ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

ANÁLISIS FINANCIERO Y ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

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

Línea de Investigación:

FINANZAS, AUDITORÍA Y/O CONTABILIDAD EMPRESARIAL

Autora:

CRISTINA SARAHÍ LLIGALO YUCAILLA

Director:

DR. OSMANY PÉREZ BARRAL

Ambato – Ecuador

SEPTIEMBRE 2019

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

ANÁLISIS FINANCIERO Y ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

Línea de Investigación:

FINANZAS, AUDITORÍA Y/O CONTABILIDAD EMPRESARIAL

Autora:

CRISTINA SARAHÍ LLIGALO YUCAILLA

Osmany Pérez Barral, Dr. f. _____

CALIFICADOR

María Fernanda Salazar Bonilla, MBA. f. _____

CALIFICADOR

Hernán Paul Ortíz Coloma, Mg. f. _____

CALIFICADOR

Fredy Leonardo Ibarra Sandoval, Mg. f. _____

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr. f. _____

SECRETARIO GENERAL DE LA PUCESA

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA

Ambato – Ecuador

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
BIBLIOTECA

SEPTIEMBRE 2019

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **CRISTINA SARAHÍ LLIGALO YUCAILLA,** con **CC. 1804863304,** autora del trabajo de graduación intitulado: "ANÁLISIS FINANCIERO Y ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO", previa a la obtención del título profesional de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA,** en la escuela de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

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 de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad

Ambato, septiembre 2019

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
BIBLIOTECA

CRISTINA SARAHÍ LLIGALO YUCAILLA

CC. 1804863304

AGRADECIMIENTO

Un escalón menos hacia el logro completo de mis objetivos personales y profesionales, con todo mi aprecio y gratitud, escribo estas pocas palabras a:

Dios. - Por la oportunidad de día con día abrir mis ojos y tener esa bendición de aprender para mejorar no solo el intelecto, sino también el alma.

A mis padres:

Myrian. – Mi madre, quien desde pequeña me inculcó el valor de la responsabilidad, la fortaleza y la honestidad; además por enseñarme a alcanzar mis sueños con lucha y perseverancia, gracias a todas estas enseñanzas he logrado dar un paso más en el caminar de la vida.

Ángel. - Mi padre, quien ha sido mi mentor, esa cabeza de hogar que supo enseñarme a luchar sin rendirme me hizo entender cuán importante seria para mi vida alcanzar primero un objetivo académico y luego un objetivo personal, gracias por sus mimos, pero también por sus cálidas charlas sobre lo bueno y lo malo, hoy aquí ven la recompensa de su sacrificio.

Mamacita. - No podría describir con alguna otra palabra, a mi madrecita, quien supo enseñarme el valor de la humildad, vio en mi capacidad de afrontar retos, pero aun así, supo que era importante que conociera el lado difícil de la vida, enseñándome con paciencia y con ejemplo que por más alto que logres llegar, jamás olvides a quienes debes servir. Por siempre y para siempre mil gracias por tanto sin recibir nada.

DEDICATORIA

Quisiera conmemorar en este punto a todos quienes formaron parte de mi caminar académico, a mi familia y maestros, pero sobre todo, tributo este proyecto a la Cooperativa Ambato, ejemplo de fortaleza, lucha y perseverancia; para mí, es un honor realizar un trabajo para esta noble institución, y más honrada me siento de poder llamar Mi Familia, a quienes han sacrificado mucho por esta.

A ustedes, que creyeron en un sueño, y lo ven muy real ahora.

Mami, Papi a ustedes y por ustedes, es mi caminar.

RESUMEN

La Cooperativa Ambato ubicada en la provincia de Tungurahua ha venido ofreciendo servicios financieros por varios años, posicionándose dentro del segmento 1. Por esto, la institución tiene la necesidad de realizar un diagnóstico del estado actual e identificar como se han comportado sus indicadores en este tiempo. Partiendo de ese punto, el objetivo general de la investigación es desarrollar un análisis financiero para la mejora de la información y la toma de decisiones, con la finalidad de que se alcance un crecimiento económico. En tal sentido, el tipo de investigación es descriptivo – explicativo, con un enfoque mixto; desde el enfoque cualitativo se aborda toda la información no sustentada en datos numéricos como: información bibliográfica, entrevistas, información de actas y resoluciones emitidos por organismos de control; para el enfoque cuantitativo se abordan todos los análisis de datos en estados financieros, indicadores medibles de crecimiento, encuestas a colaboradores de la institución, de modo que, se puedan elaborar datos cuantificables para el análisis. Al término de la investigación y concluidos los resultados, se espera lograr un diagnóstico interno y un análisis financiero que indique información disoluble del estado actual de la Cooperativa, así también, la rentabilidad y eficiencia del servicio mediante indicadores financiero – económicos; pudiéndose proyectar un crecimiento continuo.

Palabras claves: análisis, indicadores financiero – económicos, rentabilidad, eficiencia.

ABSTRACT

Ambato Savings and Loan Union has been providing services in the province of Tungurahua for many years and it has positioned itself within Segment 1. For this reason, the institution needs to diagnose the current situation as well as identify how its indicators have been doing during this time. Stemming from here, the main aim of this study is to carry out a financial analysis in order to improve the information and decision-making for economic growth. At this point, the research is descriptive – explicative and uses a mixed approach; the qualitative approach mentions all the information that is not supported in numerical bases such as bibliographic information, interviews, information from records and resolutions issued by control organisms. The quantitative approach involves the analysis of data in financial statements, measurable growth indicators, and surveys to the union´s employees, and in this way be able to elaborate quantitative facts for analysis. Once the study was concluded and findings were visible, an internal diagnosis and financial analysis can be achieved to depict dissoluble information about the current state of the union. It can also indicate profitability and efficiency of the service through financial – economic indicators, thus projecting toward continuous development.

Key words: analysis, financial – economic indicators, profitability, efficiency.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD iii
AGRADECIMIENTO iv
DEDICATORIA v
RESUMEN vi
ABSTRACT vii
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA 6
1.1. Origen y evolución de los estudios y análisis financieros para el sector financiero popular y solidario 6
1.1.1. Fases del proceso de análisis financiero 8
1.1.2. Las cooperativas en el sector financiero popular y solidario 14
1.2. Análisis de estrategias de crecimiento para instituciones de microfinanzas 16
1.2.1. Estrategias organizativas 22
1.2.2. Estrategias de crecimiento económico y social 24
1.3. Estudio de los indicadores económicos y sociales para el crecimiento financiero y la toma de decisiones en empresas de microfinanzas 28
1.3.1. Indicadores económicos 33
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO 39
2.1. Tipo de estudio, investigación y herramientas 39
2.1.2. Instrumento de recolección de datos 42
2.2. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato 45
2.3. Descripción del análisis financiero y estrategias de crecimiento actuales 48
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS 79
CONCLUSIONES 95
RECOMENDACIONES 97
5. BIBLIOGRAFÍA 98
ANEXOS 104

INTRODUCCIÓN

El análisis investigativo de las instituciones financieras ha sido visto como un conjunto de actividades que permiten manejar recursos financieros. Desde hace ya varios años, las instituciones han ganado gran importancia para la población mundial, específicamente desde los años 90 dado el estudio de Pérez (2009), cuando se dio la primera aparición de programas de microfinanzas, dedicados a una actividad simple pero con gran relevancia, que fue el aprovisionamiento de créditos para cambios de factores de pobreza y microempresas, a pesar de tener graves problemas para el acceso a todo tipo de servicio financiero. Con el direccionamiento que se plantean, se logra aportar accesibilidad para tener un sistema financiero analizable y que permita el desarrollo económico empresarial, personal y global.

Desde la aparición de la primera institución financiera por el siglo IV A.C. específicamente, en ciudades griegas donde se dieron las primeras reglamentaciones para el uso de materia bancaria, nace también el concepto de análisis financiero, que en sus inicios era distinto de las técnicas contables, sin mencionar que las situaciones de microfinanzas eran poco accesibles por temas de informalidades y la falta de educación financiera. Sin embargo, tanto técnicas como factores sobre el crecimiento y el manejo de indicadores positivos o negativos han evolucionado hasta poder realizar provisiones sobre el futuro y manejo financiero-contable de la institución que se trabaje, sobrepasa las distintas barreras (económicas, culturales y sociales) para la accesibilidad y uso del sistema financiero.

Hoy en día, se conoce a un análisis financiero como una radiografía o proceso de valoración crítica de la empresa, enfoca el análisis a sus estados financieros y procesos contables, mide su porcentaje de crecimiento, sus procedimientos y estrategias para la comprobación general del comportamiento de la empresa, se observa al pasado cuando la empresa crecía; y, en el presente, se permite apreciar su situación financiera en cuanto a su rentabilidad, solvencia y liquidez.

A modo de corroborar lo antes escrito, se menciona lo dicho por Sánchez (2005), con respecto a un análisis financiero tradicional, quien describe éste como una autopsia de lo que sucede o sucedió en la empresa, se deja un punto claro, el pasado financiero de la empresa no se puede cambiar, más bien es utilizado para medir ¿cómo puede una empresa crecer o liquidarse?, y analizar si las decisiones tomadas por sus representantes sirvieron de medida para corregir acciones pasadas y sus respectivos resultados a futuro.

En Ecuador, el tema del análisis financiero relacionado con microfinanzas tiene sus inicios en los años 90, que, desde la aparición de bancos privados, este ganó importancia por impulsar el crecimiento económico del país con recursos financieros canalizados a sectores informales, pero con capacidad de pago, que de acuerdo con la investigación realizada por Flacso (2012), representaba el 41% del valor agregado bruto al país.

El tema de crecimiento económico se vio más involucrado con la creación de cooperativas de ahorro y crédito, más que con la creación de bancos, por el enfoque y alcance que dieron estas instituciones con el compromiso dirigido con el segmento de población de extrema pobreza como comerciantes, ganaderos, agricultores, quienes por su nivel de educación financiera se encontraban excluidos de participar en la economía del país.

A inicios del año 2004, son vistas estas instituciones financieras como un foco económico, se dio la creación indiscriminada de distintas cooperativas de ahorro y crédito, de las cuales, algunas han sido intervenidas por la práctica impropia de recursos financieros, pone en riesgo la fiabilidad y prosperidad de algunas otras que se encontraban bien posicionadas en el mercado.

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, estos 15 años de vida institucional han significado un arduo trabajo interno y externo, desde identificar sus problemas, necesidades, deficiencias, hasta solucionarlas, y definir su visión de acuerdo con su crecimiento, para llegar a donde lo han hecho. La motivación principal para el logro de

su crecimiento institucional y económico ha sido practicar estrategias de confianza mutua, responsabilidad financiera y participación social dentro del ámbito estratégico y administrativo, mientras que, en el ámbito financiero se han manejado indicadores sólidos y toma de decisiones acertadas en base a información histórica para ubicarse bien en el mercado, evitan riesgos financieros y sociales de cooperativas que tuvieron un mal manejo y análisis.

Sobre la base de las condiciones anteriores, se redacta la situación problémica de la Cooperativa Ambato, esta es, el ingreso al mercado ambateño como una institución financiera pequeña de pocos recursos y regulada en ese entonces por la ley de cooperativas, estipulan sus procesos de crecimiento en función al éxito del trabajo realizado por los colaboradores de la misma cooperativa, año tras año, creció hasta llegar al segmento 1, se considera ahora entre las instituciones financieras más importantes de la región.

Sin embargo, hay varias interrogantes en el tema sobre ¿cómo la institución ha manejado los procesos de crédito e inversiones para que sus indicadores financieros les haya permito crecer?, ¿cómo ha sido su proceso de crecimiento?, ¿cuáles fueron sus principales métodos o estrategias utilizadas para llegar al segmento 1?, ¿cuáles fueron los riesgos que enfrentaron durante su crecimiento?, ¿cuáles serían sus nuevos riesgos de crecimiento?, y ¿a dónde enfocaría su nueva visión a futuro?; de todas estas interrogantes, un análisis financiero a sus indicadores, estados, políticas y procedimientos institucionales, permiten conocer el camino de la cooperativa, paso a paso. En el mismo sentido, se plantea el siguiente problema:

¿Cómo mejorar los aspectos financieros e institucionales de la Cooperativa Ambato desde su nacimiento hasta su llegada al segmento 1?

En orden de las ideas anteriores, se plantea un objetivo general que permite recabar la información necesaria y se enfoca directamente al estudio financiero de la institución, este es desarrollar un análisis financiero para la mejora de la información y la toma de decisiones, con la finalidad, de que se logre un crecimiento económico en

la Cooperativa Ambato, consecutivamente, y a modo de sustento del objetivo general, se derivan los objetivos específicos, los cuales permiten cumplir con el correcto diagnóstico de la cooperativa, su metodología a utilizar y la propuesta que se presenta al término del mismo. Estos son:

1. Sistematizar la información de los autores consultados referente a los aspectos financieros y económicos en instituciones cooperativistas.
2. Diagnosticar la situación financiera actual de la Cooperativa Ambato.
3. Identificar los factores financieros y económicos clave que influyen en el crecimiento institucional.

En los marcos de las observaciones anteriores, para este diagnóstico se pretende utilizar una serie de herramientas que consientan la recolección de información y datos necesarios, que analice la misma y la centralice en la investigación. Estas se resumen de la siguiente manera:

Método descriptivo – explicativo. Permite la combinación de estos dos métodos para la correcta práctica de la investigación, de modo que aplicado a la cooperativa describe problemas, técnicas, tendencias de los empleados y estrategias utilizadas para su crecimiento financiero, mientras que, el método explicativo da razones de lo sucedido y señala en qué condiciones se encuentra la empresa.

Enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo). Dentro de la organización, el método cuantitativo permite analizar la información financiera, y sus indicadores de solvencia y crecimiento; mientras que, de manera cualitativa se puede encontrar información bibliográfica del tema, así como también, actas y resoluciones de como se ha manejado la empresa.

Estudio de campo. Permite trabajar el análisis y diagnóstico del tema dentro de la institución financiera para la recolección de datos y análisis de información requerida para el estudio.

En lo antes descrito, se encuentran algunas de las metodologías a utilizar en la investigación. Cabe recalcar, que dentro del enfoque mixto es necesario realizar

entrevistas y encuestas a socios, accionistas, empleados y personal administrativo, realizar observaciones directas dentro de la institución para relacionar la información en documentos con lo observado, a modo de corroborar lo analizado teóricamente con los datos estadísticos obtenidos.

A lo largo de los planteamientos hechos, el análisis financiero para la Cooperativa Ambato es justificado por la importancia que tiene la lectura de los indicadores financieros y el análisis referente a su crecimiento institucional a nivel regional y nacional; es por esto, que tanto la información bibliográfica de temas similares, información financiera de la institución, datos estadísticos; entre otros, permiten la correcta construcción del proyecto que se presente, fundamenta la propuesta de acuerdo a estrategias y manejo propio de estados financieros.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

En este capítulo, se pretende indagar dentro de los estudios realizados por distintos autores acerca de los análisis financieros en instituciones bancarias y cooperativas nacionales e internacionales, con el objetivo de analizar las ideas fundamentales de cada autor, información obtenida y cuáles fueron las barreras durante su examen. A modo de poder realizar un estudio diferente de los ya propuestos a la Cooperativa Ambato.

1.1. Origen y evolución de los estudios y análisis financieros para el sector financiero popular y solidario

El análisis financiero es visto como un examen o un estudio sistemático que debe realizarse para la correcta interpretación de factores clave de un estudio financiero, para resaltar la importancia del tema. Al respecto, García (2001) menciona que, desde la aparición de las finanzas, se vio la necesidad de realizar estrategias para conseguir una rentabilidad tanto en medianas como en pequeñas empresas, deja en claro, que las finanzas son el arte y ciencia de la administración del dinero con un único objetivo de manejar recursos financieros, humanos y tecnológicos, a modo de poder optimizar tantos bienes materiales como económicos.

Se han realizado distintas evaluaciones acerca del origen de los estudios financieros. Según la Norma Internacional de Información A-1, el estudio se expresa mediante unidades monetarias; y, nace de la contabilidad. Mientras tanto, los estudios realizados por Calvo (2005), López (2005) y el Instituto Mexicano de contadores públicos (2008), coinciden en su afirmación, se mencionan que los estudios nacen de la información económica de la empresa y son utilizados como una base para la interpretación del estado actual, logra dar razones financieras para la toma de decisiones futuras.

A partir de la década del 90’, la importancia de realizar un estudio financiero dentro de las instituciones cooperativistas y bancarias, ya había ganado gran acogida en la sociedad, por el hecho de que muchos prestamistas, o quienes querían tener acceso a la banca se encontraban prohibidos por las políticas fuertes de estas instituciones,

así como socios y accionistas de las distintas empresas que manejan sus recursos en base a la capacidad de pago del prestamista, para éstos, las políticas eran cada vez más rigurosas. Algunos autores manejan distintas investigaciones del tema y lo describen así:

Para Flores (2013), la realización de un estudio sobre el análisis e interpretación de estados financieros en una empresa de servicios ha significado demostrar que para una buena administración y toma de decisiones empresariales es necesario evaluar indicadores de solvencia, liquidez, rentabilidad tanto a corto como a largo plazo. De este modo, se puede aportar a la interpretación razonable de información financiera para todos los empresarios, profesionales y estudiantes. En el desarrollo de su investigación, presenta información referente a los métodos de análisis, importancia de estados financieros, aspectos relevantes para invertir recursos financieros y, obtener beneficios y utilidades con el objetivo de mejorar los aspectos débiles de la empresa.

Mientras tanto, la investigación realizada por Díaz (2010), fue un estudio denominado análisis financiero para la toma de decisiones en una empresa maquiladora, en el mismo, se describen antecedentes, productos, oferta y demanda de la empresa. De este estudio, se deduce que, debido a un inadecuado uso del análisis financiero, existe un déficit en cuanto a índices financieros, esto por la incorrecta toma de decisiones. Para este análisis, el investigador utiliza el método deductivo con el objetivo de explicar causas, orígenes o razones del problema. Además, el trabajo presenta un estudio cuantitativo de índices financieros para administrar un criterio sobre la condición financiera de la empresa.

Finalmente, dentro del estudio financiero los resultados obtenidos demuestran un déficit de control en los indicadores de solvencia, liquidez, debido a la falta de estrategias de crecimiento y la poca interpretación de los estados. En la misma conceptualización, Álvarez (2004) presentó un libro denominado introducción al análisis financiero con el objetivo de proveer a los lectores de elementos y técnicas utilizadas en un estudio financiero, para evitar errores cometidos por empresas como

lo menciona Díaz (2010). En el desarrollo de cada capítulo, se describen conceptos, participantes, técnicas y herramientas utilizadas en el análisis financiero; se detalla un análisis referente a la solvencia de una empresa como un indicador de fracaso o éxito. Asimismo, se desarrolla un estudio dada la relación de información financiera con el valor en el mercado, con el objetivo de exponer influencias y metodologías utilizadas en el ámbito financiero.

De acuerdo con el párrafo anterior, se indica y se afirma, la intención de Nava & Marvelis (2009) en su publicación, se refiere al análisis financiero como una herramienta eficiente para estructurar y proyectar una toma de decisiones y estrategias financieras relevantes y con enfoques macroeconómicos, permiten a las instituciones financieras, tener una herramienta gerencial y financiera clave para toda la actividad empresarial.

Es así, que tanto Gitman (2003), Home (2003) y Altman (2004), fundamentan teóricamente un estudio analítico de todos los factores influyentes en el crecimiento financiero de una empresa, se entiende, que un análisis financiero se basa en el cálculo de indicadores que expresan solvencia y liquidez en los distintos períodos estudiados, se corrobora una vez más, que el estudio financiero determina las condiciones actuales de la empresa y permite manejar recursos financieros y materiales que contribuyeron o contribuyen a un buen futuro de la empresa.

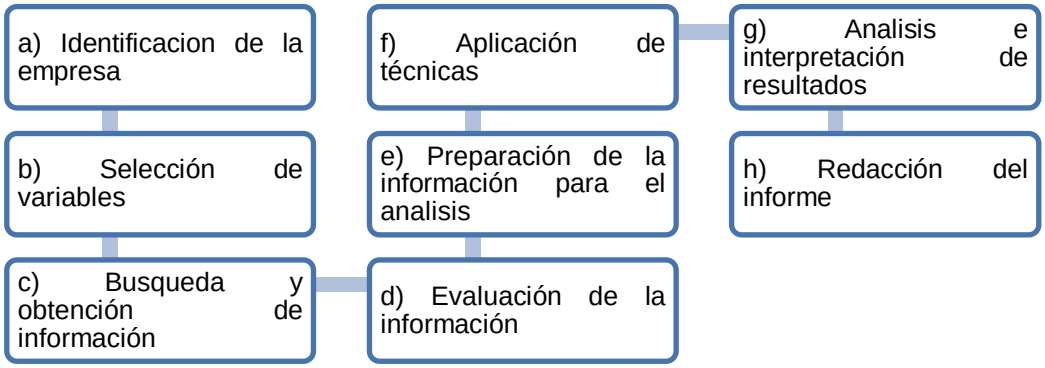
En tal sentido, se aborda también subtemas englobados dentro del análisis financiero, en este caso, se describen los procesos dentro de un análisis financiero, con el objetivo de subdividir la información y extraer los que se consideren relevantes al tema principal, por ende, se procede a tratar el tema.

1.1.1. Fases del proceso de análisis financiero

Algunos estudios demuestran la complejidad en el diagnóstico de la situación económica – financiera de una empresa. Por ejemplo, Lafuente (2001) en su obra titulada análisis financiero, describe un orden en el proceso de recabar la información debido a las distintas variables que deben abordarse en el camino. Para esto, la autora

utiliza una metodología descriptiva, pues identifica todos los componentes y actores de un análisis y describe la situación junto con la forma de realización tanto en las fases de recolección de datos, como en la aplicación de técnicas y/o herramientas, y los indicadores a ser utilizados. A tal efecto, se presenta las fases a seguir.

Ilustración 1. Fases del proceso de análisis



Fuente: modificado a partir de Lafuente (2001)

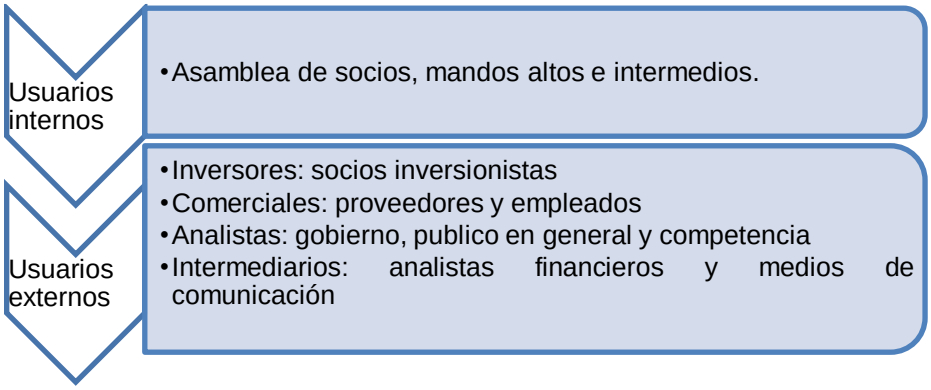
Se amplía este aspecto; y, se detalla cada fase de acuerdo con la denominación dada, se relaciona con el proceso en cuanto a recolección de información en la cooperativa. Se describen a continuación, los pasos que serían efectuados en el trabajo de investigación:

a) Se pretende conocer la entidad, actividad que realiza, antecedentes y que sea de fácil identificación de información.
b) En este punto, dada la bibliografía antes descrita se estudian los indicadores financieros en base a los estados de la empresa.
c) Es importante resaltar, que es necesario acceder a información de carácter cuantitativo y cualitativo como datos contables, el mercado y opiniones de empleados y socios.
d) Para validar la información, es necesario la revisión de informes emitidos por los auditores internos.
e) Se acepta la validez de la información, se recalcula y transforma la información mediante las herramientas conocidas.

f) Posteriormente, se explican las herramientas financieras y los indicadores que son las variables principales.
g) Es necesario luego de cada cálculo, realizar una interpretación para llegar a la conclusión.
h) Finalmente, se emiten conclusiones, se adjuntan opiniones sobre el diagnóstico actual y la situación futura de la empresa tanto para empleados como para sus socios.

A menudo, se hace referencia a la importancia que tiene un análisis financiero no solo para la empresa. Pues, según estudiadores del tema como Lafuente (2001), Álvarez (2014) y Diéguez (2015), existen categorías para identificar a los usuarios de informes financieros, se divide esta categoría en usuarios internos y externos, que se subdividen de la siguiente manera:

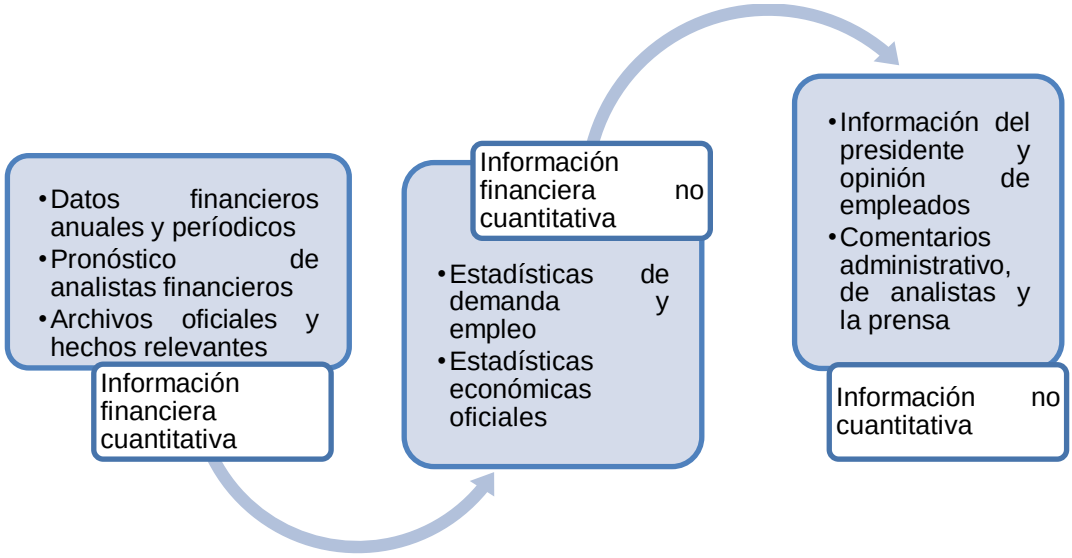
Ilustración 2. Usuarios de la información financiera



Fuente: modificado a partir de Lafuente (2001) & Álvarez (2014)

Desde la perspectiva anterior, se hablan de los actores principales para un estudio financiero, se menciona lo referente a la metodología de la información financiera a ser obtenida en la institución. Desde este punto, López (2010) afirma que, se puede encontrar información cuantitativa y cualitativa, se diversifica la misma para ser aplicable al estudio o análisis financiero. Es así, que su clasificación depende de información financiera de la siguiente manera:

Ilustración 3. Información financiera cuantitativa y no cuantitativa



Fuente: modificado a partir de Lafuente (2001)

De la ilustración, se obtiene la información sobre la documentación necesaria a ser utilizada en el análisis financiero aplicado a la cooperativa; y, se determina la importancia en la presentación de estados financieros, los mismos que, deben ser interpretados para el análisis. Bajo esta circunstancia, la información financiera debe ser clara, entendible y precisa, además, según la Norma Internacional de Contabilidad (NIC 1), tiene el fin de asegurar la información comparable con períodos anteriores, se establece para ello, ciertos requisitos como nombre de la empresa y del estado, fecha, moneda expresada, la clasificación y subclasificación de cada grupo de cuentas. Se dice entonces, que la utilidad de esta presentación radica en los elementos de estados financieros y sus respectivos informes. Así se pretende, realizar un cuadro explicativo; y, resumido acerca de los elementos más importantes que influyen en las bases de esta normativa.

Cuadro 1. Estados Financieros Básicos

Estados Financieros	Características	Observaciones
Balance de Situación General	Presenta un resumen de todas las cuentas integradas de los activos corrientes y no corrientes de la empresa, así como, los pasivos corrientes y no corrientes.	Es necesario identificar el o los períodos que se analizan; y, verificar la igualdad de valores y cuentas.
Estado de Resultados	Se informa la manera de cómo se obtuvo la utilidad o pérdida del ejercicio, se incluyen, además, las cuentas de ingresos, gastos y cuentas.	Se revisa de acuerdo con la utilidad o pérdida, el ciclo de la institución, así como, los factores que generan gastos y costos.
Estado de Flujo de Efectivo	Presenta información referente a la capacidad de la empresa para generar efectivo según sus actividades de operación, inversión y financiación.	Es necesario identificar las correctas salidas de efectivo, para definir el efectivo y sus equivalentes.
Estado de Cambios en el Patrimonio Neto	Se informa sobre la distribución de las utilidades, se muestra la diferencia entre el capital contable y social.	Es necesario revisar los estatutos y resoluciones con el objetivo de analizar el capital social.
Notas Explicativas a los Estados Financieros	Son notas adjuntas para presentar información sobre la realización de los estados financieros, así como, la normativa utilizada y no utilizada.	Se consideran parte esencial, que identifican información no explícita en los estados.

Fuente: a partir de NIC 1 (2013)

En consecuencia, se pretende describir los principales objetivos de un análisis financiero, toma en cuenta, que principalmente el análisis empieza luego de insertar todos los datos contables en los estados financieros. Para esto, el autor López (2012) en su obra denominada Análisis financiero para empresas industriales, señala que, la importancia está ligada a los objetivos que persigue un análisis, estos objetivos se señalan a continuación: expresar mediante acciones correctivas, áreas problemáticas descubiertas en un estudio, identificar, comparar y analizar fortalezas, debilidades sobre la solvencia o declive económico que tenga la empresa.

En tal contexto, las cooperativas de ahorro y crédito pretenden brindar servicios financieros de calidad en post del auge cooperativista y su entorno financiero. Los resultados encontrados en el estudio realizado por Fandos, Sánchez, Moliner & Estrada (2011), concuerdan con la información presentada por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), menciona que, las instituciones han evolucionado en el tiempo, que, dado su posicionamiento en el mercado y su interacción con el socio, son acreedoras de la lealtad de este. Desde la llegada del socio a la institución, empieza el proceso para generar ingresos; y, de éste, depende el crecimiento constante de la empresa interpretados en indicadores de solvencia y de crecimiento.

Es así como, Castaño & Arias (2013), en su publicación sobre un análisis integral financiero mencionan las distintas metodologías utilizadas para evaluar los entes económicos, entre la principal se encuentra, la documental, que recaba toda la información emitida por sociedades reguladoras de empresas. Al respecto, se coincide con autores de edad antigua y de la edad moderna que discuten del tema financiero como una herramienta a seguir para analizar los datos obtenidos. Por otro lado, estudiadores del tema como Rivera (2004), Paz (2010), y Rivera (2015), mencionan algunas de las herramientas a utilizar para el análisis financiero; y, sobre la forma teórica metodológica utilizada.

Además de estas herramientas, dentro de un análisis a los estados financieros se destacan métodos principales que permiten la recolección de información y señalan la importancia del manejo de los recursos financieros, así lo afirman Vigoya & Cristancho (2010), en su estudio sobre el caso de empresas de servicios colombianas. Estos métodos son los siguientes:

Cuadro 2. Técnicas de Análisis a los Estados Financieros Básicos

Métodos de Análisis de Estados Financieros	Definición
Análisis financiero vertical	Este método, es aquel que estudia un mismo período; y, de manera interna mide la eficiencia de las operaciones; y, de manera externa, determina los márgenes de seguridad de la empresa.
Análisis financiero horizontal	Este método, compara cifras homogéneas de dos diferentes períodos, con el objetivo de mostrar el crecimiento o decrecimiento de la empresa.
Control presupuestal	Es un instrumento que se elabora con datos estimados, el mismo que se compara con datos del período real para medir su variación.
Punto de equilibrio	Esta es una técnica importante para la planificación de actividades, de acuerdo con el punto de equilibrio, se toma decisiones sobre el comportamiento de ingresos, costos y gastos.

Fuente: tomado a partir de Vigoya & Cristancho (2010)

Luego de analizados los métodos aplicables a los estados financieros, se procede a simplificarlos en dos métodos precisos, como son: el análisis financiero horizontal y el vertical, los mismos que, presentan la información financiera para medir el crecimiento de la cooperativa. A estos métodos, se les atribuye los distintos ratios financieros, que se abordan en los epígrafes que corresponda.

1.1.2. Las cooperativas en el sector financiero popular y solidario

Para profundizar en el tema cooperativista, se conoce acerca de la vinculación con el sector financiero popular y solidario, se indica su avance hasta la regulación de cooperativas con el objetivo de estandarizar los procedimientos; y, permitir crecimientos en indicadores económicos y sociales. El sector nace a partir de los años 60 de forma significativa con iniciativas de ahorro y crédito reguladas por la ley de cooperativas, muy poco conocida en ese entonces. Sin embargo, debido al crecimiento masivo de entes financieros sectorizados como cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro y corporaciones a mediados del año dos mil pasan a ser entes controlados

por un sector desarrollado a través del tiempo y las intervenciones que tuvieron en la economía del país.

Se hablan de los distintos sectores dentro de una economía popular y solidaria, se hace mención en la participación de este ente de control conocido como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), que regula toda la normativa referente a los miembros participativos de la misma, se dice entonces, que las cooperativas de ahorro y crédito son miembros fundamentales que integran este sector.

En cuanto a esto, Rosales (2014) asegura que al año 2011 en el nacimiento de la normativa de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), mediante registro oficial 444, empieza la regulación al sector financiero bajo el organismo competente, se establece para las cooperativas normativas, disposiciones, registros, estructuras; entre otras, se enfoca directamente en el eje principal del negocio, la solvencia y prudencia financiera que permitan mantener actividades reguladas por la superintendencia. Se hablan de estudios financieros, con respecto a que el ente de control exige aspectos como índices de gestión financiera y administrativa como muestra para la sociedad de transparencia y solvencia patrimonial de la institución.

Con referencia a lo anterior, se realiza un estudio referente a la importancia del sector financiero popular y solidario en la sociedad; en este sentido, Torres Peñafiel, Fierro López & Alemán Alonso (2017) afirman que, en Ecuador la iniciativa de realzar el sistema económico vino con la propuesta de la revolución ciudadana, con un único objetivo, el de incentivar la participación financiera de grupos vulnerables mediante las cooperativas de ahorro y crédito, se basa en el artículo N° 14 de la Constitución de la República del Ecuador, que habla sobre el Buen Vivir y la interrelación que esta tiene con la LOEPS (2018). Esta misma ley, es la que exige a las instituciones financieras bajo su cargo, cumplir y respetar el bien común, proponer el comercio justo y ético.

En tal contexto, el sector financiero popular y solidario es regulado por la superintendencia bajo la normativa antes mencionada que asegura los procesos

técnicos y transparentes requeridos para mantener el balance social y económico de la institución y a quienes esta sirve.

En la actualidad, debido al crecimiento cooperativista y la importancia que este tiene en la economía del país, varios estudiadores del sector popular y solidario han concordado en que la importancia del crecimiento financiero representado por las cooperativas es combatir las injusticias salariales y direccionar la concentración de la riqueza para los sectores más vulnerables. Se concuerda en este punto, con los estudios realizados por Azkunze (2013) y Falconi (2013), acerca del objetivo principal de la cooperativa frente al sector popular y solidario, así, esta entidad económica tiene más fines sociales que solo la creación de rentabilidad financiera, manejados por mecanismos de control, se insertan a los pequeños productores o sectores vulnerables en el marco financiero, se hace de este estudio, un medio accesible y de fácil interpretación que resuelvan dudas acerca del sector.

1.2. Análisis de estrategias de crecimiento para instituciones de microfinanzas

Se hablan de estrategias de crecimiento en instituciones financieras, se da por entendido que el motor principal de este tipo de empresas es brindar servicios financieros como créditos, inversiones y otros servicios no financieros como pagos varios a distintas empresas; con lo cual, las estrategias radican en la forma, y a qué medida se abordan la colocación de cartera y captación de recursos. En este punto, el estudio realizado por Morantes & Chirinos (2013), menciona que, para un crecimiento empresarial es necesario aplicar un estudio de carácter descriptivo que implica no solo indicadores financieros como ratios, si no también, temas manejados por la administración como costos de brindar un servicio.

Por consiguiente, se concuerda con el estudio realizado por autores como Martínez (2012), SONDA (2014) y Mballa (2016), acerca de los aspectos relevantes para un crecimiento empresarial, estos están íntimamente vinculados con los aspectos contables y financieros, es decir, un análisis financiero permite tomar decisiones

proactivas a través de su situación y el resultado financiero parte de indicadores y estados pasados como base de cálculo para conocer tanto rentabilidad, liquidez y solvencia de las empresas. Sin embargo, no solo los indicadores financieros permiten analizar el crecimiento económico de una empresa, pues el estudio de las variables externas e internas como las diferentes estrategias de crecimiento son esenciales para un estudio de análisis empresarial desde el momento en el que se posiciona en el mercado, hasta el momento en el que se le analiza.

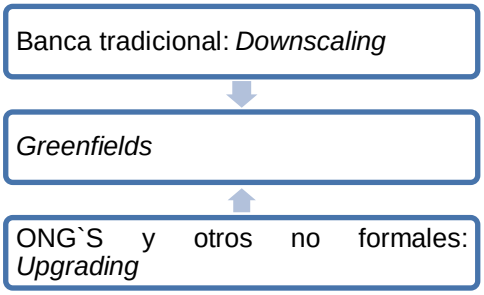
El sistema micro financiero, aparece dado el aporte del economista hindú Yunus Muhammad en Bangladesh, quien fue el pionero de la entrega de créditos a campesinos para que su producción les permitiera generar ingresos y ser socios del banco creado llamado Grameen. Inicialmente y hasta la fecha, las microfinanzas tienen el objetivo de cubrir la pobreza extrema de sectores excluidos del sistema financiero, esto mediante modelos o factores de desarrollo conocidos en microfinanzas, como: d*ownscaling, upgrading y greenfields.*

El *upgrading,* afirma transformar la institución no gubernamental que brinda servicios financieros en entidades controladas por autoridades bancarias. Estudio realizado por Berger, Otero y Schor (2006), donde es demostrado el crecimiento financiero que tuvo este modelo consigue financiamiento para continuar con la prestación de varios servicios a los sectores económicos, mientras tanto, el estudio realizado por Navajas (2007), afirma que el *downscaling* intenta inmiscuir las empresas formales y reguladas a un sector de microcréditos, debido a la competencia generada por incentivar el préstamo a microempresarios, se ven en estos una oportunidad de crecimientos masivo para las entidades bancarias. En cambio, aquellas instituciones financieras creadas para los sectores con más vulnerabilidad económica y que dependen de donaciones y subsidios de empresas con mayor utilidad son conocidos como *greenfields.*

A continuación, se muestra un modelo que engloba los tres tipos de desarrollo micro financiero, en el primer nivel se encuentra la banca tradicional, en el último nivel están las cooperativas y ONG’S. En cambio, en el segundo nivel están los *greenfields* debido

a que no son modelos de empresas que direccionan sus productos para el más alto nivel jerárquico, ni tampoco para quienes no tienen un nivel de educación financiera alto; más bien, estas dependen de empresas privadas y públicas para subsistir y cumplir su propósito.

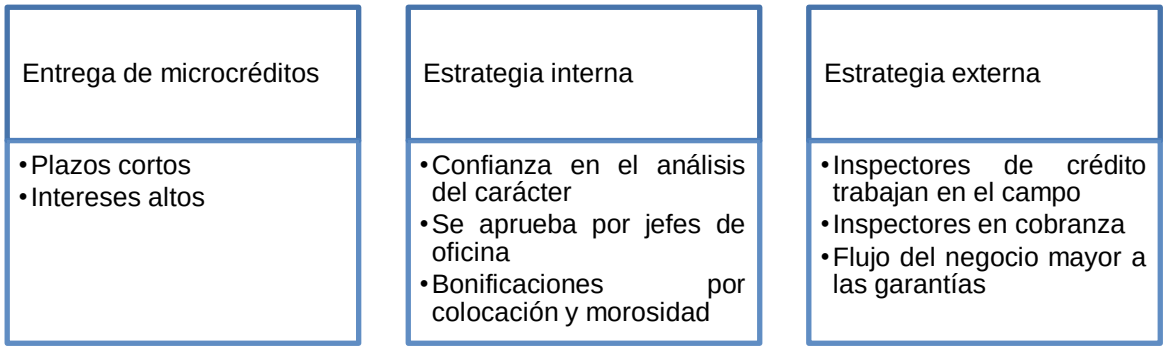
Ilustración 4. Modelos de microfinanzas



Fuente: a partir de Torres (2016)

En particular, luego de desarrollarse el tema de modelos micro financieros, se analizan aquellas instituciones dedicadas a la entrega de microcréditos con un objetivo global y único, llegar a los sectores vulnerables para insertarlos en la economía. Mencionado esto, se hace énfasis en la publicación de Glenn (2006), gerente sénior del banco de desarrollo interamericano, que asegura en su estudio que, debido al incremento de competencias bancarias, ha incrementado también el estudio de las microfinanzas, despierta el interés de bancos por el modelo de desarrollo conocido como *Downscaling.* Sin embargo, para los bancos la decisión para aplicar esta estrategia depende de entregar créditos desde una unidad interna o hacerlo desde una externa que disminuya sus costos de operación. El *Downscaling,* consiste en ofrecer servicios financieros como préstamos a microempresarios, pero para esto, se necesita de un estudio amplio que consiste en lo siguiente:

Ilustración 5. Estrategia Downscaling



Fuente: tomado a partir de Glenn (2006)

De manera consiguiente, existe el interés de gerentes de bancos en esta estrategia, se procede a investigar el estudio realizado por Westley (2005), donde afirma, que las buenas razones de interés en este modelo, no solo radican en los índices presentados por MicroRate (2005), institución que afirma, que las instituciones que entregan microcréditos tienen porcentajes de morosidad bajos y rendimientos altos, sin embargo, las razones para hacer *Downscaling,* son también, diversificación para prestamistas de acuerdo con su negocio, préstamos al consumo, atención a gente sin suficientes recursos económicos; entre otros.

Asimismo, dentro del estudio realizado por Glenn (2006) se menciona la creciente adaptación al microcrédito y el interés de los bancos por ingresar a este sector, pero para esto, deben realizar varios análisis sobre su forma de realizar esta estrategia y un análisis sobre los beneficios que podrían o no obtener de diversificar sus productos para brindar créditos a minoristas; en este estudio, el autor utiliza una metodología documental basados en análisis y estudios presentados por superintendencias económicas; y, por otra parte, una metodología explicativa, debido a las entrevistas y opiniones expresadas para la conclusión del tema.

Cuando se analizan las alternativas existentes, se menciona el estudio realizado por Ramírez (2010), acerca del otro factor utilizado en las microfinanzas llamado *greenfield,* este factor define a las empresas, como entidades financieras

especializadas en entrega de créditos a un solo segmento, se hace desde un inicio como empresas financieras reguladas sin pretender un crecimiento, o una disminución.

Sin embargo, se revaloran a todos los profesionales quienes desean ingresar a las microfinanzas *greenfield,* debido a que son contratados y reciben sus sueldos en base al valor de cartera de clientes que atraigan a las empresas. Sin duda alguna, esta parte de las finanzas conduce a un papel importante dentro de la economía de un país por la búsqueda y cumplimiento de su objetivo a prestar servicios financieros a personas del mismo sector nuevo, aun así, no se puede describir con más detalle este factor de la economía, debido a que solo generan una opción para sus clientes. Por consiguiente, se presenta a continuación un cuadro de resumen acerca de las pocas estrategias utilizadas por este modelo para ser parte del sector económico en una de sus distintas ramas.

Ilustración 6. Estrategias de greenfield

Factores	Estrategia interna	Estrategia externa
• Entidades financieras nuevas	• Iniciar desde cero • Los analistas comisionan de acuerdo a su cartera de clientes	• Nueva estrategia para socios del segmento al que pertenece

Fuente: tomado a partir de Ramírez (2010)

Por otro lado, un factor importante que empuja el desarrollo económico es el llamado *upgrading.* Al efecto, Marulanda (2006) afirma en su estudio sobre las microfinanzas acerca de la pretensión de ampliar sus fuentes de financiamiento a modo de poder sustentar cada vez más la prestación de créditos a los sectores más vulnerables, los principales actores de este factor son las Organizaciones no Gubernamentales (ONG), que trabajan en la oferta de servicios financieros y luchan por el alcance de ser instituciones supervisadas por empresas reguladoras. El estudio realizado por Larraín (2009) en América Latina acerca del *upgrading*, demuestra que la clave principal o motivación para este factor, es el posicionarse en un sector fuerte, la ampliación de

sus segmentos y la entrega de préstamos de mayor volumen, se concuerda con lo mencionado por Marulanda (2006), acerca del crecimiento empresarial mediante la satisfactoria entrega de microcréditos en más lugares y a más personas.

Se sigue un proceso creciente hacia ser entidades financieras grandes, se identifica o se parece al *downscaling*, con la única diferencia que mientras la una observa más actividad financiera hacia los segmentos pequeños, la otra pretende escalar a brindar estos mismos servicios a empresarios y personas con un capital aún mayor. Para profundizar el tema, se pretende describir en el siguiente cuadro sobre las principales características de estos dos sistemas de finanzas.

Cuadro 3. Diferenciación de microfinanzas

Finanzas	**Tipos de microfinanzas**	**Características de créditos**	**Evaluación de información**	**Cobranza legal**
Bancos tradicionales	*Downscaling* Pretende entregar préstamos a microempresarios.	El socio emite toda la información.	El departamento de riesgos analiza esta información.	Cobranzas gestiona el proceso de pagos y mora.
Cooperativas de Ahorro y Crédito Cajas de Ahorro	*Upgrading* Pretende entregar préstamos a segmentos más grandes.	La capacidad de pago es evaluada por el analista.	El gerente y el analista evalúan la situación de cada socio.	El analista es quien se encarga de la cartera por cobrar y vencida.

Fuente: tomado a partir de Marulanda (2006)

Luego de ser observadas las diferencias que existen entre estos dos tipos de microfinanzas, se analiza un estudio realizado por Leyva (2015), donde asegura que estos tipos son estudiados debido a la competencia que han generado en aquellas empresas que se enfocan a los microcréditos, sin embargo, tanto para los bancos tradicionales como para las ONG’s, existen procedimientos para lograr cumplir con el enfoque con el que se realiza y se diferencia cada tipo de microfinanza.

De acuerdo con los puntos anteriores, se conocen los diferentes enfoques de microfinanzas y se toma en cuenta que el sector cooperativista tiene como base para

su desarrollo y crecimiento, la entrega de créditos. Por esta razón, se pretende abordar distintas estrategias utilizadas en estudios anteriores por varios autores.

El estudio sobre estrategias de crecimiento se enfoca en la parte operativa de la institución, esta es la entrega o colocación de dinero, por ello, el autor Castañeda (2013), menciona que una de las estrategias competitivas principales es la selección de clientes, de acuerdo a los productos y servicios que brinda la institución se ofrece al cliente créditos por consumo, hipotecarios, de vivienda, entre otros; además, es importante tomar en cuenta que para una correcta aplicación de esta estrategia el analista de crédito debe tomar las mejores decisiones en base a la capacidad de pago del socio que requiere el producto.

A ello se suman, las características más importantes del departamento de negocios como son la rapidez en la aprobación de un crédito, la buena atención al socio y presentar a éste la amplia red de agencias donde puede acercarse y recibir la misma propuesta. Entonces se clarifica que, dentro del proceso de entrega del crédito, el eje fundamental es la capacidad del analista de vender el producto, de brindar buena atención; y, sobre todo éste se inmiscuye dentro del proceso interno del departamento para cumplir metas y que los indicadores de crecimiento muestren el resultado esperado.

1.2.1. Estrategias organizativas

Para las entidades financieras, se seleccionan estrategias que se acoplen a los principales productos y servicios financieros que ofrecen, de modo que, se puedan desarrollar ventajas competitivas, permiten crecer y presentarse como una entidad con calidad en el servicio y sobresale en la competencia.

Es por esto, que se sigue un esquema investigativo realizado por Bonilla Rosa, Camacho Marisol, Rodríguez Victoria & Soto Andrea (2014), en el cual, se abordan algunas estrategias basadas en las potencialidades que cada empresa tiene, de acuerdo con esta investigación, las principales estrategias de crecimiento tienen que ver con:

- Un plan estratégico, el mismo que según la SEPS (2017) es la base de ejecución de las operaciones financieras de la entidad, se toma en cuenta que se aplican las modificaciones de acuerdo con las revisiones que se aplican a las reformas de la superintendencia. El modelo que determina la entidad reguladora contiene los siguientes elementos:

Figura 1. Elementos de la planificación estratégica



Fuente: tomado a partir de SEPS. (2017)

En base a estos elementos, se construye el plan estratégico, el mismo que es verificado y controlado por miembros de la entidad financiera y que le permite a la misma crecer y desarrollar sus indicadores y sus objetivos para lograr el éxito institucional.

- Estrategia de mercadeo, tiene que ver con el mercado que la empresa desea alcanzar, en el caso cooperativo (los socios); en esta estrategia es necesario dar a conocer a los socios productos y lograr captar recursos para generar

mayor rentabilidad. De esta manera, se realiza un listado específico sobre los principales socios con los que se estrechan lazos de amistad y conservar el vínculo financiero; por otro lado, está la competencia, la misma que puede ser un aliado y compartir recursos como captaciones para conseguir un beneficio doble.

- Estrategia de servicio, esta estrategia hace referencia a la fidelización de socios, se pretende que el público determinado, permanezca leal al producto o servicio que se le ofrece. Según esta estrategia, se pretende conseguir la lealtad de los socios; y, estos recomienden los productos o servicios a más consumidores, es por esto, que la calidad del servicio, así como la buena atención es importante para garantizar el crecimiento institucional.

Según el enfoque realizado por el autor Kotler & Cruz (2005), la fidelización de clientes empieza por entender los dos grupos existentes dentro de cada empresa, estos son los clientes actuales y los nuevos. Por tanto, si la empresa desea incrementar estos volúmenes debe manejar un programa que consiste en explorar el mercado donde se encuentran los clientes, planificar actividades y convenios que se ofrecerán a los clientes, realizar una presentación de la empresa y productos a ofrecer e identificar los servicios después de captar los nuevos consumidores.

1.2.2. Estrategias de crecimiento económico y social

La gestión económica y financiera en el manejo de las cooperativas de ahorro y crédito está ligada al control de crédito y cobranzas, sobre todo, para el mejoramiento de toda la institución, se considera que la fortaleza en estos campos permite un desarrollo armónico con la obligatoriedad de mantener estándares de fortaleza y liquidez en las finanzas (Vargas, Hernández & Villegas, 2017).

El crecimiento económico es el incremento sostenido y permanente de los activos de una empresa sin importar su actividad. Este crecimiento, debe ir acompañado de una correcta gestión de toda la institución, pues están involucrados otros sectores o personas que dependen directa o indirectamente de sus resultados. “En el caso de las entidades financieras, la consecuencia de presentar bajos niveles de solvencia puede

llevar a la quiebra, es fundamental en este caso más que el resto de los sectores de la economía debido al posible efecto sistémico o de contagio que pueda tener sobre el conjunto del sistema financiero" (Rubiño & Molina, 2018, pág. 4).

El sector financiero en general, está ligado a toda la actividad productiva de una sociedad; y, por lo tanto, es un elemento clave de la economía. El sector financiero cooperativo tiene una finalidad asociativa que no busca lucrarse en el sentido que lo hace el sector privado, por lo cual, es determinante que se mantenga en buenos niveles de estabilidad y desarrollo financiero.

> Según lo expresado por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI, 2016) la presencia y magnitud de las cooperativas, dan cuenta de sus beneficios e impacto a escala local y mundial. En el ámbito internacional afilian a casi 1 000 millones de socios y generan 100 millones de empleos, supera en casi un 20% a las empresas multinacionales. (Lara, 2018, pág. 160)

El crecimiento de las cooperativas de ahorro está vinculado estrechamente a la correcta gestión en cada uno de los distintos departamentos, así como, a una política de austeridad en los gastos corrientes y al análisis adecuado de la entrega de créditos, todo ello como parte de una férrea administración estratégica a corto, mediano y largo plazo.

Es así, que se proporciona una base conceptual sobre los tipos de estrategia que permitan priorizar el beneficio de la empresa, se establecen relaciones en base a sus indicadores positivos y los que necesitan ser analizados.

Cuadro 4. Definición y ejemplos de alternativas de estrategias

Estrategia	Definición	Ejemplo
Integración hacia la derecha	Obtención de la propiedad o aumento del control sobre distribuidores o vendedores a minoristas.	Gateway Computer Company, abre su propia cadena de tiendas de cómputo de venta a minoristas.
Integración hacia atrás	Búsqueda de la propiedad o del aumento del control sobre los proveedores de una empresa.	Empresas financieras como J.P. Morgan subrogan sus operaciones de tecnología a empresas como IBM.
Integración horizontal	Búsqueda de la propiedad o del aumento del control sobre los competidores.	Reader's Digest Association adquiere Reinman Publication LLC.

Penetración en el mercado	Búsqueda del aumento de la participación en el mercado de los productos o servicios actuales a través de importantes esfuerzos de mercadotecnia.	American Express lanzó una campaña publicitaria de 100 millones de dólares en el 2002 para impulsar su tarjeta líder por arriba de Citigroup en la industria de las tarjetas de crédito.
Desarrollo del mercado	Introducción de los productos o servicios actuales en nuevas áreas geográficas.	South African Breweries intenta adquirir Miller Brewing Company en cinco mil millones de dólares.
Desarrollo de productos	Búsqueda del incremento de las ventas por medio del mejoramiento de los productos o servicios actuales, o del desarrollo de nuevos productos.	Miller Brewing desarrolló la nueva bebida de malta con sabor a vodka y cítricos Skyy Blue.
Diversificación concéntrica	Adición de productos o servicios nuevos, pero relacionados.	Hilton Hotels vende ahora tiempos compartidos para ocupar habitaciones.
Diversificación horizontal	Adición de productos o servicios nuevos, pero no relacionados para los clientes actuales.	El equipo de beisbol de los Yankees de Nueva York fusiona sus operaciones de negocios con el equipo de básquetbol de los Nets de New Jersey.
Recorte de gastos	Reagrupación por medio de la reducción de costos y activos para revertir la disminución de las ventas y utilidades.	En el 2002, Net2Phone eliminó 110 trabajos, esto es, 28% de su fuerza laboral, como parte de su plan de reestructuración.
Enajenación	Venta de una división o parte de una empresa.	Tyco International vende su división de plásticos que representa contablemente alrededor del 4% de las ventas totales de empresa.
Liquidación	Venta de los activos de una empresa, en partes, por su valor tangible.	Service Merchandise liquidó en el 2002 y cerró la totalidad de sus 216 tiendas en 32 estados. La empresa opera desde hace tres años en bancarrota.

Fuente: tomado de David (2003)

De acuerdo con el cuadro, cada estrategia tiene su fin, el autor además señala, que de acuerdo con la estrategia que se utilice, se analizan indicadores que señalen cuando es oportuno acogerse a la estrategia, permiten combinar una estrategia con la otra, para obtener mejores resultados.

Estrategia de crecimiento económico

La búsqueda del crecimiento económico es una de las prioridades de toda actividad empresarial; y, se basa fundamentalmente, en mantener una actividad competitiva en todas sus áreas. Las estrategias para lograr el crecimiento económico de las instituciones financieras comprenden las actividades crediticias, captación de

inversiones, ahorros, fomento a la actividad comercial, expansión de todos los productos que ofrece y aumento de sus clientes.

La estrategia de crecimiento debe comprender lo interno y lo externo de la institución, debido a que el estancamiento de la formula comercial es sinónimo de pérdida de espacio en el mercado, lo que significa ceder lugares a los competidores. El sector cooperativo, debe asumir niveles de rigurosidad en el manejo de sus activos y fortalecen los mecanismos de otorgamiento y recuperación de créditos (Tacuri & Jaramillo, 2018).

El correcto manejo de una cooperativa de ahorro y crédito, sobre todo, por el tipo de actividad que realiza, debe abarcar un sinnúmero de aspectos a considerar, sobresale el factor confianza como el instrumento de mayor ventaja competitiva. “Su esencia consiste en crear cada vez más ventajas competitivas que hagan posible la sostenibilidad de las empresas, pero para ello, se requieren acciones concretas, soportadas en innovaciones, tecnologías y nuevos conocimientos, que garanticen procesos organizacionales más efectivos y distintivos frente a la competencia” (Franch & Chávez, 2017, pág. 227).

El desarrollo y crecimiento económico de las instituciones financieras debe considerar integrar como recursos tecnológicos todos aquellos que faciliten el acceso a los mecanismos de atención digital, sobre todo, considerar incluir a todos los sectores minoritarios o con necesidades especiales para ofrecer un entorno incluyente. “La inclusión financiera llegó para quedarse, y si sus actores protagónicos cumplen correctamente con sus respectivas tareas, tiene todas las posibilidades de crecer y posicionarse como unos de los referentes estratégicos relevantes de las economías de nuestro país, aún más en estos tiempos digitales” (Tacuri & Jaramillo, 2018, pág. 268).

El crecimiento de cualquier institución comprende necesariamente realizar periódicamente evaluación sobre el desempeño de todas las áreas. Las mismas que, deben ser analizadas en su entorno específico, así como, en relación con toda la política institucional y las proyecciones de crecimiento. “Hacer un “alto” en el tiempo

para evaluar el funcionamiento de la vida en la cooperativa es un elemento indispensable para el desarrollo de los cooperativistas” (Fundora, Dixon & Velàzquez, 2017, pág. 31).

Seguidamente, se pretende explicar la importancia de los indicadores económicos y sociales en una cooperativa, los mismos que son utilizados para medir el crecimiento financiero y señalan información para poder compararla con empresas del mismo sector económico.

1.3. Estudio de los indicadores económicos y sociales para el crecimiento financiero y la toma de decisiones en empresas de microfinanzas

Una institución financiera manejan sus estados de información empresarial, mediante indicadores e interpretación manejable y entendible para sus socios sobre la situación económica de la empresa necesita centrar la mayor parte de su análisis en la correcta realización de todos los ratios y fórmulas financieras sobre las perspectivas de las micro finanzas, micro créditos, captación de recursos, colocación de dinero y recuperación de cartera, son estos mismos, los que se toman como base de estudio para el crecimiento financiero – empresarial.

Por tal razón, Goiria (2014) en su análisis presenta de manera explicativa barreras de acceso al sistema financiero, mediante las cuales, las instituciones han proyectado una que bloquea el crecimiento estratégico debido no solo a indicadores, sino también a la poca oferta de productos financieros existentes en la sociedad que indirectamente afecta la rentabilidad de la organización. El autor durante su estudio utiliza metodologías descriptivas y explicativas con el objetivo de demostrar indicadores de poco acceso financiero y demuestra un estudio del mercado actual propenso a otro tipo de financiamiento; para lo que propone mantener una empresa sostenible institucionalmente, pero cubren finalidades sociales como un excelente modelo de crecimiento empresarial y financiero.

Se sigue el mismo esquema, Lafuente (2001) afirma en su estudio que las nuevas estrategias de crecimiento establecidas son un medio factible de sustento de un logro

empresarial. Sin embargo, demuestra que a pesar de que la tecnología ha avanzado mucho en los últimos años, la técnica tradicional no se ha dejado de lado, pues un correcto estudio financiero radica en la conexión y adaptación de indicadores básicos y estudiados en los últimos años.

Se sigue el esquema del estudio anterior, la metodología se basa en soportes económicos que se aplican a realidades empresariales, con el único objetivo de resolver problemas financieros actuales toman como base instrumentos y herramientas tradicionales usados a lo largo de la historia económica – financiera de modo de que puedan ser aplicables a un estudio empresarial.

Por consiguiente, en el cuadro a continuación se resumen los métodos de análisis financiero y sus indicadores o razones, utilizadas para medir la eficiencia de las operaciones que se llevan a cabo, además de conocer si es conveniente realizar algunas operaciones como créditos e inversiones en base a los márgenes de seguridad que cada empresa posee.

Cuadro 5. Método de Análisis Financiero

Método de Análisis Financiero		
1. Método de porcientos integrales	Procedimiento de porcientos comunes	
2. Razones Simples	Razones de solvencia	Solvencia
		Liquidez (Prueba ácida)
		Solvencia inmediata
		Activo defensivo o protección de activo
		Capital de trabajo
	Razones de estabilidad	Estabilidad
		Inversión en activo fijo
		Propiedad
		Endeudamiento
		Solidez
		Cobertura financiera
	Razones de rentabilidad	Margen de utilidad
		Tasa de rendimiento
		Utilidad bruta
		Utilidad neta en ventas
		Rentabilidad de la inversión

		Utilidad por Acción
		Margen de utilidad neta
		Margen de utilidad operativa
		Rendimiento sobre los activos
		Rendimiento sobre capital contable
		Rendimiento sobre las ventas
		Rendimiento sobre la inversión
	Razones de actividad	Rotación de cuentas por cobrar
		Plazo medio de cobranza
		Rotación de inventario
		Plazo medio de ventas
		Rotación de cuentas por pagar
		Plazo medio de pago
		Rotación de activo total
		Rotación de planta y equipo
		Rotación de materias primas
	Razones de endeudamiento	Razón de deuda
		Razón de deuda a capital
		Razón de flujo de efectivo a deuda
3. Razones Estándar	Media o promedio aritmético	
	Mediana	
	Moda	
	Media armónica	
	Media geométrica	

Fuente: tomado a partir de Prontuario de Razones simples. Universidad de San Carlos (2002)

Seguidamente, se explica los métodos de análisis financieros, empieza por el de porcientos integrales, esta se calcula bajo el concepto de que cada cuenta o partida es equivalente a la suma de todas sus partes hasta llegar al 100% del total analizado; por otra parte el de razones simples, la cual consiste en comparar dos cifras o partidas para establecer una dependencia lógica de la una sobre la otra; finalmente, el método de razones estándar son de carácter interno y se toman como base años o fechas distintas para determinar las desviaciones en cada período.

Analizada la importancia de los métodos de análisis financiero, se procede al cálculo de los principales ratios en base a fórmulas matemáticas, de estados contables y sus resultados. De los indicadores financieros analizados, se toman en cuenta aquellas razones simples por ser las que más se trabajan dentro del análisis realizado a cooperativas. Además, se considera que los indicadores para medir el crecimiento

deben ser regulados por organismos de control como la superintendencia de compañías, esta institución que regula empresas del sector social y solidario señala que, los indicadores principales y comparables son los siguientes:

Tabla 1. Indicadores financieros – económicos

Indicadores	Concepto o utilidad	Formula
Liquidez	Se dice que nace de la necesidad de conocer cuál es la capacidad de una empresa para cubrir sus obligaciones de corto plazo, o a su vez su deficiencia en el pago de este. En el tema cooperativista se habla sobre captaciones y colocaciones y la forma de ser direccionadas en el estado financiero.	$-\ Razón\ Corriente$: $\frac{Activo\ corriente}{Pasivo\ corriente}$ $-\ Liquidez\ ácida$: $\frac{Activo\ corriente - Inventarios}{Pasivo\ corriente}$
Solvencia	Este indicador mide la participación de los distintos acreedores en el financiamiento de la empresa y la capacidad de afrontar a los acreedores con bienes y derechos.	$Liquidez\ general$: $\frac{Activo\ circulante}{Pasivo\ circulante}$
Capital de trabajo	Representa el recurso económico que se destina al funcionamiento inicial y que va a permanecer en el negocio durante sus procedimientos.	$Capital\ de\ trabajo$: $Activo\ corriente$ $(-)$ $Pasivo\ corriente$

Rentabilidad	El nombre dado a este indicador representa la correcta administración de costos, gastos e ingresos, pero sobre todo la capacidad de la administración para convertirlos en utilidades.	$Liquidez\ general$: $\frac{Beneficio\ neto}{Fondos\ Propios} * 100$
Endeudamiento	Permite medir el nivel de la participación de acreedores en el financiamiento de la cooperativa.	$-\ Endeudamiento\ externo$: $\frac{Total\ pasivo}{Activo\ total} * 100$ $-\ Endeudamiento\ interno$: $\frac{Patrimonio}{Activo\ total} * 100$ $-\ Nivel\ de\ endeudamiento$: $\frac{Total\ pasivo\ con\ terceros}{Activo\ total} * 100$
Actividad o rotación	Se encargan de medir la eficiencia de utilizar los activos de una empresa.	$-\ Rotación\ de\ cartera$: $\frac{Ventas\ a\ crédito}{Cuentas\ por\ cobrar}$ $-\ Rotación\ de\ activos\ fijos$: $\frac{Ventas}{Activos\ Fijos}$

Fuente: a partir de Superintendencia de Compañías (2018)

Por tanto, de los distintos indicadores o ratios para medir el crecimiento económico financiero existentes, los más significativos para el análisis se resumen en el cuadro 5, estos indicadores son también controlados por la SEPS en la información presentada por las empresas de forma mensual y anual.

De la misma manera, como existen indicadores que miden el crecimiento financiero, dentro de una cooperativa, es importante analizar los indicadores que miden el crecimiento social y económico, este es un análisis interno de acuerdo con los procedimientos en los departamentos de operaciones, créditos, inversiones y negocios.

1.3.1. Indicadores económicos

Sin importar si los indicadores económicos son de un país o una empresa, clarifican siempre el estado económico para comprobar si su funcionamiento es correcto y se apega a lo proyectado. Los indicadores económicos para una buena gestión de la actividad cooperativa se toman en dos sentidos: el uno, en el contexto externo que es el país o la región; y, el otro, de los datos internos de la institución para conocer su real situación financiera. “Podremos decir, que el crecimiento económico es el aumento de la cantidad de trabajos que hay por metro cuadrado, la renta o el valor de bienes y servicios producidos por una economía” (Guillen, Badii, Garza & Acuña, 2015, pág. 139).

Las instituciones financieras del sector cooperativo manejan indicadores financieros que son reportados y controlados por los órganos de control estatal, esto se considera la responsabilidad de preservar los intereses colectivos, la estabilidad financiera de los sectores de la economía popular y el cumplimiento de balances e informes permanentes. “En este sentido, el dialogo de la gerencia a través del manejo y uso de indicadores para soportar el proceso de toma de decisiones bajo condiciones de riesgo e incertidumbre es indispensable” (Vallejo, Peña, Crespo & Chamba, 2017, pág. 45).

Tasas de crecimiento anual en ventas

Las cifras que arrojen las ventas determinarán el rendimiento operativo de la institución, se considera que, de ellas depende el financiamiento de todo el proceso corporativo. El crecimiento en ventas refleja que el producto tiene aceptación entre los consumidores, pero para tener resultados plenamente exitosos, toda la empresa debe estar a la par de poder solventar las necesidades que demanda el incremento de

ventas. Un incremento de las ventas anuales debe de corresponder a un plan integral para no dejar espacios que no respondan a la demanda de materia prima o financiamiento para poder cumplir con los nuevos desafíos (Landa & Arriaga, 2017).

Ingresos netos

Cuando se publican los resultados de la gestión económica, los ingresos netos determinan un rubro importante a considerar. El balance es un indicador determinante de toda actividad productiva, Para calcular los ingresos netos en un espacio de tiempo, se deducen de los ingresos totales todos los gastos realizados en ese período, así como, los impuestos pagados, de esta manera, se tendrá el dato de los ingresos netos (Canales, 2015).

Calidad

Las empresas del sector cooperativo tienen que justificar su existencia en base a resultados que solventen las necesidades de sus asociados. Una gestión de calidad está dada por los indicadores que detallan el cumplimiento de las metas, las obligaciones fiscales, las cifras transparentes y el conocimiento pleno de los clientes de sus obligaciones. “La empresa cooperativa debe considerarse no sólo como una unidad técnica, económica y financiera, sino, además, y con un sentido prioritario, como una institución social, deben fundamentar su gestión bajo una concepción de responsabilidad social, que integre de manera coherente factores económicos, productivos y sociales” (MIrabal, Marín de León & Alfonso, 2014, pág. 17).

Productividad

La productividad representa la capacidad de crear riqueza o fomentar el crecimiento empresarial en base a determinados recursos empleados, se puede considerar, que, en base a ella, se puede medir el desempeño y solventar las necesidades para satisfacer la oferta y la demanda. “El crecimiento económico de un país en el largo plazo puede darse por la cantidad de factores de producción y por la eficiencia en el uso de estos. En el corto plazo, la oferta de factores de producción está solamente limitada por los costos que estos tienen, mientras que, en el largo plazo es posible

inferir en el agotamiento de determinados factores; este es el caso del factor trabajo" (Céspedes, Lavado & Ramírez, 2016, pág. 10).

Indicadores Sociales

Un indicador es una medida de referencia estadística; y, se habla de un indicador social lo que lleva a considerar parámetros vinculados a la sociedad. Toda actividad es susceptible de ser medida según los objetivos planteados; y, para el caso de la actividad del cooperativismo, existen programas que buscan llegar a solventar necesidades comunes de los miembros para lograr mejor calidad de vida y desarrollar sus actividades laborales o productivas.

> Los resultados de la operación diaria e ininterrumpida de los procesos productivos, se manifiestan mediante el empleo de indicadores que permitan identificar el nivel de eficiencia, los impactos social, económico y ambiental en el uso –responsable o no-, de cada uno de los recursos mencionados, lo cual destaca, la enorme importancia del monitoreo y la recolección de información confiable, objetiva y veraz, a efecto de la toma de decisiones oportunas y válidas (Aguiar, Aguilar & Agraz, 2018, pág. 101).

Indicadores de resultado

Este instrumento ofrece una evidencia para cuantificar los logros alcanzados en determinada actividad durante un tiempo determinado y según los parámetros que se tiene para ese efecto. Los indicadores de resultado son herramientas que permiten dar formalidad a los datos que se manejan en una organización desde la gestión estratégica. Un indicador ofrece información cuantitativa de los resultados de un período determinado de la gestión de una empresa. Estos indicadores, también pueden considerar aspectos cualitativos (Almaguer, Pérez & Aguilera, 2019).

> "Un indicador es un instrumento que nos provee evidencia cuantitativa acerca de si una determinada condición existe o si ciertos resultados han sido logrados o no. Si no han sido logrados permite evaluar el progreso realizado" (IAEN & CEPAL, 2010, pág. 8).

Indicadores sociales

Los indicadores sociales se refieren puntualmente a variables que arrojan procesos que involucran a grupos sociales o poblaciones en general. Estos indicadores, sirven para conocer y luego poder explicar los impactos logrados en la sociedad en una actividad en particular o en una gestión en general. El concepto de indicador social que materializa en cifras una actividad social fue utilizado por primera vez en el año 1962, por parte de la “American Academy of Arts and Science” (Padua, 2018).

Indicadores de resultado

Este indicador está relacionado con los bienes y servicios generados en un proceso de transformación de los bienes e insumos y que dan como resultado un producto, un servicio o cifras en general que cuantifican lo realizado o lo logrado. Un indicador de resultado se da por la comparación de uno, dos o más datos que sirvan para arrojar una media cuantitativa o cualitativa de los datos observados. “Permiten definir, calcular y evaluar los cambios cualitativos y cuantitativos que se requieren para impactar los objetivos misionales” (Universidad de Antioquia, 2017, pág. 14).

Indicadores de Desarrollo Humano

El índice de desarrollo humano (IDH) es un indicador por países que fue elaborado por el “Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD), y consiste en una media de los valores normalizados a nivel internacional. “El IDH se mide en una escala de 0 a 1, y a partir de esa escala, se consideran tres rangos de desarrollo humano: a) desarrollo humano alto, cuando el valor del IDH en una región o país es mayor o igual a 0.80; b) desarrollo humano medio, cuando el valor del IDH está entre 0.50 y 0.79; c) desarrollo humano bajo, cuando el valor del IDH es menor a 0.50” (PNUD-ONU, 2011, pág. 1).

> El índice de desarrollo humano (IDH) es una medida sintética de los adelantos medios de un país en tres aspectos básicos: una vida larga y saludable (esperanza de vida al nacimiento), conocimientos (tasa de alfabetización de adultos y tasas brutas de matriculación primaria, secundaria y terciaria), y un nivel de vida decoroso (PIB per cápita). El índice mide el desarrollo nacional medio, y no de qué manera éste se

distribuye en el país (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2003, pág. 369).

Indicadores de acceso

Se considera que los indicadores de acceso miden el nivel de utilización de recursos e insumos que están disponibles para satisfacer las necesidades básicas de vida, es importante determinar que este índice de posibilidades para acceder o no a un bien o servicio está por sobre cualquier otra posibilidad de medir si existen o no mejoras en el desarrollo humano. Este indicador, evidencia los obstáculos que tienen las familias o personas para sortear limitaciones económicas, sociales, culturales o físicas y alcanzar alimentos, agua, educación, trabajo, salud, bienestar, créditos y muchas otras necesidades básicas (Cruz, 2015).

Indicadores de servicios

Los indicadores de servicio son recursos que permiten saber la calidad de bienes y servicios que reciben. Este indicador permite conocer el nivel de satisfacción del usuario, considera que cada actividad y producto debe tener los indicadores específicos, debido a que la satisfacción de un producto financiero no es igual a otros productos de los tantos que ofrece el mercado. “Conocer la opinión que los usuarios tienen del servicio que reciben y las claves para la fidelización de estos, es el primer paso para encontrar la fórmula de mejora del servicio a los ciudadanos y que esta prestación tenga un “valor añadido”, que sea de calidad” (Martínez, Segarra & Díaz, 2016, pág. 119).

Indicadores de insumo

En concordancia con el objetivo que tienen los indicadores, el indicador de insumo también sirve para mediar los alcances y eficacias de un recurso dentro de una planificación general. El insumo considerado como un bien que se emplea para elaborar otros bienes o servicios es la materia prima de un proceso más amplio o también es considerado como el producto que pierde sus propiedades para

transformarse en un producto final, por lo que está claro, que un insumo es sólo una parte de todo un proceso (Guillen, Badii, Garza & Acuña, 2015).

Indicadores de Género

Entre los principios del cooperativismo se encuentran los de autoayuda, igualdad, equidad y solidaridad, se considera que la igualdad de género es clave para sustentar estos derechos, las cooperativas mantienen principios incluyentes en cuanto a derechos de asociación y de recibir prestaciones. “Las cooperativas deben continuar su empoderamiento, eliminar las barreras para que levanten sus voces y brindándoles el apoyo colectivo de un movimiento que agrupa a más de mil doscientos millones en todo el mundo” (COOP, 2018, pág. 1).

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

En este apartado se pretende describir las distintas herramientas a utilizar en base a lo que menciona el segundo objetivo específico, este es, el diagnóstico de la situación actual de la empresa. Este capítulo está compuesto por el tipo de investigación, población a ser estudiada, fases acerca de la realización de cada procedimiento para la obtención de la información, y los instrumentos de análisis utilizados para recabar los datos numéricos con respecto al diagnóstico actual de la empresa.

2.1. Tipo de estudio, investigación y herramientas

- Descriptivo – explicativo. Este método investigativo permite obtener conclusiones generales acerca del comportamiento del fenómeno estudiado mediante la combinación del método descriptivo y explicativo. El método descriptivo figura las formas en que son descritas las características de un objeto de estudio; por otro lado, el método explicativo intenta explicar los fenómenos de estudio.

  En conjunto, estos dos métodos aplicados a la cooperativa permiten describir problemas internos de cada departamento, técnicas de captaciones y colocaciones, comportamiento del personal con referencia al servicio y estrategias utilizadas para el crecimiento financiero cooperativo; mientras que, del método explicativo se espera dar razones de lo sucedido en la cooperativa en cuanto a crecimiento y analizar las condiciones económicas y sociales en las que se encuentra la empresa.

- Enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo). Este enfoque es conocido por ser una integración de por lo menos un componente cuantitativo y cualitativo, con el fin, de ampliar la visualización del objeto de estudio y obtener un examen más completo del fenómeno. Dentro de la organización, el componente cuantitativo permite analizar la información financiera, y sus respectivos indicadores de solvencia y crecimiento; mientras que, en el componente cualitativo se puede encontrar información bibliográfica del tema, así como, también actas y resoluciones del

consejo de administración acerca del manejo de los procesos de cada departamento de la empresa.

- Tipo de investigación (estudio de campo). Permite trabajar el análisis y diagnóstico del tema dentro de la institución financiera para la recolección de datos y análisis de información requerida para el estudio. Principalmente, se toman datos propios del área de estudio con referencia a estados financieros, indicadores económicos – sociales, estrategias de colocación y captación; entre otros.

- Población. Dentro del planteamiento de un análisis financiero, se pretende indagar sobre las principales características de un estudio económico, se considera el total de la población, es decir, la cooperativa Ambato matriz y demás agencias con sus colaboradores, concejos administrativos y concejos directivos.

2.1.1. Tipos de recolección de información

En este apartado, se desarrollan los tipos y las técnicas que se utilizan en la investigación de la información financiera. De acuerdo con investigadores sobre la metodología de investigación como Plano & Creswell (2008), Tashakkori & Teddlie (2009), afirman que los métodos o técnicas son procesos críticos realizados mediante herramientas de alcance de datos, para con estas, obtener un mayor entendimiento del fenómeno en estudio en base a la información clara recabada.

Durante el desarrollo del presente estudio, se menciona la importancia que tiene la obtención de estados financieros, sus características, observación documental y el análisis de la bibliografía, es así como, se pretende abordar los siguientes tipos:

Encuesta. Esta es una técnica que pretende dar respuesta a las interrogantes y de esta forma entregar descripciones de los objetos de estudio, en este caso, la encuesta direccionada al diagnóstico actual de la cooperativa permite formular preguntas acerca de las estrategias de crecimiento de la institución, así como, informar sobre sus principales estrategias utilizadas para la captación y colocación de dinero. Por esta

razón, las encuestas van dirigidas al área financiera y área operativa de la institución. Además, las encuestas son repartidas en físico al personal seleccionado como: analistas de créditos, asesores de inversiones y departamento financiero; también se entregan encuestas físicas al resto del personal en las 14 oficinas operativas a nivel nacional.

Observación documental y análisis de la bibliografía. Con el objetivo de revisar estudios realizados en tiempos diferentes, es necesario indagar bibliografías de obras financieras como fuente para la creación y un modelo a seguir para un estudio que comprende el análisis financiero de la cooperativa y las medidas de crecimiento que pueden ser utilizadas, de este modo, se puedan contrarrestar las diferencias de los autores mencionados en el estado del arte y la práctica, para en base a esto generar una idea clara de lo que se busca.

En tal caso, los estudios realizados sobre análisis financieros demuestran que las principales variables dentro del mismo son los indicadores financieros presentados en forma de ratios o razones utilizadas para identificar el estado actual en cuanto a finanzas de la empresa. Por esta razón, se abordaron algunos indicadores a ser aplicados a los estados relevantes, de modo que, puedan ser interpretados de acuerdo con el resultado que estos arrojen.

Estados Financieros. Estos son parte fundamental dentro la investigación, los mismos serán proporcionados por la cooperativa en estudio. Para acceder a esta información, se toma en cuenta las bases de datos emitidas por la SEPS, donde se reflejan estados financieros consolidados de diferentes años; la segunda opción, sugiere emitir a la Gerencia General la solicitud a nombre del Gerente Financiero. Antes de ser aprobada esta solicitud, se realiza en el departamento de Talento Humano la firma sobre los convenios de confiablidad, a modo de, poder salvaguardar la integridad de la información que va a ser revelada.

Indicadores o razones financieras. En este punto, el acceso a los estados financieros, pueden ser interpretados y calculados de acuerdo con la opinión que los

mismos merezcan. Se pretende, además, acceder a la base de datos de estos indicadores del período actual y años pasados, con el objetivo de comparar los datos contables del período actual con los anteriores, a modo de, apreciar el crecimiento o decrecimiento de rentabilidad, solvencia, entre otros.

Entrevistas. Son parte importante dentro de la investigación, pues mediante estas, se pretende evaluar la opinión sobre el crecimiento institucional, evaluar el criterio sobre las bases de la toma de decisiones pasadas, y analizar el criterio sobre el crecimiento futuro que se espera en base a su plan estratégico.

La entrevista por realizar es al Gerente Financiero, Gerente de Negocios y Gerente General, quienes manejan la información financiera de todas las áreas y sucursales. Además de esto, las entrevistas tienen por objetivo secundario indagar más de cerca cuáles son los indicadores más relevantes según la perspectiva de los administradores de la cooperativa; y, sobre la opinión que merece el trabajo del departamento operativo para continuar con la entrega de créditos y la captación de dinero.

2.1.2. Instrumento de recolección de datos

Para el estudio del trabajo de investigación, se pretende abordar distintas técnicas y herramientas para la obtención de información, a esto, se le añade la importancia de formular preguntas que den respuestas concretas y que puedan ser utilizadas para el desarrollo del diagnóstico actual de la empresa. En este apartado, se desarrollan instrumentos de recolección como estructuras de encuestas y entrevistas, obtención de indicadores o razones financieras necesarias para el respectivo análisis.

Entrevistas

En este apartado, se pretende realizar preguntas de investigación a cada jefe de área de negocios, financiero y operativo mediante una conversación de tipo abierta.

Tabla 2. Cronograma de entrevistas

Entrevistados	**Área en que se desempeña**	**Temas por tratar**	**Tiempo de realización**
Ing. Cristina Yucailla	Gerencia General	Estrategias financieras y sociales de crecimiento, indicadores principales.	Lunes 8:00 am – 8:30 am
Abg. Juan Manuel Yucailla	Gerente de negocios	Cobertura nacional. Crecimiento por segmento. Expectativas al futuro.	Lunes 8:30 am – 9:00 am
Lcdo. Vicente Toalombo	Gerente Financiero	Indicadores relevantes. Crecimiento año por año. Información financiera.	Lunes 9:00 am – 9:30 am
Lcda. Myrian Yucailla	Jefe de oficina operativa	Cartera de crédito, estrategias de colocación, presupuesto de captaciones y colocaciones.	Lunes 9:30 am – 10:00 am

Fuente: elaboración propia

Estados financieros

Se pretende utilizar las formas de análisis horizontal y vertical para la obtención de datos cuantificables. La información financiera tomada de cinco años atrás sirve de análisis para ser comparada con el año actual.

El proceso por seguir para el acceso a los estados financieros es el siguiente.

- Solicitar permiso para el acceso a la información financiera al Lcdo. Vicente Toalombo.
- Firmar un convenio de confidencialidad.
- Entrega de la información financiera – contable.
- Realizar los análisis respectivos.

Indicadores Financieros

Se pretende realizar los cálculos respectivos de ratios financieros de acuerdo con:

Tabla 3. Indicadores Financieros y cálculos

Indicadores	**Fórmulas**	**Cálculos**
Liquidez	Fondos disponibles / Total depósitos a corto plazo	Liquidez = 17.89% Tomado del boletín financiero con corte a octubre 2018
Suficiencia Patrimonial	(Patrimonio + Resultados) / Activos inmovilizados	Suficiencia patrimonial = 485.24% Tomado del boletín financiero con corte a octubre 2018
Índices de Morosidad	Morosidad de crédito comercial prioritario Morosidad de cartera de crédito productivo Morosidad de cartera de consumo ordinario	Morosidad de crédito comercial prioritario = 12,42% Morosidad de cartera de crédito productivo = 4,26% Morosidad de cartera de consumo ordinario = 3,19% Tomado del boletín financiero con corte a octubre 2018
Rentabilidad	Resultados del ejercicio/Patrimonio promedio Resultados del ejercicio/Activo promedio	Rentabilidad de patrimonio = 14,87% Rentabilidad de activo = 1,93% Tomado del boletín financiero con corte a octubre 2018
Solvencia	Solvencia patrimonial	Solvencia = 15,58% Tomado del boletín financiero con corte a octubre 2018

Fuente: Tomada a partir de SEPS (2018)

Validación

En referencia al procedimiento de validación de estas herramientas, se pretende someter a una revisión y aprobación de especialistas en los temas de metodología y finanzas que es el tema principal de investigación; estos especialistas deben analizar la concordancia respectiva de los objetivos, herramientas, técnicas e indicadores utilizados en la investigación de acuerdo con estos criterios:

1. Pertinencia: mediante este criterio, se pretende evaluar la concordancia de las preguntas planteadas y la relación entre los objetivos escritos y los aspectos desarrollados.

2. Adecuación: en base a este criterio, se evalúa la relación de los contenidos con el trabajo de campo en la institución, como opiniones de trabajadores del área operativa y financiera.

3. Redacción: este criterio, analiza si existe claridad en la gramática y en la construcción de la idea en cuanto al uso de palabras y vocabulario para el apartado de metodología y sus herramientas.

2.2. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato

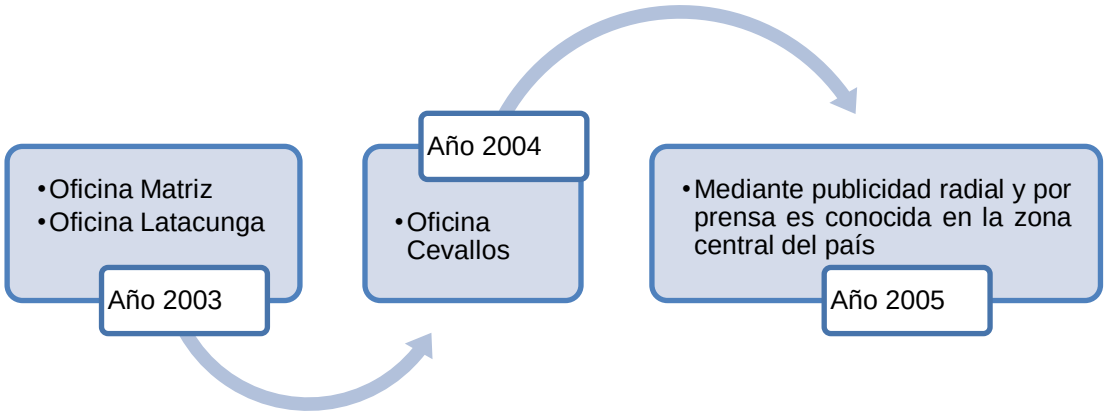
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, es una institución financiera que proporciona servicios financieros y no financieros de calidad para todos sus socios y clientes, el giro principal del negocio es la entrega oportuna y rápida del crédito con la tasa de interés que más se acomode al bolsillo del socio. Además, de la captación de recursos económicos con tasas de interés reguladas por los organismos de control asegura la satisfacción y seguridad económica del inversionista, mediante el trato amistoso y amable del funcionario, la institución tiene el compromiso de satisfacer y atender las necesidades de socios y participantes de la institución.

La Cooperativa Ambato nace como una idea poco realista a finales del año 2002 en una pequeña comunidad indígena denominada Chibuleo San Alfonso, donde alrededor de quince visionarios se reunieron en el hoy conocido “Hueka del Barrilito”

un paradero de comida del sector, para decidir mediante votación y participación económicamente activa la creación de la institución. En consecuencia, mediante un proceso organizativo, social y económico con el único objetivo de remediar necesidades sociales permite el acceso financiero a comunidades rurales que así lo necesitaban, un 10 de enero del 2003 mediante acuerdo N° 001-SDRCC es reconocida la Cooperativa Ambato como una sociedad con personería jurídica sin fines de lucro por el Ministerio de Bienestar Social. La primera oficina en funcionar fue ubicada en la ciudad de Ambato en la Av. Juan Benigno Vela y Martínez; y, ese mismo año, en el mes de noviembre se abre una agencia en la ciudad de Latacunga.

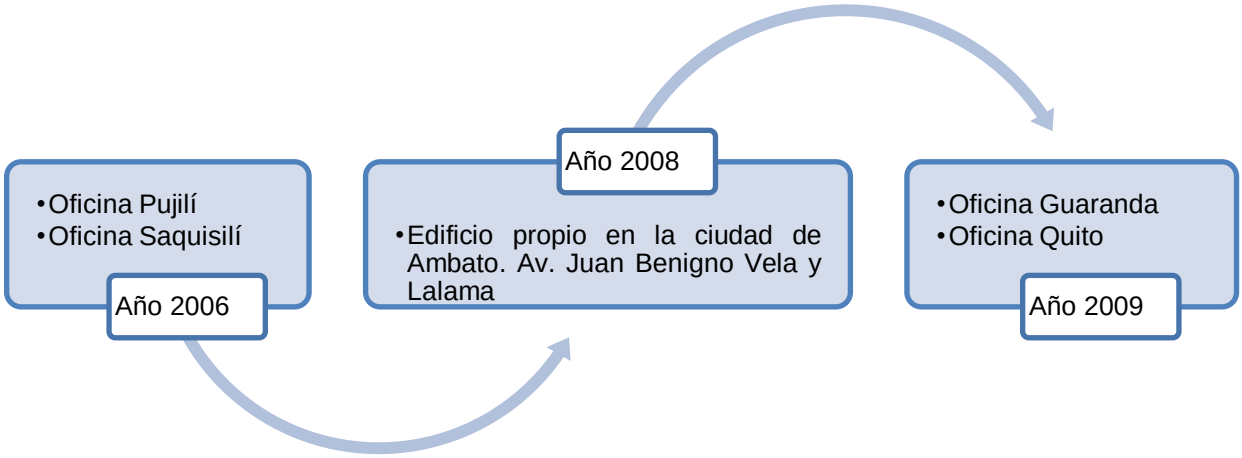
Es así como, año tras año la cooperativa ha extendido sus servicios dentro y fuera de la provincia, enfoca su visión al crecimiento institucional e imponen metas en sus estados financieros a ser cumplidos dado el desempeño de todos sus funcionarios y la empatía puesta en cada entrega de crédito y la cortesía y seguridad presentada en cada póliza recibida, fortalece sus indicadores y mejora cada vez su atención, la forma de trabajo conjuntamente con tecnología calificada para la entrega más rápida del servicio. Con el correcto manejo de la administración y sus decisiones, que se resume su historia de crecimiento de la siguiente manera:

Ilustración 7. Crecimiento institucional



Fuente: tomado a partir de Coac. Ambato (2018)

Ilustración 8. Crecimiento institucional



Fuente: tomado a partir de Coac. Ambato (2018)

Es así como, en base a sus indicadores financieros y su crecimiento institucional la cooperativa ha planteado su misión y visión de la siguiente manera:

Misión:

> *Promover el desarrollo socioeconómico de la comunidad, brindando productos y servicios financieros de calidad.*

Visión:

> *Al 2021, seremos una cooperativa basada en tecnología e innovación con indicadores financieros eficientes, talento humano altamente capacitado y comprometido, con calificación de riesgo "A" y mayor cobertura nacional.*

Los principales valores aplicados en la institución son:

- Honestidad
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Transparencia

2.3. Descripción del análisis financiero y estrategias de crecimiento actuales

En la actualidad, la Cooperativa Ambato tiene un sistema rápido para la medición y obtención de la información financiera. En base a esto, se obtiene que, de las encuestas realizadas a los departamentos operativos, negocios y financiero se relata a continuación lo obtenido.

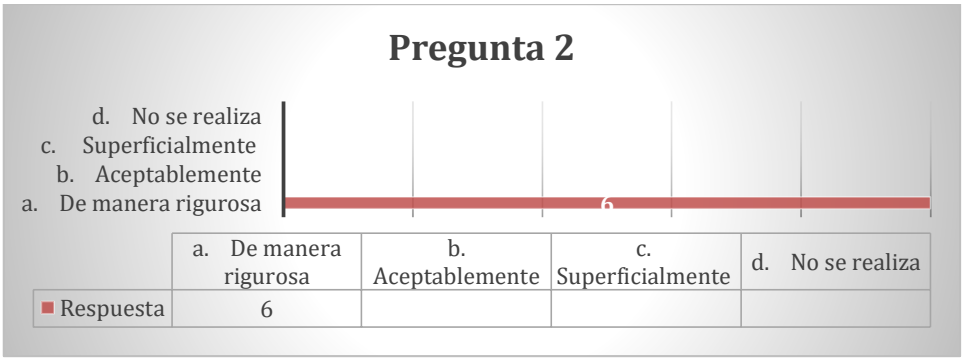
En cuanto a las encuestas del área financiera se aplicaron 6 en base a la información tomada del área de talento humano para conocer cargos y el número de participantes, de las cuales, se obtiene que:

Encuesta dirigida al personal del área financiera y contable

Con respecto a la pregunta 1, los actores principales en el manejo de temas financieros son el tesorero, auxiliares contables y contadora general, quienes trabajan los estados financieros y conocen de indicadores de crecimiento.

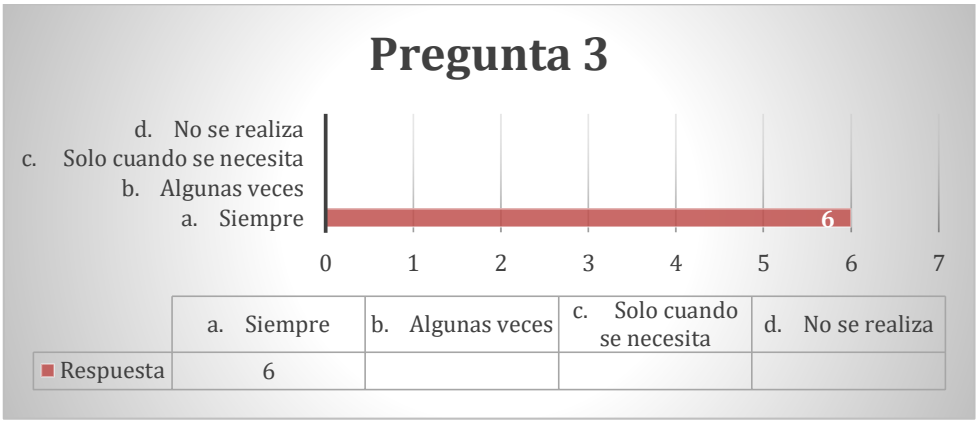
En cuanto a la pregunta 2, ¿Se analizan y evalúan los estados financieros de la cooperativa? Se obtuvo al 100% que se realiza esta acción de manera rigurosa. Mientras que, la pregunta 3, ¿Se realiza el cálculo de razones financieras a partir de los estados presentados? Todos los involucrados en este tema respondieron que siempre; por lo que, se puede interpretar que la información financiera es verificada dentro del departamento y sus datos obtenidos a partir de los estados son reales. No se describieron novedades diferentes a las obtenidas en estas primeras preguntas.

Gráfico 1. ¿Se analizan y evalúan los estados financieros de la cooperativa?



Fuente: elaboración propia

Gráfico 2. ¿Se realiza el cálculo de razones financieras a partir de los estados presentados?



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la realización de la pregunta 4, ¿Cuáles son los resultados que se obtienen a partir de los indicadores? Con referencia a solvencia y/o rentabilidad, se obtienen distintos resultados, como:

- El incremento o disminución en la rentabilidad y la capacidad de la cooperativa para cubrir sus obligaciones.
- Se mantienen indicadores óptimos (Respuesta escrita por dos personas).
- Solvencia, mediante la que se pretende cumplir la demanda de los clientes.
- La rentabilidad permite medir el resultado de nuestro período frente al total de nuestro patrimonio. A enero 2018, este indicador representó el 10%, se termina a septiembre con un 16% (Respuesta escrita por dos personas).

En el desarrollo de la pregunta 5, ¿Cuáles son los indicadores financieros más importantes para medir el crecimiento de la cooperativa? Se determinaron los siguientes:

- Intermediación financiera, ROA, ROE, liquidez, rentabilidad y suficiencia patrimonial (Respuesta escrita por cuatro personas).
- Crecimiento, morosidad, endeudamiento, eficiencia financiera, variación mensual, variación anual y solvencia (Respuesta escrita por dos personas).

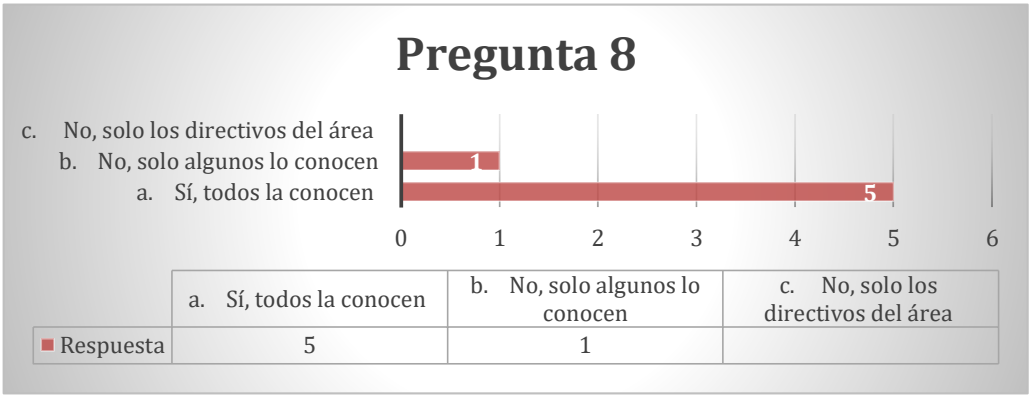
En cuanto al desarrollo de la pregunta 6 ¿Realiza la cooperativa análisis comparativos de sus indicadores con períodos anteriores o con otras cooperativas? Del total de los encuestados, el 100% respondieron que sí se realizan análisis comparativos, además de, indicar las principales formas de comparar información, son estas las siguientes:

- Análisis comparativos con empresas del mismo segmento, mediante indicadores financieros (Respuesta escrita por dos personas).
- Se compara la información con empresas de acuerdo con morosidad, liquidez, cobertura, solvencia y rentabilidad (Respuesta escrita por dos personas).
- Se realiza una comparación interna mediante un correo institucional.
- Se realiza una comparación mensual y anual.

Con relación a la pregunta 7 la información presentada es confiable, manifiestan, además, que se rige bajo la normativa de la SEPS, es confidencial y de fácil interpretación por anexar sustentos a cada cuenta, con el objetivo de ser aportados para la toma de decisiones.

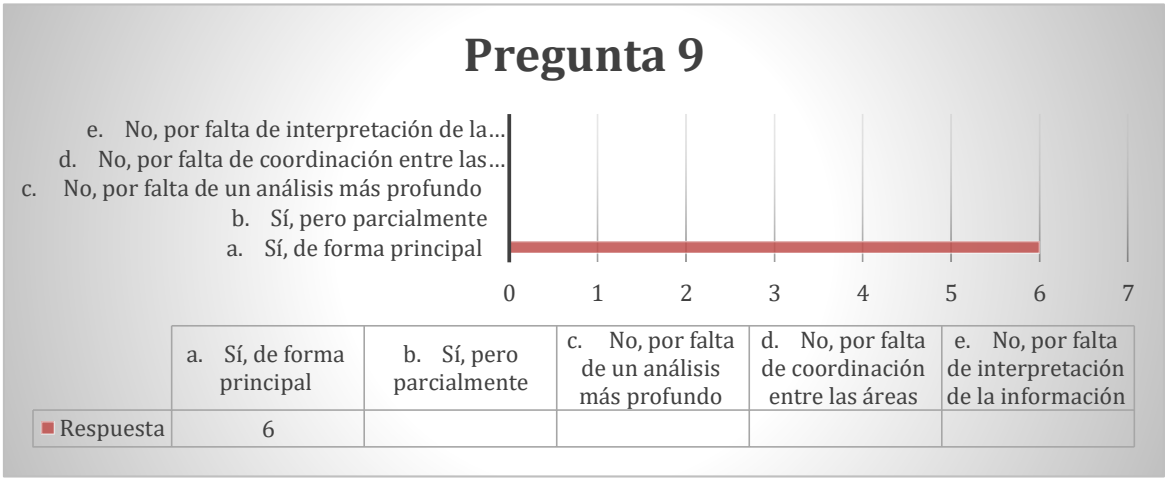
Mientras tanto la pregunta 8, hace referencia a la propagación de la información financiera en todo el personal, a lo que casi el 83% respondió que conocen de la información, mientras el porcentaje restante, menciona que solo algunos conocen esta información, debido a que la información se encuentra publicada mensualmente en la página de la SEPS, por lo que, no se preocupan por esparcirla dentro de la institución, se cree que la podrían revisar en la página respectiva. En cuanto a la pregunta 9, que hace referencia a tomar la información financiera como base para la toma de decisiones, de esto se interpreta que, de forma principal se realiza el análisis y la toma de decisión.

Gráfico 3. La información financiera ¿Es difundida entre todo el personal del área financiera?



Fuente: elaboración propia

Gráfico 4. ¿La información financiera obtenida sirve de base para la toma de decisiones?



Fuente: elaboración propia

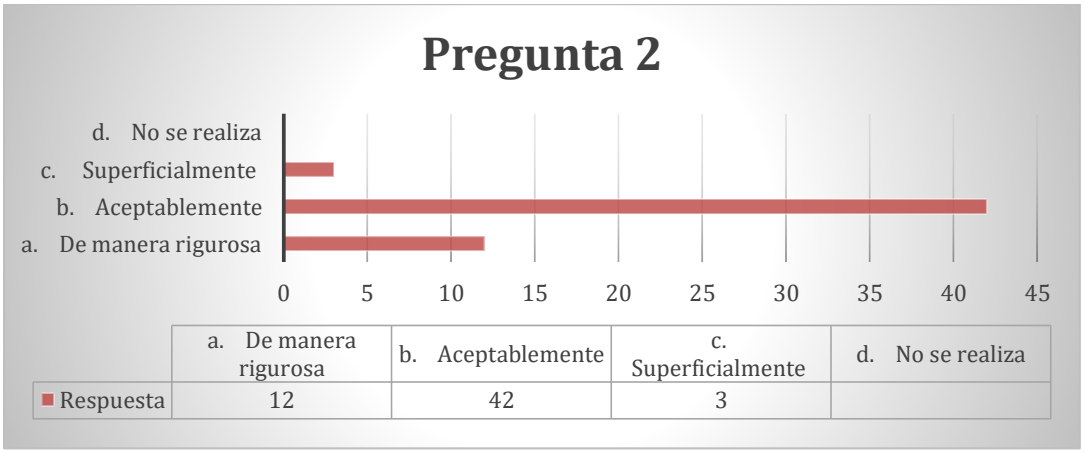
Encuesta dirigida a los compañeros analistas y asesores de crédito

En esta encuesta, se recolecta información sobre estrategias, problemas y características acerca de las colocaciones en la Cooperativa Ambato, la primera pregunta responde a las oficinas y cargos de las personas que laboran en la institución, el número de oficinas analizadas fueron 13, entre estas están: Matriz, Corporativa, Azogues, Quito (con 3 oficinas), Saquisilí, Guaranda, Pelileo, Huachi, Tena, Pujilí, Latacunga y Cevallos, de todas las oficinas operativas a nivel nacional se realizaron 57 encuestas.

En cuanto a la pregunta 2, ¿Recibe usted capacitaciones referentes a su área en la cooperativa?, se encontraron distintas respuestas, que se muestran en el gráfico de abajo, la respuesta más punteada con el 74% es “aceptable”, para lo cual, algunos de los encuestados dieron las siguientes razones:

- La capacitación debería ser más consecutiva en temas crediticios.
- La capacitación debe realizarse cada vez que las oficinas lo ameriten.
- Se abordan temas conexos al área de créditos, como la mejora del análisis financiero y del crédito.
- Las capacitaciones se aplican de mejor manera en cada área.

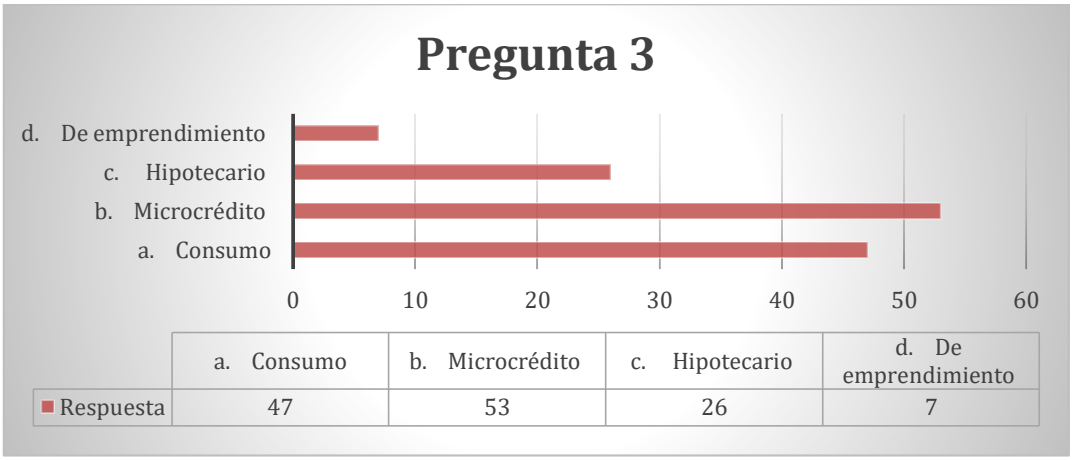
Gráfico 5. ¿Recibe usted capacitaciones referentes a su área en la cooperativa?



Fuente: elaboración propia

La siguiente pregunta es la número 3, ¿Cuáles son los segmentos principales para la entrega del crédito?, de las opciones marcadas, se encontraron como segmentos principales el de microcrédito que ocupa el 39%; y, el de consumo que es el 35%, lo que da una idea de cuáles serían las colocaciones por promocionar y cuáles pueden ser más trabajadas para subir el nivel de crecimiento institucional. En otras opciones se describieron el de vivienda, comercial, prendario, por títulos de valor y de automotriz, principalmente en oficinas diferentes a la matriz ubicada en Ambato.

Gráfico 6. ¿Cuáles son los segmentos principales para la entrega del crédito?



Fuente: elaboración propia

La pregunta 4, hace referencia a las estrategias utilizadas para la colocación de créditos, para esto se dieron las siguientes respuestas a ser utilizadas como opciones de mejoramiento en la entidad, las mismas que se ubican en orden cronológico de las más a las menos mencionadas.

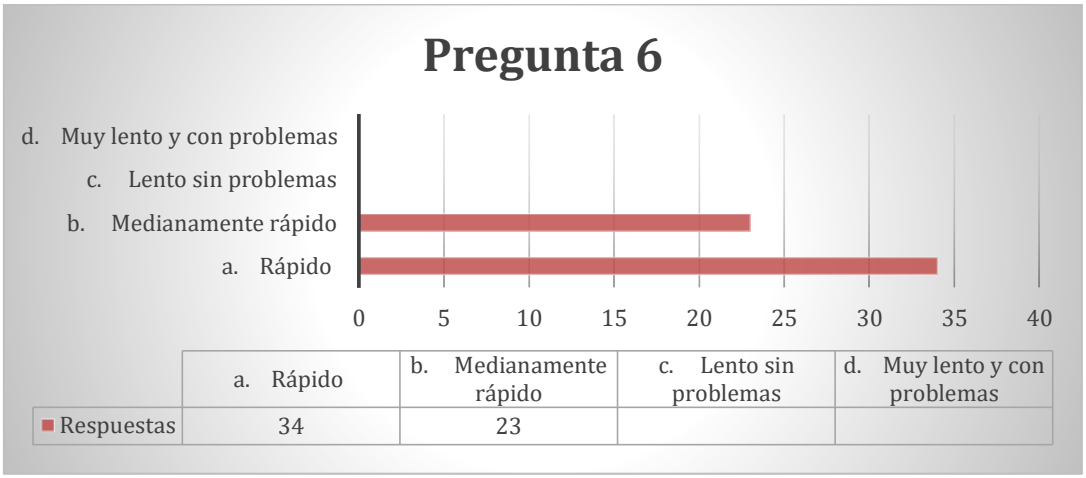
- La cooperativa debe trabajar más en el tema de publicidad con anuncios en periódicos, propaganda radial y más.
- La institución debe presentar tasas de interés competitivas con otras empresas financieras.
- Mejorar la atención para dar buenas soluciones a algunos casos de socios conocidos y sus referenciados.
- Se realiza la entrega del crédito de manera rápida y oportuna.
- Se analiza correctamente la capacidad de pago y patrimonio del socio.
- Los asesores deben trabajar con más frecuencia en el campo, en busca de socios.
- Existe un cuello de botella en el área de fábrica, en cuanto a digitación de documentos.
- La cooperativa debería realizar convenios de créditos con otras empresas.

En la respuesta 5, que hace referencia a un seguimiento del cumplimiento del presupuesto en el departamento de colocaciones, se cumple al 100% con una respuesta positiva y en referencia al tiempo de realización se describen distintas respuestas de la más a la menos importante, mencionadas a continuación:

- El seguimiento del presupuesto se realiza de forma semanal, en junta de la oficina operativa.
- El seguimiento del cumplimiento se lleva diariamente con reportes de avance,
- Cada oficina debe contar con un archivo propio para evitar demora en la búsqueda de carpetas.
- Es necesario realizar un comité de riesgos para aprobar algunas resoluciones que emite el consejo de vigilancia.
- Se necesita incentivar al personal de créditos y al socio para tener más colocaciones.

En cuanto a la respuesta 6, acerca de la mejor caracterización de la entrega de crédito, las respuestas más señaladas han sido “rápido” con el 60% y “medianamente rápido” con el 40%, estas respuestas se justifican con las explicaciones dadas por los encuestados, estas respuestas se ubican de la más a las menos mencionadas.

Gráfico 7. ¿Cuál es la mejor caracterización de la entrega del crédito?



Fuente: elaboración propia

- La cooperativa tiene una fábrica de créditos a donde van las carpetas de los socios, debido a la digitación se retrasan en la aprobación de créditos de todas las oficinas, especialmente las de oficinas lejanas.
- La mayor parte de veces, los créditos se demoran en ser entregados 48 horas, y algunos socios requieren créditos de inmediato.
- Algunos socios bajo recomendación de otros deben cumplir parámetros innecesarios que deberían ser revisados en comité, lo que genera lentitud en el proceso de recolección de documentos y entrega del crédito.
- Se podría mejorar si la aprobación de créditos hasta un monto de $10000,00, lo aprueban jefes de oficina.

A manera de complementar la pregunta anterior, la pregunta 7 pretende indicar sugerencias para el mejoramiento de la entrega de créditos, estas son:

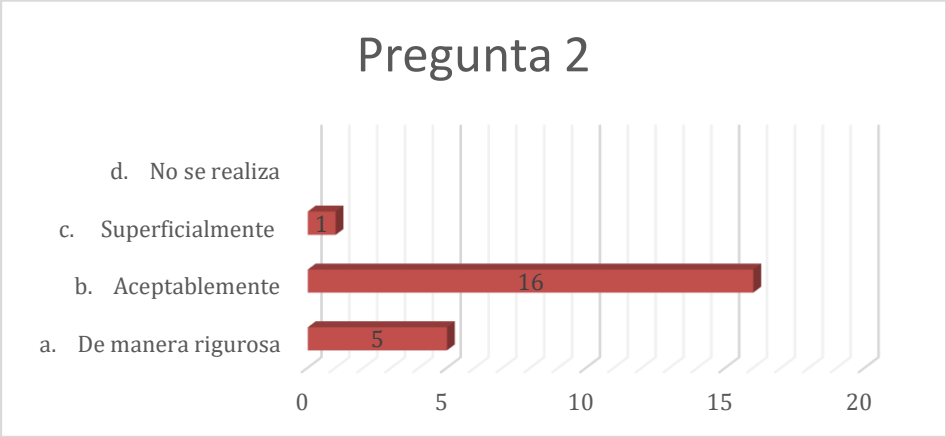
- En el departamento llamado fábrica de créditos de la cooperativa, la digitación de cada carpeta se demora, cuando este debería ser más rápido.
- Simplificar los procesos de aprobación en referencia a documentos poco necesarios.
- Actualizar el manual y las políticas de créditos para atender los pedidos de los socios en montos altos.
- Para personas que ya han tenido créditos, entregar un desembolso sin realizar muchos trámites.
- Mejorar la parte tecnológica, para evitar el papeleo, mediante el trabajo en línea.
- Incrementar personal en digitación para desembolsos rápidos.
- Incrementar una jefatura más en el área de digitación para evitar la acumulación de carpetas.
- El comité de crédito debe ser realizado por montos para ser aprobados el mismo día.
- Una estrategia para mejorar la rapidez en la entrega de créditos sería ofrecer créditos pres aprobados.
- Si las empresas reguladoras de la cooperativa lo permiten, se podría considerar una disminución de las tasas de interés.

Encuesta dirigida a los compañeros asesores de captaciones

Se realizaron 4 preguntas claves para identificar el procedimiento de captación y demás sugerencias para mejorar este proceso, la primera pregunta hace referencia a la oficina en que labora cada colaborador, se lograron realizar 22 encuestas en las oficinas a nivel nacional como Cevallos, Pelileo, Pujilí, Quito (2 oficinas), Tena, Latacunga, Saquisilí, Azogues, Huachi y Matriz.

Con referencia a la pregunta 2, las personas de captaciones afirman recibir de forma "aceptablemente" capacitaciones en la cooperativa, esta respuesta representa el 72% del total de personas encuestadas, y se dio una sola razón, y los demás encuestados coincidieron en la misma.

Gráfico 8. ¿Recibe usted capacitaciones referentes a su área en la cooperativa?



Fuente: elaboración propia

- Las capacitaciones que realiza la cooperativa deben ser temas concretos, solo referentes al tema de captaciones y de acuerdo con el cargo que tiene cada funcionario.

En cuanto a la pregunta 3, sobre los métodos utilizados en su área para captar inversiones, se describieron las siguientes respuestas:

- Muchas instituciones financieras ofrecen tasas competitivas, sin embargo, la buena atención, amabilidad, carisma y la correcta entrega de información al socio, permite ser seleccionados como buena opción de ahorro.

- Se realizan también salidas en trabajo de campo como visitas a domicilios de socios conocidos o recomendados y la búsqueda, ofrecer productos puerta a puerta en ferias locales.
- Para renovaciones de pólizas, es necesario mantener una comunicación con el socio.

Finalmente, la pregunta 4 pretende indicar sugerencias del área operativa para mejorar el proceso de captación de dinero, como las siguientes:

- La cooperativa debe revisar las tasas de interés de los entes reguladores para poder ofrecer a los socios inversionistas tasas competitivas.
- Debería haber un presupuesto para realizar aperturas de cuentas sin costo o con un costo inferior para clientes de pólizas.
- Designar un presupuesto para entregar obsequios a inversionistas, incentivar el ahorro y preferencia por la cooperativa.
- Mejorar el área de tecnología con más servicios en línea para ser competentes y captar más clientes.
- Poder realizar mayor publicidad en las diferentes cadenas radiales y prensa con tasas competitivas.
- El área operativa como atención al cliente y departamento de caja, debería extender información a sus conocidos, tratar de captar montos pequeños o altos.

Estados financieros

Para el diagnóstico actual de la Cooperativa Ambato, es necesario revisar información histórica de los años que se consideran relevantes para medir el crecimiento económico, de esta manera, se realiza un análisis vertical y horizontal de los estados financieros del año 2014 al 2018; y, también de los estados de resultados de los mismos años. Se visualiza de esta manera, qué porcentaje de crecimiento ha tenido año por año, y de la misma manera, se evalúa si se mantiene dentro de los niveles de riesgo correctos, se realiza una comparación de ratios con los del bloque 1, se obtiene la información de la Superintendencia de Bancos.

La tabla 5, hace referencia a la consolidación de toda la información financiera desde el año 2014 al 2018, se pretende con ello, presentar cuadros resumen del crecimiento según las cuentas más importantes de los estados.

Tabla 4. Estado de Situación Financiera Consolidado

	En miles de dólares	Segmento 2	Segmento 2	Segmento 2	Segmento 2	Segmento 1
Código	**Detalle**	**Año 2014**	**Año 2015**	**Año 2016**	**Año 2017**	**Año 2018**
1	**Activo**	**$ 61,358.11**	**$ 62,251.10**	**$ 69,824.91**	**$ 88,959.47**	**$ 110,578.24**
11	Fondos disponibles	6,771.66	5,993.85	8,508.45	11,347.66	11,513.55
12	Operaciones interfinancieras	-	-	-	-	-
13	Inversiones	4,475.79	6,201.00	10,126.90	11,243.60	8,514.55
14	Cartera de créditos	46,342.83	46,131.31	47,141.46	62,245.03	84,777.70
15	Deudores por aceptaciones	-	-	-	-	-
16	Cuentas por cobrar	692.82	882.99	859.37	919.26	1,241.44
17	Bienes realizables	1.50	19.23	68.75	17.12	6.80
18	Propiedades y equipo	2,752.20	2,670.08	2,870.90	2,942.44	3,004.18
19	Otros activos	321.30	352.64	249.08	244.36	1,520.03
2	**Pasivo**	**$ 53,342.32**	**$ 53,135.42**	**$ 59,667.71**	**$ 76,648.76**	**$ 95,077.09**
21	Obligaciones con el público	44,189.69	45,781.76	56,417.79	69,929.56	86,854.01
22	Operaciones interbancarias	-	-	-	-	-
23	Obligaciones inmediatas	-	-	-	-	-
24	Aceptaciones en circulación	-	-	-	-	-
25	Cuentas por pagar	1,409.49	997.39	1,127.09	2,224.69	3,158.69
26	Obligaciones financieras	7,687.54	6,304.46	2,072.55	4,418.45	4,915.59
27	Valores en circulación	-	-	-	-	-
29	Otros pasivos	55.59	51.81	50.27	76.05	148.80
3	**Patrimonio**	**$ 8,015.79**	**$ 9,115.68**	**$ 10,157.20**	**$ 12,310.71**	**$ 15,501.16**
31	Capital social	3,167.99	3,855.34	3,968.64	4,066.19	4,313.72
33	Reservas	4,080.85	4,801.27	5,655.31	6,723.79	8,841.48
34	Otros aportes patrimoniales	-	-	-	-	-
35	Superávit por valuaciones	77.23	77.23	235.78	431.45	431.45
36	Resultados	689.72	381.83	297.48	1,089.28	1,914.51
37	Desvalorización del patrimonio	-	-		-	-
	Total Pasivo y Patrimonio	**$61,358.11**	**$62,251.10**	**$69,824.91**	**$ 88,959.47**	**$ 110,578.24**

Fuente: elaboración propia a partir de boletín financiero SEPS (2018)

Esta tabla financiera, hace referencia al crecimiento económico año por año, además de, identificar el año en el que la Cooperativa Ambato, se posicionó en el segmento 1.

A continuación, se presenta una tabla resumen de las cuentas financieras más representativas.

Tabla 5. Estados Financieros 2014 - 2018 Crecimiento con relación al 100% del Activo.

	En miles de dólares	Segmento 2		Segmento 2		Segmento 2		Segmento 2		Segmento 1	
Código	**Detalle**	**Año 2014**	**%**	**Año 2015**	**%**	**Año 2016**	**%**	**Año 2017**	**%**	**Año 2018**	**%**
1	**Activo**	$ 61,358.11	100%	$ 62,251.10	100%	$ 69,824.91	100%	$ 88,959.47	100%	$ 110,578.24	100%
13	Inversiones	4,475.79	7	6,201.00	10	10,126.90	15	11,243.60	13	8,514.55	8
14	Cartera de créditos	46,342.83	76	46,131.31	74	47,141.46	68	62,245.03	70	84,777.70	77
2	**Pasivo**	$ 53,342.32	87%	$ 53,135.42	85%	$ 59,667.71	85%	$ 76,648.76	86%	$ 95,077.09	86%
21	Obligaciones con el público	44,189.69	72	45,781.76	74	56,417.79	81	69,929.56	79	86,854.01	79
3	**Patrimonio**	$ 8,015.79	13%	$ 9,115.68	15%	$ 10,157.20	15%	$ 12,310.71	14%	$ 15,501.16	14%
31	Capital social	3,167.99	5	3,855.34	6	3,968.64	6	4,066.19	5	4,313.72	4
33	Reservas	4,080.85	7	4,801.27	8	5,655.31	8	6,723.79	8	8,841.48	8
36	Resultados	689.72	1	381.83	1	297.48	0	1,089.28	1	1,914.51	2
	Total Pasivo y Patrimonio	**$61,358.11**	**100%**	**$62,251.10**	**100%**	**$69,824.91**	**100%**	**$ 88,959.47**	**100%**	**$ 110,578.24**	**100%**

Fuente: elaboración propia a partir de boletín financiero SEPS.

De acuerdo, al cuadro a la tabla financiera presentada, se resumen las cuentas principales para medir el volumen de captaciones y colocaciones. De acuerdo con la variación del porcentaje, en las cuentas de pasivo y patrimonio ha existido una variación de más o menos un 1% de crecimiento y decrecimiento durante los 5 años que se toman para el análisis.

Por otra parte, se observa que la variación porcentual es mínima y que al año 2018, la tendencia del crecimiento es la misma que la de años anteriores, se observa que, del 100% que representa la cuenta del activo, el 86% pertenece al pasivo, por lo que se observa, que las cuentas principales como cartera de crédito y obligaciones con el público son la que más participación tienen en el estado financiero. Señala que, las obligaciones con el público tienen más crecimiento que las colocaciones, es decir, hay más inversionistas que prestamistas.

De la misma manera, año por año se ha realizado un análisis horizontal, se encuentran los siguientes datos financieros de la variación absoluta y relativa.

Crecimiento económico año 2014 – 2015

Tabla 6. Estado Financiero 2014 - 2015 Análisis Horizontal

Código	Detalle	Año 2014	Año 2015	Variación absoluta	Variación relativa
1	**Activo**	$ 61,358.11	$ 62,251.10	$ 892.99	1%
13	Inversiones	4,475.79	6,201.00	1,725.21	39%
14	Cartera de créditos	46,342.83	46,131.31	(211.52)	0%
2	**Pasivo**	$ 53,342.32	$ 53,135.42	$ (206.90)	0%
21	Obligaciones con el público	44,189.69	45,781.76	1,592.07	4%
3	**Patrimonio**	$ 8,015.79	$ 9,115.68	$ 1,099.89	14%
31	Capital social	3,167.99	3,855.34	687.35	22%
33	Reservas	4,080.85	4,801.27	720.42	18%
36	Resultados	689.72	381.83	(307.89)	-45%
	Total pasivo y patrimonio	**$61,358.11**	**$62,251.10**	**$ 892.99**	**1%**

Fuente: elaboración propia a partir de boletín financiero SEPS (2018)

En estos dos años, la variación del activo ha sido de $892,99 que representa un crecimiento del 1%, se denota un crecimiento del 39% en inversiones, mientras que, se ha dado un decrecimiento poco significativo en cuanto a las colocaciones; por otra parte, el pasivo disminuyó con $206,90. A simple vista, se observa que, en captaciones se dio un crecimiento del 4%, lo que indica, que el decrecimiento se debió a alguna obligación fuera de la actividad principal de la cooperativa. Por ende, se deduce que, al año 2015 la cooperativa tuvo un crecimiento del 1% en general.

Crecimiento económico año 2015 – 2016

Tabla 7. Estado Financiero 2015 - 2016 Análisis Horizontal

Código	Detalle	Año 2015	Año 2016	Variación absoluta	Variación relativa
1	**Activo**	$ 62,251.10	$ 69,824.91	$ 7,573.81	12%
13	Inversiones	6,201.00	10,126.90	3,925.90	63%
14	Cartera de créditos	46,131.31	47,141.46	1,010.15	2%
18	Propiedades y equipo	2,670.08	2,870.90	200.82	8%
2	**Pasivo**	$ 53,135.42	$ 59,667.71	$ 6,532.29	12%
21	Obligaciones con el público	45,781.76	56,417.79	10,636.03	23%
26	Obligaciones financieras	6,304.46	2,072.55	(4,231.91)	-67%
3	**Patrimonio**	$ 9,115.68	$ 10,157.20	$ 1,041.52	11%
31	Capital social	3,855.34	3,968.64	113.30	3%
33	Reservas	4,801.27	5,655.31	854.04	18%
36	Resultados	381.83	297.48	(84.35)	-22%
	Total Pasivo y patrimonio	**$62,251.10**	**$69,824.91**	**$ 7,573.81**	**12%**

Fuente: elaboración propia a partir de boletín financiero SEPS (2018)

Al año 2016, en comparación con el año anterior se ve un crecimiento alto de la cuenta del activo que es de $7573.81, que significa un crecimiento relativo del 12%, se observa entre las cuentas con más crecimiento la de inversiones y colocaciones que tuvo un crecimiento del 2% en comparación al período anterior; de la misma manera, el pasivo creció en la misma medida, pero la cuenta de captaciones tuvo un incremento mayoritario del 23%, es decir, la cooperativa y su actividad principal recobran el mercado financiero y se incrementan inversiones e inversionistas.

Crecimiento económico año 2016 – 2017

Tabla 8. Estado Financiero 2016 - 2017 Análisis Horizontal

Código	Detalle	Año 2016	Año 2017	Variación absoluta	Variación relativa
1	**Activo**	$ 69,824.91	$ 88,959.47	$ 19,134.56	27%
13	Inversiones	10,126.90	11,243.60	1,116.70	11%
14	Cartera de créditos	47,141.46	62,245.03	15,103.57	32%
18	Propiedades y equipo	2,870.90	2,942.44	71.54	2%
2	**Pasivo**	$ 59,667.71	$ 76,648.76	$ 16,981.05	28%
21	Obligaciones con el público	56,417.79	69,929.56	13,511.77	24%
26	Obligaciones financieras	2,072.55	4,418.45	2,345.90	113%
3	**Patrimonio**	$ 10,157.20	$ 12,310.71	$ 2,153.51	21%
31	Capital social	3,968.64	4,066.19	97.55	2%
33	Reservas	5,655.31	6,723.79	1,068.48	19%
36	Resultados	297.48	1,089.28	791.80	266%
	Total pasivo y patrimonio	**$69,824.91**	**$ 88,959.47**	**$ 19,134.56**	**27%**

Fuente: elaboración propia a partir de boletín financiero SEPS (2018)

Al año 2017, se ha mantenido la relación de crecimiento, se observa al activo con un crecimiento del 27%, en este período el crecimiento de la cartera de créditos se incrementó a un 32%, es decir, la concesión de créditos se activó significativamente; así mismo, el pasivo tuvo un incremento del 28% y sus captaciones incrementaron un 24%, este es el índice más alto el de obligaciones financieras, generó a este período resultados favorables donde el incremento fue del 266%, asegura así el crecimiento financiero mediante valores y procesos bien enfocados.

Crecimiento económico año 2017 – 2018

Tabla 9. Estado Financiero 2017 - 2018 Análisis Horizontal

Código	Detalle	Año 2017	Año 2018	Variación absoluta	Variación relativa
1	**Activo**	$ 88,959.47	$ 110,578.24	$ 21,618.77	24%
13	Inversiones	11,243.60	8,514.55	(2,729.06)	-24%
14	Cartera de créditos	62,245.03	84,777.70	22,532.67	36%
18	Propiedades y equipo	2,942.44	3,004.18	61.74	2%
2	Pasivo	$ 76,648.76	$ 95,077.09	$ 18,428.33	24%
21	Obligaciones con el público	69,929.56	86,854.01	16,924.45	24%
26	Obligaciones financieras	4,418.45	4,915.59	497.14	11%
3	Patrimonio	$ 12,310.71	$ 15,501.16	$ 3,190.44	26%
31	Capital social	4,066.19	4,313.72	247.53	6%
33	Reservas	6,723.79	8,841.48	2,117.69	31%
36	Resultados	1,089.28	1,914.51	825.22	76%
	Total pasivo y patrimonio	**$ 88,959.47**	**$ 110,578.24**	**$ 21,618.77**	**24%**

Fuente: elaboración propia a partir de boletín financiero SEPS (2018)

Con su llegada al segmento 1, en el año 2017, para el período 2018 el crecimiento en este año clave de estudio, se sitúa en el 24% en referencia al activo, dentro del cual, la cartera de crédito tuvo un incremento del 36%, lo que aduce, que se dio movimiento en cuanto a la entrega de préstamos. En cambio, las obligaciones con el público, subcuenta del pasivo, creció en un 24%, que en comparación al período anterior ha mantenido la dinámica, lo cual al término del ejercicio genera una utilidad del 76%, menor a la del período anterior pero significativa, se toma en cuenta, que ya al año 2018 se encontraba entre las cooperativas más solventes y rentables del mercado.

Estado de Pérdidas y Ganancia

Tabla 10. Estado de pérdida y ganancias 2014 - 2018. Consolidado

Código	Detalle	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
	Total ingresos	$ 9,678.34	$ 10,574.12	$ 10,564.33	$ 12,747.71	$ 15,505.18
51	Intereses y descuentos ganados	9,283.35	10,180.92	9,964.85	11,470.23	14,668.89
41	Intereses causados	3,664.29	4,170.42	4,348.73	4,929.36	5,734.45
	Margen neto intereses	**5,619.06**	**6,010.50**	**5,616.12**	**6,540.87**	**8,934.44**
52	Comisiones ganadas	-	-		-	-
54	Ingresos por servicios	230.34	162.75	350.28	408.33	404.92
42	Comisiones causadas	-	-	3.30	2.18	2.52
53	Utilidades financieras	-	-	-	-	5.63
43	Pérdidas financieras	-	-	-	-	-
	Margen bruto financiero	**5,849.41**	**6,173.25**	**5,963.10**	**6,947.01**	**9,342.47**
44	Provisiones	1,087.93	1,410.73	1,241.74	639.21	687.69
	Margen neto financiero	**4,761.47**	**4,762.52**	**4,721.36**	**6,307.80**	**8,654.78**
45	Gastos de operación	3,705.81	4,376.42	4,393.73	5,401.08	6,012.41
	Margen neto de intermediación	**1,055.66**	**386.10**	**327.63**	**906.73**	**2,642.38**
55	Otros ingresos operacionales	1.92	3.09	3.46	4.65	5.69
46	Otras pérdidas operacionales	-	-	-	-	-
	Margen operacional	**1,057.58**	**389.19**	**331.09**	**911.38**	**2,648.07**
56	Otros ingresos	162.74	227.37	245.73	864.50	420.05
47	Otros gastos y perdidas	33.09	57.90	113.16	117.51	37.31
	Ganancia o pérdida antes de impuestos	**1,187.22**	**558.66**	**463.66**	**1,658.37**	**3,030.81**
48	Impuestos y participación a empleados	497.50	176.82	166.20	569.08	1,116.30
	Ganancia o pérdida del ejercicio	**$ 689.72**	**$ 381.84**	**$ 297.46**	**$ 1,089.28**	**$ 1,914.51**

Fuente: elaboración propia a partir de boletín financiero SEPS (2018)

Tabla 11. Estado de resultados. Análisis de variación absoluta y relativa.

Código	Detalle	VA 2014-2015	VR %	VA 2015 - 2016	VR %	VA 2016-2017	VR %	VA 2017-2018	VR %
	Total ingresos	$ 895.78	9%	$ (9.79)	0%	$ 2,183.38	21	$ 2,757.48	22
51	Intereses y descuentos ganados	897.57	10	$ (216.07)	-2	1,505.38	15	3,198.67	28
41	Intereses causados	506.14	14	$ 178.31	4	580.63	13	805.09	16
	Margen neto intereses	**391.44**	7	**$ (394.38)**	-7	**924.75**	16	**2,393.58**	37
52	Comisiones ganadas	-		$ -		-		-	
54	Ingresos por servicios	(67.59)	-29	$ 187.53	115	58.05	17	(3.41)	-1
42	Comisiones causadas	-		$ 3.30		(1.12)	-34	0.34	16
53	Utilidades financieras	-		$ -		-		5.63	
43	Pérdidas financieras	-		$ -		-		-	
	Margen bruto financiero	**323.84**	6	**$ (210.15)**	-3	**983.91**	17	**2,389.82**	34
44	Provisiones	322.80	30	$ (168.99)	-12	(602.53)	-49	48.48	8
	Margen neto financiero	**1.05**	0	**$ (41.16)**	-1	**1,586.44**	34	**2,341.35**	37
45	Gastos de operación	670.61	18	$ 17.31	0	1,007.35	23	611.33	11
	Margen neto de intermediación	**(669.56)**	-63	**$ (58.47)**	-15	**579.10**	177	**1,730.02**	191
55	Otros ingresos operacionales	1.17	61	$ 0.37	12	1.19	34	1.04	22
46	Otras pérdidas operacionales	-		$ -		-		-	
	Margen operacional	**(668.39)**	-63	**$ (58.10)**	-15	**580.29**	175	**1,731.06**	190
56	Otros ingresos	64.63	40	$ 18.36	8	618.77	252	(444.45)	-51
47	Otros gastos y perdidas	24.81	75	$ 55.26	95	4.35	4	(80.21)	-68
	Ganancia o pérdida antes de impuestos	**(628.56)**	-53	**$ (95.00)**	-17	**1,194.71**	258	**1,366.81**	82
48	Impuestos y participación a empleados	(320.68)	-64	$ (10.62)	-6	402.88	242	547.22	96
	Ganancia o pérdida del ejercicio	**$ (307.88)**	-45	**$ (84.38)**	-22	**791.82**	266	**$ 819.59**	75

Fuente: elaboración propia a partir de boletín financiero SEPS (2018)

Durante los años de estudio en la cooperativa, el estado de resultados o de pérdida y ganancias, revela que el total de ingresos a partir del año 2016 se incrementa al 22%, hasta el año 2018 que se mantiene en el mismo porcentaje, de la misma manera, se logra tener un crecimiento en ganancias del ejercicio a partir del 2016. Debido a que los años 2014 y 2015 tuvieron un crecimiento mínimo e inclusive algunas cuentas decrecieron. Lo que permite indicar, que para el año 2018, con el crecimiento alto de los años posteriores, se mantiene dentro de un buen rango para mantenerse en crecimiento.

Indicadores financieros, económicos y sociales

Para la correcta aplicación de indicadores financieros se considera necesario analizar la información entregada por el departamento contable de los años 2015, 2016, 2017 y 2018. Estos períodos se describen en el cuadro inferior, con el objetivo de analizar el crecimiento porcentual, y verificar el porcentaje al que se compara en el piso 1.

Tabla 12. Indicadores Financieros Consolidado.

	Segmento 2	Segmento 2	Segmento 1	Segmento 1	Piso 1	Enero
Detalle	**Año 2015**	**Año 2016**	**Año 2017**	**Año 2018**	**Año 2018**	**Año 2019**
	%	**%**	**%**	**%**	**%**	**%**
Suficiencia patrimonial	228.53	250.51	385.14	469.07	394.08	498.22
Estructura y calidad de activos	91.10	91.56	94.12	94.93	94.44	95.68
Índices de morosidad	10.09	11.19	5.30	3.13	3.35	2.98
Cobertura de provisiones para cartera improductiva	108.92	102.12	264.97	213.44	106.53	225.23
Eficiencia microeconómica	91.89	93.06	85.63	69.47	71.80	75.86
Rentabilidad	4.37	3.02	9.71	14.09	10.70	9.76
Intermediación financiera	122.28	101.19	100.49	106.17	97.07	103.02
Eficiencia financiera	4.60	3.49	8.47	20.29	13.04	13.15
Rendimiento de la cartera	20.11	20.28	19.43	18.25	16.06	17.13
Liquidez	20.35	23.79	27.10	22.54	21.34	22.69
Solvencia				15.65	16.93	16.20

Fuente: elaboración propia a partir de boletín financiero SEPS (2018)

La tabla resume de los indicadores financieros, son obtenidos del boletín informativo de la SEPS, y son los porcentajes por comparar con los indicadores de todo el

segmento 1. Además, se añadieron los indicadores al año 2019 con corte a enero, con el objetivo de analizar el crecimiento que tendría la cooperativa a este período.

De todos los indicadores, de años pasados, claramente se observa un crecimiento porcentual en los indicadores que miden la evolución económica, a pesar de que los años 2015 y 2016 tuvieron recesión económica que también se demostró en el análisis a los estados financieros, a la presente fecha mantienen unos indicadores superiores a los que exige el total del segmento 1.

En la siguiente tabla se muestran los indicadores financieros analizables para la realización de estrategias de crecimiento, estos son del año 2018, y se tomaron en cuenta como los principales indicadores, por las encuestas realizadas al área financiera y contable, por tanto, se deduce que son los principales actores para medir el crecimiento financiero.

Tabla 13. Indicadores Financieros analizables 2018

Indicadores	Fórmulas	Cálculos
Liquidez	Fondos disponibles / Total depósitos a corto plazo	Liquidez = 22,54% Tomado del boletín financiero con corte a diciembre 2018
Suficiencia Patrimonial	(Patrimonio + Resultados) / Activos inmovilizados	Suficiencia patrimonial = 469,07% Tomado del boletín financiero con corte a diciembre 2018
Índices de Morosidad	Morosidad de crédito comercial prioritario Morosidad de cartera de crédito productivo Morosidad de cartera de consumo ordinario	Morosidad de cartera total = 3,13% Morosidad de cartera de crédito productivo = 4,26% Morosidad de cartera de consumo ordinario = 3,19% Tomado del boletín financiero con corte a diciembre 2018

Rentabilidad	Resultados del ejercicio/Patrimonio promedio Resultados del ejercicio/Activo promedio	Rentabilidad de patrimonio = 14,09% Rentabilidad de activo = 1,93% Tomado del boletín financiero con corte a diciembre 2018
Solvencia	Solvencia patrimonial	Solvencia = 15,65% Tomado del boletín financiero con corte a diciembre 2018

Fuente: tomado a partir de SEPS (2018)

Se analizan uno a uno los indicadores financieros analizables y comparándolos con el piso 1, en el indicador de suficiencia patrimonial se observa que está por sobre el segmento con más del 100% de crecimiento, además tiene una proyección al 2019 de crecer con casi 30% más, en los índices de morosidad se encuentra por debajo del porcentaje, lo que indica un mayor control de cartera vencida y por recuperar, con tendencia a disminuir al 2019; en cuanto al indicador de rentabilidad al año 2018 está por encima del piso 1 por casi un 4%. Sin embargo, al año 2019 tiene tendencia al crecimiento en el primer mes, en cuanto a rentabilidad sigue la misma línea de crecimiento que el indicador de solvencia se posiciona por encima del piso 1 y se mantiene su tendencia al crecimiento al 2019.

Crecimiento social de socios en ahorros

La información del crecimiento social de los socios se toma a partir del año 2017, debido a que no hubo un seguimiento en periodos anteriores y debido al sigilo bancario no se pueden acceder a las plataformas virtuales de todos los socios de la cooperativa.

Al año 2017, la Cooperativa Ambato tuvo un presupuesto a cumplir de crecer 550 socios por mes, de acuerdo con el cuadro presentado. Finaliza este periodo hubo un crecimiento de 6436 socios nuevos, que a comparación del presupuesto a cumplir hubo una diferencia de 164 socios.

Tabla 14. Crecimiento de socios año 2017

Aperturas de cuentas								
Meses	Crecimiento de socios 2017							
	Socios vista	Socio jurídico	Cta. alcancía	Cta. bono	Gana mas	Total	Presupuesto	Diferencia
Enero	468	0	23	0	0	*491*	550	-59
Febrero	519	0	20	0	0	*539*	550	-11
Marzo	662	0	42	0	0	*704*	550	154
Abril	509	0	49	0	0	*558*	550	8
Mayo	542	0	23	0	0	*565*	550	15
Junio	483	0	59	0	0	*542*	550	-8
Julio	432	0	198	0	0	*630*	550	80
Agosto	459	0	59	0	0	*518*	550	-32
Septiembre	446	0	34	0	0	*480*	550	-70
Octubre	486	0	25	0	0	*511*	550	-39
Noviembre	481	0	31	0	0	*512*	550	-38
Diciembre	360	0	26	0	0	386	550	-164
Total	5847	0	589	0	0	6436	6600	-164

Fuente: Tomado a partir de Coac. Ambato (2017)

Al año 2018, el mes con más crecimiento en socios fue Julio. Sin embargo, al final de este período de un cumplimiento de presupuesto de 7200, solo se incrementaron 6340, lo que da una diferencia negativa de 860 socios.

Tabla 15. Crecimiento de socios año 2018

Aperturas de cuentas								
Meses	Crecimiento de socios 2018							
	Socios vista	Socio jurídico	Cta. alcancía	Cta. bono	Gana mas	Total	Presupuesto	Diferencia
Enero	483	1	33	0	0	*517*	600	-83
Febrero	444	0	21	0	0	*465*	600	-135
Marzo	515	2	37	0	0	*554*	600	-46
Abril	525	2	43	0	0	*570*	600	-30
Mayo	511	2	37	0	0	*550*	600	-50
Junio	547	2	44	0	0	*593*	600	-7
Julio	558	1	147	0	0	*706*	600	106
Agosto	590	5	55	0	0	*650*	600	50
Septiembre	527	1	32	0	0	*560*	600	-40
Octubre	603	3	29	0	0	*635*	600	35
Noviembre	508	1	31	0	0	*540*	600	-60
Diciembre		0		0	0	0	600	-600
Total	5811	9	509	0	0	6340	7200	-860

Fuente: tomado a partir de la Coac. Ambato (2018)

De esta información, se deduce que el crecimiento de socios pese a su poco cumplimiento con el presupuesto establecido ha sido significativo para lograr cumplir sus metas y objetivos en base a su plan estratégico. Además debe señalarse un crecimiento de 600 socios del año 2017 al año 2018, lo que indica una tendencia a incrementarse año por año, esto significa una evolución porcentual de casi el 9% en general.

Indicadores de crecimiento en cartera de créditos y captaciones

Los indicadores sociales hacen referencia al crecimiento interno en base al número de socios por créditos y por inversiones, de acuerdo con esto, a partir del año 2014 al 2018, se hace un seguimiento del crecimiento o disminución del número de socios, con el objetivo de dar cumplimiento al presupuesto interno y metas de cada departamento de la cooperativa.

Tabla 16. Cartera total de colocaciones. (Año 2014 – 2018)

Oficinas	Cartera total colocaciones									
	Año 2014		Año 2015		Año 2016		Año 2017		Año 2018	
	Socios		Socios		Socios		Socios		Socios	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Matriz	3678	25.43	3328	24.38	2991	23.58	2874	24.08	3080	23.17
Latacunga	2726	18.84	2323	17.02	2224	17.53	1866	15.63	1837	13.82
Pujilí	1726	11.93	1661	12.17	1477	11.64	1254	10.51	1411	10.61
Cevallos	1591	11.00	1471	10.78	1174	9.26	1051	8.81	1201	9.03
Saquisilí	1315	9.09	1356	9.93	1254	9.89	1141	9.56	1144	8.61
Quito	1255	8.68	1278	9.36	1224	9.65	1204	10.09	1266	9.52
Guaranda	1688	11.67	1580	11.57	1409	11.11	1187	9.94	1216	9.15
La estación	369	2.55	332	2.43						
Huachi	118	0.82	253	1.85	300	2.37	359	3.01	473	3.56
Pelileo			27	0.20	259	2.04	452	3.79	627	4.72
Azogues			20	0.15	222	1.75	276	2.31	348	2.62
Tena			22	0.16	150	1.18	272	2.28	361	2.72
Quito centro									150	1.13
Quito sur									179	1.35
Total	14466	99.18%	13651	100.00%	12684	100.00%	11936	100.00%	13293	100.00%

Fuente: tomado a partir de la Coac. Ambato (2018)

El crecimiento de socios en cuanto a cartera de créditos, específicamente al año 2018 se ha totalizado en 13293, la oficina matriz ubicada en Ambato es la de mayor crecimiento con un total de 3080 socios. Además, se observa que durante los cinco años estudiados, se dio un cierre en la oficina estación y se abrieron 5 oficinas nuevas a nivel nacional.

Tabla 17. Cartera total de captaciones. (Año 2014-2018)

Oficinas	Cartera total captaciones									
	Año 2014		Año 2015		Año 2016		Año 2017		Año 2018	
	Socios		Socios		Socios		Socios		Socios	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Matriz	**-83**	**49.11%**	-65	**32.66%**	-36	**-23.23%**	-9	**-56.25%**	-3	**2.04%**
Latacunga	**-26**	**15.38%**	-46	**23.12%**	-53	**-34.19%**	-15	**-93.75%**	17	**-11.56%**
Cevallos	**-29**	**17.16%**	-29	**14.57%**	-24	**-15.48%**	-2	**-12.50%**	22	**-14.97%**
Pujilí	**-17**	**10.06%**	-32	**16.08%**	-41	**-26.45%**	-6	**-37.50%**	23	**-15.65%**
Saquisilí	**-6**	**3.55%**	-10	**5.03%**	-24	**-15.48%**	-13	**-81.25%**	-4	**2.72%**
Guaranga	**-4**	**2.37%**	-17	**8.54%**	11	**7.10%**	-1	**-6.25%**	12	**-8.16%**
Quito	**-23**	**13.61%**	-19	**9.55%**	-10	**-6.45%**	5	**31.25%**	17	**-11.56%**
La estación	**5**	**-2.96%**	-12	**6.03%**	0	**0.00%**				
Huachi	**14**	**-8.28%**	8	**-4.02%**	4	**2.58%**	6	**37.50%**	11	**-7.48%**
Pelileo			7	**-3.52%**	1	**0.65%**	10	**62.50%**	20	**-13.61%**
Azogues			7	**-3.52%**	4	**2.58%**	-1	**-6.25%**	5	**-3.40%**
Tena			9	**-4.52%**	13	**8.39%**	10	**62.50%**	6	**-4.08%**
Quito centro									23	**-15.65%**
Quito sur									-2	**1.36%**
Total	**-169**	**108.28%**	**-199**	**100.00%**	**-155**	**-100.00%**	**-16**	**-100.00%**	**147**	**-100.00%**

Fuente: tomado a partir de la Coac. Ambato (2018)

Desde el período 2014, que es el año de estudio base, se ve un decrecimiento en general de socios hasta el año 2017, sin embargo, los indicadores demostraron que el crecimiento económico es debido a los inversionistas, esto por las captaciones de montos altos. Se observa un crecimiento al año 2018, se recupera el mercado con 5 oficinas nuevas y un crecimiento general de 147 captaciones nuevas.

De acuerdo con la información obtenida sobre el número de colocaciones y número de captaciones, se pretende señalar en el capítulo subsiguiente los principales indicadores que miden el crecimiento y desarrollo social - económico, con el objetivo de analizarlos para el desarrollo de estrategias de crecimiento.

Cuadro 6. Indicadores económicos y sociales

Indicadores económicos empresariales	**Indicadores sociales**
Tasa de crecimiento anual en ventas	De resultado Desarrollo Humano
Ingresos netos	De Acceso Servicio
Calidad	De Insumo Género
Productividad	

Fuente: tomado a partir de investigación bibliográfica

Cuadro 7. Indicadores económicos empresariales

Indicadores económicos empresariales			
Indicadores de Calidad			
Cobertura	Eficacia	Calidad	Amabilidad
Población total beneficiada/ Total de ventas de la empresa (Atehotúa, 2005, pág. 103)	Número de solicitudes de crédito/Número de solicitudes atendidas (Atehotúa, 2005, pág. 103)	(Número de trámites no conformes/Número de trámites realizados)*100 (Atehotúa, 2005, pág. 103)	Número de personas entrevistadas que piensan que el personal es amable en su atención/ Número de personas entrevistadas (Atehotúa, 2005, pág. 103)
Indicadores de Productividad			
Productividad total	Productividad del personal		
Número total de operaciones	Número total de operaciones producidas/Total de mano de obra utilizada para esas operaciones		

realizadas/Gasto efectuado en mano de obra+capital+gastos operativos (Rico & Sacristán, 2012, pág. 155)	(Rico & Sacristán, 2012, pág. 155)

Tasa de crecimiento anual en ventas		
Ventas por cliente	Ventas por pedido	Ventas por oferta presentada
Ventas totales/Número de clientes (Salguero, 2001, pág. 30)	Ventas totales/Número de pedidos (Salguero, 2001, pág. 30)	Ventas totales/Número de ofertas presentadas (Salguero, 2001, pág. 30)

Ingresos netos
Ingresos totales- Costos totales (Gitman, 2003, pág. 395)

Fuente: tomado a partir de investigación bibliográfica

Cuadro 8. Indicadores sociales

Indicadores sociales		
Indicadores de Resultado	**Indicadores de Acceso**	**Indicadores de Insumo**
Desarrollo humano (Número de personal de la etnia indígena/ Total de personal)*100 (Sistema Integrado de Indicadores Sociales Ecuador, 2019)	Servicio (Número de personas atendidas con crédito de las etnias indígenas/Total de la población)*100 (Sistema Integrado de Indicadores Sociales Ecuador, 2019)	Género (Número de personas mujeres empleadas en la Coac/Número total de empleados)*100 (Sistema Integrado de Indicadores Sociales Ecuador, 2019)

Fuente: tomado a partir de investigación bibliográfica

Entrevistas

En cuanto a las entrevistas con los encargados de las áreas, se programó un cronograma con gerencia general para visitar los departamentos, se empezó la encuesta con el departamento de gerencia, esta sigue el siguiente esquema:

Entrevistada: Ing. María Cristina Yucailla (Gerente General)

1. ¿Cómo han realizado el seguimiento al crecimiento año por año?

La institución cuenta con un plan estratégico ajustado de acuerdo con el cumplimiento de metas año por año, se obtienen indicadores en base a los objetivos estratégicos, además de realizar una evaluación anual del mismo para conocer de su evolución y sus puntos débiles.

2. ¿Tienen estrategias que utilicen para el crecimiento financiero en el tema operativo?

Se conoce que no hay colocación sin captación, por ende, para el crecimiento financiero, el área operativa debe cumplir metas establecidas en el cronograma de actividades del plan estratégico, estos se miden mensualmente para conocer el avance y poder presupuestar el crecimiento financiero mes a mes y luego ser consolidado año por año. En cambio, para conocer el crecimiento interno se realiza juntamente con el plan estratégico un análisis FODA, de donde se obtiene más información acerca de las falencias y las fortalezas de la institución para tratar de corregir.

3. ¿Cómo realizan el plan estratégico? ¿Es éste exacto y cumple con lo que la institución necesita?

La planificación estratégica debe cumplir con las necesidades de la cooperativa, por esta razón, se ajusta a los objetivos de la institución y las metas a alcanzar, este plan se realiza cada vez que sea necesario con la presencia de jefes operativos y negocios juntamente con un consultor externo experto en finanzas.

4. ¿Cuáles son los indicadores que les permite medir la rentabilidad de la cooperativa?

Los indicadores se evalúan de forma trimestral, y el principal indicador para medir el crecimiento financiero es el de Solvencia y Prudencia Financiera, además de internamente verificar el incremento de cartera y captaciones con el presupuesto presentado por el área de negocios.

5. ¿Comparan la información obtenida con otras instituciones? ¿Cómo lo hacen?

Sí, es necesario realizar una comparación de información y se la hace directamente con el departamento financiero de las otras instituciones que abiertamente permiten acceder a la información por el mismo objetivo, manejarse bajo los mismos presupuestos del segmento, además de contar con la información requerida en la página de la SEPS.

6. ¿Cómo se encuentra actualmente la situación financiera de la empresa, en su paso al segmento 1?

Ha sido un trabajo constante y se han realizado actividades bajo la preparación constante de planificaciones para el cumplimiento de metas, además de dar seguimiento a los cumplimientos establecidos por los entes de control. La cooperativa ha crecido durante los 15 años, gana la confianza de socios y prestamistas, de la misma forma, se pretende trabajar hasta cumplir con la visión planteada de acuerdo con los objetivos específicos propuestos. Estamos trabajando para mejorar nuestros servicios y a comparación de instituciones en el mismo segmento, estamos manejando el mercado competitivamente.

Entrevistas a jefes de área

Los encargados de las diferentes áreas entregaron información financiera del área o departamento que dirigen. Esta información es utilizada para la realización de las tablas financieras, para medir el crecimiento o decrecimiento en cada área.

Entrevistado: Abg. Juan Manuel Yucailla

El abogado es gerente de negocios, la información obtenida de la entrevista realizada fue financiera, hizo entrega de la cartera total de captaciones y colocaciones para la búsqueda de la información en cuanto al crecimiento del área a su cargo.

Entrevistado: Lcdo. Vicente Toalombo

El licenciado Vicente Toalombo, gerente del área financiera, indicó la información referente a indicadores y estados financieros utilizados, que les permite medir el crecimiento interno. Además, permitió la realización de encuestas en su departamento para verificar los indicadores a utilizarse en el proyecto de investigación.

Entrevistada: Lcda. Myrian Yucailla

La licenciada Myrian, encargada del área de operaciones y negocios indicó dentro de varias intervenciones en las juntas semanales, metas que cada asesor de crédito y de colocaciones debe cumplir. Además de, permitir la realización de encuestas a los asesores de crédito y de inversiones, con el objetivo de identificar el tipo de crédito más demandado, y de la misma manera, indagar información sobre los procesos de captaciones. Esta área es la base y motor del crecimiento financiero, se obtuvo información de cartera, de colocaciones, y de la misma forma, hubo autorización para ser oyente en las reuniones mensuales, donde se informa el porcentaje de cumplimiento y sus estrategias para la disminución de la mora.

Durante el capítulo metodológico, se analizó la información financiera, así como, las políticas que se relacionan con la actividad operativa de la cooperativa, se observa un diagnóstico general al año 2018, y se continua en el siguiente capítulo con el análisis de los resultados y la propuesta establecida en los objetivos específicos de la investigación.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este apartado, se pretende exponer los resultados obtenidos a partir de la investigación realizada y del objetivo específico y general planteado.

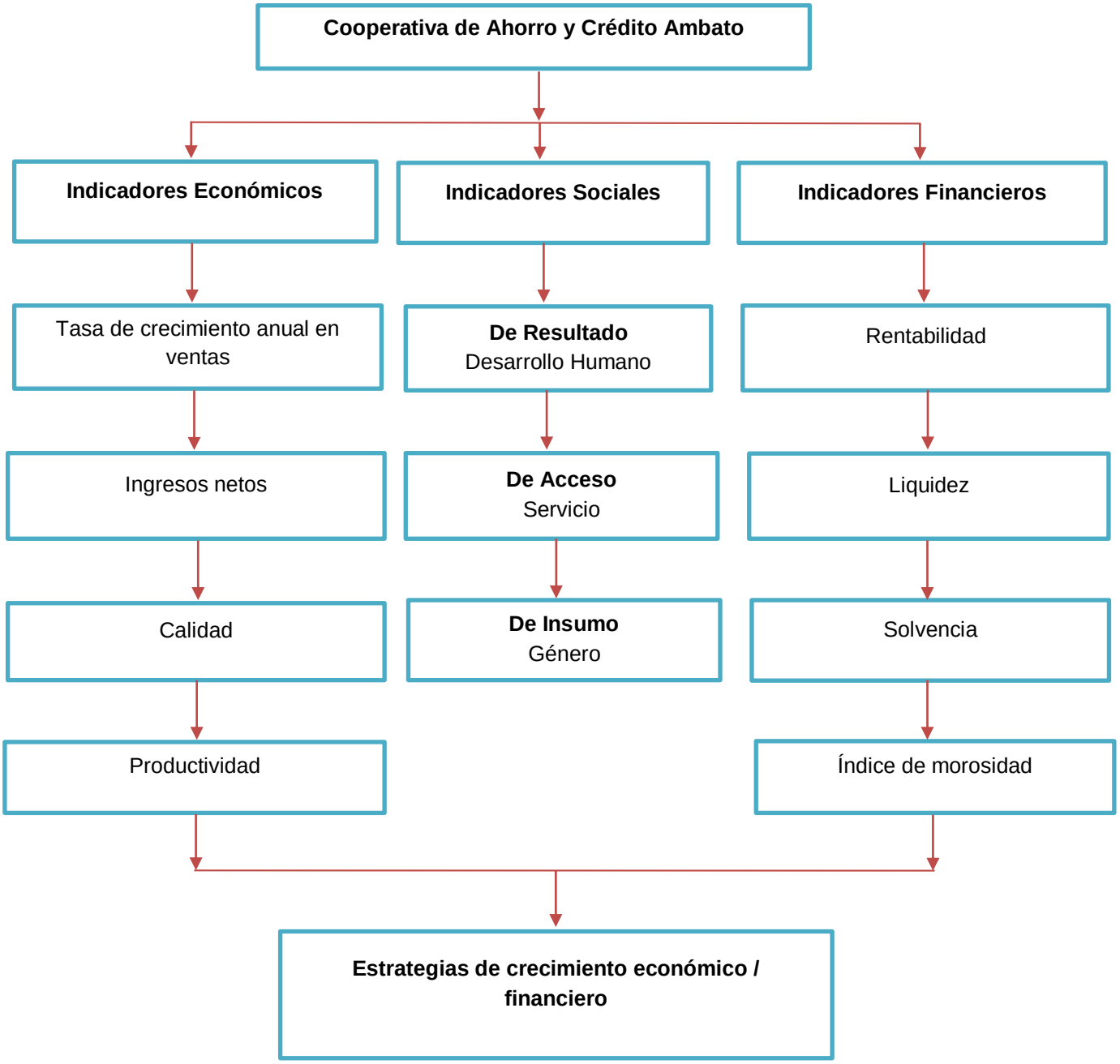
Para la Cooperativa Ambato, el crecimiento institucional avanza de acuerdo con el cumplimiento del plan estratégico, el mismo que establece objetivos, metas, indicadores de crecimiento que son afectados o deben mejorar para lograr cumplir cada visión planteada año por año. Sin embargo, se pretende indicar cuáles son los indicadores económicos y financieros que sobresalen para mantener su crecimiento y enfocados a un escenario aún más amplio que en el que están.

En el siguiente esquema, se pretende explicar la importancia de la unión de los indicadores financieros y económicos, para generar estrategias de crecimiento institucionales, que permitan predecir un avance económico con respecto a indicadores de rentabilidad y crecimiento que según los resultados obtenidos, son los más importantes para indicar solvencia o deficiencia de una cooperativa.

Los factores resultantes de la unidad empresarial incluyen indicadores económicos, como son: a) Tasa compuesta de crecimiento anual en ventas o en activos; b) Ingresos netos medidos como porcentaje de ventas; c) Calidad y d) Productividad (Shaw, 1991, pág. 139).

Además, obtenidos los indicadores sociales y de crecimiento se comparan con los obtenidos al año anterior, lo que permite medir la eficacia de la entrega del servicio financiero al socio; y, medir la calidad y cobertura que puede alcanzar la cooperativa. De esta manera, se resaltan las fortalezas y debilidades dentro de los procesos de entrega del servicio, así como, las debilidades en las que puede trabajarse para el mejoramiento institucional y financiero.

Esquema 1. Indicadores Económicos, Sociales y Financieros



Fuente: elaboración propia

Resultados de la aplicación de los indicadores económicos

Los indicadores económicos, según Atehotúa (2005) determinan que, en las empresas se analiza la calidad como un punto de referencia para mejorar el crecimiento económico, estos indicadores se refieren a la cobertura, eficacia, calidad y amabilidad dentro de los servicios financieros. Los resultados que se obtienen luego de la aplicación de aquellos indicadores son los siguientes:

a) Cobertura

El indicador de calidad con respecto a la cobertura se refiere a la posibilidad de que la población sea atendida con los servicios financieros, para lo cual, se recurre a la población total beneficiada, que según cifras de la Cooperativa Ambato, se ubica en la zona geográfica rural de la provincia de Tungurahua, como son: Pilahuín, Chibuleo, Quisapincha y Salasaca.

El total de la población de estas zonas geográficas es la siguiente:

Tabla 18. Número de pobladores de zonas geográficas

Parroquia/Cantón	Número de pobladores de 25 a 65 años
Pilahuín	4997
Quisapincha	5083
Chibuleo	3506
Salasaca	2849
Total	16435

Fuente: tomado a partir de Instituto Nacional de Estadística y Censos (2010)

Al momento de aplicar el indicador, los datos de la Cooperativa Ambato para el año 2017 en el total de ventas de la empresa, es decir, las colocaciones de crédito son de $ 55.066.484,37, mientras que, para el año 2018 es de $ 69.655.860,05.

- Indicador de cobertura

$$\frac{\text{Número de solicitudes de crédito atendidas}}{\text{Total colocación anual}}$$

Año 2017	**Año 2018**
$\frac{6234}{\$55.066.484,4}$	$\frac{7199}{\$69.655.860,1}$
0,000113	**0,000103**

Aplicado el indicador de cobertura a la cooperativa, se toman en cuenta el número de solicitudes que se desembolsaron por año versus el monto total de la colocación, así el indicador demuestra que, la cobertura se mantiene durante ambos períodos, lo cual, es positivo para el crecimiento de la empresa. Si se compara el número de la población beneficiada atendida a través de las colocaciones de crédito, se determina que existe una cobertura de 43,83%, por lo tanto, se establece que los servicios tienen una amplia llegada al cliente final.

b) Eficacia

El indicador de eficacia mide la calidad en la atención de los pedidos a través de las solicitudes de crédito en relación con las solicitudes efectivas.

- Indicador de eficacia

$$\frac{\text{Número de solicitudes de crédito recibidas}}{\text{Número de solicitudes de crédito atendidas}}$$

Año 2017	**Año 2018**
$\frac{9351}{6234}$	$\frac{11518}{7199}$

1,50 **1,60**

En cuanto a la eficacia de los analistas de crédito en la entrega del crédito, se toman datos del número de solicitudes que reciben, que pueden aprobarse o rechazarse en comparación con las solicitudes de crédito aprobadas y desembolsadas. Se observa, que en el año 2018 se incrementó el número de solicitudes atendidas, con lo cual, el incremento aunque no es significativo, tiene un leve crecimiento para el año siguiente.

c) Calidad

El índice de calidad determina la satisfacción del cliente, en este caso de los clientes que solicitan los servicios de la Cooperativa Ambato.

Para el año 2017 y el período 2018 tiene los siguientes resultados:

- Indicador de calidad

$$\frac{\text{Número de solicitudes no conformes}}{\text{Número de solicitudes de crédito atendidas}} * 100$$

Año 2017	**Año 2018**
3117	4319
6234	7199
50%	**60%**

El indicador toma datos del total de solicitudes de crédito conformes y no conformes, de estos datos, se observa que, más del 50% de las solicitudes se entregan y el otro porcentaje se rechaza por algún requerimiento faltante. En el análisis se determina que para el año 2017, el indicador del número de trámites de las personas en relación con el número de trámites realizados alcanzó el 50%, mientras que, para el año 2018 se obtiene el 60%. Estos porcentajes significan que existe un aumento de solicitudes y de trámites realizados.

d) Amabilidad

El indicador de calidad, que mide también la satisfacción de los clientes, determina que la atención al cliente tiene altos estándares de satisfacción, se tomó la muestra de 20 personas y se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 19. Entrevista sobre la amabilidad del personal.

Total de entrevistas	El personal es amable				
20 personas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Total mente en desacuerdo	En desacuerdo
	7	9	0	2	2
Porcentaje	0,35	0,45	0	0,1	0,1

Fuente: elaboración propia a partir de Cooperativa Ambato (2018)

De los resultados recopilados, se observa que, el 80% de las personas entrevistadas se encuentran conformes con la atención del personal, mientras que, el 20% de los entrevistados, no lo están. El indicador demuestra, que la empresa tiene una fortaleza con relación al talento humano y este es un punto positivo para su crecimiento económico a mediano plazo.

Resultados de la aplicación de los indicadores de productividad

a) Productividad total

- Indicador de productividad total

$$\frac{\text{Producción total (número total de operaciones realizadas)}}{\text{Gasto efectuado en mano de obra} + \text{capital} + \text{gastos operativos}}$$

El número de operaciones realizadas son anuales y hacen referencia a las transacciones de créditos, captaciones, ahorros y retiros; el total del gasto efectuado es la suma de sueldos pagados, gastos incurridos para la realización de las transacciones y más el capital.

Año 2017	Año 2018
108612	118218
$5.401.080,00	$6.012.410,00
0.0201	**0.020**

Se detalla que la productividad total se encuentra en el mismo porcentaje respecto a los años estudiados. Lo que significa, que se ha mantenido el mismo nivel de trabajo debido a que aun cuando el número de transacciones incremente, el gasto incurrido lo hace de la misma manera, se mantiene un nivel productivo normal, pero con tendencia al crecimiento por el volumen de colaboradores existentes en la cooperativa.

b) Productividad del personal

- Indicador de productividad del personal

$$\frac{\text{Número total de operaciones producidas}}{\text{Total de mano de obra utilizada para esas operaciones}}$$

Esta fórmula recoge los datos referentes a las transacciones de la entrega de créditos, y también el gasto de la mano de obra utilizada para entregar el crédito, en la cooperativa se tomaron los sueldos del personal de operaciones y negocios (Cajeros, analistas e inspectores de crédito, digitadores y jefes departamentales).

Año 2017	Año 2018
18702	23036
$37.596,00	$45.156,00
0.497	**0.510**

Para el cálculo de la productividad del personal, se analizó el departamento de colocaciones de crédito, la variación de este indicador se incrementa de un período a

otro, con lo cual, el manejo de estas operaciones tiene eficiencia. Debido a que, se ve un notable crecimiento en transacciones por desembolsos al año 2018, lo que significa una estimación de crecimiento al año 2019. De igual manera, el gasto por sueldos y salarios para las colocaciones se ve incrementada debido al aumento de sueldos e incremento del personal por la inauguración de nuevas oficinas a nivel nacional.

Resultados de la aplicación de los indicadores de ventas

a) Ventas por cliente

Las ventas se relacionan con las captaciones, por lo que el análisis de un período a otro tiene los siguientes resultados:

- Indicador de ventas por cliente

$$\frac{\text{Ventas totales (Captaciones)}}{\text{Número de clientes}}$$

Año 2017	**Año 2018**
$\frac{\$36.106.054,20}{3631}$	$\frac{\$40.060.168,40}{3930}$
$9.943,83	**$10.193,43**

Los datos se utilizan de acuerdo con el monto de captaciones o inversiones a plazo fijo comparado con el total de socios de renovación y nuevos. Se observa que, para el año 2018 se incrementa el número de clientes en relación con el año 2017, con lo cual, la Cooperativa Ambato tiene su fortaleza en las colocaciones de crédito. Debido a que, hay un promedio que incrementa por cada socio en más de $1000,00 año por año. Es decir, por cada socio inversionista al año 2018, existe un monto de captaciones de $10.193,43.

b) Ventas por pedido

- Indicador de ventas por pedido

$$\frac{\text{Ventas totales}}{\text{Número de pedidos(Socios inversores y no inversores)}}$$

Año 2017	**Año 2018**
$\frac{\$36.106.054,20}{4357}$	$\frac{\$40.060.168,40}{4716}$
$8.286,91	**$8.494,52**

Los datos hacen referencia al monto total de captaciones y el número de socios con inversiones renovadas y las no renovadas, es decir, las pólizas retiradas de la institución.

La relación de las captaciones anuales versus el número de inversionistas por captar anualmente determina que de un período a otro la variación no es significativa, lo cual implica, que se atienden a la mayoría de los socios que solicitan una renovación de pólizas y socios nuevos. Es decir, que el número de captaciones van en aumento en el mismo nivel durante los años que trabaja la cooperativa.

c) Ventas por oferta presentada

Indicador de ventas por oferta presentada

$$\frac{\text{Ventas totales}}{\text{Número de ofertas presentadas (Presupuesto de socios por año)}}$$

Año 2017	**Año 2018**
$\frac{\$36.106.054,2}{16800}$	$\frac{\$40.060.168,4}{16800}$
$2149,17	**$2384,53**

Los datos se obtienen del monto de captaciones con referencia al presupuesto que cada asesor de captaciones debe cumplir año por año. El presupuesto se coloca en base al monto de captaciones para mantener el indicador en crecimiento. El número de socios a visitar, a renovar y que llegan a la institución es el mismo para los dos períodos, debido a que el crecimiento de captaciones está por encima del presupuesto del año 2018.

La oferta de los servicios financieros de la Cooperativa Ambato se concentra especialmente en las captaciones de inversiones, el indicador demuestra que el número de ofertas presentadas se mantiene durante los dos períodos, porque el presupuesto no varía, sin embargo, el indicador para el año 2018 es mayor, con lo cual, el crecimiento de la empresa es positivo.

Resultados de la aplicación de los indicadores de ingresos netos

- Indicador de ingresos netos

$$\text{IN} = \text{Ingresos totales ganados} - \text{Costos totales (Intereses causados)}$$

Año 2017	Año 2018
$6.540.865,33	$8.934.444,48

El total de los intereses ganados se toman de los que causan los arrendamientos financieros, de cartera comprada y operaciones de crédito por los que se cobran mora; el total de los intereses causados se producen por el pago de intereses devengados y por pagar, por intereses de fondos, por ajustes de provisión y cierres del ejercicio.

El indicador de ingresos netos demuestra que los ingresos derivados de todas las operaciones que a la empresa le genera entradas, es superior en el año 2018, con relación al año 2017, esto es positivo para la empresa. Se demuestra, que tiene un crecimiento porcentual para el año 2019, en créditos de consumo y microcréditos, que son los que más se manejan en la cooperativa.

Resultados de la aplicación de los indicadores Sociales

a) Indicadores de Resultado

En el indicador de Resultado se encuentra el Desarrollo Humano, en este sentido, se considera el impacto que tiene la Cooperativa Ambato en la población beneficiaría de sus servicios. Las etnias indígenas, actualmente se encuentran reconocidas en la diversidad cultural del Ecuador, como un potencial en el desarrollo económico del país.

- Indicador de desarrollo humano

$$\frac{\text{Número de personal de la etnia indígena}}{\text{Número total del personal}} * 100$$

Año 2017	**Año 2018**
$\frac{105}{145}$	$\frac{115}{165}$
72%	**70%**

El número de personal de la etnia indígena se incrementó en el año 2018, en relación al porcentaje del año 2017; aunque es menor, este indicador demuestra que la Cooperativa Ambato tiene una gestión positiva en el ámbito social, se contrata personal de este segmento de la población, es decir, se logra un incremento de 10 personas del sector indígena y el incremento total fue de 20 personas, lo que significa, que del 100% del personal que contrata la cooperativa, el 50% es indígena.

b) Indicadores de Acceso

- Indicador de servicio

$$\frac{\text{Número de personas atendidas con crédito de las etnias índigenas}}{\text{Total de la población}} * 100$$

Año 2017	Año 2018
$\frac{4676}{16435}$	$\frac{5400}{16435}$
28%	**33%**

El acceso al crédito, se considera el aspecto social de las etnias indígenas es importante. Para el año 2018, se incrementó al 33%, determina que para el año 2017 existió un número menor de personas atendidas. Se traduce en que, la cobertura de la cooperativa abarca localidades rurales a las que en años anteriores no tuvieron acceso.

c) Indicadores Insumo

- Indicador de género

$$\frac{\text{Número de personas mujeres empleadas en la Coac.}}{\text{Número total de empleados}} * 100$$

Año 2017	Año 2018
$\frac{62}{145}$	$\frac{76}{165}$
43%	**46%**

El indicador respecto al género puntualiza que para el año 2018 se incrementó la participación de las mujeres en el empleo, lo cual, es una fortaleza de la Cooperativa Ambato, con relación al año 2017 en donde se obtuvo el 43% existieron un número

considerable de mujeres indígenas contratadas, lo que determina que su calidad de vida se mejora.

Resultados de la aplicación de los indicadores financieros

Tabla 20. Indicadores Financieros (2017-2019)

	Segmento 1	SEGMENTO 1	PISO 1	Enero
Detalle	**Año 2017**	**Año 2018**	**Año 2018**	**Año 2019**
	%	**%**	**%**	**%**
Índices de morosidad	5.30	3.13	3.35	2.98
Rentabilidad	9.71	14.09	10.70	9.76
Liquidez	27.10	22.54	21.34	22.69
Solvencia		15.65	16.93	16.20

Fuente: elaboración propia a partir de boletín financiero SEPS (2018)

Los indicadores claves, tomados a partir de la encuesta realizada al personal administrativo, tienen un crecimiento significativo en comparación al año 2017, sin embargo, el indicador de liquidez ha disminuido casi un 5% y tiene una tendencia a crecer al año 2019 de 0,10%. En cuanto al indicador de solvencia, al año 2018 se tiene un porcentaje superior al piso 1, que es el segmento de todas las cooperativas con mayor cobertura Al año 2017 no se tiene este dato debido a la migración de la institución del segmento 2 al segmento 1, pero visto desde el punto de vista comparativo, se encuentra dentro de los parámetros aceptables.

Estrategia de Crecimiento para la Cooperativa Ambato

Luego del análisis de los indicadores, se determina que la Cooperativa Ambato, requiere orientar las acciones con una estrategia que permita el crecimiento económico en otras áreas de la empresa, la base fundamental para su funcionamiento y el sostenimiento a corto y mediano plazo son las colocaciones de crédito. Sin embargo, los resultados de los indicadores señalan que son otras actividades las que se encuentran con debilidades.

Según los indicadores financieros, con el decrecimiento el índice de liquidez se demuestra que la cooperativa tiene un decrecimiento en depósitos a corto plazo que se conocen como ahorros. No obstante, se encuentra por sobre el promedio del total del segmento 1, significa que esta tiene los fondos necesarios para evitar un retiro intempestivo de ahorros.

Aun así, la gestión de las captaciones de ahorro son un punto débil para su crecimiento económico, por lo que, se propone aplicar la estrategia de Diversificación de conglomerado, esta tiene ciertas características, que se destacan de la realidad estudiada, como son: actitud de los trabajadores o empleados al aprendizaje y compartirlo con el resto de sus compañeros, especialmente en la captación de ahorros desde otros segmentos, nivel educativo de los trabajadores y experiencia en este tipo de operaciones (Aguilera & Virgen, 2014).

Aplicación de la estrategia de conglomerados

Tabla 21. Estrategia de conglomerados

Estrategia de diversificación	Conglomerados	Indicadores para aplicar la estrategia	Estado de Situación Financiera 2017	Estado de Situación Financiera 2018
Actividad de negocio orientada a otro segmento: Ahorro	Enfoque al cliente a través de la captación de nuevos clientes para ahorro	Capital	$466.187.27	$ 4313720,17
		Talento en la dirección: hace referencia al sueldo administrativo	$ 1.509.312	$ 1.695.540
		Oportunidad de invertir en otros servicios: hace referencia a activos fijos	$ 2.942.435,89	$ 3.004.176.06

		Confianza del cliente para ahorrar en la Cooperativa: hace referencia a las obligaciones financieras	$ 4.418.449,11	$4.915.587,93

Fuente: tomado a partir de David (2003)

Por las cifras que se observan en la Cooperativa Ambato, la empresa tiene los recursos necesarios para aplicar la estrategia de crecimiento, orientada a focalizar nuevos mercados con acciones que le permitan captar mayores ahorros.

Acciones para captar nuevos clientes en ahorros

1. Segmentar el mercado de la ciudad de Ambato, de acuerdo con la población económicamente activa, es decir, por grupos edad y por categoría de ocupación: desde los 35 años hasta los 65 años y que se encuentren en los distintos sectores económicos agricultores, técnicos y profesionales.
2. Aplicar una estrategia de *marketing* a través de publicidad radial, televisiva, redes sociales, para difundir que la Cooperativa Ambato, es solvente y está en la capacidad de brindar confianza a los potenciales ahorradores.
3. Implementar la fuerza de ventas direccionada a la captación de ahorros en el segmento de mercado potencial.
4. Gestionar la administración de los recursos disponibles, para el cumplimiento de las metas de forma mensual.
5. Monitorear y supervisar el cumplimiento de las metas en ahorros de forma mensual.

Acciones para mantener el indicador de liquidez

De acuerdo con varias reuniones, realizadas en la institución, para dar cumplimiento al presupuesto mensual, la causa principal del decrecimiento de ahorros en operaciones se da debido a la concentración de este rubro en los colaboradores de la

cooperativa, quienes cada fin de mes, cuando se hace la calificación para el cumplimiento de presupuesto, realizan grandes retiros de dinero. Lo que perjudica este indicador.

En tal caso, el factor numérico en cuanto a su colocación y captación de ahorros a plazo fijo asciende, por lo que, se propone que para mantener el indicador de liquidez y no decrecer en ahorros a corto plazo:

- Socializar con los colaboradores de la institución para evitar realizar retiros altos de dinero.
- Motivar la participación del colaborador mientras se ofrecen servicios y productos financieros.

Realizado el análisis financiero y estudiado los indicadores relevantes, se observa que la cooperativa tiene recursos para orientarse al crecimiento, sus indicadores demuestran el manejo efectivo de sus bienes y la cobertura que se ha realizado a nivel nacional, así como, el desarrollo social dentro y fuera de la institución.

Para la cooperativa, el indicador a mejorar es liquidez, que se traduce en ahorros vista, para lo que la administración debe considerar tomar las medidas necesarias, con el objetivo de mantener en crecimiento los resultados tanto de estados financieros como de indicadores financieros, económicos y sociales.

CONCLUSIONES

- Del análisis efectuado, en cuanto a la bibliografía consultada, se concluye que, dentro de un análisis financiero, es necesario identificar las diferentes formas de estudiar los estados financieros, y los indicadores de más relevancia para medir el crecimiento económico de una institución financiera, se destaca la rentabilidad, solvencia y liquidez, porque miden la capacidad de cubrir deudas y generar beneficios; dentro de la temática económica y social son de productividad y resultados, porque miden el crecimiento en base al número de socios y colaboradores de la institución.
- Con respecto al diagnóstico de la situación actual de la cooperativa, se encontró que en el estado de situación financiera, las cuentas de fondos disponibles, cartera de crédito y obligaciones con el público, han tenido un crecimiento porcentual durante los últimos cinco años, en cuanto al estado de pérdidas y ganancias el total de ingresos ha incrementado y se genera ganancias con tendencia al crecimiento.
- En cuanto a las entrevistas y encuestas realizadas, la administración de la cooperativa maneja la toma de decisiones en base al plan estratégico, es decir, se direccionan bajo presupuestos, lo que les permite medir el porcentaje de cumplimiento, por otra parte, en el área de negocios que hace referencia al crédito, los resultados arrojaron que durante el último período se han regulado los procesos de entrega de préstamos, se añade documentación irrelevante, que genera pérdida de tiempo cuando se estanca en fábrica de créditos, y perjudica la atención oportuna al socio y el no cumplimiento con el presupuesto de colocaciones.

- Se concluye que, de acuerdo al tercer objetivo se identificaron los indicadores que miden el crecimiento financiero y económico, de los cuales, se resaltaron los factores clave de la cooperativa, se corrobora que estas se centran en la eficaz colocación de créditos y captaciones a largo plazo, así como también, la productividad del personal frente a los recursos financieros y la calidad del servicio entregado; además, el crecimiento institucional se ha desarrollado dado el cumplimiento de metas y a la cobertura por parte de la administración con la extensión de sus oficinas a nivel nacional, llegan a sectores rurales y urbanos; se demuestra también en sus indicadores sociales, incremento de personal indígena y mestizo, así como también, la cobertura que la cooperativa ha dado a sectores rurales y urbanos.

  En cuanto al indicador de productividad sobre las operaciones realizadas, se obtiene que más del 50% de las transacciones son debido a colocaciones, lo que genera un índice bajo de transacciones por ahorros, dato que se corrobora con el decrecimiento del índice de liquidez al año 2018, esto se traduce en poca actividad de los socios en las cuentas de ahorros vista; y, no cumplimiento en el presupuesto de incremento de socios año por año.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda acceder a una lectura adecuada sobre temas cooperativos, resoluciones y reglamentos actualizados de la entidad regulatoria; y, los organismos de control, con el objetivo de actualizarse; y, generar mayor innovación en ámbitos tecnológicos sobre nuevos productos y servicios que se pueden ofertar a los socios.
- Se recomienda abrir un tipo de estudio de acuerdo con nuevos segmentos de mercado, con el objetivo de incrementar los valores de las cuentas que se encuentran en disminución. Además, juntamente con el área de tecnología crear una nueva línea de productos y servicios financieros, que permitan acceder con facilidad y rapidez a la información de cada socio, con respecto al área de captaciones, negocios y operaciones; y, que vaya de la mano con los avances tecnológicos de la era. En este mismo contexto, se recomienda verificar los procesos de concesión de créditos, se evitan cuellos de botella en el área de fábrica; y, revisar la factibilidad de conceder préstamos con mayor volumen a todos los socios que tengan capacidad de pago, previa la inspección e informe del asesor.
- Se recomienda al área administrativa, incluir en sus informes un análisis sobre los indicadores de competitividad con las instituciones dentro del mismo segmento, con el objetivo de analizar los temas tecnológicos y económicos que influyen en medir el crecimiento financiero. Además, tomar medidas en cuanto al decrecimiento de ahorros a la vista, se empieza con la implementación de una resolución para los colaboradores, acerca de los retiros de ahorro a fin de mes.

5. BIBLIOGRAFÍA

Aguiar, D., Aguiar, R., & Agraz, M. (2018). Aspectos metodológivos de los indicadores para evaluar la sustentabilidad de las organizaciones. *KIKAME*, 98-111.

Aguilera, A., & Virgen, V. (2014). principales Indicadores de Crecimiento empresarial en las pequeñas y medianas empresas: Caso Santiago de Cali-Colombia. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 43.

Almaguer, R., Pérez, M., & Aguilera, L. (2019). Propuesta de un sistema de indicadores para evaluar proyectos de desarrollo local. *OPUNTIA BRAVA,* , 1-15.

Álvarez Mariana, & J.L. Abreu. (2014). *Estrategias financieras en la pequeña y mediana empresa.* Daena: ISSN 1870.

Álvarez, A. G. (2004). Introducción al Análisis Financiero. *Tercera Edición*. San Vicente, España: Club Universitario.

Atehotúa, F. (2005). *Gestión y Auditoría de la calidad para organizaciones públicas.* Colombia: Universidad de Antioquia.

Azkunze. (2013). *Más alla del capitalismo: alternativas desde la economía solidaria.* Documentación Social.

Campbell, D., & Stanley, J. (1973). Diseños experimentales y cuasi experimentales de Investigación. Buenos Aires: Editorial Amorrortu.

Canales, R. (2015). Criterios para la toma de decisiçon de inversiones . *REICE, Revista Electrònica de Investigación en Ciencias Económicas*, 101-117.

Castaño Rios, C. E., & Arias Perez, J. E. (2013). *Analisis Financiero integral de empresas colombianas 2009 - 2010: Perspectivas de competitividad regional.* Cali: Entramado.

Céspedes, N., Lavado, P., & Ramìrez, N. (2016). *Productividad en el Perú.* Lima: Universidad del Pacífico.

Contabilidad, N. I. (2009). *Objetivo de las Normas Internacionales de Contabilidad.* Madrid.

COOP, I. C. (29 de Marzo de 2018). *¿Cómo promueven las cooperativas la igualdad de género?* Obtenido de https://www.ica.coop/en/media/library/declaration/declaration-international-

cooperative-alliance-international-womens-day?_ga=2.82346194.576259950.1559502874-688863718.1559502874

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ambato". (16 de Noviembre de 2018). *Cooperativa Ambato*. Obtenido de http://www.cooperativaambato.com/index.php/nuestra-institucion/mision-y-vision.html

Cruz, G. (2015). Balance alternativo de indicadores de pobreza en los ODM para América Latina y el Caribe: ¿Medir el éxito como aceleración del progreso o consecución de metas. *Relaciones Internacionales*, 1-27.

David, F. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica.* México: paerson Education.

Diéguez, A. I. (2015). Ánalisis de los indicadores de perfomance de las instituciones financieras: Comparativa con las entidades financieras . *Publicación: Relato financiero y responsabilidad social*. Paris: Universidad de Sevilla. Grupo de Investigación “Nuevos Desarrollos en Finanzas” (SEJ 381).

Economistas sin fronteras. (2011). Sombra en las mirofinanzas. *Dossieres Nª 3*.

Falconi. (2013). Crisis civilizatoria y alternativas de la humanidad. *Instituto de Altos Estudios Nacionales*. Quito, Ecuador: Simposio Coloquio Internacional.

Falk Mayra, & Ordoñez , B. (2009). *Microfinanzas en Honduras: realidad y retos para la definición de políticas.* Santiago de Chile: Edición Electrónica. Naciones Unidas.

Fandos, J. C., Sánchez, J., Moliner, M. Á., & Estrada , M. (2011). *La lealtad del consumidor en el sector financiero.* Bogotá, Colombia: INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales.

Flores, N. (2015). *Estrategias financiras aplicadas al proceso de sostenibilidad y crecimiento de las Pyme.* Aragua: Campus La Morita.

Flores, S. L. (2013). Análisis e interpretación de Estados Financieros en una empresa de investigación de mercado. *Tesis Doctoral*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Franch, K., & Chàvez, R. (2017). Metodología para la gestión para la competitividad para un enfoque estratégico: caso de estudio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Ecuador. *COFÍN*, 226-239.

Fundora, G., Dixon, E., & Velàzquez, E. (2017). La cooperativa. Un espacio educativo para el empoderamiento femenino. *Revista Estudios del Desarrollo Social; Cuba y América Latina*, 24-37.

Gitman, L. (2003). *Principio de Administraciòn Financiera.* México: Pearson Education .

Goiria, J. G. (2014). *Microfinanzas y desarrollo: situación actual, debates y perspectivas.* Vasco - Hegoa, España: Biblioteca del Campus.

Guillen, A., Badii, M., Garza, F., & Acuña, M. (2015). Descripción y uso de indicadores de crecimiento económico. *DAENA*, 138-156.

Hernández, G., & Olaya, A. (s.f.). El marco legislativo y su efecto sobre el crecimiento del sector cooperativo en Colombia (1933-2014). *REVESCO, Revista de Estudios Cooperativos*.

IAEN, & CEPAL. (2010). Lineamientos metodológicos para la construcción de indicadores de desempeño. *Planificación Estratégica y Poklíticas Públicas* (pág. 71). Quito: CEPAL.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Población por grupos de edad, según provincia, cantón, parroquia y área de empadronamiento*. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/informacion-censal-cantonal/

Lafuente, A. M. (2001). Nuevas estrategías para el analisis financiero en la empresa. *Galega de economìa*.

Landa, H., & Arriaga, R. (2017). Crecimiento, competitividad y restricción externa en Amárica Latina. *Investigación Económica*, 53-80.

Lara, G. (2018). Los incentivos tributarios para las cooperativas financieras de Colombia, Costa Rica y México. *REVESCO, Revista de Estudios Corporativos*, 159-180.

Larrain, C. (2009). Existe un mode lo de microfinanzas en America Latina. Santiago de Chile: Serie: Financiamineto del Desarrollo 220.

Leal Morantes, M., & Cefalá Chirinos, Y. (2013). *Estrategias de crecimiento empresarial aplicadas por hipermercados*. Maracaibo, Venezuela: Revista Venezolana de Gerencia, vol. 8, núm. 24.

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018). *SEPS.* Obtenido de http://www.seps.gob.ec/noticia?los-principios-de-la-economia-popular-y-solidaria-aportan-al-buen-vivir

Leyva, W. (2015). Upgrading, Downscaling y Greenfield en las microfinanzas. *Instituto de Microfinanzas y Microempresa*.

Loor, A., Calderón, J., & Arias, A. (2017). Factores que determinan la satisfacción del socio con respecto al servicio en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Manabí. *Revista Ciencia UNEMI*, 36-44.

López, J. C. (2012). Análisis Financiero para la toma de decisiones en una empresa maquiladora dedicada a la confección de prendas de vestir. *Tésis Doctoral*. Guatemala: Universidad de Juan Carlos.

Lopez, P. A. (2011). *ANÁLISIS FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA VIHALMOTOS.* Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.

Martínez, A., Segarra, F., & Díaz, E. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución . *SPORT TK, Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 119-122.

Martínez, P. A. (2012). Microempresa y Microfinanzas como Instrumento de Desarrollo Local. *Evaluación de Impacto del Microcrédito en la Región - Tésis Doctoral*. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid.

Mballa, L. V. (2016). Desarrollo local y microfinanzas como estrategias de atención a las necesidades sociales. *Acercamiento teórico conceptual*. México: Revista Méxicana de Ciencias Políticas y Sociales.

MIrabal, Y., Marín de León, I., & Alfonso, J. (2014). Educación cooperativay Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social Cooperativa. *AVANCES*, 9-17.

Nava, R. I., & Marvelis , A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave. *Revista Venezolana de Gerencia*. Venezuela: Redalyc.

Navajas, S., & Tejerina , L. (2007). Microfinanza en America Latina y el Caribe. En *Banco Interamericano de Desrrollo.* Washington D.C.: Serie de informes de buenas prácticas del departamento de desarrollo sostenible.

Osorio, B., & Lourdes , E. (2008). *La formación y el desarrollo del emprendimiento en el sector Solidario .* ISSN 1794-3841 .

Padua, J. (2018). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales.* México: Fondo de Cultura Económica.

Paz, R. B. (2015). Analisis economico - financiero de las empresas concesionarias de automoviles en España. *Metodos cuantitativos para la economia y la empresa*, 95-111.

Perossa, M. L. (2015). *Modelos microfinancieros latinoamericanos: una experiencia para la inclusión social y el desarrollo.* Santiago de Chile: Cooperativismo y Desarrollo / Volumen 23 / Número 106 / enero-junio 2015.

PNUD-ONU. (2011). *América Latina Genera.* San Salvador.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, P. (2003). *Segundo Informe sobre Desarrollo Humano en Centroamérica y Panamá.* San José: EDITORAMA.

Ramírez Vigoya, A., & Cristancho, L. (2010). *Eficiencia en el sector financiero colombiano en el perióso 1995-2008.* Bogotá, Colombia: Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión.

Ramirez, W. L. (2010). Upgrading, Downscaling y Greenfield en las microfinanzas. *El Analista*.

Rico, M., & Sacristán, M. (2012). *Fundamentos empresariales.* Madrid: ESIC .

Rivera Godoy, J. A., & Ruiz Acero, D. (2011). *Desempeño financiero de empresas innovadoras del sector de alimentos y bebidas en Colombia.* Barranquilla: Pensamiento & Gestión.

Rivera, J. (2010). Notas de clase para el curso de gestión basada en el valor. *Manuscrito no pubicado*.

Rosales, L. A. (2014). *Las cooperativas de ahorro y crèdito en la economía popular y solidaria.* Quito: Artes e impresión Imprefepp.

Rubiño, J., & Molina, V. (2018). Retos del sector financiero cooperativo español ante el riesgo sistémico. *Cooperatismo y Desarrollo*, 1-28.

Salguero, A. (2001). *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando.* Madrid: Diaz de Santos.

Shaw, J. (1991). *Gestión de Servicios.* Madrid: Diaz de Santos.

Sistema Integrado de Indicadores Sociales Ecuador. (2019). *Introducción General-Los indicadores sociales.* Obtenido de http://www.siise.gob.ec/siiseweb/siiseweb.html?sistema=1#

SONDA. (2014). Revista: Estrategía de crecimiento. *Política de inversión y financiamiento*. Brasil.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2017). Plan estratégico. Ecuador: SEPS.

Tacuri, L., & Jaramillo, S. J. (2018). Inclusión financiera, de la mujer en la ciudad de Loja. *INNOVA*, 257-270.

Torres Peñafiel, N., Fierro López, P. E., & Alonso Alemán, A. (2017). Balance de la economía popular y solidaria en Ecuador. *Economía y Desarrollo*.

Torres, E., & García, K. (2003). *Empresa Media:Potencial económico de México.* México: FUNDES.

Universidad de Antioquia. (2017). *Manual de indicadores.* Antioquia: Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.

Vallejo, J., Peña, M., Crespo, A., & Chamba, L. (2017). Método de regresión lineal simple aplicable al análisis y proyección de indicadores financieros. *Enfoque Administrativo*, 41-45.

Vargas, T., Hernández, Z., & Villegas, E. (2017). El crecimiento económico y el desarrollo financiero: Evidencia para tres países de América del Norte. *Economía*.

Vicente, A., & Blanco, A. (1990). *Dirigir Con Calidad Total: Su incidencia en los objetivos de la empresa.* Madrid: Ed. Esic.

Westley, G. D. (2006). Estrategias y estructuras de microfinanzas para la banca comercial. Washington, D. C.: Banco Interamericano de Desarrollo.

ANEXOS

Índice de cuadros

Cuadro 1. Estados Financieros Básicos....12
Cuadro 2. Técnicas de Análisis a los Estados Financieros Básicos....14
Cuadro 3. Diferenciación de microfinanzas....21
Cuadro 4. Definición y ejemplos de alternativas de estrategias....25
Cuadro 5. Método de Análisis Financiero....29
Cuadro 6. Indicadores económicos y sociales....74
Cuadro 7. Indicadores económicos empresariales....74
Cuadro 8. Indicadores sociales....75

Índice de gráficos

Gráfico 1. ¿Se analizan y evalúan los estados financieros de la cooperativa?....48
Gráfico 2. ¿Se realiza el cálculo de razones financieras a partir de los estados presentados?....49
Gráfico 3. La información financiera ¿Es difundida entre todo el personal del área financiera?....51
Gráfico 4. ¿La información financiera obtenida sirve de base para la toma de decisiones?....51
Gráfico 5. ¿Recibe usted capacitaciones referentes a su área en la cooperativa?....52
Gráfico 6. ¿Cuáles son los segmentos principales para la entrega del crédito?....53
Gráfico 7. ¿Cuál es la mejor caracterización de la entrega del crédito?....54
Gráfico 8. ¿Recibe usted capacitaciones referentes a su área en la cooperativa?....56

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Fases del proceso de análisis....9
Ilustración 2. Usuarios de la información financiera....10
Ilustración 3. Información financiera cuantitativa y no cuantitativa....11
Ilustración 4. Modelos de microfinanzas....18
Ilustración 5. Estrategia Downscaling....19
Ilustración 6. Estrategias de greenfield....20
Ilustración 7. Crecimiento institucional....46
Ilustración 8. Crecimiento institucional....47

Índice de tablas

Tabla 1. Indicadores financieros – económicos 31
Tabla 2. Cronograma de entrevistas 43
Tabla 3. Indicadores Financieros y cálculos 44
Tabla 4. Estado de Situación Financiera Consolidado 59
Tabla 5. Estados Financieros 2014 - 2018 Crecimiento con relación al 100% del Activo. 60
Tabla 6. Estado Financiero 2014 - 2015 Análisis Horizontal 61
Tabla 7. Estado Financiero 2015 - 2016 Análisis Horizontal 62
Tabla 8. Estado Financiero 2016 - 2017 Análisis Horizontal 63
Tabla 9. Estado de pérdida y ganancias 2014 - 2018. Consolidado 65
Tabla 10. Estado de resultados. Análisis de variación absoluta y relativa. 66
Tabla 11. Indicadores Financieros Consolidado. 67
Tabla 12. Indicadores Financieros analizables 2018 68
Tabla 13. Crecimiento de socios año 2017 69
Tabla 14. Crecimiento de socios año 2018 70
Tabla 15. Cartera total de colocaciones. (Año 2014 – 2018) 72
Tabla 16. Cartera total de captaciones. (Año 2014-2018) 73
Tabla 17. Número de pobladores de zonas geográficas 81
Tabla 18. Entrevista sobre la amabilidad del personal. 84
Tabla 19. Indicadores Financieros (2017-2019) 91

Encuestas

Pontificia Universidad Católica del Ecuador SA

Escuela de Administración de Empresas

Encuesta dirigida al personal del área financiera y contable

- Objetivo: Diagnosticar la situación actual de la COAC Ambato.

1. ¿Qué cargo ocupa usted en la cooperativa?

   …….

2. ¿Se analizan y evalúan los estados financieros de la cooperativa?

Opciones	Respuesta
a. De manera rigurosa	
b. Aceptablemente	
c. Superficialmente	
d. No se realiza	

   De ser su respuesta diferente del literal (a), explique el porqué de su respuesta.

   …….

3. ¿Se realiza el cálculo de razones financieras a partir de los estados presentados?

Opciones	Respuesta
a. Siempre	
b. Algunas Veces	
c. Solo Cuando Se Necesita	
d. No Se Realiza	

   De ser su respuesta diferente del literal (a), explique el porqué de su respuesta.

   …….

4. Podría indicar ¿Cuáles son los resultados que se obtienen a partir de los indicadores? Con referencia a solvencia y o rentabilidad.

   ……

   ……..

5. Podría usted mencionar ¿Cuáles son los indicadores financieros más importantes para medir el crecimiento de la cooperativa?

   ……..

6. ¿Realiza la cooperativa análisis comparativos de sus indicadores con periodos anteriores o con otras cooperativas?

   Si…… No……

   Indique cuales son las principales formas de comparar la información.

   ……

7. Con relación a la información presentada por la cooperativa. Esta información es confiable, oportuna y de fácil interpretación

   Si…… No……

   Explique su respuesta.

   ……

8. La información financiera ¿Es difundida entre todo el personal del área financiera?

Opciones	Respuesta
a. Sí, todos la conocen	
b. No, solo algunos lo conocen	
c. No, solo los directivos del área	

   De ser su respuesta diferente del literal (a), explique si está de acuerdo o no con esta forma de difusión de la información y porqué.

   ……

9. ¿La información financiera obtenida sirve de base para la toma de decisiones?

   Opciones Respuesta

   a. Sí, de forma principal
   b. Sí, pero parcialmente
   c. No, por falta de un análisis más profundo
   d. No, por falta de coordinación entre las áreas
   e. No, por falta de interpretación de la información

Pontificia Universidad Católica del Ecuador SA

Escuela de Administración de Empresas

Encuesta dirigida a los compañeros analistas y asesores de crédito

- Objetivo: Diagnosticar la situación actual de la COAC Ambato.

1. ¿Qué cargo ocupa usted en la cooperativa y a qué oficina pertenece?

   ……..

2. ¿Recibe usted capacitaciones referentes a su área en la cooperativa?

Opciones	Respuesta
e. De manera rigurosa	
f. Aceptablemente	
g. Superficialmente	
h. No se realiza	

   De ser su respuesta diferente del literal (a), explique el porqué de su respuesta.

   …….

3. ¿Cuáles son los segmentos principales para la entrega del crédito?

Opciones	Respuesta
e. Consumo	
f. Microcrédito	
g. Hipotecario	
h. De emprendimiento	

   Algún otro……

4. Podría usted mencionar ¿Cuáles son las estrategias utilizadas para colocar más créditos?

   ……..

5. ¿Realiza la cooperativa un seguimiento del cumplimiento del presupuesto en cuanto a colocaciones?

   Si…… No……

   Indique el tiempo de realización y sugerencias u opiniones al respecto

   ……

6. Señale de entre las opciones la mejor caracterización de la entrega del crédito.

Opciones	Respuestas
a. Rápido	
b. Medianamente rápido	
c. Lento sin problemas	
d. Muy lento y con problemas	

Explique el porqué de su respuesta, se hace mención del tiempo de demora y como podría mejorarlo.

……

……..

7. ¿Podría indicar algunas sugerencias para el mejoramiento de la entrega de créditos?

……

Pontificia Universidad Católica del Ecuador SA

Escuela de Administración de Empresas

Encuesta dirigida a los compañeros asesores de captaciones

- Objetivo: Diagnosticar la situación actual de la COAC Ambato.

1. ¿En qué oficina desempeña sus labores?

   ……..

2. ¿Recibe usted capacitaciones referentes a su área en la cooperativa?

Opciones	Respuesta
i. De manera rigurosa	
j. Aceptablemente	
k. Superficialmente	
l. No se realiza	

   De ser su respuesta diferente del literal (a), explique el porqué de su respuesta.

   ……..

3. Podría mencionar ¿Cuáles son los métodos utilizados en su área para captar inversiones?

   ……..

4. ¿Podría describir sugerencias por parte del área operativa que ayuden para mejorar el proceso de captación de dinero?

   ……

   ……

   ……..

Aprobación del tutor del análisis de datos del proyecto

Ambato, 10 de diciembre del 2018

Magister

Viviana Avellán

DOCENTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presente.-

De mi consideración

Me dirijo a usted para informarle que ha sido revisado y aprobado el análisis e interpretación de datos del proyecto de investigación titulado: "ANÁLISIS FINANCIERO Y ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO" realizado por la Srta. Cristina Sarahí Lligalo Yucailla.

Por la presente, le agradezco y suscribo.

Atentamente,

Dr. Osmany Pérez Barral

CI. 1753894599

DOCENTE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Aprobación del tutor de las herramientas de análisis de datos

COOPERATIVA AMBATO

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

CARTA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Osmany Pérez Baral, portador de la C.I. N° 1753894599, en calidad de Director del Proyecto por medio de la presente hago constar que he leido y evaluado los instrumentos de recolección de datos correspondientes al tema de investigación: **ANÁLISIS FINANCIERO Y ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO,** presentado por la Srta. **CRISTINA SARAHÍ LLIGALO YUCAILLA** portador de la C.I. N° 1804863304, para optar al grado de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría,** el cual apruebo en calidad de validador.

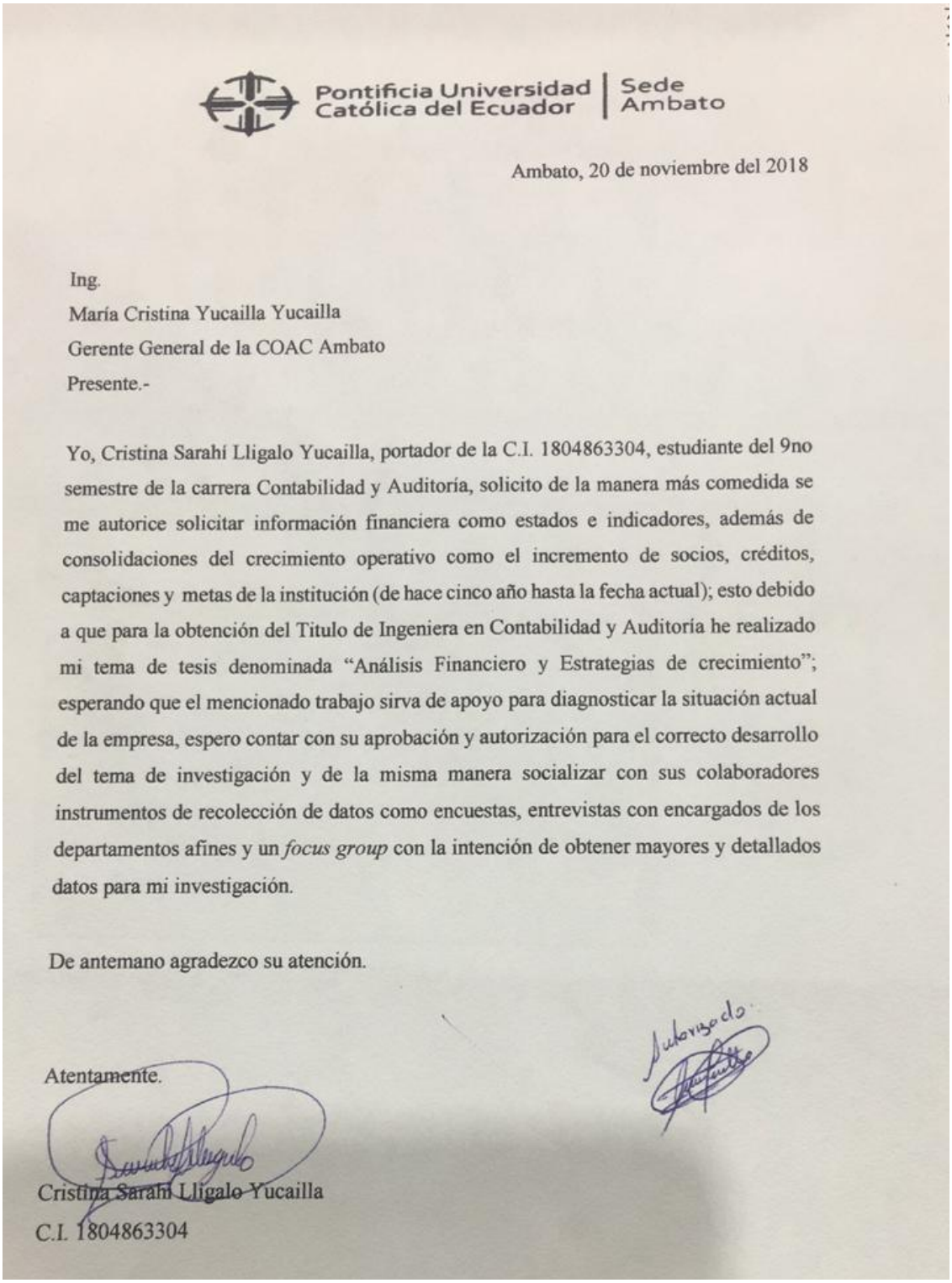
Validador: Osmany Pérez Baral

C.I.: 1753894599

Firma:

Fecha: 23/11/2018

Aprobación de herramientas, análisis y demás aplicables al proyecto por parte de la Cooperativa.



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

Ambato, 20 de noviembre del 2018

Ing.
María Cristina Yucailla Yucailla
Gerente General de la COAC Ambato
Presente.-

Yo, Cristina Sarahí Lligalo Yucailla, portador de la C.I. 1804863304, estudiante del 9no semestre de la carrera Contabilidad y Auditoría, solicito de la manera más comedida se me autorice solicitar información financiera como estados e indicadores, además de consolidaciones del crecimiento operativo como el incremento de socios, créditos, captaciones y metas de la institución (de hace cinco año hasta la fecha actual); esto debido a que para la obtención del Titulo de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría he realizado mi tema de tesis denominada "Análisis Financiero y Estrategias de crecimiento"; esperando que el mencionado trabajo sirva de apoyo para diagnosticar la situación actual de la empresa, espero contar con su aprobación y autorización para el correcto desarrollo del tema de investigación y de la misma manera socializar con sus colaboradores instrumentos de recolección de datos como encuestas, entrevistas con encargados de los departamentos afines y un *focus group* con la intención de obtener mayores y detallados datos para mi investigación.

De antemano agradezco su atención.

Autorizado

Atentamente.

Cristina Sarahí Lligalo Yucailla
C.I. 1804863304

Aprobación del director del Proyecto de investigación del Capítulo III

PUCE

COOPERATIVA AMBATO

Ambato, 21 de diciembre del 2018

Mg. Viviana Avellán

DOCENTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presente.-

De mi consideración

Me dirijo a usted para informarle que han sido revisados y aprobados el Primero, Segundo y Tercer Capítulo del proyecto de investigación titulado: "ANÁLISIS FINANCIERO Y ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO PARA LA COOPERATIVA AMBATO" desarrollado por la Srta. LLIGALO YUCAILLA CRISTINA SARAHI.

Por la presente, le agradezco y suscribo.

Atentamente,

Dr. Osmany Perez Barral

CI. 1753894599

DOCENTE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PUCE

COOPERATIVA AMBATO

Ambato, 21 de diciembre del 2018

Mg. Viviana Avellán

DOCENTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presente.-

De mi consideración

Me dirijo a usted para informarle que ha sido revisado y aprobado el Tercer Capítulo del proyecto de investigación titulado: "ANÁLISIS FINANCIERO Y ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO PARA LA COOPERATIVA AMBATO" desarrollado por la Srta. LLIGALO YUCAILLA CRISTINA SARAHI.

Por la presente, le agradezco y suscribo.

Atentamente,

Dr. Osmany Perez Barral

CI. 1753894599

DOCENTE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Evidencia de encuestas realizadas y entrevista




Ing. Santos Chango
Gerente General Coop. Ambato
2003- 2017
Ing. Cristina Yucailla
Gerente General Coop. Ambato
AMBATO
CRÉDITOS