



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

Tema:

**ANÁLISIS DE LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y EFICIENCIA ECONÓMICA
DE LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de
Ingeniera en Contabilidad y Auditoría**

Línea de investigación:

**GERENCIA, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y/O CONTROL
DE EMPRESAS**

Autora:

Doménica Alejandra Medina Pazmiño

Directora:

PhD. Verónica Leonor Peñaloza López

Ambato – Ecuador

Octubre 2025

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **DOMÉNICA ALEJANDRA MEDINA PAZMIÑO**, con cédula de ciudadanía **1803970654**, autora del trabajo de graduación intitulado: "ANÁLISIS DE LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y EFICIENCIA ECONÓMICA DE LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO", previa a la obtención del título profesional de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, en la escuela de **CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos del autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad

Ambato, octubre 2025



Doménica Alejandra Medina Pazmiño
CC.1803970654

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

**ANÁLISIS DE LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y EFICIENCIA ECONÓMICA
DE LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO**

Línea de investigación:

**GERENCIA, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y/O CONTROL
DE EMPRESAS**

Autora:

Doménica Alejandra Medina Pazmiño

Verónica Leonor Peñaloza López. Ing. PhD.

CC. 1803585718

CALIFICADOR

Telmo Diego Proaño Córdova, Econ. PhD.

CALIFICADOR

Hernán Paúl Ortiz Coloma, Dr. Mg.

CALIFICADOR

Verónica Leonor Peñaloza López. Ing. PhD.

DIRECTORA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

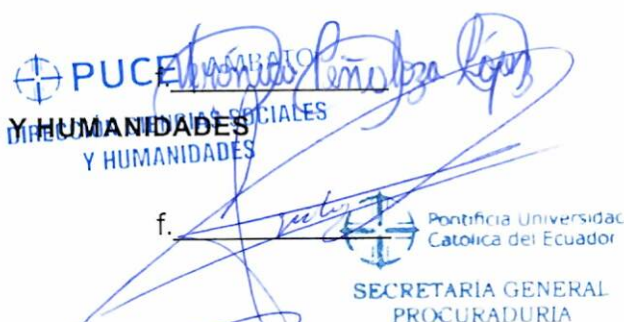
Ambato — Ecuador

Octubre 2025

f. 

f. 

f. 


SECRETARIA GENERAL PROCURADURIA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia, ustedes han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Hoy cuando concluyo mis estudios, les dedico a ustedes este logro, como una meta más conquistada. Orgullosa de haberlos de formar parte de esta familia y que estén a mi lado en este momento tan importante. Gracias por ser quienes son y por creer en mí.

Agradezco a mis maestros pues sus palabras fueron sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos, a ustedes mis profesores queridos, les debo mis conocimientos. Donde quiera que vaya, los llevaré conmigo en mí transitar profesional. Su semilla de conocimientos, germinó en el alma y el espíritu. Gracias por su paciencia, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, por su dedicación perseverancia y tolerancia.

RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio de Ambato se fundó en el año 1984, enfrentando a diferentes crisis económicas del Ecuador y la competitividad del sector cooperativo. En una cooperativa, los problemas financieros pueden ser críticos, afectan los ahorros y las finanzas de sus socios y clientes. La metodología de investigación es mixta cuali – cuantitativa, bibliográfico, de campo y analítica. La población de estudio son 10 miembros del personal de la Cooperativa del área financiera. Se aplicó como técnicas la encuesta, la entrevista y la observación, con sus cuestionarios respectivos y la ficha de recolección de fundamentos económicos.

Se aplicó la metodología Camel,t en el cual se seleccionaron variables económicas y administrativas para la evaluación de la sostenibilidad, aplicando una encuesta y una evaluación de los estados financieros e indicadores del periodo 2016 al 2020. Los resultados del análisis de los indicadores financieros exponen que la cooperativa se ubica en una categoría 2 de la metodología Camel, puesto que es institución sana, con debilidades moderadas presentes en el 2018, pero han tenido la capacidad de resolver las situaciones adversas. La evolución del desempeño financiero de la cooperativa de ahorro y crédito Cámara de Comercio de Ambato ha presentado tendencias de crecimiento en el año 2019 y 2020, pero decrecimiento de su eficiencia operativa y financiera en el año 2018.

La variable crecimiento financiero muestra que ha tenido una tendencia al crecimiento de sus activos, pasivos y patrimonio. En conclusión, la cooperativa ha subsanado tendencias negativas, con una sostenibilidad financiera sana y una eficiencia en crecimiento en los años 2019 y 2020.

Palabras clave: cooperativa, económico, eficiencia, financiero, rentabilidad, sostenibilidad.

ABSTRACT

Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio de Ambato was founded in 1984, facing different economic crises in Ecuador and the competitiveness of the cooperative sector. In a cooperative, financial problems can be critical because they affect the savings and finances of its members and clients. The research methodology is mixed quali-quantitative, bibliographic, field and analytical. The study population is 10 members of the Cooperative's staff in the financial area. Survey, interview and observation techniques were applied, with their respective questionnaires and the economic fundamentals collection form.

The Camel t methodology was applied in which economic and administrative variables were selected for the evaluation of sustainability, applying a survey and an evaluation of the financial statements and indicators for the period 2016 to 2020. The results of the analysis of the financial indicators expose that the cooperative is located in a category 2 of the Camel methodology, since it is a healthy institution, with moderate weaknesses present in 2018, but have had the ability to resolve adverse situations. The evolution of the financial performance of cooperativa Cámara de Comercio de Ambato has shown growth trends in 2019 and 2020, but a decrease in its operating and financial efficiency in 2018.

The financial growth variable shows that it has had a growth trend in its assets, liabilities and equity. In conclusion, the cooperative has overcome negative trends, with healthy financial sustainability and growing efficiency in 2019 and 2020.

Keywords: *cooperative, economic, efficiency, financial, profitability, sustainability.*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA	5
1.1. Sistemas financieros	5
1.2. Eficiencia	19
1.3. Fuentes de información para medir la eficiencia económica	30
1.4. Metodología CAMEL	30
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	33
2.1. Tipo de investigación y enfoque de investigación	33
2.2. Población y muestra	33
2.3. Tipo de recolección de la información	34
2.4. Validez y confiabilidad de los instrumentos empleados	34
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.1. Diagnóstico de la sostenibilidad financiera	39
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	89
BIBLIOGRAFÍA	90
ANEXOS	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mercado de referencia y servicios.....	40
Figura 2. Cumplir los objetivos a mediano y largo plazo	41
Figura 3. Definir sus fines sociales y financieros.....	42
Figura 4. Sostenibilidad financiera	43
Figura 5. Adaptados al contexto local servicios financieros	44
Figura 6. Adaptada al contexto local metodología de crédito	45
Figura 7. Demanda de los clientes servicios financieros.....	46
Figura 8. Demanda de los clientes metodología de crédito.....	47
Figura 9. Reglamento o manual describe las funciones de los trabajadores	48
Figura 10. Planes de formación del personal de la cooperativa son permanentes	49
Figura 11. Presupuesto de la cooperativa detalla los incentivos económicos	50
Figura 12. Reglamento de la cooperativa incluye los incentivos al personal.....	51
Figura 13. Sistema de gestión de procesos para la recolección de información financiera.....	52
Figura 14. Sistema contable y sostenibilidad financiera de la cooperativa.....	53
Figura 15. Eficiencia y la sostenibilidad financiera	54
Figura 16. Proyecciones financieras y una alta rentabilidad	55
Figura 17. Indicadores clave para el seguimiento de operaciones.....	56
Figura 18. Sistema de control financiero es eficiente y con resultados tangibles.	57
Figura 19. Toma de decisiones y los indicadores sociales y financieros.....	58
Figura 20. Factores socioeconómicos externos del entorno	59
Figura 21. Actualización anual de la normativa	60
Figura 22. Gestión de los equipos de trabajos	61
Figura 23. Actividades formativas	62
Figura 24. Programas sociales que garanticen la sostenibilidad.....	63
Figura 25. Dimensión de la misión	65
Figura 26. Dimensión servicios financieros y metodología de crédito	66
Figura 27. Dimensión estructura de la organización y recursos humanos	67
Figura 28. Dimensión administración y finanzas	68
Figura 29. Dimensión sistema de gestión informativa	69

Figura 30. Dimensión actuación institucional	70
Figura 31. Crecimiento Financiero	74
Figura 32. Calidad de la Cartera de Crédito	75
Figura 33. Estructura del Activo	76
Figura 34. Estructura del Pasivo	77
Figura 35. Estructura del Patrimonio	78
Figura 36. Capital	79
Figura 37. Calidad de Activo	80
Figura 38. Manejo Administrativo	81
Figura 39. Rentabilidad	82
Figura 40. Liquidez.....	83
Figura 41. Indicadores de sostenibilidad financiera.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Segmentos	11
Tabla 2. Componentes de la sostenibilidad financiera	17
Tabla 3. Indicadores financieros.....	26
Tabla 4. Componentes e indicadores.....	32
Tabla 5. Resumen del procesamiento de los casos	35
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad	35
Tabla 7. Componentes de la metodología Camel a evaluarse	36
Tabla 8. Indicadores a medir.....	37
Tabla 9. Categoría CAMEL	38
Tabla 10. Estadísticos descriptivos	71
Tabla 11. Indicadores financieros.....	72
Tabla 12. Indicadores de sostenibilidad financiera.....	84
Tabla 13. Valores de análisis correlacional	86
Tabla 14. Análisis correlacional.....	87

INTRODUCCIÓN

Antecedentes teóricos y prácticos de la temática que se va a investigar

Se han establecido las cooperativas de ahorro y crédito como instituciones esenciales para la economía de una nación. En Ecuador, estas entidades han ido creciendo de una manera exponencialmente importante en la última década. El planteamiento es respaldado por Morales (2012) el cual enfatiza que la libre accesibilidad a los servicios financieros compone un aspecto importante para promover el progreso mercantil y el bienestar social. Los mismos permiten una proximidad entre las familias instrumentos de ahorro y crédito y el esquema temporal de conocimiento de ingresos; puesto que apoyan en la cobertura de necesidades básicas, como, por ejemplo: la compra de bienes muebles o inmuebles, pago de educación o salud. Mientras que, para las empresas, los sistemas financieros los ayudan en realizar pagos a través de tarjetas de débito y crédito, cuentas corrientes, cuenta de ahorros y transferencias electrónicas, entre otros. Sin embargo, para la Corporación Andina de Fomento (2010) el acceso a la solvencia por parte de una institución financiera es imprescindible para costear el capital de trabajo y la inversión; porque en su mayoría se requieren acceso a tecnologías, maquinarias y equipos especializados. Además, un aspecto primordial es que el sistema financiero conlleva a la moderación del riesgo de eventos inesperados o de fracaso empresarial. De esta forma, los servicios financieros se convierten en una herramienta de apoyo para personas naturales y para empresas que requieren un desarrollo económico.

En Ecuador, hasta marzo del 2019, se reporta cerca de 600 organizaciones del sector financiero Popular y Solidario (OSFPS) según información emitida por la Superintendencia de Economía Popular, en donde demuestran una mayor representación de parte de las cooperativas de ahorro y crédito (COAC), reconocen USD 14 millones de activos y 7 millones de socios. En el 2007, antes de la aprobación y publicación de la Constitución del Ecuador del 2008, en su entonces la extinta Dirección Nacional de Cooperativas informaba de la presencia de 1300

cooperativas de ahorro y crédito, que muestra su desarrollo, importancia y progreso en los últimos dos décadas (Cardoso, 2019).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio de Ambato (CCCA) se instituyó en el año 1984, con la finalidad de prestar sus servicios a los adeptos de la Cámara de Comercio de Ambato, desde entonces las dos instituciones se encuentran coordinadas para brindar un soporte económico con verdadero sentido de solidaridad.

Situación problemática

En una cooperativa, los problemas financieros son críticos, afectan los ahorros y las finanzas de sus socios y clientes. Los recursos requeridos para el ahorro, la inversión en préstamos y el cumplimiento de sus deudas, pueden verse comprometidos sin las adecuadas decisiones financieras. Por lo tanto, si una cooperativa es financieramente insostenible, el impacto en los integrantes será dramático, corriendo el riesgo de que cada uno de los socios pierda su ahorro y la cooperativa una liquidación por los riesgos financieros y los indicadores deficientes.

Planteamiento de problema

Con base a la problemática a investigarse se plantea como pregunta descriptiva la siguiente:

¿La sostenibilidad financiera y eficiencia económica de la CCCA en base de la metodología Camel es adecuada y eficiente?

Idea a defender

Determinar si la cooperativa es eficiente en el desempeño financiero.

Objetivo general de la investigación

Establecer el impacto que ejerce la eficacia económica y el desempeño económico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato a través de los niveles de sostenibilidad financiera.

Objetivos específicos de la investigación

- Fundamentar teóricamente los conceptos relacionados con las cooperativas, la sostenibilidad financiera, la eficiencia económica y las características específicas de las variables a investigadas
- Determinar en qué estado se encuentran los niveles de sostenibilidad financiera de la cooperativa.
- Evaluar el progreso del desempeño financiero de la CCCA.
- Analizar el avance y escenario real de los niveles de eficiencia y sostenibilidad financiera de la CCCA

Metodología

La metodología de investigación es mixta cuali – cuantitativa, basada en un estudio bibliográfico, de campo, analítico. La población de estudio son 10 miembros del personal de la Cooperativa del área financiera. Se aplicó el método matemático, como técnicas la encuesta, entrevista y la observación, con sus cuestionarios respectivos y la ficha de recopilación de datos financieros. La metodología aplicable es la CAMEL que evalúa la sostenibilidad financiera que ayuda al análisis de los indicadores financieros del periodo 2016 al 2020.

Justificación de la investigación

El estudio es de importancia para la indagación de los niveles de sostenibilidad financiera. Las COAC por su forma de organización, por su entorno están gobernadas por una ética y responsabilidad social, a su vez deben reconocerse por una eficiencia económica, organizacional funcionaria y monetaria, que les permita

avaluar la sostenibilidad financiera a lo largo de la vida institucional, que muchas veces se atribuyen sobre las obligaciones de respaldo y en los principios que tienen para sus socios y clientes.

Además es de impacto porque es una fuente de información financiera de la cooperativa, que ayudará a conocer los indicadores que dan sustentabilidad y sostenibilidad financiera. Para que la cooperativa sobreviva, deben tomarse este desafío y ser proactivos en la planificación para la sostenibilidad. El enfoque de la sostenibilidad financiera muestra claramente que existen vínculos directos entre cuestiones financieras y no financieras.

El desarrollo de estudio es de interés porque será fuente de información y educación para el liderazgo cooperativo; para la proyección y la toma de decisiones, determinará el accionar para una mayor capacitación y educación de los cooperativistas.

Es una necesidad desarrollar la evaluación de los indicadores de sostenibilidad de la CCCA para la toma de decisiones y poder mejorar la estructura de sostenibilidad de la cooperativa con base a la información recolectada a través de los métodos de recolección de datos, con una visión de la parte administrativa financiera para detallar los aspectos de mayor trascendencia que pueden influir en las variables de sostenibilidad financiera y eficiencia económica.

Adicionalmente considerar que factores externos condicionan las variables a evaluarse, por ejemplo, las estrategias, económicas o sociales que afectan el trabajo de una cooperativa, como las crisis económicas, la fluctuación de las tasas de cambio, las diversificaciones de una industria o las políticas nacionales que pueden tener duras afectaciones en el rendimiento y los indicadores financieros, con la consideración que de los elementos tanto internos y externos depende el desarrollo y el crecimiento de una cooperativa.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Sistemas financieros

El conjunto de establecimientos, materiales y clientes cuya ocupación es guiar el ahorro hacia la inversión se denomina sistema financiero. Además, en la trayectoria económica y productiva el sistema financiero se transforma en la fuente de generación de riqueza, por ello los entes económicos permiten la producción de ampliación de trabajo, incremento productivo de la infraestructura (Chiriboga, 2007).

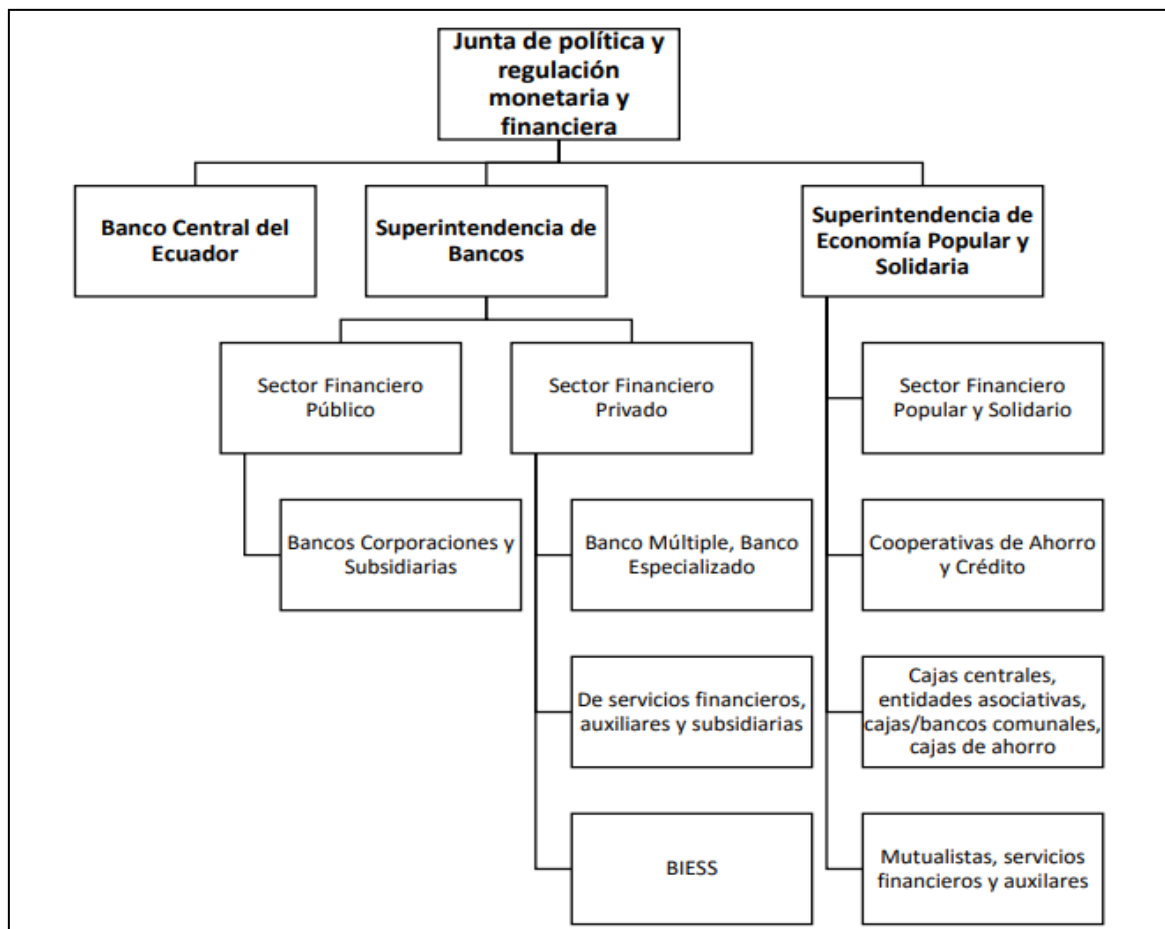
Algunos autores como McKinnon (1973), Shaw (1973), Pagano (1993), Galindo (2003) entre otros, añaden que el avance del sistema financiero está fuertemente relacionado con el crecimiento económico; que nace con la finalidad de facilitar la intermediación financiera entre los distintos agentes económicos en una sociedad; para reducir los costos y minimizar las fricciones o asimetrías que existen en los mercados. Por ello, el sistema financiero es primordial para una sociedad, su desarrollo económico y bienestar social.

Los sistemas financieros como lo define García (2010) engloban sociedades, instituciones financieras y corporaciones que satisfacen necesidades económicas de las familias, compañías, municipios y gobiernos nacionales, son importantes puesto que son herramientas que controlan los períodos económicos, que gracias a la oferta monetaria estabilizan la economía cuando los niveles de desempleo van en aumento y también para aplacar la economía cuando los costos se inflan.

De acuerdo al Código Orgánico Monetario y Financiero publicado (Asamblea Nacional, 2014) el régimen financiero ecuatoriano tiene tres grupos importantes: En el Banco Central del Ecuador (BCE), en la Superintendencia de Bancos y en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS); en donde cada una de las divisiones posee diferentes tipos de instituciones. Así, el primero valora, monitorea y reconoce la cantidad de dinero de la economía, utilizando como herramienta el encaje bancario. El segundo, supervisa las empresas bancarias así

como de otras compañías y vela por la buena marcha del sistema financiero. El tercero controla las estructuras de la economía popular y solidaria, con personería jurídica e independencia administrativa y financiera, que tiene la finalidad de buscar el progreso, permanencia, solidez y a su vez la marcha adecuada del sector económico popular y solidario.

Gráfico 1. Ordenamiento del Sistema Financiero



Fuente: Silva (2016)

En la gráfica 1, Silva (2016) muestra la segmentación del sistema financiero ecuatoriano, en donde se encuentran cada sector monetario que incluye bancos, cooperativas y otras instituciones de financiamiento que hay en el Ecuador.

La Superintendencia de Bancos controla:

- El sistema financiero público: consta de bancos y corporaciones que llevarán a cabo actividades financieras de manera sustentable, eficaz y equilibrada para modificar el modelo de determinación de la economía, incrementar la fabricación nacional y la gobierno alimentario, entre otros.
- El sistema financiero privado: consta de varios bancos que poseen instrucciones autorizadas en múltiples segmentos de crédito, e instituciones especializadas que trabajan en una sola fracción de mercado de crédito y no superan los límites en los demás, salvaguardando los ahorros y atendiendo las necesidades de la mediación financiera de los ciudadanos.
- Organizaciones de servicios económicos, como casas de cambio, y de servicios auxiliares, como operaciones bancarias.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria supervisa:

- Cooperativas de ahorro y crédito (COAC): instituciones integradas por personería natural o jurídica que se adhieren libremente para realizar acciones de mediación financiera y de responsabilidad con sus asociados.
- Cajas centrales, instituciones asociativas, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro: creadas por las contribuciones de sus asociados, sin atraer fondos de otras personas para otorgar créditos a sus afiliados.
- Asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda: están adecuadas para adquirir recursos de los socios para el financiamiento de la residencia, la edificación y la satisfacción familiar de sus clientes y socios.

Sector financiero popular y solidario

Un conjunto de riquezas, capacidades y acciones de los establecimientos es la economía popular y solidaria, la privación y colocación de los bienes para la ejecución de acciones de fabricación, colocación, movimiento, financiamiento y utilización, que se ejecutan a través de la mano de obra, sus familiares; y las instituciones concretas para emprendimientos individuales y familiares,

colaboración mutua, juntas de gestión económica, cooperativas y sociedades varias. Así, organizan las metodologías naturales y las capacidades humanas para apoyar el progreso económico (Saltos, Mayorga, & Russo, 2016).

Hay que recalcar que, de acuerdo a Guerra (1999) el sector de la economía solidaria se desarrolla mediante la derivación de la crisis teórica y práctica del concepto del proceso lógico y socio-económico; que opera de manera diferente a los modelos tradicionales de la economía capitalista-privada; por ello se considera como un tercer sector. Así, la economía popular y solidaria posee valores de: responsabilidad asociativa, democracia interna y equitativa, búsqueda de la igualdad, contribución, solidaridad y el respeto al entorno; siendo un componente de estructura y colaboración de los actores nacionales de la economía popular dentro del sistema financiero (Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, 2015).

De esta forma, esta economía funciona mediante cuatro aspectos: 1. La fabricación para el consumo propio o comunitario; 2. El aspecto laboral con salario; 3. La elaboración para la venta generando ingresos que permitan adquirir o comprar otros productos o servicios; 4. La creación de donativos mediante de transferencias bancarias y subsidios de costos y precios de acuerdo a los valores de mercado (Coragio, Arancibia y Deux, 2011).

En ese sentido, el sector económico popular y solidario, en el Ecuador, es la reunión de varias estructuras económico-sociales; donde los integrantes, grupal o personalmente, ejecutan y ponen en práctica métodos de elaboración, intercambio, mercantilización, financiamiento y empleo de servicios, bienes o productos. Las formas de organización del sector económico popular y solidario están conformadas por las formaciones de la economía popular y solidaria (EPS) y del sector financiero popular y solidario (SEPS) (Saltos, Mayorga, & Russo, 2016).

Cabe agregar que, la EPS tiene una diversidad de actores que, consienten los sectores cooperativo, institucional y corporativo; que poseen una interacción interna- democrática (Xavier, 2001). Mientras que, el SEPS abarca la COAC, cajas

de ahorro y bancos colectivos, identificadas por su razón asociativa que ejecutan acciones de mediación financiera y de compromiso social con sus asociados o clientes (Mercedes, 2008). Por ello, estas formas de clasificación del segmento económico popular y solidario persiguen su objetivo primordial que es el progreso de la economía, así como un mejor estilo de vida de la sociedad.

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector financiero popular y solidario aprobado del 2018, los bancos y no financieras se segmentaran en diferentes niveles y grupos respectivamente, de acuerdo a varios juicios como: intervención en la división, cantidad de transacciones, cantidad de asociados, número y establecimiento territorial de oficinas operativas a de manera local, cantonal, provincial, regional o nacional, cantidad de activos, patrimonio y bienes o servicios financieros.

De acuerdo a Poveda, Erazo, & Neira (2017) señala los siguientes tipos de cooperativas:

- Cooperativa de producción: su objetivo es la producción agrónoma, industrial o artesanal de capitales de trabajo a través del esfuerzo conjunto de los asociados. Y cuando llega el tiempo de cosecha, se entrega a la cooperativa, la cual acumula la producción de todos los socios y realiza la gestión de mercantilización y el resultado de las operaciones, ya descontado los gastos, es distribuido entre los asociados.
- Cooperativas de ahorro y crédito: entidades que su objetivo es ofrecer servicios financieros para ayudar a progresar mediante un préstamo con tasas moderadas, dirigidos a sectores más vulnerables para apoyar la implementación de un emprendiendo para abrirse en su vida personal. Además, está constituida por personería natural o jurídica que agrupan sus capitales para formar la cooperativa y se rigen bajo la SEPS.
- Cooperativa de comercialización: su objetivo principal es brindar a sus asociados cualquier tipo de mercancía que sean de libre comercio, para mejorar el servicio de compra y venta ofreciendo al consumidor precios cómodos y justos.

- Cooperativa de vivienda: tiene como objetivo financiar la compra de bienes para la realización de labores, edificación y otras actividades que sean de utilidad de los socios.
- Cooperativa de servicios: su naturaleza es satisfacer las diferentes necesidades de los socios, existen diferentes tipos como lo son: de arrendamiento de maquinaria agrícola, de transporte, de seguros.
- Cooperativas de transportes: son asociaciones de transportistas que se constituyen un servicio para la comunidad para brindar transporte de manera segura y eficiente a la ciudadanía.

Cooperativas de ahorro y crédito

Según la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) (2013), las COAC son sociedades independientes de individuos que se agrupan de manera facultativa para brindar un servicio económico para cubrir las necesidades y contribuir a efectuar objetivos económicos y formativos usuales por medio de una compañía que es propiedad democrática y unida que controla con base a los siguientes principios: membresía voluntaria, la intervención económica de los integrantes, intervención democrática de los socios, facultad e independencia, instrucción, constitución e indagación, contribución entre cooperativas y responsabilidad con la colectividad.

Las COAC son una herramienta financiera para el desarrollo económico, que se creó a inicios de los 90, con la ideología de una asociación al WOCCU (Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito) que en este momento incluye 53.000 cooperativas en más de 100 países (Consejo Mundial de cooperativas de ahorro y crédito, 2011) Esta organización lo puntualiza como una estructura prestamista que incumbe a sus socios y es gobernada por ellos basados en compendios democráticos, con el fin de promover el ahorro, usar los capitales comunes para efectuar y proporcionar otros servicios relativos, así se mejoran las condiciones sociales y económicas (Consejo Mundial de cooperativas de ahorro y crédito, 2011).

Las cooperativas operan en entornos locales y contribuyen a resolver problemáticas comunes, convirtiéndose en experiencias ejemplares dignas de reproducir. Por ello, las cooperativas son de gran importancia al apoyar directamente en el proceso de desarrollo local de una comunidad por las iniciativas y cooperativismo de los socios (Arocena, 1995). A su vez, poseen una táctica de progreso, que amplifica la organización de patrimonio local y de las actividades comerciales reconociendo a nuevas necesidades (Noya, 2007); participando activamente el gobierno, personas que comparten necesidades comunes y actores privados y sociales; vinculándose en de producción y servicios actividades (Lafleur, 2005).

De acuerdo a la Ley de Economía Popular y Solidaria (Asamblea Nacional, 2018) las normas de las entidades de la SEPS de acuerdo al tipo y al monto de sus activos se situarán en las etapas consecutivas, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. 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 aa1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
	Hasta 1'000.000,00
5	Caja de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015).

Sostenibilidad

La sostenibilidad según Rodríguez (2016) no es un concepto difícil de entender. Este simplemente significa que la cooperativa puede existir año tras año sin experimentar problemas que lleven a su cierre. La sostenibilidad es la capacidad planificada de existir año tras año con la capacidad de superar problemas sin dejar de cumplir los objetivos centrales de la organización.

- "Planeado": la organización hace planes para garantizar su éxito.
- "Año tras año": la organización debe pensar tanto en el presente como en el futuro.
- "Superar problemas": siempre hay problemas que necesitan ser resueltos y una organización sostenible es aquella que no se sorprende por los problemas.
- "Cumplimiento de los objetivos centrales": no sirve de nada sobrevivir como organización si no está logrando lo que se propuso.

La sostenibilidad organizacional requiere de las siguientes consideraciones:

- a) Visión organizacional y plan de lo que quiere hacer.
- b) El plan responde a una necesidad clara de los miembros o del grupo destinatario.
- c) Conocimientos y habilidades para implementar el plan.
- d) La unidad de la organización.
- e) Una comprensión clara de los procesos organizacionales.
- f) La eficacia de la organización en sus operaciones.
- g) La capacidad de las organizaciones para "reproducir" su liderazgo y miembros para reemplazar a los que se van (Adelman, 2020).

Sin embargo, la sostenibilidad organizacional no tiene sentido si la organización no es financieramente sostenible. En otras palabras, la sostenibilidad financiera es esencial y requiere de una empresa que sea competitiva, que cumpla y brinda todas las garantías a sus clientes y socios, debe generar ingresos, ganancias y generar inversión en su mercado.

Análisis de la sostenibilidad financiera

El concepto de sostenibilidad financiera se ha relacionado con el concepto de equidad intergeneracional o "equidad entre períodos", lo que significa la necesidad de prestar servicios sin comprometer la capacidad de hacerlo en un futuro (de manera directa o indirecta forma a través del aumento de la deuda de la entidad).

Este significado de sostenibilidad financiera se ha trasladado al sistema de contabilidad en diferentes conceptos como solvencia, dificultades fiscales y en los últimos años, el ajuste de la cuenta de resultados (Rodríguez M. P., 2016). La sostenibilidad ha sido tratada en diferentes investigaciones que se han preocupado por la temática. Filenem (2011) definió la sostenibilidad como la capacidad de una entidad para continuar un comportamiento definido indefinidamente. La sostenibilidad es uno de los indicadores de rentabilidad utilizados para medir el nivel de manejo financiero de los establecimientos de financieros. La sostenibilidad financiera significa el buen ejercicio del sistema financiero con la rentabilidad suficiente, con la liquidez necesaria para superar cualquier desdén de inestabilidad económica, mientras que el alcance mide la escala y la profundidad de la penetración de los servicios (extensión de los servicios y número de clientes en ciertas categorías o áreas) por parte de los proveedores de productos financieros a una clientela específica.

La sostenibilidad financiera ha sido definida y medida de varias maneras a lo largo de los años. Se ha definido a partir de la perspectiva de la sostenibilidad de los activos, independencia financiera y solvencia. Varios estudios han equiparado la sostenibilidad financiera con rentabilidad en los períodos actuales y futuros, la miden con índices de rentabilidad a largo plazo como el retorno en activo. Además, otros estudios mencionan a las industrias que cotizan en bolsa, el rendimiento del mercado de valores, el desempeño financiero y la supervivencia (Japhet, 2019). Emmanuel (2015) definió la sostenibilidad financiera como la capacidad de un proyecto, programa u organización para mantener fuentes más amplias de financiación para proporciona servicios estándar a sus clientes a lo largo del tiempo y pueden ser evaluado a través de rentabilidad, liquidez, solvencia, eficiencia y eficacia. Sa-Dhan Microfinanzas Resource Center (2005) define la sostenibilidad financiera como la facultad de una empresa para resguardar todos sus costos actuales y el costo incurrido en su crecimiento si expande sus operaciones. Estos costos incluyen costos operativos y financieros. Sin embargo, los índices de eficiencia ayudan a evaluar qué tan bien el gerente ha podido administrar esos costos. La sostenibilidad financiera es el desafío continuo para conseguir la misión eficiente y eficaz, con base a la consecuencia social y ambiental de las actividades

y el cumplimiento de exigencias de todos los aspectos para la supervivencia de una empresa. Es un mecanismo imprescindible de la sostenibilidad organizativa y es elemental para el alcance la misión (Acosta & Betancur, 2015).

Según Meyer (2002) y Semaw (2019), se pueden observar los dos tipos de sostenibilidad (eficiencia operativa y autosostenibilidad financiera) al valorar el ejercicio de las organizaciones. La auto eficiencia operativa demanda que las COAC costeen los gastos administrativos y las reducciones del ejercicio crediticio de los ingresos operativos que se evalúan partiendo los ingresos por los gastos operativos. En resumen, la autosuficiencia financiera es una relación que mide la sostenibilidad de una cooperativa en términos de capacidad financiera. El alcance significa el número de clientes atendidos por una entidad. Se puede medir usando el tamaño promedio del préstamo y el porcentaje de prestatarias que mide la profundidad de alcance y la duración promedio de las relaciones con los clientes y el tiempo entre pagos a plazos como una medida de la extensión y el alcance del alcance.

La sostenibilidad en un servicio financiero según Bucheli & Román (2004) depende del aspecto de organizaciones capaces de proveer una variedad de servicios crediticios de forma continua a largo plazo. Estas entidades deben constituirse como sólidas, solventes, capitalizadas y eficientes. En el área de las microfinanzas, es considerada como semejante de la sostenibilidad financiera, que se mide a través de la operatividad y la autosuficiencia financiera. El concepto de sostenibilidad puede ampliarse, con otros factores que se pueden establecer como esenciales en este tipo de organizaciones como las cooperativas.

El debate contemporáneo sobre la sostenibilidad financiera en las instituciones de microfinanzas está dominado por las escuelas de bienestar e institucionales sobre si debería ser un indicador de desempeño o no (Marwa & Aziakpono, 2015) . Con base en la escuela de pensamiento de bienestar, la sostenibilidad financiera no se trata como un objetivo principal, sino que defienden que la profundidad del alcance es el indicador clave de desempeño, las instituciones micro financieras se han establecido para reducir la pobreza. Sin embargo, los críticos de este enfoque

argumentan que los fondos de los donantes son volátiles e insostenibles y que ignorar la sostenibilidad financiera puede erosionar la calidad del fondo rotatorio y poner en peligro la disponibilidad futura del servicio.

Por lo tanto, la sostenibilidad financiera es un indicador significativo de desempeño de esas instituciones. La creciente comercialización y competencia en microfinanzas impulsa el enfoque de los micro prestamistas a alcanzar la sostenibilidad financiera en el servicio a los pobres (Abate, Borzaga, & Getnet, 2013). Por lo tanto, se ha convertido en imperativo y de gran interés político investigar el desempeño tanto de sostenibilidad como de divulgación de las COAC. Además, el enfoque actual de los sistemas financieros para las finanzas urbanas y rurales reconoce que las instituciones sostenibles al ofrecer un menú de servicios financieros con un precio para cubrir los costos llegan al mayor número de productores y empresas. La sostenibilidad financiera implica el alcance de un grado importante, con una gran cantidad de mercados, que ayuda a financiar los costos financieros y operativos. Para la sostenibilidad en un plazo extendido, una organización deberá ser eficiente con relación a cada uno de estos elementos y desplegar una fuerte interacción entre los mismos (Bucheli & Román, 2004).

En referencia a León (2001) la sostenibilidad financiera es la facultad que posee un establecimiento de conseguir ganancias que le permitan conservar sus métodos productivos con tasas de crecimiento permanente, obteniendo mejores resultados y cumpliendo sus objetivos, para generar utilidades. Coraggio, Acosta & Martínez (2011) con relación a la sostenibilidad resalta que una entidad es razonable desde una mirada financiera si ha conseguido un fortalecimiento de las dimensiones humanas e institucionales fundadas en una organización de autogestión.

A este respecto, Marwa & Aziakpono (2015) midió la sostenibilidad de las cooperativas financieras en términos de rendimiento de activos, eficiencia operativa, tamaño del préstamo, movilización de depósitos y costo por cartera de préstamos y concluyó que las cooperativas financieras están operando a un nivel satisfactorio. Además, Kereta (2007) utilizó el índice de dependencia y de morosidad de préstamo a préstamo como proxy para estudiar la sostenibilidad

financiera de las instituciones microfinancieras. Del mismo modo, Abate, Borzaga, & Getnet (2013) han indicado en su estudio que la eficiencia operativa de la empresa, el rendimiento del activo, el tamaño del préstamo, la cartera bruta de préstamos, el rendimiento y la donación sobre el préstamo tienen un efecto significativo en la sostenibilidad de las microfinanzas, mientras que la edad de la institución no resultó ser significativa. Por otro lado, el desempeño de alcance de las microfinanzas se midió utilizando la cantidad promedio de los préstamos, la proporción de mujeres prestatarias, el total de prestatarios activos y la duración de la relación con los clientes. La sostenibilidad financiera como la capacidad de iniciar, hacer crecer y mantener su negocio de personal con estabilidad financiera a corto y largo plazo (Adelman, 2020).

En términos simples, la sostenibilidad financiera se trata de que las entradas sean mayores o iguales a los gastos de la cooperativa a largo plazo. La cooperativa debe asegurarse de que sea lo que sea de lo que asume la responsabilidad, debe lograr ese objetivo con suficiente dinero a la mano, y no terminar con deudas que no puede pagar.

Si una cooperativa puede: realizar con éxito su trabajo, cumplir sus objetivos, recaudar tanto (o más) dinero del que gasta en su trabajo, hacer esto año tras año y dar garantías a sus ahorristas, la sostenibilidad está garantizada (Rodríguez D. C., 2016).

Componentes de la sostenibilidad financiera

Para un análisis de la sostenibilidad se requiere entender los diferentes componentes analíticos, se resumen en la misión, productos bancarios, gestión, objetivos estratégicos y metodologías utilizadas, talento humano, distribución de la organización, dirección, finanzas, sistema de información, acción institucional, sostenibilidad financiera y gobernabilidad. La literatura describe una serie de componentes de la sostenibilidad que se consideran al momento de analizar el tema en las organizaciones financieras como las cooperativas:

Tabla 2. Componentes de la sostenibilidad financiera

Componentes	Descripción
Misión	Estrategia institucional que define el mercado de referencia y los servicios financieros que se ofrecen que ayudan a cumplir los objetivos a mediano y largo plazo.
Servicios financieros y metodología de crédito	Adaptadas al contexto local y a la demanda de los clientes.
La estructura de la organización y recursos humanos	Describe el papel de los trabajadores, los planes de formación e incentivos para el personal de la institución.
Administración y finanzas	El proceso de recolección de información, el sistema contable, el presupuesto y las proyecciones financieras.
Sistema de gestión informativa	Provee de manera precisa y a tiempo los indicadores clave para el seguimiento de operaciones, el control y la toma de decisiones
Actuación institucional	Comprende el registro legal, los derechos y las responsabilidades de los propietarios, los directos y el equipo de gestión

Fuente: Bucheli & Román (2004).

La sostenibilidad financiera en criterio de Adelman (2020) tiene cuatro componentes y tiene gran similitud a la propuesta dada por Bucheli & Román (2004), pero definida con mayor especificación a lo financiero.

1) Acceso al capital

Una empresa requiere de capital para ponerse en funcionamiento, capital de trabajo continuo para mantener sus operaciones diarias y capital de inversión para reinvertir en su empresa y respaldar el crecimiento.

2) Rentabilidad

Cuando se trata de rentabilidad, el saldo cuenta. Si la rentabilidad es demasiado baja, puede tener una impresión negativa en el flujo de caja y aumentar el estrés en toda la organización. Los bajos beneficios no dejan lugar a fluctuaciones de ingresos o gastos y limitan la capacidad de reinvertir, lo que en última instancia puede comprometer su sostenibilidad financiera. Si la rentabilidad es demasiado alta, puede exponer a la empresa a una subcotización por parte de competidores

de menor precio. La subvaloración sostenida podría conducir a guerras de precios destructivas en el mercado y contribuir a la inestabilidad financiera general.

3) Informes

La evaluación del negocio de personal es fundamental para un crecimiento saludable y sostenido. El crear un plan para revisar las finanzas de forma regular permite la adaptación a tiempo para revertir una tendencia negativa o capturar una oportunidad positiva única.

4) Planificación

La planificación financiera debe ser lo suficientemente flexible para permitir cambios en el mercado y oportunidades inesperadas, pero lo suficientemente fuerte como para evitar que se desvíe hacia un territorio peligroso e insostenible

Dimensiones de la sostenibilidad financiera

Hay una variedad de posiciones teóricas acerca de las extensiones de la sostenibilidad financiera. Según Hicks (2013) , la sostenibilidad financiera a largo plazo de una institución se compone de tres dimensiones interrelacionadas: servicio, ingresos y deuda. No obstante, aunque las organizaciones internacionales y la investigación previa coinciden en que la sostenibilidad financiera está compuesta por estas dimensiones, no hay consenso sobre su medición.

Las organizaciones internacionales y estudios previos han reconocido la utilidad de los estados financieros para informar sobre la sostenibilidad financiera. La *International Federation of Accountants* (IFAC, 2013) y el Consejo Europeo (2011) también han resaltado la gran cuantía de los estados financieros para valorar la sostenibilidad financiera, considerando vitales para lograr una comprensión de la situación actual de las finanzas. Específicamente, la cuenta de resultados está fuertemente vinculada al concepto de equidad intergeneracional, que tiene una importancia crucial en la evaluación de la sostenibilidad financiera (IFAC 2015), al

permitir usuarios para evaluar, por un lado, la capacidad de la entidad para continuar proporcionando al menos el mismo volumen de recursos y servicios y, por otro lado, el nivel de bienes que se necesitarán en el futuro para continuar cumpliendo con su deber de prestación de servicios.

De hecho, IFAC (2012) indica que el estado de resultados facilita información útil para calcular la capacidad futura, para continuar brindando los mismos servicios manteniendo su calidad, que es una característica principal de la sostenibilidad a largo plazo. Según lo mencionado el estado de resultados reflejaría un enfoque de dos de las tres dimensiones la dimensión de ingresos, cuyo valor se incluye en este estado financiero, la dimensión del servicio y la medición económica, puede estimarse mediante los compromisos de prestación de servicios de la entidad, que también se integra a través de los gastos en el estado de resultados. Además, en la medida en que el nivel endeudamiento está asociado con el volumen de servicios prestados, el estado de resultados también refleja un factor muy influyente en la tercera dimensión, como lo es la deuda.

1.2. Eficiencia

La eficiencia es uno de los indicadores que influyen para obtener las deducciones para la toma de medidas en la CCCA y en referencia a Izquierdo & Navarro (2001), es el grado alcanzado de la optimización en el uso de los patrimonios para la elaboración de servicios bancarios, estrechamente vinculado a la producción, que es la relación técnica de los recursos utilizados y la creación de capitales y servicios financieros, y el superior realizable en condiciones uniformes.

La eficiencia económica implica una etapa económica en el cual cada recurso se determina de manera óptima, para servir a cada sujeto o entidad de la mejor manera, mientras se disminuye el desperdicio y la ineficiencia. Cuando un capital es económicamente eficiente, cualquier cambio realizado para ayudar a una institución dañaría a otra. Los principios de eficiencia económica están basados en la escases de los recursos. Por ende, no existen recursos suficientes para certificar que todos los aspectos de una economía funcionen a su capacidad máxima en todo

momento. En cambio, deben distribuirse los pocos para satisfacer las necesidades de la economía de una manera inmediata y a su vez limitar la cantidad de desechos producidos (Barnier, 2020). A fin de que la eficiencia económica represente un costo para la producción de un bien o servicio y también la elaboración máxima y el excedente máximo de la operación del mercado. La eficiencia económica es la suma y el resultado de la eficiencia estática y la eficiencia dinámica (Petrou, 2014).

Teoría de la eficiencia económica en la cooperativa

La eficiencia de las cooperativas es analizada por San-Jose, Retolaza, & Lamarque (2018) que la considera como una de las tantas opciones que se utilizan para constituir este sector, y para lograr la sostenibilidad se marcará una línea de gestión, si esta medida se desarrolla hacia el objetivo de sostenibilidad de las instituciones financieras, también haciendo bien para las partes interesadas. Normalmente se ha trabajado la eficiencia desde una perspectiva económica a nivel general, pero también al nivel social y sostenible. Los establecimientos financieros que adoptan una visión más social basado en la valía de las partes interesadas como las cooperativas desarrollan un carácter secundario lo económico- En general, una compensación entre la eficiencia económica y social (probablemente debido a la fuerte influencia de la teoría financiera), cuando una aumenta, la otra disminuye. Pero, para superar este problema, existen algunas teorías previas; la paradoja de los costes sociales y la perspectiva del valor compartido establecen que la sostenibilidad debe obtenerse integrando las eficiencias económicas y sociales. Siguiendo la teoría de las partes interesadas, se establece que las organizaciones, incluidas las entidades financieras, deben crear valor para todas las partes interesadas y que el triple resultado incluye también el ecosistema para las generaciones futuras.

En la última década, para Tsionas & Mamatzakis (2017) el enfoque la visión social de la eficiencia económica se ha vinculado, por ejemplo, a tipos específicos de instituciones financieras y de microfinanzas. Esto se debe al hecho de que el propósito social es inherente a ellos y está destinado a reducir la pobreza. En microfinanzas, estudios que comparten este objetivo analizaron, no solo la

eficiencia social de este tipo de instituciones, sino también la relación con la eficiencia económica y la rentabilidad. Concluyeron que esos desempeños están correlacionados (eficiencia económica y social) y que las instituciones de microfinanzas socialmente eficientes no son financieramente menos eficientes. Esto muestra que en este tipo de instituciones, al menos, la responsabilidad social no penaliza la eficiencia financiera.

Tipos de eficiencia

La eficiencia se clasifica de la siguiente manera según lo determinado por Chachanosky (2012) que las conceptualiza de la siguiente manera:

- **Eficiencia técnica:** describe el uso de la capacidad situada y la eficacia económica, la cual discute si los bienes manejados se están utilizando de la mejor manera. La misma muestra si los bienes son aprovechados al máximo de su capacidad fructífera; utilizando el máximo de posibilidades de elaboración, que demuestra la correlación entre la elaboración de bienes o servicios de una economía, se dice que la eficiencia técnica se logra con una composición de factores que permitan situar en la curva y de esta forma alcanzar un punto eficiente.
- **Eficiencia económica:** cuando la eficiencia técnica es alcanzada, lo más significativo es estudiar si los bienes se están canalizando para los patrimonios que los individuos necesitan y así se pueda satisfacer el problema económico de la población.

Para Sarmiento & Castellanos (2008) la eficiencia en producción también es conocida como eficiencia de alcance y ocurre cuando la organización se maneja en diferentes localizaciones, es decir, se produce una composición óptima de varios bienes. La economía de alcance, mide el cambio porcentual de los costos de producción; por ende, si la medida es a favor, las economías de alcance existen y la producción de varios productos es más eficaz que las diferentes firmas especializadas, y si la medida es en contra, hay deseconomías de alcance; por lo tanto, las organizaciones operan más ineficientemente.

Por otro lado, la eficiencia técnica ocurre cuando la organización tiene el talento de maximizar su posible producto dado un nivel de insumos; luego la ineficiencia técnica se precisa como la pérdida de ganancias al usar una combinación errónea de insumos en el plan de producción correcto. Por otro lado, la eficiencia de asignación ocurre cuando el flujo de recursos con el cual una fábrica produce la mercancía y los productos elegidos por los clientes en base a sus predilecciones les permite extender los beneficios (Sarmiento & Castellanos, 2008).

Para Stepanek (2013) la eficacia es una característica funcional de la empresa. Esta refleja la racionalidad general de sus actividades como un sistema dedicado que funciona de manera eficaz solo sobre la base de relaciones seguras con los demás. La eficiencia, en cambio es un valor relativo que representa la relación entre el efecto final y los recursos utilizados para crear este efecto. La eficiencia se puede caracterizar como un efecto unitario de las fuentes y los costos. Lograr la eficiencia económica es, por tanto, el principal objetivo en la implementación de las acciones económicas y financieras de la empresa. Se convierte en un aspecto cada vez más significativo de los procesos comerciales.

Evaluación de la eficiencia económica

Los gerentes, evalúan la eficiencia de la empresa de acuerdo con el nivel de prosperidad, estabilidad del mercado, nivel de economía y productividad, estado actual y tendencias futuras de los flujos de efectivo, liquidez, tiempo de reacción ante cambios de ambiente externo. Al medir y gestionar la eficiencia económica, es necesario reflejar la influencia del entorno empresarial interno y externo. El entorno interno debe transformar las entradas en salidas. También se tendrá en cuenta el entorno externo que afecta el desempeño de la empresa y los sujetos involucrados son proveedores, clientes, inversionistas y otras personas participantes que afecten la eficiencia económica de las empresas. La economía, la eficacia y la eficiencia son los principales criterios de racionalidad de los recursos económicos empleados. Los tres aspectos de la eficiencia económica están relacionados entre sí, son interdependientes, pero se caracterizan por características específicas. La economía se mide como una relación con los costos de los insumos, la eficiencia

está relacionada con el proceso real de transformación de los procesos comerciales y la eficacia social de la producción está asociada con los procesos comerciales.

Indicadores de eficiencia económica

En función de precisar los niveles de eficiencia de CCCA se procede a realizar un análisis de eficiencia, a través de la interpretación y diseño de varios de indicadores de manera horizontal. De acuerdo a Silva (2016) se plantean las siguientes fórmulas que se aplican en la empresa:

- **Intermediación financiera:** concierne al portafolio de créditos brutos con los compromisos con el cliente. Es un indicador de nivel de cambio de pasivos en cartera de créditos mientras más similitud tenga al cien por ciento se puede razonar que la entidad muestra un alto nivel de eficiencia. Donde, los ahorros son reservas de los clientes los cuales se hallan disponibilidad absoluta para el retiro en el momento que lo necesiten, por otro lado los depósitos a plazo fijo son ahorros que se paralizan por un tiempo y a una tasa, consensuados.

$$\text{Intermediación Financiera (IF)} = \frac{(\text{Cartera Bruta})}{(\text{Depósitos a la vista} + \text{Depósitos a plazo})}$$

Indicadores de eficiencia microeconómica: se utiliza para el balance cuentas de flujo, como egresos, ingresos y otros; contra cuentas de bodega, como activos, pasivos y patrimonio; por lo que para poder relacionarlas se debe eliminar las cuentas de flujo y contrastar la media de recuentos de bodega.

- **Ratio de gastos operacionales y activo:** es un indicador que define la carga operacional que envuelve el financiar activos. Indicador que siga siendo sea menor, las altas son las posibilidades de eficiencia.

$$\text{Ratio de gastos operacionales y activos} = \frac{\frac{\text{Gastos de operación}}{\text{Número de mes}} * 12}{\text{Total activo promedio}}$$

Grado de absorción: analiza la compensación del margen económico es usada para efectuar con los consumos operacionales. Mientras este índice logre altos valores, la entidad muestra una mayor eficiencia en la producción de entradas financieras. La utilidad restante de las operaciones financieras, es el margen financiero de una institución; el resultado es el contraste entre ingresos financieros y el costo de los pasivos.

$$\text{Grado de absorción} = \frac{\text{Gastos de operación}}{\text{Margen financiero}}$$

Indicadores de rendimiento: son aquellos que calculan los efectos alcanzados por una entidad financiera en un ciclo financiero correspondientes con el usufructo disponible, mientras más altos estos indicadores manifiestan uso eficiente de los recursos.

- **Rendimiento de los activos (*Return on assets* ROA):** calcula el nivel de entradas netas originadas por los activos en un cierto periodo.

$$ROA = \frac{\frac{\text{Ingresos} - \text{gastos}}{\text{Número de mes}} * 12}{\text{Activo}}$$

- **Rendimiento sobre el patrimonio (*Return on Equity* ROE):** indica la rentabilidad del capital neto, es decir con un indicador más alto, se muestra más eficiente y sólida la institución.

$$ROE = \frac{\frac{\text{Ingresos} - \text{gastos}}{\text{Número de mes}} * 12}{\text{Patrimonio Neto}}$$

De acuerdo a Manobanda & Zamora (2016) menciona los siguientes indicadores de eficiencia económica:

- **Tiempo de atención:** analizan la comparación entre los recursos y su nivel de aprovechamiento de parte de los mismos, midiéndose el manejo adecuado de los recursos que posee la entidad.

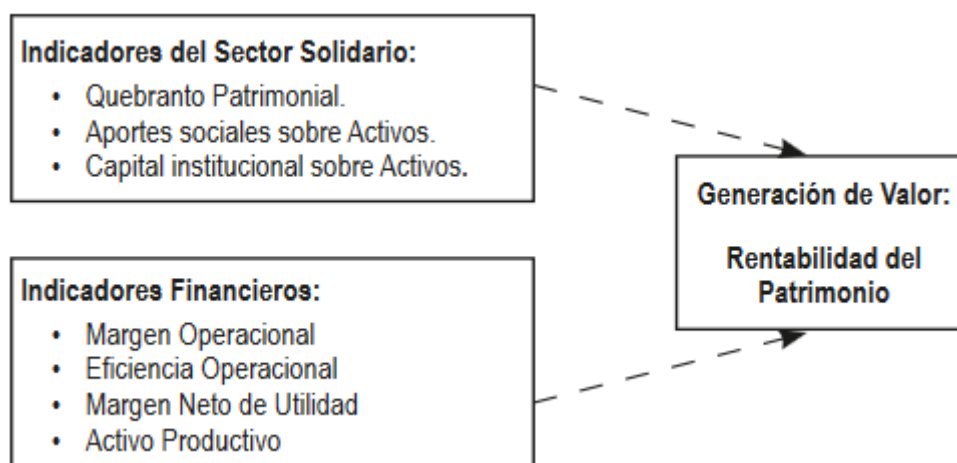
$$\text{Tiempo de atención} = \frac{\text{Horas} - \text{Horas laboradas}}{\text{Usuarios atendidos}}$$

- **Tiempo invertido para atender a los usuarios:** relaciona la comprobación del nivel de complacencia del beneficiario que aspira a recibir un producto o servicio en circunstancias propicias de costo y oportunidad, y con la empresa de la cobertura del servicio prestado.

$$\text{Nivel de satisfacción} = \frac{\text{Clientes Satisfechos}}{\text{Total usuarios}}$$

Para Correa, Gómez, & Londoño (2018) señala los siguientes indicadores del sector solidario, que alineados a los indicadores financieros conllevan a la filiación de valor y por ello a una rentabilidad del patrimonio (ver ilustración 3).

Gráfico 2. Indicadores de las cooperativas



Fuente: Correa, Gómez, & Londoño (2018).

Los autores Correa, Gómez, & Londoño (2018) agregan las fórmulas para cada uno de los indicadores financieros, como se muestra a continuación.

Tabla 3. Indicadores financieros

Indicadores	Abreviación	Fórmula
Rentabilidad del patrimonio	ROE	Ingreso neto / Patrimonio neto
Quebranto patrimonial	QP	Patrimonio / Capital social
Aportes sociales sobre activos	AS/A	Aporte social / Activo total
Capital institucional sobre activos	CI/A	(Total patrimonio-Capital social) / Activo
Margen operacional	MO	Excedente operacional /Ingresos
Eficiencia operacional	EO	Gastos de administración / Ingresos operacionales
Margen neto de utilidad	MNU	Utilidad neta / Ventas netas
Activo productivo	AP	(Total activo – diferidos – disponibles- otros activos) / Total activos

Fuente: Correa, Gómez, & Londoño (2018).

En referencia a Castro & Mantilla (2013) señala los siguientes indicadores de eficiencia económica y sostenibilidad para cooperativas:

Indicadores de Cumplimiento

- Límite de Préstamos Fiduciarios
- Concentración Crediticia
- Suficiencia de Reservas para Préstamos Incobrables
- Cobertura de Depósitos
- Solvencia
- Límite de Gastos de Capacitación

Calidad de activos

- Índice de Morosidad mayor a 8 días
- Índice de Morosidad mayor a 30 días
- Incobrabilidad

Solvencia

- Patrimonio Comprometido por Cartera en Mora
- Patrimonio Comprometido por Créditos Clasificados Adversamente

Gestión Administrativa –Rendimientos y Costos

- Margen de Intermediación
- Eficiencia Administrativa
- Eficiencia Operativa
- Rentabilidad sobre los Activos Productivos
- Rentabilidad sobre Activos Netos Promedio
- Rentabilidad Patrimonial

Por otro lado, en referencia a Machín & Rivera (2016) se detalla que los indicadores de eficiencia económica para cooperativas son los siguientes:

Indicadores de gestión de la cooperativa: que permite crear las tácticas para su persistente mejora y autosostenibilidad

Indicadores físicos

- Rendimiento.
- Producción en físico.
- Servicios ofrecidos en físico.
- Cumplimiento de los contratos.
- Calidad de la producción, según estándares aprobados
- Aprovechamiento de la jornada
- laboral
- Nivel de satisfacción del cliente.

Indicadores de valor

- Servicios ofrecidos totales
- Ingresos totales
- Ventas
- Gastos
- Salario a contratados
- Anticipo
- Distribución de utilidades
- Rentabilidad

- Rendimiento de los activos
- Rendimiento de la inversión

Indicadores sociales de carácter interno

- Cantidad de asociados
- Composición por género
- Composición por edades
- Composición según nivel educacional
- Tiempo de afiliación
- Indicador de equidad de género
- Categoría ocupacional de asociados
- Categoría ocupacional de trabajadores (Contratados)
- Rotación del personal asociado
- Ingresos de asociados por sexo y categoría ocupacional.
- Egresos del personal por sexo, categoría ocupacional.
- Promoción Laboral
- Índice de rotación del personal (IRP)
- Disciplina laboral: determina la conducta de la consecución de los estatutos y reglamento interno de la cooperativa, referidos a la disciplina laboral de los asociados. Se puede calcular el índice de ausentismo de los socios, qué evidencia la cantidad de horas trabajadas y dejadas de trabajar, según sus causas y por tanto el compromiso con la entidad.
- Funcionamiento interno: establece el desempeño de los cargos determinados a los órganos de dirección de la cooperativa.
 - Asambleas de asociados: programadas, realizadas, extraordinarias.
 - Número de acuerdos (cumplidos, no cumplidos, pendientes).
 - Reuniones Junta Directiva: programadas, realizadas, extraordinarias.
 - Estado de cumplimiento de los acuerdos de las reuniones de la Junta Directiva
- Condiciones de trabajo y calidad de vida.
 - Empleo permanente
 - Duración de jornada laboral (promedio anual de horas diarias por trabajador).

- Condiciones de seguridad y salud del trabajo.
- Garantía de alimentación a socios y personal empleado.
- Aseguramiento de ropa, medios de trabajo seguros y protección
- Nivel de ingresos
 - Distribución de utilidades
 - Registra los fondos sociales directos a los asociados.
 - Otros ingresos que aporta la cooperativa a sus asociados.
- Actividades de capacitación y otros vinculados con la gestión integral de recursos humanos.
- Mejoramiento del estado constructivo de la vivienda.
- Actividades recreativas y culturales.
- Mejoramiento de los medios de trabajo.

Indicadores de gestión hacia el entorno: las COAC, de acuerdo a los manuales por los cuales se maneja, tienen responsabilidades con la colectividad en la cual se halla se puede calcular la eficiencia y eficacia a través de indicadores que muestren su trabajo hacía el ambiente.

Características sociodemográficas de la comunidad

- Decadencia poblacional de la colectividad y trabajo con el cambio generacional.
- Composición según nivel educacional
- Población apta para el trabajo
- Relaciones sociales - comunitarias
- Vinculación comunitaria a la cooperativa
- Condiciones sociales de la comunidad
- Infraestructura de vivienda
- Índice de hacinamiento.
- Índice de electrificación.
- Índice de servicio de deposición de excretas y desechos.
- Infraestructura de servicios públicos (estado de los viales hacia la comunidad y dentro de ella, pues la totalidad de ellos presentan un alto grado de deterioro).

Fondo Social Comunitario

- Demandas y aspiraciones sociales de la comunidad.
- Mejoramiento del estado constructivo de la vivienda.
- Incremento las actividades recreativas y culturales.
- Elevación del nivel de los servicios que la cooperativa brinda a la comunidad, particularmente el de transporte y el de embellecimiento y recogida de desechos sólidos.

1.3. Fuentes de información para medir la eficiencia económica

Las fuentes de información para la valoración de la economía, la eficiencia y la eficacia, por lo que la eficiencia económica general de las empresas con la gestión posterior se deriva de los estados financieros como: estado de flujo de efectivo, balance general y estado de resultados. Estos informes contienen un resumen del progreso y éxito de la actividad financiera y su repercusión en la situación financiera. La eficiencia económica se puede considerar de la siguiente manera: indicador de evaluación de la economía orientada a la asignación de insumos. Los costos pueden estar vinculados a los productos directa o indirectamente. Los indicadores de eficacia indican la intensidad del uso de insumos en productos. Estos indicadores están influenciados por la rentabilidad, la calidad y el tiempo. Su objetivo es medir y controlar el resultado final (producto o servicio) y tienen la tarea de verificar sus propiedades y la satisfacción del cliente con el resultado final. Por tanto, la definición del diseño de indicadores se basa en el resultado final. En caso de producción intangible, es necesario definir los requisitos del servicio. Por estas razones, es insuficiente utilizar indicadores financieros, pero es necesario utilizar indicadores tanto financieros como no financieros.

1.4. Metodología CAMEL

El sistema de calificación CAMEL (que se introdujo por primera vez en los EE. UU. En 1979) es un instrumento de supervisión interna para calificar la solidez de las instituciones financieras de manera uniforme. Se aplica en la mayoría los bancos y cooperativas de crédito en Estados Unidos (aproximadamente 8,000 instituciones)

y también se implementa fuera de los Estados Unidos (Zahidur & Shohidul, 2018). El sistema de calificación es de 1 a 5 en cada categoría CAMEL (conciliación de capital, calidad de activos, competencia administrativa, calidad de ingresos, liquidez). La calificación 1 indica un desempeño sólido, mientras que la calificación 5 indica un desempeño insatisfactorio. El sistema de calificación está diseñado para reflejar todos los factores financieros y operativos característicos en la valoración del desempeño de las entidades, que utilizaron la combinación de índices financieros específicos. Según Dang (2011) , el sistema de calificación CAMEL es un instrumento de supervisión útil y el modelo principal para calificar el desempeño del banco. El sistema de calificación CAMELS se desarrolló en los Estados Unidos como un sistema de calificación de supervisión para evaluar la condición general de un banco. CAMELS es un acrónimo que representa los seis factores que se consideran para la calificación. A diferencia de otras relaciones o calificaciones regulatorias, la calificación CAMELS no se divulga al público. Solo es utilizado por la alta dirección para comprender y regular los posibles riesgos.

De acuerdo a (Silva, 2016) CAMEL en inglés es un acrónimo de mecanismos de la seguridad y sostenibilidad financiera, que son:

- C: Suficiencia del Capital
- A: Calidad de Activos
- M: Gestión y eficiencia administrativa
- E: Rentabilidad
- L: Liquidez

Tabla 4. Componentes e indicadores

Componentes	Algunos indicadores de medición
Adecuación de capital	Apalancamiento Capacidad para aumentar la equidad Adecuación de las reservas
Calidad de activo	Calidad de cartera Cartera en riesgo Activos fijos Productividad de activos a largo plazo Infraestructura
administración	Gobierno: cuán bien funciona la junta directiva de la institución Recursos humanos Procesos, controles y auditoría Sistema de tecnología de la información Planificación estratégica y presupuesto
Ganancias	Retorno ajustado sobre el patrimonio Eficiencia operativa Retorno ajustado de activos Política de tasas de interés
Liquidez	Estructura del pasivo Disponibilidad de fondos para satisfacer las demandas de crédito Proyecciones de flujo de efectivo Productividad de otros activos corrientes

Fuente: Zahidur & Shohidul (2018).

Para ejecutar el estudio de cada condición se ejecuta una ponderación de indicadores que consiste en cumplir un contraste del segmento esencial del artículo actual en varias clases, las cuales simbolizan varios grados de sostenibilidad financiera, siendo de naturaleza una las instituciones que logran demostrar el mejor desarrollo y mejores habilidades de gestión de riesgo referentes a su dimensión y de categoría cinco aquellas que muestran un cargo poco eficiente. (Silva, 2016).

Además, un modelo de evaluación CAMEL permite examinar de modo conjunto la interrelación de los indicadores de las categorías, por lo que se demanda un enfoque integral en la definición de resultados. En conclusión, estos indicadores permitirán la ejecución de los objetivos planteados en esta investigación.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de investigación y enfoque de investigación

El guía del estudio es mixto cuali–cuantitativo porque se describe los aspectos relevantes de las variables, los cuales se identificaron en la fundamentación científica de las variables, para establecer un examen situacional de la cooperativa y evaluar los indicadores financieros relacionados con la sostenibilidad financiera y la eficiencia económica.

Los tipos de investigación seleccionados para el análisis de las variables son los siguientes:

La investigación bibliográfica fundamentada en el análisis de libros, revistas, publicaciones, artículos que tratan acerca de las variables para la contextualización del estado del arte, la definición de la eficiencia económica Y la sostenibilidad financiera, según el informe de diferentes autores técnicos en el área de finanzas. También documental porque se revisó una serie de documentos e informes de la cooperativa para la obtención de los indicadores seleccionados.

La investigación de campo se utilizó para la recaudación de los datos en la cooperativa donde se efectuó el proceso de recolección de información, con la aplicación de los instrumentos seleccionados como son: entrevista, encuesta y ficha de datos de los indicadores de evaluación, la investigadora tiene un contacto con la realidad.

2.2. Población y muestra

La población de estudio son 10 miembros del personal de la Cooperativa del área financiera para comprender la eficiencia económica y la sostenibilidad financiera.

2.3. Tipo de recolección de la información

Métodos

El método seleccionado es el matemático porque se evaluaron los indicadores financieros de la cooperativa con el fin de estar al tanto del estado financiero de la cooperativa con el fundamento de las variables analizadas.

Técnicas

Las técnicas seleccionadas son las siguientes: la encuesta usada para examinar la situación de la cooperativa con relación a los componentes de la sostenibilidad financiera que tendrá indicadores y escalas específicas, basadas en el conocimiento del personal. La entrevista para especificar la realidad de manera integral y desarrollar un análisis integral de las variables implicadas, finalmente la ficha de observación de datos financieros utilizada para recolectar los indicadores financieros que se evaluarán.

2.4. Validez y confiabilidad de los instrumentos empleados

Para la validación de las herramientas se procedió a su revisión por parte de un tutor y validador quien determinó la factibilidad de la aplicación de los instrumentos y selecciono las preguntas de las desarrolladas de manera inicial. Posteriormente las 24 preguntas de la encuesta de la sostenibilidad financiera se validan a través del Alfa de Combrach obteniéndose los siguientes resultados. Como los valores se acerca a 1 con 0,969 se valida el instrumento de investigación aplicado al personal de la empresa.

Análisis de fiabilidad

Tabla 5. Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: Elaboración a partir de la encuesta

Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	24

Fuente: Elaboración a partir de la encuesta

Procesamiento y análisis de la información sobre el diagnóstico realizado, así como los métodos empleados para el procesamiento de la información

Para el procesamiento y análisis de datos se siguió el siguiente procedimiento:

1. Elaboración de las herramientas de recaudación de datos encuesta, entrevista y ficha de datos financieros.
2. Revisión de los instrumentos y corrección para su aplicación.
3. Aplicación piloto de la encuesta y desarrollo de correcciones finales.
4. Desarrollo de la encuesta con la escala seleccionada para la recolección de datos.
5. Aplicación de la entrevista con las preguntas seleccionadas.
6. Revisión de informes financieros con indicadores para su selección y desarrollo de la metodología CAMEL.
7. Desarrollo de la metodología CAMEL con la observación de los indicadores financieros.
8. Determinación de la eficiencia de la cooperativa.
9. Presentación de los datos en tablas de información y gráficos modelados.

Caracterización de la empresa o institución

Propuesta de la Investigación

La metodología propuesta para la investigación se denomina CAMEL, que es un sistema de calificación internacional reconocido que las autoridades de supervisión utilizan para calificar a las instituciones financieras de acuerdo con seis factores representados por sus siglas. Una calificación de uno se considera la mejor, y una calificación de cinco se considera la peor para cada factor.

Los componentes a evaluarse son los siguientes:

Tabla 7. Componentes de la metodología Camel a evaluarse

Componentes	Descripción
Adecuación de capital	La adecuación del capital garantiza el cumplimiento de una institución con las regulaciones sobre el monto mínimo de reserva de capital. Los reguladores establecen la calificación evaluando la posición de capital de la institución financiera actualmente y durante varios años.
Calidad de activo	Evaluar la calidad de los activos implica calificar los factores de riesgo de inversión que la cooperativa puede enfrentar y equilibrar esos factores con las ganancias.
Administración	La evaluación de la gerencia determina si una institución puede reaccionar adecuadamente al estrés financiero. La calificación de este componente se refleja en el potencial de la gerencia para señalar, calcular, cuidar y examinar los peligros de las actividades diarias de la institución.
Ganancias	La capacidad de una cooperativa para generar ganancias para poder mantener sus actividades, expandirse y seguir siendo competitivos es un factor clave para calificar su viabilidad continua. El examinador analiza específicamente la estabilidad de las ganancias, el rendimiento de los activos (ROA), el margen de interés neto y las perspectivas de ganancias futuras en condiciones económicas difíciles.
Liquidez	Para evaluar la liquidez de una cooperativa, los examinadores analizan la sensibilidad al peligro de la tasa de interés, la disponibilidad de activos que pueden convertirse fácilmente en efectivo, la dependencia de recursos financieros volátiles a corto plazo y la competencia técnica.
Sensibilidad	La sensibilidad cubre cómo las exposiciones particulares al riesgo pueden afectar a las instituciones. Los examinadores evalúan la sensibilidad de una institución al riesgo de mercado mediante el monitoreo de la gestión de las concentraciones de crédito. De esta manera, los examinadores pueden ver cómo los préstamos a industrias específicas afectan a una institución.

Fuente: Silva (2016)

Tabla 8. Indicadores a medir

VARIABLE		ÍTEM		TIPO DE INFORMACIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN	TÉCNICA O INSTRUMENTO
1.1	Crecimiento Financiero	1.1.1	Activo	Secundaria		Ficha de datos financieros
		1.1.2	Pasivo			
		1.1.3	Patrimonio			
1.2	Calidad de la Cartera de Crédito	1.2.1	Análisis de la Cartera Bruta			
		1.2.2	Evolución de la Morosidad			
2.1	Estructura del Activo	2.1.1	Composición del Activo			
2.1.2	Composición de la Cartera de Crédito					
2.2	Estructura del Pasivo	2.2.1	Composición del Pasivo	Secundaria	Boletines estadísticos sector cooperativo disponibles en	Ficha de datos financieros
		2.2.2	Composición de las Obligaciones con el Público			
2.3	Estructura del Patrimonio	2.3.1	Composición del Patrimonio			
3.1	Capital	3.1.1	Suficiencia Patrimonial		la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)	
		3.1.2	Índice de Capitalización			
3.2	Calidad de Activo	3.2.1	Índice de Morosidad			
		3.2.2	Cobertura de Cartera Problemática			
3.3	Manejo Administrativo	3.3.1	Grado de Absorción	Secundaria		Analítico
		3.3.2	Eficiencia Operativa			
		3.3.3	Eficiencia Financiera			
3.4	Rentabilidad	3.4.1	ROE			
		3.4.2	ROA			
3.5	Liquidez	3.5.1	Relación			
		3.5.2	Cobertura con los 25 mayores depositantes			
		3.5.3	Cobertura con los 100			

			mayores depositantes			
--	--	--	----------------------	--	--	--

Fuente: Silva (2016)

Para la evaluación de los componentes se utiliza las categorías que se exponen en la tabla 6, para establecer la solidez de la cooperativa.

Tabla 9. Categoría CAMEL

Categoría CAMEL	Descripción
1	Instituciones financieras sólidas en todo aspecto, cualquier debilidad es menor y puede ser resuelta de manera operativa. Capaces de soportar las particularidades del mercado e inestabilidades externas.
2	Instituciones financieras fundamentalmente sanas, presentan debilidades moderadas que se encuentran en la capacidad y deseo de ser resueltas. Son estables y pueden resistir fluctuaciones del mercado.
3	Instituciones promedio, que muestran debilidades financieras, operacionales y de manejo que generan una leve preocupación al ente supervisor. Los administradores pueden carecer de conocimientos o deseo de corregir la situación; sin embargo situaciones de quiebra se encuentran aún muy lejanas
4	Instituciones que presentan condiciones riesgosas e insanas. Existen deficiencias financieras y de administración que resultan en un desempeño indeseado. Fallas que no son identificadas ni atendidas por la administración. Se requiere de una supervisión moderada.
5	Instituciones que presentan un nivel extremo de condiciones riesgosas e insanas y prácticas inadecuadas de administración y gestión de riesgos. Requieren de la mayor atención del ente regulador y de no ser resueltos los problemas podría derivar en procesos de intervención o liquidación.

Fuente: Silva (2016).

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se presentan los resultados más referentes a la indagación realizada acorde a los objetivos planteados, misma que se presentan en tres secciones. En la primera fase se diagnostica la sostenibilidad financiera de la CCCA, en un segundo apartado se ejecuta un análisis financiero de la COAC mediante el método CAMEL, y finalmente se presenta un análisis correlacional.

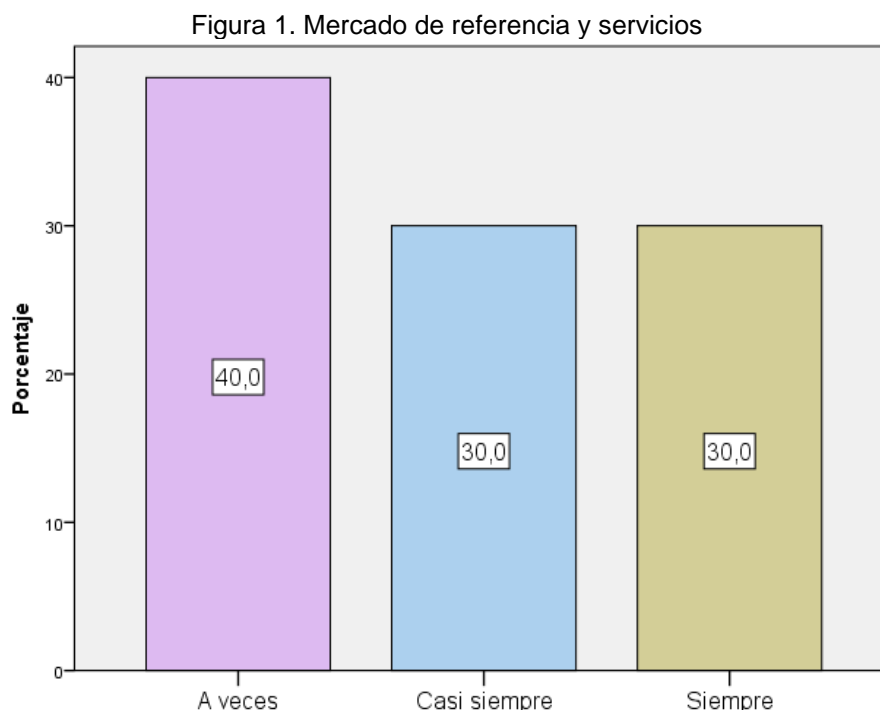
3.1. Diagnóstico de la sostenibilidad financiera

La indagación se apoya en los efectos proyectados por la encuesta que se realiza a los empleados de la CCCA dentro del área financiera, con el objetivo de diagnosticar las sostenibilidad financiera.

Análisis de la situación interna a través de la encuesta al personal

En este punto se amplía el respectivo análisis y comentario de las 24 preguntas relacionadas con la encuesta antes mencionada, esto con la intención de determinar el contexto interno de la COAC examinada.

Pregunta 1: ¿La misión de la cooperativa define su mercado de referencia y servicios?



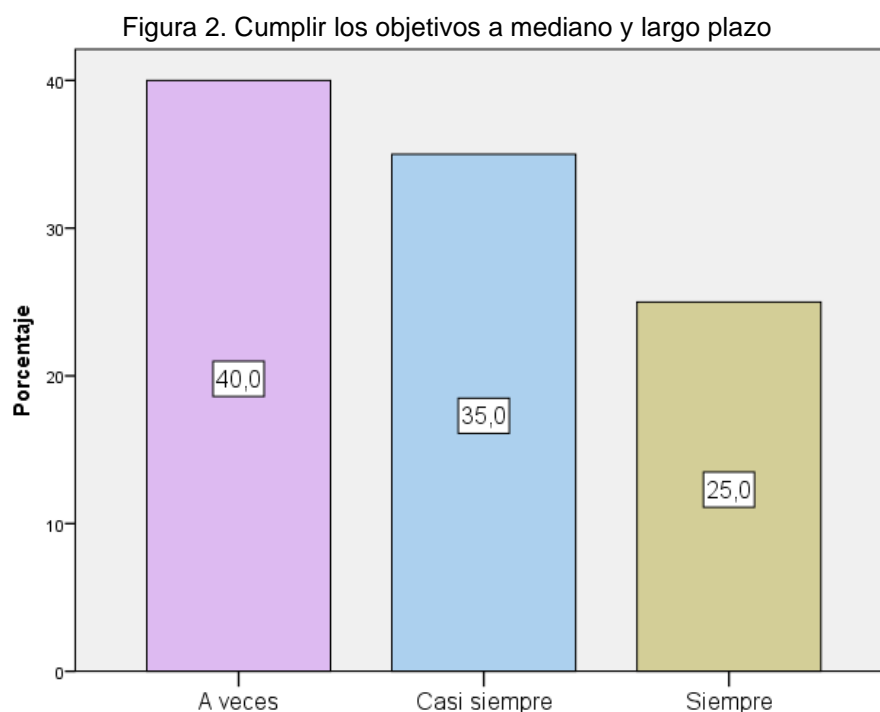
Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

Con respecto a la pregunta 1, del total de encuestados, el 40% ha indicado que a veces la misión de COAC si especifica su mercado de referencia y servicios, mientras que el 30% reconoce que esto se logra casi siempre y finalmente, el restante 30% considera que esto se logra siempre.

La información recogida en el área financiera permite determinar que la COAC Cámara de Comercio de Ambato ha definido y comunicado correctamente su misión al personal, pues aunque en la encuesta se ha determinado una escala de medición con aspectos tanto positivos como negativos, las respuestas emitidas suponen que generalmente la entidad financiera utiliza su misión para explicar en términos simples su propósito de ser y sobre todo su mercado de referencia y servicios.

Pregunta 2: ¿La misión de la cooperativa ayuda a cumplir los objetivos a mediano y largo plazo?

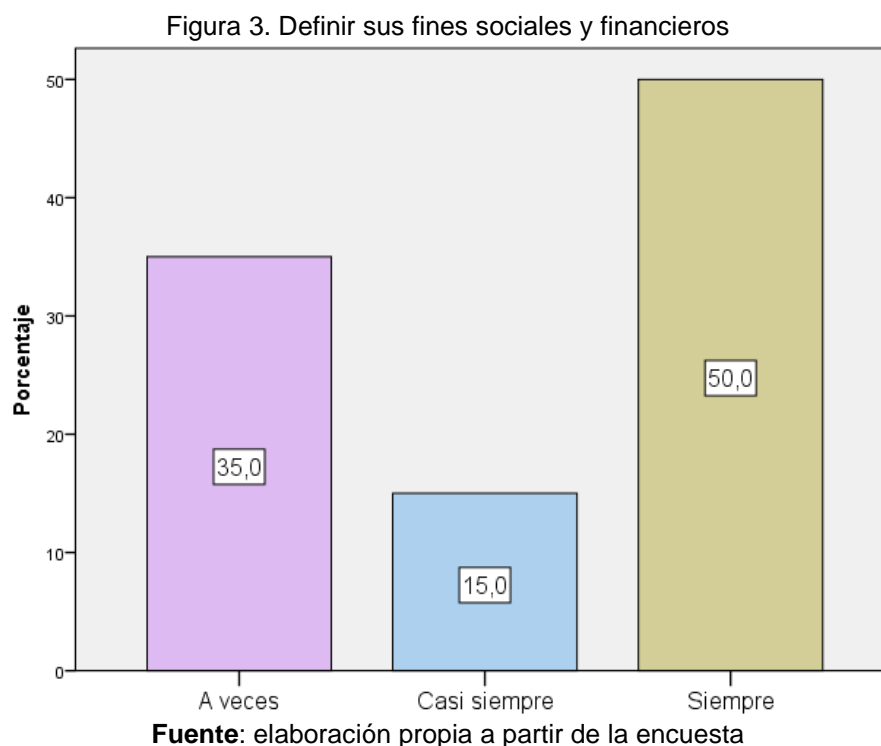


Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

En cuanto a la pregunta 2, del 100% de encuestados, el 40% indicaron que a veces la misión de la COAC si contribuye al cumplimiento de los objetivos a mediano y largo plazo, el 35% sostiene que esto sucede casi siempre y el restante 25% considera que esto se logra siempre.

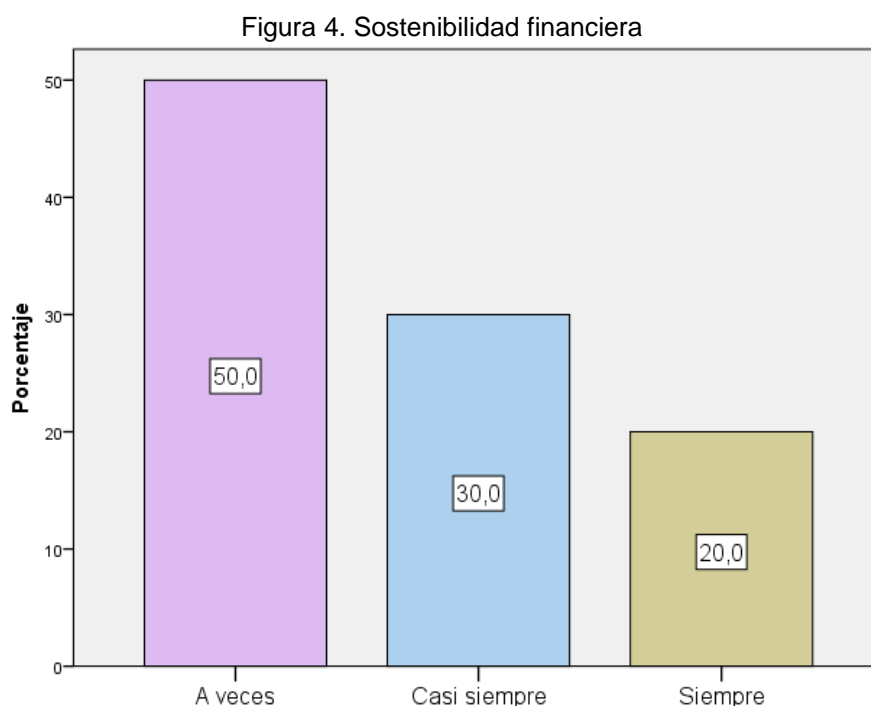
Al igual que la pregunta anterior los encuestados consideran que la misión de la COAC si contribuye al cumplimiento de los objetivos. Por lo tanto, podría considerarse que este es un elemento útil para una planificación eficaz a mediano y largo plazo. Es decir, la entidad ha creado una misión clara y orientada a objetivos, cuya comprensión es posible en toda la organización.

Pregunta 3: ¿La misión de la cooperativa define sus fines sociales y financieros?**Análisis e interpretación de resultados**

En relación a la pregunta 3, del total de encuestados, un 50% ha respondido que siempre la misión de la COAC define sus fines sociales y financieros, mientras que el 35% considera que esto sucede a veces y el restante 15% considera que esto se consigue casi siempre.

Estos resultados indican que hay mucha planificación involucrada en entorno a la misión de la COAC, debido a que tiene en cuenta distintos aspectos de la empresa, incluidos los factores sociales y financieros, donde a su vez podrían considerarse como elementos complementarios, pues por un lado la misión otorga etiqueta social y por otro, la necesidad de tener una estabilidad financiera. Ante ello también es necesario recalcar en la actualidad esto se torna bastante común pues existe un creciente número de empresas que han optado por perseguir objetivos sociales y financieros de forma simultánea.

Pregunta 4: ¿La misión de la cooperativa está estructurada con base a la sostenibilidad financiera?



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

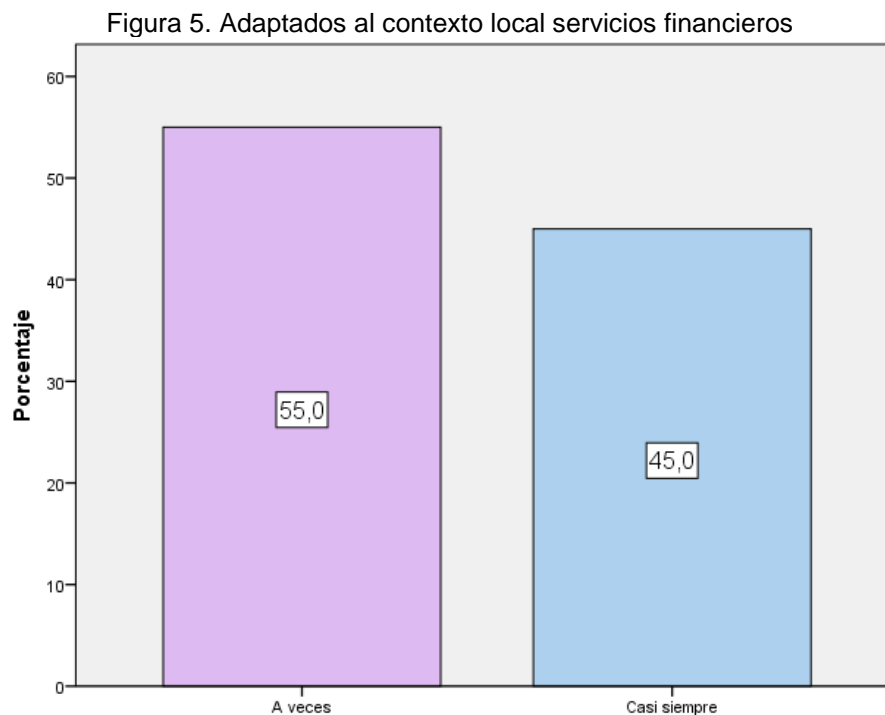
Análisis e interpretación de resultados

Para la pregunta 4, los resultados muestran que del número total de indagados, un 50% sostiene que a veces la misión de la COAC se construye tomando en consideración aspectos relacionados con la sostenibilidad financiera, el 30% considera que esto se logra casi siempre y finalmente, el 20% indica que esta estructuración sucede siempre.

Actualmente las organizaciones han estado luchando por mantener la sostenibilidad financiera y crear nuevos caminos para lograr su misión, y el caso de la COAC Cámara de Comercio de Ambato no es la excepción que se ha adaptado constantemente al entorno económico para mantener la sostenibilidad. Por lo tanto, el antagonismo entre la misión y la sostenibilidad financiera puede reflejarse en el propósito declarado de la organización, la selección del grupo objetivo, la planificación estratégica, la forma en que la empresa gestiona sus costes y el

diseño de sus productos, todo ello para continuar para seguir siendo viable en el tiempo.

Pregunta 5: ¿Los servicios financieros están adaptados al contexto local?

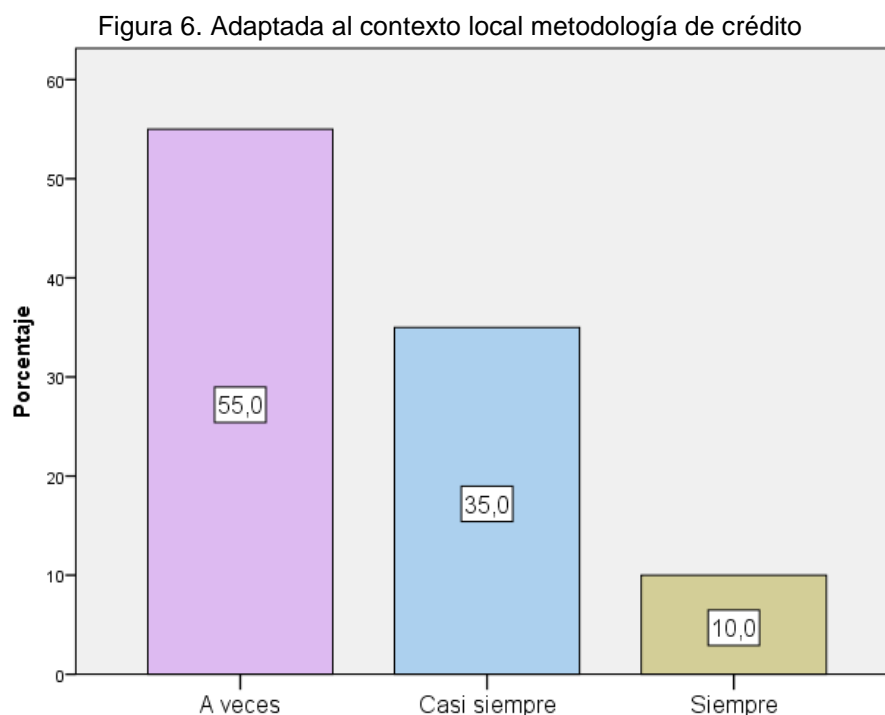


Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

En cuanto a la pregunta 5 referente a los servicios de la entidad cooperativa, se ha identificado que el 55% de colaboradores que se encuestaron consideran que a veces los servicios financieros están adaptados al contexto local, y algo similar el 45% supusieron casi siempre los productos se destinan al lugar donde realiza sus actividades económicas la organización financiera.

Respecto a la opinión prestada por los colaboradores no entra la menor duda acerca de los servicios financieros acondicionados a las necesidades de los territorios donde mantiene sus actividades la entidad cooperativa, pues actualmente existen agencias a nivel nacional por lo que es crucial que los productos que oferta la COAC se han los adecuados para la población.

Pregunta 6: ¿La metodología de crédito está adaptada al contexto local?

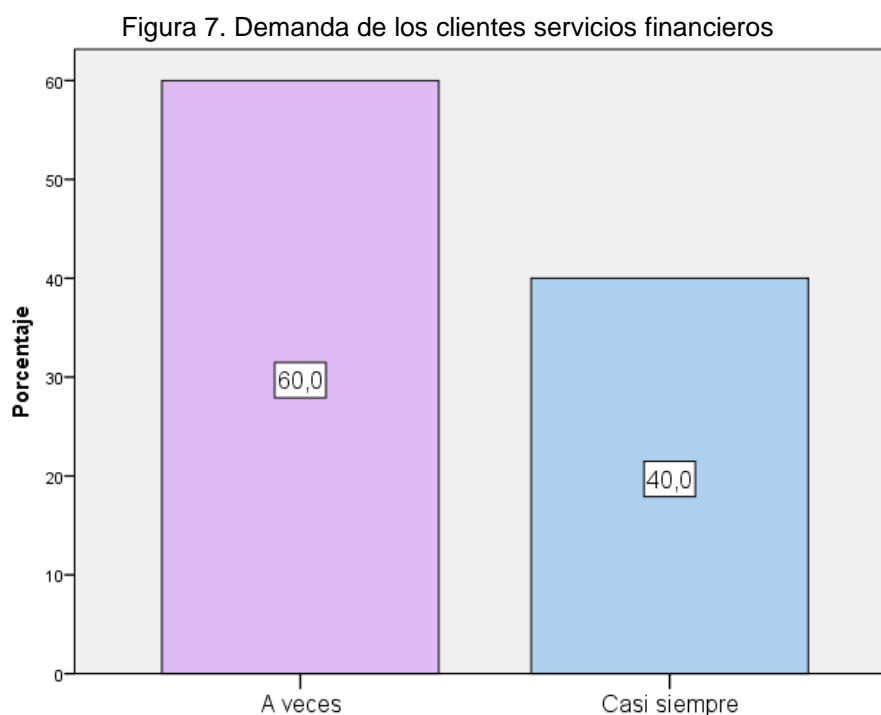
Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

En relación a la interrogante 6, del 100% de personas que participaron en la encuesta, el 55% coincide en que a veces la metodología de crédito utilizada por la COAC Cámara de Comercio de Ambato se adapta al contexto local donde desarrolla sus actividades económicas, similarmente el 35% considera que esto sucede casi siempre y el 10% menciona que este método se utiliza siempre.

Generalmente los resultados identificados con la aplicación de la encuesta pueden considerarse como legítimos, pues la cooperativa no se ha limitado en desarrollar su prácticas financieras en diferentes localidades del Ecuador, donde ha adaptados sus productos crediticios conforme a su cultura, tradiciones y contextos locales, facilitando el uso de los servicios financieros a toda la población, con lo cual ha buscado incrementar su cobertura y capacidad local que le permita una sostenibilidad en el largo plazo.

Pregunta 7: ¿Los servicios financieros están adaptados a la demanda de los clientes?



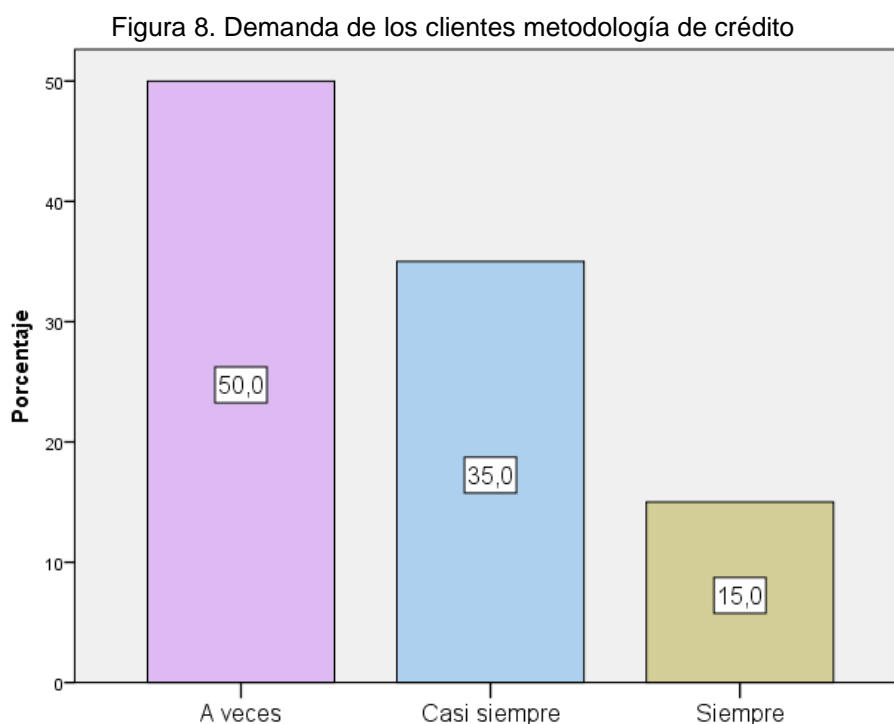
Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

En esta pregunta del 100% de participantes, un 60% coinciden en que la COAC a veces adapta sus productos financieros conforme a las necesidades o demanda de sus clientes y similar al mismo criterio, el 40% considera que la entidad adopta esta práctica casi siempre.

Los resultados de esta pregunta claramente reflejan la correcta ejecución el compromiso que la entidad cooperativa sostiene con sus clientes, pues no se ha limitado en otorgar sus servicios financieros a una clase privilegiada, sino a toda la población, donde ha innovado en nuevos y diferentes productos conforme a las necesidades de su mercado, con el propósito de satisfacer las demandas y exigencias locales.

Pregunta 8: ¿La metodología de crédito está adaptada la demanda de los clientes?



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

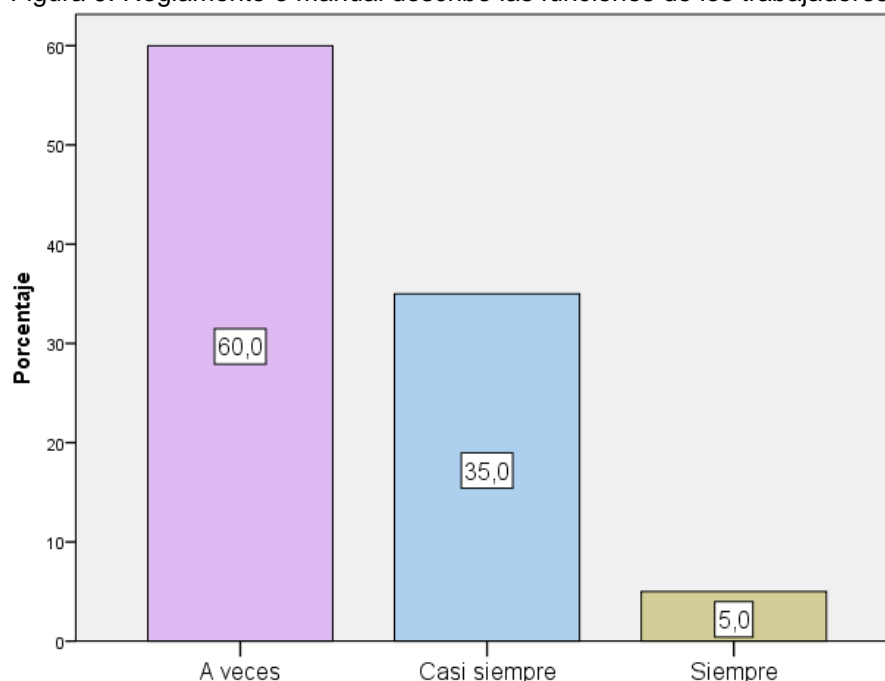
En cuanto a esta interrogante, el 100% de encuestados un 50% manifiesta que a veces la metodología de crédito utilizada por la COAC se adapta a la demanda de los clientes, por otro lado, el 35% considera que el método casi siempre se adecua a las exigencias del mercado y el restante 15% menciona que esto se realiza siempre.

Los resultados derivados de la pregunta 8, sostiene que en su mayor parte la organización utiliza metodologías de crédito acorde con las exigencias y actividades de sus clientes. Actualmente, el método de evaluación crediticia utilizada por la COAC, entendida como la capacidad, habilidad o voluntad de un socio para cubrir un préstamo, está en sintonía con todos los perfiles, pudiendo adaptarse a cualquier individuo o empresa independientemente de su actividad económica, con ello, la entidad ha facilitado el acceso a todos sus servicios financieros.

En un contexto general, tanto los servicios, productos y métodos de evaluación crediticias de la COAC Cámara de Comercio de Ambato han sido adaptado al ámbito local, en sintonía con los clientes y prioridades planteadas en la misión.

Pregunta 9: ¿El reglamento o manual de la cooperativa describe las funciones de los trabajadores y su papel en la cooperativa?

Figura 9. Reglamento o manual describe las funciones de los trabajadores



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

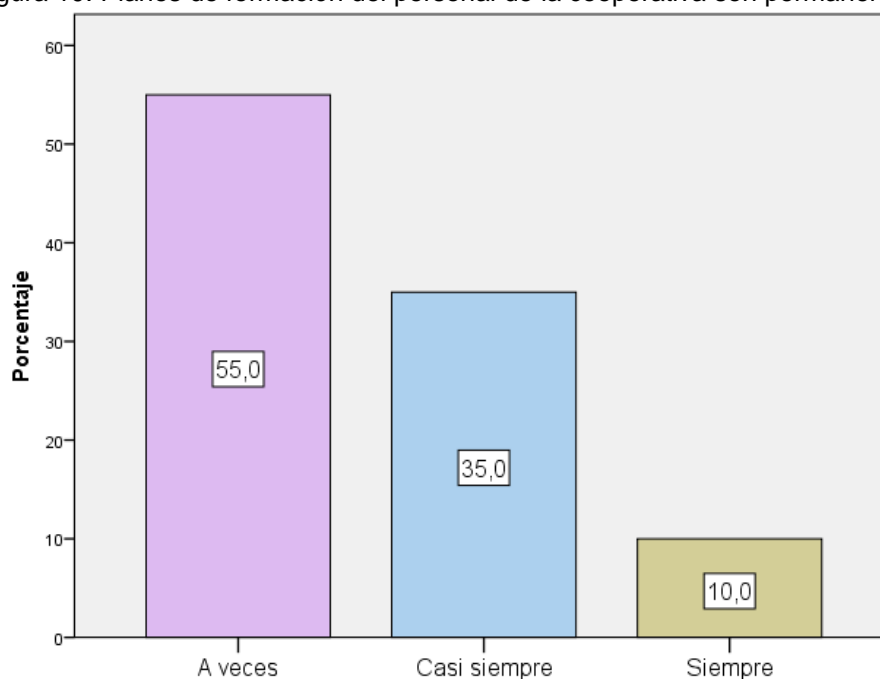
Entorno a la pregunta 9, del total de colaboradores encuestados, el 60% afirma que a veces el reglamento o manual de la COAC detalla las funciones de los trabajadores y su rol en las actividades relacionadas con el giro de negocios de entidad financiera, asimismo, el 35% considera que esto sucede casi siempre y el 5% menciona que siempre.

Los hallazgos determinados con la encuesta permiten dar por hecho la implementación y uso de un manual de funciones adecuadamente estructurado, pues debido al gran tamaño de la COAC, esta herramienta constituye un gran

componente para su organización, misma que brinda nuevas oportunidades de mejora del desempeño laboral, con el objetivo de incrementar la eficiencia y propicia un mayor número de oportunidades para la entidad y sus socios.

Pregunta 10: ¿Los planes de formación del personal de la cooperativa son permanentes y continuos?

Figura 10. Planes de formación del personal de la cooperativa son permanentes



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

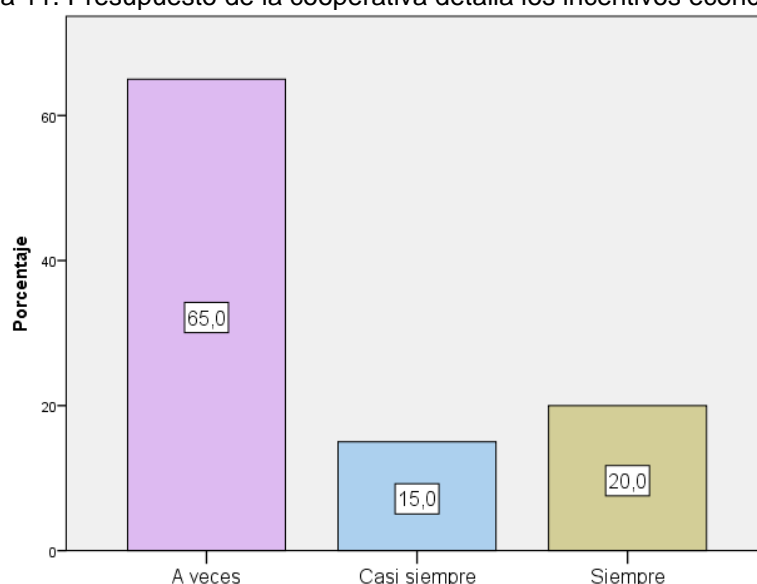
En cuanto la interrogante 10 de la encuesta aplicada, el 55% afirman que los planes de formación del personal implementado por la COAC a veces son permanentes y continuos, mientras que el 35% considera que esto sucede casi siempre y el restante 10% manifiesta que esta actividad ocurre siempre.

Conforme a la encuesta aplicada al departamento financiero se puede verificar que los planes de formación llevados a cabo por la COAC son convenientes, pues la mayor parte de respuestas son satisfactorias. En este sentido, hay constancia que la entidad cooperativa dentro de sus estrategias corporativas busca contar con

recursos humanos capacitados para disminuir las falencias en cada proceso operativo para lograr una sólida y rentable organización, como lo menciona en su misión. Por lo tanto, dentro de sus planes de acción se lleva a cabo la constante promoción de actividades de formación y capacitación al personal para perfeccionar sus destrezas, competencias y conocimientos, cuyas acciones están en función al Plan de Capacitación.

Preguntas 11: ¿El presupuesto de la cooperativa detalla los incentivos económicos del personal?

Figura 11. Presupuesto de la cooperativa detalla los incentivos económicos



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

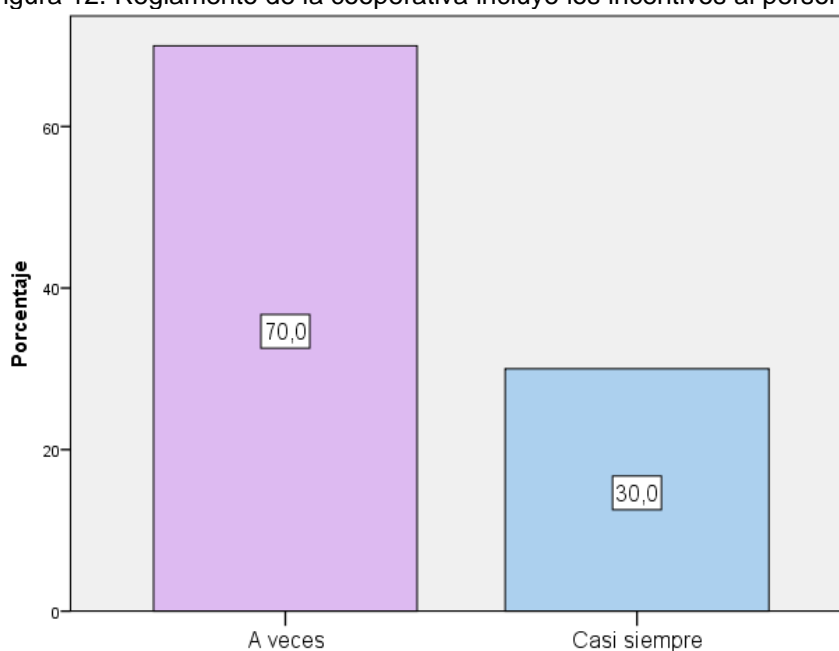
Entorno a la pregunta 11 de la encuesta, se verifica que el 65% del personal sostiene que a veces el presupuesto de la cooperativa detalla los incentivos económicos del personal, mientras que el 20% considera que esto se lo realiza siempre y el 15% contestaron casi siempre.

Con respecto a estas consideraciones se puede argumentar que efectivamente la COAC maneja un presupuesto salarial anual para reforzar y recompensar el desempeño sobresaliente de sus colaboradores. Ante ello, cabe recalcar que

dentro de la filosofía de la COAC esta facilitar a sus trabajadores, empleados y directivos incentivos y motivación a través de planes de mejora continua que beneficien los resultados financieros, para lograr una entidad cooperativa más competitiva.

Pregunta 12: ¿El reglamento de la cooperativa incluye los incentivos al personal de la cooperativa?

Figura 12. Reglamento de la cooperativa incluye los incentivos al personal



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

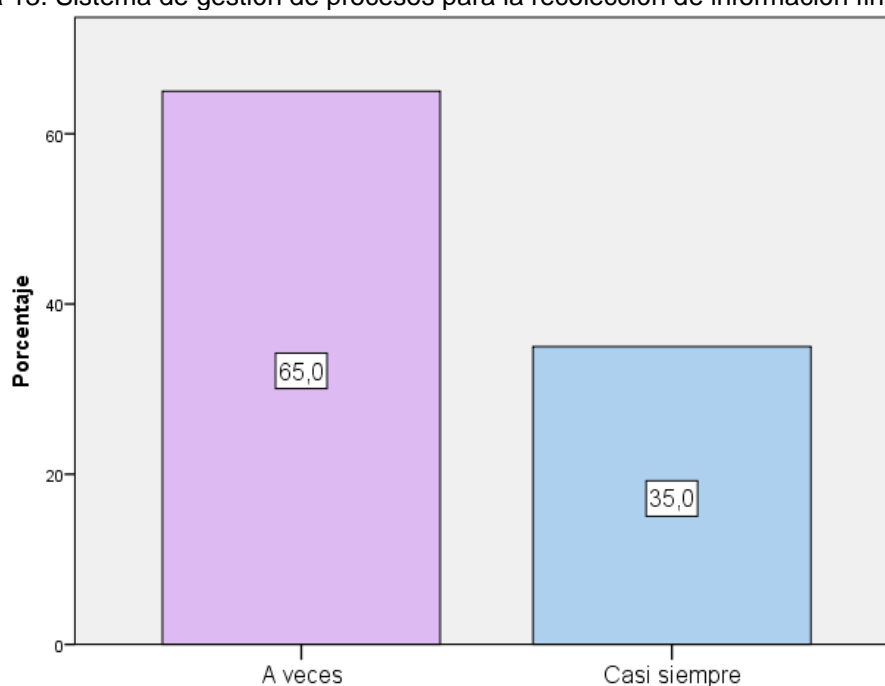
En lo referente a la interrogante 12 del cuestionario, el 70% de participantes coinciden en que a veces el reglamento de la cooperativa incluye los incentivos al personal de la cooperativa y similarmente el 30% afirmaron que esto se realiza casi siempre.

En general los encuestados coinciden en que la COAC si maneja un plan de incentivos dentro de su reglamento. En vista de que esta entidad se encuentra sujeta al código de trabajo, por un lado se encarga de la permanencia, promoción

del personal para garantizar de forma oportuna la correcta administración del talento humano. Asimismo, la cooperativa garantiza en sus estatutos el derecho conceder beneficios a favor de sus colaboradores, mismos que se representaran en remuneraciones, incentivos económicos o reconocimientos, aunque para estas acciones la organización debe considerar sus resultados financieros.

Pregunta 13: ¿La institución cuenta con sistema de gestión de procesos para la recolección de información financiera?

Figura 13. Sistema de gestión de procesos para la recolección de información financiera



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

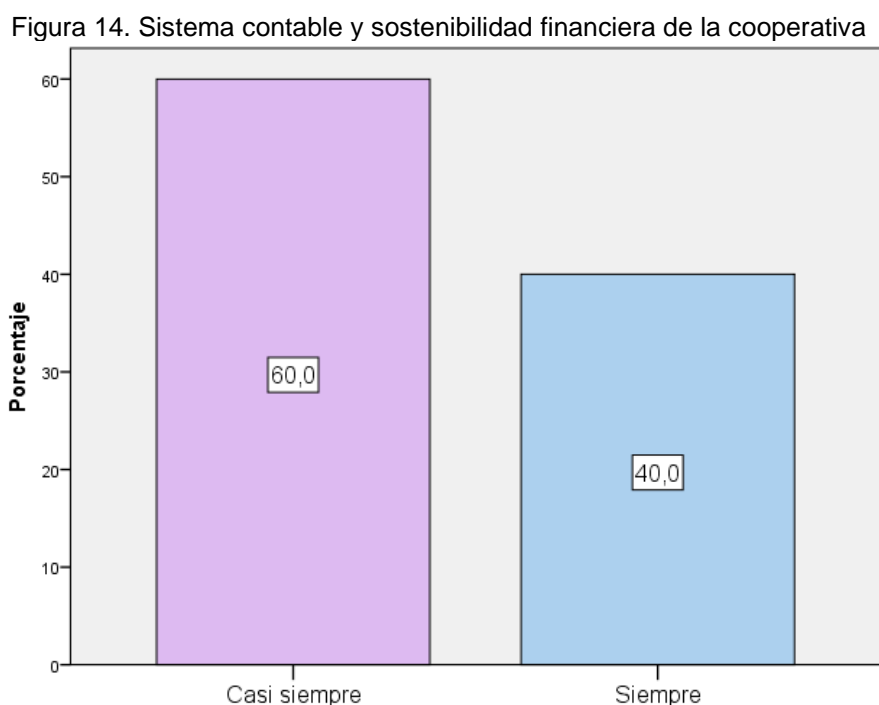
Análisis e interpretación de resultados

En esta pregunta se puede identificar que del total de encuestados, el 65% coincide en que a veces la institución cooperativa cuenta con método de gestión de procesos para la recolección de información financiera y el 35% restante sostiene que esto se logra siempre.

Desde la perspectiva de los colaboradores que se encuentran inmerso dentro de las actividades financieras, consideran que la entidad cooperativa si maneja un

técnica de gestión de procesos que garantiza la recolección oportuna de información. Efectivamente, en relación a su giro de negocios la COAC Cámara de Comercio de Ambato cuenta con sistemas de información encaminados a la recolección y producción de informes acerca de la gestión, contexto financiero y sobre todo el acatamiento de la normativa vigente, para de esta manera lograr un adecuado control y manejo de sus operaciones.

Pregunta 14: ¿El sistema contable de la cooperativa está adaptado a la sostenibilidad financiera de la cooperativa?



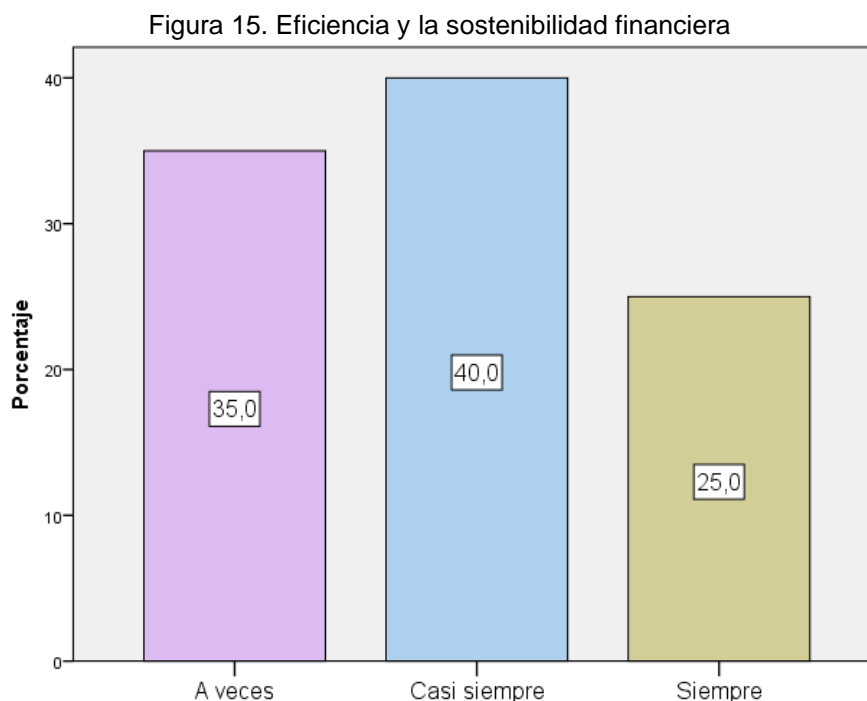
Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

En esta interrogante se pudo identificar que del 100% de encuestados, el 60% enfatiza que a veces el sistema contable que utiliza la cooperativa se adapta a la sostenibilidad financiera de la entidad y similarmente el 40% sostiene que esto se realiza siempre.

En esta temática los participantes encuestados mantienen una firme opinión acerca del papel que desempeña la contaduría dentro de la sostenibilidad financiera de la COAC. Es decir, no solo analiza y presenta información financiera del giro de negocios, sino que también contribuye a garantizar la suficiencia de recursos tan técnicos como humanos para alcanzar un óptimo manejo. En este contexto, la organización se encarga de mantener una contabilidad confiable, utilizando informes anuales, comunicando resultados, incorporando técnicas creativas e innovadoras para ser sostenible financieramente en el tiempo.

Pregunta 15: ¿El presupuesto de la cooperativa garantiza la eficiencia y la sostenibilidad financiera?



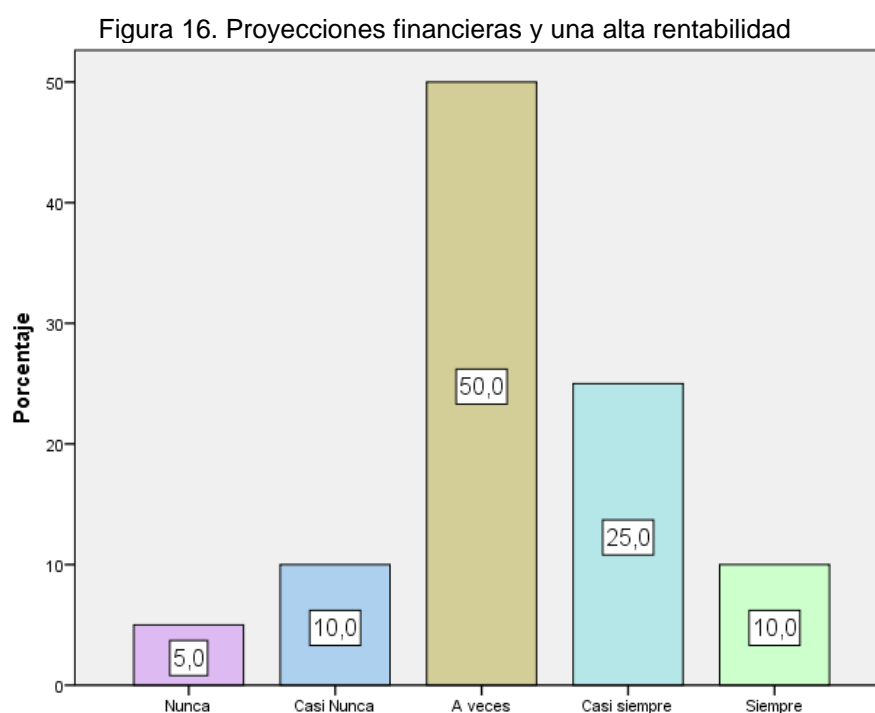
Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

En relación a la pregunta 15, del 100% de encuestados, un 40% de participantes manifiesta que casi siempre el presupuesto de la cooperativa garantiza la eficiencia y la sostenibilidad financiera de la cooperativa, igualmente, el 35% indican que esto suele suceder a veces y el otro 25% considera que esta relación siempre se cumple.

Las respuestas positivas emitidas en relación a esta pregunta, dan certeza que efectivamente la COAC Cámara de Comercio de Ambato mediante su presupuesto permite que la organización tenga éxito al incrementar su eficiencia y garantizar la sostenibilidad financiera. Por lo tanto, para la entidad la planificación presupuestaria es una de los elementos más sobresalientes de su giro de negocios, puesto que se encarga de estructurarla de manera eficaz y eficiente para crear una armonía con sus operaciones y mantener una sostenibilidad financiera en el tiempo.

Pregunta 16: ¿Las proyecciones financieras de la cooperativa determinan una alta rentabilidad para la sostenibilidad financiera?



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

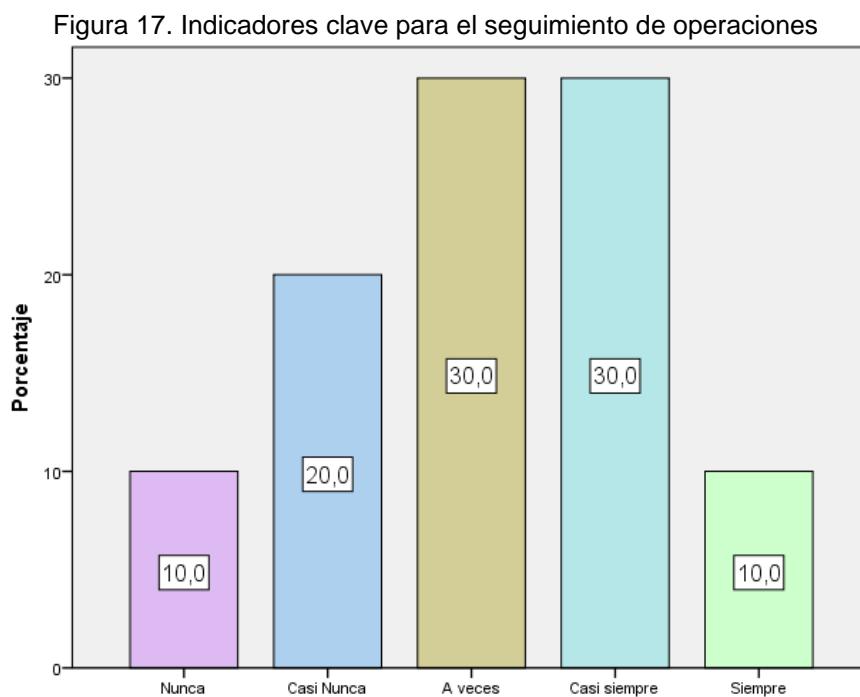
Análisis e interpretación de resultados

En cuanto a la pregunta 16, el 50% de personas encuestas determinan que a veces las proyecciones financieras que realiza la COAC establecen una alta rentabilidad para la sostenibilidad financiera, similarmente el 25% contestaron casi siempre y el 10% considera que esto ocurre siempre. Por otro lado, un grupo reducido que

representa 10% manifestó que lo expuesto en la interrogante no se cumple casi nunca y el restante 5% expresan que nunca.

Aunque se ha presentado opiniones negativas respecto a esta interrogante, una gran mayoría respalda la afirmación de que la organización si mantiene un elevado rendimiento para lograr una sostenibilidad en el tiempo. En este argumento, es necesario dar la razón que la entidad dentro de sus planes operativos busca lograr un crecimiento sostenido mediante el incremento de la rentabilidad.

Pregunta 17: ¿Se provee de manera precisa y a tiempo los indicadores clave para el seguimiento de operaciones al personal directivo de la cooperativa?



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

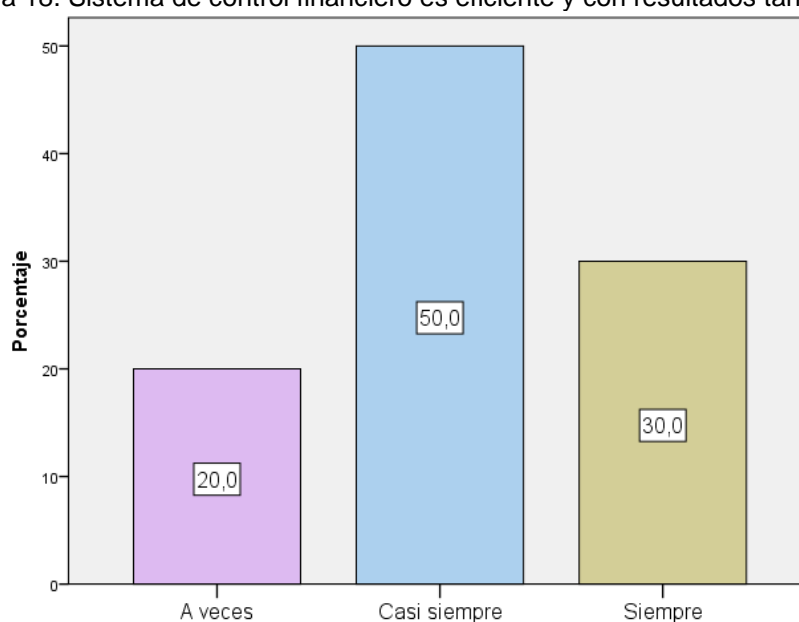
En la pregunta 17 las opiniones emitidas por los encuestados se tornan variadas, pues del total de participantes, un 30% asegura que a veces se provee de modo precisa y a tiempo los indicadores clave para el rastreo de operaciones al personal directivo de la cooperativa, de manera similar el 30% manifiesta que casi siempre

y el 10% afirman que esto sucede siempre. Contrariamente, el 20% sostiene que esta actividad casi nunca se cumple, asimismo, el 10% indica que esto nunca se lleva a cabo.

Para la gran parte de funcionarios los indicadores son instrumentos esenciales para un adecuado seguimiento y toma de decisiones, sin embargo, como se puede constatar en esta interrogante, la cooperativa no siempre administra eficientemente la información referente a los indicadores clave que se utilizan para el adecuado seguimiento de las operaciones realizadas por el personal directivo. Por lo tanto, es recomendable que la organización implemente acciones para establecer fichas de indicadores de gestión que sean suministrados de forma jerárquica.

Pregunta 18: ¿El sistema de control financiero es eficiente y con resultados tangibles?

Figura 18. Sistema de control financiero es eficiente y con resultados tangibles



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

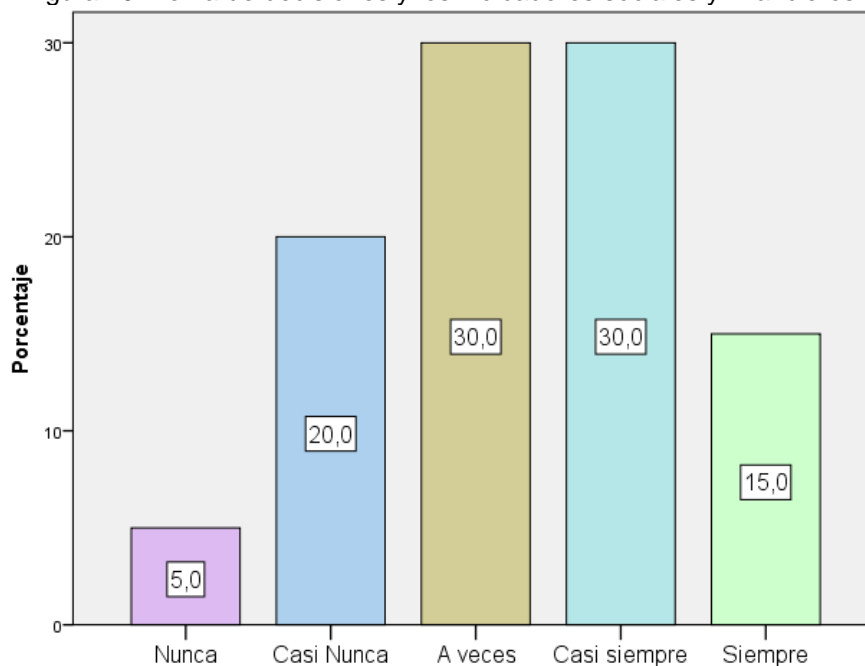
Análisis e interpretación de resultados

Conforme a la opinión de los encuestados, el 50% expresa que el sistema de control financiero de la COAC casi siempre es eficiente y con resultados tangibles, el 30% sostiene que siempre y el 20% considera que esto sucede a veces.

Las opiniones emitidas por los encuestados dar certeza del adecuado control financiero de la cooperativa. En vista de que esta actividad está a cargo del departamento financiero, sus obligaciones consisten implementar técnicas e indicadores para vigilar y supervisar la gestión de manera que facilite la toma de decisiones que facilite su control en tiempo real, mediante la presentación de la información de forma legible. Asimismo, se encarga de describir los resultados tangibles en términos tradicionales como los ratios de rentabilidad, crecimiento de los activos, entre otros.

Pregunta 19: ¿La toma de decisiones del personal directivo se fundamenta en los indicadores sociales y financieros de la cooperativa periódicos?

Figura 19. Toma de decisiones y los indicadores sociales y financieros



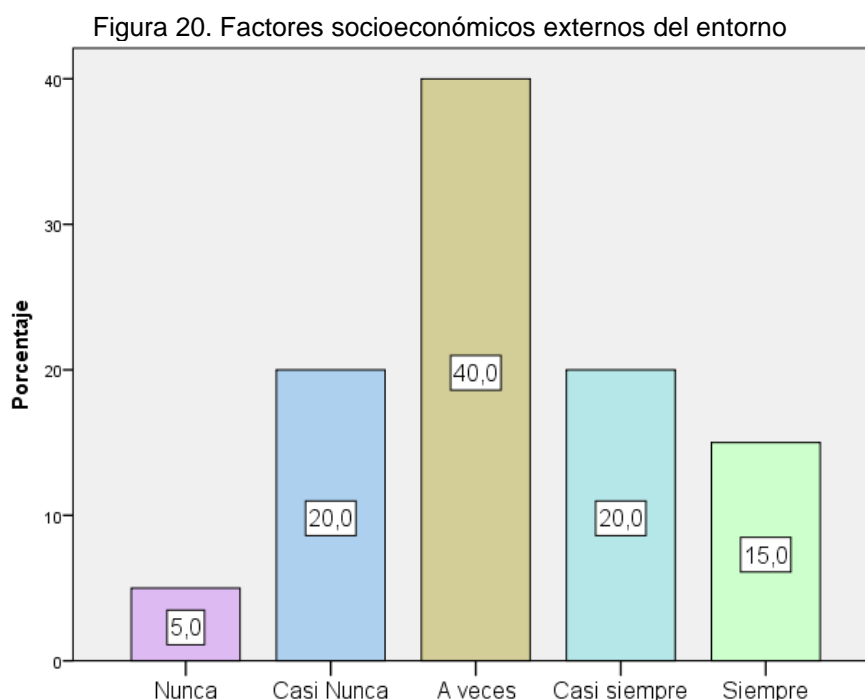
Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

Los resultados de la pregunta 19 muestran que el 30% de participantes sostiene que la toma de decisiones del personal directivo a veces se fundamenta en los indicadores sociales y financieros de la cooperativa, similarmente el 30% contestaron casi siempre, y un 10% han manifestado que esto acontece siempre. Contrariamente, el 20% considera que la afirmación realizada en la interrogante casi nunca se cumple y el restante 5% indican que ello nunca se logra.

En vista de las opiniones emitidas por los encuestados se determina que la entidad cooperativa muestra inconvenientes en el transcurso de toma de decisiones, sobre todo porque un alto porcentaje de participantes sostienen que no siempre las acciones que realiza el personal directivo se fundamentan en los indicadores sociales y financieros de una forma complementaria.

Pregunta 20: ¿La toma de decisiones del personal directivo se fundamenta en los factores socioeconómicos externos del entorno de la cooperativa?



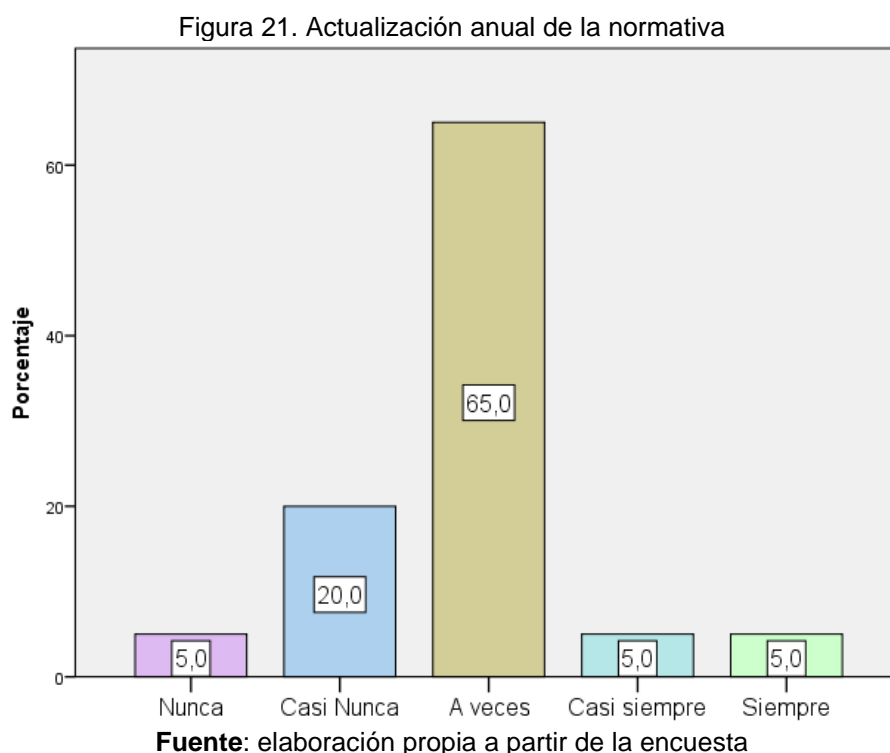
Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

En torno a esta pregunta del total de encuesta, el 40% manifiestan que la toma de decisiones del personal directivo a veces se fundamenta en los factores socioeconómicos externos del entorno de la cooperativa, el 20% mencionan casi siempre se lo realiza de la manera indicada y un 15% sostiene que esto siempre se logra. Por el contrario, un 20% afirma que las acciones de la alta dirección casi nunca se argumentan en los factores antes mencionados y el restante 5% muestra que esto nunca se consigue.

En vista de las variadas opiniones emitidas por el personal encuestado se puede argumentar que la cooperativa en su proceso de toma de decisiones no siempre incluye los factores socioeconómicos ajenos al entorno de la cooperativa. Por lo tanto, esto puede limitar su sostenibilidad en el tiempo pues el principal servicio que la entidad oferta está dirigido al usuario externo.

Pregunta 21: ¿Se actualiza anualmente la normativa de la cooperativa?

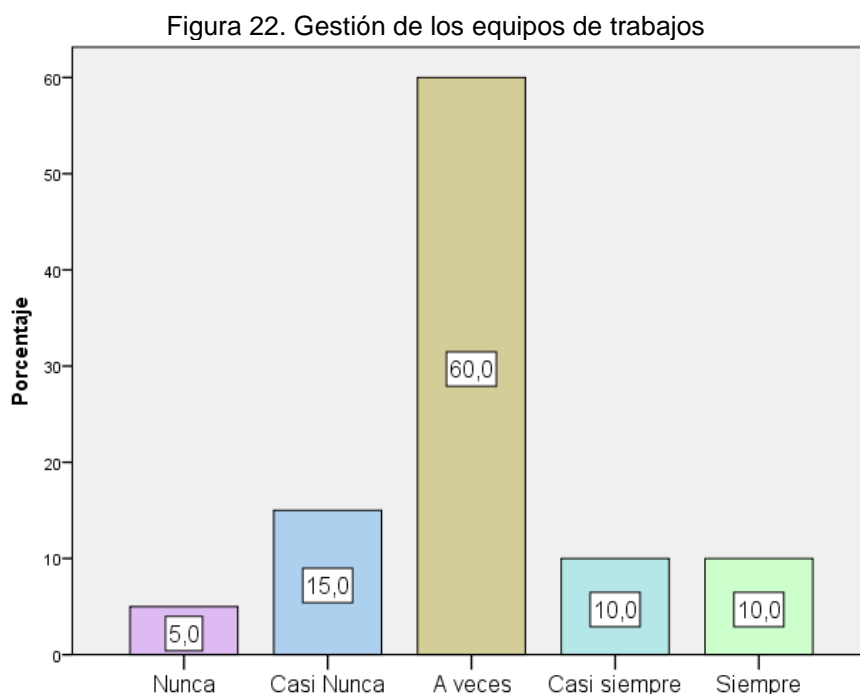


Análisis e interpretación de resultados

En cuanto a aspectos internos la pregunta 21 muestra que del total de encuestados, una mayoría correspondiente al 65% sostienen que la normativa de la cooperativa solo se actualiza a veces, un 5% considera que casi siempre, y otro 5% afirma que siempre. Por otro lado, el 20% entiende que este procedimiento casi nunca se ejecuta y un 5% restante enfatiza en que nunca se lo realiza.

Las respuestas emitidas en esta interrogante se presentan de forma variada, donde su mayoría sostiene que efectivamente la entidad financiera actualiza su normativa de forma anual. Ante ello, es necesario recalcar que la COAC Cámara de Comercio de Ambato constantemente actualiza sus estatutos conforme a la normativa vigente de la Ley de Economía Popular y Solidaria al igual que su Reglamento y el Estatuto Social y demás leyes dentro del ámbito legislativo.

Pregunta 22: ¿La gestión de los equipos de trabajos se evalúa periódicamente?



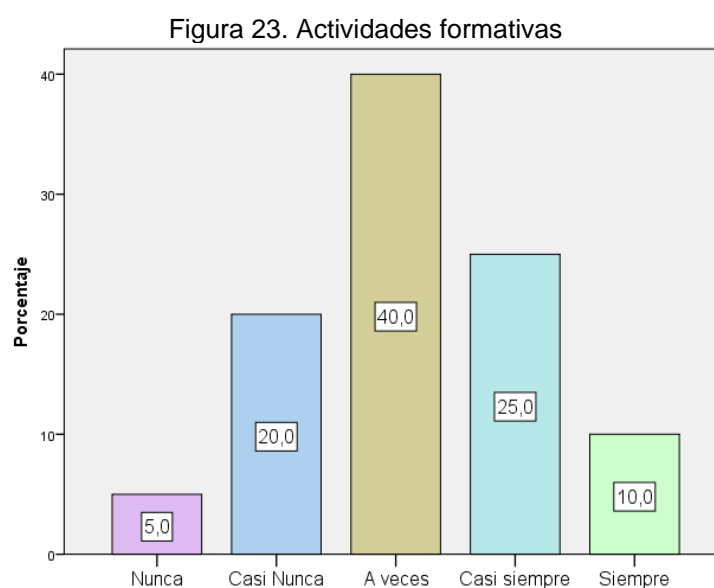
Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

En cuanto a la gestión laboral del total de colaboradores que respondieron la encuesta, una mayoría correspondiente al 60% recalcan que la gestión de los equipos de trabajos se evalúa a veces, el 10% considera se lo realiza casi siempre, de igual manera otro 10% manifiesta que siempre. Sin embargo, un 15% estipula que casi nunca se examina la administración de trabajo en equipos y el 5% final sostiene que esto nunca se ejecuta.

Respecto a esta pregunta una gran mayoría de colaboradores sostiene que la gestión de los trabajos en equipos son evaluados, lo cual está acorde con las acciones de la entidad cooperativa, pues normalmente las actividades laborales son valorados por los correspondientes jefes departamentales y sobre todo por el departamento de talento humano, que fuera de ejecutar operaciones de reclutamiento, selección e inducción de nuevos colaboradores se encarga de evaluar periódicamente a todos los colaboradores y en especial los que ejecutan la intermediación financiera (Asesores de Negocios), quienes están en contacto con los clientes y socios.

Pregunta 23: ¿Se desarrollan actividades formativas para que los socios tengan conocimientos de sus derechos como clientes?



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

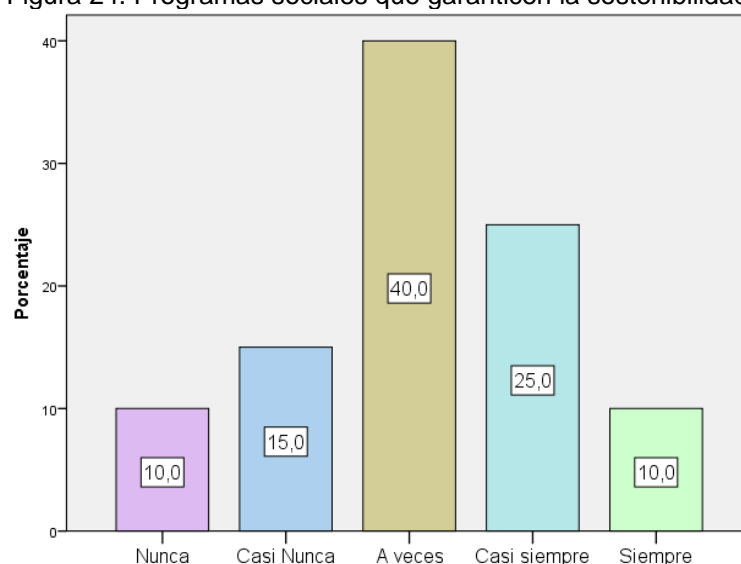
Análisis e interpretación de resultados

En cuanto a esta interrogante el 40% de encuestados indica que las actividades formativas dirigida a los socios con el propósito de brindar los conocimientos acerca de sus derechos como clientes se desarrollan a veces, el 25% manifiesta que estas actividades se realizan casi siempre y el 15% sostienen que esto sucede siempre. Por otra parte, un 20% considera que estas acciones casi nunca se ejecutan, mientras que el 5% expresa que en realidad esto no se logra nunca.

Aunque las opiniones de los encuestados suenen variadas, hay que reconocer que una mayoría sostiene que la cooperativa si ejecuta actividades formativas dirigidas hacia los socios, pues actualmente la entidad cuenta con distintos cursos entorno a la temática de educación financiera encaminados para sus clientes, donde abarca temáticas como; administración del crédito, finanzas básicas, inversiones, microempresarios, entre otras más.

Pregunta 24: ¿Se trabaja en programas sociales que garanticen la sostenibilidad de la cooperativa?

Figura 24. Programas sociales que garanticen la sostenibilidad



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

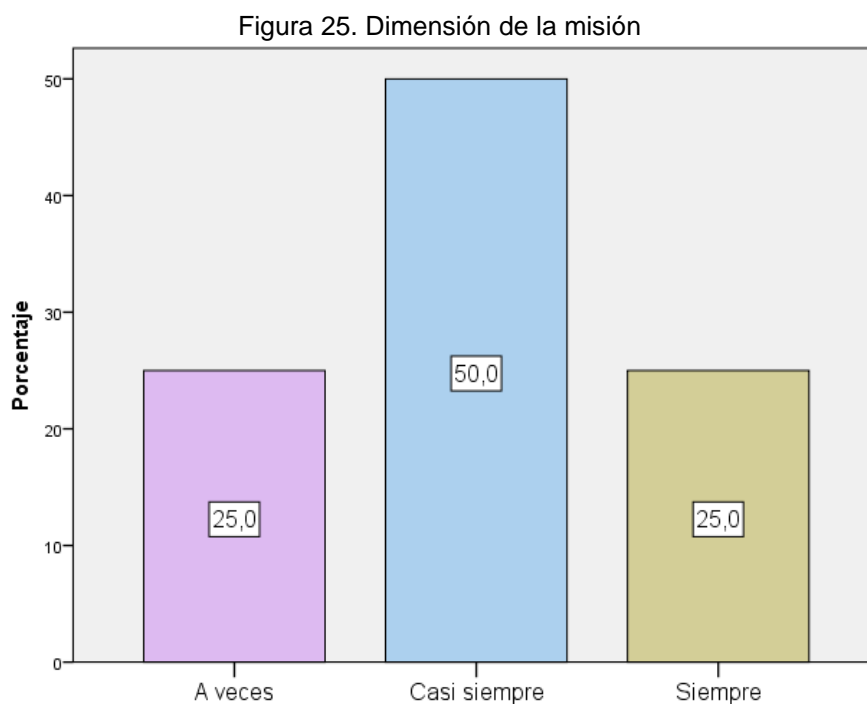
En la interrogante 24 del cuestionario, el 40% de encuestados manifiestan que los programas encaminados a garantizar la sostenibilidad de la cooperativa se realizan a veces, el 25% coinciden que esto se lo realiza casi siempre y un 10% indican que está activa se ejecuta siempre. Aunque también hay que reconocer que un 15% ha afirmado que los programas mencionados casi nunca se llevan a cabo y un 10 % expresa que nunca se lo practica.

Aunque existes diferentes opiniones respecto a las operaciones llevadas a cabo por la cooperativa en materia social, lo cierto es que un porcentaje significativo de encuestados consideran que la organización trabaja en programas para garantizar la sostenibilidad financiera de la entidad. Ante ello, hay que reconocer que la COAC Cámara de Comercio de Ambato constantemente implementa programas dirigidos a la sociedad como; el programa “Aprender a Emprender”, convenios con el deporte, apoyo a la Fiesta de las Flores y las fruta, medioambiente, etc., mismos que en largo plazo permitirán mantener la permanencia de la cooperativa en el mercado.

Análisis de las dimensiones de la encuesta según el modelo de evaluación

El cuestionario aplicado al personal del área financiera consideró 24 preguntas clasificadas en cinco grupos, conforme a las características de cada interrogante. Por lo tanto, una vez analizadas e interpretadas las cuestiones señaladas, en este punto se realiza un efímero análisis de las dimensiones de la encuesta.

Misión



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

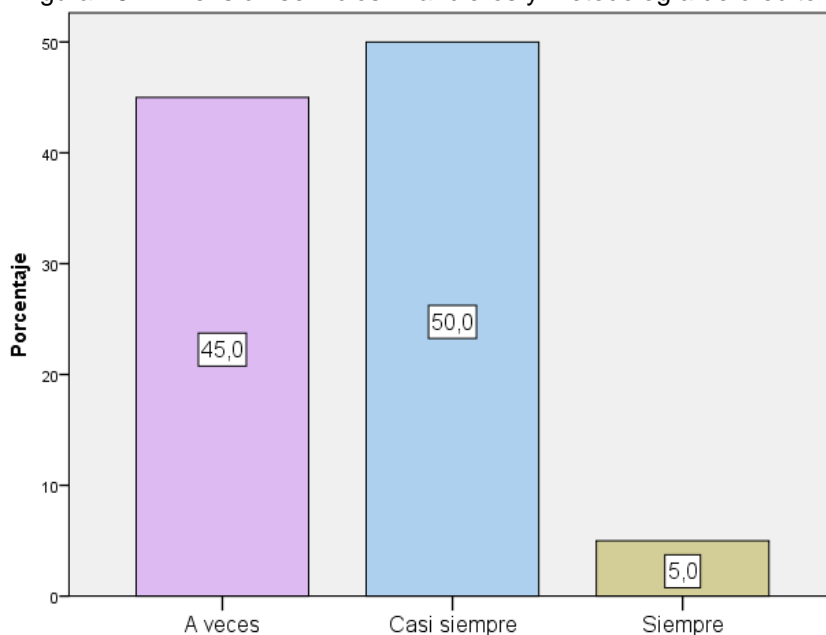
Análisis e interpretación de resultados

Las respuestas emitidas en la primera dimensión se resumen en tres escalas, un 50% en casi siempre, y en a veces y siempre corresponde en 25% respectivamente, considerándose positivas en las tres instancias.

En cuanto a la primera dimensión del cuestionario aplicado, se constata que las opiniones emitidas por los encuestados generalmente son positivas, por lo que se puede argumentar que la COAC ha cumplido con las interrogantes planteadas, donde ha logrado mejorar la toma de decisiones. Asimismo, los procesos y procedimientos operativos han permitido tener una congruencia con su misión garantizando la sostenibilidad en el largo plazo.

Servicios financieros y metodología de crédito

Figura 26. Dimensión servicios financieros y metodología de crédito



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

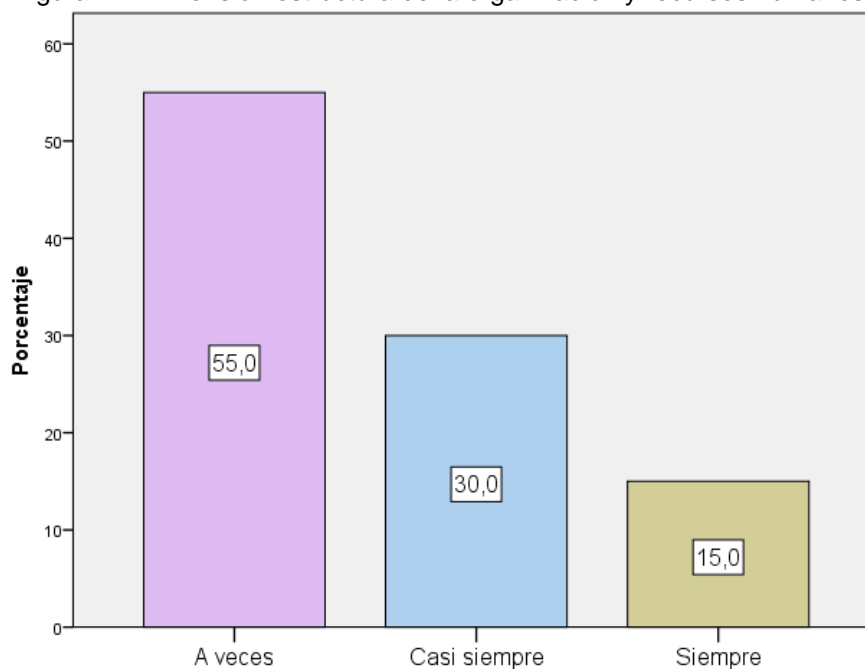
Análisis e interpretación de resultados

En la segunda dimensión referente a los servicios financieros y la metodología de crédito las opiniones emitidas por los encuestados se resumen entre categorías, casi siempre con un 50%, a veces 45% y siempre 5%.

Entorno a los resultados mencionados en esta dimensión se puede argumentar que la entidad cooperativa dentro de sus servicios financieros y metodología de crédito ha realizado determinados estudios para innovar en sus productos conforme a las necesidades de la demanda y contextos locales, adaptándose a la cultura y tradiciones de los territorios donde desempeñan sus actividades.

Estructura de la organización y recursos humanos

Figura 27. Dimensión estructura de la organización y recursos humanos



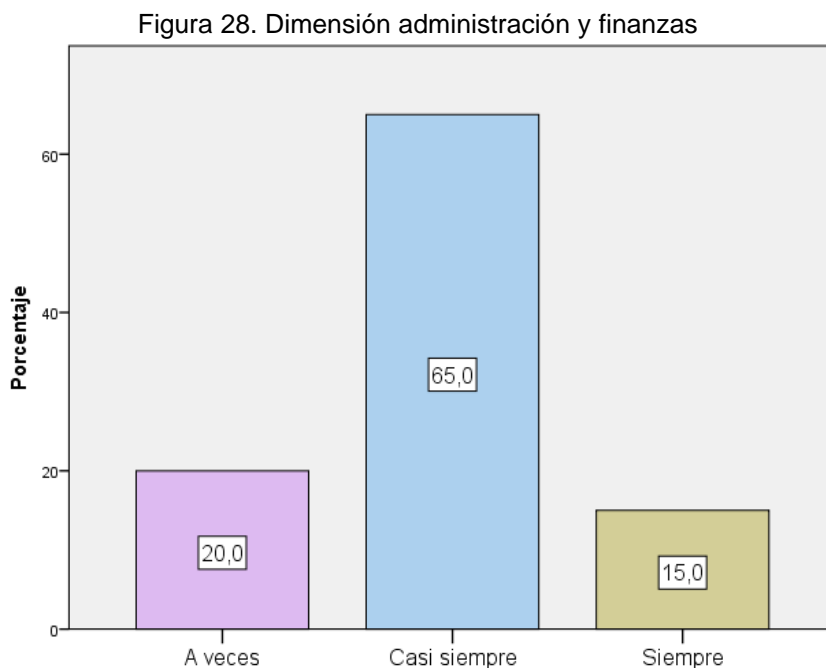
Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

Dentro del contexto de la estructura de la organización y recursos humanos las respuestas se han mantenido en las mismas escalas, donde en este caso, en 55% se respuestas se encuentra en a veces, 30% en casi siempre y finalmente el 15% en siempre.

En relación a lo especificado anteriormente se puede constatar que las opiniones emitidas por lo colaboradores en su mayor parte se tornan positivas, determinado que los manuales de funciones, os panes de formación y los incentivos dirigidos hacia el personal han sido suministrados de manera eficiente. Aunque hay que considerar que la cooperativa aún requiere fortalecer el área de recursos humanos, al considerar mayor eficiencia y desempeño del personal, con decisiones estratégicas en la definición de puesto de trabajo, con mayor énfasis en el área financiera.

Administración y finanzas



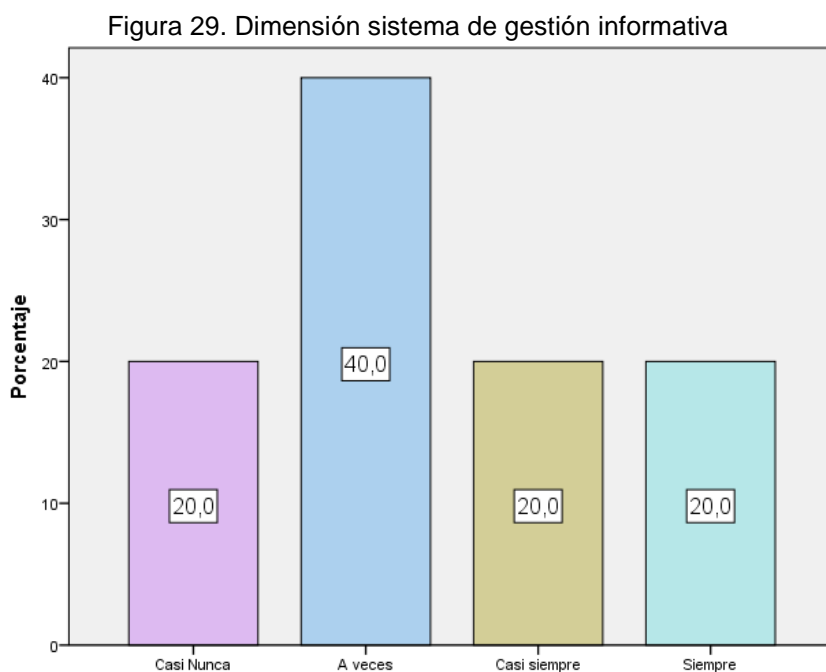
Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

En cuanto a la administración y finanzas al igual que las tres primeras, se resumen en tres escalas, donde en este caso la mayor parte de opiniones emitidas se concentra en casi siempre con el 65%, el 20% en a veces y finalmente el 15% en siempre.

Ante ello, se puede constatar que los sistemas de gestión de procesos para la recolección de información, gestión contable, presupuestos e influencias financieras se han administrado de manera eficiente, subsanado problemas y sirviendo como un impulso para el desempeño sostenible de la Cooperativa.

Sistema de gestión informativa



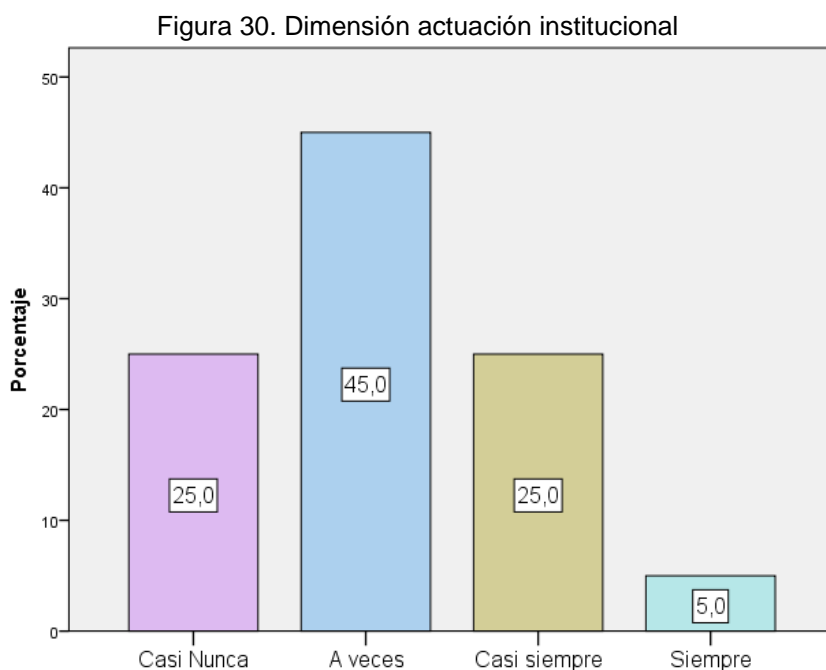
Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

En el caso de la dimensión que examina el sistema de gestión informativa de la cooperativa las opiniones expresadas por los participantes a los cuales se aplicó el cuestionario se resumen en cuatro escalas, donde en su mayoría se mantienen en a veces con 40%, y casi siempre, siempre y nunca el 20% respectivamente.

Al constatar afirmaciones negativas se entiende que la cooperativa requiere desarrollar estrategias enfocadas a una mayor eficiencia en cuanto a la gestión y promoción de la información para sus socios e inversores que garantice una adecuada toma de decisiones los indicadores financieros, sociales y sobre todo factores los factores socioeconómicos externos del entorno donde mantiene sus actividades la entidad financiera.

Actuación institucional



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

Análisis e interpretación de resultados

Por último, las opiniones remitidas en la categoría referente a la actuación institucional de la cooperativa han considerado cuatro escalas, donde a veces ocupa el 45%, seguido de casi siempre y casi nunca con 25% respectivamente y por último, siempre con 5%.

Aunque la cooperativa actualmente ya se encuentra gestionando distintos planes y programas, ante las opiniones vertidas en esta dimensión aún se puede considerar que la entidad requiere planes de mejora que contribuya a incrementar sus eficiencia y competitividad para alcanzar la sostenibilidad financiera en el largo plazo.

Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la evaluación desarrollada con la encuesta

Tabla 10. Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Misión	20	3,00	5,00	4,0000	,72548
Servicios financieros y metodología de crédito	20	3,00	5,00	3,6000	,59824
Estructura de la organización y recursos humanos	20	3,00	5,00	3,6000	,75394
Administración y finanzas	20	3,00	5,00	3,9500	,60481
Sistema de gestión informativa	20	2,00	5,00	3,4000	1,04630
Actuación institucional	20	2,00	5,00	3,1000	,85224
N válido (según lista)	20				

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta

A partir de la tabla que presenta los principales estadísticos descriptivos del cuestionario aplicado y tomando en consideración la escala utilizada se puede determinar que en la mayor parte de dimensiones las opiniones emitidas se concentran en a veces (3) y casi siempre (4), pues la media considera valores dentro de este rango. Por lo tanto, no cabe duda que la cooperativa aún necesita de mejorar en las dimensiones tratadas en las encuestas aplicadas.

Análisis de los indicadores financieros de la cooperativa según la metodología CAMEL

Los indicadores seleccionados de la metodología muestran que la cooperativa presenta sostenibilidad financiera, no hay variaciones en los indicadores por lo cual, las estrategias implementadas han permitido resultados positivos que ayudan al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Tabla 11. Indicadores financieros

		2016	2017	2018	2019	2020
1.1. Crecimiento Financiero	1. Activo	129.837.6 35,56	143.416.2 61,11	152.754. 239,51	165.027. 272,43	178.516. 022,38
	2. Pasivo	113.776.9 03,24	126.705.0 03,76	135.318. 936,57	146.526. 571,05	160.112. 007,56
	3. Patrimonio	16.060.73 2,32	16.711.25 7,35	17.435.3 02,94	18.500.7 01,38	18.404.0 14,82
1.2. Calidad de la Cartera de Crédito	1. Evolución de la Morosidad	3,15%	4,13%	5,77%	4,24%	2,73%
	Morosidad de crédito comercial prioritario	0,84%	1,09%	0,18%	1,26%	4,22%
	Morosidad de crédito de consumo prioritario	3,17%	4,23%	7,11%	4,15%	2,81%
	Morosidad de la cartera de crédito inmobiliario	1,87%	1,49%	3,37%	4,94%	0,94%
	Morosidad de la cartera de microcrédito	5,90%	8,85%	11,53%	6,56%	3,32%
	Morosidad de la cartera total	3,97%	5,01%	6,68%	4,28%	2,37%
	2. Rendimiento de la cartera - Análisis de la Cartera Bruta	6,87%	6,97%	7,00%	6,88%	7,09%
	Rendimiento de la cartera de créditos comercial prioritario por vencer	10,09%	8,96%	10,33%	10,28%	7,93%
	Rendimiento de la cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	14,45%	15,19%	15,10%	14,90%	15,90%
	Rendimiento de la cartera de crédito inmobiliario por vencer	10,48%	10,57%	10,43%	10,24%	12,09%
	Rendimiento de la cartera de microcrédito por vencer	18,22%	19,11%	18,94%	18,51%	19,35%
	Rendimiento de la cartera crédito productivo por vencer	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

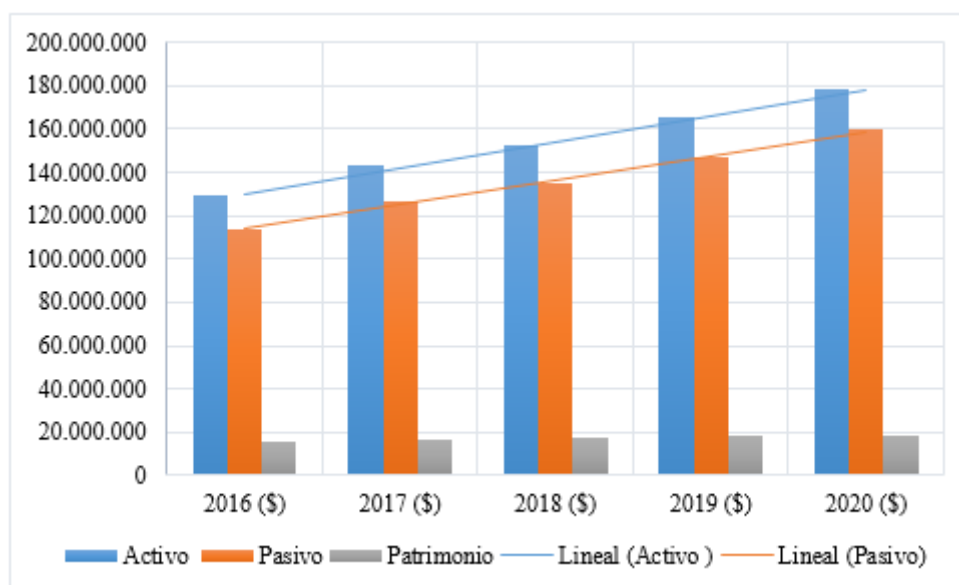
	Rendimiento de la cartera de vivienda de interés público por vencer	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Rendimiento de la cartera de crédito educativo por vencer	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Carteras de créditos refinanciadas	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Carteras de créditos reestructuradas	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Cartera por vencer total	15,44%	15,88%	15,24%	14,82%	15,66%
2.1. Estructura del Activo	1. Activos improductivos netos / total activos	10,98%	8,36%	12,47%	15,20%	18,54%
	2. Activos productivos / total activos	89,02%	91,64%	87,53%	84,80%	81,46%
	3. Activos productivos / pasivos con costo	104,79%	106,94%	102,36%	98,63%	93,81%
2.2. Estructura del Pasivo	1. Composición del Pasivo	113.776.903,24	126.705.003,76	135.318.936,57	146.526.571,05	160.112.007,56
	2. Composición de las Obligaciones con el Público	107.845.741,28	117.440.533,47	127.291.942,29	135.918.094,79	148.591.280,85
2.3. Estructura del Patrimonio	1. Composición del Patrimonio	16.060.732,32	16.711.257,35	17.435.302,94	18.500.701,38	18.404.014,82
3.1. Capital	1. Suficiencia patrimonial	119,90%	152,14%	96,87%	77,00%	57,36%
	2. Índice de Capitalización	11,87%	11,03%	9,97%	10,50%	9,92%
3.2. Calidad de Activo	1. Índice de Morosidad	3,97%	5,01%	6,68%	4,28%	2,37%
	2. Cobertura de Cartera Problemática	92,13%	80,04%	75,93%	64,15%	136,05%
3.3. Manejo Administrativo	1. Grado de Absorción	84,96%	83,56%	102,98%	90,54%	86,33%
	2. Eficiencia operativa	4,69%	4,32%	4,33%	4,29%	3,52%
	3. Eficiencia financiera	7,57%	8,07%	-1,24%	4,41%	5,64%
	Margen de intermediación	6,74%	7,22%	-1,11%	3,96%	5,08%

	estimado / patrimonio promedio					
	Margen de intermediación estimado / activo promedio	0,83%	0,85%	-0,13%	0,45%	0,56%
3.4. Rentabilidad	1. Resultados del ejercicio / patrimonio promedio	4,09%	5,17%	3,36%	3,09%	1,83%
	2. Resultados del ejercicio / activo promedio	0,49%	0,57%	0,37%	0,34%	0,19%
3.5. Liquidez	1. Liquidez	26,29%	34,63%	28,39%	22,32%	26,91%

Fuente: COAC Cámara de Comercio de Ambato

Crecimiento Financiero

Figura 31. Crecimiento Financiero



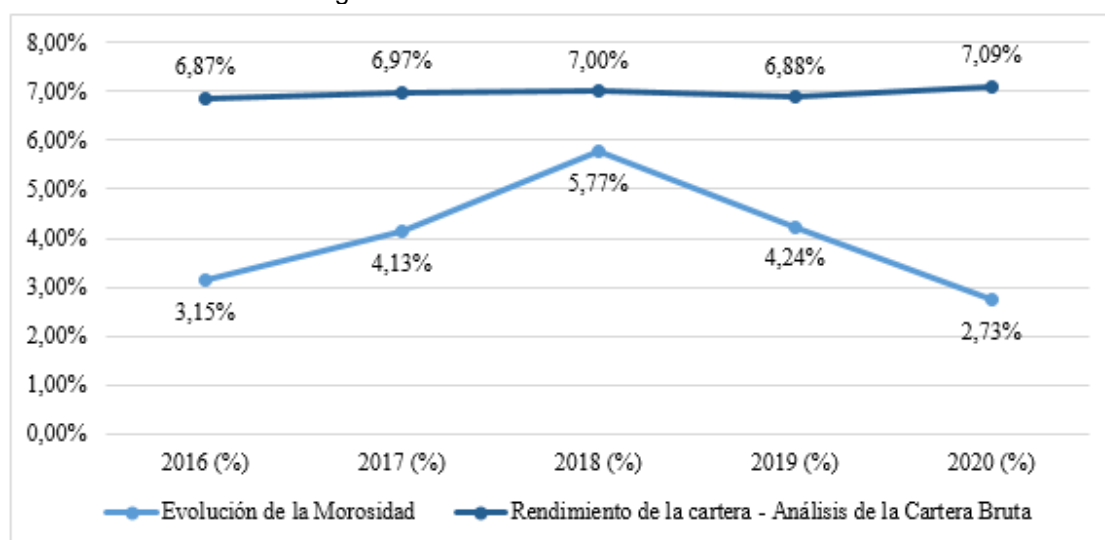
Fuente: COAC Cámara de Comercio de Ambato

En lo relacionado al crecimiento financiero se denota que la cooperativa ha mantenido un crecimiento constante en sus activos y pasivos. Por un lado, los activos han presentado una variación positiva de 8,3%; mientras que, los pasivos de 8,9% en promedio entre 2016 y 2020. Por otro lado, el patrimonio se mantiene casi estable en 2017 y 2018 con cifras de 16.060.732 y 16.711.257 dólares respectivamente. En tanto, que para 2019 alcanza un monto de 18.500.701 dólares

lo que marcó una variación de 6,1%; no obstante, para 2020 la situación del patrimonio cambia al reflejar un decrecimiento de apenas 0,5%.

Calidad de la Cartera de Crédito

Figura 32. Calidad de la Cartera de Crédito



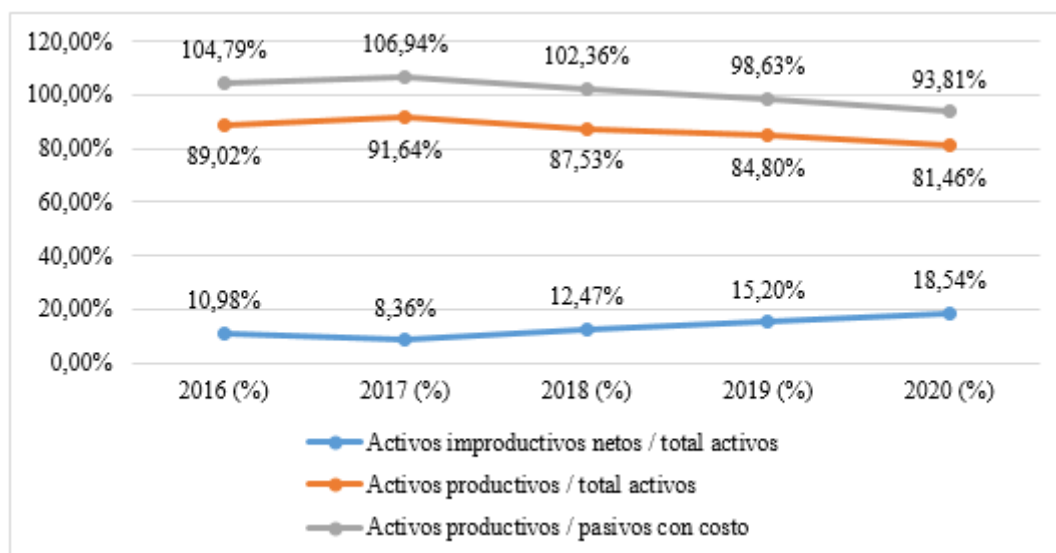
Fuente: COAC Cámara de Comercio de Ambato

En 2016 la tasa de morosidad de la cooperativa se ubicó 3,15%; sin embargo, a partir de este periodo los productos crediticos empezaron a presentar problemas lo que resultó en un tasa de 5,77% en 2018. Dicho comportamiento se debe al aumento de la morosidad de los segmentos de: microcrédito (pasó de 8,85% en 2017 a 11,53% en 2018) y consumo (incrementó de 4,23% en 2017 a 7,11% en 2018). En los siguientes años, se observa una reducción significativa de la tasa de morosidad al ubicarse en 4,24% en 2019 y 2,73% en 2020.

Por su parte, el rendimiento de la cartera que alude al monto de dinero que realmente recibió la cooperativa por el pago de intereses en efectivo, se ha mantenido entre 6,87% y 7,09% durante el periodo de estudio; lo cual es satisfactorio pues refleja la eficiencia de la institución para cobrar a sus clientes.

Estructura del Activo

Figura 33. Estructura del Activo

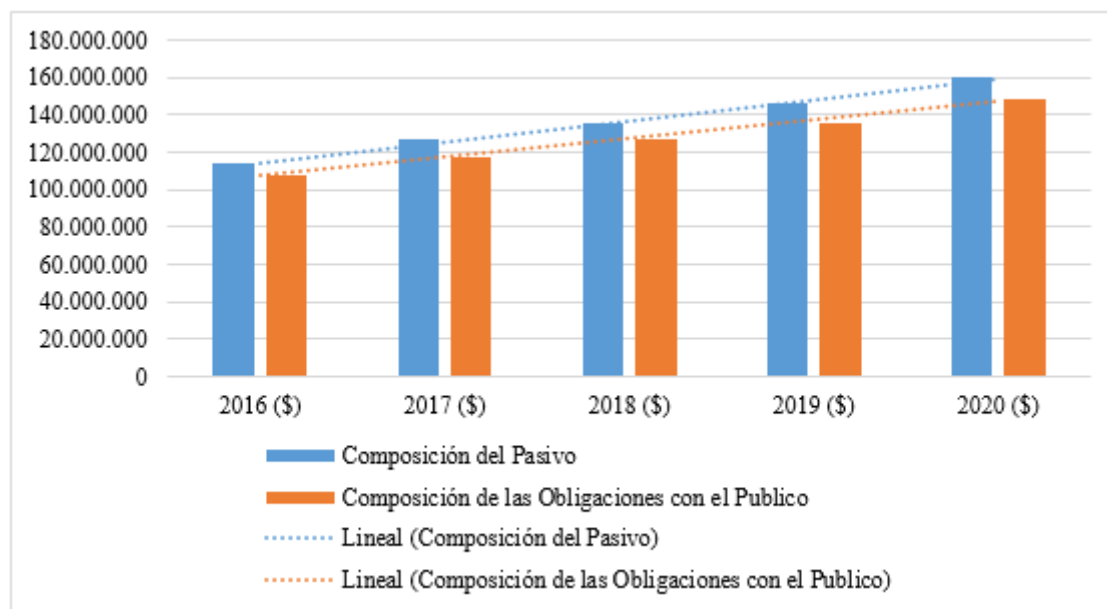


Fuente: COAC Cámara de Comercio de Ambato

Al analizar la estructura del activo, se visualiza que la intervención de los activos improductivos netos en correspondencia a los activos totales ha crecido en 10,2% desde 2017 a 2020, lo que significa que la entidad financiera no ha sido eficiente en la implementación de sus recursos a activos productivos. De la misma manera, los activos productivos con respecto al total activos muestran proporciones altas en 2016 (89,02%) y 2017 (91,64%), evidenciando su eficiente labor en la colocación de créditos; mientras que, en los siguientes años ha decrecido su colocación al pasar de 87,53% en 2018 a 81,46% en 2020. Por último, el indicador de utilización de pasivo con costo con respecto a los activos productivos indica que la cooperativa ha manejado con eficiencia la colocación de sus recursos captados en los años 2016 y 2017 pues obtiene los índices más altos del periodo; sin embargo, dicha eficiencia se desploma al pasar de 102,36% en 2018 a 93,81% en 2020.

Estructura del Pasivo

Figura 34. Estructura del Pasivo

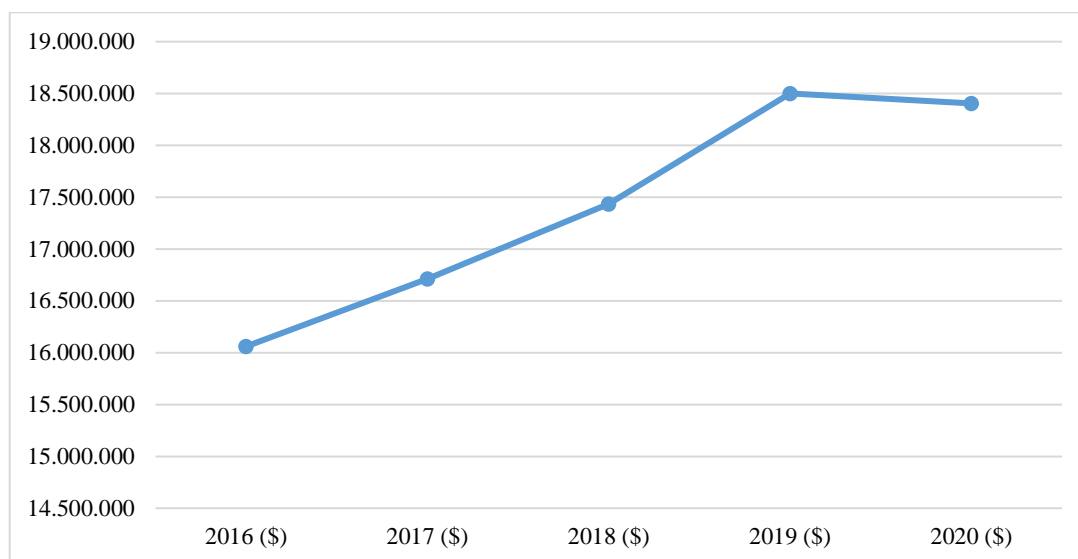


Fuente: COAC Cámara de Comercio de Ambato

En cuanto a la estructura del pasivo, se observa un crecimiento constante que ha pasado de 113.776.903 dólares en 2016 a 160.112.007 dólares en 2020. En tanto, que al referirse a la cuenta de las obligaciones con el público se denota una variación positiva de 8,3%, durante el periodo de estudio. Es decir, cada año la cooperativa recibe más depósitos pues ha pasado de 107.845.741 dólares en 2016 a tener 148.591.280 dólares en 2020.

Estructura del Patrimonio

Figura 35. Estructura del Patrimonio

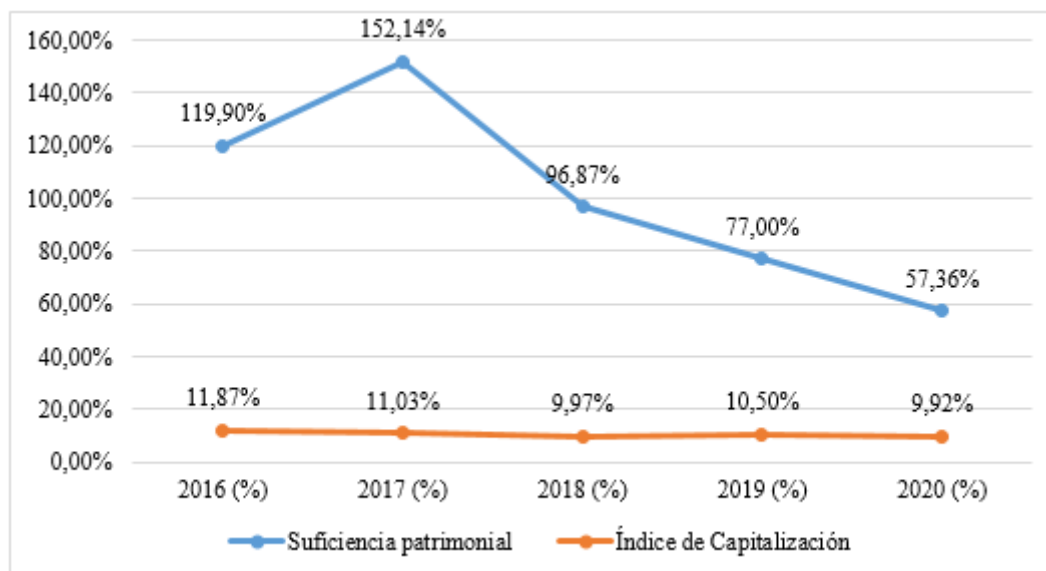


Fuente: COAC Cámara de Comercio de Ambato

Aludiendo a la estructura del patrimonio, se muestra una tendencia al crecimiento entre 2016 y 2019, pues empieza con 16.060.732 dólares hasta llegar alcanzar 18.500.701 dólares. En tanto, que para 2020 se visualiza una reducción de 9.668.656 dólares respecto al año anterior, a razón, de las secuelas de la crisis económica generado por el COVID 19.

Capital

Figura 36. Capital



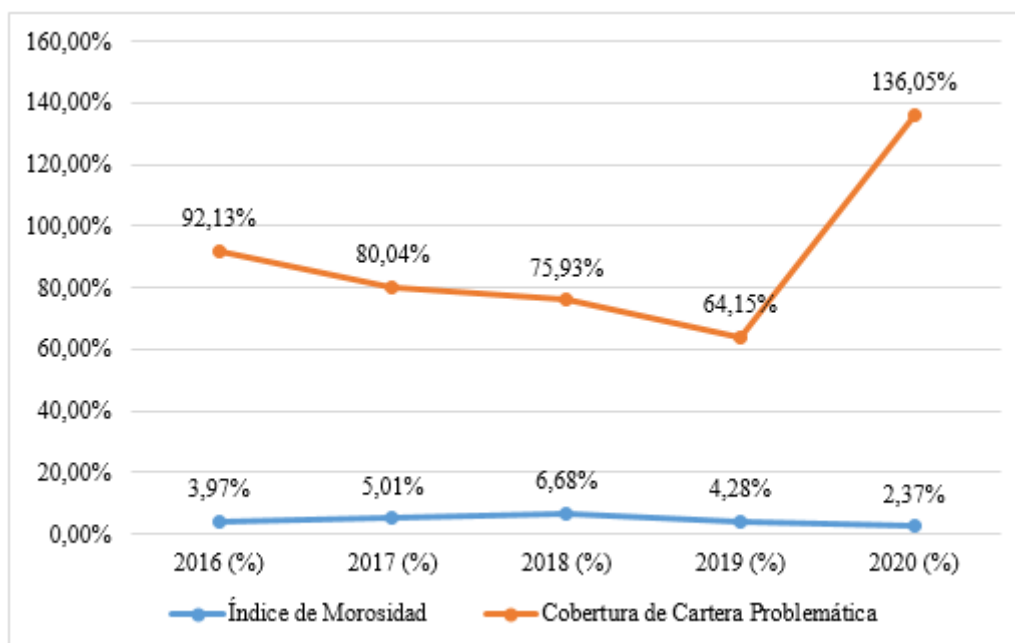
Fuente: COAC Cámara de Comercio de Ambato

En lo relacionado al componente de adecuación de capital, se observa que el indicador de suficiencia patrimonial se ha mantenido en niveles altos en 2016 (119,90%) y 2017 (152,13%), lo cual es satisfactorio dada la alta capacidad de la cooperativa para absorber pérdidas en este periodo. Pese a ello, en los siguientes años la situación cambia al reflejar cada vez índices más bajos, pues en 2020 su cobertura patrimonial de activos fue de 57,36%, es decir, que el capital es insuficiente para cubrir posibles pérdidas o desvalorización de activos.

Asimismo, el indicador de capitalización se mantuvo en niveles aceptables en 2016 con 11,87% y 2017 con 11,03%, lo que reflejaba su fortaleza financiera para soportar pérdidas no esperadas por sus activos sujetos a riesgo. En tanto, que la capitalización para el periodo 2018-2020 se mantuvo entre 9,97% y 9,92%; lo que evidencia una menor capacidad para enfrentar posibles shocks externos que atentan contra la solidez de la institución.

Calidad de Activo

Figura 37. Calidad de Activo



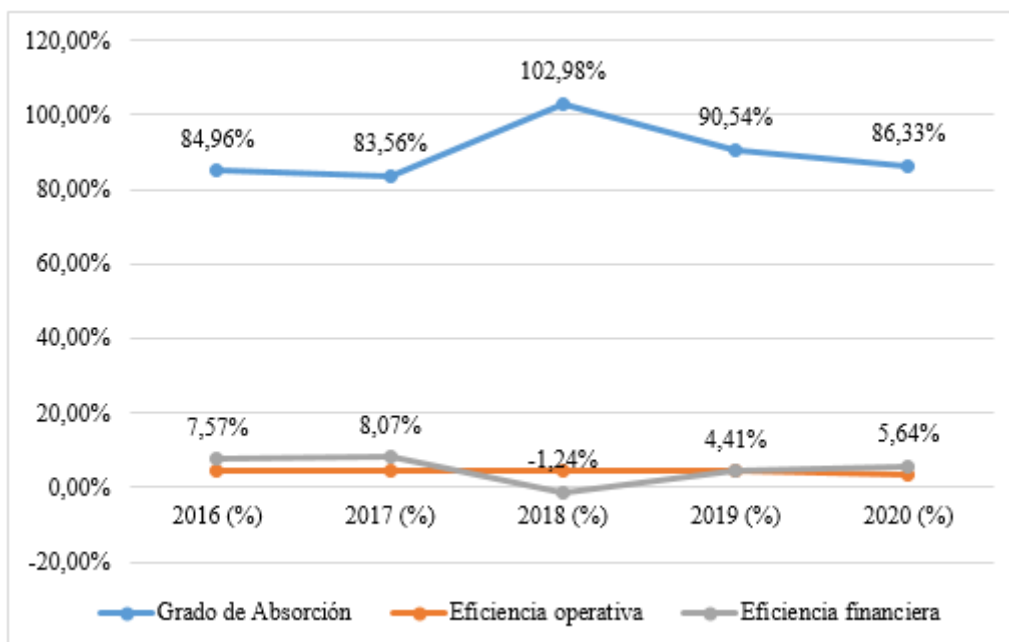
Fuente: COAC Cámara de Comercio de Ambato

En el componente de calidad del activo, se denota que el indicador de morosidad en 2016 fue óptimo pues apenas el 3,97% de la cartera total no producía un ingreso; sin embargo, para el 2017 y 2018 el índice sube a 5,01% y 6,68% respectivamente, lo que demuestra un mayor porcentaje de cartera total en riesgo. Pese a este leve incremento, el índice de morosidad nuevamente decrece evidenciando una mejor calidad de la cartera con 4,28% en 2019 y 2,37% en 2020.

Por otro lado, el indicador de cobertura de cartera improductiva muestra un decrecimiento paulatino que pasa de 92,13% en 2016 a 64,15% en 2019, evidenciando una disminución de su nivel de protección ante el riesgo que impone una cartera morosa. Sin embargo, en el último año el índice se dispara a 136,05% lo que resulta favorable dada la suficiente contingencia que posee la entidad para cubrir la cartera atrasada.

Manejo administrativo

Figura 38. Manejo Administrativo



Fuente: COAC Cámara de Comercio de Ambato

Ahondando en el componente de manejo administrativo, se evidencia de manera clara que tanto la eficiencia operativa como la eficiencia financiera mantienen casi la misma tendencia. Por un lado, la eficiencia operativa muestra que la entidad ha designado una proporción promedio de 4,2% de sus gastos operativos para la administración de su activo total. En tanto, que en el aspecto financiero se visualiza que la entidad ha sido eficiente en la implementación de los capitales captados solo en los años 2016 y 2017 donde sus índices fueron de 7,57% y 8,07% respectivamente; mientras que, el año menos eficiente fue 2018 con un índice de -1,24% que indica la poca capacidad de los activos productivos de la institución para enfrentar las obligaciones generadas.

En lo relacionado al grado de absorción, es notable el incremento significativo del año 2018 donde la cooperativa alcanza un índice de 102,98% que refleja la ineficiente labor en la obtención de ingresos financieros, mientras que, las participaciones en 2019 de 90,54% y en 2020 de 86,33% indican que la entidad ha

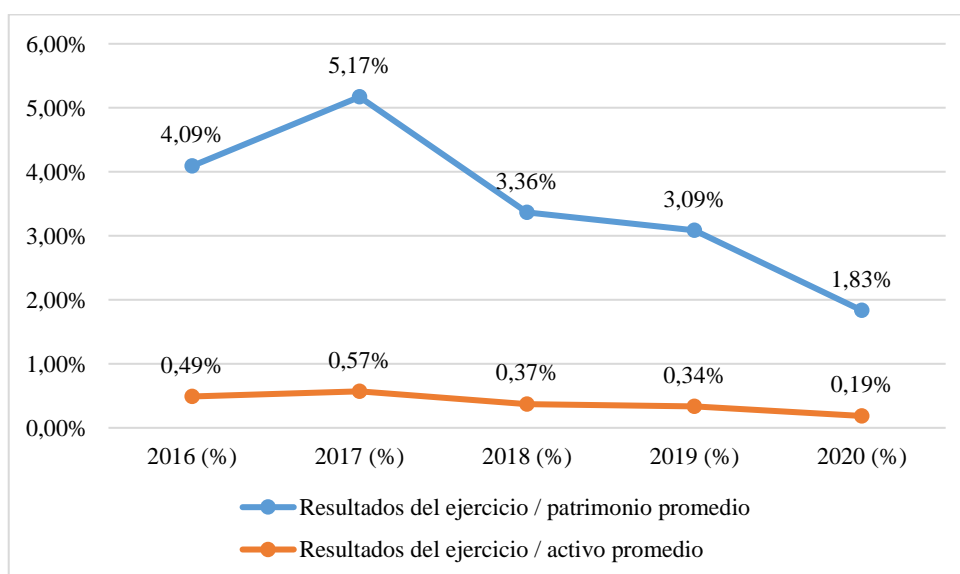
empezado a tener un manejo más adecuado de los gastos operacionales para lograr un mayor margen financiero, de ahí, que sus índices son cada vez menores.

Rentabilidad

Al analizar la rentabilidad generada por los activos, se vislumbra que la entidad obtuvo mayor estabilidad en los años 2016 y 2017 donde alcanzó márgenes de rentabilidad de 4,09% y 5,17%; sin embargo, desde 2018 los valores del ROA empiezan de decrecer paulatinamente de 3,36% en 2018 a tener 1,83% en 2020 evidenciando la poca eficacia para el manejo de los recursos de la institución financiera.

De igual manera, la rentabilidad generada por el patrimonio fue satisfactorio en 2016 con un retorno de 0,49% y en 2017 con 0,57%. En tanto, que a partir de 2018 la rentabilidad se reduce a niveles cada vez menores, llegando a tener un índice de 0,19% en 2020 que refleja la insuficiencia de recursos para cubrir su patrimonio debido a las afectaciones que ha tenido la cooperativa por la pandemia. Ante ello, es importante que la cooperativa mejore sus niveles de rentabilidad pues de esto depende atraer a más inversionista para fortalecer su capital social y otorgan un mayor número de créditos.

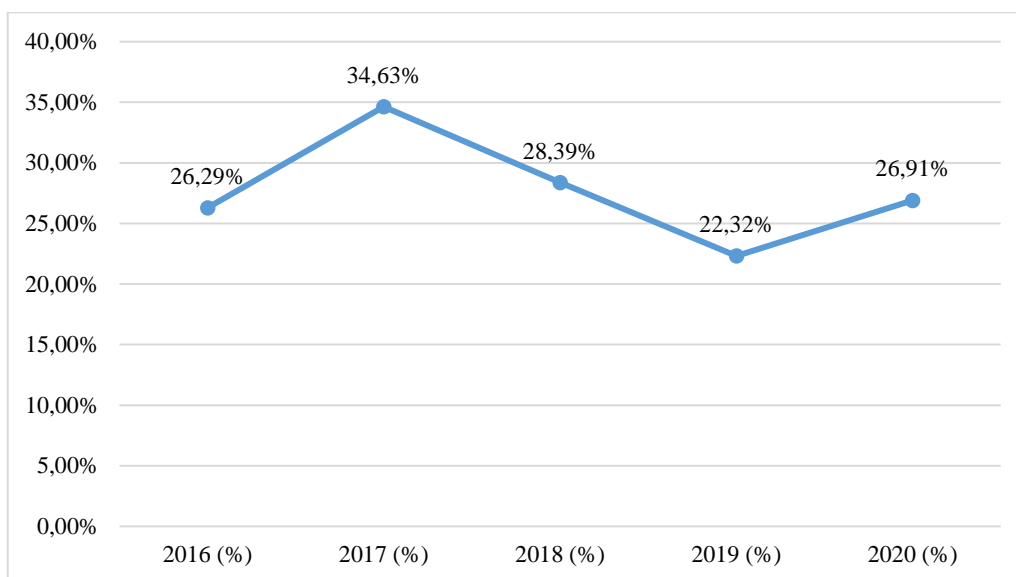
Figura 39. Rentabilidad



Fuente: COAC Cámara de Comercio de Ambato

Liquidez

Figura 40. Liquidez



Fuente: COAC Cámara de Comercio de Ambato

Con respecto al último componente del CAMEL, se distingue que el índice más alto de liquidez se ubica en el año 2017 con 34,63%; donde la cooperativa tuvo suficiente capacidad de respuesta para enfrentar las obligaciones de corto plazo. En tanto, que en 2018 y 2019 los índices disminuyen a 28,39% y 22,32% respectivamente, dada la difícil situación económica del país que afectó a la capacidad de la cooperativa para responder a los requerimientos de efectivo de sus depositantes.

Pese a este acontecimiento, la entidad se recupera en 2020 al presentar un índice de liquidez de 26,91% que muestra una mejor capacidad de respuesta frente a las exigencias de sus depositantes, si ellos lo solicitaran.

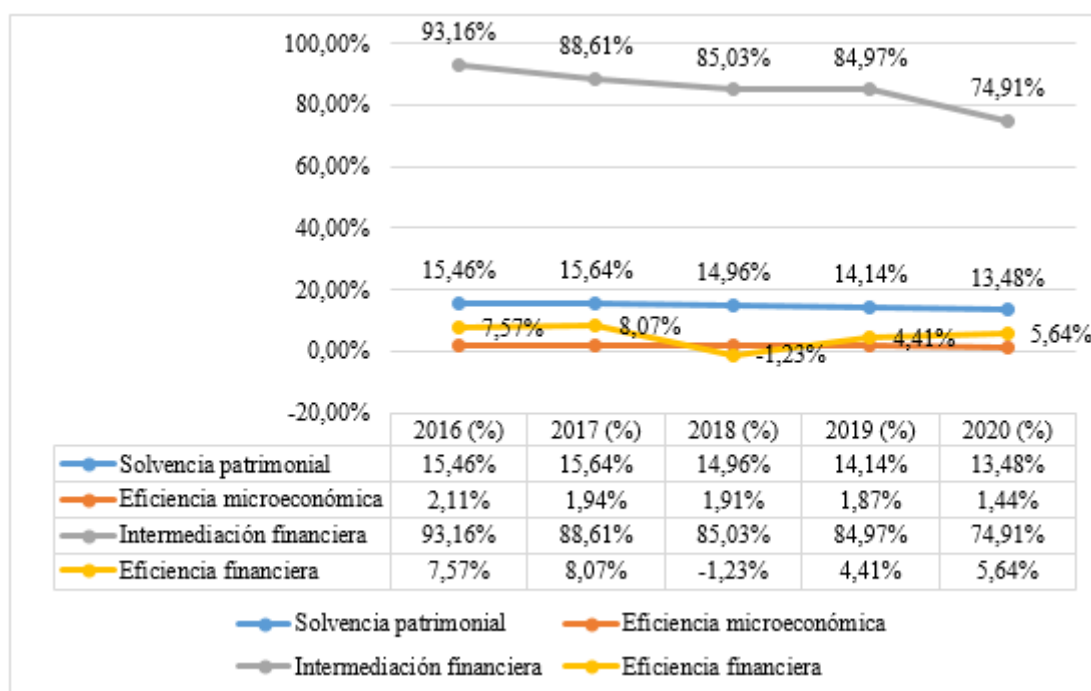
Indicadores de sostenibilidad financiera

Tabla 12. Indicadores de sostenibilidad financiera

	2016 (%)	2017 (%)	2018 (%)	2019 (%)	2020 (%)
Solvencia patrimonial	15,46%	15,64%	14,96%	14,14%	13,48%
Eficiencia microeconómica	2,11%	1,94%	1,91%	1,87%	1,44%
Intermediación financiera	93,16%	88,61%	85,03%	84,97%	74,91%
Eficiencia financiera	7,57%	8,07%	-1,23%	4,41%	5,64%
Margen de intermediación estimado / patrimonio promedio	6,74%	7,22%	-1,11%	3,96%	5,08%
Margen de intermediación estimado / activo promedio	0,83%	0,85%	-0,13%	0,45%	0,56%

Fuente: COAC Cámara de Comercio de Ambato

Figura 41. Indicadores de sostenibilidad financiera



Fuente: COAC Cámara de Comercio de Ambato

En el tema de sostenibilidad financiera, se denota que la entidad financiera presenta niveles de solvencia patrimonial mayores a 10%, lo que significa que su cobertura ante posibles riesgos se encuentra en un margen normal. De igual manera, la eficiencia microeconómica muestra una reducción de los índices de 2,11% en 2016 a 1,44% en 2020, es decir, que la cooperativa presenta mejoras en la eficiencia operativa (gastos operaciones y gastos de personal) y en la productividad. Por su parte, el indicador de intermediación financiera se contrae paulatinamente en el

periodo analizado, al pasar de 93,16% en 2016 a 74,91% en 2020, denotando que la institución es cada vez menos eficiente en la colocación de créditos con respecto a la cantidad de depósitos que recibe, lo cual es preocupante dado que su objetivo es ser intermediario entre los depositantes y los prestatarios. Por último, el indicador de eficiencia operativa muestra que la cooperativa ha utilizado menos recursos para la administración de sus activos, lo cual es favorable para su giro de negocio.

Interpretación de los resultados de la metodología CAMEL

Al analizar las puntuaciones de los indicadores financieros que forman el método CAMEL, se establece que la cooperativa se encuentra en la categoría 2 que lo califica como una institución sana pese a debilidades observadas en el año 2018.

A manera de resumen, se denotó que la cooperativa de ahorro y crédito Cámara de Comercio de Ambato tuvo como punto fuerte la capitalización, debido al alto capital neto que posee para enfrentar la variabilidad de sus activos en riesgo. De igual manera, su calidad de activos presenta buenos índices que evidencian una mejor calidad de la cartera, especialmente en los años 2019 y 2020; en tanto, que su cobertura de cartera problemática ha sido cada vez menor denotando así la poca protección que tiene la entidad para cubrir su cartera en mora.

En lo relacionado al manejo administrativo se denotó un desempeño aceptable debido a los bajos índices de eficiencia operativa que refleja el uso adecuado de los gastos operacionales, en tanto, que su eficiencia financiera se mantuvo en índices buenos durante todo el periodo, con excepción del año 2018.

Por su parte, los niveles de rentabilidad se han mantenido en una medida estable a pesar del difícil escenario económico del país y el confinamiento por la pandemia del COVID-19. Finalmente, la liquidez de la cooperativa es buena pese a los decrecimientos de 2018 y 2019, pues es importante entender que la entidad necesita mantener un monto elevado de dinero en efectivo, que resulta en una reducción de sus activos productivos que parecen convertir a la entidad en menos

eficiente, sin embargo, los requerimientos de efectivo son necesarios para responder a los requerimientos de los depositantes.

Análisis correlacional

El análisis correlacional realiza una asociación entre las dimensiones de las preguntas relacionados con la sostenibilidad financiera de las cooperativas. Para el análisis se consideran los valores de asociación referidos por Hernández-Sampieri, Fernández, & Baptista (2014):

Tabla 13. Valores de análisis correlacional

Valores menores a 0 poseen correlación negativa.
Valores equivalentes a 0 no tienen correlación.
Valores mayores a 0 de preferencia 0,1 presentan correlación positiva, cuando más se acerca a +1 existirá mayor correlación entre las variables evaluadas. Los mismos se describe de la siguiente manera:
-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
-0.75 = Correlación negativa considerable.
-0.50 = Correlación negativa media.
-0.25 = Correlación negativa débil.
-0.10 = Correlación negativa muy débil.
0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 = Correlación positiva muy débil.
+0.25 = Correlación positiva débil.
+0.50 = Correlación positiva media.
+0.75 = Correlación positiva considerable.
+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
+1.00 = <i>Correlación positiva perfecta</i>

Fuente: Hernández-Sampieri, Fernández, & Baptista (2014)

Tabla 14. Análisis correlacional

		Misión	Servicios financieros y metodología de crédito	Estructura de la organización y recursos humanos	Administración y finanzas	Sistema de gestión informativa	Actuación institucional
Misión	Correlación de Pearson	1	0,243	,770**	0,36	0,624	,511**
	Sig. (bilateral)		0,303	0	0,119	0,003	0,021
	N	20	20	20	20	20	20
Servicios financieros y metodología de crédito	Correlación de Pearson	0,243	1	,560*	0,524	0,605	,599*
	Sig. (bilateral)	0,303		0,01	0,018	0,005	0,005
	N	20	20	20	20	20	20
Estructura de la organización y recursos humanos	Correlación de Pearson	,770**	,560*	1	,416**	,747*	0,557
	Sig. (bilateral)	0	0,01		0,068	0	0,011
	N	20	20	20	20	20	20
Administración y finanzas	Correlación de Pearson	0,36	,524*	0,416	1	,865*	0,827
	Sig. (bilateral)	0,119	0,018	0,068		0	0
	N	20	20	20	20	20	20
Sistema de gestión informativa	Correlación de Pearson	,624**	,605**	,747**	,865**	1**	,897**
	Sig. (bilateral)	0,003	0,005	0	0		0
	N	20	20	20	20	20	20
Actuación institucional	Correlación de Pearson	,511*	,599**	,557*	,827*	,897**	1*
	Sig. (bilateral)	0,021	0,005	0,011	0	0	
	N	20	20	20	20	20	20

Fuente: Hernández-Sampieri, Fernández, & Baptista (2014)

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Con base a la tendencia relacionada con los valores obtenidos de la encuesta se establece que la hipótesis H₁ se comprueba, con una correlación positiva media y una correlación positiva. La misma responde que la “La Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato presenta sostenibilidad financiera y eficiencia económica con mejoras en el manejo administrativo de sus procesos operativos”.

CONCLUSIONES

- Los conceptos relacionados con las cooperativas, la sostenibilidad financiera, la eficiencia económica y las características específicas de las variables a investigarse determinan que estas organizaciones a pesar de sus principios sociales requieren solidez en el desarrollo de sus procesos, porque en sus manos está la confianza de sus socios que buscan operaciones eficientes que garanticen la rentabilidad y liquidez de las instituciones.
- La evolución del ejercicio financiero de la cooperativa de ahorro y crédito Cámara de comercio de Ambato ha presentado tendencias de crecimiento en el año 2019 y 2020, pero decrecimiento de su eficiencia operativa y financiera en el año 2018, pero subsanándose la tendencia. En cambio, el crecimiento financiero establece tendencias de incremento en los activos, pasivos y patrimonio, así el año adverso no ha influido negativamente en esta variable.
- El progreso y escenario actual de los niveles de eficiencia y sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato muestran que la cooperativa ha subsanado tendencias negativas, en el 2016 y 2017 se presentó un porcentaje adecuado de eficiencia económica, pero con una tendencia negativa en el 2018 y un crecimiento en el 2019 y 2020, a pesar de la crisis económica del Ecuador.

RECOMENDACIONES

- Analizar las tendencias de sostenibilidad financieras de las cooperativas del segmento en el Ecuador, con la finalidad de establecer las debilidades presentes según estudios desarrollados por las SEPS, economistas y contadores que ayuden a la definición de los procesos de gestión financiera y administrativa, así establecer estrategias de mejora.
- Evaluar la sostenibilidad financiera con la aplicación de modelos y métodos de proyección de fracaso empresarial, con los indicadores publicados por la cooperativa y establecer las posibles tendencias futuras que puedan afectar el desempeño y la consecución de los objetivos de la cooperativa.
- Comparar la eficiencia económica de la cooperativa en un periodo mayor a cinco años, considerándose la tendencia de rentabilidad, eficiencia microeconómica, eficiencia operativa y liquidez con la finalidad de tomar decisiones organizativas y financieras que mejoren las proyecciones futuras de la cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Abate, G., Borzaga, C., & Getnet, K. (2013). Financial sustainability and outreach of microfinance institutions in Ethiopia: Does organizational form matter? *Euricse Working Paper*, 13(56). Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2288627
- Acosta, D. A., & Betancur, J. C. (2015). Buenas prácticas de sostenibilidad financiera: el caso del desarrollo acelerado de las organizaciones no lucrativas coreanas. *Revista Mundo Asia Pacífico*(29). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/334601909_Buenas_practicas_de_sostenibilidad_financiera_El_caso_del_desarrollo_acelerado_de_las_organizaciones_no_lucrativas_coreanas
- Adelman, J. (2020). Four Key Components to Financial Sustainability. *Advance Partners*. Obtenido de <https://www.advancepartners.com/blog/post/four-key-components-to-financial-sustainability>
- Alianza Cooperativa Internacional (ACI). (2013). Reglamento adoptado por la Asamblea General el 11 de abril de 2013 y modificado el 17 de noviembre de 2017. Obtenido de <https://bit.ly/2Md9RSw>
- Arocena, J. (1995). *El desarrollo local. Un desafío contemporáneo*. Venezuela: Nueva Sociedad.
- Asamblea Nacional. (2014). Código Monetario Financiero. *Segundo Suplemento del Registro Oficial No.332*. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Asamblea Nacional. (2018). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector financiero popular y solidario* . Obtenido de <https://bit.ly/2RoDu69>

- Barnier, B. (2020). Eficiencia económica. *Investopedia*. Obtenido de https://www.investopedia.com/terms/e/economic_efficiency.asp
- Bucheli, F., & Román, J. C. (2004). *La situación, tendencias y posibilidades de las microfinanzas*. Quito: Editorial Abya Yala.
- Cardoso, G. (2019). La economía popular y solidaria en Ecuador: fusión y liquidación de las cooperativas. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*(6), 189-202. Obtenido de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/1307/1210>
- Castro, A., & Mantilla, M. (2013). LOS INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO. Ambato, Ecuador.
- Chachanosky, I. (2012). Eficiencia técnica, eficiencia económica y eficiencia dinámica. Proceso de Mercado. *Revista Europea de Economía Política*, 2, 51- 80.
- Chiriboga, L. (2007). *Sistema financiero*. Quito, Ecuador : Renacer.
- Consejo Mundial de cooperativas de ahorro y crédito. (2011). *Guía para el contenido de una Ley de Cooperativas de ahorro y crédito*.
- Coraggio, J. L., Acosta, A., & Martínez, E. (2011). *Economía social y solidaria: el trabajo antes que el capital*. Quito, Ecuador: Abya-Yala : FLACSO.
- Corporación Andina de Fomento. (2010). *Servicios financieros para el desarrollo: Promoviendo el acceso en América Latina*. Bogotá, Colombia.

- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. (2015). *Economía y Finanzas Populares y Solidarias para el buen vivir en Ecuador*. Quito, Ecuador.
- Correa, J., Gómez, S., & Londoño, F. (2018). INDICADORES FINANCIEROS Y SU EFICIENCIA EN LA EXPLICACIÓN DE LA GENERACIÓN DE VALOR EN EL SECTOR COOPERATIVO. *Revista Fac. Ciencia Económica*, 129-144.
- Dang, U. (2011). The Camel Rating System in Banking Supervision A Case Study. (Degree Thesis). *Arcada University of Applied Sciences*.
- Digby, M. (1965). *EL Movimiento Cooperativo Mundial*. México: A.I.D.
- Emmanuel, J. (2015). *Financial sustainability for non-profit organizations*. New York: Springer publishing company.
- Filene. (2011). Credit union financial sustainability. *A Colloquium at Harvard University. Filene Research Institute Report Number 231(231)*.
- Galindo , Á. (2003). Nuevos ámbitos de responsabilidad social de la empresa. Desde el “tercer sector” a la economía de comunión. *Papeles de Ética, Economía y Dirección*, 8, 2-19.
- García, Á. (2010). *El financiamiento y su impacto en las exportaciones agrícolas de México*. www.eumed.net/libros/2010b/704/: Edición electrónica gratuita.
- Guerra, P. (1999). *Análisis socioeconómico-solidario de las economía alternativas*. Uruguay: Universidad Católica del Uruguay.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Hicks, J. (2013). *Recommended practice guideline. Reporting on the long-term sustainability of an entity's finances*. New York: IFAC.
- International Federation of Accountants (IFAC). (2012). *Reporting on the long-term sustainability of a public sector entity's finances*. . New York: IFAC.
- Izquierdo, S., & Navarro, M. (2001). *Evaluación de la eficiencia de las entidades financieras en las secciones de crédito de las cooperativas*. Valencia: Universidad politécnica de valencia.
- Japhet, I. (2019). Operational efficiency and financial sustainability of listed manufacturing companies in Nigeria. *Journal of Accounting and Taxation*, 11(1).
- Kereta, B. (2007). Outreach and financial performance analysis of microfinance institutions in Ethiopia. *African Economic Conference, Addis Ababa*.
- Lafleur, M. (2005). Desarrollo económico y cooperativas: Un modelo de gestión alternativa. *Universidad de Sherbrooke, Agence Canadienne de Développement International*.
- León, P. (2001). *Four Pillars of Financial Sustainability. The Nature Conservancy*. Arlington: Estados Unidos.
- Machín, O., & Rivera, C. (2016). The efficiency and socioeconomic effectiveness of the administration of the non Agricultural Cooperatives in Cuba. *Revista de Cooperativismo y Desarrollo*.
- Manobanda, M., & Zamora, R. (2016). Los indicadores de gestión y la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., de la ciudad de Ambato. Ambato, Ecuador.

- Marwa, N., & Aziakpono, M. (2015). Financial sustainability of Tanzanian saving and credit cooperatives. *Presented at REPOA's 19th annual research workshop. Dar es salaam, Tanzania, 42(10)*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJSE-06-2014-0127/full/html>
- McKinnon, R. (1973). *Money and capital in economic development*. Washington, D.C.: The Brookings Institution .
- Mercedes, S. I. (2008). *Economía solidaria, acción colectiva y espacio público en el sur de Brasil*. Obtenido de Universitaire CIACO: <https://bit.ly/34TGeg3>
- Meyer, R. (2002). Track record of financial institutions in assessing the poor in Asia. *ADB Institute Research Paper(49)*.
- Morales, S. (2012). Análisis de sostenibilidad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del ecuador, periodo 2005-2011. Quito, Ecuador: Universidad Católica del Ecuador.
- Noya, A. (2007). Desarrollo local integrado y economía social. *Cuadernos de Economía Social*, 1-3.
- Pagano, M. (1993). Financial markets and growth An overview. *European Economic Review*, 37, 613-622.
- Petrou, A. (2014). Economic Efficiency. En A. Michalos, *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*. Springer, Dordrecht.
- Poveda, G., Erazo, E., & Neira, G. (2017). Importancia de las cooperativas en el Ecuador al margen de la Economía Popular y Solidaria. *Observatorio Economía Latinoamericana*.

- Rodríguez, D. C. (2016). Emprendimiento sostenible, significado y dimensiones. *Katharsis: Revista de Ciencias Sociales*(21), 449-479. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5850542>
- Rodríguez, M. P. (2016). *Financial Sustainability. Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*. Springer Lnk.
- Sa-Dhan Microfinance Resource Centre. (2005). Sustainability of Microfinance Interventions. *Perspective Paper*, 1 - 20.
- Saltos, G., Mayorga, M., & Russo, F. (2016). La economía popular y solidaria: un estudio exploratorio del sistema en Ecuador con enfoque de control y fiscalización. *Cofin Habana*.
- San-Jose, L., Retolaza, J. L., & Lamarque, E. (2018). The Social Efficiency for Sustainability: European Cooperative Banking Analysis. *Sustainability*(10), 1 - 21.
- Sarmiento, R., & Castellanos, P. (2008). La eficiencia económica: una aproximación teórica. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 19-28.
- Semaw, M. (2019). Financial sustainability and outreach performance of saving and credit cooperatives: The case of Eastern Ethiopia. *Asia Pacific Management Review*, 24(1). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S102931321730516X>
- Shaw, E. (1973). *Financial Deepening in Economic Development*. New York: Oxford University Press .
- Silva, H. (2016). Análisis de la sostenibilidad financiera y eficiencia de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1. Periodo 2010 - 2015. Quito, Ecuador.

Stepanek, J. (2013). Gestión de la eficiencia económica en pequeñas y medianas empresas. *AD ALTA: Journal of Interdisciplinary Research*, 3(1), 109 - 113. Obtenido de <https://www.magnanimitas.cz/03-01>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>

Tsionas, E., & Mamatzakis, E. (2017). Adjustment costs in the technical efficiency: An application to global banking. *European Journal of Operational Research*(256), 640–649.

Xavier, D. G. (2001). *Moneda local y finanzas solidarias*. Quito: Edipas.

Zahidur, M., & Shohidul, M. (2018). Uso del marco de calificación CAMEL: un rendimiento comparativo. Evaluación de bancos comerciales privados de Bangladesh seleccionados. *Revista Internacional de Economía y Finanzas*, 10(1).

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta al personal de la cooperativa

Objetivo

Determinar el impacto que ha tenido la eficiencia y el desempeño financiero de la Cooperativas de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato sobre los niveles de sostenibilidad financiera.

Instrucciones

- Selecciona la opción que considere correcta, dele un valor con base a su experiencia, 5 representa el más alto y 1 el más bajo, para la determinación del cumplimiento de los componentes de la sostenibilidad financiera dentro de la organización.
- Sea sincero y objetivo.
- La encuesta es anónima.

Indicadores	Escala de medición				
	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
Misión					
1. ¿La misión de la cooperativa define su mercado de referencia y servicios?					
2. ¿La misión de la cooperativa ayuda a cumplir los objetivos a mediano y largo plazo?					
3. ¿La misión de la cooperativa define sus fines sociales y financieros?					
4. ¿La misión de la cooperativa está estructurada con base a la sostenibilidad financiera?					

Servicios financieros y metodología de crédito					
5. ¿Los servicios financieros están adaptados al contexto local?					
6. ¿La metodología de crédito está adaptada al contexto local?					
7. ¿Los servicios financieros están adaptados a la demanda de los clientes?					
8. ¿La metodología de crédito está adaptada la demanda de los clientes?					
Estructura de la organización y recursos humanos					
9. ¿El reglamento o manual de la cooperativa describe las funciones de los trabajadores y su papel en la cooperativa?					
10. ¿Los planes de formación del personal de la cooperativa son permanentes y continuos?					
11. ¿El presupuesto de la cooperativa detalla los incentivos económicos del personal?					
12. ¿El reglamento de la cooperativa incluye los incentivos al personal de la cooperativa?					
Administración y finanzas					
13. ¿La institución cuenta con sistema de gestión de procesos para la recolección de información financiera?					

14. ¿El sistema contable de la cooperativa está adaptado a la sostenibilidad financiera de la cooperativa?					
15. ¿El presupuesto de la cooperativa garantiza la eficiencia y la sostenibilidad financiera?					
16. ¿Las proyecciones financieras de la cooperativa determinan una alta rentabilidad para la sostenibilidad financiera?					
Sistema de gestión informativa					
17. ¿Se provee de manera precisa y a tiempo los indicadores clave para el seguimiento de operaciones al personal directivo de la cooperativa?					
18. ¿El sistema de control financiero es eficiente y con resultados tangibles?					
19. ¿La toma de decisiones del personal directivo se fundamenta en los indicadores sociales y financieros de la cooperativa periódicos?					
20. ¿La toma de decisiones del personal directivo se fundamenta en los factores socioeconómicos externos del entorno de la cooperativa?					
Actuación institucional					

21. ¿Se actualiza anualmente la normativa de la cooperativa?					
22. ¿La gestión de los equipos de trabajos se evalúa periódicamente?					
23. ¿Se desarrollan actividades formativas para que los socios tengan conocimientos de sus derechos como clientes?					
24. ¿Se trabaja en programas sociales que garanticen la sostenibilidad de la cooperativa?					

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Anexo 2: Entrevista

Fecha de entrevista:

Nombre de entrevistado:

Cargo:

Ítems	Respuestas
1. ¿La cooperativa cuenta con un plan de sostenibilidad financiera a mediano y largo plazo?	
2. ¿Cuál es el criterio de la cooperativa en relación a la sostenibilidad financiera?	
3. ¿Cuáles son los principios de la cooperativa para lograr la sostenibilidad financiera?	
4. ¿Con que periodicidad se analizan los indicadores de eficiencia económica de la cooperativa?	
5. ¿Considera usted que existe una adecuada planificación y procesos para el análisis de los estados financieros anuales?	
6. ¿Qué acciones considera usted que deben mejorar a largo plazo para una adecuada eficiencia económica?	
7. ¿Considera usted que la cooperativa tiene la capacidad de sostenerse a pesar de la actual crisis económica?	
8. ¿Qué garantías tiene la cooperativa para sus socios y el mercado cooperativo para sostenerse financieramente?	

Muchas gracias por su atención

Anexo 3: Ficha de indicadores financieros para la aplicación de la metodología

VARIABLE		ÍTEM		2016	2017	2018	2019
1.1	Crecimiento Financiero	1.1.1	Activo				
		1.1.2	Pasivo				
		1.1.3	Patrimonio				
1.2	Calidad de la Cartera de Crédito	1.2.1	Análisis de la Cartera Bruta				
		1.2.2	Evolución de la Morosidad				
2.1	Estructura del Activo	2.1.1	Composición del Activo Composición de la				
		2.1.2	Cartera de Crédito				
2.2	Estructura del Pasivo	2.2.1	Composición del Pasivo				
		2.2.2	Composición de las Obligaciones con el Público				
2.3.	Estructura del Patrimonio	2.3.1	Composición del Patrimonio				
3.1	Capital	3.1.1	Suficiencia Patrimonial				
		3.1.2	Índice de Capitalización				
3.2	Calidad de Activo	3.2.1	Índice de Morosidad				
		3.2.2	Cobertura de Cartera Problemática				
3.3	Manejo Administrativo	3.3.1	Grado de Absorción				
		3.3.2	Eficiencia Operativa				
		3.3.3	Eficiencia Financiera				
3.4	Rentabilidad	3.4.1	ROE				
		3.4.2	ROA				

3.5	Liquidez	3.5.1	Relación				
		3.5.2	Cobertura con los 25 mayores depositantes				
		3.5.3	Cobertura con los 100 mayores depositantes				