financieros ofertados cubren las necesidades de los socios?

Tabla 4-4: Nivel de consideración de satisfacción de los socios de la COAC

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	41.67%
Casi siempre	3	25%
A veces	3	25%
Muy pocas veces	1	8.33%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

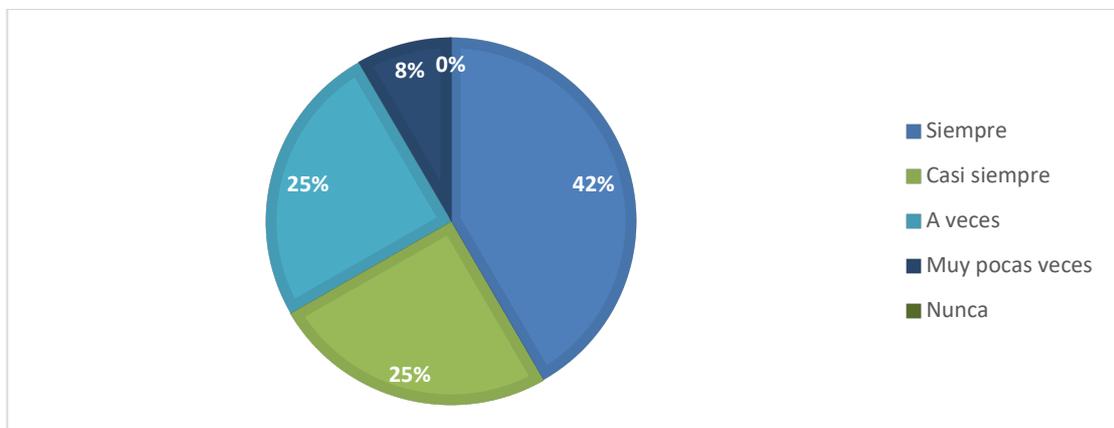


Ilustración 4-4: Nivel de consideración de satisfacción de los socios de la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-4, de un total de 12 colaboradores encuestados el 42% indica que siempre se cubre las necesidades de los socios ante la oferta de productos y servicios financieros de la COAC, el 25% indica que casi siempre, de la misma manera el 25% de los colaboradores indica que a veces, el 8% restante de colaboradores consideran que muy pocas veces y 0% que nunca.

Interpretación: Se pudo evidenciar que en su mayoría los colaboradores consideran que, si se cubre todas las necesidades ante los productos y servicios ofertados, esto es positivo ya que, la satisfacción de los socios ayuda a reducir la rotación de clientes. Aumenta el ciclo de vida, ayuda a incrementar las referencias de boca a boca positiva, por ende, te ayuda a la retención de socios.

Pregunta 5. ¿Su equipo o departamento realiza reuniones para discutir sobre la calidad de los productos y servicios ofertados, con la intención de mejorar la atención al socio?

Tabla 4-5: Nivel de trabajo en equipo dentro de la COAC

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	33.33%
Casi siempre	2	16.66%
A veces	3	25%
Muy pocas veces	2	16.66%
Nunca	1	8.33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

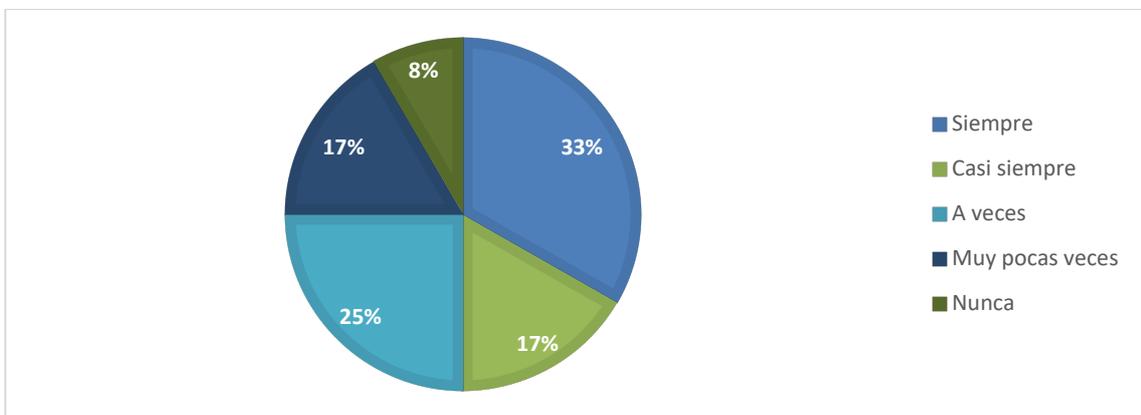


Ilustración 4-5: Nivel de trabajo en equipo dentro de la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-5, de un total de 12 colaboradores encuestados el 33% indica que siempre se reúnen a discutir con su equipo o departamento de trabajo sobre la calidad de productos y servicios ofertados dentro de la COAC, el 25% indica que casi siempre, de la misma manera el 17% de los colaboradores indica que a veces, el 17% restante de colaboradores consideran que muy pocas veces y el 8% que nunca se siente motivado.

Interpretación: Se pudo evidenciar que los resultados sobre el nivel de comunicación interna se encuentran muy disperso por ende sería recomendable establecer reuniones cortas de manera trimestral ya que dentro de los factores claves para el éxito de una cooperativa tenemos la atención al cliente y cada interacción con los socios será una experiencia positiva o negativa. Una experiencia positiva de atención probablemente alentará a que los socios vuelvan a hacer uso de los productos y servicios, lo cual fortalecerá su lealtad.

Pregunta 6. ¿Cuál de los siguientes productos de crédito considera que es el más utilizado por los socios?

Tabla 4-6: Producto crediticio más utilizado por los socios

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Productos de crédito		
Menor al ahorro	2	16.67%
AutoOscus	0	0%
Sobregiro	0	0%
CrédiOscus	2	16.67%
Casa Oscus	0	0%
Menor a la inversión	0	0%
Emergente	0	0%
Facilito	8	66.66%
Nómina anticipo	0	0%
Garantía Oscus	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

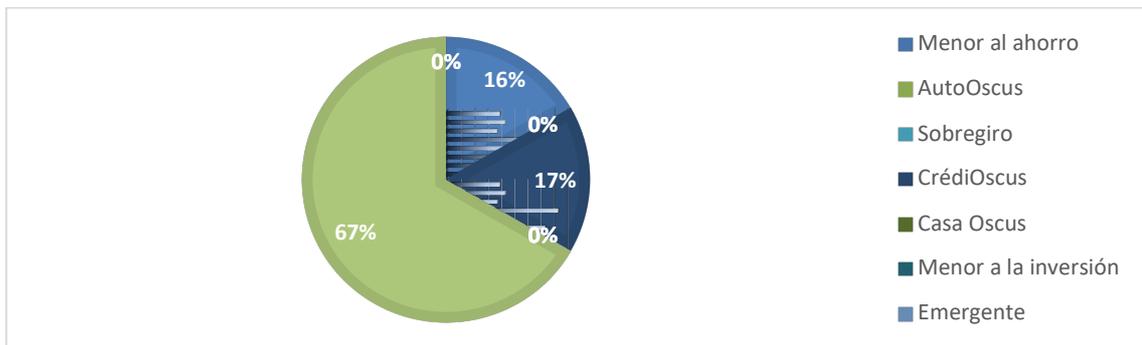


Ilustración 4-6: Producto crediticio más utilizado por los socios

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-6, de un total de 12 colaboradores encuestados el 66.66% indica que el producto crediticio más utilizado por los socios es Facilito, el 16.67% considera que es el CrédiOscus y el 16.67% restante considera que es el menor al ahorro.

Interpretación: Se pudo evidenciar que los colaboradores lo ven al crédito Facilito como el producto estrella esto puede ser a que este aplica con relación de base o sin relación de base, en un plazo de hasta 36 meses, con acceso a un monto de hasta 10.000 USD. Dentro de sus beneficios tenemos que es un crédito inmediato (se le entrega 24 horas después de contar con los requisitos) y no requiere garante.

Pregunta 7. ¿Cuál de los siguientes productos de captaciones considera que es el más utilizado por los socios?

Tabla 4-7: Producto de captación más utilizado por los socios

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Productos de Captaciones		
Ahorros a la vista	2	16.77%
New.Ec	0	0%
Ahorro dorado	2	16.77%
Inversiones a plazo fijo	5	41.66%
Mini Coop	1	8.33%
Ahorro Más	2	16.77%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

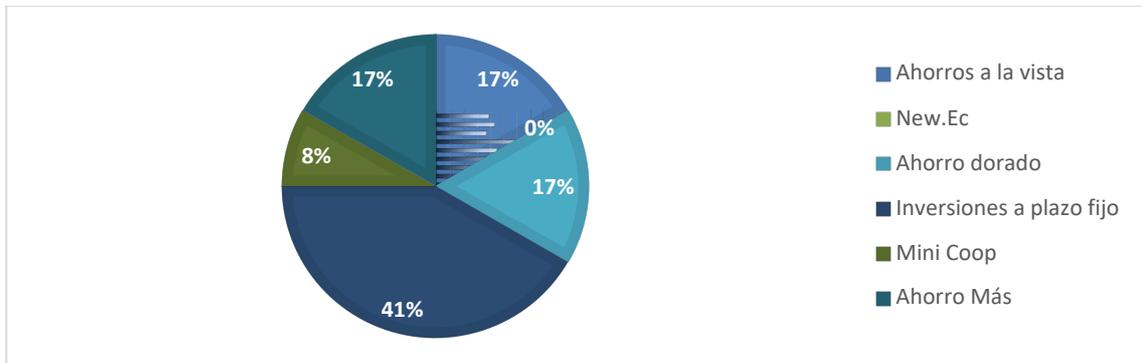


Ilustración 4-7: Producto de captación más utilizado por los socios

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-7, de un total de 12 colaboradores encuestados el 41.66% indica que las inversiones a plazo fijo son los productos de captación más utilizados por los socios de la COAC, el 16.77% indica que los ahorros la vista, el otro 16.77% el ahorro dorado, mientras que el 16.77% ahorro más y el 8.33% de los colaboradores indica que el Mini Coop.

Interpretación: Se pudo evidenciar que los resultados sobre el producto de captación estrella de la COAC es la inversión a plazo fijo, este producto financiero es para personas jurídicas y personas naturales a partir de los 18 años, los depósitos son desde 30 días. Obteniendo grandes beneficios como una tasa de interés competitiva, alta rentabilidad, es negociable en el mercado de valores y transferible mediante endoso, se puede hacer retiros en cheque sin costo, la inversión puede ser utilizada como base o garantía de crédito, con este producto tiene acceso a promociones y a canales virtuales.

Pregunta 8. ¿Cuál de los siguientes servicios considera que es el más utilizado por los socios?

Tabla 4-8: Estimación del servicio más utilizado por los socios

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tarjeta de debito	6	50%
Remesas Oscus	0	0%
Certificaciones	0	0%
Pago de servicios	2	16.67%
Recaudaciones	0	0%
Transferencias	1	8.33%
Oscus Online	0	0%
Tarjeta de crédito	0	0%
Pólizas	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

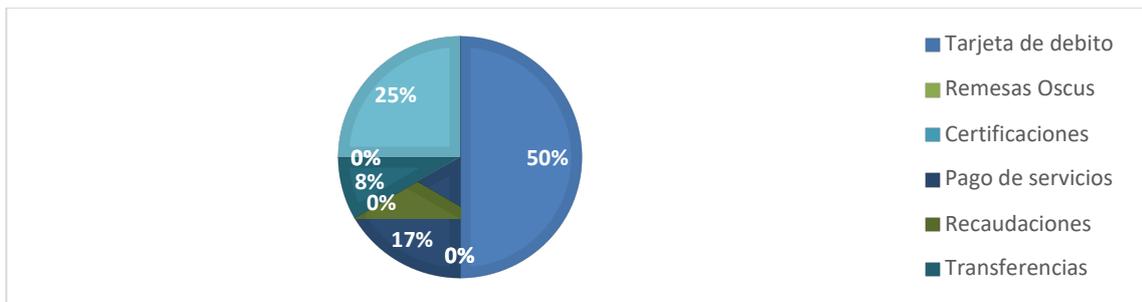


Ilustración 4-8: Estimación del servicio más utilizado por los socios

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-8, de un total de 12 colaboradores encuestados el 50% indica que el servicio más utilizado por los socios del COAC es la tarjeta de débito, el 25% indica que las pólizas, el 16.67% considera que el pago de servicios y el 8.33% piensa que las transferencias.

Interpretación: Se pudo evidenciar que los resultados sobre el servicio más utilizado por los socios del COAC es la tarjeta de débito, puede deberse a la diversidad ya que la cooperativa cuenta con tres tipos de tarjetas de débito, la Tarjeta de Débito NEW.EC OSCUS MasterCard, creada para adolescentes de entre 12 a 17 años para generar facilidad, inmediatez y control., con la cual se puede comprar en el extranjero y compras por internet. La Tarjeta de Débito MUJER OSCUS MasterCard y la Tarjeta de Débito STANDARD OSCUS MasterCard, las dos cuentas con los beneficios como estilo, accesibilidad, seguridad, control, puedes comprar en el extranjero y realizar tus compras por internet.

Pregunta 9. ¿Con que frecuencia hace uso de los productos y servicios financieros de la COAC?

Tabla 4-9: Frecuencia de uso de los productos y servicios financieros

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	16.67%
Casi siempre	6	50%
A veces	2	16.67%
Muy pocas veces	2	16.67%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

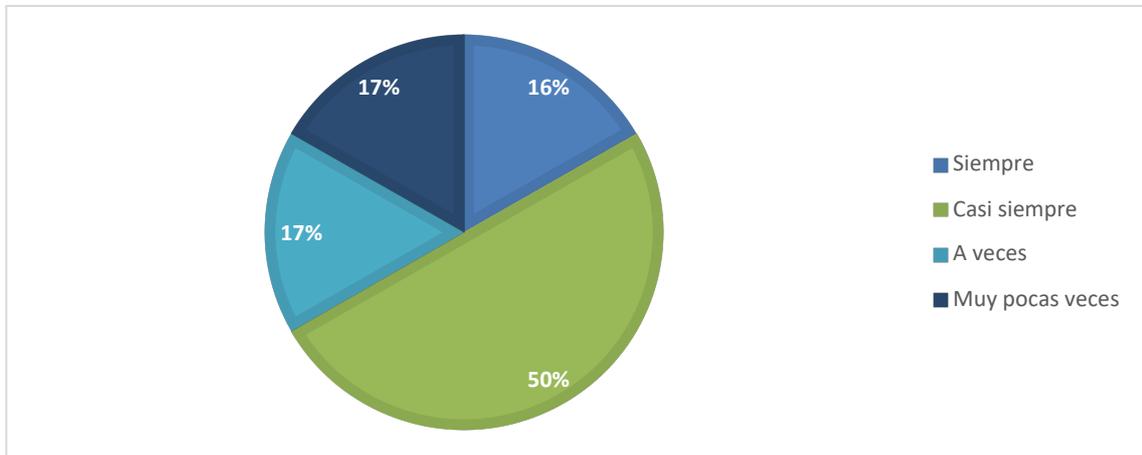


Ilustración 4-9: Frecuencia de uso de los productos y servicios financieros

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-9, de un total de 12 colaboradores encuestados el 50% indica que casi siempre hace uso de los productos y servicios financieros ofertados por la COAC, el 16.67% los usan siempre, por otro lado, el 16.67% a veces y el 16.67% restante lo usan muy pocas veces.

Interpretación: Se pudo evidenciar que la mayoría de los colaboradores casi siempre acceden a los productos y servicios financieros que brinda la COAC, al ser colaboradores cuentan con beneficios al utilizar los servicios financieros con tasas y costos diferenciados, según lo establecido por el comité de tasas Activas, Pasivas y Costo, todo esto se encuentra establecido en el reglamento interno de la COAC.

Pregunta 10. ¿Considera que los costos por los productos y servicios financieros brindados están acorde a la atención brindada?

Tabla 4-10: Nivel de concordancia con los costos de los productos y servicios financieros ofertados en la COAC.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	8.33%
Casi siempre	2	16.67%
A veces	6	50%
Muy pocas veces	2	16.67%
Nunca	1	8.33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

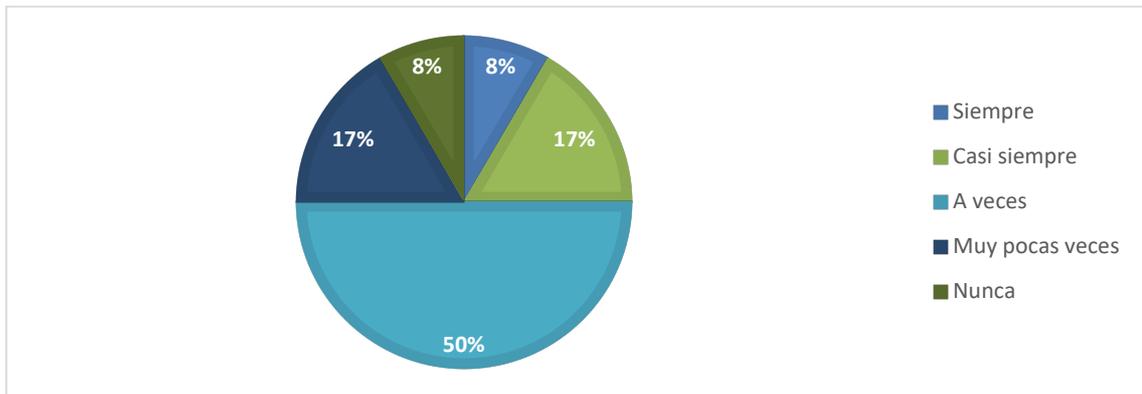


Ilustración 4-10: Nivel de concordancia con los costos de los productos y servicios financieros ofertados en la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-10, de un total de 12 colaboradores encuestados el 50% indica que a veces se encuentran de acuerdo con los costos de los productos y servicios financieros que son ofertados por la COAC, el 17% está muy pocas veces de acuerdo, el otro 17% casi siempre está de acuerdo, el 8% indica que casi siempre está de acuerdo y el 8% restante siempre está de acuerdo.

Interpretación: Se pudo evidenciar que los colaboradores en su mayoría no están de acuerdo con los costos de los productos y servicios financieros ofertados en la COAC, tenemos que tener en cuenta que existe más de 120 COACS en la provincia de Tungurahua lo cual vuelve muy competitivo este sector, muchas COACS tienden a bajar sus porcentajes de rentabilidad con la idea de captar mayores recursos económicos pero debemos recordar que de acuerdo al Art. 79 del

Capítulo I, Título III del Sector Financiero Popular y Solidario las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario, serán determinadas por el Banco Central del Ecuador.

4.1.1.1. *Conclusión de la encuesta realizado a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.*

Después de analizar e interpretar cada una de las preguntas puedo concluir que los colaboradores consideran que tienen las herramientas necesarias a su alcance para realizar con éxito su trabajo, existe una buena comunicación y retroalimentación dentro de la COAC, que tienen una gran posibilidad de crecimiento dentro de la misma. Por otro lado, respecto al nivel de satisfacción de necesidades de los socios consideran que, si se cubre todas las necesidades ante los productos y servicios ofertados, que desde su punto de vista el crédito Facilito y la inversión a plazo fijo son los productos estrella y que el servicio más utilizado por los socios del COAC es la tarjeta de débito, puede deberse a la diversidad ya que la cooperativa cuenta con tres tipos de tarjetas.

Cabe mencionar que la utilización de productos y servicios por parte de los colaboradores es frecuente y esto se debe a que al ser colaboradores cuentan con beneficios con tasas y costos diferenciados, según lo establecido en el reglamento interno de la COAC. A pesar de esta buena acogida los colaboradores en su mayoría no están de acuerdo con los costos de los productos y servicios financieros ofertados en la COAC.

4.1.2. Resultado de la encuesta realizado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Esta encuesta tiene como objetivo el analizar el nivel de satisfacción de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda. Ante los productos y servicios financieros prestados por la misma

Pregunta 1. ¿En qué sector laboral desempeña su actividad laboral?

Tabla 4-11: Sector laboral donde se desempeñan los socios de la COAC

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Público	188	49%
Privado	156	40.6%
Otro	40	10.4%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

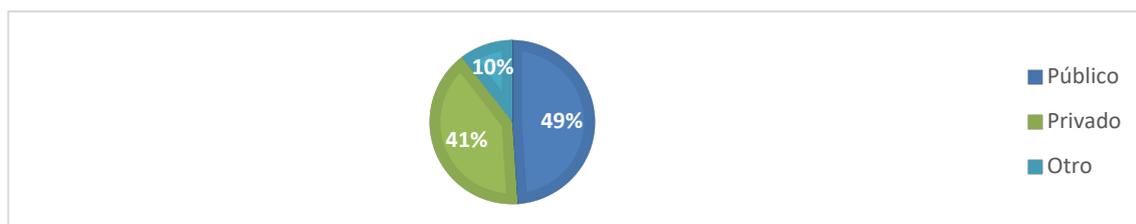


Ilustración 4-11: Sector laboral donde se desempeñan los socios de la COAC.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-11, de un total de 384 socios encuestados el 49% indica que trabaja en el sector público, el 41% pertenece al sector privado mientras que el 10% se encuentra laborando en otro sector.

Interpretación: Se pudo evidenciar que la mayoría de socios se encuentra en el sector público, puede deberse a las ventajas que se obtienen al laborar en este sector como por ejemplo la estabilidad laboral, tienen horarios fijos, es menor el riesgo de despido, cuentan con beneficios laborales, que incluyen seguro de salud, jubilación, vacaciones, entre otras. Por otro lado, en el sector privado cuentan con salarios altos, según el puesto y la carrera profesional a ejercer, tienen la posibilidad de desempeñarse en otros sectores, esto se debe por el resultado de méritos propios, en algunas empresas se otorgan algunas facilidades, como por ejemplo movilidad para traslado, celular con línea corporativa, etc. En la sección otros pueden tratarse del trabajo informal o de desempleo al momento del llenado de la encuesta.

Pregunta 2. ¿Qué actividad laboral desempeña?

Tabla 4-12: Actividad laboral que desempeñan los socios de la COAC

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Productivo	128	33.3%
Comercio	100	31.3%
De servicios	120	26%
Jubilado	36	9.4%
TOTAL	383	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

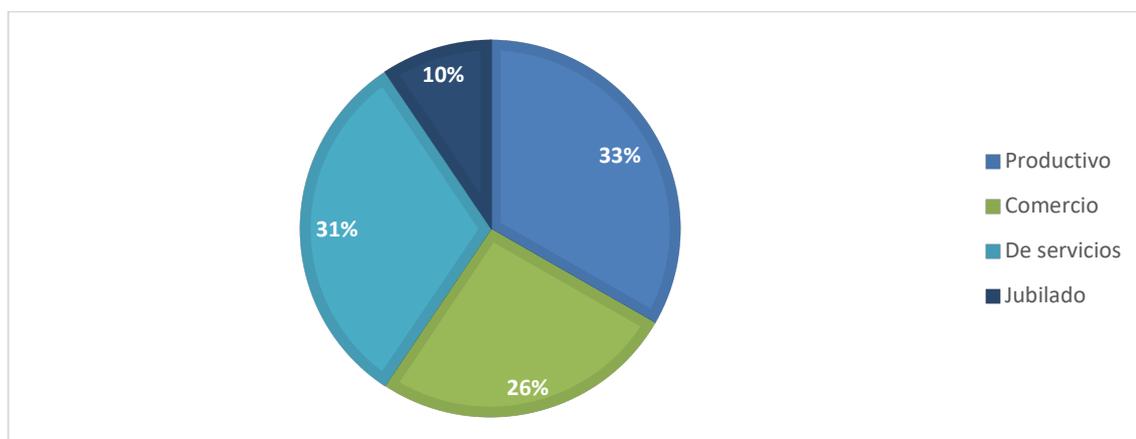


Ilustración 4-12: Actividad laboral que desempeñan los socios de la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-12, de un total de 384 socios encuestados el 33% indica que trabaja en el sector productivo, el 31% pertenece al sector comercio, el 26% se dedica a ofertar servicios, mientras que el 10% se encuentra jubilado.

Interpretación: Esta pregunta fue diseñada para determinar la ocupación los socios activos de la COAC OSCUS Ltda. Se pudo evidenciar que la mayoría de socios trabaja en el sector productivo, de lo cual podemos decir que en Ecuador el impacto en la creación de empleo productivo no solo depende de la tasa de crecimiento, sino también de la eficiencia con la cual el crecimiento se traduce en empleos productivos, nuestro país tiene una gran ventaja para la producción ya que cuenta con buenas condiciones climáticas y diversidad de recursos ecológicos, mientras que en el sector comercio hablamos de la venta y distribución de los productos generados en el sector antes mencionado, con respecto al sector servicios tenemos diferentes ramas entre los cuales destacan; servicios de petróleo y gas, comida y bebida, financiero y seguros, manufactura y producción, logístico y tecnología de la información.

Pregunta 3. ¿La Cooperativa OSCUS Ltda., brinda productos y servicios financieros acorde a su necesidad?

Tabla 4-13: Nivel de cobertura de las necesidades que poseen los socios de la COAC

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	104	27.1%
Satisfecho	132	34.4%
Neutro	92	24%
Poco satisfecho	40	10.4%
No satisfecho	16	4.2%
TOTAL	383	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

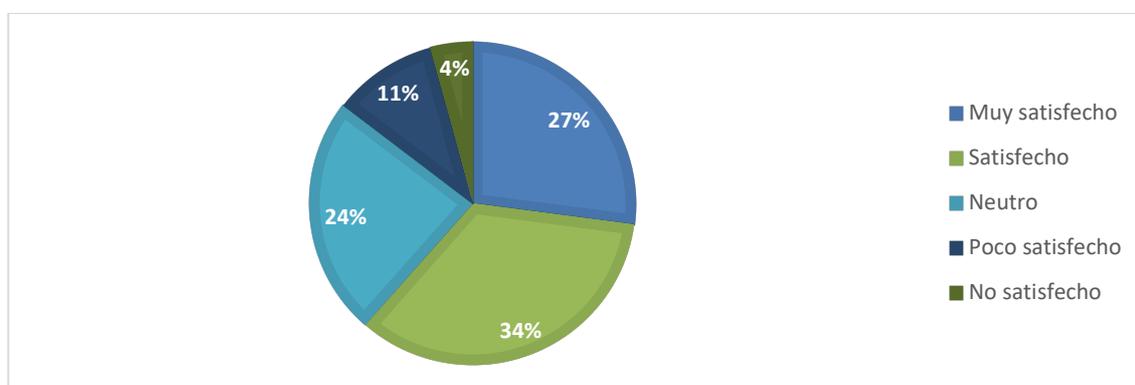


Ilustración 4-13: Nivel de cobertura de las necesidades que poseen los socios de la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-13, de un total de 384 socios encuestados el 27% indica que se encuentra muy satisfecho con los productos y servicios financieros que ofrece la COAC, el 34% se encuentra satisfecho, el 24% se identifica con neutro, mientras que el 11% se encuentra poco satisfecho y el 4% no se siente satisfecho.

Interpretación: Se pudo evidenciar que la mayoría de socios se encuentran dentro de un rango positivo de satisfacción ante los productos y servicios que perciben de la COAC, la cual debe desempeñar un papel clave en la generación de ahorro y en su canalización eficiente, a fin de financiar la inversión que necesite cada socio y promover la innovación tecnológica facilitando el acceso al financiamiento de los diversos agentes productivos, en particular de las pequeñas y medianas empresas, uno de sus objetivos debe ser diseñar y construir un sistema financiero orientado al desarrollo productivo y el cambio estructural para lo cual es necesario contar con políticas de inclusión financiera generando así mayor satisfacción en cada uno de los socios.

Pregunta 4. ¿Conoce todos los productos y servicios financieros que la Cooperativa ofrece?

Tabla 4-14: Nivel de conocimiento de los productos y servicios que poseen los socios de la COAC

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todos	52	13.5%
La mayoría	116	30.2%
Algunos	88	22.9%
Pocos	60	15.6%
Muy pocos	32	8.3%
Ninguno	36	9.4%
TOTAL	383	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

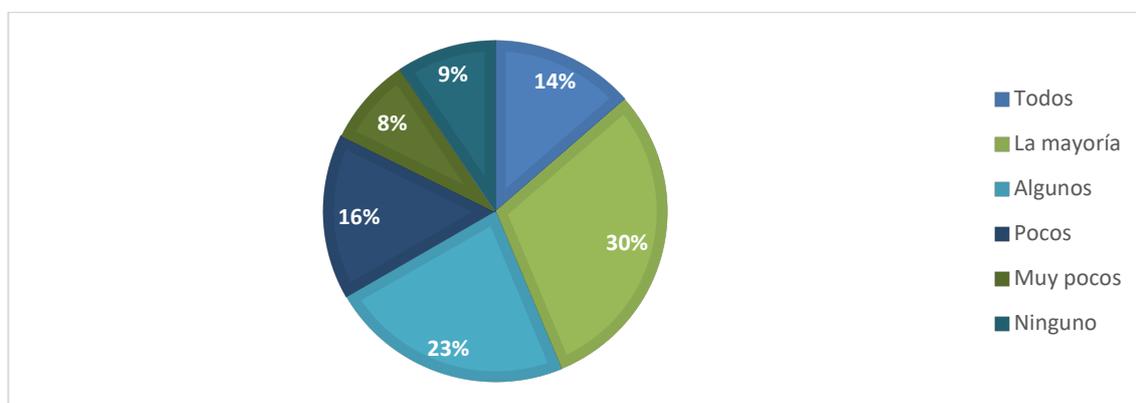


Ilustración 4-14: Nivel de conocimiento de los productos y servicios que poseen los socios de la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-14, de un total de 384 socios encuestados el 14% asegura que conoce todos los productos y servicios que oferta la COAC, el 30% indica que conoce la mayoría, el 23% conoce solo algunos, el 16% conoce pocos, mientras que el 8% indica que conoce muy pocos y el 9% desconoce los productos y servicios.

Interpretación: Se pudo evidenciar que la mayoría de socios se encuentran dentro de un rango positivo de conocimiento sobre los productos y servicios que ofrece el COAC, esto es beneficioso para la COAC ya que podemos interpretar que a pesar del gran número de COACS existentes en la Provincia, tiene un buen posicionamiento y que las personas reconocen la diversidad de productos y servicios financieros que se oferta.

Pregunta 5. ¿Cuál es el servicio financiero que ha hecho uso?

Tabla 4-15: Nivel de uso de los servicios financieros de la COAC

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tarjeta de debito	160	41.7%
Remesas Oscus	100	26%
Certificaciones	116	30.2%
Pago de servicios	148	38.5%
Recaudaciones	92	24%
Transferencias	168	43.8%
Oscus Online	76	19.8%
Tarjeta de crédito	88	22.9%
Pólizas	80	20.8%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

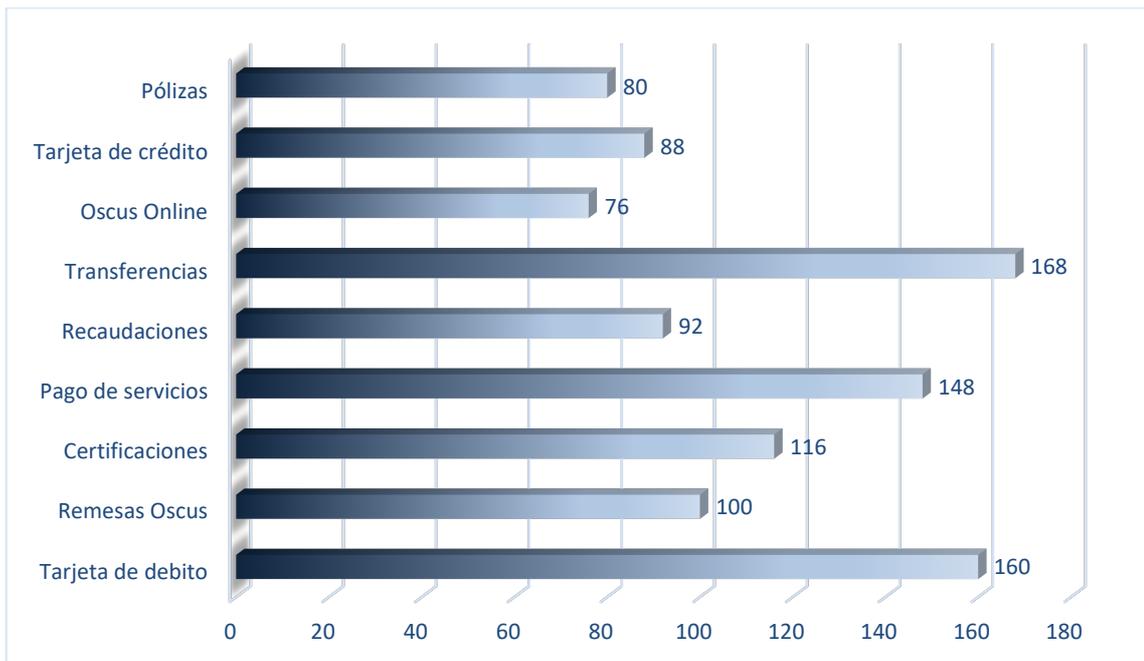


Ilustración 4-15: Nivel de uso de los servicios financieros de la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-15, de un total de 384 socios encuestados se denota el uso de los servicios financieros de la siguiente manera; 80 han hecho uso de pólizas, 88 han usa tarjeta de crédito, 76 usan Oscus Online, 168 socios hacen uso de transferencias, 92 usan las recaudaciones, mientras que 148 hacen pago de sus servicios básicos mediante la COAC, 116

han hecho uso de certificaciones, 100 han hecho uso de las remesas Ocus y 160 hacen uso de tarjetas de débito.

Interpretación: Se pudo evidenciar que los servicios financieros más utilizados por los socios son; tarjetas de débito, transferencias y el pago de servicios básicos, estos servicios son indispensables para la inclusión social y productiva de las personas y de las empresas por ende deberían considerarse servicios universales, como lo son la educación y la salud pública. El acceso, la calidad y el uso de los servicios financieros influyen en distintos elementos tanto en oferta como en la demanda, cabe mencionar el impacto de la crisis de la convertibilidad sobre pólizas debido a la pandemia, afecto de tal magnitud que en la recuperación posterior de la economía se prescindió por completo de ese recurso por un tiempo. Esto se reflejó en la demanda y en la oferta, generando gran incertidumbre, la COAC se centró en mejorar su propia liquidez.

Pregunta 6. ¿Ha optado usted por un servicio financiero crediticio?

Tabla 4-16: Nivel de uso del servicio financiero crediticio de la COAC.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	228	59.4%
No	156	40.6%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

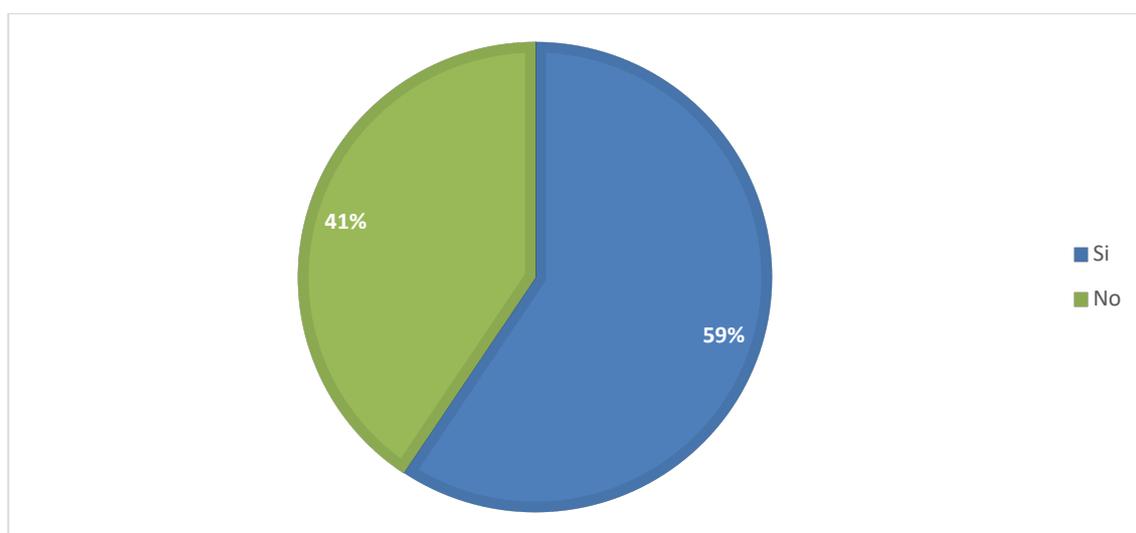


Ilustración 4-16: Nivel de uso del servicio financiero crediticio de la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-16, de un total de 384 socios encuestados se observó que el 59% ha hecho uso del servicio financiero crediticio y el 41% no ha hecho uso.

Interpretación: Se pudo evidenciar que el servicio de créditos se ha visto afecto por la reciente recesión económica sufrida en el país debido a la pandemia del covid-19, también se observan bajos niveles de acceso en los diferentes servicios y una elevada desigualdad entre los niveles de acceso de las pequeñas y las grandes empresas, las pymes utilizan mayormente el sistema financiero para realizar depósitos y como medio de pago, su uso de productos de crédito es mucho menor, una posible solución para maximizar el beneficio es racionar el crédito, se define como una situación en la que algunos socios obtienen créditos, mientras que otros exactamente idénticos, que están dispuestos a tomar créditos en los mismos términos, no los obtienen a la tasa de interés a la que la COAC maximiza sus beneficios, la demanda excede la oferta. La diferencia entre ambas mide el racionamiento del crédito.

Pregunta 7. ¿De qué producto financiero ha hecho uso?

Tabla 4-17: Nivel de uso de los productos financieros de la COAC

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Productos de crédito		
Menor al ahorro	100	26%
AutoOscus	72	18.8%
Sobregiro	56	14.6%
CrédiOscus	96	25%
Casa Oscus	52	13.5%
Menor a la inversión	60	15.6%
Emergente	52	13.5%
Facilito	92	24%
Nómina anticipo	40	10.4%
Garantía Oscus	28	7.3%
Productos de Captaciones		
Ahorros a la vista	64	16.7%
New.Ec	28	7.3%
Ahorro dorado	44	11.5%
Inversiones a plazo fijo	48	12.5%
Mini Coop	20	5.2%
Ahorro Más	36	9.4%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

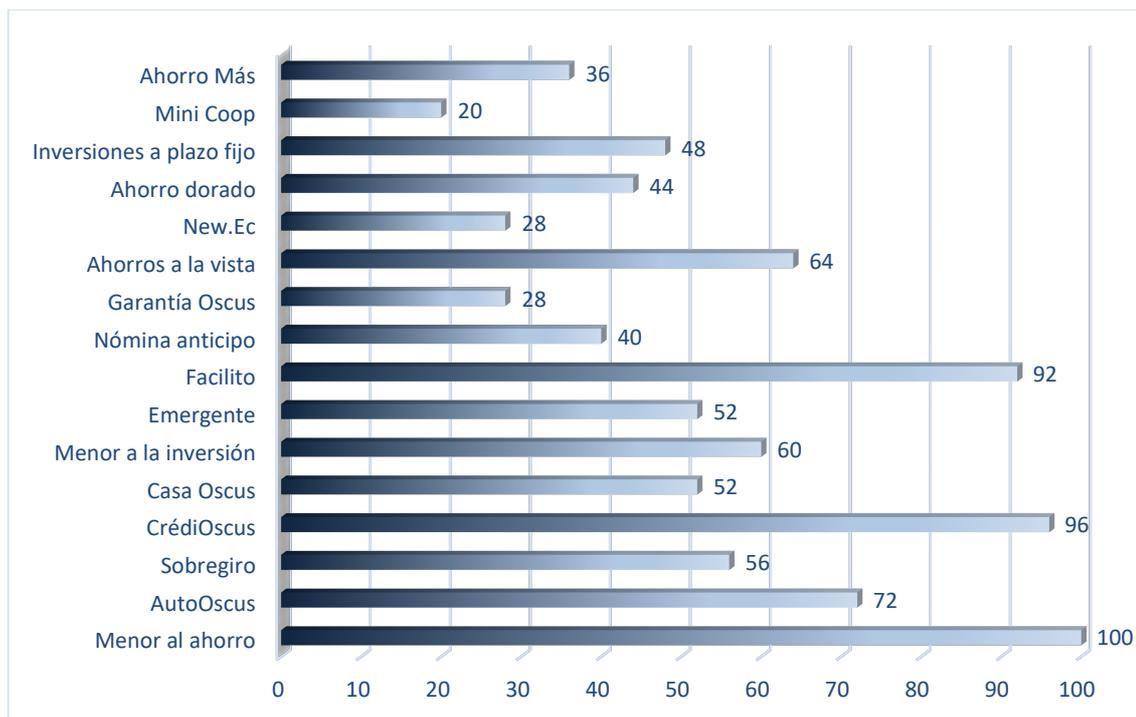


Ilustración 4-17: Nivel de uso de los productos financieros de la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-17, de un total de 384 socios encuestados se observó que 36 socios han hecho uso del producto financiero llamado Ahorro más, mientras que 20 usan Mini Coop, 48 usan inversiones a plazo fijo, 44 personas hacen uso del ahorro dorado, 28 usan New.ec, 64 Tienen cuenta ahorro a la vista, 28 prefieren garantía Oscus, 40 nómina de anticipo, mientras que 92 usan el crédito facilito, 52 el emergente, 60 usan menor a la inversión, 52 usan créditos para la compra de casas, 96 usan créditoscuscus, 56 realizan sobregiros, 72 utilizan autooscus y 100 socios usan menor al ahorro.

Interpretación: Se pudo evidenciar que los productos financieros más utilizados en la COAC son; menor al ahorro, créditoscuscus y facilito. La oferta de productos financieros siempre debe acoplarse a las necesidades de los socios, ahora las COAC pueden crear programas y productos financieros específicos para las microempresas, pequeñas y medianas empresas y para los pequeños productores del campo, se deberían diferenciar a las empresas que ya disponen de suficiente acceso al crédito y a otros productos financieros de manera recurrente, de las que tienen acceso ocasional y las que no lo tienen, el diferenciar las necesidades expresadas de obtener mejor información y sirve para segmentar los instrumentos y productos financieros.

Pregunta 8. ¿Cuál de las siguientes herramientas considera que debería mejorar para agilizar el proceso de crédito?

Tabla 4-18: Herramientas que debería mejorar para agilizar el proceso de crédito de la COAC.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tiempo	120	31.3%
Tasa	136	35.4%
Asesor	28	7.3%
Requisitos	72	18.8%
Otros	28	7.3%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

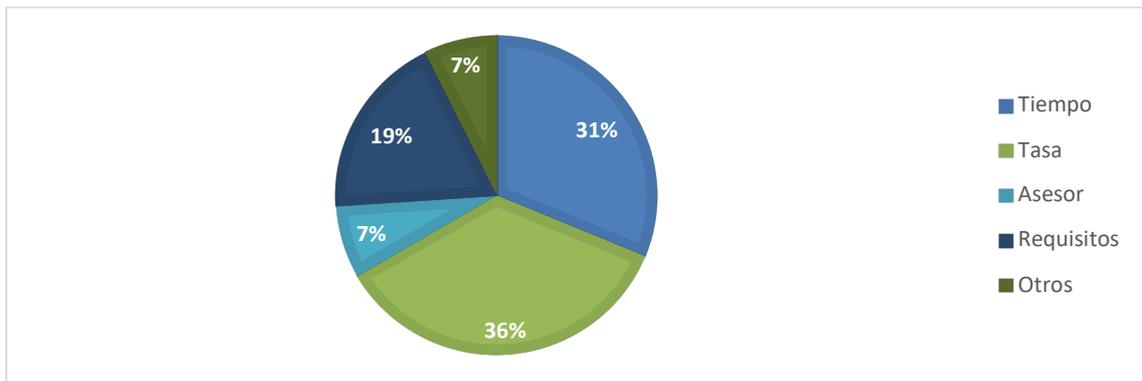


Ilustración 4-18: Herramientas que debería mejorar para agilizar el proceso de crédito de la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-18, de un total de 384 socios encuestados se observó que en un 31% consideran que la herramienta que deberían mejorar para agilizar en proceso crediticio es el tiempo, el 36% considera que la tasa, mientras que el 7% considera que debería mejorar la atención del asesor, el 19% que deberían reducir los requisitos y el 7% que deberían cambiar otros aspectos.

Interpretación: Se pudo evidenciar que los socios de la COAC consideran que el tiempo y la tasa son los aspectos que deben mejorar en la concesión de créditos, ante el panorama ya indicado, existen problemas de gestión en los procesos que intervienen en la actividad crediticia desde su promoción hasta su recuperación, surge como una necesidad de mejorar el aumento de la productividad y disminuir tiempos operativos, existen diversas técnicas y modelos de gestión que

permiten a las COAC mejorar sus procesos, en parte la Gestión basada en la mejora de procesos está estrechamente relacionada con el sistema de gestión de la calidad, la necesidad de mejorar un proceso crediticio se traduce a la necesidad de un aumento de la capacidad del proceso para cumplir con los requisitos establecidos. En cualquiera de los casos ya mencionados, es necesario seguir una serie de pasos o técnicas que permitan llevar a cabo la mejora buscada dentro de la COAC.

Pregunta 9. ¿Ha optado usted por un producto financiero de pólizas?

Tabla 4-19: Nivel de uso del producto financiero de pólizas de la COAC

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	204	53.1%
No	180	46.9%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

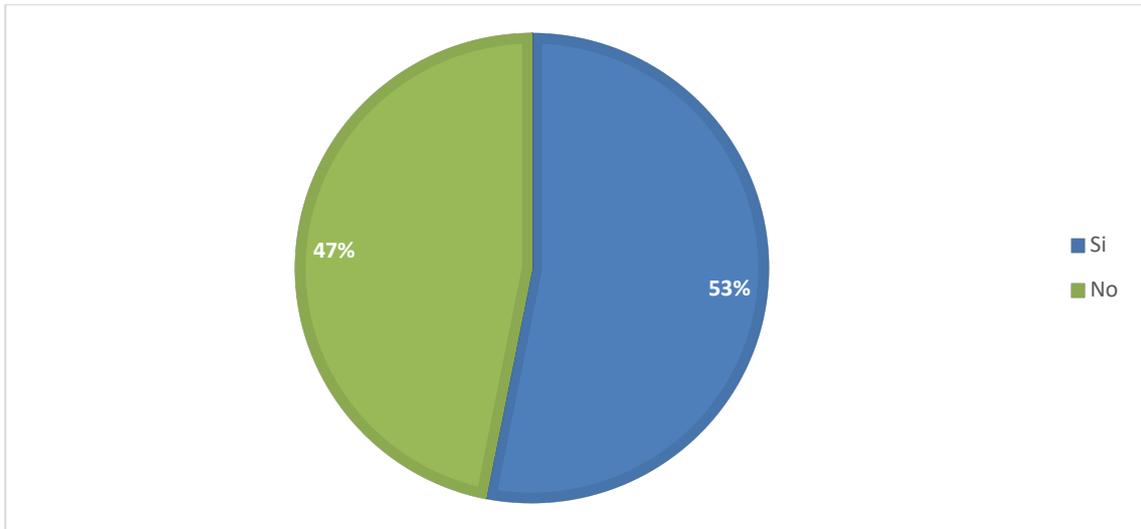


Ilustración 4-19: Nivel de uso del producto financiero de pólizas de la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-19, de un total de 384 socios encuestados se observó que en un 53% ha hecho uso del producto financiero conocido como póliza, mientras que el 47% no ha hecho uso de este.

Interpretación: Se pudo evidenciar que los socios de la COAC en su mayoría si han accedido a una póliza, lo cual puede deberse a los múltiples beneficios que poseen como; la tasa de interés competitiva, una alta rentabilidad, es negociable en el mercado de valores, pueden ser transferible mediante endoso, puede realizar retiros en cheque sin costo, la inversión puede ser utilizada como base o garantía de crédito, tienen acceso a promociones y acceso a canales virtuales.

Pregunta 10. ¿Cuál de las siguientes herramientas considera que debería mejorar para agilizar el proceso de generación de una póliza?

Tabla 4-20: Herramientas que debería mejorar para agilizar el proceso de generación de pólizas de la COAC.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tiempo	96	25%
Tasa	120	31.3%
Asesor	68	17.7%
Requisitos	68	17.7%
Otros	32	8.3%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

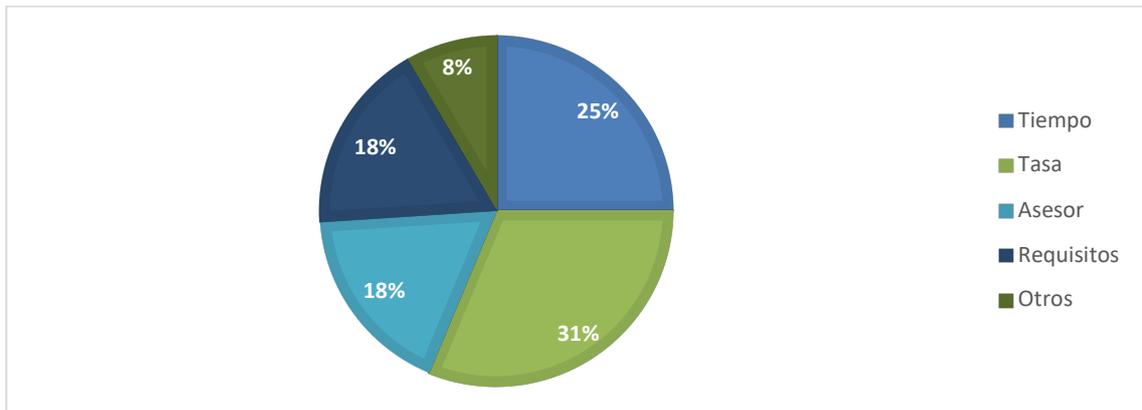


Ilustración 4-20: Herramientas que debería mejorar para agilizar el proceso de generación de pólizas de la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-20, de un total de 384 socios encuestados se observó que en un 25% considera que para agilizar el proceso de generación de pólizas de la COAC se debe mejorar el tiempo, el 31% considera que debería mejorar la tasa, el 18% cree que debe mejorar la atención de los asesores, el 18% piensa que los requisitos y el 8% considera que deberían mejorar otros aspectos.

Interpretación: la mayoría de socios de la COAC han concordado que se debería mejorar en tiempo y tasa el proceso de concesión de pólizas, el tiempo es un factor muy importante a la hora de optimizar los tiempos y la calidad del servicio, la alta competencia del sector financiero exige una constante mejora de los procesos de pólizas con el fin de tener la capacidad de poder brindar

a los socios seguridad y confianza. La verificación de los datos de las personas que se deben incluir en las pólizas garantiza la probabilidad de llevar a cabo las actividades con mayor aceptación por cada uno de los responsables, es fundamental cerciorarse que los asesores suministren la información correctamente para evitar inconvenientes a futuro para que no puedan entorpecer el desarrollo las inclusiones y renovaciones de las pólizas.

Pregunta 11. ¿Con que frecuencia usted realiza depósitos?

Tabla 4-21: Frecuencia de realización depósitos en la COAC

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diario	60	16%
Semanal	104	27.7%
Mensual	120	31.9%
Trimestral	48	12.8%
Semestral	24	6.4%
Otros	20	5.3%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

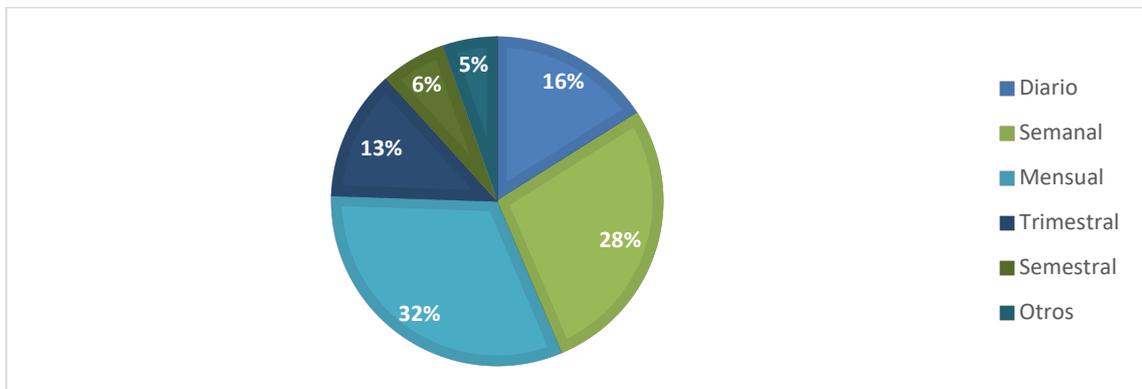


Ilustración 4-21: Frecuencia de realización depósitos en la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-21, de un total de 384 socios encuestados se observó que en un 16% realiza depósitos a diario en la COAC, el 28% realiza depósitos semanalmente, el 32% realiza depósitos mensuales, el 13% los realiza de manera trimestral, mientras que el 6% realiza depósitos semestrales y el 5% utiliza otras frecuencias de tiempo para realizar sus depósitos.

Interpretación: la mayoría de socios de la COAC han concordado que realiza depósitos de manera mensual, los depósitos son considerados productos de ahorro en los que el cliente entrega un dinero a la COAC durante un plazo determinado, cuando termina el plazo, la entidad lo devuelve junto a los intereses correspondientes. Pueden ser una herramienta muy útil para hacer trabajar los ahorros y mejorar así la salud financiera de los socios de la COAC.

Pregunta 12. ¿Con que frecuencia hace uso del cajero automático?

Tabla 4-22: Frecuencia del uso del cajero automático en la COAC.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diario	76	19.8%
Semanal	148	38.5%
Mensual	96	25%
Trimestral	36	9.4%
Semestral	20	5.2%
Otros	8	2.1%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

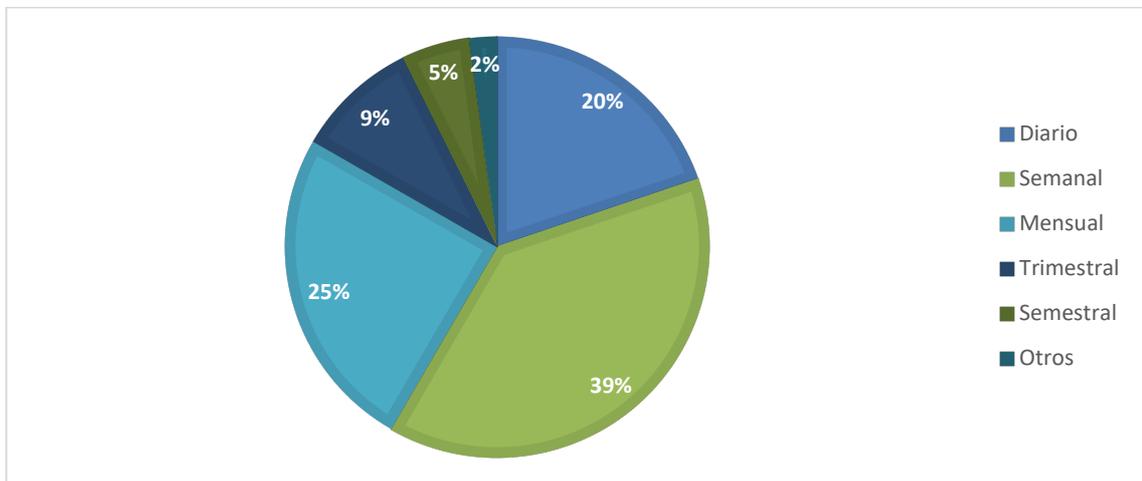


Ilustración 4-22: Frecuencia del uso del cajero automático en la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-22, de un total de 384 socios encuestados se observó que en un 20% utiliza el cajero automático a diario en la COAC, el 39% lo utiliza semanalmente, el 25% lo utiliza mensualmente, el 9% lo utiliza de manera trimestral, mientras que el 5% utiliza el cajero semestralmente y el 2% utiliza en otras frecuencias de tiempo el cajero.

Interpretación: la mayoría de socios de la COAC han concordado que utiliza el cajero automático semanalmente, el cajero automático facilita el uso de los servicios financieros que ofrece la COAC, cada vez son más las operaciones que pueden hacerse a través de él como, por ejemplo; Se puede efectuar depósitos en cuentas propias y de otros beneficiarios, Retiros de efectivo de cuentas bancarias, Avances con tarjeta de crédito, Asignación y cambio en las contraseñas, Consulta de saldo, entre otras.

Pregunta 13. ¿Con que frecuencia hace uso de su tarjeta Oscus?

Tabla 4-23: Frecuencia del uso de la tarjeta Oscus

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diario	72	18.8%
Semanal	132	34.4%
Mensual	104	27.1%
Trimestral	32	8.3%
Semestral	16	4.2%
Otros	28	7.3%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

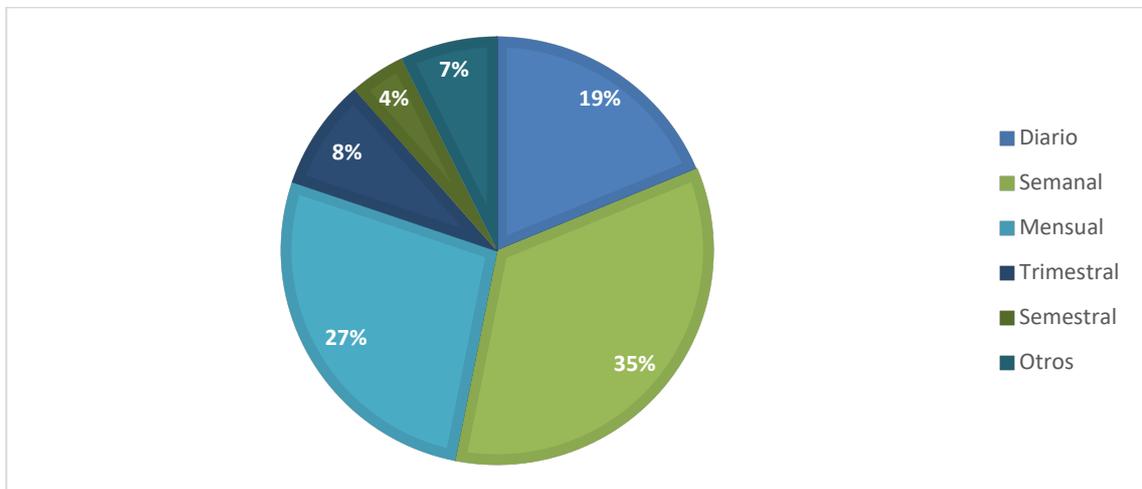


Ilustración 4-23: Frecuencia del uso de la tarjeta Oscus

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-23, de un total de 384 socios encuestados se observó que en un 19% utiliza su tarjeta Oscus a diario, el 35% lo utiliza semanalmente, el 27% lo utiliza mensualmente, el 8% lo utiliza de manera trimestral, mientras que el 4% utiliza la tarjeta semestralmente y el 7% utiliza en otras frecuencias de tiempo la tarjeta Oscus.

Interpretación: la mayoría de socios de la COAC han concordado que utiliza la tarjeta Oscus semanalmente, la COAC tiene 3 tipos de tarjetas la Standard, la Gold y la Black; la tarjeta OSCUS cuenta con una tecnología sin contacto que te permite realizar tus compras de forma rápida y segura en cualquier establecimiento a nivel nacional e internacional. Cuenta además con MasterCard Secure Code para compras en internet, volviendo más segura la transacción. Con la Gold OSCUS MasterCard puedes comprar lo que necesites, cuando lo necesites, y realizar los

pagos de la forma que elijas. La tarjeta Black OSCUS MasterCard está diseñada para satisfacer las exigencias de un grupo de élite de consumidores con alto poder adquisitivo. Su poderosa combinación de características y beneficios exclusivos te permitirá disfrutar de consumos, viajes y servicios en todas partes del mundo.

Pregunta 14. ¿Continuaría usted utilizando los productos y servicios financieros que la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. le brinda?

Tabla 4-24: Nivel de confianza de los socios para continuar con el uso de los productos y servicios financieros de la COAC

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si (Siempre)	100	26%
Casi siempre	108	28.1%
Algunas veces	104	27.1%
Poco	16	4.2%
Muy poco	32	8.3%
No (Ninguna)	24	6.3%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

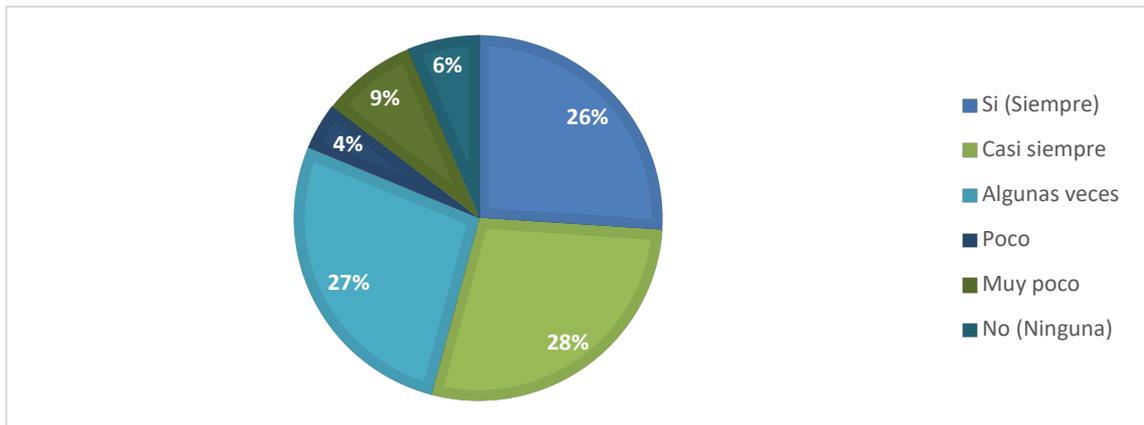


Ilustración 4-24: Nivel de confianza de los socios para continuar con el uso de los productos y servicios financieros de la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-24, de un total de 384 socios encuestados se observó que en un 26% continuaría siempre usando los productos y servicios financieros de la COAC, el 28% considera que casi siempre, el 27% haría uso algunas veces, el 4% considera que poco, mientras que el 9% considera que muy poco y el 6% ya no haría uso de los productos y servicios que oferta la cooperativa.

Interpretación: la mayoría de socios de la COAC han concordado que si seguirían usando los productos y servicios de la COAC, debemos considerar la influencia del plan de marketing para la captación de nuevos socios, ya que este ha permitido identificar las necesidades de los socios

y satisfacerlas, el objetivo de marketing es entender y conocer al consumidor que los productos y servicios financieros para que se ajusten a las necesidades del usuario. Por eso se debe instituir estrategias que permitan cumplir la satisfacción del socio en la adquisición de un producto o servicio financiero.

Pregunta 15. ¿Considera usted que el emitir un análisis de operatividad de productos y servicios financieros ayudará a la correcta toma de decisiones y la mejora de la competitividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.?

Tabla 4-25: Nivel de importancia de la realización de un análisis de operatividad de productos y servicios financieros en la COAC

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy importante	172	44.8%
Importante	120	31.3%
Parcialmente	56	14.6%
Poco Importante	16	4.2%
No importante	20	5.2%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

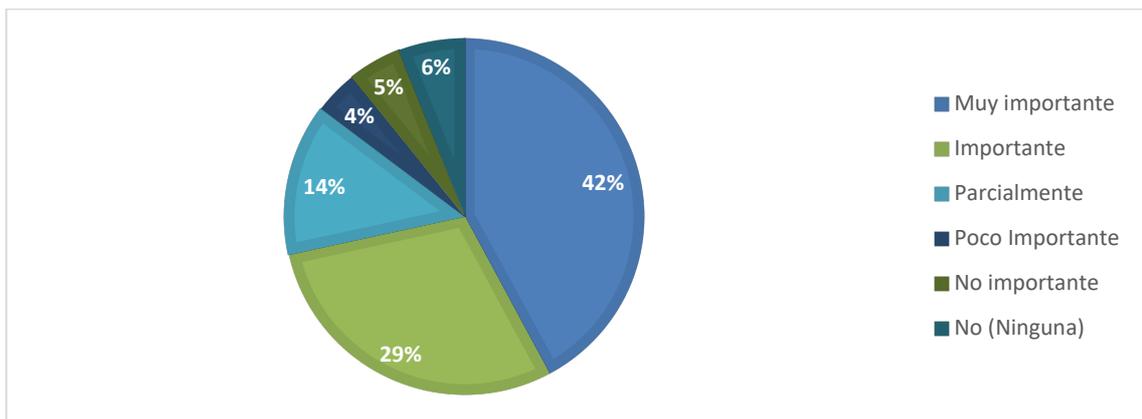


Ilustración 4-25: Nivel de importancia de la realización de un análisis de operatividad de productos y servicios financieros en la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Como se puede observar en la tabla 4-25, de un total de 384 socios encuestados se observó que en un 42% considera que un análisis de operatividad de productos y servicios financieros en la COAC es muy importante, el 29% lo considera importante, el 14% lo considera parcialmente importante, el 4% lo consideran poco importante, mientras que el 5% lo consideran no importante y al 6% no se identifica con ninguna.

Interpretación: la mayoría de socios han concordado que un análisis de operatividad de productos y servicios financieros en la COAC es muy importante, es fundamental ya que nos permite evaluar la situación y el desempeño económico y financiero real de la COAC, podemos

detectar dificultades y aplicar correctivos adecuados para solventarlas, es una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. Este tipo de análisis se basa en el cálculo de indicadores financieros que expresan la liquidez, solvencia, eficiencia operativa, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad de la COAC.

4.1.2.1. *Conclusión de la encuesta realizado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.*

Una vez analizadas e interpretadas las preguntas de manera individual puedo decir en primer lugar que los niveles de conocimiento y satisfacción de los socios ante los productos y servicios que perciben de la COAC se encuentran dentro de un rango positivo, tiene un buen posicionamiento y que las personas reconocen la diversidad de productos y servicios financieros que se oferta. En segundo lugar, se pudo evidenciar que los servicios financieros más utilizados por los socios son; tarjetas de débito, transferencias y el pago de servicios básicos, estos servicios son indispensables para la inclusión social y productiva de los socios. Por otro lado, el servicio de créditos se ha visto afecto por la resiente recesión económica sufrida en el país debido a la pandemia del covid-19. Desde el punto de vista de los socios los productos financieros más utilizados son menor al ahorro, créditoscuscus y facilito, cabe mencionar que las pólizas también poseen gran acogida, que es necesario mejorar el tiempo y la tasa en la concesión de créditos y realización de pólizas. En tercer lugar, tenemos la frecuencia con la que hacen uso de los productos y servicios financieros, de lo cual podemos decir que en su mayoría son semanal y mensual. Para terminar se ha concordado que si seguirían usando los productos y servicios de la COAC, se recomienda considerar la influencia del plan de marketing para la captación de nuevos socios, ya que este ha permitido identificar las necesidades de los socios y satisfacerlas, por lo cual realizar un análisis de operatividad de productos y servicios financieros en la COAC es muy importante, ya que este se basa en el cálculo de indicadores financieros que expresan la liquidez, solvencia, eficiencia operativa, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad de la COAC.

4.1.3. Resultado de la entrevista realizada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Esta entrevista tiene como objetivo el analizar la situación organizacional interna de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda. Ante los productos y servicios financieros prestados por la misma.

1. ¿Considera usted que la misión, visión y objetivos de la cooperativa se encuentran bien direccionados?

Si ya que somos una cooperativa de ahorro y crédito socialmente responsable, que genera confianza en nuestros socios al brindar servicios financieros honestos y transparentes para su bienestar y desarrollo, siempre estamos en búsqueda de fortalecer los procesos de promoción, difusión y comercialización de los servicios que oferta la cooperativa garantizando la satisfacción de nuestros socios y alcanzando una mayor participación en el mercado objetivo.

2. ¿Considera usted que la cooperativa brinda productos y servicios financieros que cubren en totalidad las necesidades de los socios?

Considero que, si las cubren ya que nuestra cooperativa desempeña un papel fundamental en la asistencia sanitaria y social, en el acceso a los servicios financieros, además, contribuyen a relaciones comerciales y cadenas de valor más inclusivas y equitativas a través del ejercicio de formas alternativas de comercio, como el comercio justo, y al favorecer el desarrollo de una economía con baja emisión de carbono gracias a enfoques innovadores.

3. ¿En qué se basa la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus” Ltda.?

La gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus” Ltda. está basada en manuales de procedimientos y funciones, los cuales direccionan las actividades diariamente. De acuerdo a la Gerencia de Negocios de la cooperativa, existen metas que deberán ser alcanzadas por parte de los colaboradores de la misma, como corresponde a captaciones y colocaciones.

4. ¿Cómo se evalúa el nivel de riesgo de un crédito dentro de la COAC?

El riesgo de crédito se mide de acuerdo a la información que emite la Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria respecto a las carteras vencidas, otras formas

de medirlo son a través de valoración automática de riesgo (credit scoring) o modelo Económico Financiero (metodología e índices financieros).

5. ¿Cómo se realiza actualmente la gestión de cobranza en su empresa?

Se realiza gestión de llamada hasta el 3er día, desde 3ero al 7mo día se coordina una visita de campo que realiza el oficial de crédito y del 7mo día al 15avo es gestión de cobranza, del día 15 al día 89 se plantea una acción extrajudicial, al día 90 ya pasa al cobro judicial; así mismo indican que se hace la gestión con el garante o con las referencias personales que el cliente ha dado en la solicitud de crédito para tratar de ubicar al cliente, en algunas ocasiones se negocian el tiempo de pago o refinancian la deuda o siguen el manual de procedimiento de cobranzas.

6. ¿Cuál es el proceso para la calificación de créditos?

El procedimiento para la calificación de créditos sigue un proceso donde participa el Gerente y un Asesor de crédito designado dependiendo del monto; cuyas condiciones están sujetas a normas y políticas de la Cooperativa. Tomando en cuenta los registros el índice de morosidad de la Cooperativa del último reporte trimestral del año 2023 se ubicó en un 6.53%, los mismos que se reportan a diario.

7. ¿Cuál es la causa de la alta morosidad?

El sobre endeudamiento de los socios con otros préstamos, provoca incumplimiento de pagos en las fechas previstas. Uno de los orígenes que incrementa el riesgo de morosidad, es la mala utilización del préstamo en actividades económicas no rentables, generando pérdidas en sus actividades especialmente en la agrícola y ganadera.

Los créditos de consumo son los que han aumentado su índice de morosidad, debido al aumentado el desempleo y estas personas seguramente deben haber tenido algún préstamo, una cuenta corriente, una tarjeta de crédito y como consecuencia de su escasez comienzan a darle prioridad a la alimentación, educación, gastos de vivienda y por último pagan sus deudas y de esta manera su peso financiero es mucho más alto de lo que pueden pagar.

8. ¿Cuáles son las actividades que realizan los asesores de crédito?

Las actividades que desarrollan los asesores de crédito están basadas de acuerdo a la ficha de competencias, donde su principal labor es informar sobre los servicios crediticios de la cooperativa y los requisitos para acceder a los servicios que presta la misma. Para el análisis de un crédito se toma en cuenta las 5C de crédito.

9. ¿Cuáles son los motivos por los que se niega un crédito?

Uno de los motivos por la cual se niega un crédito es al entregar información no verídica y estar sobre endeudado. Para verificar si el socio presenta información real, se revisa el historial crediticio en el buró de crédito, inspecciones-levantamiento de información, análisis de la calificación del socio, e ingresos y capacidad de pago las cuales deben presentar los debidos justificativos para validar dicha información. Pero muchos de los asesores obvian algunos pasos que se deben seguir para emitir un crédito, porque tienen la doble funcionalidad de otorgar créditos y recuperar cartera además estos deben cumplir con una meta cada fin de mes.

10. ¿Qué mejoras implementaría para disminuir los niveles de cartera vencida dentro de la COAC?

- Hacer un buen análisis de la situación financiera del cliente solicitante.
- Verificación minuciosa y comprobada de los datos del cliente como: lugar de trabajo, antigüedad, domicilio, así como referencias personales y de trabajo, así también debe considerarse los comentarios de los vecinos sobre el cliente.
- Analizar la experiencia crediticia, buro de crédito, buro comercial
- Verificar que tanto el cliente como su cónyuge o su conviviente no hayan tenido malas experiencias de crédito.
- En el caso de ser microempresario se debe calcular exactamente cuál es la utilidad del cliente, para según eso darle al cliente lo que necesita en lugar de lo que pide.
- Actualización inmediatamente de información que todas las instituciones financieras tengan el acceso.
- Seguimiento de campo tanto a los oficiales de crédito, como a los oficiales de cobranzas y a los oficiales extrajudiciales con seguimiento de abogados, dependiendo del tipo de morosidad que tengan los clientes.
- Contratar 2-3 asesores de créditos para reasignar cartera y con un número de clientes poder tener control, y seguimiento.

- Planear un esquema de comisiones en el cual se premie o castigue la gestión de los asesores de crédito y reducir rango de provisiones.
- Apuntar por la masificación del crédito crear productos atractivos para potenciales socios.
- Refinanciamientos y reestructuras en los créditos otorgados.
- No colocar futuras operaciones con alto riesgo de quedar vencidos.
- Aplicar un seguro por desempleo de los socios.

4.1.4. Verificación de idea a defender

Después de examinar los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas realizadas a los colaboradores, socios y gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. en la ciudad de Ambato, específicamente en su edificio Matriz, se confirma la validez de la premisa que se pretende respaldar. Esto se debe a que, al analizar el funcionamiento de los productos y servicios financieros, podemos discernir los elementos que influyen en la competitividad percibida por los clientes, así como la frecuencia de uso de dichos servicios y cuál de ellos resulta más rentable.

Este análisis operativo no solo brinda información valiosa, sino que también orienta a los gerentes, directivos y administradores hacia la toma de decisiones informadas que redundarán en beneficio tanto de la Cooperativa como de sus colaboradores y socios.

4.2. Discusión

Las conclusiones presentadas revelan varios aspectos importantes sobre la percepción y el uso de los productos y servicios financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. En primer lugar, se destaca la satisfacción general de los colaboradores en cuanto a las herramientas disponibles para llevar a cabo su trabajo, la comunicación efectiva y las oportunidades de crecimiento en la cooperativa. Sin embargo, se señala que la mayoría de los colaboradores no están de acuerdo con los costos de los productos y servicios financieros ofrecidos.

En relación con los socios, se observa una percepción positiva en cuanto a la satisfacción de sus necesidades a través de los productos y servicios ofrecidos, con especial énfasis en el crédito Facilito como producto estrella. Sin embargo, se evidencia un impacto negativo en el servicio de créditos debido a la recesión económica causada por la pandemia del COVID-19.

Se sugiere considerar la influencia del plan de marketing para la captación de nuevos socios, destacando su papel en la identificación y satisfacción de las necesidades de los socios. Además, se resalta la importancia de realizar un análisis de operatividad de productos y servicios financieros, basado en indicadores financieros que expresan la liquidez, solvencia, eficiencia operativa, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad de la cooperativa. Además, se menciona la necesidad de mejorar el tiempo y la tasa en la concesión de créditos y la realización de pólizas.

Finalmente, la confirmación de la validez de la premisa se basa en el análisis operativo de los productos y servicios financieros, proporcionando información valiosa para la toma de decisiones

informadas por parte de los gerentes, directivos y administradores, en beneficio tanto de la cooperativa como de sus colaboradores y socios. Se resalta la importancia de mantener un equilibrio entre la satisfacción de las necesidades de los socios y la eficiencia operativa de la cooperativa para asegurar su competitividad percibida.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Etapa previa

5.1.1. *Información de la Cooperativa*

5.1.1.1. *Presentación de la Cooperativa Oscus: 61 años sirviendo al Ecuador*

Muchas entidades financieras se derrumbaron, pero ninguna cooperativa de ahorro y crédito se colapsó a pesar del colapso de muchas entidades financieras, lo que generó un elevado nivel de confianza en el sector de la población ecuatoriana. Esta realidad ha trascendido las fronteras, convirtiéndose en objeto de estudio y análisis. Reflexionar sobre los 61 años de existencia de la cooperativa implica reconectarnos con los esfuerzos de visionarios y personas comprometidas con ideales y valores en beneficio de la sociedad. Estos notables logros con un enfoque humanístico suelen originarse en situaciones de escasez y desafíos económicos, sociales, políticos y ambientales. El comienzo de esta experiencia no fue una excepción. En la década de 1960, Ecuador atravesaba un período tumultuoso, con la destitución de dos presidentes y el gobierno de la Junta Militar en 1963, seguido de un periodo de transición con elecciones.

El Gobierno se mantuvo en el poder hasta 1972, momento en que el país experimentó un retorno a otra dictadura. Este periodo generó una constante alteración e incertidumbre en todas las actividades a lo largo de la república, impactando la vida cotidiana de los ciudadanos. Este contexto sirvió como estímulo adicional para fortalecer la solidaridad, la imaginación y el deseo de asociatividad en Ambato, una ciudad distante en ese momento de los grandes centros de poder político y económico concentrados en Quito y Guayaquil.

En este escenario, un grupo destacado de individuos, influido positivamente por la Iglesia Católica, lideró actividades de capacitación sobre los beneficios del cooperativismo, la ayuda mutua y la consecución de ideales a través del esfuerzo propio y la unión colectiva. El 25 de marzo de 1962, se estableció la Cooperativa de Ahorro y Crédito Centro Obrero de Instrucción Ltda., marcando el inicio de un sueño que logró materializarse y contribuir al desarrollo desde sus inicios hasta su consolidación.

En 1972, con el inicio de la era petrolera que influyó en la mentalidad ecuatoriana, el crédito dejó de ser visto como un estigma, transformándose en un hábito para generar progreso y bienestar en familias y comunidades. La dolarización, implementada en 2000, fue un hito que permitió a las cooperativas de ahorro y crédito, incluyendo la Cooperativa OSCUS, mantener su estabilidad mientras numerosas entidades financieras colapsaban. Este hecho generó un alto nivel de confianza en la población ecuatoriana, siendo objeto de estudios y análisis a nivel mundial.

Durante esta época, la mayor emigración ecuatoriana ocurrió hacia España, Italia y Estados Unidos, con un aumento significativo de remesas. A pesar de las dificultades iniciales, la dolarización, respaldada por el 90% de la población, permitió planificar compras sin la afectación de devaluaciones e inflaciones. Las instituciones financieras, incluyendo las cooperativas de ahorro y crédito, disfrutaron de estabilidad y ganancias atractivas.

La Cooperativa OSCUS ha desempeñado un papel crucial en la inclusión financiera de sectores no atendidos por el sistema bancario, extendiendo su presencia desde Ambato a otras regiones del país. Hasta 2019, cuenta con más de 260,000 asociados que siguen confiando en la institución. Los desafíos futuros se centran en consolidar el servicio a los asociados, cumplir con la doctrina cooperativa y destacar en eficiencia empresarial, compromiso social y ambiental.

La visión de la Cooperativa OSCUS es ser un actor preponderante en el desarrollo nacional, respaldando la autogestión y los emprendimientos en momentos de expansión o crisis sistémicas. A pesar de los desafíos que se avecinan, la institución confía en superarlos con la unión y compromiso de sus miembros, tal como lo ha logrado en el pasado.

5.1.1.2. *Compromiso con el Sistema Cooperativo*

Hace más de sesenta años, individuos valientes y visionarios, incluyendo ciudadanos necesitados de Ambato, se unieron para fundar lo que hoy conocemos como la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. En esta breve recapitulación de su extensa trayectoria, se destaca la decisión de abrazar el cooperativismo como una alternativa para el progreso y el bienestar, fundamentada en valores y principios como la solidaridad, el apoyo mutuo, la asociatividad, la transparencia, la democracia, entre otros, que han contribuido al crecimiento de la Cooperativa OSCUS.

Esta travesía histórica, caracterizada por un constante ascenso tanto en términos cuantitativos como cualitativos, tiene como telón de fondo a la comunidad de Ambato, la provincia de

Tungurahua, el centro del país y también se extiende a la Costa y la Amazonía. La Cooperativa OSCUS se ha convertido así en una de las instituciones financieras cooperativas más destacadas a nivel nacional, generando un profundo sentimiento de satisfacción por el deber cumplido.

Nuestro compromiso es contribuir para que OSCUS siga siendo el respaldo financiero de todas las iniciativas comunitarias en el ámbito de la economía social o popular y solidaria. Este compromiso es intransferible y busca contribuir al desarrollo local de manera significativa.

5.1.1.3. *Historia de la Cooperativa*

Después del devastador terremoto de 1949 que arrasó con la ciudad de Ambato y dejó en ruinas las localidades de Patate y Pelileo, un destacado grupo de mujeres, entre las cuales merecen especial reconocimiento por su energía y perseverancia María Trujillo Arias y Carmen Liria Haro, se unieron bajo la influencia positiva de la Iglesia Católica y con la orientación del monseñor Bernardino Echeverría. A través de conferencias sobre la doctrina cooperativa impartidas por los padres José Arellano y Alfredo Pazmiño, estas mujeres promovieron actividades sociales de formación sobre los principios cooperativos, los beneficios del esfuerzo individual y la ayuda mutua, logrando motivar a 27 pioneros para afrontar un desafío significativo.

Con un capital inicial de 500 sucres, se estableció la Cooperativa de Ahorro y Crédito Centro Obrero de Instrucción Ltda. Las personas que fueron fundamentales en la concepción de este proyecto fueron las siguientes:

Tabla 5-1: Lista de socios fundadores

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS
1	Juan Soberón Lozada
2	Enrique Soberón Lozada
3	María Trujillo
4	Segundo Simón Pérez
5	Carmen Liria Haro
6	Julio Salomón Velasco
7	José Arellano
8	Maruja Velasteguí
9	Remberto Rubio
10	José Abelardo Lasluisa
11	José A. Paredes
12	César Lozada
13	Luis A. Velasteguí
14	Vicente Villarroel
15	José M. Chicaiza
16	Augusto Mora
17	Napoleón Villacís

18	Lautaro E. Paredes
19	Luis H. Salazar
20	Gonzalo Chérrez
21	Juan E. Guanipatín
22	Samuel Cortés
23	Fausto Unda
24	Alberto Báuz
25	Abelardo Gavilánez
26	Vicente Villacis
27	Vicente Albán

Fuente: Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L, 2023

De los 27 fundadores originales de la institución, al llegar el año 2000, todavía figuraban como socios activos los señores Juan y Enrique Soberón, así como Segundo Simón Pérez. En particular, el Ingeniero Lautaro Paredes Llerena, quien ha permanecido como socio activo de la cooperativa hasta la fecha presente, se destaca como uno de los principales participantes y compiladores de la información contenida en este documento histórico.

El 23 de junio de 1962, se llevó a cabo la Primera Asamblea Constitutiva bajo la dirección del padre José Arellano, quien designó el primer directorio provisional. Este equipo sería responsable de llevar a cabo los trámites necesarios para la constitución legal y el registro en la Dirección Nacional de Cooperativas.

5.1.1.4. *Primer directorio provisional de la cooperativa*

Tabla 5-2: Consejo de administración

N°	NOMBRE Y APELLIDO	DIGNIDAD
1	Enrique Soberón	Presidente
2	José Arellano	Vicepresidente
3	Napoleón Villacís	Tesorero
4	Vicente Villacís	Secretario
5	Carlos Alulema	Vocal

Fuente: Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L, 2023

Tabla 5-3: Vocales suplentes

N°	NOMBRE Y APELLIDO	DIGNIDAD
1	Vicente Albán	Vocal
2	Abelardo Gavilánez	Vocal

Fuente: Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L, 2023

Tabla 5-4: Consejo de vigilancia

N°	NOMBRE Y APELLIDO	DIGNIDAD
1	Ignacio Valladares	Presidente
2	Abel Mayorga	Secretario
3	Jorge Flores	Vocal

Fuente: Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L, 2023

Tabla 5-5: Comité de crédito

N°	NOMBRE Y APELLIDO	DIGNIDAD
1	María Trujillo A	Presidenta
2	José Freire T	Secretario
3	César Masabanda	Vocal

Fuente: Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L, 2023

Tabla 5-6: Comisión de Educación

N°	NOMBRE Y APELLIDO	DIGNIDAD
1	José Arellano	Presidente
2	Carmen Liria	Secretario
3	Segundo Pérez	Vocal

Fuente: Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L, 2023

Después de completar los procedimientos necesarios, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Centro de Instrucción Ltda. fue registrada ante el Ministerio de Trabajo y Bienestar Social mediante el Acuerdo Ministerial No. 6321 del 29 de mayo de 1963, marcando así el inicio de su existencia legal.

Inicialmente, la atención a los socios era llevada a cabo por miembros rotativos del Consejo de Administración y Vigilancia, así como el Tesorero. Las oficinas, ubicadas en el edificio propiedad de las Damas del Centro Obrero en las calles Sucre y Pasaje Rodó, fueron proporcionadas por esta organización, junto con materiales y equipos. En 1966, se amplió el horario de atención de la cooperativa de 3 a 4 días por semana, con dos horas diarias a partir de las 17h00.

Es esencial destacar la dedicación total y desinteresada de los directivos de esa época, quienes demostraron un compromiso genuino y coherencia con los principios doctrinarios y filosóficos del cooperativismo, brindando su colaboración de manera gratuita. Desde el 10 de enero de 1967, se inició la atención al público.

La última Asamblea a la que asistieron masivamente los socios para recibir los informes administrativos, económicos y de control de sus directivos se llevó a cabo en abril de 1978, en el actual Liceo Cevallos. Posteriormente, se realizaron asambleas de representantes, cumpliendo con lo establecido en el Decreto Supremo No. 2572-A del 7 de junio de 1978.

5.1.1.5. *Cambio de Razón Social*

La cooperativa surgió con el respaldo y la ayuda de las Damas del Centro Obrero de Instrucción, y como un justo reconocimiento y agradecimiento, la razón social se mantuvo igual. En 1970, la Asociación Cooperativa de Crédito del Centro Obrero de Instrucción cambió su razón social, adoptando el nuevo nombre de Obra Social Cultural OSCUS. El Consejo de Administración, en reconocimiento a la generosa contribución de la Fundación de origen español y las damas que impulsaron la formación de la cooperativa, gestionó el cambio de razón social ante el Ministerio de Bienestar Social. La nueva denominación, Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., quedó registrada en la Dirección Nacional de Cooperativas mediante Acuerdo Presidencial del 6 de octubre de 1970.

Con la implementación del Decreto 354 de 2005, las cooperativas de ahorro y crédito que estaban bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros incluyeron "Cooperativa Financiera" en su razón social. Durante ese periodo, la institución adoptó el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., cooperativa financiera controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Posteriormente, este requisito de la entidad reguladora fue revocado, y desde 2010, la razón social de la cooperativa se ha mantenido como Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.

5.1.1.6. *Oficinas al servicio de socios y clientes*

Debido al éxito experimentado por la cooperativa en los ámbitos económico, social y de servicios, se volvió necesario descentralizar las actividades que inicialmente se llevaban a cabo exclusivamente en la ciudad de Ambato hacia las ubicaciones de origen de sus asociados y posibles miembros.

En la fase inicial de establecimiento de las agencias, estas operaban y brindaban servicios a los socios y aspirantes los días domingos. Las recaudaciones eran realizadas por el gerente, acompañado por algún miembro directivo o persona local, en lugares que en muchos casos

carecían incluso de mobiliario básico como sillas. La colaboración de los sacerdotes de las parroquias y cantones fue beneficiosa, ya que en sus sermones dominicales brindaban orientación e incentivaban la afiliación a la cooperativa.

Tabla 5-7: Fecha de creación de oficinas

N°	OFICINA	FECHA DE CREACIÓN	PRIMERO SOCIO
1	Patate	13 de diciembre de 1968	Rvdo. P Alonso Pérez, No.1001
2	Píllaro	2 de noviembre de 1971	Sr. Vicente Genaro Robayo, 3001
3	Baños	25 de noviembre de 1972	Sr. Miguel, Ángel Ríos Sánchez, 7000
4	Pelileo	28 de mayo de 1977	Srta. Rocío Guevara López, 5500
5	Latacunga	24 de octubre de 1981	Sr. Gonzalo Fiallos Guevara, 200.001
6	Ambato Sur	22 de febrero de 2008	Sr. Walter Viteri Torres Socio 591029
7	Riobamba	3 de junio de 2008	Sra. Luz María Malca Socios 662768
8	Tena	8 de septiembre de 2010	Sr. Edison Escobar Villarroel Socio 669389
9	Guayaquil	8 de mayo de 2012	Sra. Ismenia Caviedes Garrido Socio 694733
10	Quito	10 de mayo de 2012	Sra. Magdalena Estrella Pico Socio 698528
11	Mall de los Andes	1 de septiembre de 2016	Sr. Segundo Gavilánez Real Socio 777401

Fuente: Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L, 2023

5.1.1.7. Edificio matriz

Una de las construcciones más destacadas en la ciudad de Ambato es el imponente edificio Matriz, una obra majestuosa que simboliza el orgullo del esfuerzo cooperativo. Este edificio fue reconocido en 1988 con el premio Ornato de la ciudad de Ambato.

La construcción, ubicada en la calle Joaquín Lalama, entre Bolívar y Sucre, fue llevada a cabo por la empresa Yépez Páez Cía. Ltda. El contrato, suscrito el 20 de septiembre de 1979 por un monto de S/31.619.203.93 (sucres), se completó en febrero de 1982, con un costo final de S/41.414.520.22 (sucres). El edificio está equipado con todas las instalaciones necesarias para cumplir con su misión y gestión, incluyendo áreas confortables para la atención diaria a asociados, clientes y usuarios en general.

5.1.1.8. *Base legal*

Tabla 5-8: Base Legal

RUC	1890001323001
Razón Social:	Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.
Clase Contribuyente:	Especial
Tipo de Empresa:	Sociedad Financiera
Reconocimiento Legal:	Compañía Limitada
Representante Legal:	Ing. Klever Rolando Ortiz Ortiz
No. De Establecimiento:	001
Actividad Económica:	Intermediación monetaria

Fuente: Registros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L, 2023

5.1.1.9. *Orientación estratégica*

Misión

Somos una cooperativa solida que apoya el progreso de nuestros socios, clientes y la comunidad, ofreciendo productos y servicios financieros eficientes e innovadores.

Visión

Ser la cooperativa que se distinga por la excelencia en la atención y prestación de servicios financieros a sus socios y clientes.

Política de calidad

Asumimos el compromiso de ofrecer servicios financieros dirigidos a incrementar la satisfacción de nuestros socios y clientes, sustentados en la cultura organizacional y en el mejoramiento continuo de los procesos; con un equipo humano calificado e innovación tecnológica.

5.1.1.10. *Cultura organizacional*

De acuerdo a lo definido en el Art.5 del Código de Buenas Prácticas de Gobierno Cooperativo

La Cooperativa desarrolla e implementa una cultura organizacional, basada en el fomento de la identidad cooperativa, responsabilidad social, trabajo en equipo y gestión de calidad.

Identidad Cooperativa

Es la declaración ante la sociedad de ser una institución financiera de naturaleza cooperativa que fomenta el conocimiento, creencia y pertenencia de los principios y valores cooperativos, impulsando el sentido de propiedad de los socios, potenciando las competencias de su personal y propiciando atraer nuevas generaciones a la comunidad cooperativa.

Responsabilidad social

La gestión que genera valor agregado, basados en la transparencia, valores éticos y comunicación, orientada a mejorar las relaciones con todos los grupos de interés de la cooperativa en los ámbitos social medioambiental y económico, es el compromiso de contribuir a elevar el nivel de vida de los socios y de la comunidad, fomentando el cuidado del medioambiente, incentivando la aplicación de los valores culturales, familiares y cívicos, procurando la inclusión de personas de sectores vulnerables.

Trabajo en equipo

Es la capacidad institucional que impulsa liderazgo basado en el ejemplo y la participación de todos sus estamentos para el logro de sus objetivos.

Gestión de calidad

Es el modelo basado en la mejora continua para crear ambientes de calidad y calidez que inspiren confianza cooperativista.

5.1.1.11. Valores cooperativos

Adhesión abierta y voluntaria

La cooperativa se presenta como una entidad accesible para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y asumir las responsabilidades asociadas, sin discriminación por género, raza, clase social, posición política o religiosa. Tanto la adhesión como la salida de la cooperativa serán decisiones voluntarias, conforme a lo establecido en el estatuto y demás normativa interna.

Control democrático de los socios

La cooperativa se caracteriza por ser una institución democrática en la cual todos sus socios tienen el derecho igualitario de elegir y ser elegidos, ejerciendo un voto por cada socio.

Participación económica de los socios

Los socios aportan al capital social mediante contribuciones en efectivo, representadas en certificados de aportación.

Autonomía e independencia

La cooperativa se configura como una entidad autónoma e independiente, sujeta al control democrático ejercido por sus socios.

Educación, formación e información.

La cooperativa proporcionará educación y capacitación a sus socios, representantes, directivos y empleados para contribuir eficazmente a su desarrollo. Además, informará al público sobre su naturaleza, gestión financiera y los beneficios sociales que ofrece.

Cooperación entre cooperativas

La cooperativa colaborará estrechamente con otras organizaciones para fortalecer el movimiento cooperativo de ahorro y crédito.

Compromiso con la comunidad

La cooperativa se compromete a trabajar para el desarrollo sostenible de su comunidad.

5.1.1.12. *Valores éticos institucionales*

Honestidad

La honestidad implica actuar y expresarse de manera coherente con la identidad adoptada por la institución; es el respeto a la verdad en concordancia con el entorno, los hechos, las personas y los recursos materiales y económicos involucrados en la gestión de la cooperativa.

Empoderamiento

Se refiere a un fuerte sentido de identificación con los objetivos institucionales, defendiendo y promoviendo los intereses de la cooperativa y el cooperativismo de ahorro y crédito como propios. Esto implica anteponer los intereses institucionales a los individuales y sentir orgullo al considerar la cooperativa como propia.

Actitud de servicio

La actitud de servicio implica la disposición para realizar el trabajo con un conocimiento profundo de las necesidades y expectativas de los socios/clientes, compañeros y proveedores. También implica asumir retos orientados hacia la calidad y mejores resultados, brindando un trato cordial y amable, mostrando interés por la persona y esforzándose por entender y solucionar sus problemas.

Confidencialidad

La confidencialidad se refiere al deber ético de comprometerse a mantener en estricta reserva la información manejada en virtud de su trabajo y gestión institucional, tanto durante como después del desempeño de sus funciones.

Lealtad

La lealtad implica comprometerse a practicar la filosofía institucional y trabajar para alcanzar sus objetivos.

Confianza

La confianza consiste en transmitir a socios, clientes, assembleístas, directivos, gerente, asesor jurídico y trabajadores que los integrantes de la cooperativa son un grupo capaz y actúan de manera transparente.

Respeto

El respeto implica valorar los intereses y necesidades propias y de los demás, así como la capacidad de aceptar diferentes criterios y actitudes. Esto se aplica especialmente en el desempeño de su cargo de acuerdo con la filosofía de la cooperativa, reconociendo la libertad y privacidad de cada persona y grupos de interés, evitando cualquier acto de violencia.

Responsabilidad

La responsabilidad, como valor universal, implica asumir distintos niveles de responsabilidad en coherencia con la filosofía de la cooperativa, abarcando diversas instancias que deben enmarcar su accionar.

Competencia leal

La competencia leal consiste en compartir experiencias y conocimientos individuales en busca de cumplir los objetivos institucionales, reconociendo el trabajo de los compañeros o del equipo y evitando la competencia desleal.

Integridad

La integridad implica la aplicación de los valores cooperativos y éticos, así como el cumplimiento de los compromisos institucionales.

5.1.1.13. Protocolo de atención

Se detalla los protocolos de atención estipulados en la intranet de la cooperativa de ahorros y crédito Oscus Ltda.

Saludo institucional:

Saludo: Buenos días/buenas tardes/buenas noches, en qué le puedo servir?

Despedida: Que tenga un buen día.

Saludo institucional telefónico para el front office:

Saludo: Cooperativa OSCUS buenos días/tardes/noches, le saluda (nombre), en qué le puedo servir.

Para trasladar la llamada: Un momento por favor le comunico.

Para cerrar la conversación: Gracias por llamar/quedo a sus órdenes/ fue un gusto atenderle, que tenga un buen día/tarde.

Cajeros:

Saludo: Bienvenido a OSCUS, Buenos días/tardes, permítame por favor.

Despedida: OSCUS agradece su confianza.

Asesores:

Durante toda la entrevista se deberá mantener términos amables.

Saludo: Bienvenido a OSCUS, Buenos días/tardes, tome asiento por favor, mi nombre es (Nombre y apellido) en qué le puedo servir/atender.

Cuando por cualquier motivo se interrumpa el servicio: permítame un momento/un segundo por favor

Al retomar el contacto: Gracias por su espera/por esperar (se aplica por interrupciones externas).

Despedida: Gracias por su visita/quedo a sus órdenes, que tenga un buen día/tarde.

5.1.1.14. Identificación de servicios institucionales

Como no se puede mejorar al mismo tiempo todos los aspectos de trabajo de la Cooperativa lo primero que se debe hacer es seleccionar los servicios que se quiere mejorar. Se considera los servicios que se encuentran estipulados dentro de los tickets digitales para el Área de Asesores y los tipos de transacción encontrados en el Área de Cajeros de la cooperativa. Los servicios del Área de Asesores se ejecutan mediante la obtención de un ticket. El socio/ cliente selecciona entre todas las opciones para ser atendido según el requerimiento o la necesidad.

Además, los socios se acercan a la Oficina Operativa Matriz Ambato a realizar depósitos, retiros, deposito inicial, notas de crédito prestamos entre otros servicios que son atendidos por medio de las cajas. En esta existe 2 filas de atención una para personas de la tercera edad, discapacitados, embarazadas o especiales y otra para personas que no sufren de ningún tipo de discapacidad.

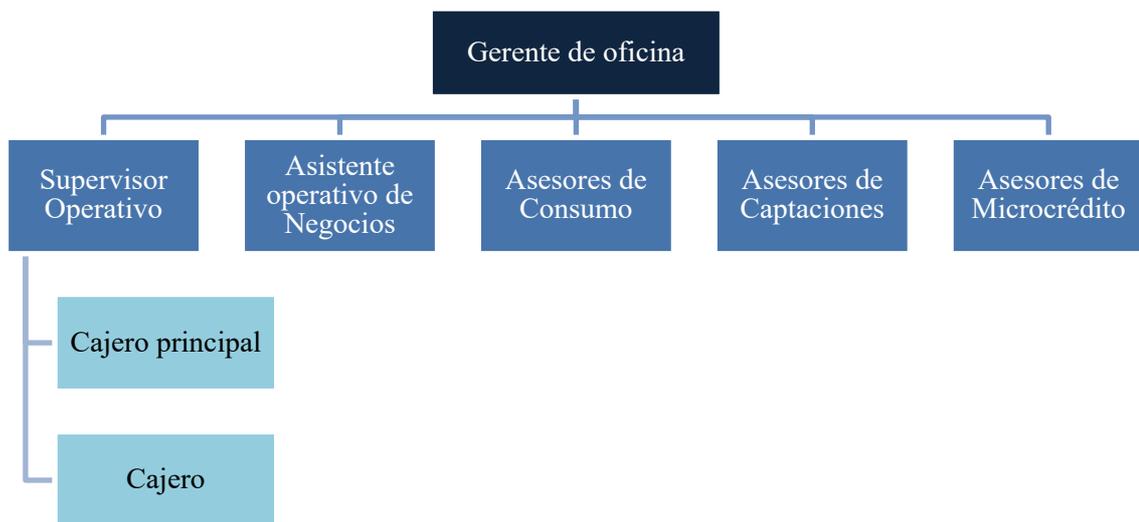


Ilustración 5-1: Organigrama estructural oficina centro

Fuente: Registros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L, 2023

Se utilizó la ficha de funciones de la Cooperativa en donde se detalla la misión del puesto de trabajo. Esta información servirá como ayuda para identificar las funciones que están relacionadas directamente con la atención de los socios.

Tabla 5-9: Descripción de los puestos de trabajo

PUESTO	MISIÓN
Cajero	Realizar la recepción, entrega y custodia de los valores monetarios a su cargo.
Cajero Principal	Asistir en las labores operativas del proceso de cajas, custodia de valores, atención de Socios/Clientes de la Oficina Centro
Asistente Operativo de Negocios	Apoyar a los procesos Operativos vinculados a la Gestión de Negocios.
Asesor de Consumo	Ejecutar los procesos vinculados a la Gestión de Comercialización de Producto Financieros y No financieros en lo relacionado a la administración eficiente de lo designado.
Asesor de microcrédito	Ejecutar los procesos vinculados a la Gestión en lo relacionado a la administración eficiente de la cartera, colocación de créditos y contingentes; recuperación y seguimiento de las operaciones con el presupuesto asignado
Asesor de Captaciones	Ejecutar los procesos de la Gestión de Negocios relacionados con la captación de recursos y con los servicios financieros y no financieros, para cumplir con el presupuesto asignado.
Supervisor Operativo	Supervisar la gestión de cajas, operativa, contable y administrativa de la Oficina Operativa.

Fuente: Registros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L, 2023

5.1.1.15. Definir los servicios para realizar el estudio

Para determinar los servicios que serán sujetos al estudio, se analiza por separado los servicios prestados por el Área de Cajeros y los servicios en el Área de Asesores.

Área de Cajeros:

En el área de cajeros se procede a realizar una consulta a la Supervisora Operativa con el fin de determinar los servicios prestados en dicha Área, para lo cual se proporcionó información al investigador para realizar el análisis de los registros del sistema financiero, debido a que este sistema cuenta con la información necesaria de los servicios prestados diariamente.

Tabla 5-10: Transacciones registradas en el sistema financiero

ÁREA DE CAJERO	
1	Retiro
2	Deposito
3	Deposito inicial
4	N/C prestamos
5	Sobre giro

6	Reverso depósitos
7	Nota de crédito con causal
8	Reverso retiros
9	Transferencias bancarias
10	Nota de débito con causal
11	Actualización de datos de los socios

Fuente: Registros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L, 2023

Área de Asesores:

Para el Área de Asesores se conversó con el Gerente de la Oficina, con el fin de identificar los servicios ofertados. Para obtener estos servicios fue necesario solicitar información del dispensador de turnos digital que maneja la Cooperativa.

Tabla 5-11: Servicios del dispensador de turnos

ÁREA DE CAJERO	
1	Actualiza Datos/Firma.
2	Apertura de cuentas.
3	Bloqueos/reposición Certificados
4	Cierre de cuentas.
5	Depósito a Plazo.
6	Firma de Crédito.
7	Información de Crédito.
8	Levantamiento.
9	Oscus Online.
10	Pago anticipado
11	Quejas y Reclamos
12	Receptación de Créditos
13	Red Médica
14	Remesas
15	Saldos/transferencias
16	Servicios Básicos
17	Tarjeta de Cajero
18	Tarjeta de fallecimiento
19	Transferencias Certificados

Fuente: Registros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L, 2023

5.2. Propuesta

ANÁLISIS DE OPERATIVIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA., AÑO 2023.

5.2.1. Metodología

La misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. se centra en ser una institución financiera sólida que respalde el desarrollo de sus socios y la comunidad, proporcionando productos y servicios financieros eficaces e innovadores. Se llevará a cabo un análisis detallado de cada uno de estos productos y servicios financieros disponibles en la cooperativa, con el fin de cumplir con el objetivo general y, por ende, los objetivos específicos establecidos.

Primer Etapa:

El proceso comienza con la realización de un análisis exhaustivo de los productos y servicios financieros, configurándose como una herramienta altamente efectiva para evaluar el desempeño económico y financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. en el período comprendido entre los años 2020 y 2023. Este análisis busca comparar los resultados a través de técnicas de análisis vertical y horizontal, centrando sus fundamentos y objetivos en la obtención de relaciones cuantitativas relevantes para la toma de decisiones. Utiliza datos contables que son transformados, estudiados, analizados e interpretados.

La importancia del análisis de productos y servicios financieros radica en su capacidad para identificar aspectos económicos y financieros mediante indicadores que reflejan las condiciones operativas de la Cooperativa. Dichos indicadores abarcan aspectos como liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, calidad de activos, rendimiento, rentabilidad, apalancamiento y morosidad. Esta información facilita la toma de decisiones gerenciales, económicas y financieras en el ámbito empresarial.

El análisis realizado permitió identificar el producto y servicio financiero más aceptado por los socios, evaluando el porcentaje de crecimiento o disminución de un año a otro. Esta información es crucial para tomar decisiones estratégicas que fomenten el uso de los productos y servicios ofrecidos por la Cooperativa. Se llevó a cabo inicialmente un análisis vertical para evaluar la equitativa distribución de activos, pasivos y patrimonio, seguido de un análisis vertical de cuentas y subcuentas significativas dentro de diferentes categorías.

Posteriormente, se realizó un análisis horizontal, comparando los estados financieros homogéneos del período 2020-2023 para determinar las variaciones en cuentas de un año a otro. Este análisis se extendió a los indicadores económicos y financieros de los años mencionados. Estos procedimientos son considerados esenciales, ya que permiten informar sobre los cambios en la realización de actividades y sus resultados, destacando tanto los aspectos positivos como negativos. Cabe destacar que, durante el periodo analizado, el país experimentó una recesión económica debido a la pandemia, factor importante a considerar en la toma de decisiones.

Segunda Etapa:

Se utilizan diversos indicadores o ratios financieros, como la razón corriente, la prueba ácida o razón rápida, el capital de trabajo, la liquidez general, el endeudamiento neto, el endeudamiento a corto plazo, el endeudamiento a largo plazo, la cobertura de intereses, el apalancamiento a corto plazo, el apalancamiento a largo plazo, entre otros. En este contexto, se examina específicamente el número de cuentas presentadas por las colocaciones o captaciones en los años 2020-2023. Asimismo, en el caso de los créditos, se realiza una comparación del número de operaciones de un año a otro. Este enfoque permite identificar con precisión los productos y servicios que gozan de mayor aceptación por parte de los socios, así como aquellos que generan un mayor desarrollo y rentabilidad para la Cooperativa. De igual manera, se identifican los productos y servicios que tienen una menor acogida, lo que impulsa a la implementación de estrategias destinadas a fomentar su recepción.

Las funciones de estas indicadores o ratios fueron de vital importancia para medir el rendimiento económico, operativo y financiero de la cooperativa, esto es favorable para las funciones del gerente ya que estos ponen en manifiesto el nivel de gestión ya sea buena o mala, y de esa manera tomar las decisiones más acertadas. Esto con la finalidad de tomar decisiones de inversión, financiamiento, planes de acción o hasta para realizar comparaciones entre distintas COAC del mercado financiero. Todo esto basado en el análisis e interpretación de datos cuantitativos otorgados por la COAC.

Tercer Etapa:

Para el análisis más detallado de los indicadores financieros, se aplicó diferentes cálculos de estadísticas descriptiva individual de las variables y cálculos de estadística de la regresión como; media, error típico, mediana, moda, desviación estándar, varianza de la muestra, curtosis, coeficiente de asimetría, rango, valor mínimo, valor máximo, nivel de confianza, entre otros.

Todos estos cálculos nos sirvieron para describir, analizar y entender el comportamiento de una variable a través del tiempo, para determina el grado en que la estimación de una muestra puede diferir con respecto al parámetro de una población, para medir la fiabilidad de las conclusiones estadísticas, permite obtener una idea de la dispersión de los datos, cuanto mayor es el rango, aún más dispersos están los datos y conocer de toda la información en qué porcentaje de casos la estimación es certera.

Se aplico el cálculo de Chi cuadrado para determinar si existe una diferencia significativa entre los resultados esperados y los observados de los Indicadores estudiados y analizados ya previamente, con los resultados obtenidos se acepta o rechaza las hipótesis planteadas. Se comparo y determino la relación entre los valores de los datos reales de los indicadores con las frecuencias esperadas o deseadas para un futuro que debe ser al azar.

5.2.1.1. Información financiera de la COAC

Toda la información financiera utilizada fue tomada en base al mes de enero de cada uno de los cuatro años analizados.

Tabla 5-12: Balance general de la COAC (2020-2023)

En millones de USD.				
Cuenta	2020	2021	2022	2023
Fondos Disponibles	\$ 65,40	\$ 66,82	\$ 69,79	\$ 100,82
Inversiones	\$ 83,68	\$ 103,20	\$ 124,58	\$ 84,88
Cartera de Créditos	\$ 272,34	\$ 284,73	\$ 334,99	\$ 411,92
Cuentas por cobrar	\$ 4,28	\$ 19,21	\$ 17,00	\$ 16,09
Bienes realizables	\$ 0,69	\$ 0,79	\$ 1,92	\$ 2,85
Propiedad y Equipo	\$ 7,39	\$ 11,46	\$ 11,12	\$ 12,16
Otros Activos	\$ 15,47	\$ 16,35	\$ 20,59	\$ 21,62
Activos totales	\$ 449,25	\$ 502,56	\$ 579,99	\$ 650,34
Obligaciones con el público	\$ 361,73	\$ 405,24	\$ 486,21	\$ 533,53
Cuentas por pagar	\$ 14,49	\$ 12,03	\$ 12,41	\$ 14,45
Obligaciones financieras	\$ 15,64	\$ 19,01	\$ 7,11	\$ 21,16
Otros Pasivos	\$ 0,49	\$ 0,14	\$ 0,63	\$ 0,95
Pasivos totales	\$ 392,35	\$ 436,42	\$ 506,36	\$ 570,09
Capital social	\$ 12,47	\$ 12,75	\$ 14,70	\$ 15,27
Reservas	\$ 39,59	\$ 45,79	\$ 52,00	\$ 58,50
Superávit por valuaciones	\$ 1,71	\$ 5,85	\$ 5,66	\$ 5,46
Resultados	\$ 3,13	\$ 1,58	\$ 0,89	\$ 0,71
Patrimonio Total	\$ 56,90	\$ 65,97	\$ 73,25	\$ 79,94

Fuente: Registros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. (2023)

Tabla 5-13: Gastos e ingresos de la COAC (2020-2023)

En millones de USD.				
Cuenta	2020	2021	2022	2023
Intereses causados	\$ 1,89	\$ 2,31	\$ 2,57	\$ 3,02
Comisiones causadas	\$ 0,01	\$ 0,01	\$ 0,02	\$ 0,02
Pérdidas financieras	\$ 0,06	\$ 0,04	\$ 0,03	\$ 0,03
Provisiones	\$ 1,13	\$ 0,29	\$ 0,70	\$ 0,49
Gastos de Operación	\$ 1,52	\$ 1,40	\$ 1,64	\$ 1,76
Otras pérdidas operacionales	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Otros gastos y perdidas	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 0,93
Impuestos y participación a empleados	\$ 0,09	\$ 0,10	\$ 0,19	\$ 0,19
Gastos	\$ 4,70	\$ 4,15	\$ 5,15	\$ 6,44
Intereses y descuentos ganados	\$ 4,50	\$ 4,20	\$ 5,13	\$ 6,52
Utilidades financieras	\$ 0,01	\$ -	\$ 0,01	\$ -
Ingresos por servicios	\$ 0,05	\$ 0,05	\$ 0,09	\$ 0,12
Otros ingresos operacionales	\$ 0,06	\$ 0,04	\$ 0,08	\$ 0,07
Otros ingresos	\$ 0,18	\$ 0,04	\$ 0,22	\$ 0,05
Ingresos	\$ 4,80	\$ 4,33	\$ 5,53	\$ 6,76
Acreedoras	\$ 6,89	\$ 16,61	\$ 29,86	\$ 33,39
Cuentas contingentes	\$ 6,89	\$ 16,61	\$ 29,86	\$ 33,39
Cuentas de orden deudoras	\$ 165,81	\$ 190,39	\$ 214,07	\$ 187,83
Cuentas de orden acreedoras	\$ 653,64	\$ 718,00	\$ 832,60	\$ 952,83
Cuentas de orden	\$ 819,45	\$ 908,39	\$ 1.046,67	\$ 1.140,66

Fuente: Registros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. (2023)

Tabla 5-14: Otras cuentas de la COAC (2020-2023)

En millones de USD.				
Cuenta	2020	2021	2022	2023
Microcrédito	\$ 171,80	\$ 168,47	\$ 207,28	\$ 263,93
Vivienda	\$ 45,97	\$ 48,07	\$ 94,13	\$ 115,38
Consumo	\$ 65,71	\$ 83,55	\$ 53,22	\$ 56,41
Comercial	\$ 6,52	\$ 5,91	\$ 6,37	\$ 11,28
Cartera Bruta	\$ 290,00	\$ 306,00	\$ 361,00	\$ 447,00
Depósitos Ahorros	\$ 106,00	\$ 113,00	\$ 122,00	\$ 127,00
Depósitos Plazo fijo	\$ 255,00	\$ 291,00	\$ 363,00	\$ 406,00
Otros depósitos	\$ 1,00	\$ 1,00	\$ 1,00	\$ 1,00
Depósitos totales	\$ 362,00	\$ 405,00	\$ 486,00	\$ 534,00
Acreedoras	\$ 6,89	\$ 16,61	\$ 29,86	\$ 33,39
Cuentas contingentes	\$ 6,89	\$ 16,61	\$ 29,86	\$ 33,39
Cuentas de orden deudoras	\$ 165,81	\$ 190,39	\$ 214,07	\$ 187,83
Cuentas de orden acreedoras	\$ 653,64	\$ 718,00	\$ 832,60	\$ 952,83
Cuentas de orden	\$ 819,45	\$ 908,39	\$ 1.046,67	\$ 1.140,66

Fuente: Registros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. (2023)

Tabla 5-15: Indicadores financieros de la COAC (2020-2023)

En Porcentajes				
Indicadores	2020	2021	2022	2023
Apalancamiento	12,64	13,13	12,63	12,29
Solvencia	17,74	20,08	18,79	17,58
Eficiencia	95,99	113,69	116,83	174,89
Liquidez	29,25	26,55	24,98	34,32
Calidad de activos	115,08	111,1	111,52	108,57
ROE	2,15	3,16	6,28	4,85
ROA	0,27	0,42	0,8	0,6
Cobertura	161,06	191,91	170,23	114,73
Morosidad	3,76	3,59	4,22	6,83
Patrimonio/Depósitos	15,74	16,31	15,1	15,01
Porcentaje de Encaje	3,19	2,71	2,61	1,94
Intermediación financiera	80,26	75,53	74,25	83,8
Morosidad educativa Total	0	0	0	0
Morosidad Consumo Ordinario	1,26	2,77	0	0
Morosidad Consumo Prioritario	2,94	3,48	4,16	6,16
Morosidad Consumo Total	2,48	3,35	4,16	6,16
Morosidad Microcrédito total	4,83	4,34	5	8,23
Morosidad Comercial Ordinario	0	0	0	0
Morosidad Comercial Prioritario	4,14	3,58	3,4	3,25
Morosidad Comercial Productivo	0	0	0	0
Morosidad Comercial Total	4,14	3,58	3,4	3,25
Morosidad Vivienda de interés público	0	0	0	0
Morosidad Vivienda Inmobiliaria	1,53	1,42	1,34	2,34
Morosidad vivienda total	1,53	1,42	1,34	2,34

Fuente: Registros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. (2023)

5.2.1.2. Análisis Vertical del Balance General 2020-2023

Tabla 5-16: Análisis Vertical del Balance General

En millones de USD.												
Cuenta	AÑOS											
	2020	VARIACIONES		2021	VARIACIONES		2022	VARIACIONES		2023	VARIACIONES	
		GRUPOS	TOTALES									
ACTIVO CORRIENTE	\$ 425,70	100,00%	94,76%	\$ 473,96	100,00%	94,31%	\$ 546,36	100,00%	94,20%	\$ 613,71	100,00%	94,37%
Fondos Disponibles	\$ 65,40	15,36%	14,56%	\$ 66,82	14,10%	13,30%	\$ 69,79	12,77%	12,03%	\$ 100,82	16,43%	15,50%
Inversiones	\$ 83,68	19,66%	18,63%	\$ 103,20	21,77%	20,53%	\$ 124,58	22,80%	21,48%	\$ 84,88	13,83%	13,05%
Cartera de Créditos	\$ 272,34	63,97%	60,62%	\$ 284,73	60,07%	56,66%	\$ 334,99	61,31%	57,76%	\$ 411,92	67,12%	63,34%
Cuentas por cobrar	\$ 4,28	1,01%	0,95%	\$ 19,21	4,05%	3,82%	\$ 17,00	3,11%	2,93%	\$ 16,09	2,62%	2,47%
ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 23,55	100,00%	5,24%	\$ 28,60	100,00%	5,69%	\$ 33,63	100,00%	5,80%	\$ 36,63	100,00%	5,63%
Bienes realizables	\$ 0,69	2,93%	0,15%	\$ 0,79	2,76%	0,16%	\$ 1,92	5,71%	0,33%	\$ 2,85	7,78%	0,44%
Propiedad y Equipo	\$ 7,39	31,38%	1,64%	\$ 11,46	40,07%	2,28%	\$ 11,12	33,07%	1,92%	\$ 12,16	33,20%	1,87%
Otros Activos	\$ 15,47	65,69%	3,44%	\$ 16,35	57,17%	3,25%	\$ 20,59	61,23%	3,55%	\$ 21,62	59,02%	3,32%
Activos totales	\$ 449,25		100%	\$ 502,56		100%	\$ 579,99		100%	\$ 650,34		100%
PASIVO CORRIENTE	\$ 376,22	100,00%	83,74%	\$ 417,27	100,00%	83,03%	\$ 498,62	100,00%	85,97%	\$ 547,98	100,00%	84,26%
Obligaciones con el público	\$ 361,73	96,15%	80,52%	\$ 405,24	97,12%	80,64%	\$ 486,21	97,51%	83,83%	\$ 533,53	97,36%	82,04%
Cuentas por pagar	\$ 14,49	3,85%	3,23%	\$ 12,03	2,88%	2,39%	\$ 12,41	2,49%	2,14%	\$ 14,45	2,64%	2,22%
PASIVO NO CORRIENTE	\$ 16,13	100,00%	3,59%	\$ 19,15	100,00%	3,81%	\$ 7,74	100,00%	1,33%	\$ 22,11	100,00%	3,40%
Obligaciones financieras	\$ 15,64	96,96%	3,48%	\$ 19,01	99,27%	3,78%	\$ 7,11	91,86%	1,23%	\$ 21,16	95,70%	3,25%
Otros Pasivos	\$ 0,49	3,04%	0,11%	\$ 0,14	0,73%	0,03%	\$ 0,63	8,14%	0,11%	\$ 0,95	4,30%	0,15%
Pasivos totales	\$ 392,35		87,33%	\$ 436,42		86,84%	\$ 506,36		87,30%	\$ 570,09		87,66%
Capital social	\$ 12,47	21,92%	2,78%	\$ 12,75	19,33%	2,54%	\$ 14,70	20,07%	2,53%	\$ 15,27	19,10%	2,35%
Reservas	\$ 39,59	69,58%	8,81%	\$ 45,79	69,41%	9,11%	\$ 52,00	70,99%	8,97%	\$ 58,50	73,18%	9,00%
Superávit por valuaciones	\$ 1,71	3,01%	0,38%	\$ 5,85	8,87%	1,16%	\$ 5,66	7,73%	0,98%	\$ 5,46	6,83%	0,84%
Resultados	\$ 3,13	5,50%	0,70%	\$ 1,58	2,40%	0,31%	\$ 0,89	1,22%	0,15%	\$ 0,71	0,89%	0,11%
Patrimonio Total	\$ 56,90	100,00%	12,67%	\$ 65,97	100,00%	13,13%	\$ 73,25	100,00%	12,63%	\$ 79,94	100,00%	12,29%
Pasivo + Patrimonio	\$ 449,25		100,00%	\$ 502,56		100%	\$ 579,99		100%	\$ 650,34		100%

Fuente: Registros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

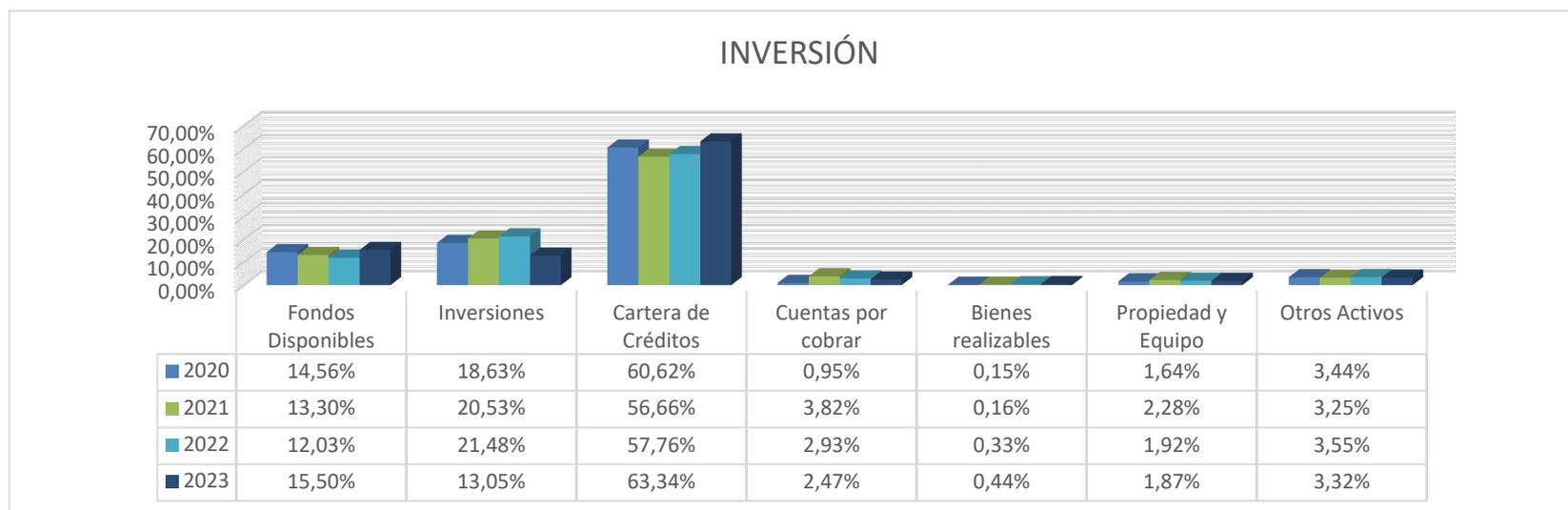


Ilustración 5-2: Inversión

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Para 2020 el 60.62% de las inversiones de la empresa está concentrado en cartera de créditos, el 18.63% en inversiones, seguido por 14.56% en fondos disponibles, el porcentaje restante se encuentra repartido en cuentas por cobrar, bienes realizables, otros activos, propiedad y equipo. En 2021 el 56.66% de las inversiones de la empresa está concentrado en cartera de créditos, el 20.53% en inversiones, seguido por 13.30% en fondos disponibles, el porcentaje restante se encuentra repartido en las cuentas mencionadas en el año anterior. En 2022 el 57.76% de las inversiones de la empresa está concentrado en cartera de créditos, el 21.48% en inversiones, seguido por 12.03% en fondos disponibles, el porcentaje restante se encuentra repartido en las cuentas mencionadas en el año anterior. En 2023 el 63.34% de las inversiones de la empresa está concentrado en cartera de créditos, tenemos el 13.05% en inversiones, el 15.50% en fondos disponibles, el porcentaje restante se encuentra repartido en cuentas por cobrar, bienes realizables, otros activos, propiedad y equipo.

Interpretación: Durante los cuatro periodos analizados observamos que existe una alta concentración en cartera de crédito en este caso es positivo ya que esta cuenta se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de créditos, la cuenta que igualmente tiene un gran porcentaje es la de inversiones lo cual nos sigue manteniendo en una buena situación debido a que es una cuenta cuyo fin es invertir el dinero de los socios por medio de instrumentos bursátiles, y para terminar otra cuenta que sobresale es la de fondos disponibles, con esta cuenta se registran en efectivo o equivalente de efectivo en el caso de la COAC es necesario siempre contar con estos fondos para poder solventar los retiros de efectivo que soliciten los socios, entre otras funciones.

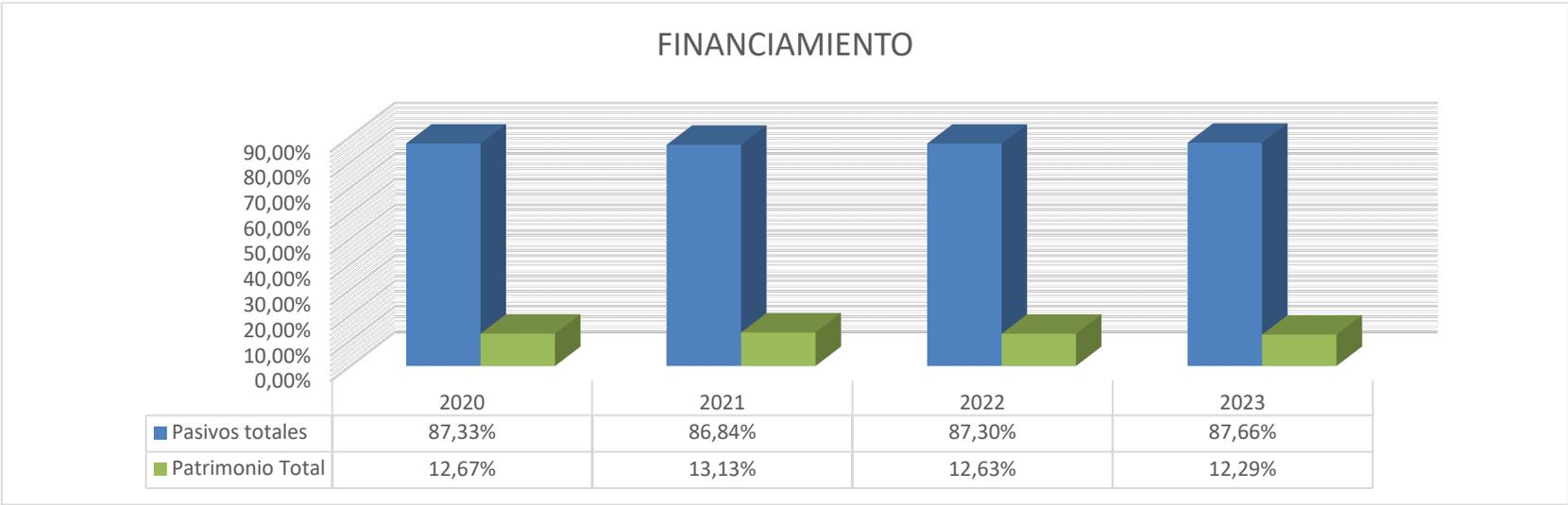


Ilustración 5-3: Financiamiento

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Para el 2020 la COAC se financio en un 87.33% de pasivos y en un 12.67% de su patrimonio, mientras que en el 2021 en un 86.87% de pasivos y en un 13.13% de su patrimonio, para el 2022 se financio en un 87.36% de pasivos y en un 12.64% de su patrimonio y para terminar en el 2023 se financio en un 87.70% de pasivos y en un 12.30% de su patrimonio.

Interpretación: Financiar la COAC a través de pasivos (principalmente préstamos y deudas) en comparación con financiarla principalmente a través de patrimonio (aportaciones de los socios y ganancias retenidas) tiene sus propias consideraciones y riesgos. Financiarse a través de pasivos puede permitir que la COAC crezca y expanda sus operaciones más rápidamente, los préstamos pueden proporcionar los fondos necesarios para aumentar la cartera de préstamos y ofrecer más productos y servicios a los miembros. la proporción adecuada de financiamiento a través de pasivos y patrimonio dependerá de la estrategia de la cooperativa, sus objetivos de crecimiento, su capacidad para generar ingresos y su tolerancia al riesgo.

5.2.1.3. Análisis Vertical de Cuentas importantes 2020-2023

Tabla 5-17: Análisis Vertical de cuentas importantes

En millones de USD.								
Cuenta	AÑOS							
	2020	VARIACIONES POR GRUPOS	2021	VARIACIONES POR GRUPOS	2022	VARIACIONES POR GRUPOS	2023	VARIACIONES POR GRUPOS
Microcrédito	\$ 171,80	59,24%	\$ 168,47	55,06%	\$ 207,28	57,42%	\$ 263,93	59,04%
Vivienda	\$ 45,97	15,85%	\$ 48,07	15,71%	\$ 94,13	26,07%	\$ 115,38	25,81%
Consumo	\$ 65,71	22,66%	\$ 83,55	27,30%	\$ 53,22	14,74%	\$ 56,41	12,62%
Comercial	\$ 6,52	2,25%	\$ 5,91	1,93%	\$ 6,37	1,76%	\$ 11,28	2,52%
Cartera Bruta	\$ 290,00	100%	\$ 306,00	100%	\$ 361,00	100%	\$ 447,00	100%
Depósitos Ahorros	\$ 106,00	29,28%	\$ 113,00	27,90%	\$ 122,00	25,10%	\$ 127,00	23,78%
Depósitos Plazo fijo	\$ 255,00	70,44%	\$ 291,00	71,85%	\$ 363,00	74,69%	\$ 406,00	76,03%
Otros depósitos	\$ 1,00	0,28%	\$ 1,00	0,25%	\$ 1,00	0,21%	\$ 1,00	0,19%
Depósitos totales	\$ 362,00	100%	\$ 405,00	100%	\$ 486,00	100%	\$ 534,00	100%
Intereses causados	\$ 1,89	40,21%	\$ 2,31	55,66%	\$ 2,57	49,90%	\$ 3,02	46,89%
Comisiones causadas	\$ 0,01	0,21%	\$ 0,01	0,24%	\$ 0,02	0,39%	\$ 0,02	0,31%
Pérdidas financieras	\$ 0,06	1,28%	\$ 0,04	0,96%	\$ 0,03	0,58%	\$ 0,03	0,47%

Provisiones	\$ 1,13	24,04%	\$ 0,29	6,99%	\$ 0,70	13,59%	\$ 0,49	7,61%
Gastos de Operación	\$ 1,52	32,34%	\$ 1,40	33,73%	\$ 1,64	31,84%	\$ 1,76	27,33%
Otras pérdidas operacionales	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
Otros gastos y perdidas	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ 0,93	14,44%
Impuestos y participación a empleados	\$ 0,09	1,91%	\$ 0,10	2,41%	\$ 0,19	3,69%	\$ 0,19	2,95%
Gastos	\$ 4,70	100%	\$ 4,15	100%	\$ 5,15	100%	\$ 6,44	100%
Intereses y descuentos ganados	\$ 4,50	93,75%	\$ 4,20	97,00%	\$ 5,13	92,77%	\$ 6,52	96,45%
Utilidades financieras	\$ 0,01	0,21%	\$ -	0,00%	\$ 0,01	0,18%	\$ -	0,00%
Ingresos por servicios	\$ 0,05	1,04%	\$ 0,05	1,15%	\$ 0,09	1,63%	\$ 0,12	1,78%
Otros ingresos operacionales	\$ 0,06	1,25%	\$ 0,04	0,92%	\$ 0,08	1,45%	\$ 0,07	1,04%
Otros ingresos	\$ 0,18	3,75%	\$ 0,04	0,92%	\$ 0,22	3,98%	\$ 0,05	0,74%
Ingresos	\$ 4,80	100%	\$ 4,33	100%	\$ 5,53	100%	\$ 6,76	100%
Acreedoras	\$ 6,89	100,00%	\$ 16,61	100,00%	\$ 29,86	100,00%	\$ 33,39	100,00%
Cuentas contingentes	\$ 6,89	100,00%	\$ 16,61	100,00%	\$ 29,86	100,00%	\$ 33,39	100,00%
Cuentas de orden deudoras	\$ 165,81	20,23%	\$ 190,39	20,96%	\$ 214,07	20,45%	\$ 187,83	16,47%
Cuentas de orden acreedoras	\$ 653,64	79,77%	\$ 718,00	79,04%	\$ 832,60	79,55%	\$ 952,83	83,53%
Cuentas de orden	\$ 819,45	100,00%	\$ 908,39	100,00%	\$ 1.046,67	100,00%	\$ 1.140,66	100,00%

Fuente: Registros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

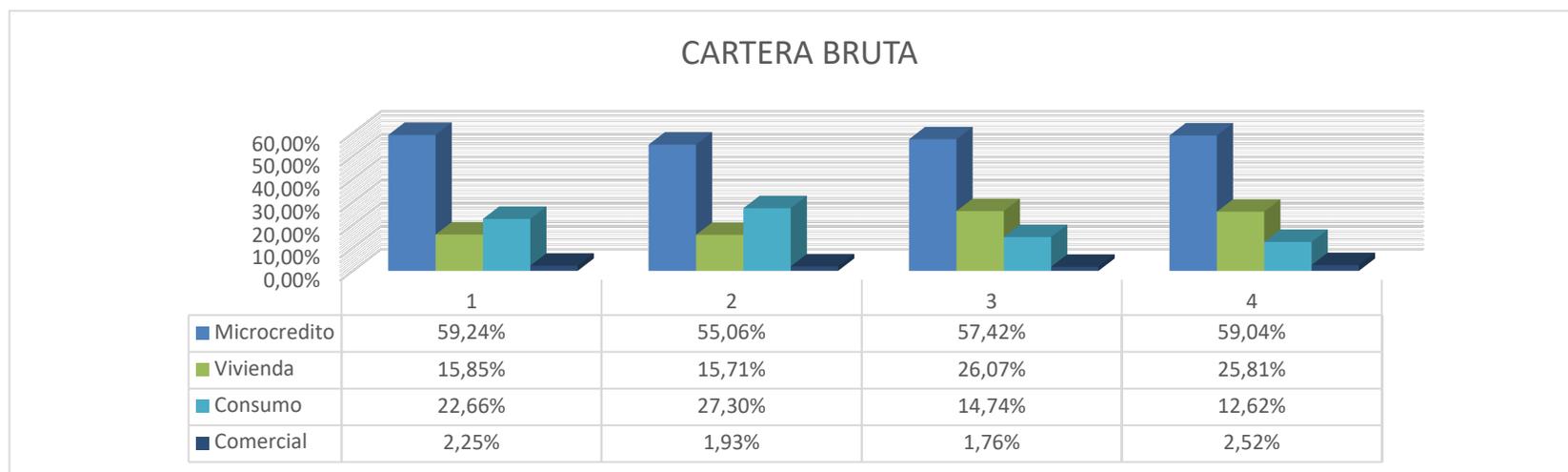


Ilustración 5-4: Cartera Bruta

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Para el 2020 existe mayor concentración en microcrédito con el 59.24%, seguido por el 22.66% en consumo, el 15.85% en vivienda y con el 2.25% en comercial. En el 2021 sigue una mayor concentración en microcrédito con el 55.06%, seguido por el 27.30% en consumo, el 15.71% en vivienda y con el 1.93% en comercial. En el 2022 en microcrédito con el 57.42%, seguido por el 26.07% en vivienda, el 14.74% en consumo y con el 1.76% en comercial. En el 2023 en microcrédito con el 59.04%, seguido por el 25.81% en vivienda, el 12.61% en consumo y con el 2.52% en comercial.

Interpretación: analizar la cartera bruta de la COAC es fundamental para evaluar la salud financiera ya que se refiere al valor total de los préstamos y créditos que se ha otorgado a sus miembros y socios durante un período de 4 años, podemos observar que el microcrédito es el sobresaliente lo cual puede deberse a las limitaciones y barreras que enfrentan para acceder a financiamiento tradicional, y porque los microcréditos pueden tener un impacto significativo en el empoderamiento económico y el desarrollo de comunidades y personas en situación de vulnerabilidad.

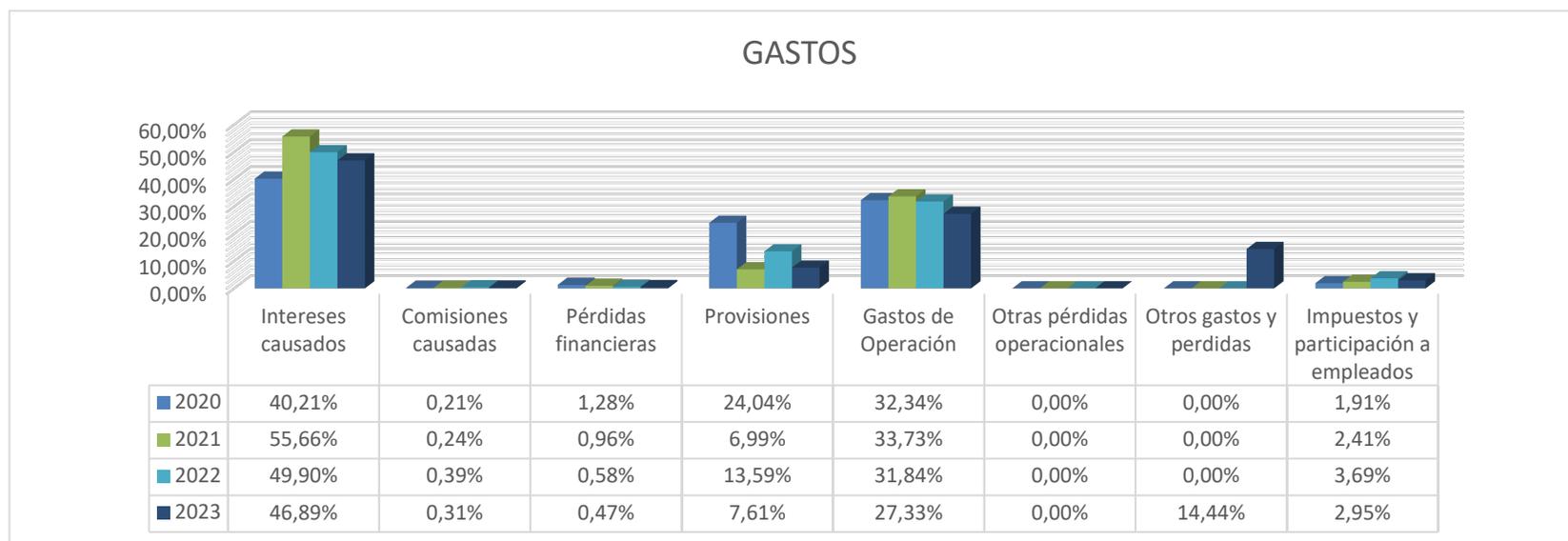


Ilustración 5-5: Gastos

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Para el año 2020 los gastos más significativos fueron en 40.21% en intereses causados, seguido por el 32.34% de gastos de operación y el 24.04% en provisiones. En el 2021 con el 55.66% en intereses causados, seguido por el 33.73% de gastos de operación y el 6.99% en provisiones. En el 2022 con el 49.90% en intereses causados, seguido por el 31.84% de gastos de operación y el 13.59% en provisiones. Para terminar en el 2023 el 46.89% en intereses causados, seguido por el 27.33% de gastos de operación y el 14.44% en otros gastos y perdidas.

Interpretación: Los gastos de la COAC pueden variar ampliamente según diversos factores, como el tamaño de la cooperativa, sus operaciones, su ubicación geográfica, los tipos de servicios que ofrece y las decisiones de gestión tomadas, durante el periodo estudiado el gasto más destacado fue el de intereses causados, puede tener varias implicaciones tanto positivas como negativas, dependiendo de la situación financiera y las decisiones estratégicas de la cooperativa, puede

ejercer presión sobre la rentabilidad de la cooperativa, comprometen la capacidad de la cooperativa para cumplir con sus obligaciones financieras, podría poner en riesgo su solvencia y su capacidad para mantenerse en funcionamiento a largo plazo. En el caso de la COAC el alto gasto de intereses es el resultado de financiamiento externo que la cooperativa ha obtenido para respaldar su crecimiento y expansión.

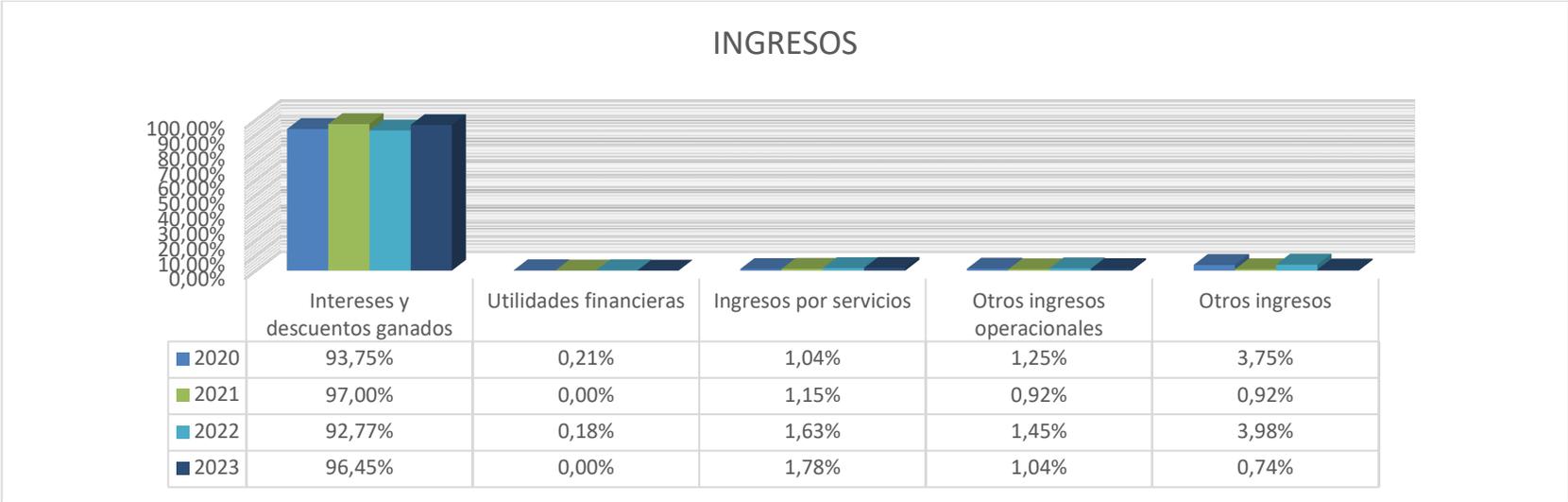


Ilustración 5-6: Ingresos

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: los ingresos más significativos para la COAC son de intereses y descuentos ganados para el 2020 fue del 90.75%, para el 2021 fue del 97.00%, se redujo en el 2022 al 92.77% y para el 2023 fue de 96.45%, los demás porcentajes se encuentran repartidos en utilidades financieras, ingresos por servicios, otros ingresos operacionales y otros ingresos.

Interpretación: Si los ingresos de la COAC provienen en su mayoría de intereses y descuentos ganados, esto generalmente indica que una parte sustancial representa los ingresos generados por los intereses cobrados a los socios por los créditos otorgados, aunque los ingresos por intereses pueden ser lucrativos, también están asociados con el riesgo crediticio. La cooperativa debe asegurarse de gestionar adecuadamente el riesgo de impago y el riesgo de morosidad de sus prestatarios para proteger sus ingresos y su estabilidad financiera.

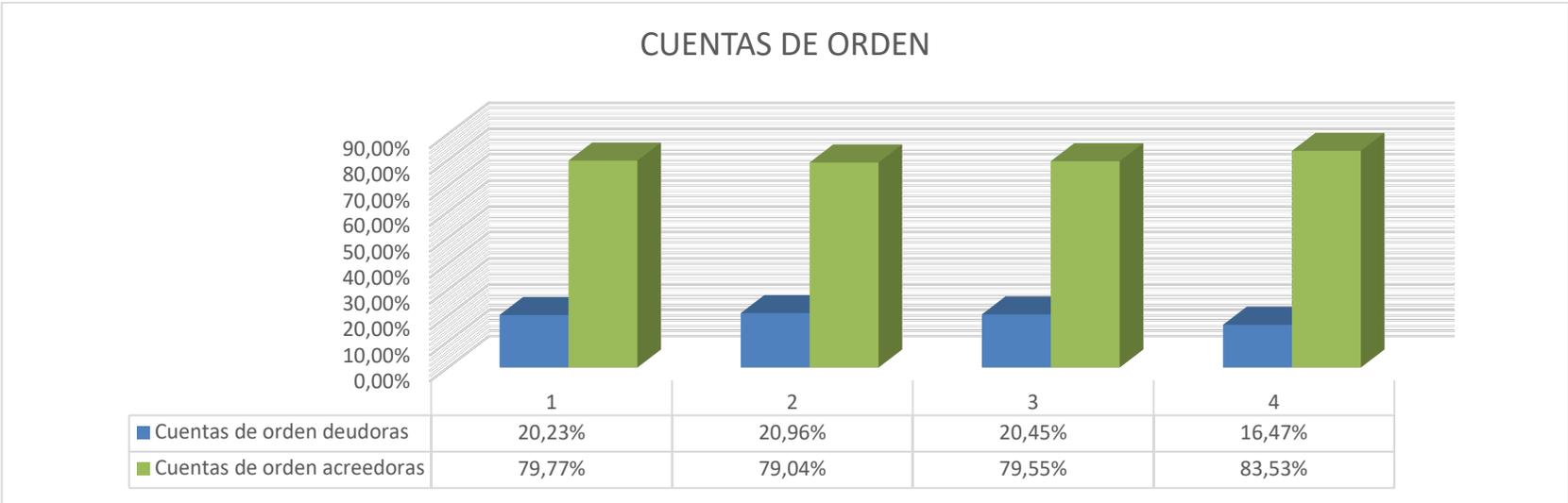


Ilustración 5-7: Cuentas de orden

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Para el 2020 las cuentas acreedoras eran del 79.77% y el 20.23% les pertenece a las cuentas deudoras, para el 2021 las cuentas acreedoras eran del 79.04% y el 20.96% les pertenece a las cuentas deudoras, en el 2022 las cuentas acreedoras eran del 79.55% y el 20.45% les pertenece a las cuentas deudoras y para el 2023 las cuentas acreedoras eran del 83.53% y el 16.47% les pertenece a las cuentas deudoras.

Interpretación: Cuando las cuentas de orden acreedoras son mayores que las cuentas de orden deudoras en una COAC, esto puede tener varias implicaciones financieras y operativas. Las cuentas de orden son cuentas contables utilizadas para registrar transacciones o eventos que no afectan directamente el balance financiero de la organización, pero que aún requieren seguimiento y registro para propósitos de información y control interno. Puede indicar que la cooperativa está reservando o provisionando recursos para cumplir con ciertas obligaciones o contingencias futuras. Las cuentas de orden, tanto acreedoras como deudoras, deben ser monitoreadas y analizadas regularmente para asegurarse de que la cooperativa esté en condiciones de cumplir con sus compromisos y obligaciones.

5.2.1.4. Análisis Horizontal del Balance General 2020-2023

Tabla 5-18: Análisis Horizontal del Balance General

En millones de USD.													
Cuenta	AÑOS												
	2020	VARIACIONES			2021	VARIACIONES			2022	VARIACIONES			2023
		ABSOLUTAS	RELATIVAS	LOGICA		ABSOLUTAS	RELATIVAS	LOGICA		ABSOLUTAS	RELATIVAS	LOGICA	
Fondos Disponibles	\$ 65,40	\$ 1,42	2,17%	FALSO	\$ 66,82	\$ 2,97	4,44%	FALSO	\$ 69,79	\$ 31,03	44,46%	VERDADERO	\$ 100,82
Inversiones	\$ 83,68	\$ 19,52	23,33%	FALSO	\$ 103,20	\$ 21,38	20,72%	FALSO	\$ 124,58	\$ -39,70	-31,87%	VERDADERO	\$ 84,88
Cartera de Créditos	\$ 272,34	\$ 12,39	4,55%	FALSO	\$ 284,73	\$ 50,26	17,65%	FALSO	\$ 334,99	\$ 76,93	22,96%	FALSO	\$ 411,92
Cuentas por cobrar	\$ 4,28	\$ 14,93	348,83%	VERDADERO	\$ 19,21	\$ -2,21	-11,50%	FALSO	\$ 17,00	\$ -0,91	-5,35%	FALSO	\$ 16,09
Bienes realizables	\$ 0,69	\$ 0,10	14,49%	FALSO	\$ 0,79	\$ 1,13	143,04%	VERDADERO	\$ 1,92	\$ 0,93	48,44%	VERDADERO	\$ 2,85
Propiedad y Equipo	\$ 7,39	\$ 4,07	55,07%	VERDADERO	\$ 11,46	\$ -0,34	-2,97%	FALSO	\$ 11,12	\$ 1,04	9,35%	FALSO	\$ 12,16
Otros Activos	\$ 15,47	\$ 0,88	5,69%	FALSO	\$ 16,35	\$ 4,24	25,93%	VERDADERO	\$ 20,59	\$ 1,03	5,00%	FALSO	\$ 21,62
Activos totales	\$ 449,25	\$ 53,31	11,87%	FALSO	\$ 502,56	\$ 77,43	15,41%	FALSO	\$ 579,99	\$ 70,35	12,13%	FALSO	\$ 650,34
Obligaciones con el público	\$ 361,73	\$ 43,51	12,03%	FALSO	\$ 405,24	\$ 80,97	19,98%	FALSO	\$ 486,21	\$ 47,32	9,73%	FALSO	\$ 533,53
Cuentas por pagar	\$ 14,49	\$ -2,46	-16,98%	FALSO	\$ 12,03	\$ 0,38	3,16%	FALSO	\$ 12,41	\$ 2,04	16,44%	FALSO	\$ 14,45
Obligaciones financieras	\$ 15,64	\$ 3,37	21,55%	FALSO	\$ 19,01	\$ -11,90	-62,60%	VERDADERO	\$ 7,11	\$ 14,05	197,61%	VERDADERO	\$ 21,16
Otros Pasivos	\$ 0,49	\$ -0,35	-71,43%	VERDADERO	\$ 0,14	\$ 0,49	350,00%	VERDADERO	\$ 0,63	\$ 0,32	50,79%	VERDADERO	\$ 0,95
Pasivos totales	\$ 392,35	\$ 44,07	11,23%	FALSO	\$ 436,42	\$ 69,94	16,03%	FALSO	\$ 506,36	\$ 63,73	12,59%	FALSO	\$ 570,09
Capital social	\$ 12,47	\$ 0,28	2,25%	FALSO	\$ 12,75	\$ 1,95	15,29%	FALSO	\$ 14,70	\$ 0,57	3,88%	FALSO	\$ 15,27
Reservas	\$ 39,59	\$ 6,20	15,66%	FALSO	\$ 45,79	\$ 6,21	13,56%	FALSO	\$ 52,00	\$ 6,50	12,50%	FALSO	\$ 58,50
Superávit por valuaciones	\$ 1,71	\$ 4,14	242,11%	VERDADERO	\$ 5,85	\$ -0,19	-3,25%	FALSO	\$ 5,66	\$ -0,20	-3,53%	FALSO	\$ 5,46
Resultados	\$ 3,13	\$ -1,55	-49,52%	VERDADERO	\$ 1,58	\$ -0,69	-43,67%	VERDADERO	\$ 0,89	\$ -0,18	-20,22%	FALSO	\$ 0,71
Patrimonio Total	\$ 56,90	\$ 9,07	15,94%	FALSO	\$ 65,97	\$ 7,28	11,04%	FALSO	\$ 73,25	\$ 6,69	9,13%	FALSO	\$ 79,94

Fuente: Registros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

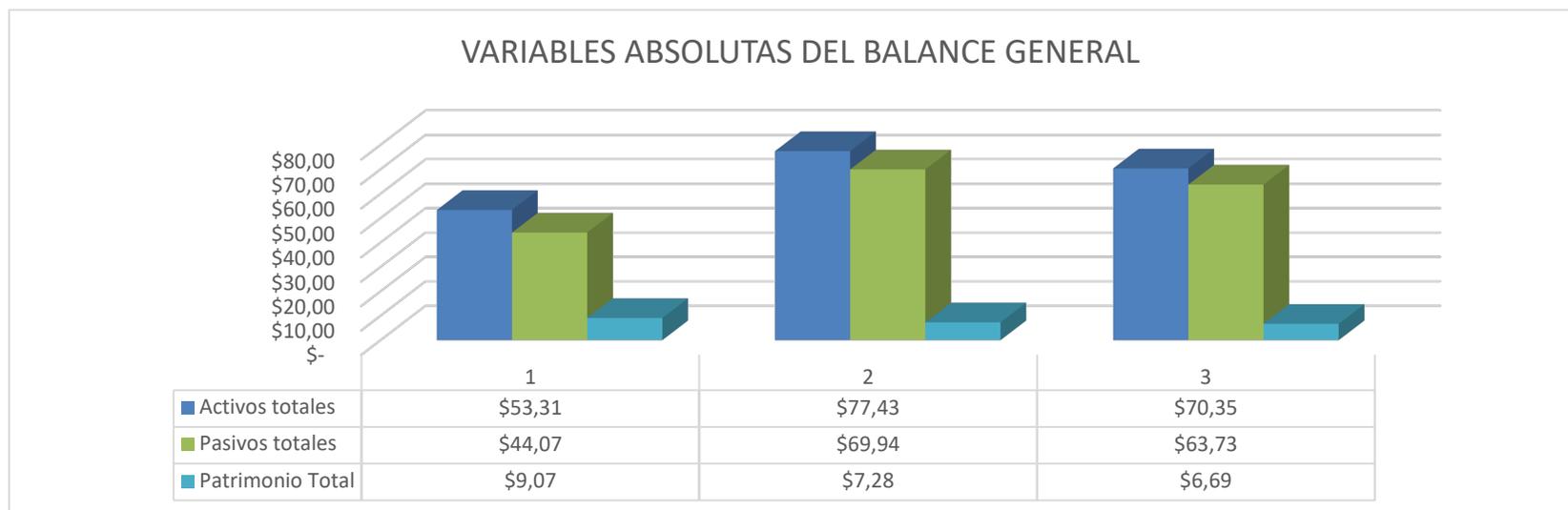


Ilustración 5-8: Variables Absolutas del Balance General

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: las variables absolutas del periodo 2020-2021 para los activos fue de \$55.31, para los pasivos fue de \$44.07 y para el patrimonio de \$9.07. En el periodo 2021-2022 para los activos fue de \$77.43, para los pasivos fue de \$69.94 y para el patrimonio de \$7.28. En el periodo 2022-2023 para los activos fue de \$70.35, para los pasivos fue de \$63.73 y para el patrimonio de \$6.69.

Interpretación: Las variables absolutas en un Balance General de una COAC se refieren a los valores concretos de los elementos contables en un momento específico, las variables obtenidas fueron todas positivas, estas variables proporcionan una visión cuantitativa de la posición financiera de la COAC. Estas nos Proporcionaron información valiosa para la toma de decisiones financieras, la evaluación de la solidez de la COAC y la planificación estratégica a largo plazo.

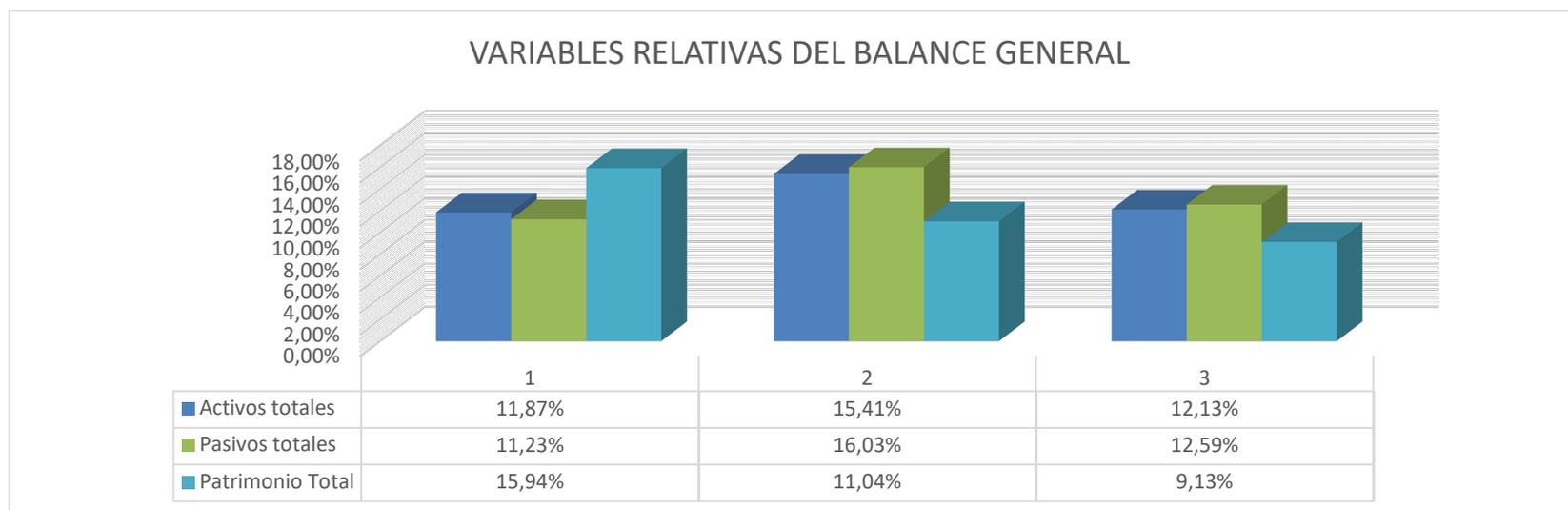


Ilustración 5-9: Variables Relativas del Balance General

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: las variables relativas del periodo 2020-2021 para los activos fue de 11.87%, para los pasivos fue de 11.23% y para el patrimonio de 15.94%. En el periodo 2021-2022 para los activos fue de 15.41%, para los pasivos fue de 16.03% y para el patrimonio de 11.04%. En el periodo 2022-2023 para los activos fue de 12.13%, para los pasivos fue de 12.59% y para el patrimonio de 9.13%.

Interpretación: El análisis de las variables relativas en el Balance General son los elementos y cuentas que permiten analizar la posición financiera y la estructura de los activos, pasivos y patrimonio de la COAC. Estas variables y ratios son esenciales para evaluar la salud financiera, la solidez y la eficiencia operativa de la COAC, se obtuvo solo porcentajes positivos lo cual indica un equilibrio en su estructura financiera y garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

5.2.1.5. Análisis Horizontal de cuentas importantes 2020-2023

Tabla 5-19: Análisis Horizontal de cuentas importantes

En millones de USD.													
Cuenta	AÑOS												
	2020	VARIACIONES			2021	VARIACIONES			2022	VARIACIONES			2023
		ABSOLUTAS	RELATIVAS	LOGICA		ABSOLUTAS	RELATIVAS	LOGICA		ABSOLUTAS	RELATIVAS	LOGICA	
Microcredito	\$ 171,80	\$ -3,33	-1,94%	FALSO	\$ 168,47	\$ 38,81	23,04%	FALSO	\$ 207,28	\$ 56,65	27,33%	VERDADERO	\$ 263,93
Vivienda	\$ 45,97	\$ 2,10	4,57%	FALSO	\$ 48,07	\$ 46,06	95,82%	VERDADERO	\$ 94,13	\$ 21,25	22,58%	FALSO	\$ 115,38
Consumo	\$ 65,71	\$ 17,84	27,15%	VERDADERO	\$ 83,55	\$ -30,33	-36,30%	VERDADERO	\$ 53,22	\$ 3,19	5,99%	FALSO	\$ 56,41
Comercial	\$ 6,52	\$ -0,61	-9,36%	FALSO	\$ 5,91	\$ 0,46	7,78%	FALSO	\$ 6,37	\$ 4,91	77,08%	VERDADERO	\$ 11,28
Cartera Bruta	\$ 290,00	\$ 16,00	5,52%	FALSO	\$ 306,00	\$ 55,00	17,97%	FALSO	\$ 361,00	\$ 86,00	23,82%	FALSO	\$ 447,00
Depositos Ahorros	\$ 106,00	\$ 7,00	6,60%	FALSO	\$ 113,00	\$ 9,00	7,96%	FALSO	\$ 122,00	\$ 5,00	4,10%	FALSO	\$ 127,00
Depositos Plazo fijo	\$ 255,00	\$ 36,00	14,12%	FALSO	\$ 291,00	\$ 72,00	24,74%	FALSO	\$ 363,00	\$ 43,00	11,85%	FALSO	\$ 406,00
Otros depositos	\$ 1,00	\$ -	0,00%	FALSO	\$ 1,00	\$ -	0,00%	FALSO	\$ 1,00	\$ -	0,00%	FALSO	\$ 1,00
Depositos totales	\$ 362,00	\$ 43,00	11,88%	FALSO	\$ 405,00	\$ 81,00	20,00%	FALSO	\$ 486,00	\$ 48,00	9,88%	FALSO	\$ 534,00
Intereses causados	\$ 1,89	\$ 0,42	22,22%	FALSO	\$ 2,31	\$ 0,26	11,26%	FALSO	\$ 2,57	\$ 0,45	17,51%	FALSO	\$ 3,02
Comisiones causadas	\$ 0,01	\$ -	0,00%	FALSO	\$ 0,01	\$ 0,01	100,00%	VERDADERO	\$ 0,02	\$ -	0,00%	FALSO	\$ 0,02
Pérdidas financieras	\$ 0,06	\$ -0,02	-33,33%	VERDADERO	\$ 0,04	\$ -0,01	-25,00%	FALSO	\$ 0,03	\$ -	0,00%	FALSO	\$ 0,03
Provisiones	\$ 1,13	\$ -0,84	-74,34%	VERDADERO	\$ 0,29	\$ 0,41	141,38%	VERDADERO	\$ 0,70	\$ -0,21	-30,00%	VERDADERO	\$ 0,49
Gastos de Operación	\$ 1,52	\$ -0,12	-7,89%	FALSO	\$ 1,40	\$ 0,24	17,14%	FALSO	\$ 1,64	\$ 0,12	7,32%	FALSO	\$ 1,76
Otras pérdidas operacionales	\$ -	\$ -	0,00%	FALSO	\$ -	\$ -	0,00%	FALSO	\$ -	\$ -	0,00%	FALSO	\$ -
Otros gastos y pérdidas	\$ -	\$ -	0,00%	FALSO	\$ -	\$ -	0,00%	FALSO	\$ -	\$ 0,93	0,00%	FALSO	\$ 0,93
Impuestos y participación a empleados	\$ 0,09	\$ 0,01	11,11%	FALSO	\$ 0,10	\$ 0,09	90,00%	VERDADERO	\$ 0,19	\$ -	0,00%	FALSO	\$ 0,19
Gastos	\$ 4,70	\$ -0,55	-11,70%	FALSO	\$ 4,15	\$ 1,00	24,10%	FALSO	\$ 5,15	\$ 1,29	25,05%	VERDADERO	\$ 6,44
Intereses y descuentos ganados	\$ 4,50	\$ -0,30	-6,67%	FALSO	\$ 4,20	\$ 0,93	22,14%	FALSO	\$ 5,13	\$ 1,39	27,10%	VERDADERO	\$ 6,52
Utilidades financieras	\$ 0,01	\$ -0,01	-100,00%	VERDADERO	\$ -	\$ 0,01	0,00%	FALSO	\$ 0,01	\$ -0,01	-100,00%	VERDADERO	\$ -
Ingresos por servicios	\$ 0,05	\$ -	0,00%	FALSO	\$ 0,05	\$ 0,04	80,00%	VERDADERO	\$ 0,09	\$ 0,03	33,33%	VERDADERO	\$ 0,12
Otros ingresos operacionales	\$ 0,06	\$ -0,02	-33,33%	VERDADERO	\$ 0,04	\$ 0,04	100,00%	VERDADERO	\$ 0,08	\$ -0,01	-12,50%	FALSO	\$ 0,07
Otros ingresos	\$ 0,18	\$ -0,14	-77,78%	VERDADERO	\$ 0,04	\$ 0,18	450,00%	VERDADERO	\$ 0,22	\$ -0,17	-77,27%	VERDADERO	\$ 0,05
Ingresos	\$ 4,80	\$ -0,47	-9,79%	FALSO	\$ 4,33	\$ 1,20	27,71%	VERDADERO	\$ 5,53	\$ 1,23	22,24%	FALSO	\$ 6,76
Acreedoras	\$ 6,89	\$ 9,72	141,07%	VERDADERO	\$ 16,61	\$ 13,25	79,77%	VERDADERO	\$ 29,86	\$ 3,53	11,82%	FALSO	\$ 33,39
Cuentas contingentes	\$ 6,89	\$ 9,72	141,07%	VERDADERO	\$ 16,61	\$ 13,25	79,77%	VERDADERO	\$ 29,86	\$ 3,53	11,82%	FALSO	\$ 33,39
Cuentas de orden deudoras	\$ 165,81	\$ 24,58	14,82%	FALSO	\$ 190,39	\$ 23,68	12,44%	FALSO	\$ 214,07	\$ -26,24	-12,26%	FALSO	\$ 187,83
Cuentas de orden acreedoras	\$ 653,64	\$ 64,36	9,85%	FALSO	\$ 718,00	\$ 114,60	15,96%	FALSO	\$ 832,60	\$ 120,23	14,44%	FALSO	\$ 952,83
Cuentas de orden	\$ 819,45	\$ 88,94	10,85%	FALSO	\$ 908,39	\$ 138,28	15,22%	FALSO	\$ 1.046,67	\$ 93,99	8,98%	FALSO	\$ 1.140,66

Fuente: Registros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

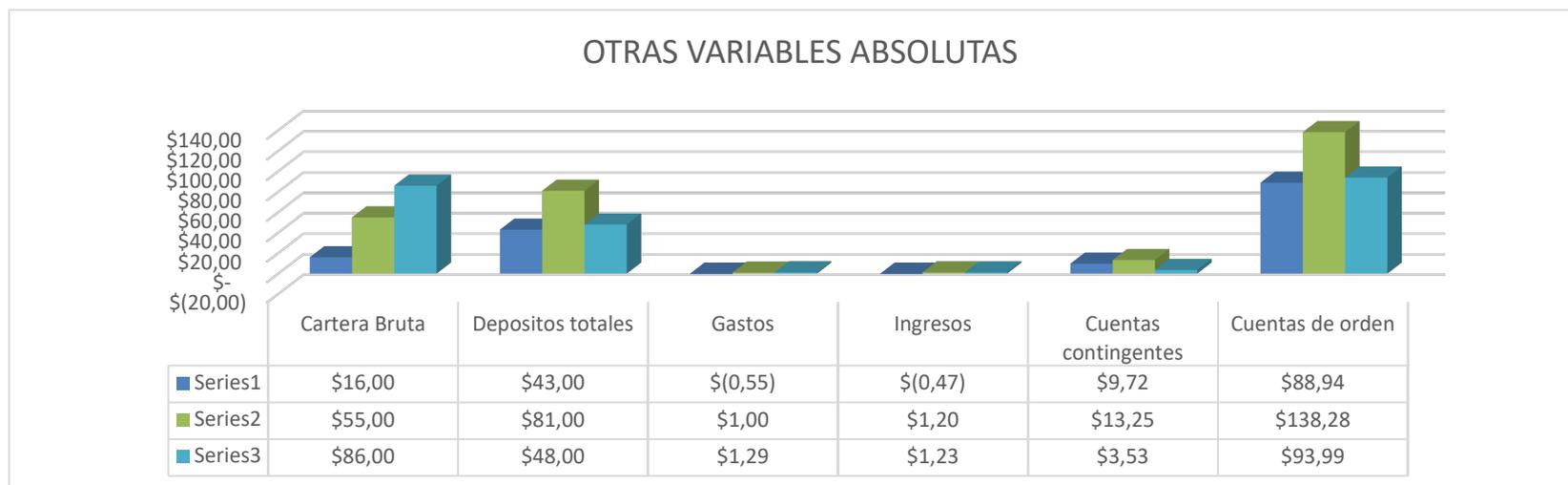


Ilustración 5-10: Otras variables absolutas

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Para el periodo 2020-2021 las variables absolutas fueron de \$16.00 en cartera bruta, \$43.00 en depósitos totales, de \$-0.55 en gastos, \$-0.47 en ingresos, \$9.72 en cuentas contingentes y \$88.94 en cuentas de orden. Para el periodo 2021-2022 fueron de \$55.00 en cartera bruta, \$81.00 en depósitos totales, de \$1.00 en gastos, \$1.20 en ingresos, \$13.25 en cuentas contingentes y \$138.28 en cuentas de orden. Para el periodo 2022-2023 fueron de \$86.00 en cartera bruta, \$48.00 en depósitos totales, de \$1.29 en gastos, \$1.23 en ingresos, \$3.53 en cuentas contingentes y \$93.99 en cuentas de orden.

Interpretación: Dentro de las variables absolutas analizadas tenemos que en el periodo 2020-2021 tenemos dos cifras negativas en ingresos y gastos, la COAC al reportar que sus ingresos son negativos, significa que los intereses pagados a los depositantes o acreedores han superado los ingresos generados por los préstamos y otras inversiones. Esto podría deberse a varios factores, como tasas de interés desfavorables, morosidad en los préstamos o inversiones poco rentables, debemos hacer énfasis que esto puede deberse a que en este periodo se dio un receso económico a causa de la pandemia.

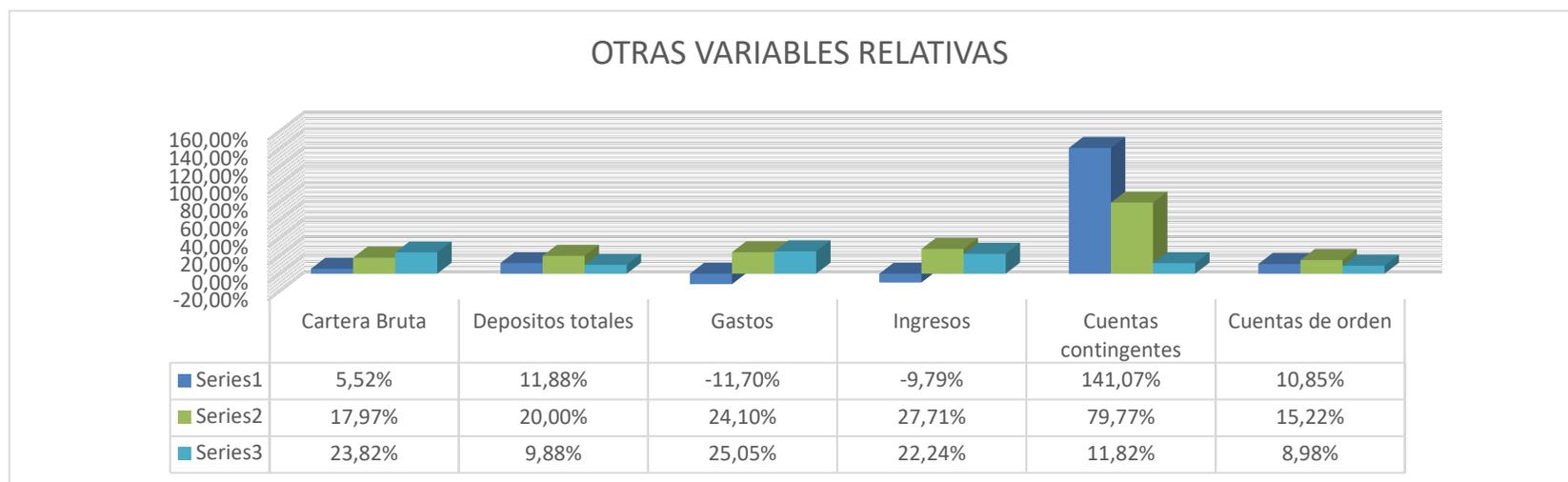


Ilustración 5-11: Otras variables relativas

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Para el periodo 2020-2021 las variables relativas fueron de 5.52% en cartera bruta, 11.88% en depósitos totales, de -11.70% en gastos, -9.79% en ingresos, 141.07% en cuentas contingentes y 10.85% en cuentas de orden. Para el periodo 2021-2022 fueron de 17.97% en cartera bruta, 20.00% en depósitos totales, de 24.10% en gastos, 27.71% en ingresos, 79.77% en cuentas contingentes y 15.22% en cuentas de orden. Para el periodo 2022-2023 fueron de 23.82% en cartera bruta, 9.88% en depósitos totales, de 25.05% en gastos, 22.24% en ingresos, 11.82% en cuentas contingentes y 8.98% en cuentas de orden.

Interpretación: Dentro de las variables analizadas existe dos porcentajes negativos, una variable relativa de ingreso o gasto puede ser negativa por varias razones, y su interpretación depende del contexto financiero y de la variable específica en cuestión. Es fundamental analizar cada situación específica para comprender por qué una variable relativa de ingreso o gasto es negativa y tomar las medidas necesarias para corregir cualquier error o abordar los problemas subyacentes. Un análisis preciso y una contabilidad adecuada son esenciales para comprender la salud financiera y tomar decisiones informadas.

5.2.1.6. Análisis Horizontal de indicadores 2020-2023

Tabla 5-20: Análisis Horizontal de indicadores

Indicadores	En Porcentajes												
	2020	VARIACIONES			2021	VARIACIONES			2022	VARIACIONES			2023
		ABSOLUTAS	RELATIVAS	LOGICA		ABSOLUTAS	RELATIVAS	LOGICA		ABSOLUTAS	RELATIVAS	LOGICA	
Apalancamiento	12,64	\$ 0,49	3,88%	FALSO	13,13	\$ -0,50	-3,81%	FALSO	12,63	\$ -0,34	-2,69%	FALSO	12,29
Solvencia	17,74	\$ 2,34	13,19%	FALSO	20,08	\$ -1,29	-6,42%	FALSO	18,79	\$ -1,21	-6,44%	FALSO	17,58
Eficiencia	95,99	\$ 17,70	18,44%	FALSO	113,69	\$ 3,14	2,76%	FALSO	116,83	\$ 58,06	49,70%	VERDADERO	174,89
líquidez	29,25	\$ -2,70	-9,23%	FALSO	26,55	\$ -1,57	-5,91%	FALSO	24,98	\$ 9,34	37,39%	VERDADERO	34,32
Calidad de activos	115,08	\$ -3,98	-3,46%	FALSO	111,1	\$ 0,42	0,38%	FALSO	111,52	\$ -2,95	-2,65%	FALSO	108,57
ROE	2,15	\$ 1,01	46,98%	VERDADERO	3,16	\$ 3,12	98,73%	VERDADERO	6,28	\$ -1,43	-22,77%	FALSO	4,85
ROA	0,27	\$ 0,15	55,56%	VERDADERO	0,42	\$ 0,38	90,48%	VERDADERO	0,8	\$ -0,20	-25,00%	FALSO	0,6
Cobertura	161,06	\$ 30,85	19,15%	FALSO	191,91	\$ -21,68	-11,30%	FALSO	170,23	\$ -55,50	-32,60%	VERDADERO	114,73
Patrimonio/Depositos	15,74	\$ 0,57	3,62%	FALSO	16,31	\$ -1,21	-7,42%	FALSO	15,1	\$ -0,09	-0,60%	FALSO	15,01
Porcentaje de Encaje	3,19	\$ -0,48	-15,05%	FALSO	2,71	\$ -0,10	-3,69%	FALSO	2,61	\$ -0,67	-25,67%	VERDADERO	1,94
Intermediación financiera	80,26	\$ -4,73	-5,89%	FALSO	75,53	\$ -1,28	-1,69%	FALSO	74,25	\$ 9,55	12,86%	FALSO	83,8
Morosidad	3,76	\$ -0,17	-4,52%	FALSO	3,59	\$ 0,63	17,55%	FALSO	4,22	\$ 2,61	61,85%	VERDADERO	6,83
Morosidad educativa Total	0	\$ -	0,00%	FALSO	0	\$ -	0,00%	FALSO	0	\$ -	0,00%	FALSO	0
Morosidad Consumo Ordinario	1,26	\$ 1,51	119,84%	VERDADERO	2,77	\$ -2,77	-100,00%	VERDADERO	0	\$ -	0,00%	FALSO	0
Morosidad Consumo Prioritario	2,94	\$ 0,54	18,37%	FALSO	3,48	\$ 0,68	19,54%	FALSO	4,16	\$ 2,00	48,08%	VERDADERO	6,16
Morosidad Consumo Total	2,48	\$ 0,87	35,08%	VERDADERO	3,35	\$ 0,81	24,18%	FALSO	4,16	\$ 2,00	48,08%	VERDADERO	6,16
Morosidad Microcrédito total	4,83	\$ -0,49	-10,14%	FALSO	4,34	\$ 0,66	15,21%	FALSO	5	\$ 3,23	64,60%	VERDADERO	8,23
Morosidad Comercial Ordinario	0	\$ -	0,00%	FALSO	0	\$ -	0,00%	FALSO	0	\$ -	0,00%	FALSO	0
Morosidad Comercial Prioritario	4,14	\$ -0,56	-13,53%	FALSO	3,58	\$ -0,18	-5,03%	FALSO	3,4	\$ -0,15	-4,41%	FALSO	3,25
Morosidad Comercial Productivo	0	\$ -	0,00%	FALSO	0	\$ -	0,00%	FALSO	0	\$ -	0,00%	FALSO	0
Morosidad Comercial Total	4,14	\$ -0,56	-13,53%	FALSO	3,58	\$ -0,18	-5,03%	FALSO	3,4	\$ -0,15	-4,41%	FALSO	3,25
Morosidad Vivienda de interes público	0	\$ -	0,00%	FALSO	0	\$ -	0,00%	FALSO	0	\$ -	0,00%	FALSO	0
Morosidad Vivienda Inmobiliaria	1,53	\$ -0,11	-7,19%	FALSO	1,42	\$ -0,08	-5,63%	FALSO	1,34	\$ 1,00	74,63%	VERDADERO	2,34
Morosidad vivienda total	1,53	\$ -0,11	-7,19%	FALSO	1,42	\$ -0,08	-5,63%	FALSO	1,34	\$ 1,00	74,63%	VERDADERO	2,34

Fuente: Registros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

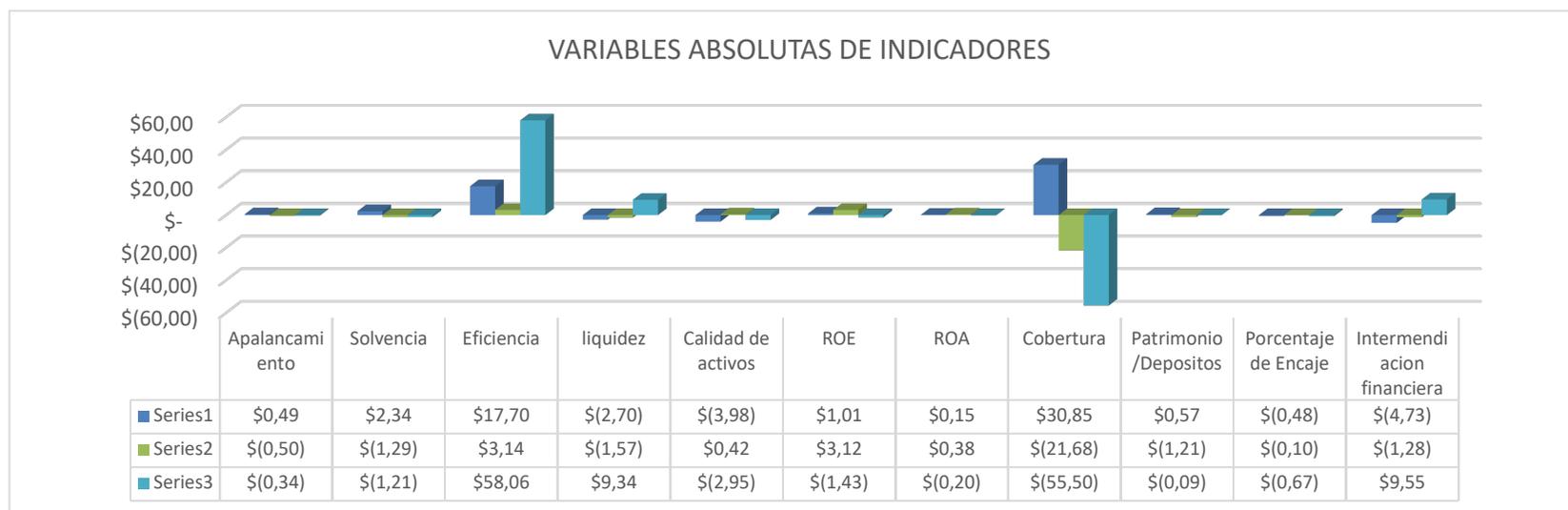


Ilustración 5-12: Variables absolutas de indicadores

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Para el periodo 2020-2021 las variables absolutas fueron las siguientes \$0.49 en apalancamiento, \$2.34 en solvencia, \$17.70 en eficiencia, \$-2.70 en liquidez, \$-3.98 en calidad de activos, \$1.01 en ROE, \$0.15 en ROA, \$30.85 en cobertura, \$0.57 en patrimonio/depositos, \$-0.48 en porcentaje de encaje y \$-4.73 en intermediación financiera. En 2021-2022 fueron \$-0.50 en apalancamiento, \$-1.29 en solvencia, \$3.14 en eficiencia, \$-1.57 en liquidez, \$0.42 en calidad de activos, \$3.12 en ROE, \$0.38 en ROA, \$-21.68 en cobertura, \$-1.21 en patrimonio/depositos, \$-0.10 en porcentaje de encaje y \$-1.28 en intermediación financiera. En 2022-2023 fueron \$-0.34 en apalancamiento, \$-1.21 en solvencia, \$58.06 en eficiencia, \$9.34 en liquidez, \$-2.95 en calidad de activos, \$-1.43 en ROE, \$-0.20 en ROA, \$-55.50 en cobertura, \$-0.09 en patrimonio/depositos, \$-0.67 en porcentaje de encaje y \$9.55 en intermediación financiera.

Interpretación: El encontrar variables absolutas negativas puede ser positivo y negativo para la COAC todo depende del indicador que sea analizado por ejemplo en los indicadores de eficiencia, solvencia, liquidez, calidad de activos y Cobertura es preferible tener valores positivos, en el caso de mostrar cifras negativas podríamos tomarlo como una señal de alerta temprana sobre problemas financieros en la cooperativa. En general, los valores negativos en los indicadores financieros de una cooperativa de ahorro y crédito son una señal clara de problemas financieros y operativos que deben abordarse de manera urgente y efectiva para asegurar la estabilidad y el éxito a largo plazo de la institución.

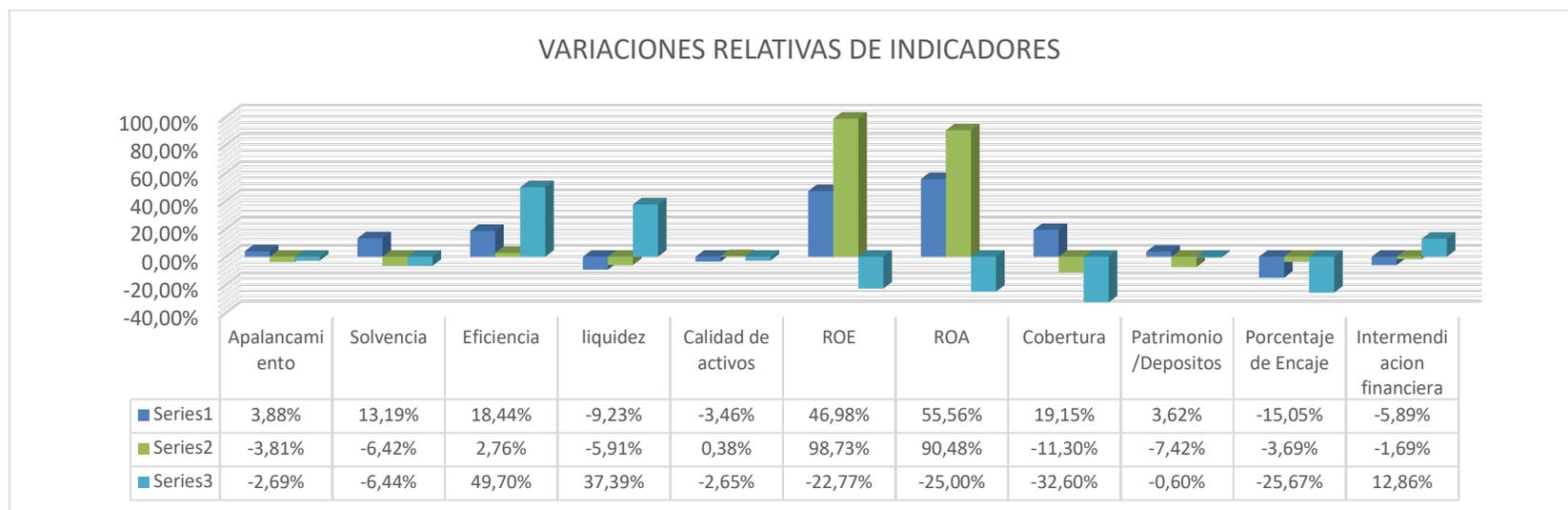


Ilustración 5-13: Variaciones relativas de indicadores

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Para el periodo 2020-2021 las variables relativas fueron las siguientes \$3.88% en apalancamiento, 13.19% en solvencia, 18.44% en eficiencia, -9.23% en liquidez, -3.46% en calidad de activos, 49.98% en ROE, 55.56% en ROA, 19.15% en cobertura, 3.62% en patrimonio/depositos, -15.05% en porcentaje de

encaje y -5.89% en intermediación financiera. En 2021-2022 fueron -3.81% en apalancamiento, -6.42% en solvencia, 2.76% en eficiencia, -5.91% en liquidez, 0.38% en calidad de activos, 98.73% en ROE, 90.48% en ROA, -11.30% en cobertura, -7.42% en patrimonio/depositos, -3.69% en porcentaje de encaje y -1.69% en intermediación financiera. En 2022-2023 fueron -2.69% en apalancamiento, -6.44% en solvencia, 49.70% en eficiencia, 37.39% en liquidez, -2.65% en calidad de activos, -22.77% en ROE, -25.00% en ROA, -32.60% en cobertura, -0.60% en patrimonio/depositos, -25.67% en porcentaje de encaje y 12.86% en intermediación financiera.

Interpretación: Si los valores relativos de los indicadores financieros de la COAC son negativos, esto puede tener varias implicaciones, ayuda a identificar tendencias negativas a lo largo del tiempo en comparación con otros períodos, lo que permite a la administración detectar problemas a medida que surgen, pueden ser una señal para la cooperativa de que necesita mejorar en relación con sus propias métricas históricas. Pueden indicar problemas, pero también podrían ser el resultado de factores externos o temporales, como la recesión económica sufrida en los periodos estudiados.

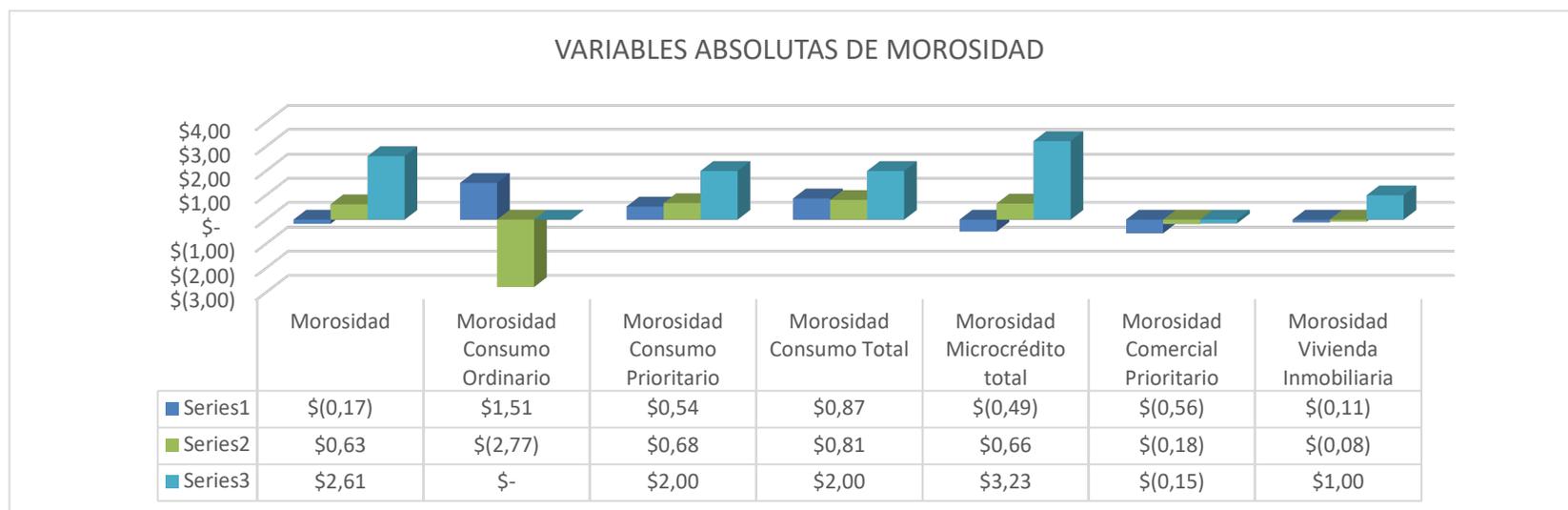


Ilustración 5-14: Variables absolutas de morosidad

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Para el periodo 2020-2021 las variables absolutas fueron \$-0.17 morosidad, \$1.51 morosidad consumo ordinario, \$0.54 morosidad consumo prioritario, \$0.87 morosidad consumo total, \$-0.49 morosidad microcrédito total, \$-0.56 morosidad comercial prioritario y \$-0.11 morosidad vivienda inmobiliaria. En 2021-2022 fueron \$0.63 morosidad, \$-2.77 morosidad consumo ordinario, \$0.68 morosidad consumo prioritario, \$0.81 morosidad consumo total, \$0.66 morosidad microcrédito total, \$-0.18 morosidad comercial prioritario y \$-0.08 morosidad vivienda inmobiliaria. En 2022-2023 fueron \$2.61 morosidad, \$2.00 morosidad consumo prioritario, \$2.00 morosidad consumo total, \$3.23 morosidad microcrédito total, \$-0.15 morosidad comercial prioritario y \$1.00 morosidad vivienda inmobiliaria.

Interpretación: Podemos observar que existen cifras negativas dentro de las variables estudiadas, esto puede ser un escenario poco común, la presencia de variables absolutas de morosidad negativas puede indicar errores en los datos o en los métodos de cálculo, mejoras en la gestión de préstamos y cobros, o problemas más profundos que requieren una evaluación detallada.

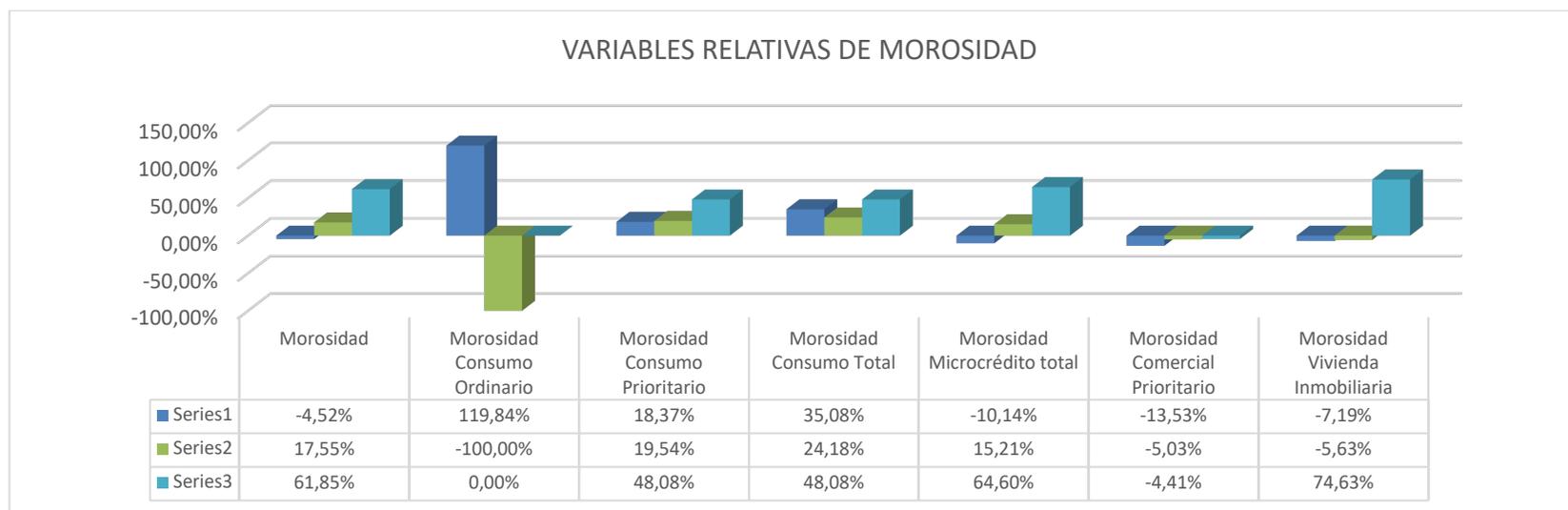


Ilustración 5-15: Variaciones relativas de morosidad

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Para el periodo 2020-2021 las variables absolutas fueron -4.525 morosidad, 119.84% morosidad consumo ordinario, 18.37% morosidad consumo prioritario, 35.08% morosidad consumo total, -10.14% morosidad microcrédito total, -13.53% morosidad comercial prioritario y -7.19% morosidad vivienda inmobiliaria. En 2021-2022 fueron 17.55% morosidad, -100% morosidad consumo ordinario, 19.54% morosidad consumo prioritario, 24.18% morosidad consumo total, 15.21% morosidad microcrédito total, -5.03% morosidad comercial prioritario y -5.63% morosidad vivienda inmobiliaria. En 2022-2023 fueron

61.85% morosidad, 48.08% morosidad consumo prioritario, 48.08% morosidad consumo total, 64.60% morosidad microcrédito total, -4.41% morosidad comercial prioritario y 74.63% morosidad vivienda inmobiliaria.

Interpretación: Las variables relativas de morosidad negativas también pueden ser un escenario poco común y pueden generar confusión o requerir una evaluación cuidadosa. Las variables relativas de morosidad generalmente se expresan en términos de porcentaje o proporción de préstamos en mora con respecto al total de préstamos. las variables relativas de morosidad negativas pueden ser el resultado de errores en el cálculo, mejoras en la gestión de préstamos o una reducción significativa en los préstamos en mora. Es fundamental investigar la causa subyacente y asegurarse de que los datos sean precisos antes de tomar decisiones basadas en estos valores o de comunicar los resultados a los interesados.

5.2.1.7. *Indicadores Financieros 2020-2023*

Tabla 5-21: Índices financieros

INDICES FINANCIEROS					
LIQUIDEZ N° DE VECES					
NOMBRE	FORMULA	2020	2021	2022	2023
RAZÓN CORRIENTE	ACTIVO CORRIENTE	\$ 1,133	\$ 1,138	\$ 1,100	\$ 1,125
	PASIVO CORRIENTE				
PRUEBA ACIDA DE RAZÓN RÁPIDA	ACTIVO CORRIENTE - INVENTARIOS	\$ 1,132	\$ 1,136	\$ 1,096	\$ 1,120
	PASIVO CORRIENTE				
CAPITAL DE TRABAJO	ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE	\$ 50,17	\$ 57,48	\$ 49,66	\$ 68,58
LIQUIDEZ GENERAL	ACTIVO CORRIENTE	\$ 1,09	\$ 1,09	\$ 1,08	\$ 1,08
	TOTAL PASIVO				
ENDEUDAMIENTO (PORCENTAJES)					
NOMBRE	FORMULA	2020	2021	2022	2023
ENDEUDAMIENTO NETO	PASIVO TOTAL	87,33%	86,84%	87,30%	87,66%
	ACTIVO TOTAL				
PATRIMONIO A ACTIVO	PATRIMONIO	12,67%	13,13%	12,63%	12,29%
	ACTIVO TOTAL				
ENDEUDAMIENTO A CORTO PLAZO	PASIVO CORRIENTE	95,89%	95,61%	98,47%	96,12%
	PASIVO TOTAL				
ENDEUDAMIENTO A LARGO PLAZO	PASIVO LARGO PLAZO	4,11%	4,39%	1,53%	3,88%
	PASIVO TOTAL				
COBERTURA DE INTERESES	UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 1,02	\$ 1,04	\$ 1,07	\$ 1,05
	GASTO FINANCIERO				
APALANCAMIENTO NETO (multiplicador de capital)	ACTIVO TOTAL	\$ 7,90	\$ 7,62	\$ 7,92	\$ 8,14
	CAPITAL CONTABLE				
APALANCAMIENTO CORTO PLAZO	PASIVO CORRIENTE	\$ 6,61	\$ 6,33	\$ 6,81	\$ 6,85
	CAPITAL CONTABLE				
APALANCAMIENTO LARGO PLAZO	PASIVO LARGO PLAZO	\$ 0,28	\$ 0,29	\$ 0,11	\$ 0,28
	CAPITAL CONTABLE				

Fuente: Registros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Tabla 5-22: Interpretación individual de los índices financieros

INDICES FINANCIEROS			
LIQUIDEZ N° DE VECES			
ANÁLISIS 2020	ANÁLISIS 2021	ANÁLISIS 2022	ANÁLISIS 2023
Por cada dólar de deuda en el corto plazo la empresa dispone de 1,133\$ para hacer frente a sus obligaciones.	Por cada dólar de deuda en el corto plazo la empresa dispone de 1,138\$ para hacer frente a sus obligaciones.	Por cada dólar de deuda en el corto plazo la empresa dispone de 1,10\$ para hacer frente a sus obligaciones.	Por cada dólar de deuda en el corto plazo la empresa dispone de 1,125\$ para hacer frente a sus obligaciones.
Por cada dólar de deuda en el corto plazo la empresa dispone de 1,132 \$ para hacer frente a sus obligaciones	Por cada dólar de deuda en el corto plazo la empresa dispone de 1,136 \$ para hacer frente a sus obligaciones	Por cada dólar de deuda en el corto plazo la empresa dispone de 1,096 \$ para hacer frente a sus obligaciones	Por cada dólar de deuda en el corto plazo la empresa dispone de 1,120 \$ para hacer frente a sus obligaciones
En el año 1, una vez pagada la deuda de corto plazo nos quedan disponibles 50,17\$ millones	En el año 1, una vez pagada la deuda de corto plazo nos quedan disponibles 57,48\$ millones	En el año 1, una vez pagada la deuda de corto plazo nos quedan disponibles 49,66\$ millones	En el año 1, una vez pagada la deuda de corto plazo nos quedan disponibles 68,58\$ millones
Por cada dólar de deuda total 1,09\$ para hacer frente a las deudas	Por cada dólar de deuda total 1,09\$ para hacer frente a las deudas	Por cada dólar de deuda total 1,08\$ para hacer frente a las deudas	Por cada dólar de deuda total 1,08\$ para hacer frente a las deudas
ENDEUDAMIENTO (PORCENTAJES)			
ANÁLISIS 2020	ANÁLISIS 2021	ANÁLISIS 2022	ANÁLISIS 2023
El 87,33% del activo total a sido financiado mediante endeudamiento	El 86,84% del activo total a sido financiado mediante endeudamiento	El 87,30% del activo total a sido financiado mediante endeudamiento	El 87,66% del activo total a sido financiado mediante endeudamiento
El 12,67% del activo total a sido financiado mediante el aporte de los socios.	El 13,13% del activo total a sido financiado mediante el aporte de los socios.	El 12,63% del activo total a sido financiado mediante el aporte de los socios.	El 12,29% del activo total a sido financiado mediante el aporte de los socios.
Del total de la deuda adquirida por la empresa el 95,86% debe pagarlo en un año.	Del total de la deuda adquirida por la empresa el 95,61% debe pagarlo en un año.	Del total de la deuda adquirida por la empresa el 98,47% debe pagarlo en un año.	Del total de la deuda adquirida por la empresa el 96,12% debe pagarlo en un año.
Por cada dólar de deuda 0,041 ctvs tengo que pagarlo a mas de 1 año total de mi deuda el 4,11% es deuda a largo plazo	Por cada dólar de deuda 0,043 ctvs tengo que pagarlo a mas de 1 año total de mi deuda el 4,39% es deuda a largo plazo	Por cada dólar de deuda 0,015 ctvs tengo que pagarlo a mas de 1 año total de mi deuda el 1,53% es deuda a largo plazo	Por cada dólar de deuda 0,038 ctvs tengo que pagarlo a mas de 1 año total de mi deuda el 3,88% es deuda a largo plazo
Por cada dólar que pago al banco como interes yo tengo 1,02\$ de utilidad operacional	Por cada dólar que pago al banco como interes yo tengo 1,04\$ de utilidad operacional	Por cada dólar que pago al banco como interes yo tengo 1,07\$ de utilidad operacional	Por cada dólar que pago al banco como interes yo tengo 1,05\$ de utilidad operacional
Por cada dólar de los socios la empresa ha generado 7,90\$ o se ha multiplicado 7 veces la inversión de la empresa	Por cada dólar de los socios la empresa ha generado 7,62\$ o se ha multiplicado 7 veces la inversión de la empresa	Por cada dólar de los socios la empresa ha generado 7,92\$ o se ha multiplicado 7 veces la inversión de la empresa	Por cada dólar de los socios la empresa ha generado 8,14\$ o se ha multiplicado 8 veces la inversión de la empresa
Por cada dólar que han aportado los socios, incluso deben responder con 6,61 \$ de la deuda a corto plazo de la empresa	Por cada dólar que han aportado los socios, incluso deben responder con 6,33 \$ de la deuda a corto plazo de la empresa	Por cada dólar que han aportado los socios, incluso deben responder con 6,81 \$ de la deuda a corto plazo de la empresa	Por cada dólar que han aportado los socios, incluso deben responder con 6,85 \$ de la deuda a corto plazo de la empresa
El aporte de los socios debe responder con 0,28 \$ de la deuda a largo plazo de la empresa	El aporte de los socios debe responder con 0,29 \$ de la deuda a largo plazo de la empresa	El aporte de los socios debe responder con 0,11 \$ de la deuda a largo plazo de la empresa	El aporte de los socios debe responder con 0,28 \$ de la deuda a largo plazo de la empresa

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: Los indicadores de liquidez y endeudamiento son fundamentales, Los indicadores de liquidez, como la razón rápida y la razón de liquidez, permiten evaluar la capacidad de la COAC para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo. Una buena liquidez indica que la cooperativa tiene suficientes activos líquidos para hacer frente a sus deudas inmediatas. Los indicadores de endeudamiento, como la razón deuda-capital y la razón deuda total a activos, proporcionan información sobre cuánto de los activos de la COAC están financiados por deuda. Un endeudamiento excesivo puede ser una señal de riesgo financiero, mientras que un endeudamiento equilibrado es crucial para garantizar la sostenibilidad a largo plazo. los indicadores de liquidez y endeudamiento son herramientas críticas para evaluar la salud financiera. Proporcionan información esencial para la toma de decisiones financieras, la planificación estratégica y la gestión de riesgos, lo que a su vez contribuye a la estabilidad y éxito a largo plazo de la cooperativa.

5.2.1.8. *Estadística descriptiva*

Tabla 5-23: Descripción de cálculos de estadística descriptiva

ESTADISTICA DESCRIPTIVA	
Media	Se utiliza para distribuciones normales de números, con una cantidad baja de valores atípicos.
Error típico	determina el grado en que la estimación de una muestra puede diferir con respecto al parámetro de una población.
Mediana	se utiliza para distribuciones normales de números, con una cantidad baja de valores atípicos.
Moda	Identifica el número que aparece más frecuentemente en un grupo de números
Desviación estándar	Se usa para medir la fiabilidad de las conclusiones estadísticas.
Varianza de la muestra	Para describir, analizar y entender el comportamiento de una variable a través del tiempo
Curtosis	determina el grado de concentración que presentan los valores de una variable alrededor de la zona central de la distribución de frecuencias.
Coefficiente de asimetría	indican si hay el mismo número de elementos a izquierda y derecha de la media
Rango	Permite obtener una idea de la dispersión de los datos, cuanto mayor es el rango, aún más dispersos están los datos.
Mínimo	Permite conocer el menor de los elementos de un cierto conjunto.
Máximo	Permite conocer el mayor de los elementos de un cierto conjunto.
Suma	Representa el valor total de los elementos de un cierto grupo o conjunto.
Cuenta	Permite cuantificar la realidad y disponer de los elementos
Nivel de confianza(95,0%)	este informa en qué porcentaje de casos la estimación es certera.

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Tabla 5-24: Estadística descriptiva individual de las variables

ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVA INDIVIDUAL DE LAS VARIABLES					
<i>Apalancamiento</i>		<i>Solvencia</i>		<i>Eficiencia</i>	
Media	12,6725	Media	18,5475	Media	125,35
Error típico	0,17283783	Error típico	0,57702361	Error típico	17,1385705
Mediana	12,635	Mediana	18,265	Mediana	115,26
Moda	#N/D	Moda	#N/D	Moda	#N/D
Desviación estándar	0,34567567	Desviación estándar	1,15404723	Desviación estándar	34,2771411
Varianza de la muestra	0,11949167	Varianza de la muestra	1,331825	Varianza de la muestra	1174,9224
Curtosis	1,72571391	Curtosis	-0,68247934	Curtosis	2,89563087
Coefficiente de asimetría	0,64050402	Coefficiente de asimetría	0,94611529	Coefficiente de asimetría	1,55719503
Rango	0,84	Rango	2,5	Rango	78,9
Mínimo	12,29	Mínimo	17,58	Mínimo	95,99
Máximo	13,13	Máximo	20,08	Máximo	174,89
Suma	50,69	Suma	74,19	Suma	501,4
Cuenta	4	Cuenta	4	Cuenta	4
Mayor (1)	13,13	Mayor (1)	20,08	Mayor (1)	174,89
Menor (1)	12,29	Menor (1)	17,58	Menor (1)	95,99
Nivel de confianza (95,0%)	0,55004712	Nivel de confianza (95,0%)	1,83634667	Nivel de confianza (95,0%)	54,5425805
<i>liquidez</i>		<i>Calidad de activos</i>		<i>ROE</i>	
Media	28,775	Media	111,5675	Media	4,11
Error típico	2,04787085	Error típico	1,33988417	Error típico	0,91289831
Mediana	27,9	Mediana	111,31	Mediana	4,005
Moda	#N/D	Moda	#N/D	Moda	#N/D
Desviación estándar	4,09574169	Desviación estándar	2,67976834	Desviación estándar	1,82579663
Varianza de la muestra	16,7751	Varianza de la muestra	7,18115833	Varianza de la muestra	3,33353333
Curtosis	0,44623091	Curtosis	1,56045058	Curtosis	-2,087569
Coefficiente de asimetría	1,018134	Coefficiente de asimetría	0,56472369	Coefficiente de asimetría	0,24498805
Rango	9,34	Rango	6,51	Rango	4,13
Mínimo	24,98	Mínimo	108,57	Mínimo	2,15
Máximo	34,32	Máximo	115,08	Máximo	6,28

Suma	115,1	Suma	446,27	Suma	16,44
Cuenta	4	Cuenta	4	Cuenta	4
Mayor (1)	34,32	Mayor (1)	115,08	Mayor (1)	6,28
Menor (1)	24,98	Menor (1)	108,57	Menor (1)	2,15
Nivel de confianza (95,0%)	6,51723901	Nivel de confianza (95,0%)	4,26410942	Nivel de confianza (95,0%)	2,90524987
ROA		Cobertura		Morosidad	
Media	0,5225	Media	159,4825	Media	4,6
Error típico	0,11448253	Error típico	16,2591674	Error típico	0,75514899
Mediana	0,51	Mediana	165,645	Mediana	3,99
Moda	#N/D	Moda	#N/D	Moda	#N/D
Desviación estándar	0,22896506	Desviación estándar	32,5183347	Desviación estándar	1,51029798
Varianza de la muestra	0,052425	Varianza de la muestra	1057,44209	Varianza de la muestra	2,281
Curtosis	-1,20029863	Curtosis	1,79338178	Curtosis	3,34237183
Coefficiente de asimetría	0,25877883	Coefficiente de asimetría	-1,05246378	Coefficiente de asimetría	1,8213291
Rango	0,53	Rango	77,18	Rango	3,24
Mínimo	0,27	Mínimo	114,73	Mínimo	3,59
Máximo	0,8	Máximo	191,91	Máximo	6,83
Suma	2,09	Suma	637,93	Suma	18,4
Cuenta	4	Cuenta	4	Cuenta	4
Mayor (1)	0,8	Mayor (1)	191,91	Mayor (1)	6,83
Menor (1)	0,27	Menor (1)	114,73	Menor (1)	3,59
Nivel de confianza (95,0%)	0,36433451	Nivel de confianza (95,0%)	51,7439271	Nivel de confianza (95,0%)	2,40322112
Patrimonio/Depósitos		Porcentaje de Encaje		Intermediación financiera	
Media	15,54	Media	2,6125	Media	78,46
Error típico	0,30378172	Error típico	0,25743527	Error típico	2,19970831
Mediana	15,42	Mediana	2,66	Mediana	77,895
Moda	#N/D	Moda	#N/D	Moda	#N/D
Desviación estándar	0,60756344	Desviación estándar	0,51487053	Desviación estándar	4,39941663
Varianza de la muestra	0,36913333	Varianza de la muestra	0,26509167	Varianza de la muestra	19,3548667
Curtosis	-2,01415954	Curtosis	1,48203879	Curtosis	-2,7200913
Coefficiente de asimetría	0,68509692	Coefficiente de asimetría	-0,54029519	Coefficiente de asimetría	0,45670779

Rango	1,3	Rango	1,25	Rango	9,55
Mínimo	15,01	Mínimo	1,94	Mínimo	74,25
Máximo	16,31	Máximo	3,19	Máximo	83,8
Suma	62,16	Suma	10,45	Suma	313,84
Cuenta	4	Cuenta	4	Cuenta	4
Mayor (1)	16,31	Mayor (1)	3,19	Mayor (1)	83,8
Menor (1)	15,01	Menor (1)	1,94	Menor (1)	74,25
Nivel de confianza (95,0%)	0,96676901	Nivel de confianza (95,0%)	0,81927391	Nivel de confianza (95,0%)	7,0004536
<i>Morosidad Consumo Ordinario</i>		<i>Morosidad Consumo Prioritario</i>		<i>Morosidad Consumo Total</i>	
Media	1,0075	Media	4,185	Media	4,0375
Error típico	0,65829799	Error típico	0,70405374	Error típico	0,78626093
Mediana	0,63	Mediana	3,82	Mediana	3,755
Moda	0	Moda	#N/D	Moda	#N/D
Desviación estándar	1,31659599	Desviación estándar	1,40810748	Desviación estándar	1,57252186
Varianza de la muestra	1,733425	Varianza de la muestra	1,98276667	Varianza de la muestra	2,472825
Curtosis	-0,50451469	Curtosis	1,64698097	Curtosis	0,89293315
Coefficiente de asimetría	1,00656394	Coefficiente de asimetría	1,29504176	Coefficiente de asimetría	0,93617409
Rango	2,77	Rango	3,22	Rango	3,68
Mínimo	0	Mínimo	2,94	Mínimo	2,48
Máximo	2,77	Máximo	6,16	Máximo	6,16
Suma	4,03	Suma	16,74	Suma	16,15
Cuenta	4	Cuenta	4	Cuenta	4
Mayor (1)	2,77	Mayor (1)	6,16	Mayor (1)	6,16
Menor (1)	0	Menor (1)	2,94	Menor (1)	2,48
Nivel de confianza (95,0%)	2,09499802	Nivel de confianza (95,0%)	2,24061322	Nivel de confianza (95,0%)	2,50223319
<i>Morosidad Microcrédito total</i>		<i>Morosidad Comercial Prioritario</i>		<i>Morosidad Vivienda Inmobiliaria</i>	
Media	5,6	Media	3,5925	Media	1,6575
Error típico	0,88775935	Error típico	0,19456683	Error típico	0,23080926
Mediana	4,915	Mediana	3,49	Mediana	1,475
Moda	#N/D	Moda	#N/D	Moda	#N/D
Desviación estándar	1,7755187	Desviación estándar	0,38913365	Desviación estándar	0,46161853

Varianza de la muestra	3,15246667	Varianza de la muestra	0,151425	Varianza de la muestra	0,21309167
Curtosis	3,5540263	Curtosis	1,76237897	Curtosis	3,42675275
Coefficiente de asimetría	1,84834821	Coefficiente de asimetría	1,32150746	Coefficiente de asimetría	1,83284675
Rango	3,89	Rango	0,89	Rango	1
Mínimo	4,34	Mínimo	3,25	Mínimo	1,34
Máximo	8,23	Máximo	4,14	Máximo	2,34
Suma	22,4	Suma	14,37	Suma	6,63
Cuenta	4	Cuenta	4	Cuenta	4
Mayor (1)	8,23	Mayor (1)	4,14	Mayor (1)	2,34
Menor (1)	4,34	Menor (1)	3,25	Menor (1)	1,34
Nivel de confianza (95,0%)	2,82524647	Nivel de confianza (95,0%)	0,61919848	Nivel de confianza (95,0%)	0,73453809

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: La estadística descriptiva es una herramienta esencial para analizar y resumir datos numéricos, como los indicadores financieros de la COAC. Aplicar estadística descriptiva a los datos de indicadores de una COAC tiene varias utilidades, permite resumir los datos de los indicadores de manera concisa. Proporciona medidas de tendencia central, como la media y la mediana, así como medidas de dispersión, como la desviación estándar y el rango Inter cuartil. Estos resúmenes ayudan a tener una comprensión rápida y clara de cómo se distribuyen los valores, es posible identificar patrones y tendencias en los indicadores financieros de la COAC. Al aplicar la estadística descriptiva de manera regular, la COAC puede establecer un proceso de monitoreo constante de sus indicadores financieros. Esto permite detectar cambios y tendencias a lo largo del tiempo, lo que es fundamental para tomar decisiones informadas y ajustar estrategias cuando sea necesario.

La aplicación de estadística descriptiva a los datos de indicadores de la COAC brinda una comprensión profunda de su situación financiera y operativa. Esto facilita la gestión efectiva de los recursos, la planificación estratégica y la toma de decisiones informadas para el beneficio a largo plazo de la cooperativa y sus miembros.

5.2.1.9. Prueba de chi-cuadrado al periodo 2020-2023

Tabla 5-25: Frecuencias observadas

FRECUENCIAS OBSERVADAS															
AÑO	Apalancamiento	Solvencia	Eficiencia	liquidez	Calidad de activos	ROE	ROA	Cobertura	Morosidad	Patrimonio/Depositos	Porcentaje de Encaje	Intermediación financiera	Morosidad Consumo Total	Morosidad Microcrédito total	TOTAL
	Y	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	
2020	12,64	17,74	95,99	29,25	115,08	2,15	0,27	161,06	3,76	15,74	3,19	80,26	2,48	4,83	544,44
2021	13,13	20,08	113,69	26,55	111,10	3,16	0,42	191,91	3,59	16,31	2,71	75,53	3,35	4,34	585,87
2022	12,63	18,79	116,83	24,98	111,52	6,28	0,80	170,23	4,22	15,10	2,61	74,25	4,16	5,00	567,40
2023	12,29	17,58	174,89	34,32	108,57	4,85	0,60	114,73	6,83	15,01	1,94	83,80	6,16	8,23	589,80
TOTAL	50,69	74,19	501,40	115,10	446,27	16,44	2,09	637,93	18,40	62,16	10,45	313,84	16,15	22,40	2.287,51

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Formula del Cálculo de Frecuencias Esperadas

$$Fe = \frac{\text{Total Fila} * \text{Total Columna}}{\text{Total tabla}}$$

Tabla 5-26: Frecuencias esperadas

FRECUENCIAS ESPERADAS															
AÑO	Apalancamiento	Solvencia	Eficiencia	liquidez	Calidad de activos	ROE	ROA	Cobertura	Morosidad	Patrimonio/Depositos	Porcentaje de Encaje	Intermediación financiera	Morosidad Consumo Total	Morosidad Microcrédito total	TOTAL
	Y	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	
2020	12,06	17,66	119,34	27,39	106,21	3,91	0,50	151,83	4,38	14,79	2,49	74,70	3,84	5,33	544,44
2021	12,98	19,00	128,42	29,48	114,30	4,21	0,54	163,38	4,71	15,92	2,68	80,38	4,14	5,74	585,87
2022	12,57	18,40	124,37	28,55	110,69	4,08	0,52	158,23	4,56	15,42	2,59	77,85	4,01	5,56	567,40
2023	13,07	19,13	129,28	29,68	115,06	4,24	0,54	164,48	4,74	16,03	2,69	80,92	4,16	5,78	589,80
TOTAL	50,69	74,19	501,40	115,10	446,27	16,44	2,09	637,93	18,40	62,16	10,45	313,84	16,15	22,40	2.287,51

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Tabla 5-27: Proceso de cálculo de Chi - Cuadrado

$F_o - F_e$	0,5755	0,0824	-23,3460	1,8556	8,8653	-1,7628	-0,2274	9,2291	-0,6193	0,9456	0,7028	5,5643	-1,3638	-0,5013
	0,1474	1,0787	-14,7270	-2,9291	-3,1973	-1,0506	-0,1153	28,5253	-1,1226	0,3898	0,0336	-4,8497	-0,7863	-1,3970
	0,0567	0,3877	-7,5386	-3,5697	0,8260	2,2022	0,2816	11,9962	-0,3440	-0,3183	0,0180	-3,5957	0,1541	-0,5562
	-0,7797	-1,5488	45,6116	4,6432	-6,4940	0,6112	0,0611	-49,7506	2,0858	-1,0170	-0,7544	2,8811	1,9960	2,4545
$(F_o - F_e)^2$	0,3312	0,0068	545,0341	3,4431	78,5932	3,1075	0,0517	85,1770	0,3835	0,8941	0,4940	30,9620	1,8599	0,2513
	0,0217	1,1636	216,8851	8,5794	10,2227	1,1037	0,0133	813,6949	1,2601	0,1519	0,0011	23,5199	0,6182	1,9517
	0,0032	0,1503	56,8301	12,7428	0,6823	4,8496	0,0793	143,9080	0,1183	0,1013	0,0003	12,9291	0,0238	0,3093
	0,6079	2,3987	2.080,4146	21,5593	42,1720	0,3736	0,0037	2.475,1264	4,3507	1,0343	0,5691	8,3006	3,9839	6,0246
$\frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$	0,0275	0,0004	4,5672	0,1257	0,7399	0,7942	0,1040	0,5610	0,0876	0,0604	0,1986	0,4145	0,4839	0,0471
	0,0017	0,0612	1,6889	0,2910	0,0894	0,2621	0,0248	4,9802	0,2674	0,0095	0,0004	0,2926	0,1495	0,3402
	0,0003	0,0082	0,4569	0,4463	0,0062	1,1893	0,1530	0,9095	0,0259	0,0066	0,0001	0,1661	0,0059	0,0557
	0,0465	0,1254	16,0925	0,7265	0,3665	0,0881	0,0069	15,0481	0,9171	0,0645	0,2112	0,1026	0,9567	1,0431

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Tabla 5-28: Tabla de distribución Chi Cuadrado

df	$\chi^2_{.995}$	$\chi^2_{.990}$	$\chi^2_{.975}$	$\chi^2_{.950}$	$\chi^2_{.900}$	$\chi^2_{.100}$	$\chi^2_{.050}$	$\chi^2_{.025}$	$\chi^2_{.010}$	$\chi^2_{.005}$
1	0.000	0.000	0.001	0.004	0.016	2.706	3.841	5.024	6.635	7.879
2	0.010	0.020	0.051	0.103	0.211	4.605	5.991	7.378	9.210	10.597
3	0.072	0.115	0.216	0.352	0.584	6.251	7.815	9.348	11.345	12.838
4	0.207	0.297	0.484	0.711	1.064	7.779	9.488	11.143	13.277	14.860
5	0.412	0.554	0.831	1.145	1.610	9.236	11.070	12.833	15.086	16.750
6	0.676	0.872	1.237	1.635	2.204	10.645	12.592	14.449	16.812	18.548
7	0.989	1.239	1.690	2.167	2.833	12.017	14.067	16.013	18.475	20.278
8	1.344	1.646	2.180	2.733	3.490	13.362	15.507	17.535	20.090	21.955
9	1.735	2.088	2.700	3.325	4.168	14.684	16.919	19.023	21.666	23.589
10	2.156	2.558	3.247	3.940	4.865	15.987	18.307	20.483	23.209	25.188
11	2.603	3.053	3.816	4.575	5.578	17.275	19.675	21.920	24.725	26.757
12	3.074	3.571	4.404	5.226	6.304	18.549	21.026	23.337	26.217	28.300
13	3.565	4.107	5.009	5.892	7.042	19.812	22.362	24.736	27.688	29.819
14	4.075	4.660	5.629	6.571	7.790	21.064	23.685	26.119	29.141	31.319
15	4.601	5.229	6.262	7.261	8.547	22.307	24.996	27.488	30.578	32.801
16	5.142	5.812	6.908	7.962	9.312	23.542	26.296	28.845	32.000	34.267
17	5.697	6.408	7.564	8.672	10.085	24.769	27.587	30.191	33.409	35.718
18	6.265	7.015	8.231	9.390	10.865	25.989	28.869	31.526	34.805	37.156
19	6.844	7.633	8.907	10.117	11.651	27.204	30.144	32.852	36.191	38.582
20	7.434	8.260	9.591	10.851	12.443	28.412	31.410	34.170	37.566	39.997
21	8.034	8.897	10.283	11.591	13.240	29.615	32.671	35.479	38.932	41.401
22	8.643	9.542	10.982	12.338	14.041	30.813	33.924	36.781	40.289	42.796
23	9.260	10.196	11.689	13.091	14.848	32.007	35.172	38.076	41.638	44.181
24	9.886	10.856	12.401	13.848	15.659	33.196	36.415	39.364	42.980	45.559
25	10.520	11.524	13.120	14.611	16.473	34.382	37.652	40.646	44.314	46.928
26	11.160	12.198	13.844	15.379	17.292	35.563	38.885	41.923	45.642	48.290
27	11.808	12.879	14.573	16.151	18.114	36.741	40.113	43.195	46.963	49.645
28	12.461	13.565	15.308	16.928	18.939	37.916	41.337	44.461	48.278	50.993
29	13.121	14.256	16.047	17.708	19.768	39.087	42.557	45.722	49.588	52.336
30	13.787	14.953	16.791	18.493	20.599	40.256	43.773	46.979	50.892	53.672
40	20.707	22.164	24.433	26.509	29.051	51.805	55.758	59.342	63.691	66.766
50	27.991	29.707	32.357	34.764	37.689	63.167	67.505	71.420	76.154	79.490
60	35.534	37.485	40.482	43.188	46.459	74.397	79.082	83.298	88.379	91.952
70	43.275	45.442	48.758	51.739	55.329	85.527	90.531	95.023	100.425	104.215
80	51.172	53.540	57.153	60.391	64.278	96.578	101.879	106.629	112.329	116.321
90	59.196	61.754	65.647	69.126	73.291	107.565	113.145	118.136	124.116	128.299
100	67.328	70.065	74.222	77.929	82.358	118.498	124.342	129.561	135.807	140.169

Fuente: Manual de estadística universitaria, (2023).

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Tabla 5-29: Resultado del análisis en conjunto de las variables

RESULTADO DEL ANÁLISIS EN CONJUNTO DE LAS VARIABLES

$$X^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$

TOTAL FILAS	4
TOTAL COLUMNAS	14
GL =	39

$X^2 = 55,8968387 \text{ ® CALCULADO}$

 $X^2 = 55,76 \text{ ® CRITICO}$

55,90 > 55,76

ACEPTAMOS LA HIPOTESIS ALTERNATIVA H1 Y RECHAZAMOS LA HIPOTESIS NULA H0

Realizado por: Bonilla, L. 2023.

Análisis: La prueba de chi-cuadrado es una técnica estadística que se utiliza para evaluar la relación entre dos o más variables categóricas. Aplicar la prueba de chi-cuadrado a los indicadores financieros de la COAC tiene varios propósitos, para evaluar si hay cambios significativos en la distribución de los indicadores a lo largo del tiempo, determinar si existe una relación significativa de independencia entre dos variables categóricas en el contexto de los indicadores financieros. Por ejemplo, podrías querer evaluar si existe una relación entre la clasificación crediticia de los socios de la COAC y su tasa de morosidad. Si la prueba de chi-cuadrado muestra una asociación significativa, esto podría indicar que los niveles de clasificación crediticia están relacionados con los niveles de morosidad.

Es importante recordar que la prueba de chi-cuadrado evalúa la asociación entre las variables categóricas estudiadas y no implica causalidad. Siempre se debe interpretar en el contexto adecuado y considerar otras variables y factores que puedan estar influyendo en los resultados. Además, es fundamental contar con un tamaño de muestra adecuado para obtener resultados confiables.

CONCLUSIONES

- El presente trabajo ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de la operatividad actual de los productos y servicios financieros proporcionados por la COAC, utilizando una metodología de investigación adecuada para un trabajo de titulación. A través de este estudio, se ha obtenido una visión detallada y completa de cómo la Cooperativa opera y brinda sus productos y servicios a sus socios. El enfoque metodológico aplicado ha permitido una exploración profunda de los procesos internos, las prácticas de servicio al cliente y la gestión financiera que sustentan las operaciones, la metodología seleccionada ha demostrado ser efectiva para recopilar datos relevantes y significativos, así como para analizarlos de manera sistemática y rigurosa.
- Mediante el análisis exhaustivo realizado para evaluar la frecuencia de uso de los productos y servicios financieros entre los socios de la Cooperativa, así como su relación con los niveles de satisfacción, ha arrojado valiosas perspectivas sobre la dinámica entre la oferta y la demanda en el contexto financiero. A través de este estudio, se ha logrado comprender de manera más profunda cómo los clientes interactúan con los servicios financieros y cómo esta interacción impacta en su grado de satisfacción. Aquellos socios que hacen un uso más frecuente de los productos y servicios financieros tienden a expresar una mayor satisfacción en comparación con aquellos que utilizan los servicios de manera esporádica o limitada. Esta correlación sugiere que la Cooperativa está generando valor y cumpliendo con las expectativas de los socios que encuentran utilidad en sus servicios financieros de manera continua. La Cooperativa puede beneficiarse al fomentar una mayor frecuencia de uso de sus productos y servicios financieros.
- El proceso de análisis que involucró la aplicación de diversos cálculos con los cuales se ha creado de una matriz que ha resultado en la identificación clara de los servicios financieros con un mayor potencial para mejorar la competitividad. A través de este enfoque metodológico, se ha logrado un entendimiento más profundo de cómo los distintos servicios financieros impactan en la competitividad general de la organización. La matriz desarrollada proporciona una valiosa hoja de ruta para la toma de decisiones estratégicas. Los cálculos y criterios utilizados para evaluar y calificar los servicios financieros permiten una comparación objetiva y cuantitativa. Esto ha permitido resaltar aquellos servicios que tienen un impacto más significativo en la competitividad y que, por lo tanto, merecen una atención prioritaria en términos de mejora y desarrollo. El análisis cuantitativo no solo identifica oportunidades, sino que también puede ayudar a priorizar recursos y esfuerzos para lograr un impacto máximo en la competitividad.

RECOMENDACIONES

- Basándonos en los resultados obtenidos y la exhaustiva metodología aplicada en este estudio de las prácticas de servicio, se recomienda enfocarse en el fortalecimiento de la experiencia del socio. Esto implica no solo brindar servicios financieros efectivos, sino también garantizar una interacción fluida, transparente y amigable. La implementación de canales de comunicación efectivos y la capacitación continua del personal podrían elevar la satisfacción general del cliente. Se sugiere evaluar y mejorar estos procesos para aumentar la eficiencia operativa. La automatización de tareas rutinarias y la implementación de tecnología pueden agilizar los flujos de trabajo y liberar recursos para actividades más estratégicas. La combinación de los hallazgos de este estudio con estas recomendaciones puede contribuir significativamente a la evolución positiva de la COAC. La inversión en la mejora de la experiencia del cliente, la eficiencia interna y la oferta de productos puede fortalecer la posición competitiva y generar un impacto positivo en la satisfacción de los socios y en el logro de los objetivos organizacionales.
- Implementar programas de educación financiera que se adapten a las necesidades y niveles de conocimiento de sus socios. Estos programas pueden ayudar a aumentar la comprensión de los beneficios y la funcionalidad de los productos y servicios, identificar las preferencias individuales de los socios y ofrecer soluciones personalizadas puede generar un mayor valor percibido y, en consecuencia, impulsar la frecuencia de uso. La creación de incentivos específicos puede motivar a los socios a utilizar los productos y servicios con mayor regularidad, recompensas o beneficios adicionales podrían fomentar la participación activa y el uso continuo.
- Considerando la profundidad de los resultados obtenidos y la relevancia de la matriz creada a través de este enfoque analítico, se sugiere desarrollar estrategias segmentadas que aborden de manera específica cada uno de estos servicios. La personalización de enfoques permitirá optimizar los recursos y las tácticas para maximizar el impacto en cada área clave. La matriz ha puesto de manifiesto los servicios con el potencial más significativo para impulsar la competitividad. Recomendamos canalizar la innovación hacia estos servicios, identificando oportunidades para mejorarlos, adaptarlos a las necesidades cambiantes del mercado y ofrecer valor añadido. La matriz debería considerarse una herramienta en constante evolución. Se sugiere implementar un sistema de seguimiento continuo para evaluar la efectividad de las mejoras implementadas en los servicios prioritarios y realizar ajustes según sea necesario.

BIBLIOGRAFÍA

- Alban, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7591592>
- Albayero, M., Tejada, M., & Hernandez, J. (2020). *Una aproximación teórica para la aplicación de la metodología del enfoque mixto en la investigación*. (Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica de El Salvador). Recuperado de: <http://biblioteca.utec.edu.sv:8080/jspui/handle/11298/1156>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2022). *Código orgánico monetario y financiero*. (2022). Recuperado de: <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3399>
- Aspiazu, E. (2019). *Análisis de chi-cuadrado y estadística no paramétrica para medir la dependencia lineal de variables relacionadas*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/335639071_analisis_de_chi-cuadrado
- Carrillo, P. (2019). *Cultura organizacional y desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas*. (Tesis de posgrado, Universidad Nacional de la Plata). Recuperado de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/75026>
- Cedeño, A., & Bravo, V. (2020). *Las instituciones financieras y su aporte al sector microempresarial ecuatoriano: artículo de revisión*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8377822>
- Elizalde, K. (2019). *El proceso contable según las normas internacionales de información financiera*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/335849595_El_proceso_contable_segun_las_normas_internacionales_de_informacion_financiera
- Fernández, A. (2019). *Inteligencia artificial en los servicios financieros*. España: Boletín económico.
- García, M. (2021). *Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2021000100227
- Guamán, A., & Urbina, miriam. (2021). *Determinantes del desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5711/571167877010/571167877010.pdf>
- Guerrero, R., Arregui, R., Espinoza, A., & Sulca, G. (2021). *Supervisión basada en riesgos, eficaz también en pandemia*. Recuperado de: <https://www.findevgateway.org/es/publicacion/2021/11/ecuador-supervision-basada-en-riesgos-eficaz-tambien-en-pandemia>

- Guerrero, R., Espinoza, A., Arregui, R., & Sulca, G. (2020). *Supervisión Basada en Riesgos, eficaz también en pandemia*. Recuperado de: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2021/12/Libro-Ecuador-Supervision-Basada-en-riesgos.pdf>
- Huanca, O., & Tinitana, K. (2019). *Los indicadores financieros y el impacto en la insolvencia de las empresas*. *Observatorio de la economía latinoamericana*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8936270>
- López, N., & Sandoval, I. (2018). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*. Recuperado de: https://pics.unison.mx/wp-content/uploads/2013/10/1_Metodos_y_tecnicas_cuantitativa_y_cualitativa.pdf
- Manobanda, S. (2018). *Análisis de las herramientas para la gestión del marketing relacional en la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato*. (Tesis de posgrado, Universidad Espíritu Santo). Recuperado de: <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2932/1/MANOBANDA%20QUITO%20SANDRA%20PATRICIA%20.pdf>
- Molina, E. (2019). *El rendimiento financiero explicado a través de los principios cooperativos. Un estudio en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7724988>
- Ocaña, Á., & Medina, M. (2022). *Administración estratégica en las pymes de Tungurahua y su impacto en la reactivación post pandemia*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35378>
- Osuna, O., & Vargas, J. (2019). *Factores internos y externos a la empresa que propician entornos de productividad en el sector privado*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7438879>
- Párraga, F., & Vázquez, S. (2021). *Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: Una revisión sistemática*. Recuperado de: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2610>
- Peña, C., & Márquez, C. (2019). *Estadística descriptiva y probabilidad*. Recuperado de: <https://download.e-bookshelf.de/download/0014/0306/43/L-G-0014030643-0042574006.pdf>
- Pérez, R., Márquez, G., & Rosales, A. (2019). *Técnicas de investigación operativa aplicadas al trabajo por cuenta propia*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/337031745_Tecnicas_de_investigacion_operativa_aplicadas_al_trabajo_por_cuenta_propia
- Reyes, M. (2018). *La encuesta*. Recuperado de: <http://files.sld.cu/bmn/files/2015/01/laencuesta.pdf>

- Rodríguez, J. (2020). *Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/1342/134265182007/html/>
- Suárez, A. (2020). *Estudio correlacional entre financiamiento y rentabilidad para empresas inmobiliarias del Ecuador. (Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil)*. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15019?locale=en>
- Suárez, P. (2021). *La enseñanza del componente gramatical: El método deductivo e inductivo. (Tesis de posgrado, Universidad de la Laguna)*. Recuperado de: <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/23240>
- Tenemea, J., Moreno, V., & Vásquez, L. (2020). *Gestión del riesgo crediticio en el sistema financiero popular y solidario bajo la coyuntura COVID-19*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8316324>
- Valle, A. (2022). *La investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación*. Recuperado de: <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/184559/GU%c3%8dA%20INVESTIGACI%c3%93N%20DESCRIPTIVA%202022.pdf>
- Villanueva, K., & Triviño, K. (2020). *Las habilidades gerenciales como aliado del líder para ejecutar la estrategia organizacional*. Recuperado de: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2152>

Total 28 referencias bibliográficas



ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.**

Pregunta 1. ¿Está satisfecho con las oportunidades de crecimiento de tu carrera en esta COAC?

Muy satisfecho	<input type="checkbox"/>	Poco satisfecho	<input type="checkbox"/>
Algo satisfecho	<input type="checkbox"/>	Nada satisfecho	<input type="checkbox"/>
Neutral	<input type="checkbox"/>		

Pregunta 2. ¿El gerente le comunica las expectativas y le da retroalimentación de manera clara y profesional?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Muy pocas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>		

Pregunta 3. ¿Tiene todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo de la mejor manera?

Muy satisfecho	<input type="checkbox"/>	Poco satisfecho	<input type="checkbox"/>
Algo satisfecho	<input type="checkbox"/>	Nada satisfecho	<input type="checkbox"/>
Neutral	<input type="checkbox"/>		

Pregunta 4. ¿Considera que los Servicios y productos financieros ofertados cubren las necesidades de los socios?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Muy pocas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>		

Pregunta 5. ¿Su equipo o departamento realiza reuniones para discutir sobre la calidad de los productos y servicios ofertados, con la intención de mejorar la atención al socio?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Muy pocas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>		

Pregunta 6. ¿Cuál de los siguientes productos de crédito considera que es el más utilizado por los socios?

Menor al ahorro	<input type="checkbox"/>	Menor a la inversión	<input type="checkbox"/>
AutoOscus	<input type="checkbox"/>	Emergente	<input type="checkbox"/>
Sobregiro	<input type="checkbox"/>	Facilito	<input type="checkbox"/>
CrédiOscus	<input type="checkbox"/>	Nómina anticipo	<input type="checkbox"/>
Casa Oscus	<input type="checkbox"/>	Garantía Oscus	<input type="checkbox"/>

Pregunta 7. ¿Cuál de los siguientes productos de captaciones considera que es el más utilizado por los socios?

Ahorros a la vista	<input type="checkbox"/>	Inversiones a plazo fijo	<input type="checkbox"/>
New.Ec	<input type="checkbox"/>	Mini Coop	<input type="checkbox"/>
Ahorro dorado	<input type="checkbox"/>	Ahorro Más	<input type="checkbox"/>

Pregunta 8. ¿Cuál de los siguientes servicios considera que es el más utilizado por los socios?

Tarjeta de debito	<input type="checkbox"/>	Transferencias	<input type="checkbox"/>
Remesas Oscus	<input type="checkbox"/>	Oscus Online	<input type="checkbox"/>
Certificaciones	<input type="checkbox"/>	Tarjeta de crédito	<input type="checkbox"/>
Pago de servicios	<input type="checkbox"/>	Pólizas	<input type="checkbox"/>
Recaudaciones	<input type="checkbox"/>		

Pregunta 9. ¿Con que frecuencia hace uso de los productos y servicios financieros de la COAC?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Muy pocas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>		

Pregunta 10. ¿Considera que los costos por los productos y servicios financieros brindados están acorde a la atención brindada?

Siempre

Casi siempre

A veces



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA
NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO

Fecha de entrega: 14/ 02/ 2024

INFORMACIÓN DEL AUTOR

Nombres – Apellidos: Leeyvi Tania Bonilla Cali

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Facultad: Facultad de Administración de Empresas

Carrera: Finanzas

Título a optar: Licenciada en Finanzas

Ing. Carmen Amelia Samaniego Erazo
Directora del Trabajo de Titulación

Ing. Freddy Marco Armijos Arcos
Asesor del Trabajo de Titulación