



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

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

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TIPO:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERO EN FINANZAS**

**AUTOR:**

**JONATHAN JAVIER VASCO FLORES**

Riobamba-Ecuador

2019



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

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

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TIPO:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERO EN FINANZAS**

**AUTOR:** JONATHAN JAVIER VASCO FLORES

**DIRECTOR:** LIC. VÍCTOR GABRIEL ÁVALOS PEÑAFIEL

Riobamba-Ecuador

2019



**2019, JONATHAN JAVIER VASCO FLORES**

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

Yo, Jonathan Javier Vasco Flores, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 25 de noviembre de 2019



---

Jonathan Javier Vasco Flores

C.I. 1804627535

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

Certificamos que el presente trabajo de titulación sobre el tema: ANÁLISIS DE OPERATIVIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. AMBATO – TUNGURAHUA. Previo a la obtención del título de Ingeniero en Finanzas, ha sido desarrollado por el Sr. JONATHAN JAVIER VASCO FLORES, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Jorge Luis Chafra Granda <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		<b>25-11-2019</b> .....
Lic. Víctor Gabriel Ávalos Peñafiel. <b>DIRECTOR TRIBUNAL</b>		<b>25-11-2019</b> .....
Ing. Luis Alberto Esparza Córdova. <b>MIEMBRO TRIBUNAL</b>		<b>25-11-2019</b> .....

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi gratitud a mi familia, ya que su amor y esfuerzo fueron piezas clave de motivación para seguir adelante, nunca rendirme y siempre dar lo mejor de mí.

Un profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que forman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. edificio Matriz, por la confianza depositada, por abrirme las puertas y permitirme realizar el proyecto de investigación dentro de su institución.

De igual manera mis agradecimientos a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, especialmente a la Carrera de Finanzas, gracias a cada uno de ustedes por la paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente expreso un sincero agradecimiento a cada uno de mis amigos y colaboradores de este proceso quienes con su dirección, conocimiento y enseñanza permitieron el desarrollo de este proyecto de investigación.

Jonathan Javier Vasco Flores.

## **DEDICATORIA**

Dedico a Dios el esfuerzo realizado, por la voluntad de permitirme culminar con esta meta, a mis abuelitos Blanca y Manuel, a mis padres Verónica y Filemón, a mi tía Liliana y hermana Pamela por su apoyo y amor incondicional, porque siempre juntos como familia hemos salido adelante ante cualquier adversidad.

Siendo este trabajo no un logro mío, si no, nuestro y me siento orgulloso de compartirlo con ustedes.

Jonathan Javier Vasco Flores.



## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I

<b>1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 Antecedentes de investigación .....</b>	<b>6</b>
<i>1.1.1 Presentación: 56 años sirviendo al Ecuador .....</i>	<i>6</i>
<i>1.1.2 Compromiso con el Sistema Cooperativo .....</i>	<i>9</i>
<i>1.1.3 Historia de la Cooperativa.....</i>	<i>10</i>
<i>1.1.4 Cambio de Razón Social.....</i>	<i>13</i>
<i>1.1.5 Oficinas al servicio de socios y clientes.....</i>	<i>13</i>
<i>1.1.5.1 Edificio Matriz.....</i>	<i>14</i>
<i>1.1.6 Base Legal.....</i>	<i>15</i>
<i>1.1.7 Orientación Estratégica.....</i>	<i>15</i>
<i>1.1.8 Cultura Organizacional.....</i>	<i>15</i>
<i>1.1.9 Valores Cooperativos .....</i>	<i>16</i>
<i>1.1.10 Principios Cooperativos.....</i>	<i>17</i>
<i>1.1.11 Valores Éticos Institucionales .....</i>	<i>18</i>
<i>1.1.12 Antecedentes históricos .....</i>	<i>19</i>
<b>1.2 Fundamentación teórica.....</b>	<b>19</b>
<i>1.2.1 Sistema Financiero Ecuatoriano .....</i>	<i>19</i>
<i>1.2.2 Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano.....</i>	<i>20</i>
<i>1.2.3 Órganos Rectores del Sistema Financiero Ecuatoriano .....</i>	<i>20</i>
<i>1.2.4 Instituciones Financieras .....</i>	<i>21</i>
<i>1.2.5 Cooperativismo .....</i>	<i>21</i>
<i>1.2.5.1 Antecedentes del Cooperativismo.....</i>	<i>21</i>

1.2.5.2	<i>Importancia del Cooperativismo</i> .....	22
<b>1.2.6</b>	<b><i>Servicios Financieros</i></b> .....	<b>22</b>
1.2.6.1	<i>Establecimientos que prestan servicios financieros</i> .....	22
<b>1.2.7</b>	<b><i>Estudio de Mercado</i></b> .....	<b>23</b>
1.2.7.1	<i>Objetivos del Estudio de Mercado</i> .....	23
1.2.7.2	<i>Características del Estudio de Mercado</i> .....	23
<b>1.2.8</b>	<b><i>Pasos a seguir en la Investigación</i></b> .....	<b>24</b>
<b>1.2.9</b>	<b><i>Investigación operativa</i></b> .....	<b>24</b>
1.2.9.1	<i>Características Generales</i> .....	24
<b>1.2.10</b>	<b><i>Encuesta</i></b> .....	<b>25</b>
<b>1.3</b>	<b><i>Marco conceptual</i></b> .....	<b>25</b>

## CAPÍTULO II

<b>2.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>28</b>
<b>2.1</b>	<b>Modalidad de la investigación</b> .....	<b>28</b>
<b>2.2</b>	<b>Tipos de investigación</b> .....	<b>28</b>
<b>2.3</b>	<b>Diseño de investigación</b> .....	<b>29</b>
<b>2.4</b>	<b>Nivel de investigación</b> .....	<b>29</b>
<b>2.5</b>	<b>Métodos, técnicas e instrumentos</b> .....	<b>30</b>
2.5.1	<i>Métodos</i> .....	30
2.5.2	<i>Técnicas</i> .....	30
2.5.3	<i>Instrumentos</i> .....	30
<b>2.6</b>	<b>Población y muestra</b> .....	<b>30</b>
2.6.1	<i>Población</i> .....	30
2.6.2	<i>Muestra</i> .....	31
<b>2.7</b>	<b>IDEA A DEFENDER</b> .....	<b>31</b>
<b>2.8</b>	<b>VARIABLES</b> .....	<b>31</b>
2.8.1	<i>Variable independiente</i> .....	31
2.8.2	<i>Variable dependiente</i> .....	31

## CAPITULO III

<b>3.</b>	<b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>32</b>
<b>3.1</b>	<b>Resultados y discusión de resultados .....</b>	<b>32</b>
<b>3.1.1</b>	<b>Análisis de resultados .....</b>	<b>32</b>
3.1.1.1	Análisis de las encuestas a los socios.....	32
3.1.1.2	Análisis de la entrevista al personal de planta.....	44
<b>3.1.2</b>	<b>Verificación de idea a defender.....</b>	<b>50</b>
<b>3.2</b>	<b>Propuesta.....</b>	<b>51</b>
<b>3.2.1</b>	<b>Metodología.....</b>	<b>51</b>
<b>3.2.2</b>	<b>Análisis vertical año 2016-2017-2018.....</b>	<b>55</b>
3.2.2.1	Análisis vertical del activo año 2016,2017,2018.....	55
3.2.2.2	Análisis vertical del pasivo año 2016,2017,2018.....	58
3.2.2.3	Análisis vertical del patrimonio año 2016,2017,2018.....	60
<b>3.2.3</b>	<b>Análisis horizontal años 2017-2018.....</b>	<b>61</b>
3.2.3.1	Análisis horizontal activos año 2017-2018 .....	61
3.2.3.2	Análisis horizontal pasivos año 2017-2018.....	63
3.2.3.3	Análisis horizontal patrimonio año 2017-2018.....	64
3.2.3.4	Análisis horizontal de captaciones .....	64
3.2.3.5	Análisis horizontal de créditos .....	66
3.2.3.6	Análisis horizontal del estado de resultados .....	67
<b>3.2.4</b>	<b>Indicadores financieros perlas .....</b>	<b>70</b>
3.2.4.1	Protección.....	70
3.2.4.2	Estructura financiera eficaz .....	71
3.2.4.3	Tasa de rendimiento y costo .....	73
3.2.4.4	Liquidez .....	74
3.2.4.5	Calidad de activos .....	75
3.2.4.6	Señales de crecimiento .....	76
3.2.4.7	Indicadores financieros SEPS .....	77
3.2.4.8	Indicadores de gestión.....	78

<i>3.2.4.9 Resultados del análisis en los servicios financieros .....</i>	<i>81</i>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>83</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>85</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Lista de Socios Fundadores .....	10
<b>Tabla 2-1:</b>	Consejo de Administración.....	11
<b>Tabla 3-1:</b>	Vocales Suplentes .....	11
<b>Tabla 4-1:</b>	Consejo de Vigilancia.....	11
<b>Tabla 5-1:</b>	Comité de Crédito .....	12
<b>Tabla 6-1:</b>	Comisión de Educación .....	12
<b>Tabla 7-1:</b>	Fecha de creación de oficinas .....	14
<b>Tabla 8-1:</b>	Base Legal.....	15
<b>Tabla 1-3:</b>	Actividad Laboral .....	33
<b>Tabla 2-3:</b>	Satisfacción de los clientes .....	34
<b>Tabla 3-3:</b>	Conocimiento de los Servicios Financieros .....	35
<b>Tabla 4-3:</b>	Interés por un crédito .....	37
<b>Tabla 5-3:</b>	Fidelidad con la Cooperativa .....	42
<b>Tabla 6-3:</b>	Importancia de la investigación. ....	43
<b>Tabla 7-3:</b>	Claridad de los objetivos del personal .....	45
<b>Tabla 8-3:</b>	Capacitaciones .....	46
<b>Tabla 9-3:</b>	Monitoreo de Servicios Financieros .....	47
<b>Tabla 10-3:</b>	Cumplimiento de objetivos y metas.....	48
<b>Tabla 11-3:</b>	Cuello de Botella.....	49
<b>Tabla 12-3:</b>	Análisis vertical del activo.....	55
<b>Tabla 13-3:</b>	Análisis vertical del pasivo .....	58
<b>Tabla 14-3:</b>	Análisis vertical del patrimonio .....	60
<b>Tabla 15-3:</b>	Análisis horizontal activos año 2017-3018.....	61
<b>Tabla 16-3:</b>	Análisis horizontal pasivos .....	63
<b>Tabla 17-3 :</b>	Análisis horizontal del patrimonio.....	64
<b>Tabla 18-3:</b>	Análisis horizontal de captaciones.....	64
<b>Tabla 19-3:</b>	Análisis horizontal de créditos.....	66
<b>Tabla 20-3:</b>	Análisis horizontal del estado de resultados .....	67
<b>Tabla 21-3:</b>	P1: Protección .....	70
<b>Tabla 22-3:</b>	P2 Solvencia.....	71
<b>Tabla 23 -3:</b>	E1 préstamos netos .....	71
<b>Tabla 24-3:</b>	E2 inversiones liquidas .....	72
<b>Tabla 25-3:</b>	E3 inversiones a corto plazo .....	72
<b>Tabla 26-3:</b>	E4 depósitos de ahorro.....	72

<b>Tabla 27-3:</b>	E5 aportación socios .....	73
<b>Tabla 28-3:</b>	R1 cartera de prestamos .....	74
<b>Tabla 29-3:</b>	R2 intermediación financiera .....	74
<b>Tabla 30-3:</b>	L1 Reserva de Liquidez.....	75
<b>Tabla 31-3:</b>	Activos Líquidos .....	75
<b>Tabla 32-3:</b>	Fondos disponibles.....	75
<b>Tabla 33-3:</b>	A1Morosidad de créditos .....	76
<b>Tabla 34-3:</b>	A2 Activos improductivos .....	76
<b>Tabla 35-3:</b>	S1 Crecimiento de activos.....	77
<b>Tabla 36-3:</b>	Crecimiento de depósitos .....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-1:</b> Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano .....	20
--	----

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3:</b>	Actividad Laboral .....	33
<b>Gráfico 2-3:</b>	Satisfacción de los clientes.....	34
<b>Gráfico 3-3:</b>	Conocimiento de Servicios Financieros.....	35
<b>Gráfico 4-3:</b>	Servicios financieros utilizados.....	36
<b>Gráfico 5-3:</b>	Interés por un Crédito .....	37
<b>Gráfico 6-3:</b>	Características a mejorar en el Crédito .....	38
<b>Gráfico 7-3:</b>	Frecuencia de ahorros .....	39
<b>Gráfico 8-3:</b>	Frecuencia de uso del Cajero Automático .....	40
<b>Gráfico 9-3:</b>	Frecuencia de compras con Tarjeta de Débito .....	41
<b>Gráfico 10-3:</b>	Fidelidad con la Cooperativa .....	42
<b>Gráfico 11-3:</b>	Importancia de la investigación. ....	43
<b>Gráfico 12-3:</b>	Claridad en los objetivos del personal .....	45
<b>Gráfico 13-3:</b>	Capacitaciones .....	46
<b>Gráfico 14-3:</b>	Monitoreo de los Servicios Financieros.....	47
<b>Gráfico 15-3:</b>	Cumplimiento de objetivos y metas.....	48
<b>Gráfico 16-3:</b>	Presencia de un cuello de botella .....	49



## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA  
OSCUS LTDA.

**ANEXO B:** FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA  
COOPERATIVA OSCUS LTDA.

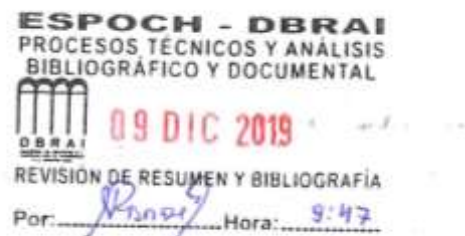
**ANEXO C:** BALANCE CONSOLIDADO 2017

**ANEXO D:** BALANCE CONSOLIDADO 2018

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo analizar cómo operan los servicios financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato - Tungurahua para el mejoramiento de los factores competitivos. La investigación se realizó a través de encuestas aplicadas a los socios activos y entrevistas al personal del área administrativa y operativa, los mismos que ayudaron en el análisis de los procesos gerenciales, lo cual permitió determinar los siguientes resultados: el análisis de operatividad de servicios financieros identificó factores que determinan la competitividad del servicio que perciben los clientes, determinó los niveles de satisfacción de sus socios y nos permitió identificar el servicio financiero de mayor impacto y la frecuencia con la que se utiliza. La propuesta se estructura en tres pasos iniciando por la realización del análisis financiero, se aplicó el monitoreo del rendimiento de la cooperativa a través de la aplicación de indicadores financieros que contiene el sistema PERLAS y finalmente se aplicó indicadores de gestión. Se concluye que la Cooperativa en el año 2018 obtuvo mayor número de depósitos en comparación del año 2017 obteniendo como resultado que se incrementó en un 2% depósitos a la vista, 13% depósitos a plazo, en los créditos en el año 2018 hubo un incremento significativo en créditos comerciales del 115% en comparación con el año 2017 siendo estos servicios con mayor impacto para la cooperativa. Se recomienda realizar un análisis mediante el sistema de monitoreo PERLAS donde se utilice fórmulas y ratios financieros estandarizados que eliminen los criterios para evaluar sus operaciones, obteniendo como resultado una mejor comunicación que facilite la calidad y fuerza de la cooperativa con el mejoramiento de áreas operativas deficientes.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <SERVICIOS FINANCIEROS> <ESTRUCTURA FINANCIERA> <ANÁLISIS FINANCIERO> <LIQUIDEZ> <OPERATIVIDAD> <SISTEMA PERLAS > < AMBATO (CANTÓN)>



## ABSTRACT

The objective of this degree work is to analyze how the financial services at the Savings and Credit OSCUS Cooperative Ltd. Ambato – Tungurahua are operated for the improvement of competitive factors. The research was carried out through surveys applied to active partners and interviews to personnel in the administrative and operational area, which helped in the analysis of management processes, which allowed determining the following results: the analysis of financial services operability identified factors that determine the competitiveness of the service that customers perceive, determined the satisfaction levels of its partners and allowed to identify the financial service with the greatest impact and the frequency it is used with. The proposal is structured in three steps starting with the performance of the financial analysis, the Company performance monitoring was put into effect through the application of financial indicators that contained the PERLAS system and finally management indicators were applied. It is concluded that the Cooperative in 2018 obtained a greater number of deposits compared to 2017, obtaining as a result that it was increased by 2% demand deposits, 13% term deposits, in the credits granted in 2018 there was a significant increase in commercial loans of 115% compared to 2017, these services having a greater impact for the Cooperative. It is recommended to carry out an analysis through the PERLAS monitoring system where standardized formulas and financial ratios are used that eliminate the criteria to evaluate its operations, obtaining as a result a better communication that facilitates the cooperative quality and strength with the improvement of insufficient operational areas.

**Keywords:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <FINANCIAL SERVICES> <FINANCIAL STRUCTURE> <FINANCIAL ANALYSIS> <LIQUIDITY> <OPERATIVITY> <PERLAS SYSTEM > < AMBATO (CANTON)>





## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación contiene elementos fundamentales que aportarán el desarrollo del tema propuesto cuyo contenido se resume de la manera siguiente:

El Capítulo I menciona el problema, su motivo y línea de investigación donde su contexto macro, meso y micro aborda aspectos que describen los servicios del sistema financiero, en la cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. será nuestra fuente de estudio; además realizamos la delimitación del objeto investigado, con su respectiva justificación, objetivos generales y específicos que requiere esta investigación.

El Capítulo II comienza con el marco teórico donde citamos información basada de otros trabajos de investigación que se relacionan con la operatividad de la cooperativa, su importancia y problemas que ha venido enfrentando a lo largo de la historia del cooperativismo, además la definición de lo que son los servicios financieros y como éstos pueden constituirse en una diferencia que genere una ventaja competitiva a la institución; así desembocamos en la idea a defender y sus variables.

El Capítulo III abarca la metodología de estudio que vamos a aplicar para la investigación, siendo esta la misma que con métodos, técnicas, instrumentos, tipos y diseños nos permite dar resultados de nuestro análisis de operatividad de servicios financieros y dar paso a verificar nuestra idea a defender.

El Capítulo IV enmarca la propuesta basada en los resultados de las encuestas y entrevista que realizamos, siendo nuestro fuerte desarrollar diferentes escenarios y ver distintos resultados de como la frecuencia de cambio de mano del dinero llega a ser un factor importante, conocer también que servicio financiero es el más rentable dentro de la cooperativa y tratar de darle un mayor enfoque, contiene además conclusiones y recomendaciones que ayuden a los directivos en la toma de decisiones.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En América Latina las cooperativas, especialmente las de ahorro y crédito, se enfrentan a diferentes retos para consolidar sus estructuras al mismo tiempo que deben crecer y adaptarse a los nuevos modelos de mercado. Entre esos retos se encuentra en primer lugar, el fortalecer las estructuras y los procesos de administración para aumentar la transparencia, la buena gobernanza y la profesionalidad con el objetivo de competir frente al sector bancario que, debido al auge de este tipo de cooperativas, está desplegando nuevas técnicas para captar clientes. (FAO, 2012)

En segundo lugar, las cooperativas, la mayor parte de ellas con un largo recorrido en el tiempo, tienen que hacer frente a relevo generacional que consiste en llevar a cabo un proceso de transición uniforme donde las nuevas generaciones se incorporen gradualmente en las filas y los órganos de gobernanza y las cooperativas se beneficien tanto del dinamismo de las nuevas generaciones como de empleados con muchos años de experiencia”. Por último, el tercer reto al que se enfrentan las cooperativas ahorro y crédito es la adaptación a las tecnologías de la información. Deben invertir en la modernización de las redes de comunicación para dotar de mayor rapidez, eficacia y seguridad a los servicios que prestan a las comunidades en las que trabajan. (FAO, 2012).

En el Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito están tomando un rumbo de fortalecimiento y para eso es muy positivo el hecho de que exista una nueva regulación (Código Monetario). Hay cooperativas que han tomado las riendas de ciertos nichos de mercado donde la gente realmente requiere el apoyo de las instituciones y no existen otros operadores. “Para esas personas hay que prepararse y garantizar el uso ético de los recursos”.

A criterio del analista (Spurrier, 2012) hay bastantes cooperativas pequeñas en el país y muchas de ellas no están manejadas profesionalmente. “Ha sostenido que debe haber una supervisión de las cooperativas de acuerdo a las normas bancarias. Las cooperativas manejan dineros de muchas personas y por lo tanto tienen las autoridades que asegurarse que esos recursos estén bien manejados”. Acotó que el número de cooperativas que han estado en problemas es pequeño considerando la cantidad de instituciones que hay en el país y la proliferación de cooperativas. “Ecuador es uno de los países que en términos per cápita tiene más cooperativas en América Latina”, destacó Spurrier. (Telégrafo, 2012).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., de la ciudad de Ambato tiene como misión institucional ofrecer productos financieros y servicios eficientes e innovadores a sus socios, clientes y comunidad en general, por lo cual se evidencia la necesidad de elaborar un análisis de

operatividad de los servicios financieros representado un aspecto diferenciador, un atributo indispensable para los consumidores del servicio, donde la evaluación a dicha calidad se encuentra ubicada en el plano competitivo.

En los últimos años en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. no se ha realizado un análisis comparativo de los servicios financieros que ofrece, considerando que los clientes comparan el servicio recibido de las diferentes organizaciones proveedoras. No se ha ejecutado un estudio relacionado a la inversión tecnológica e innovación como estrategia de diferenciación para asegurar fidelidad del cliente. Se evidencia una escasa investigación de mercado para conocer la satisfacción de los socios con respecto a los servicios financieros que ofrece la Cooperativa OSCUS Ltda.

Por ello, la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. debe hallar formas menos convencionales para el desarrollo y mantenimiento de sus ventajas competitivas poniendo énfasis sobre aspectos intangibles de los servicios que agregan valor a los servicios prestados.

### **Formulación del problema**

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

### **Delimitación del problema**

**Campo:** Económico.

**Área:** Operatividad.

**Aspecto:** Servicios financieros.

### **Delimitación Espacial**

El desarrollo de la investigación se realizará en la oficina centro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., ubicada en la calle Lalama 06-39 entre Sucre y Bolívar de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

## **Delimitación Temporal**

El presente análisis de operatividad de servicios financieros tiene un período estimado de 4 meses para su realización, donde se recolectará toda la información necesaria para mejorar los factores competitivos de la institución y ponerlo en marcha el período 2020.

## **JUSTIFICACIÓN**

### **Justificación Teórica**

El presente análisis es importante ya que realizará mediciones periódicas de la operatividad del servicio, adaptadas a la complejidad organizacional y particularmente en las instituciones financieras para diseñar estrategias en pro de la calidad.

Los servicios de las instituciones financieras juegan un papel trascendental en la sociedad moderna. Estas instituciones deben optar por satisfacer a sus clientes mediante estrategias de calidad: “los servicios no son lo único que la Cooperativa OSCUS Ltda. puede vender, son la única manera de ser diferentes” por lo que el único elemento diferenciador es su operatividad.

La rentabilidad del servicio y la satisfacción del cliente son ejes fundamentales de la Cooperativa OSCUS Ltda. que cuenta con un modelo corporativo para la gestión y experiencia del cliente. Conocer las necesidades de los clientes, mejorar la segmentación, simplificar los procesos, identificar y compartir las mejores prácticas de los países, permiten asegurar e impulsar de forma continua la operatividad del servicio y la satisfacción.

### **Justificación Metodológica**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, para la obtención de información del análisis operativo se realizarán encuestas dirigidas a los socios de la Cooperativa para una visión más clara de las necesidades que tengan, también entrevistas aplicadas al personal operativo y administrativo con el fin de conocer la importancia de mejorar la competitividad de los servicios financieros que ofrece la cooperativa.



## **Justificación Práctica**

Los beneficiarios directos serán los directivos y empleados de la Cooperativa OSCUS Ltda. ya que ofrecerán servicios financieros de calidad con tecnología acorde a sus necesidades. Los beneficiarios indirectos son los socios quienes a través de este estudio tendrán servicios financieros mejorados con respecto a la competencia.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

- Analizar cómo operan de los servicios financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato - Tungurahua mejorando así los factores competitivos.

### **Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico actual de la operatividad de los servicios financieros que ofrece la Cooperativa aplicando la metodología de investigación que se ajuste al trabajo de titulación.
- Identificar la frecuencia de uso del servicio financiero que perciben los clientes de la Cooperativa, y cómo influye ésta en su satisfacción.
- Entregar resultados de los servicios financieros de mayor impacto para mejorar la competitividad.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1 Antecedentes de investigación

##### *1.1.1 Presentación: 56 años sirviendo al Ecuador*

Muchas entidades financieras se derrumbaron, pero ninguna cooperativa de ahorro y crédito lo hizo. Esto generó un gran nivel de confianza en el sector de la población ecuatoriana, una realidad que ha recorrido el mundo y ha sido motivo de estudio y análisis.

Repasar 56 años de vida de la cooperativa, significa reencontrarnos con esfuerzos de visionarios y personas rodeadas de ideales y valores en favor de la sociedad.

Siempre estos grandes éxitos con vocación humanística parten de situaciones de carencias y de dificultades económicas, sociales, políticas y ambientales. El inicio de esta experiencia, no pudo ser la excepción.

El Ecuador de los años 60 era un país incontrolable, fueron depuestos dos presidentes y en 1963 gobernó la Junta Militar, luego se encargó el poder y se llamó a elecciones. El Gobierno duró hasta 1972 y se retornó a otra dictadura; como consecuencia las actividades en toda la república eran de constante alteración e incertidumbre.

Este entorno repercutió en la vida cotidiana de los ciudadanos, situación que constituyó un incentivo más para que fortalezcan la solidaridad la imaginación y el deseo de asociatividad en la ciudad de Ambato, que a la época era distante de los grandes centros de poder político y económico concentrándonos en las ciudades de Quito y Guayaquil.

En este contexto, un distinguido grupo de personas, con la influencia positiva de la Iglesia Católica, impulsaron actividades de capacitación sobre las bondades del cooperativismo, la ayuda mutua y como alcanzar los ideales a partir del propio esfuerzo y la unión del esfuerzo colectivo.

Fue el domingo 25 de marzo de 1962 cuando se constituyó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Centro Obrero de Instrucción Ltda., marcando la partida ascendente de un sueño que logró cristalizarse. Esto contribuyó a que germinara la semilla puesta en fértil terreno y empezara su desarrollo hasta su consolidación.

Para el año 1972 en el inicio de la era petrolera que influyó en la mentalidad, actitudes y preferencias del ecuatoriano, se propició que el crédito ya no sea considerado un estigma para quien lo utilizara por dificultades en su vida particular, sino que el ahorro y el crédito se convierten en hábitos para generar nuevos horizontes de progreso y bienestar de familias y comunidades. El endeudamiento permite canalizar la adquisición de vivienda, bienes de consumo durables, educación, recreación, salud, generar pequeños y medianos negocios a través de la cooperación.

Con el cambio de la sociedad rural a urbana y de bajo nivel de consumo a consumidora permanente, las instituciones debieron modificarse, entre ellas las financieras, pero la banca tradicional no logró satisfacer la demanda crediticia de muchos sectores que emergían con vitalidad.

Entonces, se potenció la presencia de las cooperativas de ahorro y crédito, tanto por su cercanía al demandante de crédito, así como por la mayor factibilidad de que el mismo le fuera concedido inmediatamente y sin muchas exigencias, permitiendo a grandes estratos la denominada bancarización, es decir, ser sujetos de crédito.

A partir de 1980, se restablecen los regímenes democráticos y Ecuador empieza un proceso complejo de inflación que persistió hasta el año 2001.

Las luchas políticas provocaron que la crisis económica se profundice y afectara a los demos campos de la vida republicana. El campo financiero se distorsionó tanto que la tasa pasiva de los ahorros se pagara por algunos bancos hasta el 60% anual y el poder adquisitivo se fue reduciendo por la inflación, ésta hizo que se origine una serie de instrumentos para paliarla sin conseguirlo. Miramos procesos mini devaluatorios, libertad en la fijación de las tasas de interés, fácil adquisición de dólares y posibilidad de otorgarse créditos entre los propietarios de los bancos o créditos vinculados, esto propició la implementación de controles desde 1994.

Este panorama fue configurando una acumulación de problemas que devino en el Feriado Bancario (marzo de 1999), el congelamiento de las cuentas de más de 2 millones de sucres por el lapso de un año y el estallido, a fines de 1999, que obligó al presidente de la República, el 9 de enero de 2000, a declarar la dolarización, lo que provocó la caída del presidente el 21 de enero

del mismo año. El nuevo Gobierno ecuatoriano puso en vigencia la dolarización mediante la Ley para la Transformación Económica del Ecuador, Ley 4, Registro Oficial Suplemento 34 de 13 de marzo del 2000 Ley Trolebús.

Cada 25 mil sucres eran equiparables a USD 1. Con este antecedente las tasas de interés activas y pasivas se redujeron considerablemente a niveles del 18% anual para las activas y para las pasivas 5% como mínimo, fijando un margen financiero sumamente bajo en relación a los que hasta la fecha estuvieron vigentes, con este SPREAD era muy difícil realizar una administración adecuada.

Este recuento es conveniente evocarlos ya que 28 entidades financieras se derrumbaron siendo 17 bancos de ese grupo, pero ninguna cooperativa de ahorro y crédito lo hizo. Esto generó un gran nivel de confianza en el sector de la población ecuatoriana. Esta realidad ha recorrido el mundo y ha sido motivo de estudios y análisis.

En esta época adicionalmente, se produjo la mayor emigración ecuatoriana a España, Italia y Estados Unidos, el cálculo estima que entre 1999 a 2004, salieron del país 750 mil personas.

El aspecto económico se reflejó en un aumento de las remesas de los migrantes hacia sus familiares. Éstas lograron sobrepasar los USD 3 mil millones y representar más del 6% del PIB.

La dolarización difícil al principio, actualmente es justificada por el 90% de la población, que asegura le permite planificar sus compras de bienes duraderos y semi duraderos sin alteración en la reducción de la capacidad adquisitiva que significaban las devaluaciones y elevadas inflaciones.

Las instituciones financieras también han gozado de estabilidad y las ganancias del sistema han sido atractivas en estos años de dolarización.

Mas debe tomarse en cuenta que esta camisa de fuerza monetaria exige ser más productivo, eficiente para atender las demandas de la sociedad actual y, en caso de las cooperativas de ahorro y crédito, de sus asociados.

Cooperativa OSCUS ha promovido la inclusión financiera de sectores tradicionalmente no atendidos por el sistema bancario, marcando el rumbo del desarrollo a través de la cooperación; inicialmente en la ciudad de Ambato y luego desconcentrándose a otros sectores geográficos,

primero a los cantones cercanos a la ciudad y luego al resto del país. A fines de 2016, la presencia de OSCUS estuvo en 10 ciudades, 6 provincias y 3 regiones geográficas ecuatorianas.

Actualmente OSCUS forma parte del grupo selecto de cooperativas de ahorro y crédito más grandes en el ámbito nacional. El impacto positivo en la Sierra Centro y luego en las otras localidades ha sido reconocido por la comunidad y por las autoridades de las localidades en donde mantiene sus Oficinas. Al año 2019, sus 120.000 asociados siguen creyendo en esta realidad.

Los nuevos desafíos van hacia la consolidación y afianzamiento del servicio a sus asociados y al cumplimiento de su doctrina cooperativa, cultivando y aplicando los valores y principios establecidos por este movimiento mundial. La combinación de la eficiencia empresarial cooperativa, el compromiso social y ambiental con la colectividad marcará el norte de una Institución que busca trascender en todos los estratos económicos en donde se asienta, especialmente, entre los más necesitados.

Igualmente, su visión es visibilizarse como actor preponderante del desarrollo nacional, apoyando la autogestión y los emprendimientos sea en momento de expansión o de crisis sistémicas a las que siempre están expuestas todas las economías.

En próximos años, luego de un segundo boom del petróleo, se avecinan dificultades que pueden ser oportunidades conforme sepamos dar la mejor respuesta como integrantes de OSCUS.

El ascenso nunca es en línea recta, los altibajos siempre han estado presentes en la trayectoria de las grandes instituciones. Si ha sido posible superarlos en el pasado, en el futuro será alcanzable con la unión y el compromiso de todos quienes conforman esta institución.

### ***1.1.2 Compromiso con el Sistema Cooperativo***

Más de medio siglo ha transcurrido desde que hombres y mujeres valientes, visionarios y, porque no afirmar, necesitados ciudadanos ambateños constituyeron la institución que hoy es la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.

En la presente síntesis de la larga trayectoria se puntualiza la fe en escoger al cooperativismo como alternativa de progreso y bienestar de las personas, basándose en los valores y principios como la solidaridad, el apoyo mutuo, la asociatividad, la transparencia, la democracia, y otros, que permitieron el engrandecimiento de la Cooperativa OSCUS.

Este recorrido histórico de permanente ascenso tanto cuantitativo como cualitativo presenta como telón de fondo a la comunidad de Ambato, de la provincia de Tungurahua, del centro del país y también con presencia en la Costa y Amazonía, de una de las instituciones financieras cooperativas de mayor presencia nacional, lo que genera un sentimiento profundo de satisfacción por el deber cumplido.

Nuestro aporte para que OSCUS continúe siendo el brazo financiero de todas las iniciativas comunitarias de la economía social o popular y solidaria, denominada únicamente, para contribuir al desarrollo local, éste constituye un compromiso indelegable.

### **1.1.3 Historia de la Cooperativa**

Luego de la catástrofe del terremoto de 1949 que asoló a la ciudad de Ambato y dejó en ruinas las ciudades de Patate y Pelileo, un distinguido grupo de mujeres entre las cuales destacamos, por su empuje y constancia, a María Trujillo Arias (+), y Carmen Liria Haro, quienes con la influencia positiva de la Iglesia Católica y por medios del direccionamiento del monseñor Bernardino Echeverría, a traves de conferencias de la doctrina cooperativa de los padres José Arellano y Alfredo Pazmiño, impulsaron actividades sociales de capacitación sobre los principios cooperativos, beneficios del esfuerzo propio y de la ayuda mutua motivando a 27 pioneros para enfrentar un gran desafío.

Es así que, con un capital reunido de 500 sucres, se constituyó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Centro Obrero de Instrucción Ltda., las personas que dieron nacimientos a este gran proyecto fueron los siguientes:

**Tabla 1-1:** Lista de Socios Fundadores

<b>Nombres y Apellidos</b>		<b>Nombres y Apellidos</b>	
1	Juan Soberón Lozada	15	José M. Chicaiza
2	Enrique Soberón Lozada	16	Augusto Mora
3	María Trujillo	17	Napoleón Villacís
4	Segundo Simón Pérez	18	Lautaro E. Paredes
5	Carmen Liria Haro	19	Luis H. Salazar
6	Julio Salomón Velasco	20	Gonzalo Chérrez
7	José Arellano	21	Juan E. Guanipatín
8	Maruja Velasteguí	22	Samuel Cortés
9	Remberto Rubio	23	Fausto Unda

10	José Abelardo Lasluisa	24	Alberto Báuz
11	José A. Paredes	25	Abelardo Gavilánez
12	César Lozada	26	Vicente Villacís
13	Luis A. Velasteguí	27	Vicente Albán
14	Vicente Villarroel		

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

De estos 27 fundadores de la institución, para el año 2000, permanecían como socios presentes los señores Juan y Enrique Soberón, Segundo Simón Pérez, siendo el Ing. Lautaro Paredes Llerena, quien hasta la presente fecha permanece como socio activo de la cooperativa, uno de los principales actores y recopiladores de los datos de este documento histórico. El 23 de junio de 1962 se celebró la Primera Asamblea Constitutiva dirigida por el padre José Arellano designando su directorio provisional, que se encargaría de realizar los trámites para la constitución legal y el registro en la Dirección Nacional de Cooperativas.

### **Primer directorio provisional de la cooperativa**

**Tabla 2-1:** Consejo de Administración

<b>Nombres</b>		<b>Dignidad</b>
1	Enrique Soberón	Presidente
2	José Arellano	Vicepresidente
3	Napoleón Villacís	Tesorero
4	Vicente Villacís	Secretario
5	Carlos Alulema	Vocal

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

**Tabla 3-1:** Vocales Suplentes

<b>Nombres</b>		<b>Dignidad</b>
1	Vicente Albán	Vocal
2	Abelardo Gavilánez	Vocal

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

**Tabla 4-1:** Consejo de Vigilancia

<b>Nombres</b>		<b>Dignidad</b>
1	Ignacio Valladares	Presidente
2	Abel Mayorga	Secretario

3	Jorge Flores	Vocal
---	--------------	-------

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.  
**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

**Tabla 5-1:** Comité de Crédito

Nombres		Dignidad
1	María Trujillo A.	Presidenta
2	José Freire T.	Secretario
3	César Masabanda	Vocal

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.  
**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

**Tabla 6-1:** Comisión de Educación

Nombres		Dignidad
1	José Arellano	Presidente
2	Carmen Liria	Secretaria
3	Segundo Pérez	Vocal

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.  
**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

Luego de los trámites pertinentes quedó registrada ante el Ministerio de Trabajo y Bienestar Social la Cooperativa de Ahorro y Crédito Centro de Instrucción Ltda., mediante acuerdo Ministerial No.6321 del 29 de mayo de 1963, fecha en la que inició su existencia legal.

La atención a los socios se la realizaba por medio de los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia y el Tesorero de forma Rotativa; inicialmente se atendía los domingos en la mañana. Las oficinas para el funcionamiento de la cooperativa fueron proporcionadas por las Damas del Centro Obrero, en el edificio de propiedad de esta organización, ubicado en las calles Sucre y Pasaje Rodó, también, proporcionaban materiales y equipos. Para el año de 1966 se amplía el horario de atención de 3 a 4 días por semana, con dos horas de atención diaria a partir de las 17h00.

Se debe recalcar la entrega total y desinteresada de quienes fueron directivos en esa época ellos demostraron una verdadera mística y consistencia de los principios doctrinarios y filosóficos del cooperativismo, su colaboración fue gratuita. A partir del 10 de enero de 1967, se abre la atención al público.

La última Asamblea, a la que asistieron masivamente los socios para escuchar los informes administrativos económicos y de control que sus directivos entregaban a sus mandantes, fue en el



mes de abril de 1978, en el local del actual Liceo Cevallos. Posteriormente se realizaron asambleas de representantes, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Supremo No.2572-A de junio 7 de 1978.

#### ***1.1.4 Cambio de Razón Social***

La cooperativa nació bajo el amparo de la ayuda de las Damas del Centro Obrero de Instrucción, consecuentemente y, como justo reconocimiento y gratitud, la razón social fue la misma. Para el año de 1970, la Asociación Cooperativa de Crédito del Centro Obrero de Instrucción cambia de razón social siendo su nuevo nombre Obra Social Cultural OSCUS. El Consejo de Administración consciente de la obra y ayuda generosa de la Fundación de origen español, de las damas que impulsaron la formación de la cooperativa, realizó el trámite correspondiente ante el Ministerio de Bienestar Social para el cambio de la razón social llamándose: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., nombre que quedó registrado en la Dirección Nacional de Cooperativas, mediante Acuerdo Presidencial del 6 de octubre de 1970.

Con la promulgación del Decreto 354 de 2005, las cooperativas de ahorro y crédito que estaban controladas por las Superintendencia de Bancos y Seguros incluyeron como parte de su razón social Cooperativa Financiera, siendo en este período el nombre de la institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. cooperativa financiera controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Posteriormente este requerimiento del organismo de control queda sin efecto y desde el año 2010 se mantiene su razón social como Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.

#### ***1.1.5 Oficinas al servicio de socios y clientes***

Como consecuencia del desarrollo positivo de la cooperativa en las áreas económicas, social y servicios, se hizo indispensable descentralizar las actividades que se realizaban exclusivamente en la ciudad de Ambato hacia los lugares de origen de sus asociados y aspirantes.

Al inicio de la creación de las agencias éstas se desenvolvían y prestaban atención a los socios y aspirantes los días domingos, recaudaciones que lo hacia el gerente con algún directivo o persona del lugar y en sitios en los que en muchos de los casos no se disponía ni siquiera de una silla.

Fue positiva la ayuda de los sacerdotes de las parroquias y cantones, no faltaba en sus sermones dominicales la orientación y la insinuación para que se afiliaran a la cooperativa.

**Tabla 7-1:** Fecha de creación de oficinas

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

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

#### 1.1.5.1 Edificio Matriz

Entre las obras más emblemáticas de la ciudad de Ambato está la construcción del edificio Matriz, obra majestuosa que representa el orgullo del esfuerzo cooperativo, siendo reconocido en el año 1988 con el premio Ornato a la ciudad de Ambato.

La construcción del edificio que se asienta en la calle Joaquín Lalama, entre Bolívar y Sucre, fue ejecutada por la firma Yépez Páez Cía. Ltda. Se suscribió el contrato por S/31.619.203.93 (sucres) el 20 de septiembre de 1979 y se concluyó en febrero de 1982 con un costo final de S/41.414.520.22 (sucres).

Dispone de todas las instalaciones debidamente equipadas para cumplir con su misión y gestión, especialmente el área confortable para la atención diaria a los asociados, clientes y usuarios en general.

### **1.1.6 Base Legal**

**Tabla 8-1:** Base Legal

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

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

### **1.1.7 Orientación Estratégica**

#### **Misión**

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

#### **Visión**

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

#### **Política de Calidad**

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

### **1.1.8 Cultura Organizacional**

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

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

## **Identidad Cooperativa**

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

## **Responsabilidad Social**

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

## **Trabajo en Equipo**

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

## **Gestión de Calidad**

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

### ***1.1.9 Valores Cooperativos***

**Ayuda Mutua.** – El compromiso cooperativo se traduce en lograr metas comunes en función del trabajo en equipo, potencializando las individuales de cada uno de sus integrantes.

**Responsabilidad.** – Enlazada a condiciones de calidad y eficiencia en la aplicación de la gestión corporativa para la satisfacción de los socios/clientes, actuando con buena fe en todas las operaciones y alineados al cumplimiento de obligaciones fiscales, relaciones laborales, transparencia de la información, defensa de los derechos del consumidor, en el ámbito de su gestión.

**Democracia.** – El gobierno participativo se ejerce a través de la asamblea general y de los consejos, quienes representan el nivel de propiedad con derechos, atribuciones y responsabilidades.

**Igualdad.** – Todos los socios tienen los mismos derechos y obligaciones, además participan en igualdad de condiciones.

**Equidad.** – Se reconocen el esfuerzo que aportan sus integrantes, de la manera justa y equilibrada, se distribuyen los excedentes entre todos sus asociados, según las políticas internas, prevaleciendo el fortalecimiento institucional.

**Solidaridad.** – Es compromiso de los cooperados elevar la calidad de vida de sus asociados y de la comunidad principalmente de aquellos sectores socio-económicos más vulnerables.

#### ***1.1.10 Principios Cooperativos***

**Adhesión abierta y voluntaria.** – La cooperativa es una organización abierta para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y aceptar las responsabilidades que eso conlleva, sin discriminación, género, raza, clase social, posición política o religiosa. La adhesión o retiro serán voluntarios, de acuerdo a lo establecido en el estatuto y demás normativa interna.

**Control democrático de los socios.** – La cooperativa es una institución democrática en donde todos sus socios podrán elegir y ser elegidos con igual derecho de voto, un socio un voto.

**Participación económica de los socios.** – Los socios contribuyen el capital social mediante los aportes en dinero, representados en certificados de aportación.

**Autonomía e independencia.** – La cooperativa es una organización autónoma e independiente, controlada democráticamente por sus socios.

**Educación, formación e información.** – La cooperativa brindará educación y entrenamientos a sus socios, representantes, directivos y funcionarios, de tal forma que contribuyen eficazmente a su desarrollo. La cooperativa informará al público acerca de su naturaleza, gestión financiera y los beneficios sociales que proporciona.

**Cooperación entre cooperativas.** – La cooperativa trabajará de manera conjunta con otras organizaciones para fortalecer el movimiento cooperativo de ahorro y crédito.

**Compromiso con la comunidad.** – La cooperativa trabajará para el desarrollo sostenible de su comunidad.

### *1.1.11 Valores Éticos Institucionales*

**Honestidad.** – Consiste en comportarse y expresarse con coherencia en relación a la identidad asumida por la institución; es el respeto a la verdad en concordancia con el entorno, los hechos, las personas y los recursos materiales y económicos involucrados en la gestión de la cooperativa.

**Empoderamiento.** – Gran sentido de identificación con los objetivos institucionales defendiendo y promulgando los intereses de la cooperativa y el cooperativismo de ahorro y crédito, como si fueran propios, anteponiendo los intereses institucionales a los particulares y que se sientan orgullosos de considerar a la cooperativa como propia.

**Actitud de servicio.** – Es la disposición para realizar el trabajo con conocimiento de las necesidades y expectativas de los socios/cliente, compañeros y proveedores asumiendo retos encaminados a la calidad y mejores resultados; brindando un trato cordial y amable; interesándose por el socio cliente, compañero y proveedor como persona; preocupándose por entender las necesidades y dar soluciones a sus problemas; y, realizar esfuerzos adicionales con el fin de exceder las expectativas.

**Confidencialidad.** – Es el deber ético de comprometerse a guardar en estricta reserva la información que es manejada en virtud de su trabajo y de la gestión institucional, durante y después del desempeño de sus funciones.

**Lealtad.** – Es el compromiso de practicar la filosofía institucional y alcanzar sus objetivos.

**Confianza.** – Es transmitir a: socios, clientes, assembleístas, directivos, gerente, asesor jurídico y trabajadores, que quienes conformamos la cooperativa, son un grupo capaz y actuamos de manera transparente.

**Respeto.** – Consiste en valorar los intereses y necesidades de uno mismo y de los demás, es también la capacidad de aceptar los diferentes criterios y actitudes principalmente en el desempeño de su cargo acorde a la filosofía de la cooperativa, reconociendo la libertad y privacidad de cada persona y de los grupos de interés evitando todo acto de violencia.

**Responsabilidad.** – Asumida con un valor universal, la cooperativa, en coherencia con su filosofía acoge los siguientes niveles de responsabilidad, en los que las diferentes instancias deberán enmarcar su accionar.

**Competencia leal.** – Es compartir experiencias y conocimientos individuales en procura de cumplir los objetivos institucionales; es el reconocimiento del trabajo del compañero o del equipo, evitando la competencia desleal.

**Integridad.** – Es la aplicación de los valores cooperativos y éticos; y de los compromisos institucionales.

### ***1.1.12 Antecedentes históricos***

Después de una revisión realizada sobre temas de análisis de operatividad de servicios financieros a la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. de la ciudad de Ambato, en la biblioteca perteneciente a la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH, en la Unidad Documental; determinamos que no se han realizado temas de tesis similares a la presente investigación propuesta.

## **1.2 Fundamentación teórica**

### ***1.2.1 Sistema Financiero Ecuatoriano***

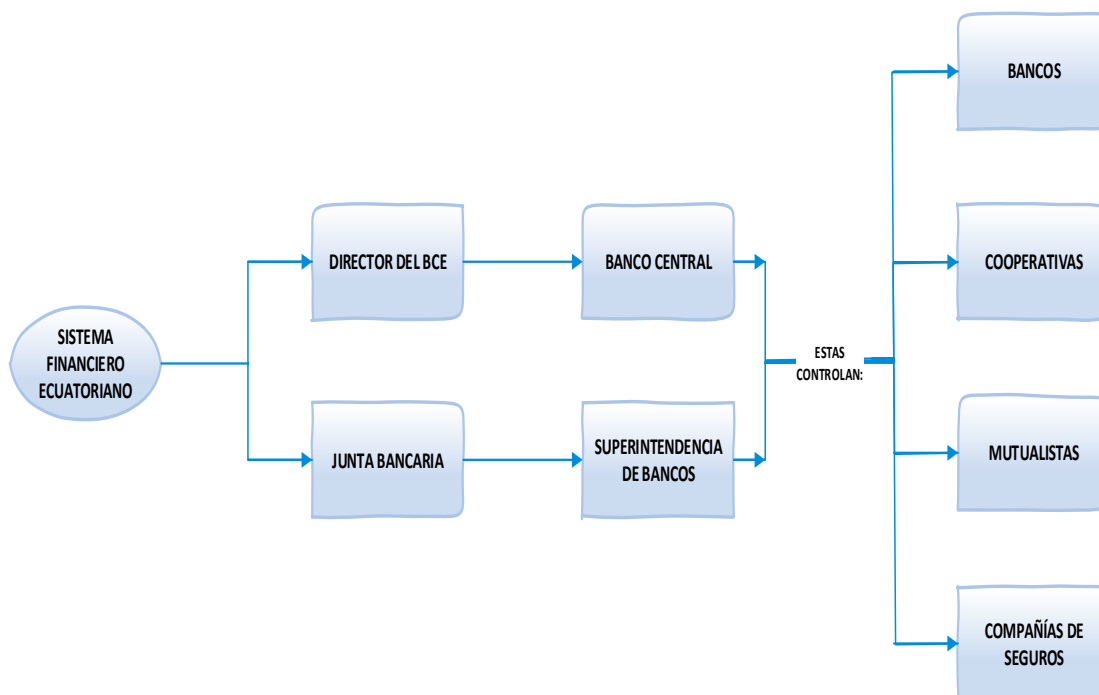
El Sistema Financiero Ecuatoriano se encuentra compuesto por un conjunto de principios y normas jurídicas que se basan en instrumentos y documentos especiales que nos permiten canalizar el ahorro y la inversión de los diferentes sectores hacia otros que lo necesitan y esto conlleva al apoyo y desarrollo de la economía. (Finanzas Personales Ecuador, 2019)

Las instituciones que forman este sector financiero en Ecuador tienen como característica la intermediación financiera del sector público con la entidad, encargadas de captar recursos del público a través del ahorro para posteriormente utilizar dichas captaciones en operaciones de inversión y crédito. (Finanzas Personales Ecuador, 2019)

El Sistema Financiero Ecuatoriano está conformado por instituciones financieras privadas, instituciones financieras públicas, compañías de seguros, instituciones de servicios financieros y compañías auxiliares populares y solidarias.

### 1.2.2 Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano

La estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano se basa en el régimen establecido por el Banco Central, donde intervienen varios organismos autónomos reguladores como el Directorio del Banco Central, el mismo que está supervisado por el Estado ecuatoriano y la Superintendencia de Bancos y Seguros encargada del control y supervisión de las funciones de las instituciones financieras.



**Figura 1-1:** Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: Vasco, J, 2019

### 1.2.3 Órganos Rectores del Sistema Financiero Ecuatoriano

**Superintendencia de Bancos.** – Entidad autónoma que regula, controla y supervisa cada una de las funciones de las instituciones financieras.

**Junta Bancaria.** – Organismo controlado por la Superintendencia de Bancos; se encarga de dictar resoluciones, regulaciones y leyes que permiten el correcto desarrollo y funcionamiento de este sistema en la economía.

**Banco Central del Ecuador.** – Es un organismo público autónomo, cuya finalidad es promover el sano desarrollo del sistema financiero y proporcionar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos.



**Ministerio de Finanzas.** – Es el ente del Gobierno responsable de la función financiera, es el órgano central rector encargado de los sistemas de presupuesto, tesorería, determinación y recaudación de los recursos financieros.

**Contraloría General del Estado.** – Es un organismo técnico central encargado del control de los sistemas de contabilidad y la utilización de los recursos estatales.

#### ***1.2.4 Instituciones Financieras***

Son entidades que prestan servicios financieros a sus clientes, es decir, una compañía que ofrece a sus clientes (familias, empresas, Estado) servicios relacionados con el dinero que posee o necesita. Por lo tanto, las instituciones financieras son meros intermediarios ya que se ubican entre las distintas partes intervinientes. (MANUELMP, 2012)

#### ***1.2.5 Cooperativismo***

##### ***1.2.5.1 Antecedentes del Cooperativismo***

El sentido de cooperación ha sido muy notable en el Ecuador desde la prehistoria. Sabemos que la minga existía antes de los incas. Con la minga se convocaba y se sigue convocando a todos los vecinos de la comunidad para trabajar conjuntamente y construir obras comunitarias tan importantes como caminos, acequias y edificios públicos. (Galarza, 2004).

El origen del cooperativismo ecuatoriano se remonta a fines del siglo XIX, cuando se organizan las primeras instituciones mutualistas de la mano de artesanos, industriales, obreros, comerciantes, empleados y patronos; instituciones caracterizadas por ser entidades gremiales y multifuncionales.

Ecuador tiene una amplia trayectoria de cooperativismo de más de un siglo, vinculado no solo al ahorro y crédito sino también al sector no financiero, es decir, cooperativas de transporte, producción, servicios, de comercialización, entre otros. El sistema cooperativo en el Ecuador es sumamente una extensa tradición histórica debido a que ha ejecutado operaciones de una gran influencia para el desarrollo de sus habitantes, se puede decir que los miembros de este desarrollo también han obtenido un lucro personal ya que el país a lo largo de la historia su crecimiento económico fue lento.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), destacó que esto permitió que con el transcurso del tiempo se consolide un sector que ha permitido a través de estas formas de organización, procesos de redistribución de la riqueza más interesantes.

Se debe tener en claro que el cooperativismo sencillamente es un ligado de diversas personas ya sea naturales o jurídicas que forman o pertenecen a una parte de una sociedad ya que si es el caso del Ecuador deben estar legalizada por la Superintendencia de bancos que es aquella entidad que busca respaldar y beneficiar las actividades micro empresariales del país.

#### *1.2.5.2 Importancia del Cooperativismo*

La importancia social de las cooperativas en el Ecuador es de suma importancia ya que debido a esto nace el sistema cooperativo en el Ecuador siendo esto una considerable respuesta social para sustituir las considerables faltas de préstamos y en varios casos para impedir prestamos de personas avaras, mediante fue pasando el tiempo el área de las cooperativas fue experimentando diversos tipos de transformaciones, las zonas sociales que cuentan con pocos recursos en el pasado no han podido acceder a las cooperativas por carencia de prestigio y garantías de tipo económicas. El cooperativismo desde principios de los años 70 ha tenido varias modificaciones en correlación a los grupos originales, los cambios están vinculados con el área urbana y proyectando movimientos a las empresas de clase económica medias y altas. (Burgos, 2017).

#### *1.2.6 Servicios Financieros*

Los servicios financieros son actividades realizadas con el propósito de movilizar los recursos de un grupo de personas determinado. Se realizan una serie de movimientos que canalizan los excedentes de dinero de las personas o empresas, hacia la adquisición de productos o servicios que generan valores adicionales al inicialmente invertido éstos pueden estar representados en unidades monetarias reales (moneda) o en unidades de valor (nominales). (Finanzas, 2011)

##### *1.2.6.1 Establecimientos que prestan servicios financieros*

- Bancos y/o corporaciones financieras nacionales o internacionales.
- Corporaciones de ahorro y Vivienda
- Empresas de seguros generales, de vida, de crédito, corredores.
- Administradoras de fondos: Generales, de pensiones, mutuos, para la vivienda, de inversión.
- Bolsas de comercio y de valores.

- Compañías de financiamiento comercial.
- Casas de cambio, Cooperativas entre otros. (Finanzas, 2011)

### ***1.2.7 Estudio de Mercado***

Según (Urbina, 2010), el estudio de mercado se denomina a la primera parte de la investigación formal del estudio. Consta de la determinación y cuantificación de la demanda y la oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización.

Según (Padilla, 2011), el estudio de mercado busca estimar la cantidad de bienes y servicios que la comunidad adquiriría a determinado precio.

En el estudio de mercado se entiende que:

- Es el punto de partida de la presentación detallada del proyecto.
- Sirve para los análisis técnicos, financieros y económicos.
- Abarca variables sociales y económicas.
- Recopila y analiza antecedentes para la conveniencia de producir y atender una necesidad.

#### ***1.2.7.1 Objetivos del Estudio de Mercado***

- Ratificar la existencia de una necesidad insatisfecha en el mercado, o la posibilidad de brindar un mejor servicio que el que ofrecen los productos existentes en el mercado.
- Determinar la cantidad de bienes o servicios provenientes de una nueva unidad de producción que la comunidad estaría dispuesta a adquirir a determinados precios.
- Conocer cuáles son los medios que se emplean para hacer llegar los bienes y servicios a los usuarios.
- Dar una idea al inversionista del riesgo que su producto corre de ser o no aceptado en el mercado.

#### ***1.2.7.2 Características del Estudio de Mercado***

- La recopilación de la información debe ser sistemática
- El método de recopilación deber ser objetivo y no tendencioso
- Los datos recopilados siempre deben ser información útil.

- El objeto de la investigación siempre debe tener como objetivo final servir como base para la toma de decisiones.

### ***1.2.8 Pasos a seguir en la Investigación***

- Definición del problema. Implica un conocimiento completo del problema. Debe tomarse en cuenta que siempre existe más de una alternativa de solución y cada alternativa produce una consecuencia específica.
- Necesidades y fuentes de información. Las fuentes primarias, que consisten básicamente en investigación de campo por medio de encuestas, y las fuentes secundarias, que se integran con toda información escrita existente sobre el tema.
- Diseño, recopilación y tratamiento estadístico de los datos. Si se obtiene información a partir de encuestas habrá que diseñar estas de manera distinta a como se procede en la obtención de información de fuentes secundarias.
- Procedimiento y análisis de datos. Una vez que se cuenta con toda la información necesaria proveniente de cualquier tipo de fuente, se continúa con el procesamiento y análisis.
- Informe. El investigador rinda su informe, el cual deberá ser veraz, oportuno y no tendencioso. (Urbina, 2010)

### ***1.2.9 Investigación operativa***

La investigación operativa (I.O) constituye un excelente método para obtener información sobre la realidad de una actividad que se pretende mejorar. (Martín, 1958)

#### ***1.2.9.1 Características Generales***

La Investigación Operativa es un útil importante en toda reforma o planificación. La definición más difundida de la I.O es la dada por los profesores Morse y Kimball: “es un método científico que permite proporcionar a los dirigentes de una base cuantitativa sobre las operaciones que se encuentran bajo su gobierno”. (Martín, 1958)

También se la define como “la ciencia de la preparación de las decisiones, la investigación científica que se desarrolla en un proceso considerado en su totalidad, con objeto de utilizarla para poder adaptar las decisiones más adecuadas a los fines que se persiguen” (Martín, 1958)

La I.O., siempre que es posible, tiende a establecer sobre bases racionales y cualitativas la elección entre diferentes decisiones que se ofrecen al dirigente y la previsión de sus consecuencias. (Martín, 1958)

### **1.2.10 Encuesta**

La encuesta la define el Prof. García Ferrado como “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”

Mediante la encuesta se obtienen datos de interés sociológico interrogando a los miembros de un colectivo o de una población. Como características fundamentales de una encuesta, Sierra Bravo destaca:

- La encuesta es una observación no directa de los hechos sino por medio de lo que manifiestan los interesados.
- Es un método preparado para la investigación.
- Permite una aplicación masiva que mediante un sistema de muestreo pueda extenderse a una nación entera.
- Hace posible que la investigación social llegue a los aspectos subjetivos de los miembros de la sociedad. (Ferrado, 2012)

Es un procedimiento para la recogida de información en una población concreta y a su vez la técnica que se utiliza para guiar la recogida de la misma. Aravena y cols. (2006) la definen como “una estrategia de investigación basada en las declaraciones verbales de una población concreta, a la que se realiza una consulta para conocer determinadas circunstancias políticas, sociales o económicas, o el estado de opinión sobre un tema en particular”. (Toledo, 2012)

## **1.3 Marco conceptual**

**Capital.** – Significa el monto neto aportado por el o los titulares de una empresa, aplicado a la actividad de la misma. (Greco, 2010)

**Amortización Financiera.** – Pago parcial de una obligación. Procedimiento para extinguir una deuda. (Greco, 2010)

**Análisis Financiero.** – Uso de técnicas determinadas para verificar los documentos financieros de una empresa y para examinar los movimientos de fondos, bienes y servicios propios de la empresa y la influencia de los externos. (Greco, 2010)

**Viabilidad.** – Es un concepto que toma relevancia especialmente cuando de llevar a cabo un proyecto, un plan o misión se pretende o se planea llevar a buen puerto el objetivo planeado. (Kotler, 2005)

**Mercado Financiero.** – Se puede definir el mercado financiero como aquel mecanismo a través del cual se realiza el intercambio o transacción de activos financieros y se determina su precio, siendo irrelevante si existe un espacio físico o no. Es decir, es el lugar físico, o virtual donde se compran y se venden los activos financieros y donde se pone el precio de cada uno de ellos. (simple, Economía simple.net, 2016)

**Actividad Financiera.** – Comprende a todas aquellas personas o entidades que desarrollan intermediación habitual entre la oferta y demanda de recursos financieros. (Greco, 2010)

**Tasa de Interés.** – Remuneración del capital. En el caso de recibir un préstamo, será el precio a abonar por la utilización de ese capital. (Greco, 2010)

**Crédito.** – Un crédito es una operación en la que un acreedor, presta una cantidad de dinero durante un tiempo determinado a un deudor, que lo devolverá en un futuro con intereses. (simple, economía simple.net, 2016)

**Rentabilidad.** – Hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión que hemos realizado previamente tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial. (Kotler, 2005)

**Sistema Financiero.** – Está constituido por el conjunto de instituciones que intermedian entre los demandantes y oferentes de recursos financieros, y comprende todas las plazas financieras entre los sujetos y los sectores económicos. (Greco, 2010)

**Préstamo.** – Operación por la cual el prestamista entrega dinero al prestatario, con el fin de uso por parte de este, y con el compromiso de su posterior devolución, al cabo de cierto tiempo, conjuntamente con los intereses convenidos. (Greco, 2010)

**Indicadores Económicos.** – Mediciones utilizadas con el objeto de determinar la situación de una economía. Ciertas magnitudes que reflejan particularmente bien lo que ha ocurrido, lo que ocurre o lo que va a ocurrir. (Greco, 2010)

**Índice.** – Cifra resultante de dividir cantidades con la finalidad de utilizarla como instrumento para examinar comportamientos. (Greco, 2010)

**Morosidad.** – Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización. (Economipedia, 2015)

## CAPÍTULO II:

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 1.4 Modalidad de la investigación.

Las investigaciones con enfoque mixto consisten en la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. Pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”). Alternativamente, estos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”). (Sampieri, 2014).

En el presente estudio se mostrará la manera en que la idea se desarrolla y se transforma en el planteamiento del problema de investigación cualitativa. Se considera cinco elementos que resultan fundamentales para plantear cuantitativamente el problema: objetivos de investigación, preguntas de investigación, justificación de la investigación, viabilidad de esta y evaluación de las deficiencias en el conocimiento del problema.

#### 1.5 Tipos de investigación

**Diseño transversal.** – Toma una instantánea de una población en un momento determinado, lo que permite extraer conclusiones acerca de los fenómenos a través de una amplia población.

Este estudio se desarrollará considerando los servicios financieros actuales que la Cooperativa ofrece a sus clientes, analizándolos individualmente para conocer su operatividad e identificando elementos que necesita mejorar. También se identificará la satisfacción al cliente mediante encuestas aplicadas a los socios que se encuentran en la base de datos hasta el año 2019.



## 1.6 Diseño de investigación

**No experimental.** – Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. (Sampieri, 2014)

Las variables serán analizadas tal cual sin modificarlas ni manipularlas, lo que se requiere es identificar como el análisis de operatividad contribuye a mejorar el servicio al cliente e identificar factores de competitividad.

## 1.7 Nivel de investigación

**Descriptivo.** – Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Spurrier, 2012)

El método descriptivo se aplica al momento de realizar el diagnóstico situacional mediante la aplicación de encuestas que permitan describir la situación actual de la COAC con respecto a la operatividad de servicios financieros que ofrece a la comunidad en general.

**Correlacional.** – Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables (Spurrier, 2012)

En este caso queremos conocer la relación que existe entre las dos variables identificadas; como el análisis de operatividad en los servicios financieros ayuda a mejorar los factores competitivos que tiene la COAC para mantener la fidelidad de los clientes y captar un nuevo segmento.

## **1.8 Métodos, técnicas e instrumentos**

### **1.8.1 Métodos**

**Inductivo.** – En este planteamiento investigativo las premisas son la base de la conclusión, para poder obtener un resultado final basado en la investigación a través del método inductivo, es necesario tener factores que agilicen el análisis a modo de premisas. La conclusión es segura ya que se fundamenta en evidencia probable. (Spurrier, 2012)

Se evidencia el incremento de clientes en los últimos años en la COAC lo que indica que los socios están satisfechos con los servicios financieros que obtiene a través de la institución.

**Deductivo.** – Permite razonar y explicar la realidad partiendo de leyes o teorías generales hacia casos particulares. (Sampieri, 2014)

Mediante estudios realizados se evidencia que la calidad del servicio es una consideración más importante para el usuario de servicios bancarios que las tasas de interés.

### **1.8.2 Técnicas**

Para la obtención de información del análisis operativo se realizarán encuestas dirigidas a los socios de la Cooperativa para una visión más clara de las necesidades que tengan, con el fin de conocer la importancia de mejorar los servicios competitivos que ofrece la cooperativa.

### **1.8.3 Instrumentos**

Para realizar dicho estudio se realizará un cuestionario en donde se determinará preguntas específicas del estudio dirigido al personal de planta de la Cooperativa para poder conocer cuál es su posición y criterio con este análisis.

## **1.9 Población y muestra**

### **1.9.1 Población**

Para la presente investigación se aplica una metodología exploratoria, la cual se basa en la obtención de información interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. de la oficina Matriz ubicada en el cantón Ambato, siendo un número total de 26160 socios activos según la base de datos de la COAC OSCUS Ltda. hasta la actualidad; población para poder

determinar el valor de la muestra y conocer el número de encuestas que se debe realizar para la obtención de la información.

### **1.9.2 Muestra**

Teniendo un conocimiento previo de la población total, aplicamos la siguiente fórmula para obtener nuestra muestra a encuestar.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(26160)}{(0.05)^2(26160 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{25124.064}{66.3579}$$
$$n = 378.614$$

$n = 379$  encuestas a realizar

**El significado de los términos es:**

<b>Estadística</b>	<b>Descripción</b>
N	Tamaño de la población (26160)
E	Margen de error (0.05)
Z	Margen de confianza, 95% constante 1,96
P	Probabilidad de que el evento ocurra (0.5)
Q	Probabilidad de que el evento no ocurra (0.5)
N	Tamaño de la muestra

### **1.10 IDEA A DEFENDER**

El análisis de operatividad de servicios financieros mejorará los factores competitivos de la Cooperativa OSCUS Ltda. en la ciudad de Ambato en el año 2020.

### **1.11 VARIABLES**

#### **1.11.1 Variable independiente**

Diagnóstico actual de la operatividad de servicios financieros.

#### **1.11.2 Variable dependiente**

Mejorar los factores competitivos.

## **CAPITULO III:**

### **3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **3.1 Resultados y discusión de resultados**

##### **3.1.1 *Análisis de resultados***

###### **3.1.1.1 *Análisis de las encuestas a los socios***

Una vez aplicada las encuestas a los socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. en el edificio Matriz de la ciudad de Ambato, determinamos que de los 379 encuestados en base a la fórmula aplicada anteriormente, un 48.55% oscila entre una edad de 46 a 65 años siendo el rango de edad mayoritario, un 36.41% representa a personas que están entre los 36 a 45 años, el 8.97% de los socios está entre 18 a 35 años e incluimos a las personas mayores de 65 años con un equivalente de 6.07%.

Dentro de la población encuestada cabe mencionar que el 69.66% representa al género femenino y el 30.34% pertenece al género masculino.

#### **Investigación de mercado**

Esta investigación tiene como objetivo recolectar información que permita mejorar la operatividad de los servicios financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. (Ver anexo 1).

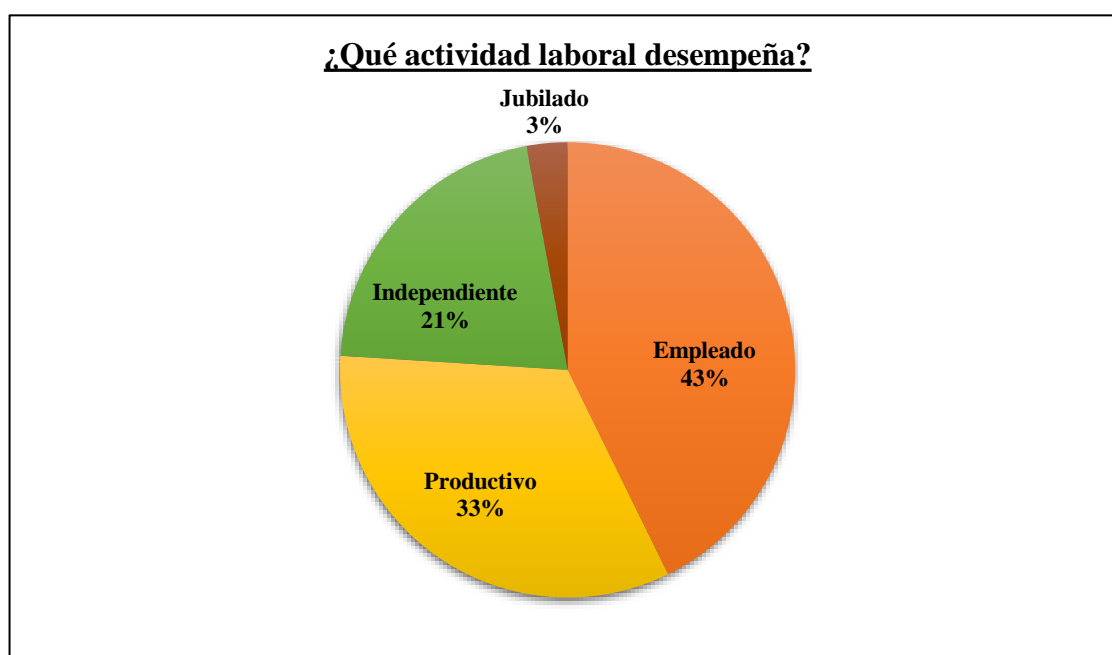
### Pregunta 1. ¿Qué actividad laboral desempeña?

**Tabla 9-3:** Actividad Laboral

No.	Opciones	Resultado	%
1	Productivo	126	33,25%
2	Empleado	162	42,74%
3	Jubilado	11	2,90%
4	Independiente	80	21,11%
	<b>Total:</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vasco, J, 2019



**Gráfico 1-3:** Actividad Laboral

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vasco, J, 2019

Esta pregunta fue diseñada para determinar la ocupación los socios activos de la COAC OSCUS Ltda., en la ciudad de Ambato con lo cual se pudo constatar que existe un alto índice representado con el 42,74% de empleados, un buen nivel en el sector productivo representado con el 33.25%, independientemente un 21.11% y una minoría del 2.90% hacia los jubilados.

**Pregunta 2. ¿La Cooperativa OSCUS Ltda., brinda servicios financieros acorde a su necesidad?**

**Tabla 10-3:** Satisfacción de los clientes

No.	Opciones	Resultado	%
1	Si	321	84,69%
2	No	58	15,31%
	<b>Total:</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vasco, J, 2019



**Gráfico 2-3:** Satisfacción de los clientes

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vasco, J, 2019

La Cooperativa OSCUS Ltda. cuenta con un amplio campo de servicios financieros que aportan a cada necesidad de los socios, siendo cerca del 85% de favoritismo y un 15% en contra.

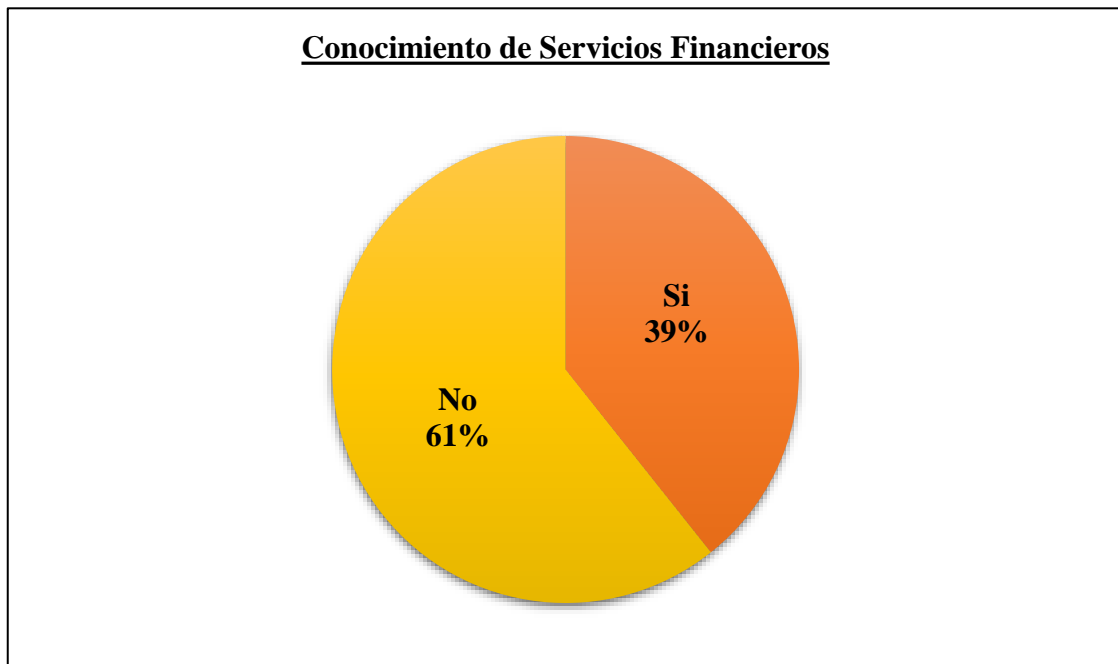
**Pregunta 3. ¿Conoce todos los servicios financieros que la Cooperativa ofrece?**

**Tabla 11-3:** Conocimiento de los Servicios Financieros

No.	Opciones	Resultado	%
1	Si	149	39,31%
2	No	230	60,69%
	<b>Total:</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vasco, J, 2019



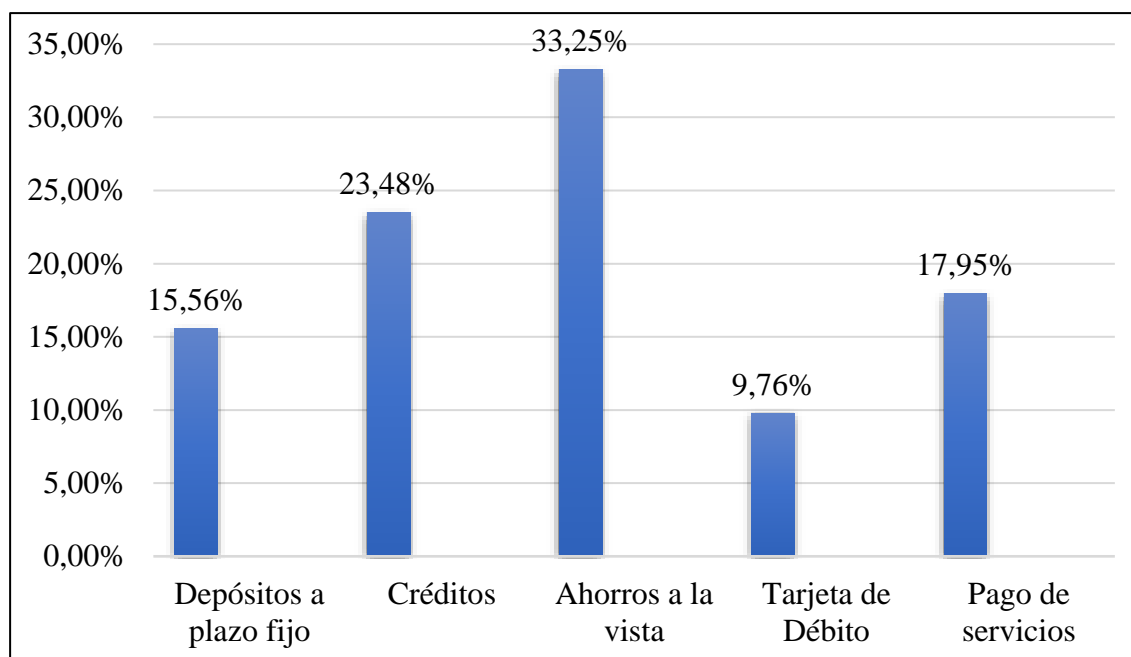
**Gráfico 3-3:** Conocimiento de Servicios Financieros

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vasco, J, 2019

En lo que respecta al conocimiento de servicios financieros brindados por la Cooperativa, existe un 61% de la población encuestada que los desconoce mencionando la falta de publicidad en los diferentes medios y un 39% de los encuestados considera que conoce los servicios brindados en su totalidad.

#### Pregunta 4. ¿Qué sistema financiero usted ha utilizado?



**Gráfico 4-3:** Servicios financieros utilizados

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vasco, J, 2019

Dentro de los servicios financieros que los socios ocupan en la cooperativa, existe un 33,25% de los encuestados que opta por ahorros a la vista, un 23,48% que ha realizado un crédito, un 17,95% de socios que se acercan a la cooperativa por el tema de pago de servicios, un 15,56% se inclina por los depósitos a plazo fijo y un 9,76% ocupa la tarjeta de débito.



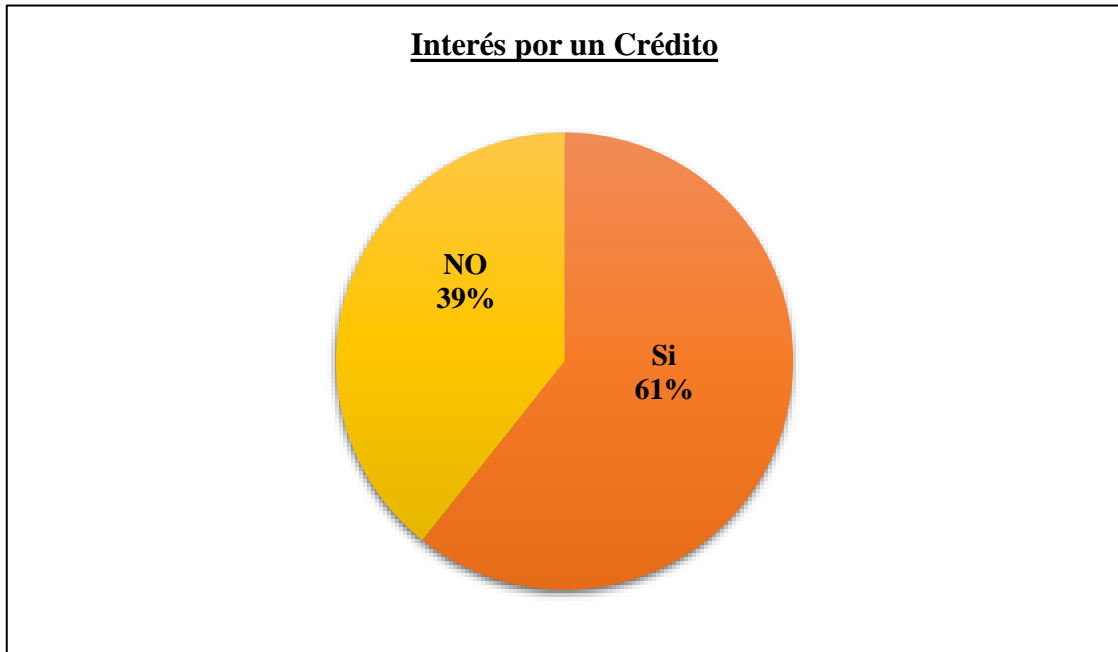
**Pregunta 5. ¿Ha optado usted por un servicio financiero crediticio?**

**Tabla 12-3:** Interés por un crédito

No.	Opciones	Resultado	%
1	Si	230	60,69%
2	No	149	39,31%
	<b>Total:</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vasco, J, 2019



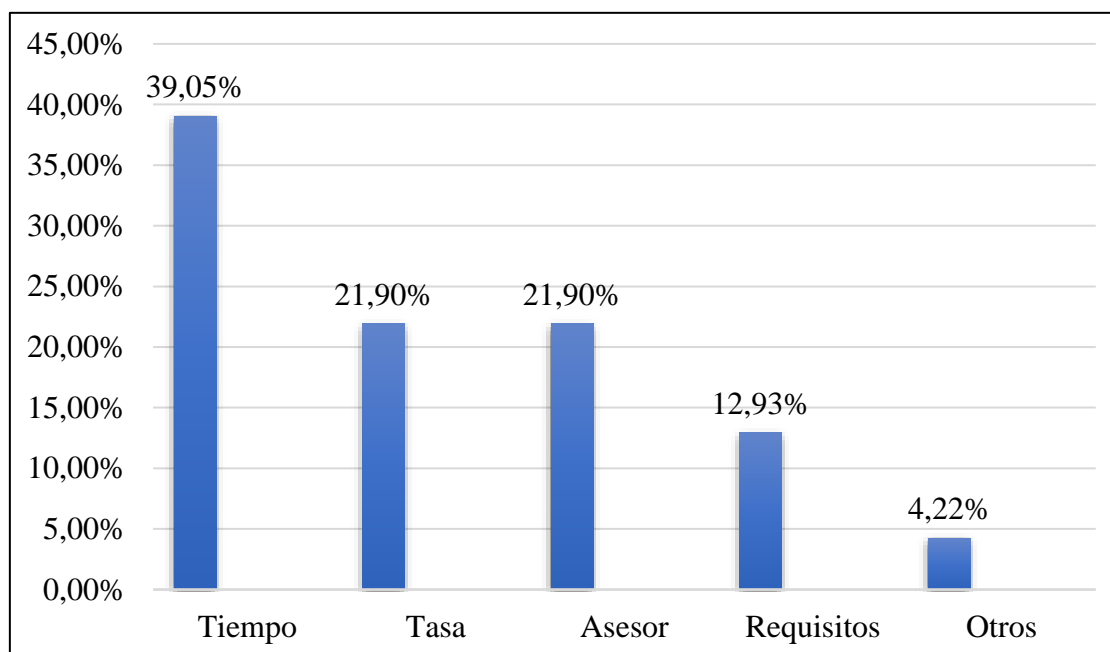
**Gráfico 5-3:** Interés por un Crédito

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vasco, J, 2019

En cuanto a la frecuencia de crédito, apreciamos que existe interés pues más del 61% ha realizado un crédito o quiere realizarlo, mientras que el 39% no ha tenido la experiencia de realizarlo o no ha tenido la necesidad de acudir a uno.

**Pregunta 6. ¿Qué sugerencia daría usted para mejorar el proceso de crédito?**



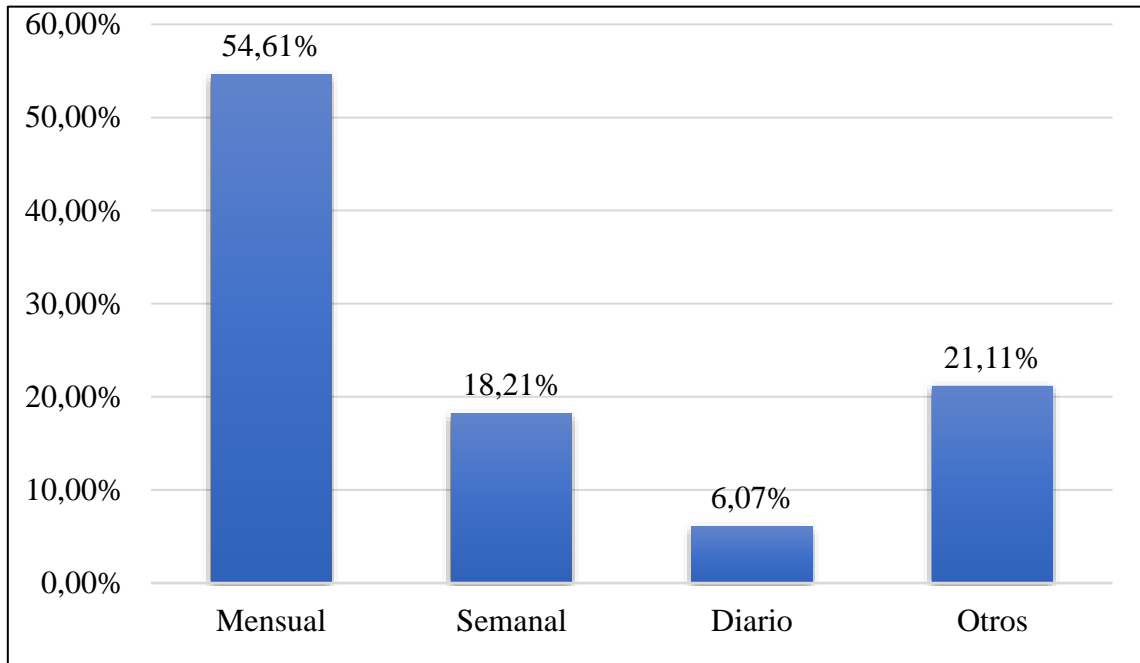
**Gráfico 6-3:** Características a mejorar en el Crédito

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vasco, J, 2019

Los socios activos de la Cooperativa OSCUS mediante un sondeo realizado en el edificio Matriz de la ciudad de Ambato dan como sugerencia mejorar ciertas características dentro del proceso crediticio siendo el tiempo el factor clave para satisfacer a sus socios, mencionan que existe confusión en los requisitos y demandan mayor control a los asesores que los atienden.

**Pregunta 7. ¿Con que frecuencia usted realiza ahorros?**



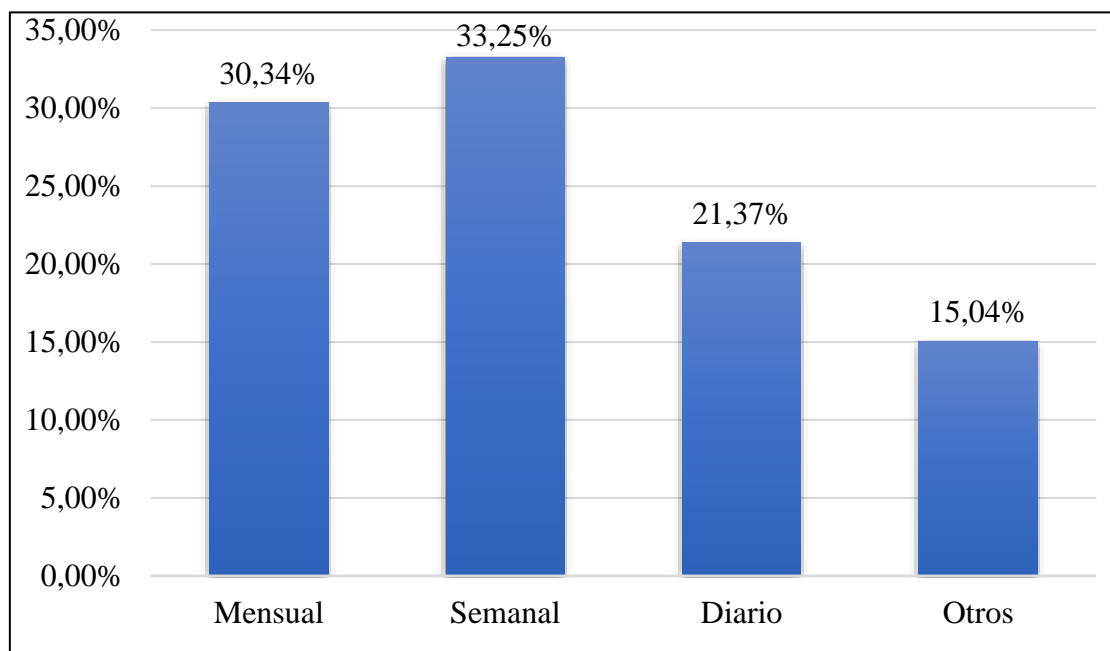
**Gráfico 7-3:** Frecuencia de ahorros

**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

De los resultados obtenidos el 54,61% de los socios encuestados manifiesta que realizan sus ahorros de una manera mensual, el 18,21% comenta que realiza ahorros con una frecuencia semanal, el 6,07% indica que su manera de ahorro es diaria y un 21,11% tiene un periodo entre 3,4 y 5 meses.

**Pregunta 8. ¿Con que frecuencia usted hace uso del cajero automático?**



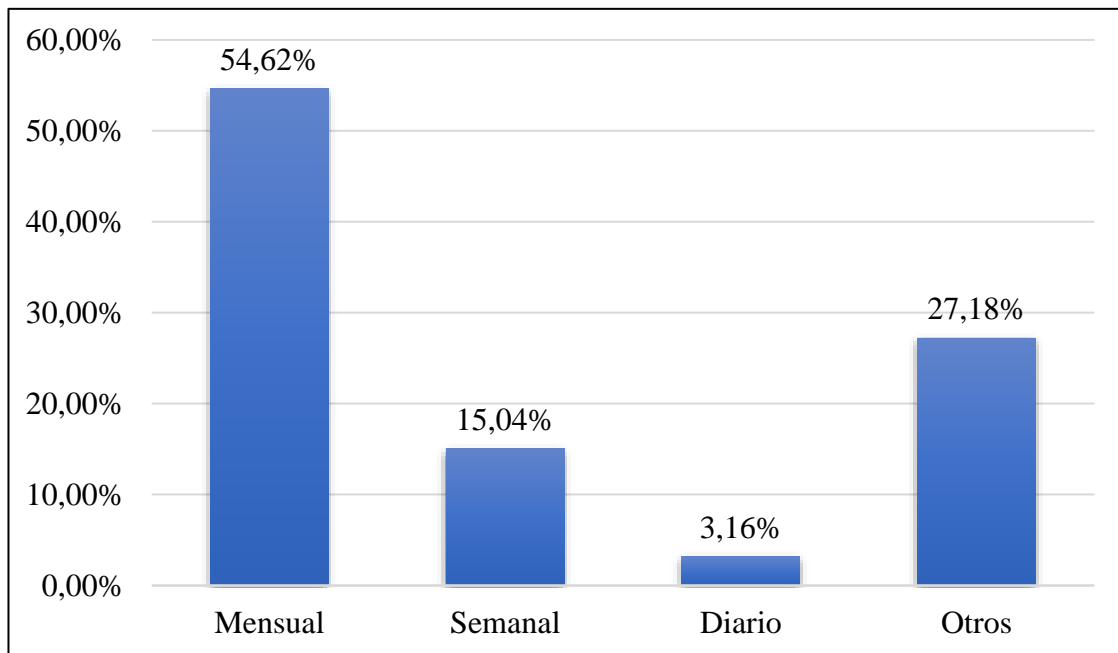
**Gráfico 8-3:** Frecuencia de uso del Cajero Automático

**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

Como resultado de la investigación realizada a los socios, el uso del cajero automático de manera mensual está representada por el 30,34%, de manera semanal el 33,25% de los socios hace uso del mismo, el 21,37% utiliza este servicio de manera diaria y el 15,04% no tiene una frecuencia específica.

**Pregunta 9. ¿Con que frecuencia usted realiza compras con su tarjeta de débito?**



**Gráfico 9-3:** Frecuencia de compras con Tarjeta de Débito

**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

El servicio de la Tarjeta de Débito también tiene su influencia dentro de la institución y fuera de ella, es así que se realizan compras con la misma siendo un 54,62% de la población encuestada que manifiesta que realiza estas compras de manera mensual, el 15,04% de manera semanal, un 3,16% que realiza compras de manera diaria y como restante el 27,18% de la población que comenta que realiza compras en otros períodos.

**Pregunta 10. ¿Continuaría usted utilizando los servicios financieros que la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. le brinda?**

**Tabla 13-3:** Fidelidad con la Cooperativa

No.	Opciones	Resultado	%
1	Si	356	93,93%
2	No	23	6,07%
	<b>Total:</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vasco, J, 2019



**Gráfico 10-3:** Fidelidad con la Cooperativa

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vasco, J, 2019

De los resultados obtenidos el 93,93% de los encuestados manifiestan su fidelidad con la Cooperativa OSCUS Ltda., mencionando que si continuarían utilizando los servicios financieros que la institución brinda al público, siendo el 6,07% restante que decide no usar los servicios financieros y acudir a entidades aledañas.

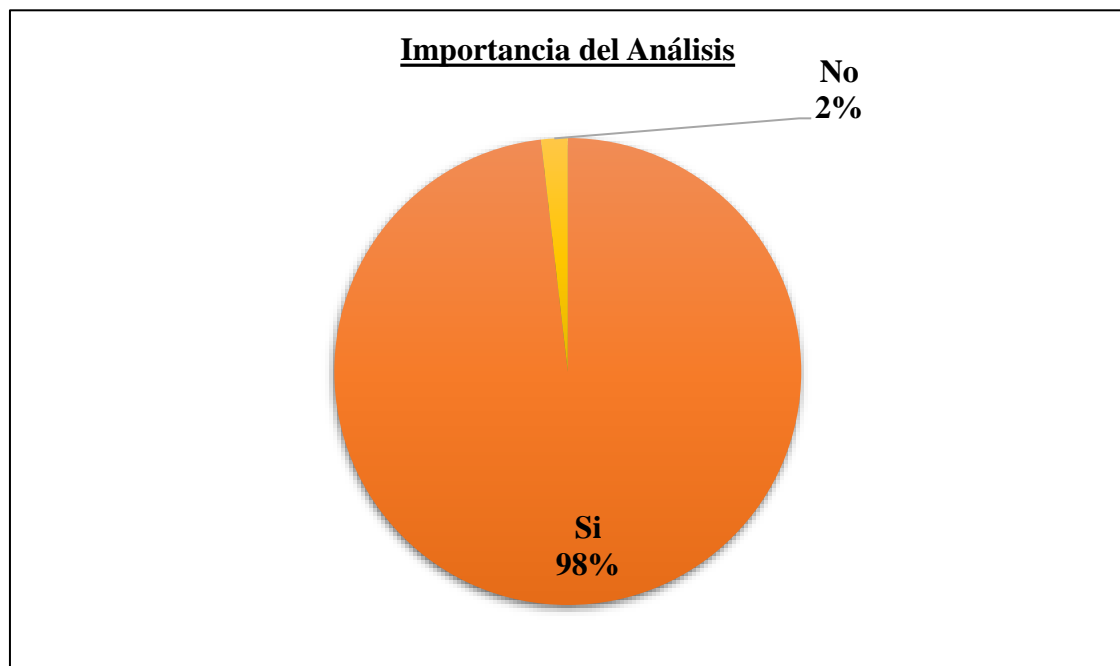
**Pregunta 11. ¿Considera usted que el emitir un análisis de operatividad de servicios financieros ayudará a la correcta toma de decisiones y la mejora de la competitividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.?**

**Tabla 14-3:** Importancia de la investigación.

No.	Opciones	Resultado	%
1	Si	367	96,83%
2	No	12	3,17%
<b>Total:</b>		<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vasco, J, 2019



**Gráfico 11-3:** Importancia de la investigación.

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Vasco, J, 2019

El 98,15% de los encuestados manifiesta que la aplicación de un análisis de operatividad de servicios financieros si ayudará a la correcta toma de decisiones y la mejora de la competitividad de la Cooperativa OSCUS Ltda., mientras el 1,84% manifiesta que no tiene relevancia el análisis.

### *3.1.1.2 Análisis de la entrevista al personal de planta*

Una vez realizada la entrevista al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. en el edificio Matriz de la ciudad de Ambato, determinamos que de los 14 entrevistados el 71,42% pertenece a la parte administrativa y el 28,58% ocupan cargos operativos.

### **Investigación de mercado**

Para esta entrevista se realizó un cuestionario dando a participar al personal operativo y administrativo de la Cooperativa con el objetivo de recaudar información que permita realizar esta investigación y aporte a la institución un beneficio oportuno. (Ver anexo 2).



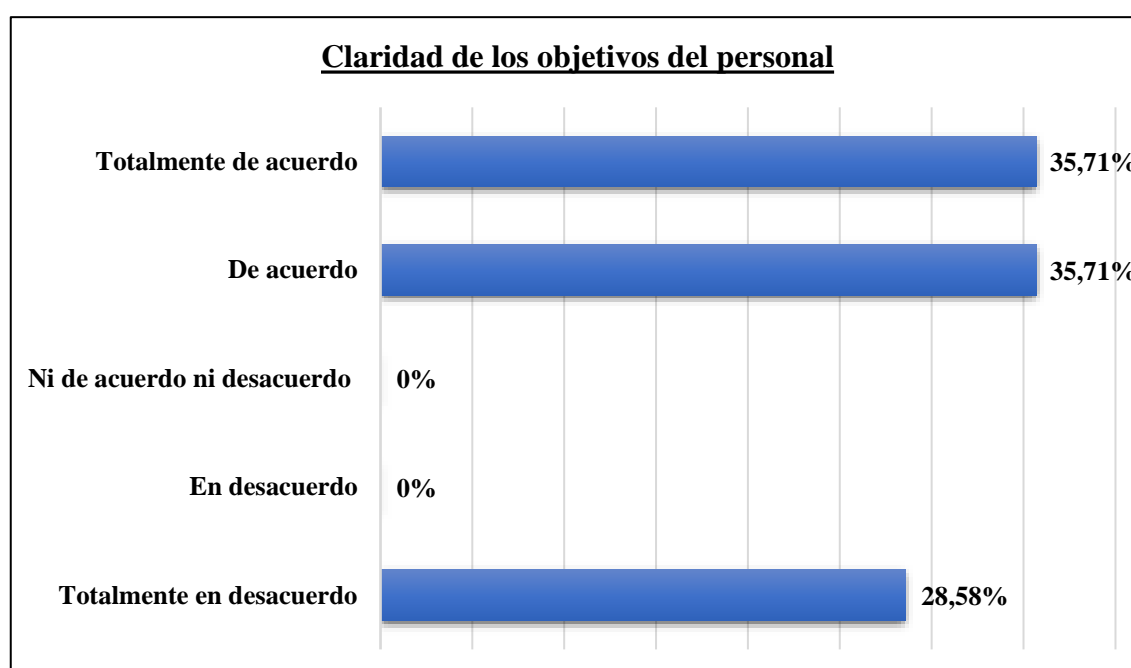
**Pregunta 1. ¿Los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por lo tanto, sabe lo que la Cooperativa espera de usted?**

**Tabla 15-3:** Claridad de los objetivos del personal

No.	Opciones	Resultado	%
1	Totalmente en desacuerdo	4	28,58%
2	En desacuerdo	0	0
3	Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
4	De acuerdo	5	35,71%
5	Totalmente de acuerdo	5	35,71%
	<b>Total:</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista.

Elaborado por: Vasco, J, 2019



**Gráfico 12-3:** Claridad en los objetivos del personal

Fuente: Entrevista.

Elaborado por: Vasco, J, 2019

Se observa que el 35,71% de los entrevistados respondió que están totalmente de acuerdo con los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo ya que son claros, el mismo porcentaje de 35,71% manifestó que se encuentran de acuerdo y el 28,58% expresó que se encuentran en total desacuerdo ya que no tienen claro cuáles son sus funciones.

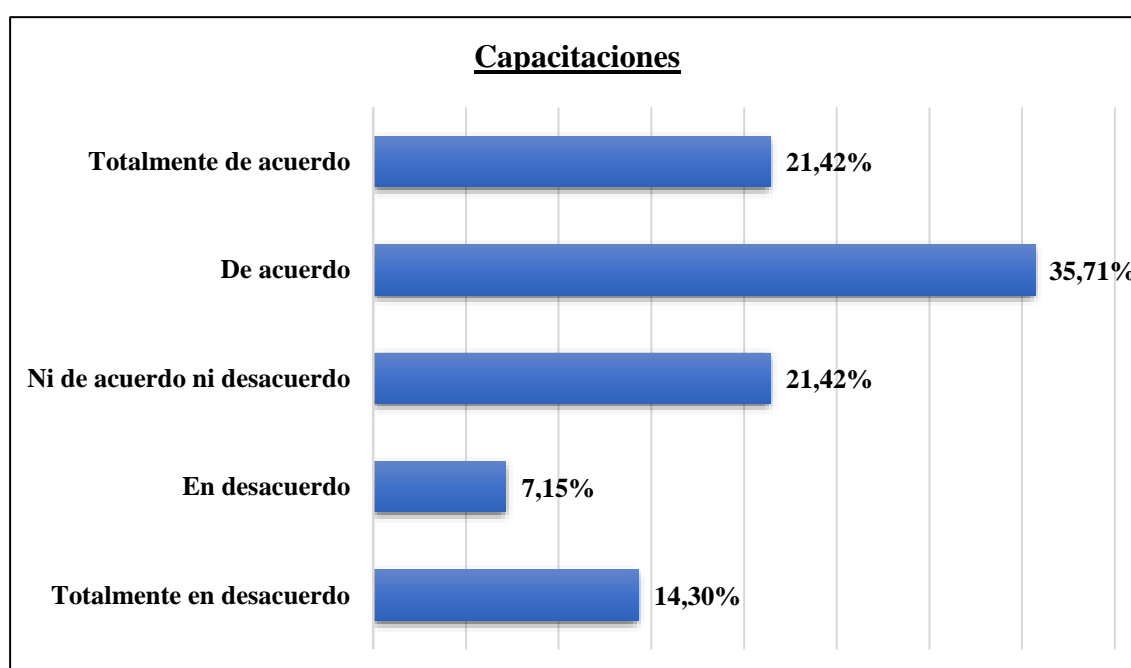
**Pregunta 2. ¿La Cooperativa le brinda capacitaciones que mejoren el desarrollo de sus habilidades?**

**Tabla 16-3:** Capacitaciones

No.	Opciones	Resultado	%
1	Totalmente en desacuerdo	2	14,30%
2	En desacuerdo	1	7,15%
3	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	21,42%
4	De acuerdo	5	35,71%
5	Totalmente de acuerdo	3	21,42%
	<b>Total:</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista.

Elaborado por: Vasco, J, 2019



**Gráfico 13-3:** Capacitaciones

Fuente: Entrevista.

Elaborado por: Vasco, J, 2019

Menciona el 21,42% de los entrevistados que se encuentran en total acuerdo con las capacitaciones que se brindan en la cooperativa, el 35,71% da a conocer que están de acuerdo ya que las mismas ayudan al desarrollo de sus habilidades, un 21,42% comenta que no se están ni de acuerdo ni en desacuerdo se mantienen neutro, el 7,15% está en desacuerdo y el 14,30% está en total desacuerdo con las capacitaciones mencionan que no han tenido oportunidad para ello.

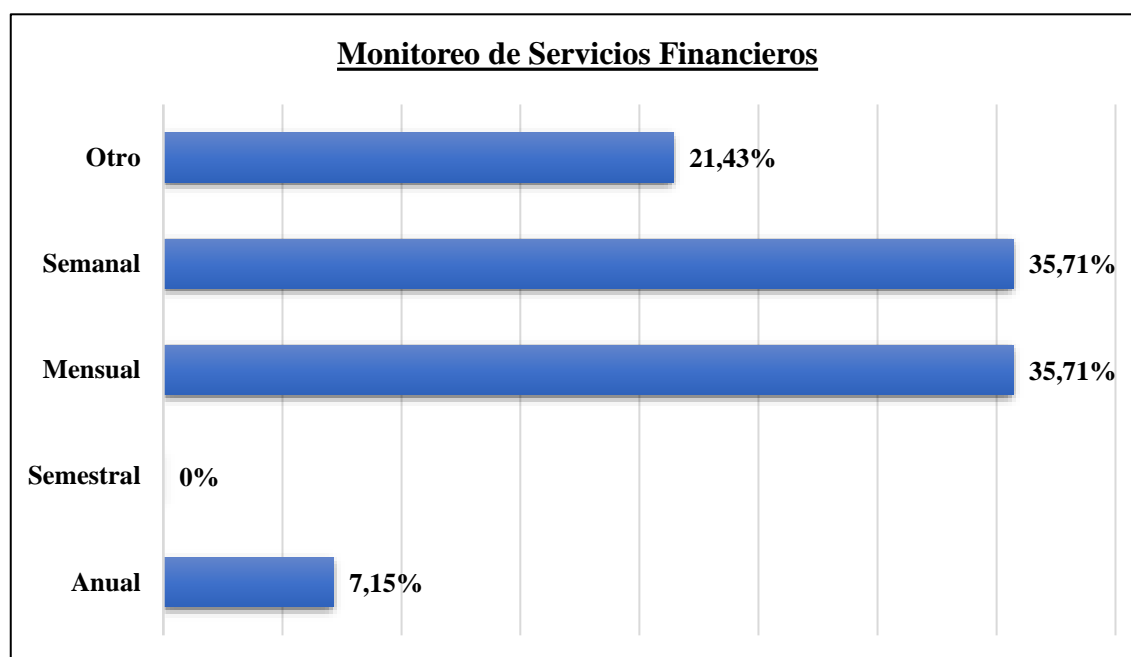
### Pregunta 3. ¿Con que frecuencia se monitorea la operatividad de los servicios financieros?

**Tabla 17-3:** Monitoreo de Servicios Financieros

No.	Opciones	Resultado	%
1	Anual	1	7,15%
2	Semestral	0	0
3	Mensual	5	35,71%
4	Semanal	5	35,71%
5	Otro	3	21,43%
	<b>Total:</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista.

Elaborado por: Vasco, J, 2019



**Gráfico 14-3:** Monitoreo de los Servicios Financieros

Fuente: Entrevista.

Elaborado por: Vasco, J, 2019

El personal entrevistado manifiesta que la frecuencia con que se monitorea la operatividad de los servicios financieros oscila de forma mensual y semanal representado ambos períodos con el 35,71%, existe el 7,15% que comenta que la revisión se realiza de forma anual y un 21,43% que menciona que realizan monitoreos de manera diaria.

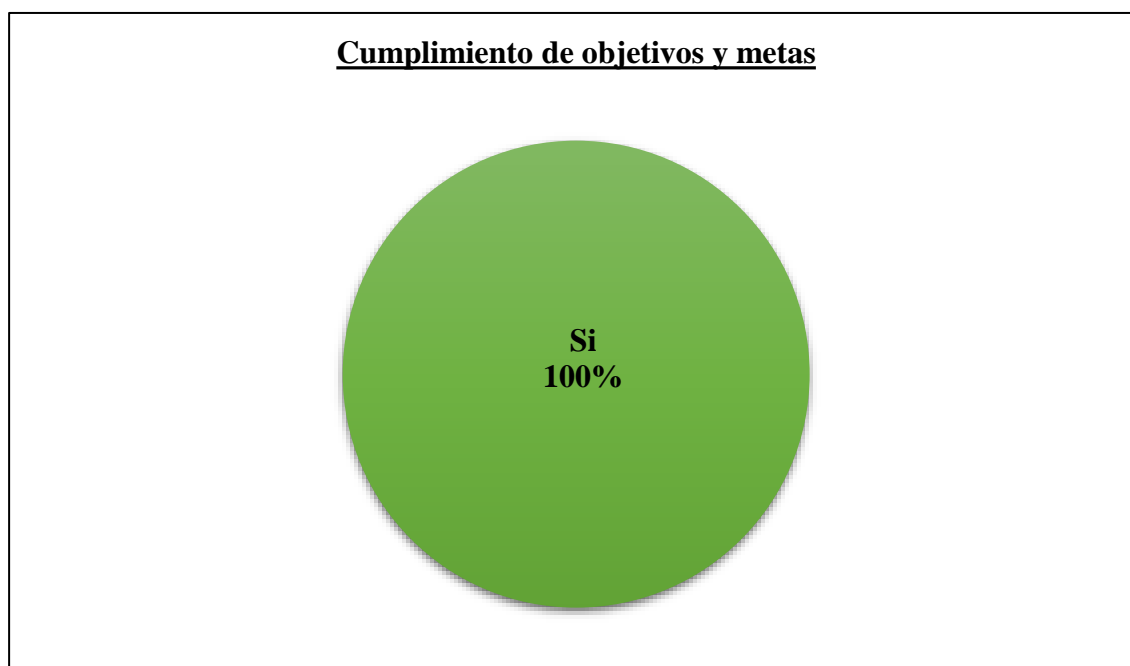
**Pregunta 4. ¿Cree usted que un análisis de la operatividad de los servicios financieros otorga una pauta a la gerencia sobre el cumplimiento de objetivos y metas?**

**Tabla 18-3:** Cumplimiento de objetivos y metas

No.	Opciones	Resultado	%
1	Si	14	100%
2	No	0	0
	<b>Total:</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista.

Elaborado por: Vasco, J, 2019



**Gráfico 15-3:** Cumplimiento de objetivos y metas

Fuente: Entrevista.

Elaborado por: Vasco, J, 2019

El 100% de los entrevistados cree en que el análisis de operatividad de los servicios financieros si otorga una pauta a departamentos de gerencia y altos directivos porque ayudan a el cumplimiento de objetivos y metas dentro de la cooperativa.

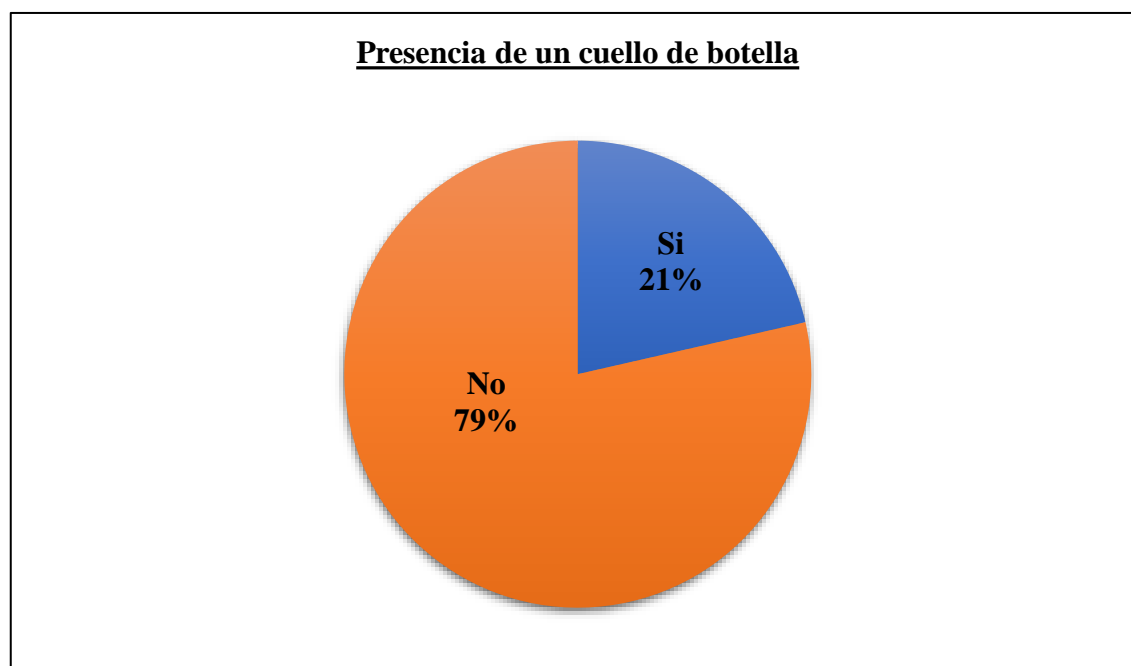
**Pregunta 5. Dentro de la operatividad de servicios financieros. ¿Conoce usted algún cuello de botella?**

**Tabla 19-3:** Cuello de Botella

No.	Opciones	Resultado	%
1	Si	3	21,43%
2	No	11	78,57%
	<b>Total:</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista.

Elaborado por: Vasco, J, 2019



**Gráfico 16-3:** Presencia de un cuello de botella

Fuente: Entrevista.

Elaborado por: Vasco, J, 2019

Dentro de la operatividad de servicios financieros, el 21% de los entrevistados mencionan que, si existen cuellos de botella entre ellos los procesos o procedimientos establecidos por la cooperativa, fallas en el archivo pasivo y en la parte de la operatividad comentan que todas las partes que intervienen deben darse la mano y ayudarse entre sí, siendo el 79% restante que no ha tenido percances por lo que especifican que no hay cuello de botella alguno.

### ***3.1.2 Verificación de idea a defender***

Una vez analizados los resultados de la encuesta y entrevista realizada a los socios activos y personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. en la ciudad de Ambato, edificio Matriz, se comprueba la veracidad de la idea a defender, ya que el análisis de operatividad de servicios financieros nos permite identificar factores que determinan la competitividad del servicio financiero que perciben los clientes, con qué frecuencia se utilizan los mismos y que servicio es el más rentable.

De igual manera, el análisis de operatividad encamina a los directivos y administradores a tomar decisiones acertadas para beneficio de la Cooperativa y de sus socios.

## 3.2 Propuesta

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

#### *3.2.1 Metodología*

La Cooperativa de Ahorro Y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua tiene como misión, ser una COAC sólida que apoya al progreso de nuestros Socios, Clientes y la comunidad, ofreciendo productos financieros y servicios eficientes e innovadores.

Por lo que se analizará cada uno de los servicios financieros con los que cuenta la Cooperativa para el cumplimiento del objetivo general y por ende los específicos.

1. Se inicia con la realización del análisis financiero, constituyéndose este análisis como una herramienta más efectiva para evaluar el desempeño económico y financiero de la Cooperativa en los años 2017-2018 y para comparar sus resultados; pues, sus fundamentos y objetivos se centran en la obtención de relaciones cuantitativas propias del proceso de toma de decisiones, mediante la aplicación de técnicas sobre datos aportados por la contabilidad que, a su vez, son transformados para ser analizados e interpretados. La importancia del análisis financiero radica en que permite identificar los aspectos económicos y financieros que muestran las condiciones en que opera la Cooperativa de Ahorro Y Crédito OSCUS Ltda. Ambato, con respecto al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento, rentabilidad y morosidad, facilitando la toma de decisiones gerenciales, económicas y financieras en la actividad empresarial.

Este análisis nos permitió identificar el servicio financiero con mayor aceptación, ya que se obtiene el porcentaje de crecimiento o disminución de un año a otro, para así tomar decisiones adecuadas con respecto a estrategias que incentiven el uso de los servicios que ofrece la Cooperativa a los socios.

Se realiza como primer paso el análisis vertical mediante el cual podemos identificar si la cooperativa tiene una distribución de sus activos, pasivos y patrimonio en forma equitativa y de acuerdo a las necesidades financiera. El objetivo del análisis es determinar qué porcentaje representa cada cuenta en el total.

Posterior a eso se realiza el análisis horizontal considerado como un procedimiento que consiste en comparar los estados financieros homogéneos del año 2017-2018, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas, de un periodo a otro. Se considera importantes porque mediante este análisis permite informar los cambios tanto en las actividades

y los resultados que se han dado ya sea de forma positiva o negativa, definiendo con ello los que merecen mayor atención por sus cambios significativos; es considerado un procedimiento dinámico, al relacionar los aumentos o disminuciones entre las cuentas en diferentes periodos, muestra también las variaciones que existen en las cifras. Permitiendo la toma de decisiones.

El análisis horizontal se realiza de los activos, pasivos, patrimonio, captaciones, créditos y del estado de resultados.

2. Se aplica un monitoreo del rendimiento de la cooperativa de ahorro y crédito a través de la aplicación de indicadores financieros que contiene el sistema PERLAS. Está diseñado como una herramienta de administración que va más allá de la mera identificación de problemas. Ayuda a la gerencia a encontrar resoluciones significativas para deficiencias institucionales serias. El análisis de estos indicadores permite identificar si la cooperativa de ahorro y crédito presenta una base de capital débil, y también puede identificar las causas probables (ingreso bruto insuficiente, gastos operativos excesivos o grandes pérdidas por morosidad). El uso del sistema permite al gerente identificar rápida y precisamente las áreas problemáticas, y hacer los ajustes necesarios antes de que los problemas se vuelvan más serios.

El sistema PERLAS tiene una diferencia única. Originalmente fue diseñado como una herramienta de administración, y luego se convirtió en un mecanismo eficaz de supervisión. Cada letra del nombre “PERLAS” estudia un aspecto distinto y crítico de la cooperativa de ahorro y crédito:

**P = Protección:** La protección adecuada de activos es un principio básico del nuevo modelo de cooperativas de ahorro y crédito. La protección se mide al 1) comparar la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables con el monto de préstamos morosos y 2) comparar las provisiones para pérdidas de inversiones con el monto total de inversiones no reguladas. La protección contra préstamos incobrables se considera adecuada si la cooperativa de ahorro y crédito tiene suficientes provisiones como para cubrir el 100% de todos los préstamos con morosidad mayor a 12 meses, y el 35% de todos los préstamos con morosidad de 1-12 meses. Una protección inadecuada contra préstamos incobrables produce dos resultados indeseables: valores inflados de activos y ganancias ficticias.

La mayoría de cooperativas de ahorro y crédito no desea reconocer los préstamos incobrables, y mucho menos, castigarlos contra ganancias. Esta falta de voluntad lleva a un abuso generalizado de los principios de seguridad y solidez. Se exagera el ingreso neto reportado, los valores de activos están inflados, las provisiones para préstamos incobrables son inadecuadas y los ahorros de asociados no cuentan con una protección adecuada. (Richardson, 2009)



**E = Estructura financiera eficaz:** La estructura financiera de la cooperativa de ahorro y crédito es el factor más importante en la determinación del potencial de crecimiento, la capacidad de ganancias y la fuerza financiera general. (Richardson, 2009)

**A = Calidad de Activos:** Para (Richardson, 2009) un activo improductivo es uno que no genera ingresos. Un exceso de activos improductivos afecta las ganancias de la cooperativa de ahorro y crédito negativamente. Los siguientes indicadores de PERLAS se usan para identificar el impacto de los activos improductivos:

- a) Ratio de morosidad
- b) Porcentaje de activos improductivos
- c) Financiamiento de activos improductivos

**R = Tasas de rendimiento y costos:** El sistema de PERLAS separa todos los componentes esenciales de ingresos netos para ayudar a la gerencia a calcular el rendimiento de inversiones y evaluar los gastos operativos. De esta manera, PERLAS demuestra su valor como una herramienta para la gerencia. A diferencia de otros sistemas que calculan el rendimiento con base en el promedio de activos, PERLAS calcula el rendimiento con base en las inversiones reales pendientes. Esta metodología ayuda a la gerencia a determinar cuáles inversiones sean las más rentables. También permite una clasificación de cooperativas de ahorro y crédito de acuerdo con los mejores y peores rendimientos. Al comparar la estructura financiera con el rendimiento, es posible determinar qué tan eficazmente puede la cooperativa de ahorro y crédito colocar sus recursos productivos en inversiones que producen el mayor rendimiento. (Richardson, 2009)

**L = Liquidez:** El manejo eficaz de liquidez es una habilidad que tiene mucha más importancia a medida que la cooperativa de ahorro y crédito cambia su estructura financiera de las aportaciones de asociados a los depósitos de ahorro, que son más volátiles. En muchos movimientos que siguen el modelo tradicional, las aportaciones de asociados son muy ilíquidas y la mayoría de préstamos externos tienen un largo período de reembolso y, por lo tanto, hay poco incentivo para mantener reservas de liquidez. La liquidez tradicionalmente se analiza en términos del efectivo disponible para prestar, una variable controlada exclusivamente por la cooperativa de ahorro y crédito. Con la introducción de depósitos de ahorro que pueden ser retirados, el concepto de la liquidez cambia radicalmente. La liquidez ahora se refiere al efectivo necesario para retiros, una variable que la cooperativa de ahorro y crédito ya no puede controlar. (Richardson, 2009)

**S = Señales de crecimiento:** La única manera exitosa de mantener el valor de activos es a través de un fuerte y acelerado crecimiento de activos, acompañado por la rentabilidad sostenida. El

crecimiento por sí solo es insuficiente. La ventaja del sistema PERLAS es que vincula el crecimiento con la rentabilidad y con las otras áreas claves, al evaluar el crecimiento del sistema entero. (Richardson, 2009)

3. Se aplica indicadores de gestión donde se evalúa específicamente el número de clientes y el número de cuentas que presenta las colocaciones o captaciones en los años 2017-2018 de igual forma en los créditos se compara el número de operaciones de un año al otro. Todo esto permite identificar los servicios con mayor aceptabilidad por parte de los socios y que generan desarrollo y rentabilidad a la Cooperativa así también se identifica los que menos acogida tienen impulsando a usar estrategias para incentivar su recepción.

### 3.2.2 Análisis vertical año 2016-2017-2018

#### 3.2.2.1 Análisis vertical del activo año 2016,2017,2018

**Tabla 20-3:** Análisis vertical del activo

Cuentas		2016		2017		2018	
1	ACTIVO		%		%		%
1.1	FONDOS DISPONIBLES	\$ 39.765.833,30	14%	\$ 48.409.713,42	15%	\$ 54.115.180,43	14%
1.1.01	CAJA	\$ 2.527.561,37		\$ 2.634.374,09	0%	\$ 3.743.971,06	0%
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINA.	\$ 37.179.226,10		\$ 45.727.271,43	0%	\$ 50.347.534,30	0%
1.1.04	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	\$ 59.045,83		\$ 48.067,90	0%	\$ 23.675,07	0%
1.1.05	REMESAS EN TRÁNSITO	\$ -		\$ -	0%	\$ -	0%
1.2	OPERACIONES INTER FINANCIERAS			\$ -	0%	\$ -	0%
1.3	INVERSIONES	\$ 69.765.141,92	24%	\$ 77.447.188,81	23%	\$ 78.125.329,15	21%
1.3.01	A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN EERR DE ENT. SEC. PRIVADO Y F	\$ 2.482.533,61		\$ 905.737,04	0%	\$ 1.651.136,73	0%
1.3.02	INV. A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EERR SEC. PÚBLICO	\$ -		\$ -	0%	\$ -	0%
1.3.03	DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	\$ 66.930.905,78		\$ 76.146.319,04	0%	\$ 75.742.727,24	0%
1.3.04	INVERSIONES DISPONIBLES. VENTA SECTOR PÚBLICO	\$ -		\$ 91.093,72	0%	\$ 465.929,94	0%
1.3.05	MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DE ENTIDADES SEC PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	\$ -		\$ -	0%	\$ -	0%
1.3.06	MANTENIDAS HASTA S VENCIMIENTO DES ESTADO O DE ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO	\$ -		\$ -	0%	\$ -	0%
1.3.07	DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA	\$ 352.400,00		\$ 304.039,01	0%	\$ 265.535,24	0%
1.3.99	(PROVISIÓN PARA INVERSIONES)	\$ 697,47		\$ -	0%	\$ -	0%
1.4	CARTERAS DE CRÉDITO	\$ 164.740.188,61	57%	\$ 189.031.601,36	57%	\$ 222.592.782,96	60%
1.4.99	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	\$ -15.956.292,88		\$ -13.890.405,90	0%	\$ -13.268.949,56	0%
1.5	DEUDORAS POR ACEPTACIONES	\$ -		\$ -	0%	\$ -	0%
1.6	Cuentas por cobrar	\$ 2.488.652,45	1%	\$ 3.138.671,11	1%	\$ 3.917.873,76	1%

1.7	BIENES REALIZABLES ADJ. PAGO ARR. MERC	\$ -	\$ 832.633,91		\$ 758.482,15	0%		\$ 758.431,83	0%
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPOS	\$ -	\$ 5.632.540,00	2%	\$ 5.248.228,33	2%		\$ 6.484.702,77	2%
1.9	OTROS ACTIVOS	\$ -	\$ 3.575.116,71	1%	\$ 5.850.331,68	2%		\$ 7.259.566,14	2%
1.9.01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	\$ 455.854,28			\$ 515.545,90	0%	\$ 564.841,50		0%
	Otras cuentas de otros activos	\$ 3.144.050,47			\$ 5.360.616,24	0%	\$ 6.722.148,06		0%
1.9.99	(PROVISIONES PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)	\$ - 34.788,04			\$ -35.830,46	0%	\$ - 37.423,42		0%
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>		\$ 286.800.106,90	100%	\$ 329.884.216,86	100%		\$ 373.253.867,04	100%

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

Elaborado por: Vasco, J, 2019

### Análisis:

- Los activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua. en el año 2016 fue de \$ 286.800.106,90 distribuido en un 14% por Fondos Disponibles, 24% por inversiones, 57% por cartera de crédito, 1% cuentas por cobrar, el 2% por propiedad y equipos y el 1% por otros activos.

Dentro de la cartera de créditos que es el rubro más representativo del total de los activos, el 51% representa a cartera de créditos microcrédito por vencer, seguida del 35% cartera de créditos consumo prioritario por vencer.

- En el año 2017 la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua tuvo un activo total de \$ 329.884.216,86 representado por el 15% por fondos disponibles, 23% inversiones, 57% cartera de crédito, 1% cuentas por cobrar, 2 % propiedades y equipos y 2% otros activos.

Con respecto a cuenta cartera de créditos siendo el mayor porcentaje del total de los activos, el 58% representa a cartera de créditos microcrédito por vencer, el 23% cartera de créditos consumo prioritario por vencer y el 13% cartera de créditos inmobiliario por vencer.

- En el año 2018 el total de activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua fue de \$ 373.253.867,04 representado por el 14% fondos disponibles, 21% inversiones, 60% cartera de créditos, 1% cuentas por cobrar, 2% propiedades y equipo y el 2% otros activos.

Considerando a la cartera de créditos como la cuenta más representativa del total de activos se analiza su distribución, obteniendo como resultado que el 59% representa a cartera de créditos microcrédito por vencer, el 19% cartera de créditos consumo prioritario por vencer y el 15% cartera de créditos inmobiliario por vencer.

3.2.2.2 Análisis vertical del pasivo año 2016,2017,2018

**Tabla 21-3:** Análisis vertical del pasivo

2	PASIVOS									
2.1	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		\$ 240.237.132,49	96%		\$ 276.303.240,68	96%		\$ 301.368.004,70	93%
2.1.0										
1	DEPÓSITOS A LA VISTA	\$ 80.571.416,94		0%	\$ 93.604.733,03		0%	\$ 95.856.303,50		0%
2.1.0										
2	OPERACIONES DE REPORTE	\$ -			\$ -		0%	\$ -		0%
2.1.0										
3	DEPÓSITOS A PLAZO	\$ 157.336.680,98		0%	\$ 181.502.077,13		0%	\$ 204.706.802,59		0%
2.1.0										
4	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	\$ -		0%	\$ -		0%	\$ -		0%
2.1.0										
5	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	\$ 2.329.034,57		0%	\$ 1.196.430,52		0%	\$ 804.898,61		0%
2.2	OPERACIONES INTERBANCARIAS			0			0%	\$ -		0%
2.3	OBLIGACIONES INMEDIATAS			0			0%	\$ -		0%
2.4	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN			0			0%	\$ -		0%
2.5	CUENTAS POR PAGAR		\$ 5.528.137,50	2%		\$ 8.624.844,04	3%		\$ 10.999.063,69	3%
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS		\$ 3.927.260,25	2%		\$ 2.557.788,83	1%		\$ 11.463.242,94	4%
2.7	VALORES EN CIRCULACIÓN		\$ -	0%		\$ -	0%		\$ -	0%
2.9	OTROS PASIVOS		\$ 248.329,41	0%		\$ 311.226,92	0%		\$ 411.305,70	0%
	TOTAL PASIVO		\$ 249.940.859,65	100%		\$ 287.797.100,47	100%		\$ 324.241.617,03	100%

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

Elaborado por: Vasco, J, 2019

### **Análisis:**

- En el año 2016 el total pasivo fue de \$ 249.940.859,65 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua distribuido en un 96% obligaciones con el público, el 2% cuentas por pagar y el 2% obligaciones financieras.

Considerando las obligaciones con el público que es el mayor rubro del total pasivos, se identifica que el 65% equivale a depósitos a plazo, el 34% depósitos a la vista y el 1% a depósitos restringidos.

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua en el año 2017 tuvo un pasivo de \$ 287.797.100,47 representado por el 96% obligaciones con el público, el 3% cuentas por pagar y el 1% obligaciones financieras.

Siendo las obligaciones con el público el porcentaje más representativo del pasivo se identifica que el 66% equivale a depósitos a plazo y el 34% depósitos a la vista.

- En el año 2018 el pasivo total de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua fue \$ 324.241.617,03 constituido por el 93% obligaciones con el público, el 3% cuentas por pagar y el 4% obligaciones financieras.

Analizando la cuenta obligaciones con el público que es la más representativa se identifica que el 68% equivale a depósitos a plazo y el 32% depósitos a la vista.

### 3.2.2.3 Análisis vertical del patrimonio año 2016,2017,2018

**Tabla 22-3:** Análisis vertical del patrimonio

3.1	CAPITAL SOCIAL	\$ 10.798.579,47	31%	\$ 10.716.773,76	29%	\$ 11.994.178,84	29%
3.3	RESERVAS	\$ 22.440.228,44	64%	\$ 24.195.864,37	66%	\$ 28.348.016,91	67%
3.4	OTROS APORTES PATRIMONIALES	\$ -	0%	\$ -	0%	\$ -	0%
3.5	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	\$ 1.864.053,21	5%	\$ 1.704.197,51	5%	\$ 1.711.042,01	4%
3.6	RESULTADOS	\$ 14.997,12	0%	\$ -	0%	\$ -	0%
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 35.117.858,24</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 36.616.835,64</b>	<b>10%</b>	<b>\$ 42.053.237,76</b>	<b>100%</b>

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

Elaborado por: Vasco, J, 2019

#### Análisis:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua en el año 2016 cuenta con un total patrimonio de \$ 35.117.858,24 constituido por, el 31% capital social, 64% reservas y el 5% superávit por valuaciones.
- En el año 2017 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Ambato – Tungurahua tuvo un patrimonio de \$ 36.616.835,64, representado por el 29% capital social, 66% reservas y el 5% superávit por valuaciones.
- En el año 2018 la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua tuvo un patrimonio de \$ 42.053.237,76 representado por el 29% capital social, 67% reservas y el 4% superávit por valuaciones.



### 3.2.3 Análisis horizontal años 2017-3018

#### 3.2.3.1 Análisis horizontal activos año 2017-3018

**Tabla 23-3:** Análisis horizontal activos año 2017-3018

Cuentas		2017		%	2018		%	Valor Absoluto	Valor Relativo
1	ACTIVO								
1.1	FONDOS DISPONIBLES		\$ 48.409.713,42	15%		\$ 54.115.180,43	14%	\$ 5.705.467,01	12%
1.1.01	CAJA	\$ 2.634.374,09		0%	\$ 3.743.971,06		0%		0%
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINA.	\$ 45.727.271,43		0%	\$ 50.347.534,30		0%		0%
1.1.04	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	\$ 48.067,90		0%	\$ 23.675,07		0%		0%
1.1.05	REMESAS EN TRÁNSITO	\$ -		0%	\$ -		0%		0%
1.2	OPERACIONES INTER FINANCIERAS		\$ -	0%		\$ -	0%		0%
1.3	INVERSIONES		\$ 77.447.188,81	23%		\$ 78.125.329,15	21%	\$ 678.140,34	1%
1.3.01	A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN EERR DE ENT. SEC. PRIVADO Y F	\$ 905.737,04		0%	\$ 1.651.136,73		0%		0%
1.3.02	INV. A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EERR SEC. PÚBLICO	\$ -		0%	\$ -		0%		0%
1.3.03	DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVAD Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	\$ 76.146.319,04		0%	\$ 75.742.727,24		0%		0%
1.3.04	INVERSIONES DISPONIBLES. VENTA SECTOR PÚBLICO	\$ 91.093,72		0%	\$ 465.929,94		0%		0%
1.3.05	MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DE ENTIDADES SEC PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	\$ -		0%	\$ -		0%		0%
1.3.06	MANTENIDAS HASTA S VENCIMIENTO DES ESTADO O DE ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO	\$ -		0%	\$ -		0%		0%
1.3.07	DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA	\$ 304.039,01		0%	\$ 265.535,24		0%		0%
1.3.99	(PROVISIÓN PARA INVERSIONES)	\$ -		0%	\$ -		0%		0%

1.4	CARTERAS DE CRÉDITO		\$ 189.031.601,36	57%		\$ 222.592.782,96	60%	\$ 33.561.181,60	18%
1.4.99	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	\$ -13.890.405,90	-7%	0%	\$ -13.268.949,56	-6%	0%	\$ -621.456,34	4,47%
1.5	DEUDORAS POR ACEPTACIONES		\$ -	0%		\$ -	0%		
1.6	CUENTAS POR COBRAR		\$ 3.138.671,11	1%		\$ 3.917.873,76	1%	\$ 779.202,65	24,83%
1.7	BIENES REALIZABLES ADJ. PAGO ARR. MERC		\$ 758.482,15	0%		\$ 758.431,83	0%	\$ -50,32	-0.01%
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPOS		\$ 5.248.228,33	2%		\$ 6.484.702,77	2%	\$ 1.236.474,44	23,56%
1.9	OTROS ACTIVOS		\$ 5.850.331,68	2%		\$ 7.259.566,14	2%	\$ 1.409.234,46	24,09%
1.9.01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	\$ 515.545,90		0%	\$ 564.841,50		0%		0%
	Otras cuentas de otros activos	\$ 5.360.616,24		0%	\$ 6.722.148,06		0%		0%
1.9.99	(PROVISIONES PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)	\$ -35.830,46		0%	\$ -37.423,42		0%		0%
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>\$ 329.884.217,86</b>	<b>100%</b>		<b>\$ 373.253.868,04</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 42.748.193,84</b>	<b>13%</b>

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

Elaborado por: Vasco, J, 2019

**Análisis:** Mediante el análisis horizontal del año 2017 y 2018 se puede identificar que hubo un incremento en el activo del año 2018, en fondos disponibles incrementa en un 12%, en inversiones en 1%, la cartera de crédito en un 18%, en provisión para créditos incobrables en un 4,47% en cuentas por cobrar en un 24,83%, propiedades y equipos 23,56% y otros activos 24,09%.

### 3.2.3.2 Análisis horizontal pasivos año 2017-2018

**Tabla 24-3:** Análisis horizontal pasivos

2	PASIVOS	2017			2018			VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO	
				%			%			
2.1	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		\$ 276.303.240,68	96%		\$ 301.368.004,70	93%	\$ 25.064.764,02	9%	
2.1.01	DEPÓSITOS A LA VISTA	\$ 93.604.733,03		34%	0%	\$ 95.856.303,50		32%	0%	
2.1.02	OPERACIONES DE REPORTO	\$ -		0%	0%	\$ -		0%	0%	
2.1.03	DEPÓSITOS A PLAZO	\$ 181.502.077,13		66%	0%	\$ 204.706.802,59		68%	0%	
2.1.04	DEPÓSITOS DE GARANTÍA	\$ -		0%	0%	\$ -		0%	0%	
2.1.05	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	\$ 1.196.430,52		0%	0%	\$ 804.898,61		0%	0%	
2.2	OPERACIONES INTERBANCARIAS		\$ -	0%		\$ -		0%		
2.3	OBLIGACIONES INMEDIATAS		\$ -	0%		\$ -		0%		
2.4	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN		\$ -	0%		\$ -		0%		
2.5	CUENTAS POR PAGAR		\$ 8.624.844,04	3%		\$ 10.999.063,69		3%	\$ 2.374.219,65	28%
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS		\$ 2.557.788,83	1%		\$ 11.463.242,94		4%	\$ 8.905.454,11	348%
2.7	VALORES EN CIRCULACIÓN		\$ -	0%		\$ -		0%		
2.9	OTROS PASIVOS		\$ 311.226,92	0%		\$ 411.305,70		0%	\$ 100.078,78	32%
	<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>\$ 287.797.101,47</b>	<b>100%</b>		<b>\$ 324.241.618,03</b>		<b>100%</b>	<b>\$ 36.444.516,56</b>	<b>13%</b>

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

**Análisis:** El análisis horizontal del año 2017 vs el año 2018 da como resultado un incremento en el año 2018 correspondiente al 9% en obligaciones con el público, cuentas por pagar 28%, obligaciones financieras el 348% y otros pasivos 32%. Se puede evidenciar que hubo un incremento significativo en la cuenta obligaciones financiera definida como (valores por concepto de créditos de las cooperativas con otras instituciones) o como aportes patrimoniales (valores que en principio deben incrementar el valor patrimonial de la cooperativa, pero que, en ocasiones, se destinan a financiar créditos para los socios).

### 3.2.3.3 Análisis horizontal patrimonio año 2017-2018

**Tabla 25-3:** Análisis horizontal del patrimonio

	2017	%	2018	%	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
3.1 CAPITAL SOCIAL	\$ 10.716.773,76	29%	\$ 11.994.178,84	29%	\$ 1.277.405,08	12%
3.3 RESERVAS	\$ 24.195.864,37	66%	\$ 28.348.016,91	67%	\$ 4.152.152,54	17%
3.4 OTROS APORTES PATRIMONIALES	\$ -	0%	\$ -	0%		
3.5 SUPERÁVIT POR VALUACIONES	\$ 1.704.197,51	5%	\$ 1.711.042,01	4%	\$ 6.844,50	0,40%
3.6 RESULTADOS	\$ -	0%	\$ -	0%	\$ -	
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 36.616.835,64</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 42.053.237,76</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 5.436.402,12</b>	<b>15%</b>

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

Elaborado por: Vasco, J, 2019

**Análisis:** Mediante el análisis horizontal se puede identificar que comparando el año 2017 vs el año 2018 en este último año se incrementó en un 17% reservas, 12% capital social y el 0,40% superávit por valuaciones.

### 3.2.3.4 Análisis horizontal de captaciones

**Tabla 26-3:** Análisis horizontal de captaciones

	2017	2018	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
Depósitos a la vista	\$ 93.391.267,58	Depósitos a la vista \$ 95.605.714,82	\$ 2.214.447,24	2%
Depósitos a plazo	\$ 181.358.971,25	Depósitos a plazo \$ 204.623.402,59	\$ 23.264.431,34	13%
Depósitos restringidos	\$ 1.196.430,52	Depósitos restringidos \$ 804.898,61	\$ -391.531,91	-33%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 275.946.669,35</b>	<b>\$ 301.034.016,02</b>	<b>\$ 25.087.346,67</b>	<b>9%</b>

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

Elaborado por: Vasco, J, 2019

**Análisis:** Las captaciones constituyen todos los recursos del público que han sido depositados en una institución financiera a través de depósitos a la vista o depósitos a plazo y depósitos restringidos.

Se evidencia que en el año 2018 se obtuvo mayores depósitos en comparación del año 2017 obteniendo como resultado que se incrementó en un 2% depósitos a la vista, 13% depósitos a plazo y disminuyó en un 33% depósitos restringidos.

- **Depósito a la Vista.** - Los depósitos a la vista comprenden los depósitos monetarios y los depósitos de ahorro que pueda retirarse en un plazo menor a treinta días, exigible mediante la presentación de cheques, libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro.
- **Depósitos a plazo.** - Aquellos que sólo pueden ser exigidos luego de un período especificado mayor a treinta días, debido a que quedan inmovilizados para el depositante durante el plazo fijado. Para la institución financiera, constituyen obligaciones que se esperan sean requeridas en un plazo medio o largo. Los fondos bajo esta figura pueden instrumentarse en un título valor, nominativo, a la orden o al portador. Aunque son depósitos que pueden ser pagados antes del vencimiento del plazo, previo acuerdo entre el acreedor y el deudor.
- **Depósitos restringidos:** Registra el valor de los depósitos que por disposición legal o por acuerdo privado tengan la característica de no tener una libre disponibilidad, ni de poder ser retirados en cualquier tiempo, como por ejemplo los depósitos que garantizan operaciones de crédito, entre otros.

### 3.2.3.5 Análisis horizontal de créditos

**Tabla 27-3:** Análisis horizontal de créditos

2017		2018		VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
COMERCIAL	\$ 245.558,50	COMERCIAL	\$ 528.053,20	\$ 282.494,70	115%
CONSUMO	\$2.917.173,35	CONSUMO	\$3.099.676,91	\$ 182.503,56	6%
MICROCRÉDITO	\$6.750.937,18	MICROCRÉDITO	\$6.766.950,83	\$ 16.013,65	0,24%
VIVIENDA	\$1.443.211,80	VIVIENDA	\$1.109.241,00	\$ -333.970,80	-33%

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

**Análisis:** Se evidencia que en el año 2018 hubo un incremento significativo en créditos comerciales del 115% en comparación con el año 2017 en créditos de consumo se presentó un incremento del 6% en microcréditos el 0,24% y hubo un decremento en créditos por vivienda del 23%, Lo que indica que los socios prefieren adquirir préstamos comerciales en la Cooperativa.

3.2.3.6 Análisis horizontal del estado de resultados

**Tabla 28-3:** Análisis horizontal del estado de resultados

		2017	2018	Valor absoluto	Valor relativo
4	<b>GASTOS</b>	\$34.299.776,87	\$38.273.535,18	\$ 3.973.758,31	12%
41	<b>INTERESES CAUSADOS</b>	\$13.322.082,01	\$15.573.346,93	\$ 2.251.264,92	17%
42	<b>COMISIONES CAUSADAS</b>	\$ 71.143,60	\$ 98.943,14	\$ 27.799,54	39%
43	<b>PÉRDIDAS FINANCIERAS</b>	\$ 202.938,20	\$ 261.436,27	\$ 58.498,07	29%
44	<b>PROVISIONES</b>	\$ 3.244.872,74	\$ 2.669.005,96	\$ -575.866,78	-18%
45	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	\$14.468.624,77	\$15.822.547,59	\$ 1.353.922,82	9%
46	<b>OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES</b>	\$ -	\$ -	\$ -	
47	<b>OTROS GASTOS Y PERDIDAS</b>	\$ 1.948,06	\$ 64.648,21	\$ 62.700,15	3219%
48	<b>IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS</b>	\$ 2.988.167,49	\$ 3.783.607,08	\$ 795.439,59	27%
5	<b>INGRESOS</b>	\$39.770.057,62	\$45.232.547,49	\$ 5.462.489,87	14%
51	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>	\$37.575.674,74	\$42.794.422,40	\$ 5.218.747,66	14%
52	<b>COMISIONES GANADAS</b>	\$ -	\$ -	\$ -	
53	<b>UTILIDADES FINANCIERAS</b>	\$ 246.090,32	\$ 508.855,33	\$ 262.765,01	107%
54	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>	\$ 316.255,52	\$ 359.489,27	\$ 43.233,75	14%
55	<b>OTROS INGRESOS OPERACIONALES</b>	\$ 115.960,77	\$ 169.370,14	\$ 53.409,37	46%
56	<b>OTROS INGRESOS</b>	\$ 1.516.076,27	\$ 1.400.410,35	\$ -115.665,92	-8%
59	<b>Pérdidas y ganancias</b>	\$ 5.470.280,75	\$ 6.959.012,31	\$ 1.488.731,56	27%

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

Elaborado por: Vasco, J, 2019

**Análisis:** Para la realización del análisis horizontal se compara los estados de resultados del año 2017 vs 2018 obteniendo los siguientes resultados.

## GASTOS

- **Intereses causados** aumentan en un 17% en el año 2018 esto debido al incremento en obligaciones financieras, obligaciones con el público y por depósitos a largo plazo.
- **Comisiones causadas** tienen un incremento del 39% en el año 2018 ocasionada por la cuenta varias comisiones efectuadas.
- **Pérdidas financieras** se evidencia un incremento del 29% en el año 2018 ocasionado por las cuentas en venta de cartera de crédito y en venta de activos productivos.
- **Provisiones** se puede identificar un decremento del 18% en el año 2018 debido a las cuentas provisiones para la cartera de crédito, cuentas por cobrar, bienes realizables, adjudicados por pago y de arrendamiento mercantil y otros activos.
- **Gastos de operación** se presenta un aumento del 9% en gastos incurridos en el desarrollo de las actividades de la entidad ya sean salarios, alquiler de locales, compra de suministros y otros en el año 2018.
- **Otros gastos y pérdidas** en el año 2018 se evidencia un incremento significativo del 3219% debido a la cuenta perdida en venta de bienes.
- **Impuesto y participación a empleados** se efectúa un incremento del 27% en el año 2018 esto debido a las cuentas participación a empleados e impuesto a la renta.

## INGRESOS

- **Intereses y descuentos ganados** se evidencia en el año 2018 un incremento del 14% debido al incremento en intereses por depósitos, intereses por cartera de crédito y depósitos en instituciones financieras e instituciones del sector financiero popular y solidario.



- **Utilidades financieras** se presenta un incremento del 107% en el año 2018 debido a las cuentas venta de activos productivos, venta de inversiones, venta de cartera de créditos y rendimientos por fideicomiso mercantil.
- **Ingresos por servicios** en el 2018 se incrementa en un 14% debido a la cuenta Tarifados con costo máximo y Tarifados diferenciados
- **Otros ingresos operacionales** presentan en el año 2018 un incremento del 46% debido al aumento en Utilidades en acciones y participaciones.
- **Otro ingreso aumenta** en el 2018 en un 8% debido al aumento en las cuentas utilidad en venta de bienes y activos castigados
- **Pérdidas y ganancias** tuvo un incremento del 27% en el año 2018 lo que garantiza la estabilidad de la Cooperativa.

### 3.2.4 Indicadores financieros perlas

#### 3.2.4.1 Protección

La protección adecuada de activos es un principio básico del nuevo modelo de cooperativas de ahorro y crédito. La protección se mide al 1) comparar la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables con el monto de préstamos morosos y 2) comparar las provisiones para pérdidas de inversiones con el monto total de inversiones no reguladas. La protección contra préstamos incobrables se considera adecuada si la cooperativa de ahorro y crédito tiene suficientes provisiones como para cubrir el 100% de todos los préstamos con morosidad mayor a 12 meses, y el 35% de todos los préstamos con morosidad de 1-12 meses.

**Tabla 29-3:** P1: Protección

P1: PROTECCIÓN	
Fórmula:	
$P1 = \frac{\text{PROVISIÓN PARA PRÉSTAMOS INCOBRABLES}}{\text{PROVISIÓN REQUERIDA PARA PRÉSTAMOS CON MOROSIDAD > 12 MESES}}$	
$P1 = \frac{13.268.949,56}{7.842.578,09} = 169\%$	
	31-dic-18 OSCUS LTDA.
TOTAL CARTERA POR VENCER	228.019.154,43
TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERÉS	5.243.454,90
TOTAL CARTERA VENCIDA	2.599.123,19
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA	7.842.578,09
TOTAL CARTERA BRUTA	235.861.732,52
PROVISIONES	-13.268.949,56
TOTAL CARTERA NETA	222.592.782,96
<b>Meta = 100%</b>	
<b>Análisis:</b> Este indicador arroja como resultado el 169% lo que significa que la cooperativa de ahorro y crédito tiene suficientes provisiones como para cubrir el 100% de todos los préstamos con morosidad mayor a 12 meses.	

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

**Tabla 30-3: P2 Solvencia**

<b>P2: SOLVENCIA</b>
Fórmula: P2= (ACTIVO-PROVISIONES) - (CARTERA IMPRODUCTIVO + CARTERA PRODUCTIVA + PASIVO + ACTIVO PROBLEMA) PATRIMONIO + DEPÓSITOS
P2 = $\frac{(373.253.867,10 - 13.268.949,56) - (7.842.578,09 + 228.019.154,43 + 324.241.617,0)}{42.053.237,76 + 301.368.004,70}$
P2 = $\frac{(359984917,5)-(284998497,40)}{343421242,50} = 83\%$
<b>Meta = 111%</b>
<b>Análisis:</b> Este indicador del 83% es el nivel de protección que tiene la cooperativa de ahorro y crédito para ahorros y aportaciones de asociados en el caso de la liquidación de los activos y pasivos de la cooperativa de ahorro y crédito.

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

### 3.2.4.2 Estructura financiera eficaz

La estructura financiera de la cooperativa de ahorro y crédito es el factor más importante en la determinación del potencial de crecimiento, la capacidad de ganancias y la fuerza financiera general. Este indicador mide activos, pasivos y capital, y recomienda una estructura “ideal” para la cooperativa de ahorro y crédito.

**Tabla 31 -3: E1 préstamos netos**

<b>E1: PRÉSTAMOS NETOS/ ACTIVO TOTAL</b>
Fórmula: E1= $\frac{\text{PRÉSTAMOS NETOS}}{\text{TOTAL ACTIVO}}$
E1= $\frac{222.592.782,96}{373.253.867,10} = 60\%$
<b>Meta = 70-80%</b>
<b>Análisis:</b> Del total de los activos (373.253.867.10) en el año 2018 el 60% corresponde al porcentaje del activo total invertido en la cartera de préstamos.

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

**Tabla 32-3: E2 inversiones liquidas**

<b>E2: INVERSIONES LIQUIDAS / ACTIVO TOTAL</b>
Fórmula: $E2 = \frac{\text{INVERSIONES LÍQUIDAS}}{\text{TOTAL ACTIVO}}$ $E2 = \frac{54.115.180,49}{373.253.867,10} = 15\%$
<b>Meta =&lt; 16%</b>
<b>Análisis:</b> El 15% representa el porcentaje del activo total invertido en inversiones a corto plazo

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

Elaborado por: Vasco, J, 2019

**Tabla 33-3: E3 inversiones a corto plazo**

<b>E3: INVERSIONES A CORTO PLAZO</b>
Fórmula: $E3 = \frac{\text{INVERSIONES FINANCIERAS}}{\text{TOTAL ACTIVO}}$ $E3 = \frac{78.125.329,15}{373.253.867,10} = 20\%$
<b>Meta =&lt; 2%</b>
<b>Análisis:</b> El 20% es el porcentaje del activo total invertido en inversiones a largo plazo.

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

Elaborado por: Vasco, J, 2019

**Tabla 34-3: E4 depósitos de ahorro**

<b>E4: DEPÓSITOS DE AHORRO</b>
Fórmula: $E4 = \frac{\text{TOTAL DEPÓSITOS DE AHORRO}}{\text{TOTAL ACTIVO}}$ $E4 = \frac{95.296.891,20}{373.253.867,10} = 26\%$
<b>Meta Entre 70-80%</b>
<b>Análisis:</b> El 26% mide el porcentaje del activo total financiado con depósitos de ahorro.

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

Elaborado por: Vasco, J, 2019

**Tabla 35-3:** E5 aportación socios

<b>E5: APORTACIÓN SOCIOS</b>
Fórmula: $E5 = \frac{APORTACIONES DE ASOCIADOS}{TOTAL ACTIVO}$
$E5 = \frac{11.994.178,84}{373.253.867,10} = 3\%$
<b>Meta</b> =< 20%
<b>Análisis:</b> El 3% es el porcentaje del activo total financiado con las aportaciones de asociados

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

#### 3.2.4.3 Tasa de rendimiento y costo

Estos indicadores separan todos los componentes esenciales de ingresos netos para ayudar a la gerencia a calcular el rendimiento de inversiones y evaluar los gastos operativos. De esta manera se demuestra su valor como una herramienta para la gerencia. A diferencia de otros sistemas que calculan el rendimiento con base en el promedio de activos, PERLAS calcula el rendimiento con base en las inversiones reales pendientes. Esta metodología ayuda a la gerencia a determinar cuáles inversiones sean las más rentables. También permite una clasificación de cooperativas de ahorro y crédito de acuerdo con los mejores y peores rendimientos. Al comparar la estructura financiera con el rendimiento, es posible determinar qué tan eficazmente puede la cooperativa de ahorro y crédito colocar sus recursos productivos en inversiones que producen el mayor rendimiento.

**Tabla 36-3: R1 cartera de prestamos**

<b>R1= CARTERA DE PRESTAMOS</b>
Fórmula: $R1 = \frac{INGRESO\ POR\ PRÉSTAMOS}{PROMEDIO\ PRESTAMOS\ NETO}$ $R1 = \frac{42.794.422,40}{222.592.782,96} = 19\%$
<b>Meta:</b> tasa empresarial
<b>Análisis:</b> Este indicador mide que tan eficiente es la institución al momento de colocar y recuperar sus recursos, ya que en este se ven reflejado los ingresos generados por los recursos colocados en créditos, según el resultado que se observa, la cooperativa tiene un porcentaje del 19,%, proveniente de ingresos de préstamos, se puede visualizar que existen ciertas deficiencias en la recuperación de cartera, esto hace que se convierta en un activo improductivo, el mismo que no genera ingresos para la institución al igual que su proceso de cobranzas.

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

**Tabla 37-3: R2 intermediación financiera**

<b>R2= INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>
Fórmula: $R1 = \frac{CARTERA\ BRUTA}{DEPÓSITOS\ A\ LA\ VISTA+DEPÓSITOS\ A\ PLAZO}$ $R1 = \frac{235.861.732,52}{95.856.303,50+204.706.802,59} = 78\%$
<b>Meta:</b> tasa empresarial
<b>Análisis:</b> Mide el nivel de préstamos o créditos otorgados en relación a la cantidad de depósitos efectuados por parte de los depositantes en una entidad. El 78% indica la entidad es más eficiente en la colocación de préstamos en función a la cantidad de depósitos a la vista y a plazo que recepta.

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

#### 3.2.4.4 Liquidez

El manejo eficaz de liquidez es una habilidad que tiene mucha más importancia a medida que la cooperativa de ahorro y crédito cambia su estructura financiera de las aportaciones de asociados a los depósitos de ahorro, que son más volátiles. En muchos movimientos que siguen el modelo tradicional, las aportaciones de asociados son muy ilíquidas y la mayoría de préstamos externos tienen un largo período de reembolso, y, por lo tanto, hay poco incentivo para mantener reservas de liquidez. La liquidez tradicionalmente se analiza en términos del efectivo disponible para prestar, una variable controlada exclusivamente por la cooperativa de ahorro y crédito. Con la introducción de depósitos de ahorro que pueden ser retirados, el concepto de la liquidez cambia radicalmente. La liquidez ahora se refiere al efectivo necesario para retiros, una variable que la cooperativa de ahorro y crédito ya no puede controlar.

**Tabla 38-3:** L1 Reserva de Liquidez

L1= LIQUIDEZ
Fórmula: $R1 = \frac{RESERVAS DE LIQUIDEZ}{DEPOSITOS DE AHORRO}$ $R1 = \frac{28.348.016,91}{95.296.891,20} = 30\%$
<b>Meta</b> = 10%
<b>Análisis:</b> El 30% representa el cumplimiento con los requisitos obligatorios del Banco Central, Caja Central u otros sobre el depósito de reservas de liquidez.

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

**Tabla 39-3:** Activos Líquidos

L2= LIQUIDEZ
Fórmula: $L2 = \frac{ACTIVOS LÍQUIDOS IMPRODUCTIVOS}{ACTIVO TOTAL}$ $L2 = \frac{7.842.578,09}{373.253.867,10} = 2\%$
<b>Meta</b> =< 1%
<b>Análisis:</b> El 2% indica el porcentaje del activo total invertido en cuentas líquidas improductivas, se evidencia un valor alto que supera la meta, por lo que se debería reducir estos activos.

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

**Tabla 40-3:** Fondos disponibles

L3= Fondos disponibles sobre total de depósitos a corto plazo
Fórmula: $L2 = \frac{FONDOS DISPONIBLES}{DEPÓSITO A CORTO PLAZO} * 100$ $L2 = \frac{54.115.180,49}{95.296.891,20} = 57\%$
<b>Análisis:</b> Este indicador refleja la Liquidez que posee cada entidad, con el uso de dos cuentas fundamentales que son la cantidad de fondos disponibles sobre los depósitos a corto plazo. En la cual se mide la capacidad de responder a obligaciones inmediatas. El 57% indica que mientras más alto sea el indicador, reflejara que la entidad tiene mayor capacidad de responder a requerimientos de efectivo inmediatos por parte de sus depositantes o requerimientos de encaje.

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

#### 3.2.4.5 Calidad de activos

Los indicadores de esta sección miden el porcentaje de activos improductivos que tienen un impacto negativo en la rentabilidad y solvencia dentro de la Cooperativa.

**Tabla 41-3:** A1 Morosidad de créditos

<b>A1=MOROSIDAD DE CRÉDITOS</b>
Fórmula: $A1 = \frac{TOTAL\ MOROSIDAD\ DE\ PRÉSTAMOS}{CARTERA\ DE\ PRÉSTAMOS\ BRUTA}$ $A1 = \frac{8.724.119,54}{222.592.782,96} = 4\%$
<b>Meta =&lt; 5</b>
<b>Análisis:</b> Se obtuvo como resultado el 4% lo que significa que la cooperativa está teniendo problemas en la recuperación de la cartera. La relación mientras más baja es mejor.

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

**Tabla 42-3:** A2 Activos improductivos

<b>A2=ACTIVOS IMPRODUCTIVOS</b>
Fórmula: $A2 = \frac{ACTIVOS\ IMPRODUCTIVOS}{ACTIVO\ TOTAL}$ $A2 = \frac{7.842.578,09}{373.253.867,10} = 2\%$
<b>Meta =&lt; 5</b>
<b>Análisis:</b> Se obtuvo como resultado el 2% lo que significa el valor del activo total que no produce ingreso para la cooperativa.

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

#### 3.2.4.6 Señales de crecimiento

Los indicadores de esta sección miden el porcentaje de crecimiento en cada una de las cuentas más importantes del estado financiero, así como el crecimiento del activo total de la cooperativa.



**Tabla 43-3: S1 Crecimiento de activos**

<b>S1=CRECIMIENTO DE ACTIVOS</b>
Fórmula: $S1 = \frac{CARTERA\ DE\ CRÉDITO\ 2017}{CARTERA\ DE\ CRÉDITO\ 2018}$ $S1 = \frac{189.031.601,36}{222.592.782,96} = 85\%$
<b>Meta = 69%</b>
<b>Análisis:</b> Se evidencia que la cooperativa tuvo un crecimiento de activos del 85%, lo que indica que en cuanto al otorgamiento de créditos hay una buena señal de crecimiento, se ha trabajado en buenas estrategias publicitarias para incentivar al crédito en los socios.

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** Vasco, J, 2019

**Tabla 44-3: Crecimiento de depósitos**

<b>S2=CRECIMIENTO DE DEPÓSITOS</b>
Fórmula: $S2 = \frac{DEPÓSITOS\ 2017}{DEPÓSITOS\ 2018}$ $S2 = \frac{\$275.106.810,16}{\$300.563.106,09} = 92\%$
<b>Meta = 46,83%</b>
<b>Análisis:</b> Se evidencia que la cooperativa tuvo un crecimiento de depósitos a la vista y a largo plazo obteniendo un aumento del 92% en comparación al año 2016,2017 garantizando la confiabilidad de los socios en la institución.

**Fuente:** Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua.

**Elaborado por:** El autor

### 3.2.4.7 Indicadores financieros SEPS

- **Eficiencia administrativa de personal**

$$\frac{\text{Gastos del personal estimados}}{\text{Activo promedio}}$$

$$\frac{15822547,59}{373.253.867,10} = 4,24\%$$

**Análisis:** Este indicador mide la proporción de gastos de personal implícito utilizados en la administración y manejo de los activos. Mientras mayor sea el indicador, la entidad estaría destinando mayores recursos en personal para administrar sus activos.

- **ROE**

$$\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{(\text{Patrimonio total promedio} * 12) / \text{mes}}$$

$$\frac{45.232.547,49 - 38273535,18}{(42053237,76 * 12) / 12} = 14\%$$

**Análisis:** Mide el nivel de retorno generado por el activo. Es una medida de eficacia en el manejo de los recursos de la entidad. Mientras menor sea el indicador, la entidad muestra que no podrá generar los suficientes ingresos que permitan fortalecer el patrimonio.

- **ROA**

$$\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{(\text{Activo total promedio} * 12) / \text{mes}}$$

$$\frac{45.232.547,49 - 38273535,18}{(373.253.868,04 * 12) / 12} = 2\%$$

**Análisis:** Mide el nivel de retorno generado por el activo. Es una medida de eficacia en el manejo de los recursos de la entidad. Mientras menor sea el indicador, la entidad muestra que no podrá generar los suficientes ingresos que permitan fortalecer el activo total.

### 3.2.4.8 Indicadores de gestión

- **CAPTACIONES**

$$\text{Depósitos a la vista} = \frac{\text{NÚMERO DE CLIENTES 2018}}{\text{NÚMERO DE CLIENTES 2017}}$$

$$\text{Depósitos a la vista} = \frac{213533}{194611} - 1 * 100 = 9,72\%$$

**Análisis:** En comparación del año 2018 al 2017 incrementa el número de clientes para depósitos a la vista en un 9,72%.

$$\text{Depósitos a plazo} = \frac{\text{NÚMERO DE CLIENTES 2018}}{\text{NÚMERO DE CLIENTES 2017}}$$

$$\text{Depósitos a plazo} = \frac{8540}{3828} - 1 * 100 = 123\%$$

**Análisis:** Para depósitos a plazo en el año 2018 a incrementando en un 123% los clientes en comparación con el año 2017, se evidencia un valor alto significativo.

$$\text{Depósitos restringidos} = \frac{\text{NÚMERO DE CLIENTES 2018}}{\text{NÚMERO DE CLIENTES 2017}}$$

$$\text{Depósitos restringidos} = \frac{3270}{2370} - 1 * 100 = 37,97\%$$

**Análisis:** Comparando en el año 2018 vs el año 2017 en depósitos restringidos se evidencia un incremento del 37,97%.

$$\text{Depósitos a la vista} = \frac{\text{NÚMERO DE CUENTAS 2018}}{\text{NÚMERO DE CUENTAS 2017}}$$

$$\text{Depósitos a la vista} = \frac{220944}{206037} - 1 * 100 = 7,23\%$$

**Análisis:** Se evidencia que del año 2017 al año 2018 en depósitos a la vista el número de cuentas incrementa en un 7,23%.

$$\text{Depósitos a plazo} = \frac{\text{NÚMERO DE CUENTAS 2018}}{\text{NÚMERO DE CUENTAS 2017}}$$

$$\text{Depósitos a plazo} = \frac{10731}{9187} - 1 * 100 = 16,80\%$$

**Análisis:** En depósitos a plazo el número de cuentas incrementa en un 16,80% en el año 2018 vs el año 2017.

$$\text{Depósitos restringidos} = \frac{\text{NÚMERO DE CUENTAS 2018}}{\text{NÚMERO DE CUENTAS 2017}}$$

$$\text{Depósitos restringidos} = \frac{3270}{4759} - 1 * 100 = - 31,28\%$$

**Análisis:** En depósitos restringidos se puede identificar que hay un decremento del 31,18% en el número de cuentas comparando el año 2018 vs 2017.

- **CRÉDITOS**

$$CRÉDITO COMERCIAL = \frac{NÚMERO DE OPERACIONES 2018}{NÚMERO DE OPERACIONES 2017}$$

$$CRÉDITO COMERCIAL = \frac{16}{14} - 1 * 100 = 14,28\%$$

**Análisis:** Comparando el número de operaciones del año 2018 vs el año 2017 se evidencia un incremento del 14,28% correspondiente a crédito comercial.

$$MICROCRÉDITO = \frac{NÚMERO DE OPERACIONES 2018}{NÚMERO DE OPERACIONES 2017}$$

$$MICROCRÉDITO = \frac{809}{764} - 1 * 100 = 5,89\%$$

**Análisis:** En el año 2018 comparado con el año 2017 en la cuenta microcrédito se evidencia un incremento del 5,89%. en el número de operaciones.

$$CONSUMO = \frac{NÚMERO DE OPERACIONES 2018}{NÚMERO DE OPERACIONES 2017}$$

$$CONSUMO = \frac{686}{575} - 1 * 100 = 19,30\%$$

**Análisis:** En los créditos de consumo se evidencia un incremento del 19,30% comparando en año 2018 vs 2017 con respecto al número de operaciones, lo que indica que hubo más créditos en esta cartera.

$$VIVIENDA = \frac{NÚMERO DE OPERACIONES 2018}{NÚMERO DE OPERACIONES 2017}$$

$$VIVIENDA = \frac{26}{34} - 1 * 100 = - 23,52\%$$

**Análisis:** En el año 2018 comparado con el año 2017 en créditos para vivienda se evidencia un decremento del 23,52%. en el número de operaciones, lo que indica que existieron menos créditos en esta cartera.

### 3.2.4.9 Resultados del análisis en los servicios financieros

- El análisis vertical da como resultado que en el año 2018 el total de activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua fue de \$ 373.253.867,04 representado por el 14% fondos disponibles, 21% inversiones, 60% cartera de créditos, 1% cuentas por cobrar, 2% propiedades y equipo y el 2% otros activos. Considerando a la cartera de créditos como la cuenta más representativa del total de activos se analiza su distribución, obteniendo como resultado que el 59% representa a cartera de créditos microcrédito por vencer, el 19% cartera de créditos consumo prioritario por vencer y el 15% cartera de créditos inmobiliario por vencer.
- En el año 2018 el pasivo total de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Ambato – Tungurahua fue \$ 324.241.617,03 constituido por el 93% obligaciones con el público, el 3% cuentas por pagar y el 4% obligaciones financieras. Analizando la cuenta obligaciones con el público que es la más representativa se identifica que el 68% equivale a depósitos a plazo y el 32% depósitos a la vista.
- Mediante el análisis horizontal en activos del año 2017 y 2018 se puede identificar que hubo un incremento en el activo del año 2018, en fondos disponibles en un 12%, en inversiones en 1%, la cartera de crédito en un 18%, en provisión para créditos incobrables en un 4,47%, en cuentas por cobrar en un 24,83%, propiedades y equipos 23,56% y otros activos 24,09%.
- El análisis horizontal del pasivo año 2017 vs el año 2018 da como resultado un incremento en el año 2018 correspondiente al 9% en obligaciones con el público, cuentas por pagar 28%, obligaciones financieras el 348% y otros pasivos 32%. Se puede evidenciar que hubo un incremento significativo en la cuenta obligaciones financiera definida como (valores por concepto de créditos de las cooperativas con otras instituciones) o como aportes patrimoniales (valores que en principio deben incrementar el valor patrimonial de la cooperativa, pero que, en ocasiones, se destinan a financiar créditos para los socios).
- El análisis horizontal de captaciones se evidencia que en el año 2018 se obtuvo mayores depósitos en comparación del año 2017 obteniendo como resultado que se incrementó en un 2% depósitos a la vista, 13% depósitos a plazo y disminuyó en un 33% depósitos restringidos.
- El análisis horizontal de créditos refleja que en el año 2018 hubo un incremento significativo en créditos comerciales del 115% en comparación con el año 2017 en créditos de consumo

se presentó un incremento del 6% en microcréditos el 0,24% y hubo un decremento en créditos por vivienda del 23%, Lo que indica que los socios prefieren adquirir préstamos comerciales en la Cooperativa.

### **Captaciones:**

- En comparación del año 2018 al 2017 incrementa el número de clientes para depósitos a la vista en un 9,72%.
- Para depósitos a plazo en el año 2018 a incrementando en un 123% los clientes en comparación con el año 2017, se evidencia un valor alto significativo.
- Comparando en el año 2018 vs el año 2017 en depósitos restringidos se evidencia un incremento del 37,97%.
- Se evidencia que del año 2017 al año 2018 en depósitos a la vista el número de cuentas incrementa en un 7,23%.
- En depósitos a plazo el número de cuentas incrementa en un 16,80% en el año 2018 vs el año 2017
- En depósitos restringidos se puede identificar que hay un decremento del 31,18% en el número de cuentas comparando el año 2018 vs 2017.

### **Créditos:**

- Comparando el número de operaciones del año 2018vs el año 2017 se evidencia un incremento del 14,28% correspondiente a crédito comercial.
- En el año 2018 comparado con el año 2017 en la cuenta microcrédito se evidencia un incremento del 5,89%. en el número de operaciones
- En los créditos de consumo se evidencia un incremento del 19,30% comparando en año 2018vs2017 con respecto al número de operaciones, lo que indica que hubo más créditos en esta cartera.
- En el año 2018 comparado con el año 2017 en créditos para vivienda se evidencia un decremento del 23,52%. en el número de operaciones, lo que indica que existieron menos créditos en esta cartera.

## CONCLUSIONES

1. Mediante las encuestas aplicadas a los socios se pudo identificar que la Cooperativa OSCUS Ltda. cuenta con un amplio campo de servicios financieros que aportan a cada necesidad de los socios, lo que indica en un 85% que están satisfechos con el servicio brindado, en la pregunta n°3 señalan un 61% que no conocen todos los servicios que tiene la cooperativa lo que impide utilizarlos, en la pregunta n°4 manifiestan que el sistema financiero más utilizado con un 33,25% son ahorros a vista seguido con el 23,48% créditos.
2. El análisis horizontal de captaciones se evidencia que en el año 2018 se obtuvo mayores depósitos en comparación del año 2017 obteniendo como resultado que se incrementó en un 2% depósitos a la vista, 13% depósitos a plazo y disminuyó en un 33% depósitos restringidos. El análisis horizontal de créditos refleja que en el año 2018 hubo un incremento significativo en créditos comerciales del 115% en comparación con el año 2017 en créditos de consumo se presentó un incremento del 6% en microcréditos el 0,24% y hubo un decremento en créditos por vivienda del 23%, Lo que indica que los socios prefieren adquirir préstamos comerciales en la Cooperativa.
3. Como resultado final se obtiene:

### Captaciones:

- En comparación del año 2018 al 2017 incrementa el número de clientes para depósitos a la vista en un 9,72%.
- Para depósitos a plazo en el año 2018 a incrementando en un 123% los clientes en comparación con el año 2017, se evidencia un valor alto significativo.
- Comparando en el año 2018 vs el año 2017 en depósitos restringidos se evidencia un incremento del 37,97%.
- Se evidencia que del año 2017 al año 2018 en depósitos a la vista el número de cuentas incrementa en un 7,23%.
- En depósitos a plazo el número de cuentas incrementa en un 16,80% en el año 2018 vs el año 2017

- En depósitos restringidos se puede identificar que hay un decremento del 31,18% en el número de cuentas comparando el año 2018 vs 2017.

**Créditos:**

- Comparando el número de operaciones del año 2018vs el año 2017 se evidencia un incremento del 14,28% correspondiente a crédito comercial.
- En el año 2018 comparado con el año 2017 en la cuenta microcrédito se evidencia un incremento del 5,89%. en el número de operaciones
- En los créditos de consumo se evidencia un incremento del 19,30% comparando en año 2018vs2017 con respecto al número de operaciones, lo que indica que hubo más créditos en esta cartera.
- En el año 2018 comparado con el año 2017 en créditos para vivienda se evidencia un decremento del 23,52%. en el número de operaciones, lo que indica que existieron menos créditos en esta cartera.



## RECOMENDACIONES

- Se recomienda utilizar estrategias de optimización del proceso de un crédito, basadas en políticas claras que guíen de una forma correcta al socio en la obtención de los requisitos solicitados.
- Se recomienda fortalecer y dar a conocer la labor institucional a nivel interno y externo, transmitiendo una imagen positiva, valores y cultura organizacional, mediante mensajes y/o productos comunicacionales atractivos que capten la atención de los públicos de manera efectiva.
- Realizar un análisis mediante el sistema de monitoreo PERLAS donde se utilice fórmulas y ratios financieros estandarizados que eliminen los criterios diversos utilizados por la cooperativa de ahorro y crédito para evaluar sus operaciones. La utilización de este sistema permite establecer un idioma financiero universal que todos pueden hablar y entender, obteniendo como resultado una mejor comunicación que facilite la comprensión de los conceptos principales logrando una mayor uniformidad en la calidad y fuerza de la cooperativa con el mejoramiento de áreas operativas deficientes.

## BIBLIOGRAFÍA

- Burgos, G. H. (17 de julio de 2017). *Importancia de las cooperativas en el Ecuador al margen de la economía popular y solidaria*. Obtenido de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cooperativas-ecuador.html>
- Economipedia. (2015). *Morosidad*. Obtenido de: <http://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Economía Simple (2016). *Definición de Crédito*. Obtenido de: <https://www.economiasimple.net/mercado-financiero.html>
- Educación Bancaria (26 de 10 de 2012). *Las instituciones financieras*. Obtenido de: <https://educacionbancaria.wordpress.com/2012/10/26/52/>
- El Telégrafo (2012). *Desde 2012 se han cerrado 2 bancos y 8 cooperativas por problemas de liquidez*. Obtenido de: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/desde-2012-se-han-cerrado-2-bancos-y-8-cooperativas-por-problemas-de-liquidez>
- FAO. (2012). *Agronoticias: Actualidad agropecuaria de América Latina y el Caribe*. Cancún: FAO FIAT PANIS. Obtenido de: <http://www.fao.org/in-action/agronoticias/es/>
- Ferrado, G. (2012). *Que es una encuesta*. Obtenido de: <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/quesunaencuesta.pdf>
- Finanzas Personales Ecuador. (2019). *La Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano*. Obtenido de: <https://tusfinanzas.ec/la-estructura-del-sistema-financiero-ecuadoriano/>
- Finanzas, W. (2011). *Servicio financiero*. Obtenido de: <http://wiki-finanzas.com/index.php?seccion=Contenido&id=2011C0303>
- Galarza, V. (2004). *Cooperativismo*. Quito: Ecuador F.B.T.
- Greco, O. (2010). *Diccionario de Finanzas*. Buenos Aires: Valleta.
- Kotler, P. & Armstong, G. (2005). *Fundamentos de Mercadotecnia*. México: Pearson Educación.
- Martín, F. (1958). *Investigación Operativa*. Madrid: Trillas.
- Padilla, M. (2011). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Richardson, D. (2009). *Sistema de monitoreo perlas*. Estados Unidos: Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Spurrier, W. (2012). *Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Quito: El Telégrafo.
- Toledo, S. (30 de 5 de 2012). *Diferencias entre Cuestionario y Encuesta*. Obtenido de <http://uvsfajardo.sld.cu/diferencia-entre-cuestionario-y-encuesta>
- Urbina, G.. (2010). *Evaluación de proyectos*. México: McGraw-Hill

**POCH - DBRAI**  
PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS  
BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL  
09 DIC 2019  
REVISIÓN DE RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA  
Por: *Alfonso* Hora: 9:43



- Mejorar el servicio brindado por el asesor.
- Mayor claridad en los requisitos.
- Otros: .....

7. ¿Con que frecuencia usted realiza ahorros?

- Mensual
- Semanal
- Diario
- Otros: .....

8. ¿Con que frecuencia usted hace uso del cajero automático?

- Mensual
- Semanal
- Diario
- Otros: .....

9. ¿Con que frecuencia usted realiza compras con su tarjeta de débito?

- Mensual
- Semanal
- Diario
- Otros: .....

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

SI

NO

¿Por qué?

.....

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

SI

NO

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN !**

**Anexo B:** Formato de encuesta dirigida al personal de la cooperativa OSCUS LTDA.

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA FINANCIERA**  
**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA OSCUS LTDA.**

Seleccione el cargo que ocupa:

Operativo

Administrativo

**1.** ¿Los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por tanto, sabe lo que la Cooperativa espera de usted?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**2.** ¿La Cooperativa le brinda capacitaciones que mejoren el desarrollo de sus habilidades?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**3.** ¿Con que frecuencia se monitorea la operatividad de los servicios financieros?

Anual

Semestral

Mensual

Semanal

Otro: .....

**4.** ¿Cree usted que un análisis de la operatividad de los servicios financieros otorga una pauta a la gerencia sobre el cumplimiento de objetivos y metas?

Si

No

**5.** Dentro de la operatividad de los servicios financieros, ¿Conoce usted algún cuello de botella?

Si

No

En el caso que la respuesta sea SI, describa cual

.....  
.....

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN !**

ANEXO C: BALANCE CONSOLIDADO 2017

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO  
BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO  
CONSOLIDADO

OFICINA EN: CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 1135

DEL: 1 - Enero - 2017 AL 31 - Diciembre - 2017

Código	Descripción	Parcial	Subtotal	Total
1	ACTIVO			
1.1	FONDOS DISPONIBLES			484913.42
1.101	CAJA		354374.09	
1.102	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINAN.		457272.67	
1.104	EFFECTOS DE COMBO INMEDIATO		488790	
1.105	REMESAS EN TRANSITO		0.00	
1.2	OPERACIONES INTERFINANCIERAS			8.89
1.3	INVERSIONES			7747398.81
1.301	A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN EXER. DE ENT. SOC. PRIVADO Y F		987732.04	
1.302	INV. A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EXER. SOC. PUBLICO		8.00	
1.303	DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO		7634833.04	
1.304	INVENTOS DISPONIBLES VENTA SECTOR PUBLICO		81993.72	
1.305	MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO		0.00	
1.306	MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DEL ESTADO O DE ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO		0.00	
1.307	DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA		304039.81	
1.309	(PROVISION PARA INVERSIONES)		0.00	
1.4	CARTERA DE CREDITOS			18803881.34
1.4.01	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER		4735643.81	
	140101,10,15 De 1 a 300 dias	1039134.42		
1.4.01.01	DE 001 A 300 DIAS	878760.88		
1.4.01.02	DE MAS DE 300 DIAS	260740.31		
1.4.02	CARTERA CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER		6796681.60	
	140201,10,15 De 1 a 300 dias	1162833.38		
1.4.02.01	DE 001 A 300 DIAS	878038.06		
1.4.02.02	DE MAS DE 300 DIAS	289833.69		
1.4.03	CARTERA CREDITOS COMERCIAL ORDINARIO POR VENCER		3407911.09	
	140301,10,15 De 1 a 300 dias	1754942.89		
1.4.03.01	DE 001 A 300 DIAS	1728544.89		
1.4.03.02	DE MAS DE 300 DIAS	2634623.31		
1.4.04	CARTERA CREDITOS MICROCREDITO POR VENCER		11847493.88	
	140401,10,15 De 1 a 300 dias	2314238.82		
1.4.04.01	DE 001 A 300 DIAS	3802972.89		
1.4.04.02	DE MAS DE 300 DIAS	4803547.37		
1.4.05	CARTERA CREDITOS PRODUCTIVO POR VENCER		8.00	
1.4.06	CARTERA CREDITOS COMERCIAL ORDINARIO POR VENCER		8.00	
1.4.07	CARTERA CREDITOS COMERCIAL ORDINARIO POR VENCER		643387.13	
	140701,10,15 De 1 a 300 dias	2194718.01		
1.4.07.01	DE 001 A 300 DIAS	305277.29		
1.4.07.02	DE MAS DE 300 DIAS	443266.17		
1.4.08	CARTERA CREDITO VIVIENDA INTERES PUBLICO POR VENCER		0.00	
1.4.09	CARTERA CREDITO COMERCIAL MICROFINANCIARIO POR VENCER		13807.68	

INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO  
BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO  
CONSOLIDADO

OFICINA EN: CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 1125

DEL: 1 - Enero - 2017 AL: 31 - Diciembre - 2017

Código	Descripción	Parcial	Subtotal	Total
1.4.09	CARTERA CREDITO CONSUMO PRIORI. REFIN. POR VENCER		40201.29	
1.4.11	CARTERA CREDITO INMOBILIARI REFIN. POR VENCER		41403.35	
1.4.12	CARTERA DE MICROCREDITO REFINAN. POR VENCER		38892.71	
1.4.13	CARTERA CREDITO PRODUCTIVO REFIN. POR VENCER		0.00	
1.4.14	CARTERA CREDITO COMERCIAL ORDINARIO REFIN. POR VENCER		0.00	
1.4.15	CARTERA CREDITO CONSUMO ORDINARIO REFIN. POR VENCER		0.00	
1.4.16	CARTERA CREDITO VIVIENDA INTERES PUBLICO REFIN. POR VENCER		0.00	
1.4.17	CARTERA CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO REESTRUC. POR VENCER		8011.46	
1.4.18	CARTERA CREDITO CONSUMO PRIORI. REESTRUC. POR VENCER		47702.37	
1.4.19	CARTERA CREDITO INMOBILIARI REESTRUC. POR VENCER		4014.53	
1.4.20	CARTERA DE MICROCREDITO REESTRUC. POR VENCER		338808.71	
1.4.21	CARTERA CREDITO PRODUCTIVO REESTRUC. POR VENCER		0.00	
1.4.22	CARTERA CREDITO COMERCIAL ORDINARIO REESTRUC. POR VENCER		0.00	
1.4.23	CARTERA CREDITO CONSUMO ORDINARIO REESTRUC. POR VENCER		0.00	
1.4.24	CARTERA CREDITO VIVIENDA INT. PUBLICO REESTRUC. POR VENCER		0.00	
1.4.25	CARTERA CREDITOS COMERC. PROSPERADO NO DEVENGA INTERES		17019.28	
1.4.26	CARTERA CREDITOS CONSUMO PROSPERADO NO DEVENGA INTERES		11544.28	
1.4.27	CARTERA CREDITO INMOBILIARI QUE NO DEVENGA INTERES		11310.29	
1.4.28	CARTERA CREDITO MICRO CREDITO QUE NO DEVENGA INTERES		212463.91	
1.4.29	CARTERA CREDITO PRODUCTIVO QUE NO DEVENGA INTERES		0.00	
1.4.30	CARTERA CREDITO COMERC. ORDINARIO QUE NO DEVENGA INTERES		0.00	
1.4.31	CARTERA CREDITO CONSUMO ORDINARIO QUE NO DEVENGA INTERES		1901.42	
1.4.32	CARTERA CREDITO VIVIENDA INT. PUBLICO NO DEVENGA INTERES		0.00	
1.4.33	CARTERA CREDITO COMERCIAL PRIORI. REFIN. NO DEVO. INTERES		22558.03	
1.4.34	CARTERA CREDITO CONSUMO PRIORI. REFIN. NO DEVO. INTERES		51542.67	
1.4.35	CARTERA CREDITO INMOBILIARI REFIN. NO DEVO. INTERES		13257.18	
1.4.36	CARTERA DE MICROCREDITO REFINAN. NO DEVO. INTERES		38892.01	
1.4.37	CARTERA CREDITO PRODUCTIVO REFIN. NO DEVO. INTERES		0.00	
1.4.38	CARTERA CREDITO COMERCIAL ORDINARIO REFIN. NO DEVO. INTERES		0.00	
1.4.39	CARTERA CREDITO CONSUMO ORDINARIO REFIN.		0.00	

Copia Controlada  
Fecha: 12/Julio/2019 - CDE0233 - Confidencial

INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO  
BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO  
CONSOLIDADO

OFICINA EN: CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 1135

DEL: 1 - Enero - 2017 AL 31 - Diciembre - 2017

Código	Descripción	Parcial	Subtotal	Total
	NO DEVO. INTERES			
1.4.40	CARTERA CREDITO VIVIENDA INT. PUBLICO REGSTR. NO DEVO. INT.		0.00	
1.4.41	CARTERA CREDITO COMERCIAL PRIORI REGSTRUC. NO DEVO. INTERES		1091.00	
1.4.42	CARTERA CREDITO CONSUMO PRIORI REGSTRUC. NO DEVO. INTERES		16079.48	
1.4.43	CARTERA CREDITO INMOBILIARIO REGSTRUC. NO DEVO. INTERES		0.00	
1.4.44	CARTERA DE MICROCREDITO REGSTRUC. NO DEVO. INTERES		11182.88	
1.4.45	CARTERA CREDITO PRODUCTIVO REGSTRUC. NO DEVO. INTERES		0.00	
1.4.46	CARTERA CREDITO COMERCIAL ORDINARIO REGSTRUC. NO DEVO. INT.		0.00	
1.4.47	CARTERA CREDITO CONSUMO ORDINARIO REGSTRUC. NO DEVO. INTERES		0.00	
1.4.48	CARTERA CREDITO VIVIENDA INT. PUBLICO REGSTRUC. NO DEVO. INT.		0.00	
1.4.49	CARTERA CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA		24296.02	
1.4.50	CARTERA CREDITO CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA		133809.24	
1.4.51	CARTERA CREDITO INMOBILIARIO VENCIDA		10029.00	
1.4.52	CARTERA DE MICROCREDITO VENCIDA		202466.73	
1.4.53	CARTERA CREDITO PRODUCTIVO VENCIDA		0.00	
1.4.54	CARTERA CREDITO COMERCIAL ORDINARIO VENCIDA		0.00	
1.4.55	CARTERA CREDITO CONSUMO ORDINARIO VENCIDA		1045.30	
1.4.56	CARTERA CREDITO VIVIENDA INTERES PUBLICO VENCIDA		0.00	
1.4.57	CARTERA CREDITO COMERCIAL PRIORI REGSTR. VENCIDA		305.47	
1.4.58	CARTERA CREDITO CONSUMO PRIORI REGSTR. VENCIDA		8791.22	
1.4.59	CARTERA CREDITO INMOBILIARIO REGSTR. VENCIDA		786.42	
1.4.60	CARTERA DE MICROCREDITO REGSTR. VENCIDA		1190.89	
1.4.61	CARTERA CREDITO PRODUCTIVO REGSTR. VENCIDA		0.00	
1.4.62	CARTERA CREDITO COMERCIAL ORDINARIO REGSTR. VENCIDA		0.00	
1.4.63	CARTERA CREDITO CONSUMO ORDINARIO REGSTR. VENCIDA		0.00	
1.4.64	CARTERA CREDITO VIVIENDA INTERES PUBLICO REGSTR. VENCIDA		0.00	
1.4.65	CARTERA CREDITO COMERCIAL PRIORI REGSTRUC. VENCIDA		158.24	
1.4.66	CARTERA CREDITO CONSUMO PRIORI REGSTRUC. VENCIDA		2074.77	
1.4.67	CARTERA CREDITO INMOBILIARIO REGSTRUC. VENCIDA		0.00	
1.4.68	CARTERA DE MICROCREDITO REGSTRUC. VENCIDA		4144.25	
1.4.69	CARTERA CREDITO PRODUCTIVO REGSTRUC. VENCIDA		0.00	
1.4.70	CARTERA CREDITO COMERCIAL ORDINARIO REGSTRUC. VENCIDA		0.00	



INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO  
BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO  
CONSOLIDADO

OFICINA EN CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 1123

DEL: 1 - Enero - 2017 AL: 31 - Diciembre - 2017

Código	Descripción	Parcial	Subtotal	Total
1.471	CARTEIRA CREDITO CONSUMO ORDINARIO REESTRUC. VENCIDA		0.00	
1.472	CARTEIRA CREDITO VIVIENDA INTERES PUBLICO REESTRUC. VENCIDA		0.00	
1.473	CARTEIRA CREDITO EDUCATIVO POR VENCER		0.00	
1.473	CARTEIRA CREDITOS EDUCATIVO REESTRUC. POR VENCER		0.00	
1.477	CARTEIRA DE CREDITOS EDUCATIVO REESTRUC. POR VENCER		0.00	
1.479	CARTEIRA CREDITO EDUCATIVO NO DEVENGA INTERES		0.00	
1.481	CARTEIRA CREDITO EDUCATIVO REFIN. NO DEVEG. INTERES		0.00	
1.481	CARTEIRA CREDITO EDUCATIVO REESTRUC. NO DEVEG. INTERES		0.00	
1.481	CARTEIRA CREDITO EDUCATIVO VENCIDA		0.00	
1.487	CARTEIRA CREDITO EDUCATIVO REFINAN. VENCIDA		0.00	
1.489	CARTEIRA CREDITO EDUCATIVO REESTRUC. VENCIDA		0.00	
1.499	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCUBIERRABLES)		-1289933.90	
13	DEUDORAS POR ADEPTACIONES			3.00
14	CUENTAS POR COBRAR			315801.11
17	HEBRES REALIZABLES APLAZADO AGR. MERC.			73682.13
18	PROPIEDADES Y BIENES			524029.33
19	OTROS ACTIVOS			363031.68
1.501	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES		31241.80	
	Otro cuenta de "otros activos"		500110.24	
1.596	(PROVISION PARA OTROS ACTIVOS RECUPERABLES)		-25001.06	
	1 TOTAL ACTIVOS			32984215.89
4	GASTOS			3429715.81
	TOTAL GENERAL ACTIVOS Y GASTOS			36413931.73
8	CUENTAS CONVENIENTES			0.00
7	CUENTAS DE ORDEN			37141307.62
	2 PASIVO			
21	OBIGACIONES CON EL PUBLICO			216301263.68
21.01	DEPOSITOS A LA VISTA		9360733.00	
21.02	OPERACIONES DE DEPÓSITO		0.00	
21.03	DEPOSITOS A PLAZO		98210871.13	
21.03.01	DE 1 A 30 DIAS	7710249.17		
21.03.10	DE 31 A 90 DIAS	3199094.96		
21.03.15	DE 91 A 180 DIAS	9620033.04		
21.03.20	DE 181 A 360 DIAS	22112108.29		
21.03.25	DE MAS DE 361 DIAS	389940.88		
21.03.30	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	143105.88		
21.04	DEPOSITOS DE GARANTIA		0.00	
21.05	DEPOSITOS RESTRINGIDOS		119403.32	
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS			0.00
23	OBIGACIONES INMEDIATAS			0.00
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACION			0.00
25	CUENTAS POR PAGAR			852484.24
26	OBIGACIONES FINANCIERAS			257738.83
27	VALORES EN CIRCULACION			0.00

Confidencial  
CPE0233-Confidencial  
han vasco-12/Julio/2019-CPE0233-Confidencial

INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO  
BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO  
CONSOLIDADO

OFICINA EN CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 1130

DEL: 1 - Enero - 2017 AL: 31 - Diciembre - 2017

Código	Descripción	Parcial	Subtotal	Total
1.0	OTROS PASIVOS			31126.00
2	TOTAL PASIVO			28729566.47
2.1	CAPITAL SOCIAL			2074871.74
2.1.0	APORTES DE SOCIOS		1070671.74	
2.2	RESERVAS			3483984.57
2.2.01	FONDO REPARTIBLE DE RESERVA LEGAL		204489.18	
2.2.02	RESERVAS ESPECIALES Y FACULTATIVAS		45215.07	
2.2.03	REVALORACION DEL PATRIMONIO		23894.24	
2.2.06	FONDO REPARTIBLE DE RESERVA LEGAL		0.00	
2.2.10	POR RESULTADOS NO OPERATIVOS		0.00	
2.4	OTROS APORTES PATRIMONIALES			0.00
2.6	RESERVA POR VALUACIONES			194147.31
2.8	RESULTADOS			0.00
2.8.01	UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADOS		0.00	
2.8.02	PERDIDAS ACUMULADAS		0.00	
2.8.03	UTILIDAD DEL EJERCICIO		0.00	
2.8.04	PERDIDA DEL EJERCICIO		0.00	
3	TOTAL DEL PATRIMONIO			2658831.44
4	INGRESOS			3079057.03
	TOTAL GENERAL PASIVO PATRIMONIO INGRESOS			34416961.73
	ASNO CUENTAS DE ORDEN			
7.0	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS			12670121.48
7.1.00	ACTIVOS PROPIOS EN PODER DE TERCEROS EN GARANTIA		8002014.00	
7.1.02	ACTIVOS CUSTODIADOS		420603.71	
7.1.05	OPERACIONES ACTIVAS CON EMPRESAS VINCULADAS		0.00	
7.1.06	OPERACIONES ACTIVAS CON ENTIDAD DEL SECTOR FINANCIERO		0.00	
	Otras cuentas de orden deudoras		1182774.22	
7.4	CUENTAS DE ORDEN acreedoras			4442818.10
7.4.02	OPERACIONES PASIVAS OCH EMPRESAS VINCULADAS		0.00	
7.4.03	OPERACIONES PASIVAS CON EMPRESAS MIEMBRO AFILIADA		0.00	
7.4.04	DEPOSITOS Y OTRAS APTACIONES NO CUBIERTAS CORRIE		0.00	
	Otras cuentas de orden acreedoras		0.00	

EDDY FREDO Y GALLARDO  
GERENTE

DR. MARI REYLO  
CONTADOR GENERAL  
SRO

Controlada - Sin Garantía  
12/Julio/2019 - CDE0233

INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO  
 ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS  
 CONSOLIDADO

OFICINA EN: CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 1135

FECHA CORTE: 2017-12-31

Código	Descripción	Parcial	Subtotal	Total
	INGRESOS FINANCIEROS			351182038
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		25798474	
52	COMISIONES GANADAS		0	
53	UTILIDADES FINANCIERAS		3489820	
54	INGRESOS POR SERVICIOS		2102310	
	INGRESOS FINANCIEROS			31961204
61	INTERESES GANADOS		11116811	
62	COMISIONES GANADAS		0	
63	PERDIDAS FINANCIERAS		202820	
	MARGEN BRUTO FINANCIERO			31618677
	OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES			1196077
	INGRESOS OPERACIONALES			33819754
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES		1196077	
	INGRESOS OPERACIONALES			35015831
45-409-406	GASTOS DE OPERACION		18780279	
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES		0	
	MARGEN OPERACIONAL ANTES DE PROVISIONES			16235552
	PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES			46027461
44	PROVISIONES		25487174	
45-80	DEPRECIACIONES		7084137	
45-90	AMORTIZACIONES		880020	
	MARGEN OPERACIONAL NETO			11207811
	INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES			10412811
56	OTROS INGRESOS		15107827	
47-489	OTROS GASTOS Y PERDIDAS		19800	
	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES			8624824
48-10	PARTICIPACION TRABAJADORES	1288724		
	BASE DEPOSITABLE IMPUESTO A LA RENTA			11968106
48-15	IMPUESTO A LA RENTA	11968106		
	RESULTADOS DEL EJERCICIO			8858915

  
 ELOY FREDDY GALLEGOS  
 GERENTE

  
 DRA. MARÍA NEVELO  
 CONTADOR GENERAL  
 REG.

Controlada - S. A. T. Vasco-12/Julio/2019-CDE0233-Confidencial

Anexo D: Balance consolidado 2018

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO  
BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO  
CONSOLIDADO

OFICINA EN CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 1126

DEL: 1 - Enero - 2018 AL: 31 - Diciembre - 2018

Código	Descripción	Parcial	Subtotal	Total
1	ACTIVO			
1.1	FONDOS DISPONIBLES			5615186.89
1.1.01	CAJA		3743717.06	
1.1.02	BANCO Y OTRAS INSTITUCIONES FINAN.		58147514.83	
1.1.04	PRODUCTOS DE COMERCIO INMEDIATO		23875.01	
1.1.05	REEMBOLSOS TRANSITO		0.00	
1.2	OPERACIONES INTERFINANCIERAS			8.00
1.3	INVERSIONES			7612328.22
1.3.01	A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN ERRE DE ENT. SEC. PRIVADO Y P.		1.671136.73	
1.3.02	INV. A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS ERRE SEC. PUBLICO		0.00	
1.3.03	DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO		7374727.24	
1.3.04	INVEST. DISPONIB. VENTA SECTOR PUBLICO		48979.04	
1.3.05	MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO		0.00	
1.3.06	MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DEL ESTADO O DE ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO		0.00	
1.3.07	DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA		26535.24	
1.3.08	(PROVISION PARA INVERSIONES)		0.00	
1.4	CARTERA DE CREDITOS			22298382.36
1.4.01	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITY POR VENCER		5457134.87	
1.4.01.20	14005.18.17 De 1 a 30 dias	117066.86		
1.4.01.21	DE 31 A 90 DIAS	98334.36		
1.4.01.22	DE MAS DE 90 DIAS	328314.41		
1.4.02	CARTERA CREDITOS CONSUMO PRIORITY POR VENCER		47211799.98	
1.4.02.20	14005.18.17 De 1 a 30 dias	186209.19		
1.4.02.21	DE 31 A 90 DIAS	892300.38		
1.4.02.22	DE MAS DE 90 DIAS	32649689.90		
1.4.03	CARTERA CREDITOS MICHROCREDITO POR VENCER		3591802.93	
1.4.03.20	14005.18.17 De 1 a 30 dias	308873.21		
1.4.03.21	DE 31 A 90 DIAS	1094159.85		
1.4.03.22	DE MAS DE 90 DIAS	2187402.21		
1.4.04	CARTERA CREDITOS MICHROCREDITO POR VENCER		12189981.29	
1.4.04.20	14005.18.17 De 1 a 30 dias	2556760.12		
1.4.04.21	DE 31 A 90 DIAS	24324876.42		
1.4.04.22	DE MAS DE 90 DIAS	8597415.81		
1.4.05	CARTERA CREDITOS PRODUCTIVO POR VENCER		0.00	
1.4.06	CARTERA CREDITOS COMERCIAL ORDINARIO POR VENCER		0.00	
1.4.07	CARTERA CREDITOS CONSUMO ORDINARIO POR VENCER		1938842.71	
1.4.07.20	14005.18.17 De 1 a 30 dias	338951.84		
1.4.07.21	DE 31 A 90 DIAS	1236811.36		
1.4.07.22	DE MAS DE 90 DIAS	852074.97		
1.4.08	CARTERA CREDITO VIVIENDA INTERES PUBLICO POR VENCER		0.00	
1.4.09	CARTERA CREDITO COMERCIAL PRIORITY RESPON. POR VENCER		60992.18	

INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO  
BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO  
CONSOLIDADO

OFICINA EN: CONSOLIDADO  
DEL: 1 - Enero - 2018 AL 31 - Diciembre - 2018

CODIGO OFICINA: 1135

Código	Descripción	Parcial	Subtotal	Total
14.10	CARTERA CREDITO CONSUMO PISCEL REFIN. POR VENCER		79387.37	
14.11	CARTERA CREDITO INMOBILIARIO REFIN. POR VENCER		66099.35	
14.12	CARTERA DE MICROCREDITO REFINAN. POR VENCER		104873.84	
14.13	CARTERA CREDITO PRODUCTIVO REFIN. POR VENCER		0.00	
14.14	CARTERA CREDITO COMERCIAL ORDINARIO REFIN. POR VENCER		0.00	
14.15	CARTERA CREDITO CONSUMO ORDINARIO REFIN. POR VENCER		0.00	
14.16	CARTERA CREDITO VIVIENDA INTERES PUBLICO REFIN. POR VENCER		0.00	
14.17	CARTERA CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO REESTRUC. POR VENCER		34428.21	
14.18	CARTERA CREDITO CONSUMO PISCEL REESTRUC. POR VENCER		70990.29	
14.19	CARTERA CREDITO INMOBILIARIO REESTRUC. POR VENCER		50481.71	
14.20	CARTERA DE MICROCREDITO REESTRUC. POR VENCER		24516.79	
14.21	CARTERA CREDITO PRODUCTIVO REESTRUC. POR VENCER		0.00	
14.22	CARTERA CREDITO COMERCIAL ORDINARIO REESTRUC. POR VENCER		0.00	
14.23	CARTERA CREDITO CONSUMO ORDINARIO REESTRUC. POR VENCER		0.00	
14.24	CARTERA CREDITO VIVIENDA INT. PUBLICO REESTRUC. POR VENCER		0.00	
14.25	CARTERA CREDITOS COMERC. PRIORITARIO NO DEVENGA INTERESES		71828.90	
14.26	CARTERA CREDITOS CONSUMO ORDINARIO NO DEVENGA INTERESES		67440.26	
14.27	CARTERA CREDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES		64144.94	
14.28	CARTERA CREDITOS MICROCREDITO QUE NO DEVENGA INTERESES		318084.48	
14.29	CARTERA CREDITO PRODUCTIVO QUE NO DEVENGA INTERESES		0.00	
14.30	CARTERA CREDITOS COMERC. ORDINARIO QUE NO DEVENGA INTERESES		0.00	
14.31	CARTERA CREDITO CONSUMO ORDINARIO (QUE NO DEVENGA INTERESES)		189088.21	
14.32	CARTERA CREDITO VIVIENDA INT. PUBLICO NO DEVENGA INTERESES		0.00	
14.33	CARTERA CREDITO COMERCIAL PISCEL REFIN. NO DEVENGA INTERESES		34830.81	
14.34	CARTERA CREDITO CONSUMO PISCEL REFIN. NO DEVENGA INTERESES		7048.18	
14.35	CARTERA CREDITO INMOBILIARIO REFIN. NO DEVENGA INTERESES		838.86	
14.36	CARTERA DE MICROCREDITO REFINAN. NO DEVENGA INTERESES		25825.91	
14.37	CARTERA CREDITO PRODUCTIVO REFIN. NO DEVENGA INTERESES		0.00	
14.38	CARTERA CREDITO COMERCIAL ORDINARIO REFIN. NO DEVENGA INTERESES		0.00	
14.39	CARTERA CREDITO CONSUMO ORDINARIO REFIN.		0.00	

INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO  
BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO  
CONSOLIDADO

OFICINA EN: CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 1135

DEL: 1 - Enero - 2018 AL 31 - Diciembre - 2018

Código	Descripción	Parcial	Subtotal	Total
	NO DEVO. INTERES			
1.4.0	CARTERA CREDITO VIVIENDA INT. PUBLICO REFIN NO DEVO. INT.		0.00	
1.4.1	CARTERA CREDITO COMERCIAL PRIORI. REGISTRO. NO DEVO. INTERES		2913.25	
1.4.2	CARTERA CREDITO CONSUMO PRIORI. REGISTRO. NO DEVO. INTERES		11126.78	
1.4.3	CARTERA CREDITO INMOBILIARIO REGISTRO. NO DEVO. INTERES		0.00	
1.4.4	CARTERA DE MICROCREDITO REGISTRO. NO DEVO. INTERES		14975.54	
1.4.5	CARTERA CREDITO PRODUCTIVO REGISTRO. NO DEVO. INTERES		0.00	
1.4.6	CARTERA CREDITO COMERCIAL ORDINARIO REGISTRO. NO DEVO. INT.		0.00	
1.4.7	CARTERA CREDITO CONSUMO ORDINARIO REGISTRO. NO DEVO. INTERES		0.00	
1.4.8	CARTERA CRED. VIVIENDA INT. PUBLICO REGISTRO. NO DEVO. INT.		0.00	
1.4.9	CARTERA CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO VENECIA		12557.33	
1.4.10	CARTERA CREDITO CONSUMO PRIORITARIO VENECIA		81482.48	
1.4.11	CARTERA CREDITO INMOBILIARIO VENECIA		9656.17	
1.4.12	CARTERA DE MICROCREDITO VENECIA		17268.00	
1.4.13	CARTERA CREDITO PRODUCTIVO VENECIA		0.00	
1.4.14	CARTERA CREDITO COMERCIAL ORDINARIO VENECIA		0.00	
1.4.15	CARTERA CREDITO CONSUMO ORDINARIO VENECIA		17778.27	
1.4.16	CARTERA CREDITO VIVIENDA INTERES PUBLICO VENECIA		0.00	
1.4.17	CARTERA CREDITO COMERCIAL PRIORI. REFINAN. VENECIA		1993.81	
1.4.18	CARTERA CREDITO CONSUMO PRIORI. REFINAN. VENECIA		1696.18	
1.4.19	CARTERA CREDITO INMOBILIARIO REFINAN. VENECIA		345.63	
1.4.20	CARTERA DE MICROCREDITO REFINAN. VENECIA		2326.18	
1.4.21	CARTERA CREDITO PRODUCTIVO REFINAN. VENECIA		0.00	
1.4.22	CARTERA CREDITO COMERCIAL ORDINARIO REFINAN. VENECIA		0.00	
1.4.23	CARTERA CREDITO CONSUMO ORDINARIO REFINAN. VENECIA		0.00	
1.4.24	CARTERA CREDITO VIVIENDA INTERES PUBLICO REFINAN. VENECIA		0.00	
1.4.25	CARTERA CREDITO COMERCIAL PRIORI. REGISTRO. VENECIA		851.37	
1.4.26	CARTERA CREDITO CONSUMO PRIORI. REGISTRO. VENECIA		3021.48	
1.4.27	CARTERA CREDITO INMOBILIARIO REGISTRO. VENECIA		0.00	
1.4.28	CARTERA DE MICROCREDITO REGISTRO. VENECIA		8300.60	
1.4.29	CARTERA CREDITO PRODUCTIVO REGISTRO. VENECIA		0.00	
1.4.30	CARTERA CREDITO COMERCIAL ORDINARIO REGISTRO. VENECIA		0.00	

INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO  
BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO  
CONSOLIDADO

OFICINA EN: CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 1138

DEL: 1 - Enero - 2018 AL: 31 - Diciembre - 2018

Código	Descripción	Parcial	Subtotal	Total
14.71	CARTERA CREDITO CONSUMO ORDINARIO RESTRUC. VENDIDA		0.00	
14.72	CARTERA CREDITO VIVIENDA INTERES PUBLICO RESTRUC. VENDIDA		0.00	
14.73	CARTERA CREDITO EDUCATIVO POR VENCER		0.00	
14.75	CARTERA CREDITOS EDUCATIVO RESERVA POR VENCER		0.00	
14.77	CARTERA DE CREDITOS EDUCATIVO RESTRUC POR VENCER		0.00	
14.78	CARTERA CREDITO EDUCATIVO NO DEVIENGA INTERES		0.00	
14.80	CARTERA CREDITO EDUCATIVO RESERVA NO DEVIENGA INTERES		0.00	
14.81	CARTERA CREDITO EDUCATIVO RESTRUC. NO DEVIENGA INTERES		0.00	
14.82	CARTERA CREDITO EDUCATIVO VENDIDA		0.00	
14.87	CARTERA CREDITO EDUCATIVO RESERVA VENDIDA		0.00	
14.88	CARTERA CREDITO EDUCATIVO RESTRUC. VENDIDA		0.00	
14.99	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCUENSABLES)		-220884.58	
15	DEUDORAS POR ACEPTACIONES			0.00
16	CUENTAS POR COBRAR			391873.79
17	BIENES REALES DABLES ADI. PAGO AMB. MERC.			73611.81
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			618170.77
19	OTROS ACTIVOS			73968.14
19.01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES		54841.58	
	Otros valores de "otros activos"		172348.96	
19.99	(PROVISION PARA OTROS ACTIVOS RECUPERABLES)		-17413.41	
1	TOTAL ACTIVOS			27225807.19
4	GASTOS			3827000.14
	TOTAL GENERAL ACTIVOS Y GASTOS			41052807.33
6	CUENTAS CONTINGENTES			0.00
7	CUENTAS DE ORDEN PASIVO			6386096.41
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			30106004.26
21.01	DEPOSITOS A LA VISTA		2680000.00	
21.02	OPERACIONES DE DEPÓSITO		0.00	
21.03	DEPOSITOS A PLAZO		30476000.26	
21.03.01	DE 1 A 30 DIAS	3661879.21		
21.03.10	DE 31 A 90 DIAS	2505514.71		
21.03.13	DE 91 A 180 DIAS	6614894.19		
21.03.20	DE 181 A 360 DIAS	3634442.11		
21.03.29	DE MAS DE 360 DIAS	612892.04		
21.03.99	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	6480.00		
21.04	DEPOSITOS DE GARANTIA		0.00	
21.05	DEPOSITOS RESERVADOS		60406.41	
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS			0.00
23	OBLIGACIONES EMISIVAS			0.00
24	ACEPTACIONES EN CONCILIACION			0.00
	CUENTAS POR PAGAR			1009961.29
	OBLIGACIONES FINANCIERAS			1162342.34
27	VALORES EN CIRCULACION			0.00

Copia Controlada  
Código de Control: 12/Julio/2019-CDE0234-Confidencial


INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO  
BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO  
CONSOLIDADO

OFICINA EN: CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 1135

DEL: 1 - Enero - 2018 AL: 31 - Diciembre - 2018

Código	Descripción	Parcial	Subtotal	Total
29	OTROS PASIVOS			41185.79
	2 TOTAL PASIVO			3046017.09
31	CAPITAL SOCIALES			1194178.84
31.89	APORTES DE SOCIOS		109418.84	
33	RESERVAS			1010000.00
33.01	FONDO RESERVABLE DE RESERVA LEGAL		1010000.00	
33.02	ESPECIALES Y FACULTATIVAS		0.00	
33.03	REVALORIZACION DEL PATRIMONIO		0.00	
33.04	FONDO RESERVABLE DE RESERVA LEGAL		0.00	
33.10	POR RESULTADOS NO OPERATIVOS		0.00	
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES			0.00
35	RESERVA POR VALUACIONES			111000.00
36	RESULTADOS			0.00
36.01	UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADOS		0.00	
36.02	PERDIDAS ACUMULADAS		0.00	
36.03	UTILIDAD DEL EJERCICIO		0.00	
36.04	PERDIDA DEL EJERCICIO		0.00	
3	TOTAL DEL PATRIMONIO			4257295.93
3	INGRESOS			4117245.38
	TOTAL GENERAL PASIVO PATEL INGRESOS			4117245.38
	ANEXO CUENTAS DE ORDEN			1437933.89
31	CUENTAS DE DEUDOS DEUDORAS			
31.01	ACTIVOS PROPIOS EN PODER DE TERCEROS SIN GARANTIA		3021632.71	
31.02	ACTIVOS GARANTADOS		81704.14	
31.03	OPERACIONES ACTIVAS CON EMPRESAS VINCULADAS		0.00	
31.04	OPERACIONES ACTIVAS CON ENTIDAD FINANCIERA		0.00	
	Otras clas. de deudos		147602.04	
34	CUENTAS DE DEUDOS ACREEDORAS			8120073.74
34.01	OPERACIONES PASIVAS CON EMPRESAS VINCULADAS		0.00	
34.02	OPERACIONES PASIVAS CON EMPRESAS VINCULADAS		0.00	
34.03	OPERACIONES PASIVAS CON EMPRESAS SUBORDINADA AFILIADA		0.00	
34.04	DEPOSITOS Y OTRAS OPERACIONES NO CUENTAS CORRIENTES		0.00	
	Otras clas. de deudos acreedores		0.00	

  
ACCIÓN POPULAR SOLIDARIA  
GERENTE (S)

  
LIC. PAULINA PÉREZ  
CONTADOR GENERAL (S)  
REC.

Controlada - 2019-07-12/Julio/2019-CDE0234-Confidencial



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCU S.L.T.A.  
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS  
CONSOLIDADO

OFICINA EN: CONSOLIDADO  
FECHA CORTE: 2018-12-31

CÓDIGO OFICINA: 1135

Código	Descripción	Parcial	Subtotal	Total
	INGRESOS FINANCIEROS			4162107.25
1.1	INTERESSES Y DESCUENTOS GANADOS		4279432.40	
1.2	COMISIONES GANADAS		1.00	
1.3	UTILIDADES FINANCIERAS		38881.75	
1.4	INGRESOS POR SERVICIOS		206012.10	
	INGRESOS FINANCIEROS			4702708.24
4.1	INTERESSES CAUSADOS		1397334.91	
4.2	COMISIONES CAUSADAS		8593.14	
4.3	PERDIDAS FINANCIERAS		291494.27	
	MARGEN BRUTO FINANCIERO			2712940.66
	OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES			1422676.04
	INGRESOS OPERACIONALES			18970.14
3.3	OTROS INGRESOS OPERACIONALES		18970.14	
	GASTOS OPERACIONALES			1596395.18
	45.4165.4165 - GASTOS DE OPERACION		1386235.18	
4.6	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES		0.00	
	MARGEN OPERACIONAL ANTES DE PROVISIONES			1280214.61
	PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES			259287.27
4.4	PROVISIONES		264081.56	
4.2.21	DEPRECIACIONES		61824.43	
4.2.30	AMORTIZACIONES		4726.98	
	MARGEN OPERACIONAL NETO			966817.21
	INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES			1315163.14
1.6	OTROS INGRESOS		1409415.33	
	47 + 486 - OTROS GASTOS Y PERDIDAS		6498.21	
	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS Y AJUSTACIONES			1074218.38
4.8.10	PARTICIPACION TRABAJADORES	361182.99		
	BASE IMPONIBLE IMPUESTO A LA RENTA			813126.39
4.8.11	IMPUESTO A LA RENTA	217204.49		
	RESULTADOS OPERACIONALES			699912.81

  
GERENTE (S)

  
LIC. PAULINA PÉREZ  
CONTADOR GENERAL (S)  
R.O.C.



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS PARA EL**  
**APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**  
**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS**



REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

**Fecha de entrega:** 25 / Noviembre / 2019

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> Jonathan Javier Vasco Flores
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> Administración de Empresas.
<b>Carrera:</b> Finanzas
<b>Título a optar:</b> Ingeniero en Finanzas
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> Ing. Rafael Inty Salto Hidalgo