



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Título de trabajo:

Factores Socio Económicos que inciden en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada períodos 2020-2022.

Línea de Investigación:

Teoría y Desarrollo Económico

Modalidad de titulación:

Proyecto de Investigación

Carrera:

Ingeniería en Administración de Empresas con Énfasis en Gestión Financiera

AUTOR:

Sánchez Medina Mario Javier

TUTOR:

CPA. Eduardo Ron Amores, MADE

Guayaquil, Ecuador

2023

ANEXO N°16

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN CON INCORPORACIÓN DE LAS OBSERVACIONES DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Samborondón, 14 de Agosto de 2023

Magíster
Ana María Gallardo
Decana de la Facultad
Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: Factores Socio Económicos que inciden en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada períodos 2020-2022 según su modalidad PROYECTO DE INVESTIGACIÓN; fue revisado y se deja constancia que el estudiante acogió e incorporó todas las observaciones realizadas por los miembros del tribunal de sustentación por lo que se autoriza a: **Sánchez Medina Mario Javier**, para que proceda a la presentación del trabajo de titulación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación y posterior sustentación.

ATENTAMENTE,

CPA. Eduardo Ron Amores, MADE

Tutor

CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS

Habiendo sido nombrado **RON AMORES EDUARDO**, tutor del trabajo de titulación **Factores Socio Económicos que inciden en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada períodos 2020-2022**, elaborado por **MARIO JAVIER SANCHEZ MEDINA**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Ingeniero de Administración de Empresas con Énfasis en Gestión Financiera.

Se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias del 9 %, mismo que se puede verificar en el print de pantalla a continuación:



CPA. Eduardo Ron Amores, MADE

TUTOR

Dedicatoria

A mi madre y a mi padre por hacerme un hombre de bien; muchos de mis logros personales son gracias a su amor incondicional. Ellos son el principal motor de mi vida, son el ejemplo a seguir porque en ellos se refleja mis valores, principios y virtudes como ser humano. Los admiro y les agradezco infinitamente por todo el esfuerzo que me han demostrado desde que me dieron la vida.

Sánchez Medina Mario Javier

Agradecimiento

Para la Universidad Ecotec, que me brindo la oportunidad para integrarme en esta carrera y poder forjar mi vida profesional con las mejores herramientas. Agradezco a mis tutores guías por toda su ayuda, a mis compañeros que siempre estuvieron para mí, a todos ellos en conjunto por su gran disponibilidad de brindarme conocimientos y con esto poder responder como un profesional responsable.

Sánchez Medina Mario Javier

RESUMEN

La presente investigación evaluó los factores socio económicos que inciden en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada, en el periodo 2020-2022, donde se procede analizar indicadores financieros que evidencian el impacto que produjo la post pandemia y la crisis económica que no se ha logrado superar. Esto condicionó la captación de nuevos socios activos inversionistas y la demanda del portafolio de beneficios y servicios de la organización. El desarrollo del tema se basa en la metodología cuantitativa-exploratoria basándose en la observación de resultados, proyectados en las tablas y cuadros comparativos de cada año del periodo de estudio. Realizando una correlación de datos obtenidos en las variables con el fin de encontrar su significancia, permitiendo conocer el estado actual financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada, para proponer un modelo de intermediación de crédito que ayude al crecimiento económico y mejore la administración por ello, las acciones deben ser inmediatas y a corto plazo puesto a que esto permitirá la concesión de crédito y recuperación de cartera.

Palabras claves: Socio económico, resultados recuperación de cartera, resultados financieros, cooperativa de ahorro y crédito.

SUMMARY

The present investigation intends to evaluate socio-economic factors that affect the financial results of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Numero Tres Limitada, in the period 2020-2022, where it is necessary to analyze financial indicators that show the socio-economic impact produced by the post-pandemic and the economic crisis that has not been overcome. This conditioned the recruitment of new active investor partners and the demand for the organization's portfolio of benefits and services. The development of the theme is based on the quantitative-exploratory methodology based on the observation of results, projected in the tables and comparative charts of each year of the study period. Performing a correlation of data obtained in the variables in order to find their significance, allowing to know the current financial status of the Cooperativa de Ahorro y Credito Grupo Numero Tres Limitada, to propose a credit intermediation model that helps economic growth and improves for this reason, the administration must take immediate and short-term actions, since this will allow the granting of credit and recovery of the portfolio.

Keywords: Economic partner, portfolio recovery results, financial results, savings and credit cooperative.

Índice General

Portada	i
Índice General	iv
Resumen.....	ii
Summary	iii
Introducción	1
Título Del Proyecto.....	1
Problema De Investigación.....	1
Definición Del Problema	1
Formulación Del Problema.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	5
Justificación	5
Marco Teórico.....	6
Antecedentes Investigativos.....	6
Método sintético.....	17
Método Deductivo	17
Técnicas	18
Población y Muestra	19
Población.....	19
Muestra	19
Análisis Y Tabulación De Resultados	21
Conclusiones Y Recomendaciones	25
Conclusiones	25
Recomendaciones	25
Propuesta.....	26
Título De La Propuesta	26
Objetivos	27
Objetivo General.....	27
Objetivos Específicos.....	27
Descripción De La Propuesta.....	27
Análisis Previo De La Propuesta	29
Referencias Bibliográficas	32
Anexos	33

Índice de tablas

Tabla # 1. Población de la cooperativa de Ahorro y crédito Grupo Número Tres Limitada.	124
Tabla#2 Organización administrativa.....	125
Tabla # 3Relación comunicativa.....	126
Tabla # 4. Cooperativa de ahorro y crédito.....	127
Tabla # 5. Posibilidades de inversión ...	128
Tabla # 6. Cuotas de pago	129
Tabla # 7. Servicios que brinda las cooperativas de ahorro y crédito	130
Tabla#8 Atraso en los pagos de los prestamos realizados.....	131
Tabla#9 Implementación de estrategias de intermediación de créditos.....	132
Tabla#10 Beneficios a la cooperativa de ahorro y crédito a sus socios activos.....	133
Tabla#11 Cooperativa de Ahorro y crédito Grupo Número Tres.....	134
Tabla #12: Análisis del Balance General de la cooperativa de ahorro y crédito número tres limitadas.....	138
Tabla #13: Análisis de foda de acuerdo a la situación de la cooperativa de ahorro y crédito número tres limitadas.....	147
Tabla #14: Las etapas del Estatus actual de la cooperativa de Ahorro y crédito número tres Limitada.....	149
Tabla #15: Equipo Técnico.....	150

Tabla #16: Subprocesos y procesos en las actividades.....	154
---	-----

Índice de Ilustraciones

Ilustración # 1: Análisis del resultado encontrado en los hallazgos Correlación de variables.....	139
---	-----

Ilustración # 2: Cuadro de procesos realizados en la cooperativa de ahorro y crédito.....	153
---	-----

Índice de Grafico

Gráfico#1 organización administrativa.....	125
--	-----

Gráfico#2Organización administrativa.....	126
---	-----

Gráfico # 3Relación comunicativa.....	127
---------------------------------------	-----

Gráfico # 4. Cooperativa de ahorro y crédito.	128
--	-----

Gráfico # 5. Posibilidades de inversión ...	129
---	-----

Gráfico # 6. Cuotas de pago	130
-----------------------------------	-----

Gráfico # 7. Servicios que brinda las cooperativas de ahorro y crédito ...	131
--	-----

Gráfico#8 Atraso en los pagos de los prestamos realizados.....	132
--	-----

Gráfico#9 Implementación de estrategias de intermediación de créditos.....	133
--	-----

Gráfico#10 Beneficios a la cooperativa de ahorro y crédito a sus socios activos.....	134
--	-----

Introducción.

Antecedentes.

La presente investigación se desarrolla en virtud de preparar el análisis de los factores socioeconómicos que influyen directamente en el resultado financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Número Tres Limitada durante los periodos 2020 – 2022. Para conocer abiertamente ciertas eventualidades que existieron en el plano económico social lo que motivo a una pérdida de clientes que causo una disminución de activos al haber menos depósitos, producto de una crisis financiera general dentro de las entidades de ahorro y crédito. Así como lo menciona en su estudio Jenny Guerrero y Verónica Peñaloza (Lopez & Guevara , 2022)“esta situación genera una problemática en relación a las tareas administrativas y gerenciales”.

Esto permitirá exponer componentes causales en la trascendencia de recolección de resultados que consoliden y evidencien el estado actual de la sostenibilidad de esta clase de organizaciones que buscan proporcionar una inyección de ingresos financieros adecuados para quienes necesitan de las prestaciones, por lo que se debe esclarecer objetivamente la apreciación de indicadores económicos que expongan abiertamente el comportamiento de las cifras porcentuales de los años referidos para la consulta y determinar así la correlación de las variables al encontrar hallazgos que identifiquen asertivamente cuan mayor sea la liquidez y rentabilidad.

Con el propósito de orientar propuestas que amenoren los riesgos financieros y cambie el panorama negativo de inflación vivido en el periodo post pandemia, al haber pérdidas de ingresos significativos lo que evidencio una fragilidad notoria en las empresas al tener dificultades de recibir los pagos por parte de sus clientes. Esta situación abrupta aumento la desigualdad enormemente al haber desempleos temporales y niveles bajos de ingresos esto afecto considerablemente a la planificación de financiamiento de crédito para la captación de nuevos socios empresarios, dando la necesidad de buscar nuevas iniciativas de emprendimiento.

Según el informe del Banco Mundial describe el inicio de la crisis, las compañías más grandes tenían capacidad para cubrir los gastos de hasta 65 días, mientras que las medianas podían hacer frente a 59 días y las pequeñas empresas y las microempresas, a 53 y 50 días, respectivamente (CEPAL, 2020)

Por lo cual las cooperativas son organizaciones económicas que tienen como fin direccionar la actividad lucro de personas que buscan consolidar su capital en los diversos contextos de responsabilidad social; que van desde culturales, empresariales y financieros. Sin embargo, tales identidades al proporcionar prestaciones no esclarecen abiertamente sus posibilidades de rentabilidad ni desempeño financiero al momento de hacer efectiva la apertura de los créditos, al hacer la observación de indicadores económicos persistentes en la actividad productiva realizada por la cooperativa mencionada.

Y así evidenciar objetivamente la cantidad de recepción de créditos y la reducción de los mismos al establecer criterios contables que encamine a la confiabilidad de buscar soluciones que den apertura a la captación de prestaciones de bienes y servicios por parte de micro empresarios locales y así evitar un colapso en la cartera de activos, dando lugar a implementar un modelo de intervención financiera planificado en garantizar mayor productividad y proactividad en la gestión administrativa que de paso progresivo a la recuperación de clientes inversores que consigan impulsar el incremento de ingresos y depósitos cuya tasa de interés debe ser la más adecuada para conseguir los objetivos.

Problema de Investigación.

Definición del Problema.

La presente investigación centra el estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada, debido a la situación actual que afronta donde a pesar de mantener a sus socios empresariales activos no han permitido un mayor aumento en el margen de ingresos lo que significa que su patrimonio fijo no ha obtenido una variabilidad positiva en los años de consulta al haber disminución de aportaciones lo cual ha creado un desequilibrio de la sostenibilidad y una limitación en sus operaciones financieras, es decir que a lo largo de los estudios del 2020 al 2022, ha escaseado sustancialmente las prestaciones de créditos a nuevos empresarios. Por lo tanto, a habido una insuficiencia de pasivos, activos

sumados a la demora en los depósitos a falta de seguimientos de las cuentas por cobrar, esto preocupa principalmente a sus dirigentes administrativos – gerenciales.

Por lo que están predispuestos a proporcionar datos estadísticos que brinden un diagnóstico más objetivo y evidente a la problemática, para plantear una solución alterna a fin de captar nuevos recursos económicos que brinden una estabilidad económica – social no solo a la cooperativa sino a sus principales socios empresariales. Por ello se debe considerar factores externos. Tales como la devaluación del PIB, la crisis económica general post pandemia, sumado a la poca iniciativa de parte de establecimientos en activar sus actividades productivas debido a conflictos sociales surgidos en la actualidad.

Estos elementos han afectado considerablemente el funcionamiento de la cooperativa como tal, al haber disminución de ingresos económicos en general debido a la mora de muchos clientes al haber una limitante de ingresos en sus respectivos negocios, sumado a la falta de plazas de puestos de trabajo que no han sido suficiente durante el tiempo que han sido analizados. Lo que ha puesto en riesgo la liquidez y la solvencia de la misma, esto a repercutido en la credibilidad de la cooperativa de manera exponencial al no haber situaciones correctivas no se pudo evaluar asertivamente las condiciones óptimas que desempeñe la entidad en el mercado financiero.

El gobierno de turno encamino muchos esfuerzos para que haya una activación económica, difícilmente el panorama se abrió a un cambio que pueda haber oportunidades económicas y aumentar el nivel de aportaciones de sus clientes al haber escasas de créditos que permitan cubrir con los pagos o realizando más depósitos. Tal situación es un panorama desfavorable por cuanto existen varias limitantes en las metas de las cooperativas en la ciudad de Guayaquil al haber una cantidad considerable de personas con carteras vencidas de crédito, lo que condiciono establecer micro sociedades que puedan cubrir con tales pagos de las carteras vencidas creando una solución provisional que puedan enfrentar el déficit económico.

De manera que el capital institucional en la aportación de créditos considerablemente altos entro en un estado de riesgo en la rentabilidad y sostenibilidad al haber variaciones en el manejo de cartera de créditos y en la gestión administrativas de la cooperativas de ahí nace esclarecer las necesidades que tiene la organización en la actualidad , crear un modelo de intermediación económica que permita a las autoridades administrativas evitar el fracaso empresarial y establecer nuevas estrategias que den oportunidad no solo a garantizar una

sostenibilidad en los años por venir sino también en crear beneficio social a los grupos empresariales.

Al haber en tiempos actuales la reactivación económica se debe buscar herramientas determinantes que hagan que los socios retornen y fortalezcas el patrimonio de la cooperativa mencionada. De esta forma habrá un incentivo significativo en la reactivación de las actividades económicas dentro de la organización para realizar estrategias especializadas en financiar nuevos emprendimientos, dando como resultado un mayor volumen de operaciones y de participación de los socios en el sector empresarial donde se ha consolidado la infraestructura del sistema financiero local que en este caso son los socios de líneas de transporte tales como la 41, 98 y la 85 respectivamente.

Pregunta Problemática.

De acuerdo a lo expuesto en el problema se establece la pregunta de la problemática: ¿Cuáles son los elementos claves que inciden directamente en la liquidez de la Cooperativa Ahorro y Crédito Número Tres Limitada durante los periodos 2020 - 2022?

Objetivo General.

Exponer elementos que inciden directamente en la liquidez y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Número Tres Limitada al realizar un plan de intermediación financiera que mejore las operaciones en las prestaciones de crédito en el mercado productivo actual.

Objetivos Específicos.

- Interpretar el nivel de riesgo de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Número tres Limitada al explorar datos obtenidos en los periodos 2020 – 2022 para conocer eventualidades ocasionadas.
- Definir factores socio económico adversos que originaron perdidas de clientes y disminuciones de depósitos durante los periodos de estudios que influyeron en su liquidez actual.

- Implementar actividades de intervención financiera al conocer resultados financieros de la cooperativa mencionada. A fin de realizar un conjunto de acciones especializadas en el mercado financiero económico nacional.

Hipótesis o Idea a Defender.

Al conocer la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Número Tres Limitada, se podrá adecuar un plan de intermediación financiera oportuna para incrementar la liquidez de activos de la misma en el mercado de financiamiento a entidades públicas y privadas dentro del régimen popular solidario.

Variable Independiente.

- Factor socio económico en el contexto productivo del sector empresarial en Guayaquil.
- Variables influyentes en el análisis de liquidez financiera.
- Cultura de ahorro en las entidades públicas y privadas del sector empresarial económicamente activo.

Variable Dependiente.

- Liquidez financiera en la entidad a través de informes contables anuales de parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Número tres Limitada.
- Operaciones administrativas y gerenciales para la toma de decisiones encaminadas en incrementar el flujo de ingresos al optimizar recursos de activos en el mercado económico.

Justificación.

Al realizar la investigación se hace el estudio cuantitativo del tema al evaluar factores socio económicos que repercuten en la generación de nuevos activos que mejoren la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Número tres Limitada, para ello se procede a la interpretación de datos fidedignos proporcionados por la entidad en el periodo 2020-2021. De manera que evidencie ciertas inconsistencias en la rentabilidad producto de la inactividad de clientes fijos y del poco seguimiento de créditos vencidos que ponen en riesgo

operacional sumado a un manejo inadecuado de los recursos que exceden la capacidad de respuesta en las operaciones de créditos.

Lo que limito a realizar acciones preventivas que den un punto de equilibrio a los indicadores económicos de la entidad mencionada, quien cuenta con socios empresariales que buscan un financiamiento privado para mermar ciertas dificultades en el plano económico surgido en el 2021. Con la llamada de la depreciación producto de post pandemia donde fue limitado la planeación de diversos escenarios favorables para la captación de crédito y la reapertura de operaciones productivas que se evidencian en los indicadores porcentuales de acuerdo a las normativas vigentes del sector económico social y solidario.

De acuerdo al criterio de LEXIS (2023) menciona que En general, para la realización de su objeto social, la compañía podrá ejecutar y celebrar todos los actos y contratos que razonablemente le fueren necesarios o apropiados. En particular, para tal realización, podrá ejecutar y celebrar toda clase de actos y contratos relacionados directamente con su objeto social, así como los que tengan como finalidad ejercer los derechos o cumplir con las obligaciones derivadas de su existencia y de su actividad.

De acuerdo a las posiciones generales las entidades financieras están en la potestad de realizar sus actividades económicas y financieras siempre que cumplan con lo impuesto en el artículo de ley. De esta forma abra la regularidad respectiva de llevar a cabo todos los contratos que las cooperativas realizan directamente en el plano social económico de tal forma que puedan obtener derechos a cumplir en sus obligaciones de vida en el pleno ejercicio de sus actividades, dando propósito al incremento del capital y desempeño operacional dentro de la cooperativa y esperar en el proceso que aumente su rentabilidad.

Capítulo I

Marco Teórico.

Antecedentes Investigativos.

Las cooperativas de ahorro y crédito representan el crecimiento económico de los sectores productivos a nivel local por ello al haber discontinuidad en las operaciones la prestación de servicios tiende a limitarse. Por lo que es importante hacer la revisión de antecedentes que aporte con el conocimiento financiero por medio de artículos académicos para entrar en materia de la realidad socioeconómica que incide directamente en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito cuyo periodo de tiempo son de cinco años previos al presente estudio, a fin de tomar en cuenta estrategias de intermediación que faciliten proponer acciones resolutorias.

Para mejorar la calidad de servicio en la entidad mencionada al comprender su funcionamiento se emitirá las correcciones respectivas el cual mejorará considerablemente la actividad de sus socios. Por lo que se debe exponer antecedentes encontrados en repositorios digitales de entidades académicas económicas y detallarlas a continuación: primer antecedente encontrado con el tema “Diseño de un manual de funciones para el departamento de cobranzas de la empresa Calamante S.A.” Cuya finalidad fue implementar un manual de normativas políticas que se adecue a los procesos de cobranzas realizados por la entidad.

Para dar propósito a la obtención de flujo de efectivo y así alcanzar un óptimo desempeño en la organización al determinar elementos claves para planificar la metodología adecuada para los requerimientos y el cumplimiento de los objetivos por parte del departamento de cobranza. Que trato de minimizar riesgos económicos que puedan perjudicar al grupo de socios accionistas quienes no conocen abiertamente la situación.

Siguiente antecedente con el tema “Gestión financiera en las empresas ecuatorianas del sector de transporte pesado de carga por carretera del cantón Quito” en el desarrollo de la investigación se dispuso de todas las fuentes informativa de la entidad mencionada por parte de los gerentes financieros, departamento de contabilidad quienes favorecieron a la estructura metodológica de los tratamientos de los datos estadísticos sumados a las entrevistas de los informantes del sector de transporte para la implementación de la gestión financiera que buscaba generar mayor utilidad y sostenibilidad en sus operaciones.

En tanto, en la realización de un trabajo académico de tipo financiero se trató el siguiente tema “Análisis del impacto que causa las cooperativas de ahorro y crédito de tipo cerrada, sobre los empleados de las instituciones públicas y privadas” cuyo propósito fue encontrar el problema principal durante la ejecución de las operaciones administrativas y comerciales de la entidad, por lo tanto, el método cuantitativo – cualitativo para orientar a la resolución de las necesidades en la organización y brindar un panorama favorable a los socios que la conforman mediante un modelo de planificación financiera que de facilidad al financiamiento de emprendimiento de la localidad.

De igual forma se desarrolló un tema investigativo “Cooperativas de ahorro y crédito como instituciones conformadas por la acción colectiva en el Ecuador” el cual establece un análisis empírico bajo la metodología cuantitativa de resultados que permitan la confirmación y conformación de hipótesis reductivas, descriptiva y correlacionales de las variables de estudio y así comprender las causas y efectos de los mismos para poner en práctica acciones asociadas a la economía social y solidaria que correspondan a la razón social del crecimiento colectivo.

Bases Teóricas.

Marco Conceptual.

Factor Socio Economico Contexto Internacional

En los mercados internacionales que manejan las finanzas durante el periodo 2020 se observó condiciones desfavorables y de endeudamiento con el mayor riesgo de alcanzar un quiebre total al tener una reducción considerable de los flujos de capitales en tiempos emergentes donde algunos países de la región enfrentaron las consecuencias que tuvo la crisis mundial al haber una masiva necesidad de financiamiento externo en los mercados locales. Esto significó un decrecimiento en la liquidez global en los años 2019-2021.

A lo largo de la historia se han desarrollado diversas teorías y modelos económicos que buscan explicar y ayudar a conseguir un mayor bienestar en la sociedad. Pues el crecimiento económico, como antes se ha mencionado, debe proveer saltos cualitativos también. De este modo, acorde con el pensamiento aristotélico que “asoció la vida digna con la producción y el consumo, incluyendo la importancia del trabajo y el ocio en el bienestar” (Iturralde, 2019)

En cuanto a los mercados financieros internacionales y las condiciones de financiamiento, el período prolongado de baja volatilidad y condiciones financieras laxas que

se observó hasta finales de 2019 se produjo un aumento considerable del endeudamiento, acompañado a veces de una mayor asunción de riesgos. En el caso de los mercados emergentes, el aumento de los niveles de deuda.

Evolución de la liquidez a nivel global.

En lo que se refiere a los mercados financieros mundiales, estos iniciaron el año con un aumento de la volatilidad, una caída de los flujos dirigidos a los mercados emergentes, un fortalecimiento del dólar y una reducción considerable de los precios en los mercados accionarios. Las mayores expectativas inflacionarias, las menores perspectivas de crecimiento y las políticas monetarias más restrictivas han conducido a una menor disposición a asumir riesgos y a una mayor incertidumbre financiera. En este contexto, la combinación de un dólar fuerte, tasas de interés al alza en algunos países desarrollados y menor liquidez internacional a nivel global, sumados a los riesgos comerciales y geopolíticos, “han generado cada vez más incertidumbre, no solo desde el punto de vista financiero, sino también con respecto a la dinámica de la economía real y el crecimiento de mediano plazo” (Cepal, 2018)

Esto da referencia que a nivel global se pensó que el panorama no era acto para el crecimiento monetario por cuanto situaciones restringidas en varios países enmarco una caída clara en los flujos monetarios por lo que fue necesario la realización de actividades dinámicas que fortalezcan el valor agregado del dólar.

El nuevo contexto financiero mundial: efectos y mecanismos de transmisión en la región.

Con la última crisis financiera se ha reavivado el interés por determinar la función que desempeña el sector financiero en la economía. Dentro de la literatura que ha abordado el tema, el comportamiento del crédito ha recibido especial atención, dada su fuerte asociación con eventos de crisis financiera y períodos de inestabilidad macroeconómica. Al estudiar el comportamiento de los ciclos de crédito en América Latina, prestando especial atención a la existencia de factores comunes en el comportamiento de estos ciclos y la asociación de dichos factores con las condiciones globales de liquidez. “Los resultados revelan que cerca de una tercera parte del ciclo del crédito es explicada por factores comunes a los países considerados, y que los choques de liquidez global tienen efectos en el componente común cíclico del crédito en la región” (Bedoya, 2017)

Se argumenta que se han modificado los mecanismos de la intermediación financiera a nivel mundial, lo que da lugar a modificaciones en los mecanismos de transmisión de los impulsos financieros de los países desarrollados a las economías, incluidas las de América Latina y el Caribe. A raíz de ello, los indicadores, categorías y magnitudes agregadas que se utilizaban tradicionalmente para el análisis de vulnerabilidad externa de los países resultan ahora en muchos casos insuficientes.

Los cambios en el ciclo financiero mundial y sus implicaciones.

Dada la relevancia de los ciclos del crédito y los potenciales efectos que estos pueden tener sobre la estabilidad financiera y macroeconómica en las economías de América Latina, este trabajo explora la existencia de una potencial sincronización entre estos ciclos para los diferentes países de la región, identificando la existencia de un factor regional (común) y factores de régimen monetario en el comportamiento del ciclo del crédito para América Latina. Además, busca identificar el efecto que los choques de liquidez global pueden tener en el comportamiento de los factores comunes (**Bedoya, 2017**)

Estados Financieros

En el análisis financiero se investiga y se diagnostica la situación financiera de una organización, a partir de la información económico-financiera del entorno económico con el que esta interactúa. Dicho análisis va más allá de los procesos de toma de decisiones internas, pues se entrega información relevante a agentes externos, como inversionistas, instituciones financieras, instituciones de fiscalización, acreedores, etc. Cada uno de estos potenciales usuarios de la información tiene necesidades distintas y, por ende, su análisis estará orientado a su real necesidad (**Bustos, 2019**)

El propósito del uso de las razones en los análisis de los estados financieros es reducir la cantidad de datos a una forma práctica y darle un mayor significado a la información, además de que nos permite vislumbrar los posibles focos de atención, que no quedan de manifiesto simplemente con observar la información presentada en los estados financieros (Lavalle, 2016).

Estado de situación financiera.

En la actualidad, la participación del sistema cooperativo en la inclusión financiera es cuatro veces mayor a los bancos, además que sus oficinas se encuentran en todo el territorio nacional, especialmente en zonas en situación de pobreza. De ahí, el interés de profundizar en el tema de vulnerabilidad financiera pues las cooperativas de ahorro y crédito están expuestas a diversos problemas que pueden suscitarse en su entorno como por variables macroeconómicas (**Pagalo , 2021**)

Este criterio menciona que el estado financiero que ofrecen las cooperativas brinda mayor rentabilidad a las microempresas debido a la agilidad de los procesos sin embargo se exponen a diversos problemas cuando la entidad no recibe a tiempo los pagos a los créditos otorgados. Por lo tanto, se deben manejar criterios financieros - contables para presentar todo resultado en los activos, en los ingresos, en los gastos y en el patrimonio. Donde la información deberá ser comparada y narrada. A fin de identificar una alternativa que optimicen las operaciones y las actividades que realicen ahorros y créditos.

Estado de resultados.

La utilidad es un concepto contable que se muestra en el Estado de Rendimiento Financiero, el cual se elabora bajo el principio de devengo porque los ingresos y gastos se registran cuando ocurren independientemente que se cobren o no; mientras, la liquidez está relacionada con las cuentas de efectivo y equivalentes de efectivo que se muestran en el Estado de Situación. De lo anterior se puede concluir que, aunque la entidad tenga utilidades no quiere decir que tenga directamente liquidez porque no siempre en el período que se analiza se cobra todo lo vendido y se paga todo lo comprado. (Aliaga Palomino & Munilla González, 2021).

En la gestión de las cooperativas las autoridades administrativas deben realizar esfuerzos estratégicos que garanticen un buen desempeño en las instituciones que representan, para minimizar riesgos al haber crisis financieras que condiciona la funcionalidad y el beneficio social que genera dichas entidades, debido a que la situación actual no ofrece mayor rentabilidad, lo cual es imprescindible con los servicios que se prestan a un determinado sector. Por ello es necesario abordar un modelo económico que tenga como objetivo fortalecer la solvencia y liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito.

Diagnóstico de la situación financiera en base al sistema de monitoreo de las cooperativas de ahorro y crédito.

Según manifiestan los autores Guallpa Guamán & Urbina Poveda (2021) “Los boletines financieros contienen información estadística mensual, en base a los estados financieros remitidos por las cooperativas al organismo de control. Se incorpora un conjunto de variables referente al ambiente macroeconómico del país”.

En lo que corresponde al diagnóstico financiero las cooperativas de ahorro y crédito son intermediarios directos que juegan un papel vital en la supervivencia de las microempresas y comerciantes que operan en un sector productivo, lo que significa desarrollar iniciativas de intermediación de crédito que garantice la permanencia de socios activos y logre transformar la vida social y empresarial de la economía local por ella se debe establecer parámetros que cumplan con este beneficio y se acoplen al comportamiento del mercado económico financiero.

Aplicación del sistema de monitoreo financiero de las cooperativas de ahorro y crédito.

Este análisis es más significativo en el estado de resultados que en el balance general, porque en el estado de resultados se determina el nivel de utilidad bruta, operacional y neta, además del tamaño o proporciones en los gastos tanto de administración y ventas, como los financieros. Finalmente, permite visualizar y calcular la participación de los accionistas en el ejercicio neto. Este tipo de análisis financiero facilita las comparaciones, por cuentas, grupos o en su conjunto total, de los estados financieros (Maldonado, 2019)

Esto da referencia a la solución de gestionar estrategias integrales que se acoplen a las necesidades de optimizar los procesos funcionales dentro de las organizaciones financieras del sector cooperativo. Al poner en análisis los resultados obtenidos en un periodo de operatividad el cual sirve para identifica el efecto negativo que tuvo la depreciación económica en la actualidad, tras lo acontecido en la pandemia.

Estructura financiera eficaz.

La realidad económica y financiera de una empresa está representada en la contabilidad, por lo que se hace necesario interpretar y analizar esa información para poder entender a profundidad el origen y el comportamiento de sus recursos; allí es donde surge la necesidad del análisis financiero. Es así como podemos considerar el análisis financiero como un complemento tanto de la teoría de las finanzas como de la práctica contable (Maldonado, 2019)

Al disponer de recursos eficaces de tipo tecnológico e informático se puede contribuir con la realización de estrategias que proyecten resultados a corto y largo plazo, cuando la alta gerencia de las cooperativas de ahorro y crédito obtienen datos actuales de las tendencias económicas observadas por los agentes financieros. Que favorezcan un análisis decisivo que dé inicio a proyectar alternativas que cuantifiquen resultados y consoliden una toma de decisiones en lo referente a las acreditaciones y las futuras inversiones que se realizarán gracias a la aportación de nuevos clientes empresariales.

Calidad de activos.

Los indicadores financieros se constituyen en una herramienta indispensable para la adecuada administración financiera de las organizaciones. Son cocientes numéricos que relacionan cuentas o grupos de cuentas de los estados financieros, unos resultan de relacionar cuentas del Estado de Situación Financiera o Balance General, otros de relacionar cuentas del Estado de Resultados y también de relacionar cuentas de ambos estados financieros (Ollague, 2017)

Tasas de rendimiento y costos.

Los cuatro grupos de indicadores financieros cubren la totalidad de las cuentas del Estado de Situación Financiera o Balance General y del Estado de Resultados; estos son Indicadores de Liquidez o solvencia; Indicadores de Endeudamiento; Indicadores de Gestión, Utilidad, Eficiencia, Rotación o Actividad; y, los Indicadores de Rentabilidad. De estos cuatro grupos, los Indicadores de Gestión, Utilidad, Eficiencia, Rotación o Actividad, que en este trabajo de investigación se denominarán Indicadores “GUERA” en referencia a su acrónimo basados en las variadas denominaciones otorgadas por distintos autores, relacionan las cuentas del Activo o Patrimonio, del Estado de Situación Financiera o Balance General, con las cuentas del Estado de Resultados (Ollague, 2017).

Liquidez.

La liquidez en una empresa es el efectivo con el que se cuenta para la cancelación de las deudas especialmente de corto plazo. La entidad es lo más eficiente en generarlo de tal manera que no presente complicaciones en el cumplimiento de las obligaciones, así como también la alteración de su funcionamiento normal. Los indicadores de liquidez permiten conocer si la empresa está en condiciones de asumir de forma oportuna el pago de las deudas y si cuenta con una base financiera adecuada. Para esto se aplica una relación entre los activos y pasivos para establecer el grado de liquidez. (Garcés, 2019).

En los reportes finales se debe garantizar una proyección idónea que sirva de soporte para la liquidez y la generación de activos y pasivos generados dentro de la cooperativa. Por lo tanto, una metodología contable debe reconocer ciertas variaciones en la fluctuación de efectivo, el cual, debe reflejar un poder adquisitivo que permita actuar ante situaciones de crisis económicas provocados por la inflación.

Señales de crecimiento.

Se enfocan en determinar la eficiencia que tiene la empresa para explotar sus recursos productivos de acuerdo a la velocidad de recuperación de la inversión aplicados a los mismos. En palabras más simples se diría que se encarga de medir la eficiencia operacional de la entidad para controlar el riesgo. Su principal punto a analizar es el movimiento de los activos corrientes para determinar si realmente la empresa cuenta con una eficiencia operativa óptima para convertirlos en efectivo. De esta forma, se indica a continuación los indicadores que forman parte de este grupo (Garcés, 2019).

Para ver señales de crecimiento los estados financieros deben determinar la provisión en la cobertura de servicios y productos efectuados en las ventas y revisiones periódicas que pueden inferir en el importe registrado en los estados de cuenta presentados por las cooperativas del sector financiero, quienes tienen a su cargo analizar y evaluar el desempeño total de todas las operaciones realizadas en un periodo y así presentarlas a los inversionistas activos de las empresas, y si es el caso tomar medidas para evitar la falta de cobertura en financiamientos.

Marco legal

La Constitución de la República dota los instrumentos necesarios para la creación de un cuerpo legal que articule todas las políticas y la dirección del sistema financiero del país. Como ya se adelantó en el punto anterior, el artículo 283 de la Constitución (**Asamblea Nacional, act. 2022**) indica que el sistema económico debe ser social y solidario, además de otorgar las formas de organización económica pública, privada y mixta. Este nuevo establecimiento del sistema debe incluir, según este artículo, los sectores cooperativos, asociativos y comunitarios.

El Sistema Financiero Nacional está estructurado en los sectores públicos, privados y populares y solidarios, tal como lo menciona el artículo 309 de la Constitución. Estos sectores son los que deberán intermediar en los recursos públicos, contando con normas e instrumentos de control que garanticen la seguridad, transparencia y solidez.

- La búsqueda de la satisfacción en común, de las necesidades de sus integrantes, especialmente, las básicas de auto empleo y subsistencia.

- Su compromiso con la comunidad, el desarrollo territorial y la naturaleza.
- La ausencia de fin de lucro en la relación con sus miembros.
- La no discriminación, ni concesión de privilegios a ninguno de sus miembros.
- La autogestión democrática y participativa, el autocontrol y la auto responsabilidad.
- La prevalencia del trabajo sobre el capital; de los intereses colectivos sobre los individuales; y, de las relaciones de reciprocidad y cooperación, sobre el egoísmo y la competencia.

Art. 7.- Requisitos cooperativas. (Superintendencia de la economía popular y solidaria., 2018).

Las cooperativas a través de su presidente provisional, además de los requisitos exigidos a las asociaciones presentarán los siguientes documentos:

1. Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo;
2. Declaración simple efectuada y firmada por los socios de no encontrarse incursos en impedimento para pertenecer a la cooperativa; y,
3. Informe favorable de autoridad competente, cuando de acuerdo con el objeto social, sea necesario. Para el caso de cooperativas de transporte se contará con el informe técnico favorable, emitido por la Agencia Nacional de Tránsito o la autoridad que corresponda. Además, deberán cumplir con los siguientes mínimos de socios y capital:
4. Cooperativas de transportes en cabeceras cantonales o parroquias con población de hasta 50.000 habitantes, veinte socios y un monto mínimo equivalente a cuarenta salarios básicos unificados de capital social inicial. (Superintendencia de la economía popular y solidaria., 2018)

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema financiero (Asamblea Nacional, act. 2023), en su Art. 23 establece que las cooperativas estarán divididas en grupos dependiendo de su actividad principal, pudiendo ser los grupos de producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios, a su vez, dependiendo del Reglamento, estos grupos podrán organizarse en diferentes clases de cooperativas.

Por otro lado, las cooperativas de ahorro y crédito, están reguladas en el Título III, Sección 1, de la Ley Orgánica Popular y Solidaria del Sistema Financiero (Asamblea Nacional, act. 2023) en su artículo 83 se relacionan las actividades financieras que pueden realizar:

- Custodiar objetos muebles, valores y documentación en depósito y custodia
- Emitir de tarjetas de crédito y débito
- Asumir obligaciones por endoso avales

Art. 427.- Entidades de servicios financieros (**Código Orgánico Monetario y Financiero, act. 2023**)

Las entidades de servicios financieros son los almacenes generales de depósito, las casas de cambio y las corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas.

Art. 428.- Generales.

Las entidades de servicios financieros deberán constituirse en forma de sociedades anónimas, sujetándose al trámite señalado en este Código para la constitución de una entidad financiera privada, y en su vida jurídica se sujetarán a las disposiciones que rigen a dichas entidades. El objeto social de estas sociedades anónimas será específico al tipo de entidad (**Asamblea Nacional, act. 2023**)

Capítulo II

Marco Metodológico.

Enfoque de estudio.

La investigación se desarrolló con el propósito de detallar la presentación de los resultados financieros actualizados de La Cooperativa de ahorro y crédito grupo número tres limitados a partir del estudio de los periodos 2020-2022, por cuanto se desea comprobar que los inconvenientes surgidos en la crisis económica repercutieron en la captación de clientes, en la otorgación de préstamos.

Por la cual se estructuró un análisis en base a los documentos financieros presentados brindados por La Cooperativa de ahorro y crédito para determinar su verdadera situación a través de la observación y diagnóstico que validen las correlaciones de las variables de estudio de manera que se pueda dar respuesta a lo sucedido durante las operaciones efectuadas de forma que se pueda mejorar la gestión, la rentabilidad de la misma. Además de obtener respuestas objetivas a las causas que condicionaron una mayor gestión de créditos y préstamos al aplicar un tratamiento financiero que garantice una mayor apertura de apoyar al sector empresarial.

Tipo de Investigación.

Por lo tanto, el diseño de investigación es de carácter cuantitativo y de tipo exploratorio, con el fin comprender y discernir el estudio, mediante la prueba correlacional de ambas variables para validar su relación directa esto contribuye firmemente al análisis estadístico comparativo, de resultados presentados en el ejercicio económico, durante los años 2019- 2022. Sumado a criterios financieros encaminados, para construir preguntas claves a los gerentes en la entrevista y demás personal de la cooperativa la encuesta respectiva.

Según el investigador (Chavez , 2018) “Los procesos investigativos en referencia a la ciencia de la administración, es de tipo aplicada y puede desarrollarse en paradigmas cualitativos, cuantitativos o mixtos, bajo un ordenamiento lógico y congruente se puede ejercer un paradigma holístico.”

Exploratoria.

Según (Hernandez & Baptista, 2017) Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y, por lo común, anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos. Por lo general, los estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales, las cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento y están muy estructurados.

Este tipo de investigación se basa en cuantificar toda información encontrada dentro del proceso investigativo en base a los lineamientos administrativos que buscan destacar cierta información que permita evaluar acertadamente los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito para poder comprobar las razones inmediatas proponer criterios resolutivos en virtud del comportamiento económico social que limite la aplicación de estrategias que faciliten gestionar financiamiento que mejoren la economía local.

Descriptiva.

Los estudios descriptivos especifican ciertas tendencias ocurridas en un grupo de personas o empresas a través de sus resultados se define la complejidad de problema lo que servirá para realizar cambios en la toma de decisiones referentes a los resultados financieros. En este punto el investigador va a tener en claro los conceptos y variables medibles de acuerdo a los indicadores pedagógico del campo administrativo. Según Parrales & Bravo (2019) “Los estados contables se reflejen de forma concluyente, los verdaderos resultantes de las actividades comerciales de un periodo de tiempo definido y la auténtica relación financiera del negocio”.

De manera que se pueda obtener conocimiento de un grupo de profesionales que conozca de cerca los inconvenientes presentados en las actividades financieras del cual permitirá realizar un mejor análisis que explique una baja en la rentabilidad obtenida en años anteriores al actual que ocasiono una limitante en las decisiones de inversión al no poder contar con pagos puntuales en los plazos pactados lo que causo una desestabilidad bancaria.

Correlacional.

Este método científico trata acerca de correlacionar una variable de otro este caso en el campo administrativo financiero intenta medir el grado de variación de los resultados encontrados en el análisis previo obtenido al realizar un estudio exhaustivo de los valores comparables y así encontrar una variación estadística en la llamada prueba de Spearman de manera que se pueda descubrir, observar una relación directa que evalúe el conocimiento del tema y permita un acercamiento directo que identifique un decrecimiento en las operaciones de La Cooperativa de ahorro y crédito grupo número tres limitados situada en la ciudad de Guayaquil. Según Gómez Rojas & Cohen (2019) “En las ciencias sociales, contamos con diferentes métodos y técnicas para realizar el tránsito entre el concepto definido teóricamente y el concepto definido operacionalmente y, de esta manera, hacer de un concepto una variable apta para la producción de datos”.

Métodos de Investigación.

Método Teórico.

Este tipo de investigación se basa en el estudio de la realidad que afronta la institución financiera donde establece la búsqueda de verificación o falsedad de las premisas planteadas partiendo de la concepción básica de criterios argumentativos que serán puesto en comprobación. considerando leyes generales administrativas que se aplican en una situación particular (Gómez Rojas & Cohen, 2019) “se determina teóricamente qué lugar ocupa —se la clasifica— en relación a otras unidades: se ha procedido a medir esa unidad a partir de una variable con la que se está trabajando”.

Método Empírico.

El método investigativo, será el método empírico debido a que este permite conocer ciertas causas por medio de la observación, misma que no fueron mencionadas por los representantes administrativos de la empresa. se refiere a cualquier investigación fundada en la experimentación u observación, conducida generalmente a responder una pregunta específica o hipótesis. Debido a las cualidades de las variables de investigación del tipo financiera donde se debe dar paso a la pertinencia, a la factibilidad textual de los instrumentos

e indicadores que demuestren las deficiencias en los estados financieros presentados en el proyecto administrativo.

Según (Rojas Plasencia & Vilaú Aguilar, 2018) Los métodos empíricos a emplear en la investigación científica se determinan atendiendo, en primer lugar, a la naturaleza del objeto de investigación y a su estrecha relación con el problema científico, el objetivo de la investigación y las tareas científicas; en segundo lugar, a la operacionalización de las variables, es decir, la determinación de los indicadores que se necesita evaluar o medir.

Método Histórico.

Este tipo de investigación tiene como principal objetivo la obtención de conocimientos de diferente índole. Porque gracias a la documentación registrada de periodos anteriores se arma el cuerpo de contextos históricos extraídos a fin de establecer criterios analíticos que desglosen las razones circunstanciales del problema, expuesto en la, Cooperativa de ahorro y crédito grupo número tres limitados situada en la ciudad de Guayaquil. Y a la vez brinde apertura a futuras soluciones. Según (RUIZ BERRIO , 2018)“la naturaleza de los documentos histórico-pedagógicos y la que distingue entre fuentes primarias y secundarias. Lo hago sobre todo por razones operativas, buscando la mayor claridad en la metodología de la investigación histórica”.

Instrumentos de Investigación.

Para la implementación de instrumentos confiables que correspondan a recopilar información absoluta se necesita una toma de datos efectiva que faciliten la interpretación de causas directas que se relacionan con el tema de estudio al realizar procedimientos aplicados con el propósito de estructurar únicamente lo esencial y más adecuado para abordar problemas de tipo financiero como lo presenta la, Cooperativa de ahorro y crédito grupo número tres limitados situada en la ciudad de Guayaquil. Donde la utilización de técnicas como entrevista, encuestas, entre otras que será de guía para el investigador

Se presentan distintas técnicas e instrumentos de acuerdo con cada carrera profesional para que el estudiante tenga una guía que le ayude a elegir adecuadamente su técnica e instrumento de medición, es menester resaltar y poner énfasis en que, esta segmentación no

limita el uso de las técnicas e instrumentos que el investigador vea por conveniente usar (Arias J. , 2020).

Cuestionario, Escala de Likert, Encuestas y Entrevistas.

El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación. Es una técnica de evaluación que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos. “Su característica radica en que, para registrar la información solicitada a los mismos sujetos, ésta tiene lugar de una forma menos profunda e impersonal de la entrevista. Al mismo tiempo, permite consultar a una población amplia de una manera rápida” (García T. , 2017).

Las llamadas escalas Likert son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional. Estos instrumentos suelen ser reconocidos entre los más utilizados para la medición en Ciencias Sociales. Originalmente, este tipo de instrumentos consistía en una colección de ítems, la mitad expresando una posición acorde con la actitud a medir y la otra mitad en contra. Según Matas (2018):

Es importante tener en cuenta que las escalas utilizan respuestas que no están vinculadas con el acuerdo o desacuerdo con los ítems, no son escalas Likert en sentido original. No obstante, es frecuente que se les denomine escalas, por generalización.

La encuesta se ha convertido en algo más que un solo instrumento técnico de recogida de datos para convertirse en todo un procedimiento o un método de investigación social cuya aplicación significa el seguimiento de un proceso de investigación en toda su extensión, destinado a la recogida de los datos de la investigación, pero en el que se involucran un conjunto diverso de técnicas que combinadas, en una sintaxis propia y coherente, que se orientan y tienen como objetivo la construcción de un objeto científico de investigación. Según López (2017):

En la investigación, la encuesta se considera como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es obtener de manera sistemática conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.

La entrevista dirigida consiste en un cuestionario de preguntas abiertas donde existe un importante grado de direccionalidad en la formulación y el orden de las preguntas pues éstas están preestablecidas, pero no la respuesta, ni su extensión ni la posibilidad de intervención del entrevistador, por lo que permite enriquecer y profundizar en el tipo de información que se busca, se la organiza y desglosa en ámbitos o subtemas cuyo orden y manera de introducirlos es “mediante preguntas o sugerencias no necesariamente se fija de forma rígida, existe una gran flexibilidad, pero también una exigencia de recoger aquella información que se plantea desde la investigación con la ayuda de un guion de entrevista”. (Lopez P. , 2017)

Población.

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados. Los objetivos de este artículo están dirigidos a especificar cada uno de los elementos que se requiere tomar en cuenta para la selección de los participantes de una investigación, conceptos de población de estudio, muestra, criterios de selección y técnicas de muestreo. Posterior a definir la población de estudio, el investigador debe especificar los criterios a cumplir por los participantes. “Los criterios que especifican las características que la población debe tener se denominan criterios de elegibilidad o de selección. Estos criterios son los de inclusión, exclusión y eliminación, que delimitan la población elegible”. (Arias J. , 2016)

Tabla #1. Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Número Tres Limitada.

MUESTRA PROBABILISTICA ESTATIFICADA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GRUPO NUMERO TRES LIMITADA	
Nº SOCIOS EMPRESARIOS	
POBLACIÓN	
1	40
2	40
3	20
Total:	100

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Grupo Número Tres.

Elaborado por: Sánchez Medina Mario Javier.

Nota: el número total de la población es de 100 personas por lo tanto la muestra probabilística de la cooperativa de Ahorro y crédito Numero Tres Limitada, será el mismo valor debido a esto no puede realizar se la formula finita por su cantidad no mayor 100 para proceder con la tabulación, representación gráfica, e interpretación respectiva. Seguido del análisis de la entrevista, y del hallazgo financiero proporcionado por la entidad mencionada.

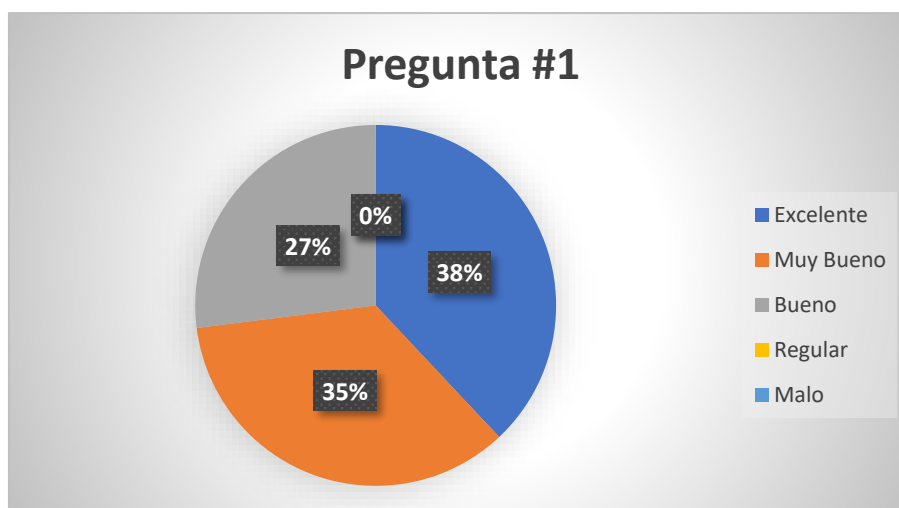
CAPITULO III

Resultados y discusión.

Análisis de interpretación a la encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada.

1. – Defina una calificación referente a la organización administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Excelente</i>	38	38%
<i>Muy Bueno</i>	35	35%
<i>Bueno</i>	27	27%
<i>Regular</i>	0	0%
<i>Malo</i>	0	0%
<i>Total</i>	100	100%



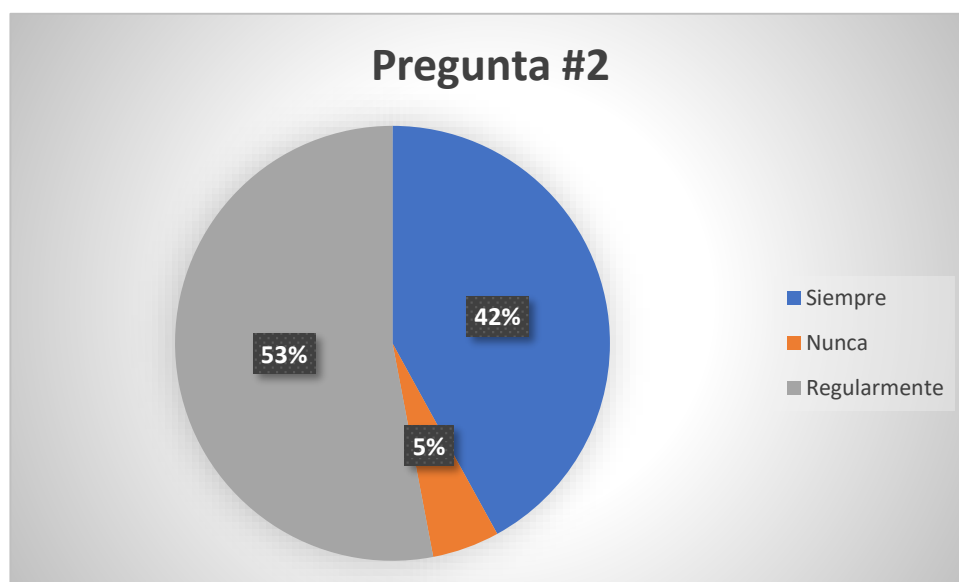
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada

Elaborado por: Sánchez Medina Mario Javier

Análisis: La encuesta dirigida para los 100 socios activos determino que el 38% afirma que es excelente la organización administrativa de la Cooperativa de Ahorro y crédito Grupo Número Tres Limitada; el 35% por otro lado afirma que la organización administrativa es muy buena, mientras el 27% afirmo ser buena.

2. – ¿Cuándo usted presenta un inconveniente en la Cooperativa, su relación comunicativa con los asesores de servicio al cliente cumple con sus expectativas?

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Siempre</i>	42	42%
<i>Nunca</i>	5	5%
<i>Regularmente</i>	53	53%
<i>Total</i>	100	100%



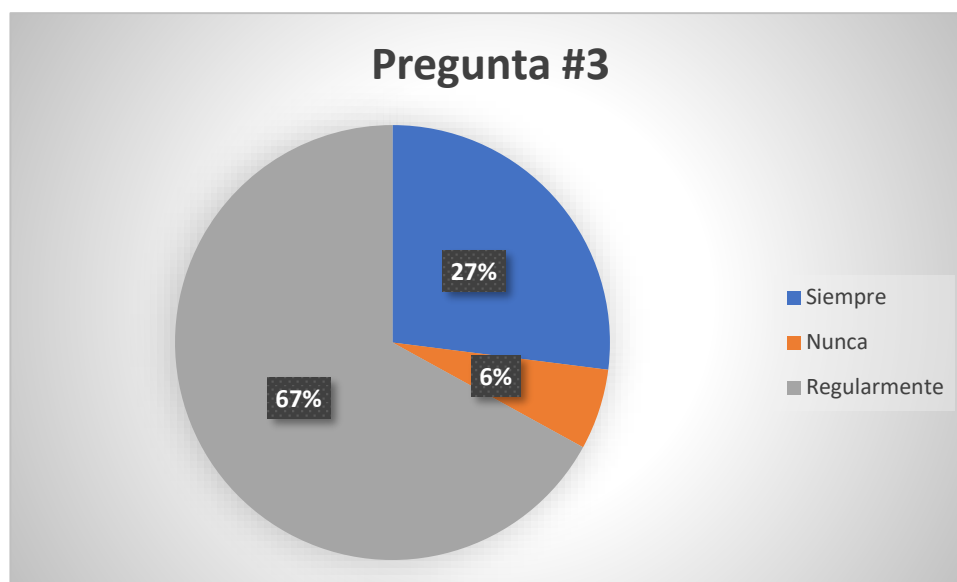
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada

Elaborado por: Sánchez Medina Mario Javier

Análisis: La encuesta dirigida a los 100 socios activos de la Cooperativa; afirma que la relación comunicativa entre los asesores de servicio al cliente y el socio: es regularmente satisfactoria con un 53%, el 42% afirmó que siempre cumple sus expectativas, mientras el 5% afirmó nunca ser complacido en su petición con ciertas inconformidades.

3. – ¿La Cooperativa de Ahorro y crédito Grupo Número Tres Limitada a la que usted está, asociado da seguimiento a los servicios de operaciones ejecutadas con exactitud?

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Siempre</i>	27	27%
<i>Nunca</i>	6	6%
<i>Regularmente</i>	67	67%
<i>Total</i>	100	100%



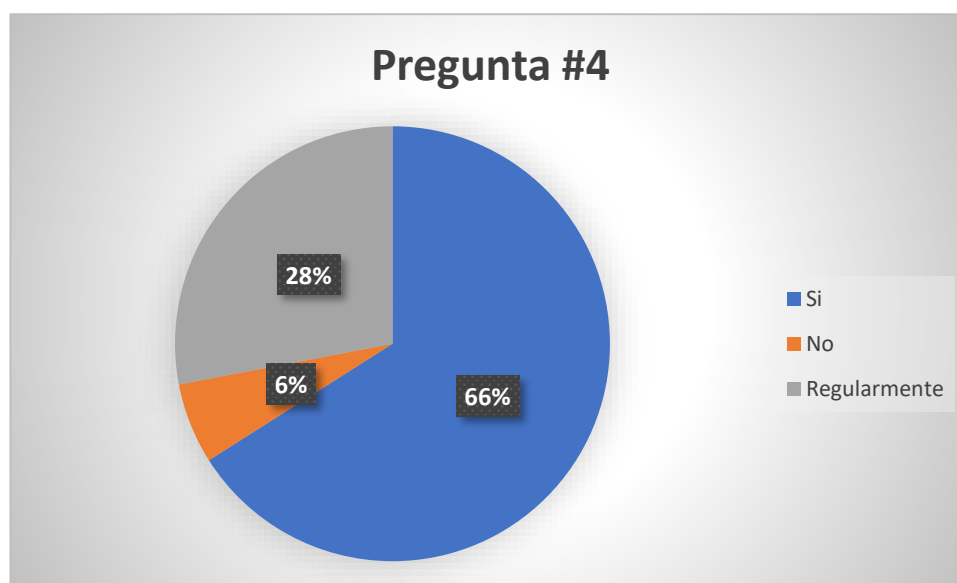
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada

Elaborado por: Sánchez Medina Mario Javier

Análisis: La encuesta realizada a los 100 socios activos arroja un margen de porcentaje del 67% “regularmente” la Cooperativa de Ahorro y Crédito Número Tres Limitada, da un seguimiento a los servicios de operaciones ejecutadas con exactitud; mientras el 6% indico “nunca” lo finaliza, el 27% por otro lado indica que “siempre” se ha percatado de realizarlo. Sin embargo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito está en la necesidad de obtener un modelo de intermediación económica para lograr una operatividad efectiva al 100%.

4. – ¿Cree usted que la mala administración del gobierno actual y la crisis económica es un factor fundamental para disminuir el ingreso de nuevos socios inversionistas en la Cooperativa?

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	66	66%
<i>No</i>	6	6%
<i>Regularmente</i>	28	28%
<i>Total</i>	100	100%



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada

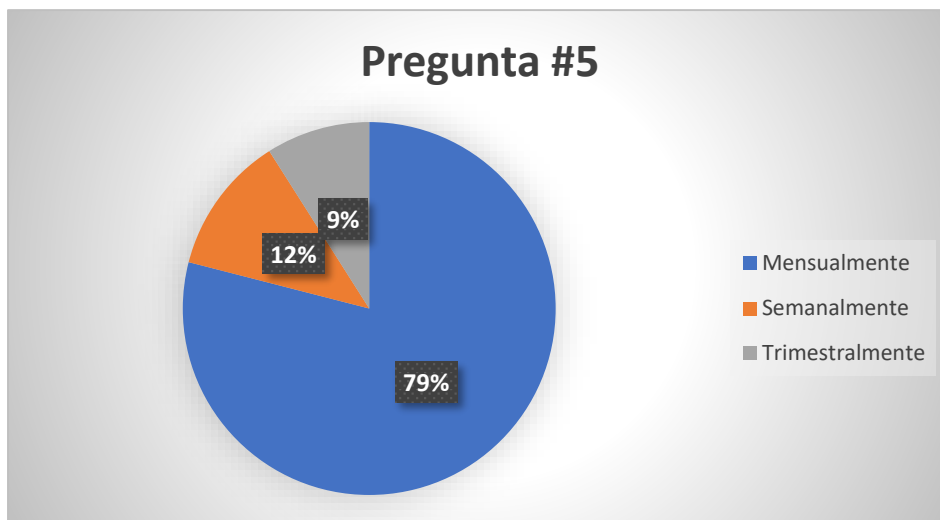
Elaborado por: Sánchez Medina Mario Javier

Análisis: Según la encuesta realizada a los 100 socios activos de la Cooperativa la mala administración del gobierno actual y la crisis económica representa un 66% del “si” afirmando que estos factores influyen en capturar nuevos socios inversionistas para su organización. Por otro lado, el 28% “regularmente” piensa que también afecta el movimiento económico en la organización por los malos gobiernos en nuestro país pero el 6% “no” esta de acuerdo con esta limitante y cree que hay más factores externos que lo impide; y que la

Cooperativa necesita el modelo de intermediación para lograr los resultados esperados en corto tiempo.

5. Mencione su forma de realizar los pagos de las cuotas de sus préstamos que realizo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Número Tres Limitada

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Mensualmente</i>	79	79%
<i>Semanalmente</i>	12	12%
<i>Trimestralmente</i>	9	9%
<i>Total</i>	100	100%



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada

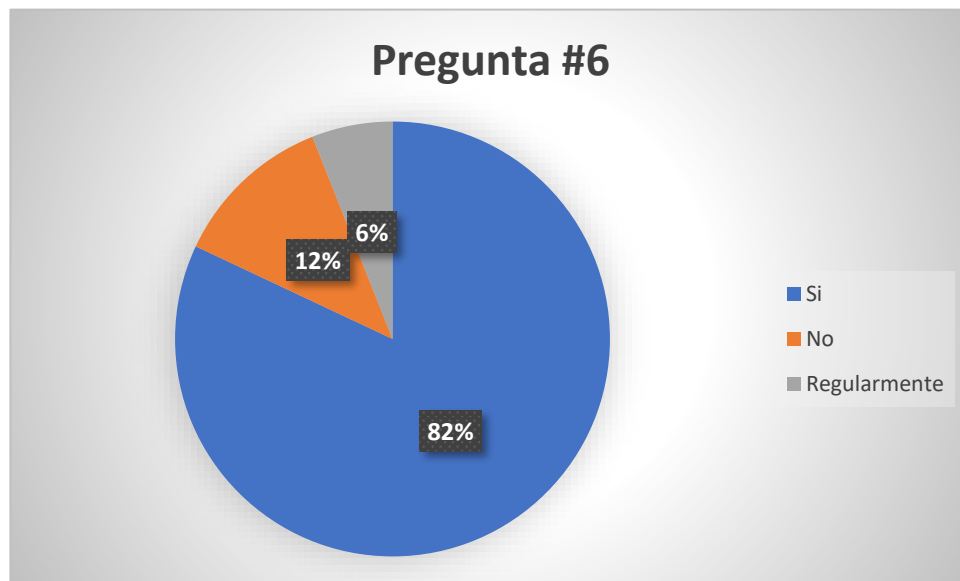
Elaborado por: Sánchez Medina Mario Javier

Análisis: El 79% de los socios activos realizan sus pagos de las cuotas de sus préstamos de forma mensual; el 12% lo hace semanalmente para evitar atrasos y acumulación de pagos y el 9% lo realiza de manera trimestral cuando sus negocios reciben el total de las ganancias. Esto es a causas de los inconvenientes causados en tiempos de pandemia donde todos se vieron afectados por la crisis económica lo que demuestra la urgencia en implementar el modelo de

intermediación para mejorar la fluidez económica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Número Tres Limitada.

6. - ¿Al recibir llamadas de los asesores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Número Tres Limitada le ofrecen más beneficios que otras entidades bancarias?

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	82	82%
<i>No</i>	12	12%
<i>Regularmente</i>	6	6%
Total	100	100%



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada

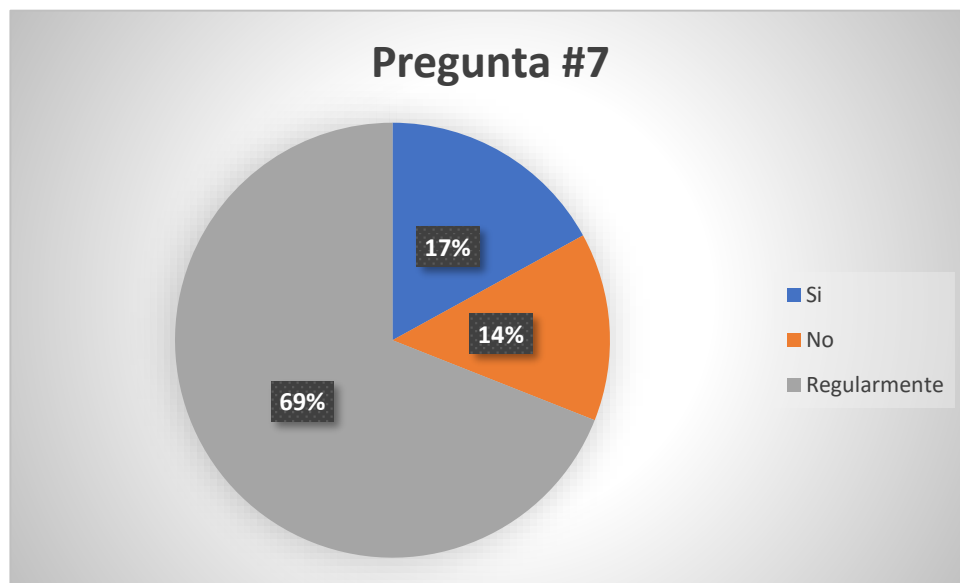
Elaborado por: Sánchez Medina Mario Javier

Análisis: De los 100 socios activos el 82% afirma que la Cooperativa es más ágil y da más beneficios al realizar procesos para pedir préstamos. Por otro lado, el 6% regularmente ve mejora en esta gestión y el 12% niega la efectividad al realizar el proceso y esto lleva a la

implementación del modelo efectivo de intermediación para investigar a fondo estos procesos que no pudieron ser aprobados en su momento.

7. – ¿Cuándo usted es notificado por un atraso a su pago regular de sus préstamos en la Cooperativa, el convenio que esta le ofrece toma a consideración un plazo conveniente para ambas partes?

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	17	17%
<i>No</i>	14	14%
<i>Regularmente</i>	69	69%
<i>Total</i>	100	100%



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada

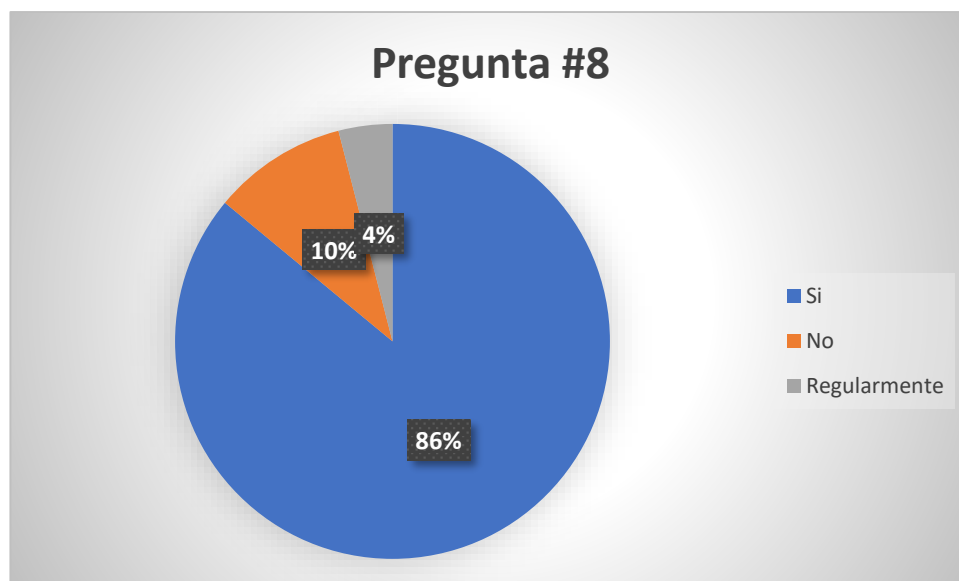
Elaborado por: Sánchez Medina Mario Javier

Análisis: La encuesta dirigida a los 100 socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada, muestra que el 69% regularmente se siente conforme con los plazos del convenio; el 17% también afirma estar de acuerdo con la tasa de interés propuesta

por la Cooperativa, pero el 14% no aceptan este interés y dicen que no es conveniente para ellos. Por estas razones se debe implementar alternativas que disminuya el disgusto entre socios activos para evitar el retiro de los mismos.

8. – ¿Está de acuerdo con las nuevas estrategias de intermediación de crédito para atraer nuevos socios activos inversionistas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Número Tres Limitada?

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	86	86%
<i>No</i>	10	10%
<i>Regularmente</i>	4	4%
<i>Total</i>	100	100%



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada

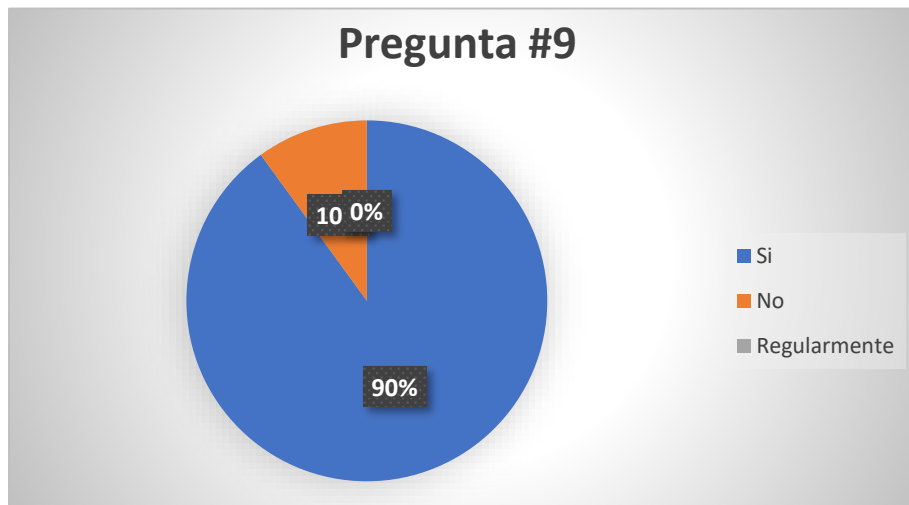
Elaborado por: Sánchez Medina Mario Javier

Análisis: La encuesta a los 100 socios activos demuestra la aceptación del 86% para el nuevo modelo de implementación de estrategias de intermediación económica, mientras el 4% regularmente lo ve conveniente y el 10% no está de acuerdo con este proceso. Pero la investigación durante los años del periodo del 2020 – 2022 demuestra que este nuevo modelo

es efectivo para la gestión administrativa, dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Número Tres Limitada.

9. – ¿Considera usted que a los nuevos socios activos inversionistas se les brinde un nuevo portafolio de servicios y beneficios, siendo estos, prioridad para activar la economía de la Cooperativa?

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	90	90%
<i>No</i>	10	10%
<i>Regularmente</i>	0	0%
<i>Total</i>	100	100%



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada

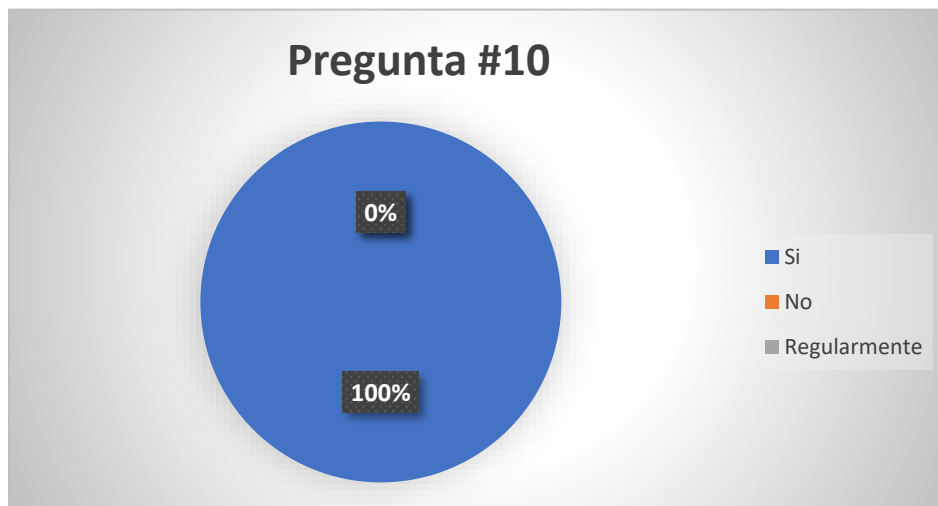
Elaborado por: Sánchez Medina Mario Javier

Análisis: Los resultados de la encuesta demuestran que el 90% de los socios de la Cooperativa están de acuerdo en que a los nuevos inversionistas se les brinde un nuevo portafolio de beneficios y servicios porque esto traerá un incremento financiero dentro de la organización. Pero el 10% no está de acuerdo en invertir en este nuevo modelo por temor a

perdidas grandes que afectara más la economía de la Cooperativa, sin embargo, el estudio demuestra que esto podría mejorar la gestión administrativa cuando se aplique el nuevo modelo de intermediación de créditos.

10. – ¿Cree usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Número Tres Limitada, cumple con todos sus reglamentos y principios con sus socios y la comunidad?

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	100	100%
<i>No</i>	0	0%
<i>Regularmente</i>	0	0%
<i>Total</i>	100	100%



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada

Elaborado por: Sánchez Medina Mario Javier

Análisis: El 100% de los socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada, está de acuerdo en buscar una alternativa de mejora para la gestión administrativa aplicando un modelo de intermediación de créditos, buscando lo mas conveniente para la entidad financiera.

Análisis de la entrevista realizada a los gerentes administrativos de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada.

Para la realización de la entrevista se utilizó una matriz específica de cuestionario de preguntas y respuestas a los gerentes principales que integran, La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Grupo Número Tres Limitada. “es el proceso de recopilar y analizar información sobre el contenido y los requisitos humanos de los puestos de trabajo de una determinada empresa”. (Binance NFTs, 2017)

Matriz de entrevista a los gerentes administrativos parte 1.

Pregunta	Gerente #1	Gerente #2	Gerente #3
1.- Defina los objetivos generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Número Tres Limitada	<ul style="list-style-type: none"> • Pago puntual • Aprobación de créditos a emprendedores y microempresarios 	Aplicar de forma eficaz las políticas institucionales para evitar el incremento del interés del crédito.	Velocidad en respuesta, desarrollando de forma correcta el análisis de satisfacción del cliente.
2.- Describa el portafolio de servicios y beneficios que ofrece la Cooperativa	Compromiso de ayudar y servir al cliente y dar solución de forma precisa. Atención 100% personalizada, así como una habilidad genuina para prestar el servicio con mucha cortesía.	Entrega de certificados de aportación, servicios exequiales para socios con una larga trayectoria, así como seguros de vida para los nuevos integrantes.	Conocimiento de cada caso a seguir, brindando conformidad con una respuesta inmediata. Aprobando prestamos de emergencias.
3.- ¿Las tasas de interés están	Beneficios para empresas que ofrecen	En el régimen micro empresarial se	Si la empresa no analiza los costos y gastos se

establecidas según los sectores económicos de cada región?	servicios con bajo gastos operativos, dependerá del tipo de negocio y el margen de impuesto.	tributa sobre las ventas y no sobre el resultado. Por lo que el impuesto pagado es superior al impuesto causado.	verá afectada por la tasa de interés.
4.- Describa los servicios y beneficios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Número Tres Limitada	Las tasas de interés son muy convenientes, los plazos son extensos y existe el interés muy conveniente que se paga a los socios que confían en la Cooperativa.	Mejorar aumentar la actividad comercial y productiva, a través tasas más convenientes a la situación económica.	énfasis en el control de los plazos extendidos e implementar un interés muy conveniente para los socios.
5.- Describa como la crisis económica post pandemia afecto a los microempresarios y emprendedores	El efecto positivo para el gobierno es aumentar y acelerar la recaudación. Lo negativo para los empresarios es que deben pagar un impuesto alto puesto que no consideran el resultado del ejercicio financiero.	La tasa del 2% es beneficiosa para el sector servicios, pero no en los demás empresarios comerciantes, lo que tendrá un impacto negativo en el valor pagado.	El aspecto positivo para el estado es que bajo este régimen existirá una mayor recaudación. La desventaja es que afecta micro empresarios, porque a través de este sistema tienen que pagar el 2% dos veces al año, lo que reduce la liquidez de la empresa.
6.- Actualmente como se sostiene económicamente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Número	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de seguimiento de los resultados de medición de satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones semanales para discutir gastos y costos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones al personal cada 6 meses. • Entrega de folletos a los socios activos para impulsar el conocimiento en nuestros canales de in-

Tres Limitada			formación.
7.- ¿Qué opina sobre la implementación de un modelo de intermediación de créditos para evaluar y mejorar las actividades de la institución?	<ul style="list-style-type: none"> Realizar reuniones con los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Número Tres Limitada enfatizando la mejora de calidad del servicio a brindar con el nuevo modelo de intermediación. 	Un diseño de intermediación es factible por que cumplir y encargar de poner en contacto a los oferentes y demandantes (ahorradores) de productos financieros con la finalidad de activar el mercado canalizando el ahorro hacia la inversión y así rentabilizar el capital de los inversores.	Si se pretende dar la posibilidad de incrementar el número de socios en la matriz de cooperativa de ahorro y crédito, es necesario modificar estrategias de apoyo y financiamiento para dicho fin
8.- ¿En su cargo de gerente administrativo ha tomado en consideración los riesgos a enfrentarse?	Las dificultades más apremiantes de la Cooperativa son La constante innovación tecnológica para el servicio que brinda las Cooperativas y la necesaria capacitación del personal, el aumento de la inflación, el incremento de entidades de ahorro y crédito en el país, la	La necesidad de capacitación permanente en el personal de la cooperativa la crisis financiera post pandemia, el aumento de desempleo en otras dificultades.	Estoy de acuerdo que las dificultades presentadas en estos últimos años han sido la emergencia a nivel global que afecto el desarrollo económico y la normal fluidez de ingresos en la cooperativa.

	falta de empleo.		
--	------------------	--	--

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Grupo Número Tres.

Elaborado por: Sánchez Medina Mario Javier.

Análisis de la entrevista.

Con respecto a la entrevista, los gerentes están conscientes que cada día está aumentando, especialmente las empresas dedicadas a ofrecer créditos de carácter social y comunitario pese a ello, la cooperativa de ahorro y crédito “grupo número tres” Ltda. tiene éxito en sus actividades; una muestra de ello es que la cooperativa cada va creciendo de poco en sus operaciones; sin embargo, se está en la necesidad de requerir de un diseño de intermediación de créditos para dar mayor facilidad y respaldo a nuevos socios que buscan apoyos estratégicos para sus negocios en el sector económico comunitario con la finalidad de canalizar el ahorro la inversión y así rentabilizar de los mismos.

Hallazgos de los estados financieros de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada.

En el presente hallazgo se obtuvo información financiera de parte del personal administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito “grupo número tres” Ltda. El cual se evidencia las posibles variaciones encontradas en los años tomados para el estudio y proceder a su respectivo análisis.

Tabla #12: Análisis del Balance General de la cooperativa de ahorro y crédito número tres limitadas.

BALANCE GENERAL	2020	2021	2022	Variación
ACTIVO	19.726.740,90	22.443.519,73	16.991.709,60	-99,91%
OTROS ACTIVOS	2.175.094,45	1.544.560,90	119.168,30	23,51%
CARTERA DE CREDITO MAS 360 DIA	8.645.936,27	5.198.656,59	3.029.101,75	4,84%
DE MICROCREDITO POR VENCER	3.701.668,63	10.226.849,52	9.259.339,44	-426,42%
GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	170.211,10	117.708,30	-	30,85%
PASIVO	12.695.357,04	15.515.336,22	11.740.233,09	-114,69%

CUENTAS POR COBRAR	670.209,18	1.072.670,77	845.149,52	-186,15%
DEPOSITOS DE AHORRO	1.952.169,49	6.522.521,82	6.937.528,67	-589,49%
DEPOSITOS RESTRINGIDOS	8.504.317,05	3.283.365,21	-	61,39%
CUENTAS POR PAGAR	452.713,94	418.554,45	1.073.399,14	-229,56%
PATRIMONIO	7.031.383,86	6.928.183,51	5.251.476,51	-73,22%
GASTOS	938.127,24	1.106.495,17	981.952,88	-122,62%
INGRESOS	-984.727,59	(1.175.065,84)	(1.108.587,11)	-131,91%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Grupo Número Tres.

Elaborado por: Sánchez Medina Mario Javier.

Análisis del hallazgo financiera de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Grupo Número Tres Limitada.

En el hallazgo encontrado del balance general de la cooperativa mencionada se obtiene resultados que evidencian la variación significativa de la fluctuación de ingresos, gastos previstos, patrimonio durante los años consultados al haber situaciones externas que ocasionaron una pérdida considerable de ingresos activos que posteriormente influyen en la liquidez actual de la misma. Por ello se identifican en los indicadores que el total del activo marca una variación negativa de -99,91% lo que pone en evidencia que a pesar de haber obtenido un mayor ingreso en el 2021 con una cifra de \$22.443.519,73 no existió la apertura de nuevos financiamientos debido a las restricciones surgidas en ese año.

Lo que causó impacto en el capital empresarial al haber una reducción en la rentabilidad exponiéndolo a un riesgo financiero y operacional, en tanto, en la cartera de crédito de más de 360 días en el que expone una variación de 4,84% esto significa que en los años consultados bajo el volumen de créditos al haber incertidumbre en el plano económico. Sumado a la falta de decisiones de parte de las entidades que trataron de mitigar la crisis financiera al haber limitaciones de conseguir recursos alternativos que eleven la rentabilidad en las mismas.

De igual manera en el pasivo se observa una variación negativa con una cifra enmarcada en -114,69% lo que denota un exceso estructural de la cobertura en la liquidez y en la capacidad de respuesta de la entidad durante las operaciones realizadas en los años estudiados. Al haber una depreciación económica en general que delimito el desempeño financiero es decir el cálculo total registra un comportamiento negativo al exponerse en eventos externos que no fueron favorables para mitigar el riesgo. Por cuanto en el 2022 la cifra del pasivo registra en 11.740.233,09 cuya cantidad fue menor a la registrada en el 2021 lo cual alcanzo 15.515.336,22

Esto identifica claramente que a pesar de haberse generado un mayor pasivo con la participación de los socios fijos no influyo en el año siguiente al registrar la misma cantidad de flujos de ingresos que mejoren la rentabilidad dentro de la cooperativa, debido a la desconfianza e influencia de grupo empresarial de no tomar riesgo de obtener mayor recurso productivo. Por lo cual el capital social hubiera permitido mayor disponibilidad de empleo y de actividad económica en el sector laboral productivo, esto se evidencia en los depósitos de ahorro se incrementaron en el año 2022 sin embargo, esto no mejoro las oportunidades económicas de brindar préstamos y realizar mayores inversiones.

En las transacciones de divisas donde los microempresarios pueden otorgárseles créditos representativos en el financiamiento de sus actividades y competencias del sector productivo empresarial. Dando como resultado que el patrimonio general que en los años estudiados se demuestra una variación negativa ocasionada por las adversidades económicas sociales que condicionaron mayores prestaciones de servicios de financiamiento a empresarios al no obtener la oportunidad de estar al día en sus pagos, por la falta de soporte en mantener al día el interés que se genera por los atrasos evidentes frutos por escasas de la actividad comercial productiva.

Esto afecta directamente al empresario formal e informal al existir un impacto significativo en las actividades comerciales en la concesión de crédito cuyo interés no permitía diversificar los pagos de los mismo, debido a las pérdidas de activos financieros. Lo que condujo a que la cooperativa no realice una gestión efectiva en costear un mayor aumento en los depósitos al no existir la confianza de nuevos empresarios que puedan generar mayores ingresos al generarse inversión y ahorro que permita un mayor impulso social económico y esto se ve mejorado en los niveles del desempeño al implementar acciones interventoras en el sector social y solidario.

Correlación de variables estudiadas.

			<i>Factores Socio Económicos</i>	<i>Resultados Financieros</i>
<i>Rho de SEPERMAN</i>	Factores socio económicos	Coefficiente de Correlación	1,000	,843"
		Sig.(bilateral)		,000
		N	96	96
<i>Resultados financieros</i>		Coefficiente de Correlación	,843"	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	
		N	96	96

****La correlación es significativa en el nivel de 0,00 (bilateral).**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada.

Elaborado por: Sánchez Medina Mario Javier

Análisis de la correlación de variables estudiadas.

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,843 por lo que se determina que existe una correlación de positiva muy fuerte, según Mendoza (2017) “su objetivo es analizar cuál es nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado, y de diseño transversal correlacional causal ya que se recolectan datos en un solo momento”. Es decir que los resultados financieros dependen directamente de factores socio económicos que modifican la normal actividad del grupo empresarial, comercial, administrativo que conforman la economía local.

Discusión de resultados de la encuesta a los clientes activos

En la encuesta realizada a los clientes activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada. Permitió facilitar un criterio objetivo donde manifestaron que la crisis económica fue la causa principal que dificultó que la cooperativa de ahorro y crédito más socios activos inversionistas dentro de su organización lo que ocasionó unas series de irregularidades en el seguimiento a las actividades realizadas en operaciones.

Asimismo, lo calificaron como excelente la gestión en la organización administrativa al aumentar y acelerar alternativas de financiamiento de créditos, para dar la posibilidad de incrementar el número de socios en su matriz operativa dentro de la cooperativa de ahorro y crédito, por ello los socios activos cumplieron sus pagos mensualmente mientras el 17% lo realiza trimestralmente sin embargo un mínimo con el 11% lo hace semanalmente en parte se debido a inconvenientes financieros post crisis económica sin embargo el panorama en la actualidad se proyecta como beneficioso para implementar, ejecutar, modelos de intermediación que den mayores resultados financieros.

Los socios activos concuerdan que el servicio en la institución es más efectivo que en otras entidades al momento de otorgar préstamos de parte de los socios activos debido a la agilidad de procesos mientras se menciona que durante la crisis general del sector productivo económico obstáculo aprobar nuevos financiamientos a sus cliente por lo tanto un diseño de intermediación mejorara la gestión operativa administrativa y adquisición de ingresos que solidifiquen la rentabilidad de cooperativo en mención.

Capítulo IV

La propuesta.

Título: Diseño de intermediación de créditos que mejoren los resultados financieros de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada.

Institución donde se implementa la propuesta.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada.

Antecedentes previos a la propuesta.

Una presentado los resultados del hallazgo financiero, la entrevista realizada a los principales gerentes administrativos, y la encuesta a los socios activos se pudo determinar el problema el cual tuvo repercusión directa en los estados financieros finales al terminar un periodo de las operaciones ejecutadas durante las actividades realizadas donde se evidencia una variación en contra de \$ -3.413.865,64 en el período analizado para el análisis en lo que respecta al total de activos, donde la cartera de crédito de más de 360 días fue un tanto menor en el año 2020.

Así mismo los microcréditos a vencer fueron aumentando esto influyo en el total de depósitos de ahorros, sin embargo en la actualidad el panorama financiero está a favor para la apertura de nuevos ingresos, lo que implica que la cooperativa está en la búsqueda de estrategias que aumenta mayor margen de generación de depósitos de acreditaciones por lo que es muy factible implementar un diseño de intermediación de créditos que mejoren los resultados financieros, en el presente año y en los siguientes.

Justificación

De acuerdo a los resultados estadísticos interpretados y al hallazgo financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada, la entidad requiere ganar mayor crecimiento de depósitos, y de otorgar nuevos créditos, que fortalezcan su rentabilidad, el aumento del patrimonio por ello es fundamental, la ejecución de un plan de intermediación que permita un gran manejo funciones operativas, donde se puedan contrastar acciones estratégicas que cumplan con la voluntad, democracia y compromiso de los socios además de incentivar la obtención de membresías abiertas a nuevos socios que estén dispuestos a ingresar sus ahorros, y ser parte de los clientes empresariales que obtienen beneficios en las prestaciones de servicios que se ofrecen.

Dentro de la cooperativa como la apertura de crédito, que den paso al financiamiento a la realización de emprendimientos, por tal motivo, la implementación un plan de intermediación financiera cumple la función oportuna de diversificar la cartera de inversión e informar periódicamente a los socios activos, los movimientos de las operaciones, además de facilitar a los administradores la gestión del capital y ejecutar mecanismos de control que reduzcan, los costos de cada operación. De tal forma que no afecten directamente a la solvencia, rentabilidad y estabilidad interna en la organización, a fin de lograr mayor reconocimiento, prestigio en el mercado nacional y local de servicio de aplicaciones de créditos.

Por lo tanto, el plan de intermediación financiera es la herramienta clave para optimizar los recursos con los que cuenta la cooperativa en mención, en favor de quienes necesiten de un préstamo, para la realización de sus emprendimientos, dando paso a la institución, en aprovechar el flujo de dinero generado por los socios fijos a través de sus ahorros y aportaciones respectivas, que permitan adecuar concesiones de créditos que resguarden de forma eficiente los depósitos a fin de ser más productivas en las transacciones que se realizan habitualmente. De tal modo que exista una transformación que impulse las actividades crediticias productivas que reduzcan los gastos operativos. De acuerdo a las normativas establecidas se prepara reportes financieros donde el alcance de los resultados favorezca la rentabilidad.

Objetivos

Objetivo General.

Diseñar estrategias para la ejecución de la intermediación financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada.

Objetivo específico.

- ❖ Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa Grupo Número Tres Limitada.
- ❖ Diseñar estrategias de captaciones y colocaciones que permitan una mayor intermediación financiera dentro de entidad financiera.
- ❖ Evaluar la estructura del plan de intermediación para desarrollar actividades que mejoren los ingresos y la fluctuación de efectivos en la entidad financiera.

- ❖ Definir procedimientos a implementarse con el fin de mejorar las prestaciones que se realizan dentro de la entidad.

Análisis de Factibilidad.

Alcance de las políticas de la cooperativa Grupo Número Tres Limitada.

El gerente general de la cooperativa Grupo Número Tres Limitada, en conjunto con el grupo de trabajo integrado por el contador y el asesor de crédito, serán los responsables de verificar, analizar, identificar si se incrementan los recursos financieros en la entidad y después ir evaluando los plazos según como se den las situaciones en las operaciones administrativas para establecer un porcentaje de interés una vez pagado los depósitos respectivos.

Alcance de las normativas de la cooperativa de Ahorro y Numero Tres Limitada.

Antecedentes de las Políticas.

El artículo 14, numerales 1 y 23 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece: “Como funciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera formular y dirigir las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera; y, establecer los niveles de crédito, tasas de interés, reservas de liquidez, encaje y provisiones aplicables a las operaciones crediticias, financieras, mercantiles y otras, que podrán definirse por segmentos, actividades económicas y otros criterios”.

El artículo 16 del capítulo III Tasas de Interés para Operaciones Activas y Pasivas de la resolución N.º 133-2015-M emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establece: “La tasa de interés pasiva efectiva máxima por plazo de captación, para las inversiones o depósitos de las entidades del sector público no financiero y del Banco Central del Ecuador incluidos los recursos públicos transferidos a fideicomisos, que se efectúen en entidades del sector financiero público”.

El Oficio Circula N.º SEPS-IR-DNRFPS-2012-07585, establece que “De manera general, en el sistema financiero las tasas pasivas se determinan en función de las estrategias de cada entidad; una estrategia de captación de depósitos que se fundamenta en una política de tasas pasivas altas, puede causar altos costos financieros, concentración de depósitos, incrementar la morosidad de la cartera de crédito debido a una tasa activa alta y generar una vulnerabilidad de la entidad para afrontar sus compromisos futuros”.

Alcance del recurso financiero y tecnológico de la cooperativa de Ahorro y Crédito Número Tres Limitada.

En el recurso financiero la cooperativa cuenta con los insumos necesarios para generar financiamiento a iniciativas emprendedoras de parte de sus socios activos, quienes sienten la garantía de obtener ganancias periódicas de parte de la entidad, sumado al equipo de trabajo capacitado y actualizado en el manejo de la producción de efectivo. Es decir, de los activos logrados y de los pasivos existente.

En lo que respecta a lo tecnológico dentro de la cooperativa se maneja un sistema de flujo de datos que de manera secuencial reporta todas las captaciones y acreditaciones realizadas por parte de los gerentes administrativos, quienes dan seguimiento periódicamente al sistema informativo.

Glosario de términos encontrados

Política institucional. De acuerdo a los principios emitidos por el consejo de administración, orientan las acciones de la entidad y delimitan el espacio dentro de la cual la administración podrá tomar decisiones.

Socios. Persona natural que posee certificados de aportaciones en la cooperativa y tiene derecho en ser parte de las asambleas con derecho a voz y voto.

Interés. Es un índice utilizado para medir la rentabilidad de los ahorros e inversiones y el costo del crédito.

Monto. Valor final de una cantidad de dinero invertida inicialmente teniendo en cuenta la capitalización de los intereses y el periodo de tiempo, este valor futuro será equivalente al valor invertido.

Diseño de intermediación de créditos, en la cooperativa Grupo Número Tres Limitada.

Al implementar un diseño de intermediación se debe disponer de estrategias claras pertinentes a la toma de decisiones estratégicas destinadas para lograr una gestión en los recursos donde se necesita cubrir los intereses generados en la tasa pasiva y en los servicios que se genera. Lo cual son monitoreados por instituciones reguladoras en el país con el propósito de lograr formular un proceso que brinde resultados operativos a la cooperativa de Ahorro y crédito número tres Limitada.

Por lo tanto, la cooperativa de ahorro y crédito debe presentar los resultados correspondientes a sus actividades realizadas de tal forma que la información sea precisa y adecuada para tomar una determinación fija en proponer un plan de mejoramiento que incremente su capital y se diferencie con los servicios que prestan las otras entidades. Al tener el conocimiento administrativo enfocado en manejar lineamientos que facilite una mejor actuación en sus directivos administrativos a través de diversas etapas que se aplicaran dentro del plan de intermediación de crédito.

- ✓ Etapa 1: Estatus actual de la cooperativa de Ahorro y crédito número tres Limitada.
- ✓ Etapa 2: Estrategias de captación y otorgación de créditos.
- ✓ Etapa 3: Mejora en el proceso de concesión de créditos.

Etapa 1: Estatus actual de la cooperativa de Ahorro y crédito número tres Limitada.

Actualmente nuestra institución, atraviesa un seguimiento por parte del organismo de control, respecto al cumplimiento de un plan de acción extra situ, dentro del cual se establece como uno de los puntos más significativos, la generación de ingresos financieros que puedan sustentar nuestros costos y gastos. Por ende, es importante trabajar en pos de la consecución de ese recurso, para contemplar en nuevas proyecciones futuras, el reconocimiento de rendimientos sobre los depósitos de nuestros socios.

Base legal de las Políticas.

La definición de las políticas se establece considerando los siguientes recursos legales:

1. Constitución de la República del Ecuador (act. 2022).
2. Código Orgánico Monetario y Financiero (act. 2023).
3. Tasas de Interés máximas establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (act. 2023).

Planeación de la Etapa 1:

Sera necesario la participación total del personal operativo responsable en el seguimiento de las operaciones que efectúa la cooperativa de ahorro y crédito, el cual debe obtener todo el conocimiento inmediato en estrategias de intermediación que mejore la gestión administrativa. A través de una capacitación expés que se relaciona directamente con los costos que se genera en la actividad laboral comercial y financiera para obtener mayor compromiso de parte de los mismo, quienes busaran optimizar todo recurso que se implementa en la presentación de servicios de otorgación de crédito, registros de ingresos entre otros.

Misión

Cumplir con los objetivos planteados en el medio económico social, el cual busca brindar una alternativa inmediata a los microempresarios de obtener un capital base para la realización de sus emprendimientos a fin de mejorar el desarrollo socio económico en el sector comercial de la ciudad de Guayaquil.

Visión

Ser reconocida como una empresa proactiva y generadora de servicios de prestaciones financieras donde los microempresarios obtengan un soporte económico para poder desempeñar sus actividades dentro del mercado competitivo dentro del sector donde operan.

Política de la cooperativa de ahorro y crédito número tres limitadas.

Establecer el porcentaje de tasa de interés pasiva para los correspondientes depósitos que realizan los socios en la cooperativa.

Objetivos a cumplirse.

Mejorar los procesos internos de la cooperativa.

Agilizar los procesos de otorgación de créditos a las microempresas a través de intermediación directa según cada caso.

Promover estrategias para la captación de nuevos socios activos a fin de fortalecer la solvencia de la misma.

Socializar acciones de diferenciación en lo que respecta a las prestaciones de créditos o préstamos a las microempresas.

Análisis de foda de acuerdo a la situación de la cooperativa de ahorro y crédito número tres limitadas.

Tabla #13: Análisis FODA de acuerdo a la situación de la cooperativa de ahorro y crédito número tres limitadas.

FODA para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Facilidad de crédito inmediato. ✚ Calidad de atención al cliente activo. ✚ Grupo de trabajo responsable en sus actividades. ✚ Otorgación de créditos y préstamos en corto tiempo de espera. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Restricciones en aperturas de crédito a socios no activos. ✚ Se necesita de un equipo de cómputo actualizado. ✚ Personal con poco conocimiento en los cambios de las regulaciones emitidas en las leyes de la economía cooperativa. ✚ Usuarios que desconfían en el sistema de procesos administrativos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✚ La necesidad de nuevos clientes de requerir microcréditos. ✚ Usuarios que recomiendan a la entidad por su calidad de servicio, y sin mayor dificultad. ✚ Manejo de tecnología e información para la comunicación financiera con sus usuarios. ✚ Manejo del conocimiento del mercado microempresarial financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Expansión de otras cooperativas de ahorro y crédito. ✚ Falta de apoyo técnico que cubra un número de solicitudes de créditos. ✚ No cuentan con una capacitación administrativa que facilite la aplicación de estrategias. ✚ Falta de participación competitiva en el mercado local.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Grupo Número Tres.

Elaborado por: Sánchez Medina Mario Javier.

La realización del foda va permitir emitir un diagnóstico preciso de lo acontece dentro de la cooperativa al hacer observaciones que mencionen cada situación en lo que corresponde a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que inciden directamente en su desempeño operativo, por lo tanto la utilidad de esta herramienta beneficia la aplicación de estrategias de cambio o correctivos que deben plantear durante la ejecución de un diseño de intermediación financiera, esto significa que los responsables a cargo tiene la ardua tarea de definir métodos que faciliten la interpretación del estado actual de su solidez financiera.

Para lograr un mayor acercamiento de futuras inversiones y nuevos socios activos presto optimizar el manejo de recursos que dispone la entidad en su administración como en el caso de sus activos fijos, de su capital y patrimonio el cual le da la rentabilidad despectiva en base a las normativas de la economía solidaria que busca el bien común en un determinado sector, quienes están encargados de brindar el soporte a las microempresas dedicadas a la actividad comercial por consiguiente se determina elementos primordiales en el desarrollo del foda donde los administradores toman en cuenta cada enunciado y así tomar una mejor decisión administrativa. Por ello se detalla el cuadro descriptivo del foda:

El presente cuadro de análisis de foda permitió conocer claramente elementos que definen las fortalezas, debilidades, oportunidades y amaneas latentes dentro para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Grupo Número Tres Limitada, a fin de aprovechar un criterio administrativo que facilite el diseño de estrategias de intermediación financiera, que direccionen al personal de gestión de crédito a minimizar ciertos riesgos que pueden sufrir durante su actividad de servicio.

Por ello al conocer el entorno de la cooperativa se da inicio a replantear acciones estratégicas participativas que potencien la labor del equipo de trabajo y así garantizar una calidad de atención efectiva a sus socios activos ya la vez brindar apoyo a la recuperación de socios no activos dentro de la misma, por lo que se debe contar con una capacitación actualizada de gestión y recuperación de cartera vencida por endeudamientos causados por la crisis post pandémica surgida anteriormente al año actual.

Del cuadro comparativo del FODA se puede indicar claramente que no está cubierto en su totalidad la captación de nuevos socios que necesitan oportunamente un respaldo financiero en sus actividades emprendedoras. “La técnica FODA, que permite identificar los

factores internos y externos que afectan el desempeño de las organizaciones, recurriendo a sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, desde una perspectiva grupal” (Arriaga López & Ávalos Cueva, 2017) Por lo que se debe adecuar dentro del sistema de gestión de la cooperativa capacitaciones continuas que brinden mayor participación con clientes que tienen dificultad en el conocimiento financiero y necesitan un asesoramiento para la apertura de un microcrédito. Del análisis del FODA se deben adecuar actividades que mencionen el servicio y las prestaciones presenten en la cooperativa al sector donde establece tales actividades.

Tabla de las etapas del Estatus actual de la cooperativa de Ahorro y crédito número tres Limitada.

Tabla #14: Las etapas del Estatus actual de la cooperativa de Ahorro y crédito número tres Limitada.

Descripción de actividades	Responsable a cargo	Recursos encontrados
Planeación estratégica		
1. capacitaciones al personal de la cooperativa acerca del manejo de herramientas de gestión de costos operativos. 2. optimizar la cadena de valor mediante el mejoramiento de sus procesos.	Dirección gerencial administrativa	Documentos de la cooperativa
Aplicación de actividades		
1. aplicar actividades que identifican los costos por pérdidas y ganancias durante el 2022 Identificación de actividades		
2. Centros de costos		

3. definir causales de costos: causales de recursos y causales de Actividades	Sr. Ricardo Antonio Onofre Gonzalez. Dirección gerencial administrativa	Documentos de la cooperativa
4. manejo de costos directos e indirectos a las actividades		
5. Enunciar costos por actividades		
6. Mencionar de costos por objetos de costos		
7. Productos y servicios sujetos a tarifas establecidas.		
8. Productos y servicios con costo y sin costo, y tarifas establecidas.		
9. Comparación del costeo tradicional vs costeo basado en actividades		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Grupo Número Tres.

Elaborado por: Sánchez Medina Mario Javier.

En la adaptación de esta tabla se enmarca el estado actual de las operaciones aplicadas en la cooperativa de ahorro y crédito donde toda información, fue obtenida a través del comité administrativo del cual se detalló que se debe mejorar de forma inmediata, la operación estratégica de la entidad financiera a través de capacitaciones permanentes como en el caso de un diseño de intermediación que considere todo recurso encontrado dentro de la misma. A fin de identificar el impacto social y económico en las actividades efectuadas durante cada etapa de su aplicación.

Tabla #15: Equipo Técnico

N°	NOMBRE	CARGO
1	Sr. Willian Giovanni Wilches Moran.	Presidente

2	Sr. Ricardo Antonio Onofre Gonzalez.	Gerente General
3	Lic. Robert Tony Figueroa Carranza.	Contador
4	Sr. Liverio Maridueña Cesar Valentin.	Asesor de Crédito
6	Sr. Sánchez Medina Mario Javier.	Investigador

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Grupo Número Tres.

Elaborado por: Sánchez Medina Mario Javier.

En el presente cuadro se muestra a las personas que estarán a cargo en dar la factibilidad correspondiente al diseño de intermediación de plan financiera. Quienes tomaran decisiones que benefician directamente a la entidad que representan, con el propósito de ofrecer algo significativo a los socios activos.

Etapas 2. Estrategias de captación y otorgación de créditos.

“El sistema financiero cumple múltiples funciones: captar y promover el ahorro, canalizándolo hacia diferentes agentes económicos; facilita el intercambio de bienes y servicios; gestiona medios de pago y procura el crecimiento económico de la población” (Ordóñez Granda & Narvárez Zurita, 2020) En la intermediación financiera se busca generar mayor liquidez y adquisición de activos a través de flujos de efectivos obtenidos por los fondos transferidos de parte de los socios activos inversionistas que proporcionan un capital de conservación empresarial. A fin de disponerlo cuando se requiere, por lo tanto, la cooperativa debe contar con instrumentos financieros razonables a los cambios que puedan presentarse en el resultado final en las cuentas de activo y pasivo.

Objetivos en la Etapa 2.

Objetivo de proyección.

Definir procedimientos adecuados a la funcionalidad de cada departamento establecido en la cooperativa de Ahorro y crédito número tres Limitada.

Estrategia a implementarse.

Replantear cambios permanentes con el propósito de agilizar los procesos de cada actividad de control, mediante reportes que proyecte a futuro la concesión de créditos y los depósitos a plazo fijo estructurados por el asesor de crédito.

Objetivo organizacional

Obtener mayor captación de cliente que invierta sus fondos dentro de la cooperativa de Ahorro y crédito número tres Limitada. En plazos fijos de acuerdo a los montos establecidos de la organización.

Estrategia a implementarse

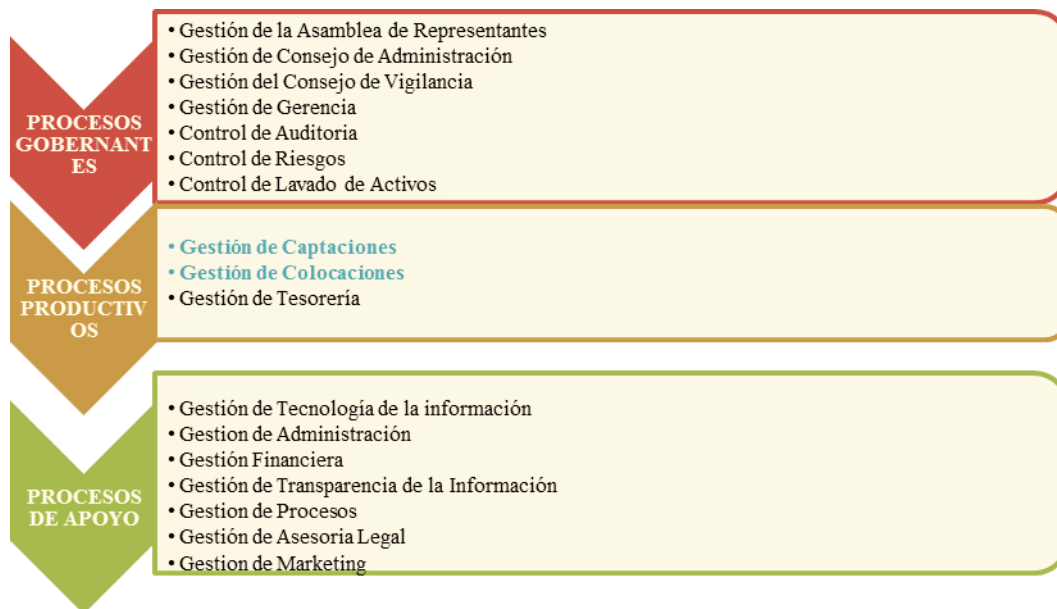
1. Organizar visitas periódicas al sector donde se opera a fin de manifestarle a los clientes nuevos beneficios al tener depósitos de plazos fijos para fortalecer la calidad de atención que se brinda en la cooperativa de Ahorro y crédito número tres Limitada.
2. Evaluar las tasas de monto mínimo para la apertura de depósitos de manera que se pueda lograr un monto accesible para que más clientes empresariales puedan invertir su efectivo en un tiempo estimado de seis meses.

Proceso de captación y otorgación de créditos.

Para lograr un balance en las pérdidas y ganancias de la entidad financiera se hace necesario ejecutar la estructura de actividades que directamente se relacione con los costos directos e intervengan en el proceso productivo de los costos indirectos, y así ofrecerles a los socios activos un porcentaje de ganancias monetarias que consoliden la gestión de la cooperativa y permita mayores insumos. Por ello se debe identificar el consumo de recursos en los procesos de negocio, donde se requiera la intervención financiera y servir de apoyo significativo para las demás entidades sin que exista un recargo adicional por su participación.

Ilustración: Cuadro de procesos realizados en la cooperativa de ahorro y crédito.

Ilustración # 2: Cuadro de procesos realizados en la cooperativa de ahorro y crédito.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Grupo Número Tres.

Elaborado por: Sánchez Medina Mario Javier.

En la presente ilustración se visualiza la gestión de procesos que se relacionan directamente con la captación de créditos o prestaciones de servicios otorgados a los socios activos los cuales dependen de la continuidad del negocio de parte de los mismo cuyo expediente fueron aprobados previamente por el comité administrativo quienes son los encargados de agrupar todos los procesos y subprocesos.

Según González (2019), las organizaciones tienen la obligación de ser lo suficientemente flexibles para transformar toda la estructura de negocios, y así responder a cambios estratégicos y retos del mercado. En tal sentido, para alcanzar una posición de ventaja competitiva, se necesita examinar de manera crítica el entorno, con el objetivo de identificar oportunidades externas y crear capacidades internas.

Ventaja Competitiva en los procesos de la gestión administrativa.

Se tiene una ventaja competitiva cuando su producto o marca dispone de determinados atributos o características que la confieren una cierta superioridad sobre sus competidores inmediatos.

Manual para los procesos de la gestión administrativa.

Un manual es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a ser realizadas por los miembros de un organismo y la forma en que deberán realizarse, ya sea conjunta o separadamente. El principal propósito de los manuales administrativos es el de instruir al personal acerca de aspectos como: funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos, normas, para lograr una mayor eficiencia en el trabajo.

Tabla de subprocesos y procesos en las actividades.

Tabla #16: Subprocesos y procesos en las actividades

N°	Procesos activos	N°	Subprocesos	Tiempo aproximado.
1	Captaciones	1	Gestionar Ahorros a la Vista	20,9
		2	Gestionar Certificados de Depósito a Plazo Fijo	131
		3	Gestionar Servicios Complementarios	156,19
		4	Gestionar de Recuperación	217,14
		5	Gestionar el desembolso del Crédito	17
		6	Gestionar el Seguimiento de Crédito	8
		7	Gestionar la Constitución de Garantías Hipotecarias	137,15
		8	Gestionar la Contratación de Seguros	40,28
		9	Gestionar la Recepción y decisión del Crédito	200

15	Pre cancelar Certificados de Depósito a Plazo Fijo	33,57
16	Renovar Certificados de Depósito a Plazo Fijo	21,38
17	Activar cuentas de ahorros	0,48
18	Actualizar de Firmas cuentas de ahorros	14,75
19	Actualizar libretas de ahorros	0,56
20	Aperturar Cuenta de Ahorros	29,91
21	Bloquear de tarjetas de debito	0,9
22	Cambiar clave de seguridad de tarjeta de debito	1,56
23	Cancelar de tarjeta de debito	1,78
24	Cerrar cuentas	8,05
25	Efectivizar cheques socios	3,2
26	Emitir Estado de Cuenta	6
27	Emitir Referencias Bancarias	7,35
28	Pagos de Remesas	5,04
29	Realizar Transferencias Bancarias	14,85
30	Recibir Órdenes de Pago	1,01
31	Recibir Pagos de servicios básicos	3,2
32	Reponer Cartolas	4
33	Solicitar Baja de Tarjeta de Debito	11,15
34	Solicitar bloqueos y desbloqueos saldos cuentas de ahorros	1,4

35	Solicitar Tarjetas de Débito cajero	10,94
36	Transferir entre cuentas de Ahorros	2,75
37	Brindar servicio de Cajero Automático	16,13
38	Emitir Cheques	12
39	Castigar Cartera	68,2
40	Notificar a deudores y Garantes mediante visita domiciliaria	31,02
41	Notificar Telefónicamente	2,4
42	Realizar Llamadas telefónicas por Créditos en Mora de 3 día	11,52
43	Revisar Morosidad	65
44	Declarar el crédito en Plazo vencido	39
45	Desembolsar de crédito	14
46	Verificar legalidad de Firmas Pagaré y Contrato Créditos	2
47	Realizar Seguimiento de Crédito	9
48	Constituir Garantías Hipotecaria	140
49	Contratar de Seguros bienes Hipotecados	39
50	Contratar de Seguros	0,2
Total de minutos		722,45

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Grupo Número Tres.

Elaborado por: Sánchez Medina Mario Javier.

En la presente tabla se visualiza los procesos a realizarse a través de la información obtenida por la Cooperativa de Ahorro y crédito Grupo Número Tres. Donde cada actividad se identifica las causas donde se debe mejorar los procesos de captación de crédito en un tiempo determinado internamente por el personal de gestión que sugirió la realización de este inventario. Para lograr un equilibrio entre las pérdidas y ganancias registradas dentro del control de gastos y costos generados de manera periódica por los clientes activos.

Una de estas herramientas es la gerencia estratégica, la cual puede constituirse en un plan maestro que permite a la gerencia organizar las acciones y decisiones, siendo su principal interés promocionar el desarrollo de la organización. De allí, que la formulación de acciones direcciona el establecimiento de estrategias, a objeto de facilitar la creación de escenarios organizacionales para lograr una empresa competitiva que le asegure la satisfacción de las expectativas y demandas del entorno. (Díaz, 2019).

Etapas 3: Mejora en el proceso de concesión de créditos.

En la concesión de créditos se deben establecer actividades tales como; seguimiento a las solicitudes receptadas para otorgar la aprobación y nulidad de la misma, notificaciones actualizadas de cada operación realizada a los clientes cuando esta sea requerida, ofrecer información a nuevos clientes sobre los beneficios que obtendrán al depositar sus fondos en la cooperativa.

Los resultados resaltan la incidencia de las dimensiones del gobierno en el desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito, donde un buen sistema gubernamental puede favorecer el proceso de concesión de crédito y el control o recuperación de cartera coadyuvando a los niveles de rentabilidad (Gualpa Guamán & Urbina Poveda, 2021)

Por lo tanto, los encargados del departamento de créditos de proporcionar información respectiva cuando se trata de que nuevos clientes formen parte de sus socios activos, sin embargo, debe cumplir con un tiempo de espera para su revisión y posterior aprobación en un periodo de 15 días, donde se evalúa la procedencia de dicha solicitud y si cuenta con el respaldo pertinente como se muestra en el siguiente enunciado.

Solicitud de crédito.

En este paso inicial el socio activo esta todo su derecho de disponer de información de parte de asesor de créditos para la solicitud del mismo pero si se trata de un nuevo cliente, deberá aportar con toda su información al departamento especializado en la realización de los tramites respectivos, en un plazo mínimo el responsable de atender la solicitud de crédito deberá conocer la actividad de donde procede el socio solicitante y destino final donde va dirigido el financiamiento, además tener copia de documentos tales como cedula de ciudadanía, papel de votación, planilla de servicios básicos, referencias personales. Documentos patrimoniales de su empresa los cuales brindaran un respaldo y garantía.

A la cooperativa para hacer un análisis de la situación crediticia del socio y así comunicarle su aprobación o rechazo de lo solicitado donde la gerencia debe considerar el tipo actividad que realiza su solicitante, conocer dónde va dirigido el préstamo otorgado de parte de la cooperativa, revisar si la información proporcionada es válida y en caso de no estar se notificara la suspensión de la misma.

Respuesta a la solicitud realizada

Se tiene que verificar en primera que el solicitante, mantiene o no crédito con entidades financieras a través del reporte del buró de crédito donde se emite las respectivas observaciones.

Una comprobada que la documentación entregada del cliente consta con toda la información lo consultada de parte de los encargados de verificar lo solicitado se da apertura a la decisión de otorgar o denegar el crédito.

Procedimientos de seguimiento y control de los créditos.

Las instituciones controladas deberán contar con un sistema para monitorear los niveles del riesgo de crédito en forma permanente a través de las diferentes metodologías adoptadas por cada entidad para cada modalidad de crédito (comercial, consumo, vivienda y microcrédito), dentro de las cuales se determinarán los principios y criterios generales para la evaluación del riesgo de crédito (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, act. 2023)

El procedimiento consiste en:

Emitir notificaciones de cada ingreso de la operación realizada por la persona que adquiere un crédito.

Se expone el interés plazo, verificación de las respectivas del cliente y del garante si fuera el caso.

Fijar una tabla de amortización, se archiva en los registros de la cooperativa actividad ingresada por el departamento de otorgación de créditos.

Aportaciones a plazo fijo

La tasa de interés pasiva referencial fue de 6,1% para junio de 2022. Esta es la tasa promedio que se paga a los clientes que depositan su dinero a plazos específicos en entidades financieras. La FED, que equivale a un Banco Central, no había elevado las tasas de interés de Estados Unidos desde 2018, pero en 2022 hizo dos aumentos, uno en marzo y otro en mayo, el alza puede ser esporádica e impulsada por cooperativas pequeñas. Según datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), la tasa pasiva ponderada más alta en este sector fue 10,21%, generada por los depósitos de más de 361 días en las cooperativas del segmento tres, en abril de 2022 **(Primicias, 2022)**

En la planeación de las actividades productivas, de intermediación financiera es necesario la capacitación del conocimiento estratégico al personal administrativo para poder ejecutar un mejor direccionamiento del servicio de prestaciones a sus socios activos.

Tasas reglamentarias

Las tasas reglamentarias son fijadas según el reglamento del Banco Centras del Ecuador. “El costo de los créditos estará expresado únicamente en la tasa de interés efectiva más los correspondientes impuestos de ley, debiendo entenderse por tasa efectiva aquella que añade a la tasa nominal y la forma de pago del crédito” (Finanzas para el desarrollo. RFD, 2021)

Microcréditos a los clientes activos.

Entre enero y marzo de 2021, las cooperativas percibieron fortalecimiento de la demanda de créditos de Consumo y Microcréditos; en otras palabras, durante el primer trimestre de 2021, las solicitudes realizadas a las cooperativas para la concesión de estos tipos de crédito aumentaron. Por el contrario, las solicitudes de créditos de Vivienda disminuyeron (Banco Central del Ecuador, 2021)

Acumulación de microcrédito.

El incremento de montos promedio de crédito ha hecho que los plazos promedios de pago también se extiendan, para que los beneficiarios puedan cumplir con sus obligaciones a tiempo. Los microcréditos de acumulación ampliada pasaron de un promedio de 30 meses en 2015 a un promedio de 53 meses. (Asobanca, 2022)

Cobertura de créditos y microcréditos.

El índice de cobertura de cooperativas, expresado a través de la relación entre las provisiones de cartera frente a la cartera improductiva, reflejó al cierre de abril de 2022 una relación de 1,3 veces. El total de provisiones contabilizó un saldo acumulado de USD 818 millones, mientras que la cartera improductiva fue de USD 616 millones, por lo tanto, en abril el nivel de provisiones de cartera fue superior en USD 202 millones al saldo de cartera improductiva (Asobanca, 2022)

Formas de pago de intereses cuando existe mora.

Se debe evaluar si el 40% constituye un nivel adecuado de endeudamiento, si dicho valor genera equilibrios estables y constituye un límite natural de deuda. A su vez, analizar la endogeneidad de la tasa de interés que puede generar presiones para que la deuda tome un carácter explosivo (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2018)

Conclusión.

Con el proceso propuesto se adicionan controles que se consideran necesarios en la cooperativa, el primero plantea, que la comisión de crédito forme parte activa en la concesión de operaciones crediticias y el segundo control es, hacer el seguimiento del destino de los recursos entregados por la cooperativa a los socios, lo que minimiza en parte el riesgo de no recuperación y el posterior incremento de la cartera vencida.

Es por este motivo que en el proceso original se tiene un índice de valor agregado de 4.09% que comparado con el proceso propuesto se incrementa a 15.05%. En cuanto al tiempo que se demora la concesión del crédito éste se ha aumentado de 30 horas a 34 horas en total debido básicamente a los controles propuestos.

Para que esta propuesta se lleve a efecto de acuerdo a lo planificado y nos permita cumplir con los objetivos propuestos, se debe implementar un monitoreo de la propuesta, con el fin de realizar correctivos en el momento indicado y poder implementar planes de contingencia de ser necesario.

Recomendaciones.

Se recomienda estructurar políticas dentro de la cooperativa que faciliten la captación de nuevos socios y así obtener un mayor volumen de depósitos en plazo convenientes para los mismos a fin de crear fidelidad con la entidad, con ello se dará apertura a otros financiamientos que hagan está reconocida en el sector financiero cooperativo porque al contar con un margen significativo de recurso de efectivo se sumara mucho más solicitudes de personas que quieran ser parte del grupo clientes activos además de dar la posibilidad de recuperar socios no activos en el proceso.

Asimismo, la cooperativa debe destinar esfuerzos para la realización de acciones intermediarias a través del seguimiento permanente de los recursos entrantes proporcionados por los depositantes y demás inversores establecidos en la entidad financiera por lo cual se tiene que establecer un grupo comité especializado de monitorear las actividades realizadas en los procesos de registro de provisiones y gastos operativos, que tendrá la supervisión del gerente general de la cooperativa de ahorro y crédito.

La cooperativa debe fijar plazos más accesibles a sus clientes bajando la tasa de interés que disminuya el atraso de los pagos a realizarse producto de la otorgaron de créditos, además proponer un plan de marketing donde se mencione las facilidades y ventajas de un

socio más dentro de la misma, de acuerdo a los objetivos actuales de la organización que apoyan la captación de nuevos clientes o socios activos de forma permanente.

Bibliografía

- Aliaga Palomino, P., & Munilla González, F. (29 de Enero de 2021). *Conversión de utilidades el liquidez en las organizaciones*. Obtenido de *Conversión de utilidades el liquidez en las organizaciones*.: <https://www.redalyc.org/journal/1815/181565709007/181565709007.pdf>
- Arias, J. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Arequipa: ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Arriaga López, F., & Ávalos Cueva, D. (2017). Propuesta de estrategias de mejora basadas en análisis FODA en las pequeñas empresas de Arandas, Jalisco, México. *RA XIMHAI*, 13(3), 417-424.
- Asamblea Nacional. (act. 2022). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial.
- Asamblea Nacional. (act. 2023). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito: Registro Oficial.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (28 de Diciembre de 2018). *Presupuesto General del Estado para el 2019*. Obtenido de *Presupuesto General del Estado para el 2019*.: http://esilecstorage.s3.amazonaws.com/biblioteca_silec/REGOFPDF/2018/3739FC887A010CBDE89B9E03AACE2AD3515146AA.pdf
- Asobanca. (27 de Febrero de 2022). *Cinco datos que demuestran que poner controles a las tasas genera menos acceso al microcrédito*. Obtenido de *Cinco datos que demuestran que poner controles a las tasas genera menos acceso al microcrédito*.: <https://asobanca.org.ec/destacadas/cinco-datos-que-demuestran-que-poner-controles-a-las-tasas-genera-menos-acceso-al-microcredito/>
- Asobanca. (01 de Mayo de 2022). *Evolución de las Cooperativas*. Obtenido de *Evolución de las Cooperativas*.: <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/05/Evolucion-de-las-Cooperativas-abril-2022.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (10 de Enero de 2021). *Perspectivas de la oferta y demanda de crédito*. Obtenido de *Perspectivas de la oferta y demanda de crédito*.: <https://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/ET-ODC-IT-2021.pdf>
- Bedoya, J. (2017). Ciclos de crédito, liquidez global y regímenes monetarios: una aproximación para América Latina. *Desarrollo y Sociedad*, 78(2), 271-313. doi:10.13043/DYS.78.7
- Binance NFTs. (18 de Septiembre de 2017). *Analisis de la gestio de recursos humanos*. Obtenido de *Analisis de la gestio de recursos humanos*.: <https://www.rhweb.com/analisisdepuesto3.html>
- Bustos, K. (12 de Abril de 2019). *LOS GASTOS Y SU IMPACTO FINANCIERO EN LA MICROEMPRESA COMERCIAL MANHIDRA*. Obtenido de *LOS GASTOS Y SU IMPACTO FINANCIERO EN LA MICROEMPRESA COMERCIAL MANHIDRA*.: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/gastos-microempresa-manhidra.html>

- Cepal. (11 de Septiembre de 2018). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe*. Obtenido de Estudio Económico de América Latina y el Caribe: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43964/141/S1800837_es.pdf
- CEPAL. (2020). *MIPYMES en América Latina. Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. EUROmipyme. Naciones Unidas: Financiado por la Unión Europea.
- Chavez , J. (13 de Noviembre de 2018). *Investigación administrativa, disciplina holística*. Obtenido de Investigación administrativa, disciplina holística: [http://www.spentamexico.org/v13-n2/A28.13\(2\)482-492.pdf](http://www.spentamexico.org/v13-n2/A28.13(2)482-492.pdf)
- Díaz, C. (2019). Gerencia estratégica como factor de competitividad en entornos cambiantes. *Dictamen Libre*, 25, 1-25. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7380672.pdf>
- Finanzas para el desarrollo. RFD. (20 de Julio de 2021). *Tasas de Interes Activas en El Mercado Ecuatoriano*. Obtenido de Tasas de Interes Activas en El Mercado Ecuatoriano.: <https://rfd.org.ec/docs/comunicacion/EstudiosTecnicos/Tasas-de-Interes-Activas-en-El-Mercado-Ecuatoriano.pdf>
- Garcés, G. (21 de Noviembre de 2019). *INDICADORES FINANCIEROS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA DISGARTA*. Obtenido de INDICADORES FINANCIEROS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA DISGARTA: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2860/1/77028.pdf>
- García, K. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del capital social (2012-2016). *Revista Espacios*, 39(28), 32-37.
- García, T. (08 de Septiembre de 2017). *EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN/EVALUACIÓN*. Obtenido de EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN/EVALUACIÓN.: http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf
- Gómez Rojas, G., & Cohen, N. (12 de Marzo de 2019). *Metodología de la investigación, ¿Para qué?* Obtenido de Metodología de la investigación, ¿Para qué?: http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- González, J. (06 de Marzo de 2019). *Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones*. Obtenido de Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones: <https://www.redalyc.org/journal/993/99357718032/99357718032.pdf>
- Gualpa Guamán, A., & Urbina Poveda, M. (2021). Determinantes del Desempeño Financiero de Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. *Economía y Política*, 2021(34), 113-129. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5711/571167877010/571167877010.pdf>
- Hernandez, R., & Baptista, L. (20 de Octubre de 2017). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Metodología de la Investigación: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Iturralde, C. (28 de Marzo de 2019). *Los paradigmas del desarrollo y su evolución: Del enfoque económico al multidisciplinario*. Obtenido de Los paradigmas del desarrollo

- y su evolución: Del enfoque económico al multidisciplinario: <https://revistas.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/17.2019.01>
- Junta de Política y Regulación Financiera. (act. 2023). *Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras de Valores y Seguros*. Quito: Registro Oficial.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (act. 2023). *Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros - Norma para la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda*. Quito: Registro Oficial.
- Lavalle, A. (16 de Enero de 2016). *Análisis financiero*. México: Editorial Digital UNID. Obtenido de Análisis financiero. México: Editorial Digital UNID: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/gastos-microempresa-manhidra.html>
- LEXIS. (12 de Julio de 2023). *Biblioteca LEXIS*. Obtenido de Ley de Compañías: <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/ley-companias>
- Lopez, P. (08 de Septiembre de 2017). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. Obtenido de METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA.: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Lopez, V. P., & Guevara, J. G. (20 de Febrero de 2022). Estudio y analisis del riesgo de liquidez en las cooperativas de ahorro y credito de los segmentos 1,2 y 3 de Ecuador. *Pontificia Universidad Catolica del Ecuador, 01*.
- Maldonado, T. (17 de Junio de 2019). *Aplicacion del analisis financiero bajo el sistema de monitoreo*. Obtenido de Aplicacion del analisis financiero bajo el sistema de monitoreo: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8804/1/14453.pdf>
- Matas, A. (18 de Enero de 2018). *Dialnet-DisenoDelFormatoDeEscalasTipoLikert-6374359.pdf*. Obtenido de Dialnet-DisenoDelFormatoDeEscalasTipoLikert-6374359.pdf: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6374359.pdf>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.%20947-964>
- Ollague, J. (19 de Agosto de 2017). *Indicadores Financieros de Gestión: análisis e interpretación desde una visión retrospectiva y prospectiva*. Obtenido de Indicadores Financieros de Gestión: análisis e interpretación desde una visión retrospectiva y prospectiva.: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3765/2/Indicadores%20Financieros%20de%20Gesti%C3%B3n%20an%C3%A1lisis%20e%20interpretaci%C3%B3n%20desde%20una%20visi%C3%B3n%20retrospectiva%20y%20prospectiva..pdf>
- Ordóñez Granda, E., & Narváez Zurita, C. (07 de Diciembre de 2020). *El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio*. Obtenido de El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio.: <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215008/html/>
- Pagalo, S. (17 de Mayo de 2021). *Alerta temprana sobre la fragilidad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito segmento tres de la provincia de Tungurahua*. Obtenido de Alerta temprana sobre la fragilidad financiera de las cooperativas de

ahorro y crédito segmento tres de la provincia de Tungurahua:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32992/1/T5052e.pdf>

- Parrales-Carvajal, V. M., & Bravo-Robledo, K. L. (2019). *La informacion contable y su incidencia en la razonabilidad*. Ambato: Universidad UniAndes.
- Prado, E., & García, K. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Revista Espacios*, 39(28), 1-6.
- Primicias. (07 de Junio de 2022). *La tasa de interés en depósitos a plazo marca el nivel más alto desde 2020*. Obtenido de La tasa de interés en depósitos a plazo marca el nivel más alto desde 2020.: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/tasa-pasiva-crece-banca-cooperativas-ecuador/>
- Rojas Plasencia, D., & Vilaú Aguilar, Y. (Febrero de 6 de 2018). *La instrumentación de los métodos empíricos en los investigadores potenciales de las carreras pedagógicas*. Obtenido de La instrumentación de los métodos empíricos en los investigadores potenciales de las carreras pedagógicas.: <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n2/1815-7696-men-16-02-238.pdf>
- RUIZ BERRIO , J. (04 de Mayo de 2018). *EL METODO HISTORICO EN LA INVESTIGACION HISTORICA DE LA EDUCACION*. Obtenido de EL METODO HISTORICO EN LA INVESTIGACION HISTORICA DE LA EDUCACION: <https://revistadepedagogia.org/wp-content/uploads/2018/05/4-El-M%C3%A9todo-Hist%C3%B3rico-en-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Superintendencia de la economía popular y solidaria. (11 de Septiembre de 2018). *Documento_Reglamento_ley_ orgánica_economía_popular_solidaria.pdf*. Obtenido de Documento_Reglamento_ley_ orgánica_economía_popular_solidaria.pdf: https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/Documento_Reglamento_ley_org%C3%A1nica_econom%C3%ADa_popular_solidaria.pdf