



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
INSTITUTO DE POSGRADO

TESIS PREVIO LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

TEMA:

**“ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO FINANCIERO DE LOS
SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA. Y SU INCIDENCIA EN LA
TOMA DE DECISIONES EN EL PROCESO DE CAPTACIONES, EN
EL PERÍODO ECONÓMICO 2013”.**

AUTORA:

ING. VERÓNICA LORENA HERNÁNDEZ VACA

TUTOR:

MÁSTER. WILSON SALTOS.

RIOBAMBA- ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de Magíster en Gestión Empresarial con el tema “Análisis del comportamiento financiero de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. y su incidencia en la toma de decisiones en el proceso de captaciones, en el período económico 2013” ha sido elaborado por la Ing. Verónica Lorena Hernández Vaca, con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor, por lo que certifico que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Riobamba, 11 de Mayo de 2015

Ing. Wilson Saltos

Tutor

AUTORÍA

Yo, VERÓNICA LORENA HERNÁNDEZ VACA, con cédula de identidad No. 060306675-4, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en la presente investigación y el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.

Verónica Lorena Hernández Vaca

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a la Universidad Nacional de Chimborazo, quien me abrió las puertas hacia un fin común como es el progreso y superación humana e intelectual, a sus dignas autoridades y profesionales que a más de profesores han sido amigos y guías, quienes con sus conocimientos han sabido encaminarnos hacia el camino de la sabiduría, al Mg. Wilson Saltos quien ha sido un pilar fundamental para la elaboración y presentación de la Tesis de Grado que hoy ofrezco, a la Cooperativa Educadores de Chimborazo y de manera especial a aquellas personas que de una u otra forma han sabido apoyarme a cada momento, como es a mi querida familia.

Verónica Lorena Hernández Vaca

DEDICATORIA

Esta Tesis la dedico a mi amada hija Michelle, por su sacrificio al compartir el tiempo que necesita de mi compañía y atención, con el que he dedicado para alcanzar una de mis metas profesionales; y, por ser mi fuente de inspiración para superarme cada día y así luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mis queridos padres, pues han sido el principal cimiento en la construcción de mi vida profesional, sentando en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación, en ustedes tengo el espejo en el cual me quiero reflejar.

Verónica Lorena Hernández Vaca

ÍNDICE GENERAL

Contenido

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
AUTORÍA.....	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA.....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIV
RESUMEN.....	XVII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
1. MARCO TEÓRICO	2
1.1. ANTECEDENTES	2
1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	7
1.2.1 Fundamentación Filosófica	7
1.2.2 Fundamentación Epistemológica	8
1.2.3 Fundamentación Psicológica	10
1.2.4 Fundamentación Pedagógica	11
1.2.5 Fundamentación Legal	12
1.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	15
1.3.1. Análisis financiero	15

1.3.2.	Herramientas de análisis financiero	19
1.3.3.	El Comportamiento Financiero	28
1.3.4.	Captaciones en el sistema financiero	34
1.3.5.	La Toma de Decisiones	34
CAPÍTULO II.....		41
2.	METODOLOGÍA	41
2.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	41
2.1.1.	Método Cualitativo	41
2.1.2.	Método cuantitativo	42
2.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
2.2.1.	Investigación exploratoria.....	43
2.2.2.	Investigación descriptiva	44
2.2.3.	Investigación explicativa	44
2.3.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	45
2.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	45
2.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	46
2.5.1	Población	46
2.5.2	Muestra	46
2.6.	PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.	47
2.7.	HIPÓTESIS.....	48
2.7.1	Hipótesis general	48
2.7.2	Hipótesis Específicas	48
2.7.3	Operacionalización de la hipótesis.....	49
CAPÍTULO III		51
3.	LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS.....	51
3.1.	TEMA	51

3.2.	PRESENTACIÓN	51
3.3.	OBJETIVOS	52
3.3.1.	Objetivo General	52
3.3.2.	Objetivos Específicos	52
3.4.	LINEAMIENTOS ESTRUCTURALES	52
CAPÍTULO IV		54
4. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		54
4.1.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	54
4.1.1.	Análisis línea base del contexto legal, administrativo y organizacional	54
4.1.2.	Análisis del comportamiento financiero	56
4.1.2.1.	De los socios mediante la encuesta aplicada a los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo.	56
4.2.2.2.	Resultados de la entrevista a los directivos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo.	71
4.1.3.	Análisis del comportamiento financiero en función a los datos obtenidos en los estados financieros de la entidad.	77
4.1.4	Encuestas realizadas a los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo después de la aplicación del manual.	98
4.2.	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	113
4.2.1.	Comprobación de la hipótesis específica 1	113
4.2.2.	Comprobación de la hipótesis específica 2	117
4.2.3.	Comprobación de la hipótesis específica 3	120
CAPÍTULO V		123
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		123
5.1	CONCLUSIONES	123
5.2	RECOMENDACIONES	123
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		125

ANEXOS	126
Anexo 1.-Certificado de aprobación de la institución que va a realizar la investigación.....	126
Anexo 2.- Proyecto de Investigación.....	127
Anexo 3.- Instrumentos para la recolección de datos	150
Cuestionario de encuesta para socios.....	150
Cuestionario de encuesta para directivos	153

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA NO. 1.1: SEGMENTACIÓN DE COOPERATIVAS POR LA SEPS	32
TABLA NO. 2.1: MÉTODO CUALITATIVO	41
TABLA NO. 2.3: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES (INDEPENDIENTE)	49
TABLA NO. 2.4: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES (INDEPENDIENTE)	50
TABLA NO. 4.1: EDAD DE LOS SOCIOS.....	57
TABLA NO. 4.2: SEXO DE LOS SOCIOS	58
TABLA NO. 4.3: OCUPACIÓN DE LOS SOCIOS	59
TABLA NO. 4.4: CONOCE LOS BENEFICIOS O SERVICIOS QUE OFRECE	60
TABLA NO. 4.5: OPINIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS.....	61
TABLA NO 4.6: ANÁLISIS ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA	62
TABLA NO. 4.7: LE GUSTARÍA INVERTIR O AHORRAR EN LA COOPERATIVA	63
TABLA NO 4.8: CONOCIMIENTO SOBRE EL COMPORTAMIENTO FINANCIERO DE LOS SOCIOS	64
TABLA NO. 4.9: LE GUSTARÍA INVERTIR EN CAPITAL SOCIAL DE LA CACECH.....	65
TABLA NO. 4.10: CONOCIMIENTO DE LAS TASAS DE INTERÉS.....	66
TABLA NO. 4.11: MANTIENE SU CONFIANZA EN LA COOPERATIVA.....	67

TABLA NO. 4.12: CONSIDERA QUE LA COOPERATIVA ESTIMULA A SUS SOCIOS	68
TABLA NO. 4.13: INTEGRACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA COMO SOCIOS	69
TABLA NO. 4.14: MEDIOS DE COMUNICACIÓN POR EL CUAL SE INFORMA	70
TABLA NO. 4.15: CONOCE LOS BENEFICIOS O SERVICIOS QUE OFRECE LA CACECH.....	71
TABLA NO. 4.16: OPINIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE OFERTA LA CACECH.....	72
TABLA NO. 4.17: OPINIÓN DE UN ANÁLISIS ORGANIZACIONAL	73
TABLA NO. 4.18: COMPORTAMIENTO FINANCIERO DE LOS SOCIOS EN CUANTO A AHORROS E INVERSIONES	74
TABLA NO. 4.19: ESTIMULA A SUS SOCIOS Y CLIENTES A AHORRAR EN LA ORGANIZACIÓN	75
TABLA NO. 4.20: MIEMBROS DE LAS FAMILIAS DE ASOCIADOS COMO SOCIOS DE LA COOPERATIVA	76
TABLA NO. 4.21: ANÁLISIS VERTICAL - BALANCEA GENERAL 2013	77
TABLA NO. 4.22: RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO	86
TABLA NO. 4.23: RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	86
TABLA NO. 4.24: LIQUIDEZ AMPLIADA.....	87
TABLA NO. 4.25: LIQUIDEZ ESTRUCTURAL.....	88
TABLA NO. 4.26: RIESGO CREDITICIO (CARTERA EN MORA).....	88
TABLA NO. 4.27: RIESGO CREDITICIO (MOROSIDAD AMPLIADA).....	89
TABLA NO. 4.28: CARTERA DE CREDITO – ACTIVO TOTAL 2013	90

TABLA NO. 4.29: CARTERA DE CREDITO 2013.....	92
TABLA NO. 4.30: CARTERA DE CONSUMO 2013.....	93
TABLA NO. 4.31: OBLIGACIONES CON EL PUBLICO 2013.....	94
TABLA NO. 4.323: INTERESES POR PAGAR POR CAPTACIONES.....	97
TABLA NO 4.33: EDAD DE LOS SOCIOS.....	99
TABLA NO 4.34: SEXO DE LOS SOCIOS.....	100
TABLA NO 4.35: OCUPACIÓN DE LOS SOCIOS.....	101
TABLA NO 4.36: BENEFICIOS O SERVICIOS QUE OFRECE LA CACECH A SUS ASOCIADOS.....	102
TABLA NO. 4.37: OPINIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS.....	103
TABLA NO 4.38: ANÁLISIS ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA.....	104
TABLA NO 4.39: INVERSIÓN O AHORRO EN LA COOPERATIVA.....	105
TABLA NO 4.40: CONOCIMIENTO SOBRE EL COMPORTAMIENTO FINANCIERO DE LOS SOCIOS.....	106
TABLA NO. 4.41: INVERSIÓN EN CAPITAL SOCIAL.....	107
TABLA NO. 4.42: CONOCIMIENTO DE LAS TASAS DE INTERÉS.....	108
TABLA NO. 4.43: CONFIANZA EN LA COOPERATIVA.....	109
TABLA NO. 4.44: ESTIMULACIÓN A LOS SOCIOS.....	110
TABLA NO. 4.45: INTEGRACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA COMO SOCIOS.....	111
TABLA NO. 4.46: MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	112
TABLA NO 4.47: VALORES OBSERVADOS HIPÓTESIS 1.....	114

TABLA NO 4.48: VALORES ESPERADOS HIPÓTESIS 1.....	114
TABLA NO 4.49: VALORES OBSERVADOS HIPÓTESIS 2.....	117
TABLA NO 4.50: VALORES ESPERADOS HIPÓTESIS.....	118
TABLA NO. 4.51: DATOS PARA COMPROBACION DE HIPÓTESIS.	121

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Página

GRÁFICA NO. 1.1: COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO POR CADA 100 MIL PET.....	31
GRÁFICA NO. 4.1: EDAD DE LOS SOCIOS.....	57
GRÁFICA NO. 4.2: SEXO DE LOS SOCIOS	58
GRÁFICA NO. 2.3: OCUPACIÓN DE LOS SOCIOS.....	59
GRÁFICA NO. 4.4: CONOCE LOS BENEFICIOS O SERVICIOS QUE OFRECE.....	60
GRÁFICA NO. 4.5: OPINIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS	61
GRÁFICA NO. 4.6: ANÁLISIS ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA	62
GRÁFICA NO. 4.7: LE GUSTARÍA INVERTIR O AHORRAR EN LA COOPERATIVA	63
GRÁFICA NO. 4.8: CONOCIMIENTO SOBRE EL COMPORTAMIENTO FINANCIERO DE LOS SOCIOS	64
GRÁFICA NO. 4.9: LE GUSTARÍA INVERTIR EN CAPITAL SOCIAL DE LA CACECH.....	65
GRÁFICA NO. 4.10: CONOCIMIENTO DE LAS TASAS DE INTERÉS	66
GRÁFICA NO. 4.11: MANTIENE SU CONFIANZA EN LA COOPERATIVA	67
GRÁFICA NO. 4.12: CONSIDERA QUE LA COOPERATIVA ESTIMULA A SUS SOCIOS	68
GRÁFICA NO. 4.13: INTEGRACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA COMO SOCIOS	69

GRÁFICA NO. 4.14: MEDIOS DE COMUNICACIÓN POR EL CUAL SE INFORMA	70
GRÁFICA NO. 4.15: CONOCE LOS BENEFICIOS QUE OFRECE LA CACECH	71
GRÁFICA NO. 4.16: OPINIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE OFERTA LA CACECH	72
GRÁFICA NO. 4.17: OPINIÓN RESPECTO DE UN ANÁLISIS ORGANIZACIONAL	73
GRÁFICA NO. 4.18: COMPORTAMIENTO FINANCIERO DE LOS SOCIOS EN CUANTO A AHORROS E INVERSIONES	74
GRÁFICA NO. 4.19: ESTIMULA A SUS SOCIOS Y CLIENTES A AHORRAR EN LA ORGANIZACIÓN	75
GRÁFICA NO. 4.20: MIEMBROS DE LAS FAMILIAS DE ASOCIADOS COMO SOCIOS DE LA COOPERATIVA	76
GRÁFICA NO. 4.21: CARTERA DE CREDITO – ACTIVO TOTAL 2013	91
GRÁFICA NO. 4.22: CARTERA DE CONSUMO 2013	93
GRÁFICA NO. 4.23: OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO 2013 - CAPTACIONES	95
GRÁFICA NO. 4.24: CAPTACIONES 2013	95
GRÁFICA NO. 4.25: CAPTACIONES A LARGO PLAZO	96
GRÁFICA NO. 4.26: INTERESES POR PAGAR POR CAPTACIONES	98
GRÁFICA NO 4.27: EDAD DE LOS SOCIOS.....	99
GRÁFICA NO 4.28: SEXO DE LOS SOCIOS	100
GRAFICO NO. 4.29: OCUPACIÓN DE LOS SOCIOS	101

GRÁFICO NO. 4.30: BENEFICIOS O SERVICIOS QUE OFRECE LA CACECH A SUS ASOCIADOS.....	102
GRÁFICA NO. 4.31: OPINIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS	103
GRÁFICA NO.4.32: ANÁLISIS ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA	104
GRÁFICA NO. 4.33: INVERSIÓN O AHORRO EN LA COOPERATIVA...105	
GRÁFICA NO. 4.34: CONOCIMIENTO SOBRE EL COMPORTAMIENTO FINANCIERO DE LOS SOCIOS	106
GRÁFICA NO. 4.35: INVERSIÓN EN CAPITAL SOCIAL	107
GRÁFICA NO 4.37: CONFIANZA EN LA COOPERATIVA	109
GRÁFICA NO. 4.38: ESTIMULACIÓN A LOS SOCIOS	110
GRÁFICA NO. 4.39: INTEGRACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA COMO SOCIOS	111
GRÁFICA NO. 4.40: MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	112
GRÁFICA NO. 4.41: DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO	116
GRÁFICA NO. 4.42: DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO	120

RESUMEN

El trabajo se orienta al análisis del comportamiento financiero de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Chimborazo Ltda. y su incidencia en la toma de decisiones en el proceso de captaciones, en el período económico 2013, el mismo encierra conjunto de acciones encaminadas al mejoramiento de la captación de los recursos económicos que buscan mejorar la liquidez y rentabilidad de la organización cooperativista, aprovechando las fortalezas así como minimizando las acciones adversas, mediante el apoyo constante de quienes la integran.

El análisis del comportamiento financiero de los socios de la cooperativa, se lo realiza con el propósito de fortalecer el área financiera de la cooperativa de ahorro y crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda, de la ciudad de Riobamba, y de este modo evitar los cuellos de botella existentes en la organización.

Dentro del establecimiento de las estrategias y políticas que promuevan la captación de fondos de los socios se consideran: estrategias para promover el crecimiento y estructura captaciones, estrategias: para fortalecer el patrimonio, estrategias: de posicionamiento en el mercado y las acciones sobre los depósitos, sin duda ayudarán a que el personal de la unidad financiera de la cooperativa inicie una cultura organizacional de cumplimiento de metas y objetivos que se revierta en liquidez y rentabilidad para la organización.



ABSTRACT

This research is oriented to the analysis financial behavior of the members of the credit union educators of Chimborazo Ltda. and their impact on decision-making in the process of deposits, in the financial period 2013, holds the same set of actions aimed at improving the uptake of the economic resources that seek to improve liquidity and profitability of the cooperative organization, taking advantage of the strengths as well as minimizing adverse actions, through the continued support of their employees.

The analysis of financial behavior of the members of the cooperative, is done with the purpose of strengthening the financial area of the credit union educators of Chimborazo" Ltda, in Riobamba city, and in this way avoid the bottlenecks in the organization.

Within the establishment of the strategies and policies that promote the fundraiser for the partners consider: strategies to promote the growth and structure deposits, strategies: to strengthen the heritage, strategies: positioning in the market and the actions on the deposits Without a doubt will help the staff of the financial unit of the cooperative start an organizational culture of compliance with goals and objectives that will be reversed in liquidity and profitability for the organization.

Reviewed by: Dra. Silvana Chariguamán R.

X

INTRODUCCIÓN

El mejoramiento financiero, constituye un instrumento prioritario entre los agentes económicos, locales y nacionales.

En el capítulo I, se habla sobre las aspiraciones de la unidad de captaciones y crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., es obtener nuevos recursos y recuperar los bienes de capital para dotar de rentabilidad suficiente para seguir satisfaciendo las necesidades del sector productivo, es decir dotar de servicios financieros que resulten adecuados a las exigencias de los clientes de la localidad de su influencia. Si consideramos como premisa que el comercio, la agricultura y empresas requieren de la dotación de recursos económicos frescos, se debe ir incorporando estrategias que permitan mejor posicionamiento de la organización en el sector al que sirve.

En el capítulo II, hablaremos sobre el comportamiento financiero de los socios para definir el perfil tipo en el cual se agrupan, situación que ha tomado un gran impulso en el cantón, en especial dentro del sector docente y sus familiares, sin embargo la poca experiencia en manejo de recursos económicos por parte de las personas de la organización ha hecho que los socios no tengan la cultura de inversión y ahorro.

En el capítulo III, se pretende abordar temas fundamentales como el establecimiento de políticas que promuevan la captación de fondos de los socios, para finalizar con la propuesta del capítulo IV, la misma que encierra un conjunto de estrategias que faciliten y promuevan la eficiencia y eficacia sobre las captaciones de nuevos recursos.

Finalmente se definen las Conclusiones y Recomendaciones que son el resultado de la presente investigación.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES

Las empresas y las organizaciones tienen que adaptarse a la realidad distinta y crecientemente, casi diríamos que estructuralmente inestable, de nuestro tiempo.

Esa tendencia al cambio permanente es el resultado de muy diversos factores. Aquí se han identificado siete: el entorno global, el marco regulatorio, la gestión del riesgo, el cambio demográfico, el comportamiento del consumidor, la innovación y la tecnología. Son siete palancas que están moviendo el mundo y que tienen un impacto extraordinario sobre las entidades financieras.

(Maldonado, 2013) El mundo está cambiando muy de prisa. El escenario macroeconómico global está marcado por la volatilidad y la incertidumbre y, en paralelo, las economías emergentes están ganando peso en el atlas geoeconómico mundial. La combinación de ambos factores condiciona las expectativas del sector financiero a corto, medio y largo plazo.

El segundo factor externo que tiene una repercusión relevante en el sector financiero es el desplazamiento del centro de gravedad de la economía mundial hacia los países emergentes. Este proceso de transformación, que no es nuevo pero que se ha acelerado con la crisis económica, tiene consecuencias muy visibles en el orden jerárquico de las economías mundiales y va a producir (está produciendo ya) una disrupción sin precedentes en los flujos comerciales y de inversión de la economía global.

El cambio del paisaje de la economía mundial (con la institucionalización de la incertidumbre y la irrupción de los países emergentes como rasgos más característicos) modifica las expectativas del sector financiero y le obliga a cambiar su forma de entender algunos de los aspectos clave del negocio. El impacto es especialmente agudo en las siguientes áreas:

✓ **El control del riesgo de crédito.**

La prolongación de la incertidumbre y la debilidad macroeconómica de los países desarrollados hace prever que a medio plazo la tasa de morosidad, que es especialmente sensible a los ciclos de actividad, se mantendrá en niveles elevados en términos históricos. Esta tendencia será especialmente acusada en el caso de la banca española, puesto que no se espera que la tasa de paro ceda de forma significativa en los próximos años.

✓ **La imagen del sistema financiero.**

(Maldonado, 2013) La crisis financiera internacional y la asociación de los problemas de la economía europea con las decisiones de las entidades bancarias han producido un profundo daño a la reputación del sector. Es fundamental que la banca haga un esfuerzo para hacer visible el papel fundamental que el sector financiero desempeña para el crecimiento de la economía y para el mantenimiento del Estado de Bienestar. Además, las entidades deben potenciar el desarrollo de una cultura financiera que permita al consumidor final entender los conceptos económicos básicos y los principales elementos que rigen el funcionamiento del mercado.

Las causas de la crisis financiera internacional (infravaloración del riesgo asociado a los activos, alta conexión entre intermediarios financieros transfronterizos, elevado grado de apalancamiento, etc.) y la insuficiente respuesta por parte de las instituciones reguladoras pusieron de relieve la existencia de una serie de aspectos de mejora en el marco de la supervisión financiera. La Unión Europea y otras instituciones internacionales, como el G-20, han planteado la necesidad de cambiar el marco regulatorio y buscar herramientas para detectar el riesgo sistémico y establecer protocolos de actuación que permitan hacer frente a situaciones como las que se han vivido en los últimos años. Con este propósito, las autoridades internacionales están trabajando en más de 30 iniciativas regulatorias, que se encuentran en distintas fases de madurez y que afectan a aspectos clave del negocio bancario, como la liquidez, el capital, el gobierno corporativo, el control de riesgos, el modelo de negocio o la relación con los clientes, o simplemente darle mayor protección al consumidor. La crisis generó

pérdidas al consumidor final por riesgos de los que, en muchos casos, no eran concientes. Para evitar situaciones similares en el futuro, se endurece el entorno normativo de la protección del inversor y se refuerzan las garantías en la comercialización de los productos de inversión.

(Maldonado, 2013) La consecuencia automática de la incertidumbre económica global es el aumento del riesgo para las empresas. En un escenario como el actual, marcado por la inestabilidad estructural y por la fragilidad macroeconómica, los riesgos tradicionales del sector financiero (de mercado, de crédito, de liquidez, operativo, riesgo-país...) tienden por definición a hacerse más grandes.

✓ **En Ecuador**

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014) Hasta finales de junio 2014, el Sistema Financiero Nacional (SFN) estuvo conformado por 25 bancos privados, 4 mutualistas, 9 sociedades financieras y 4 instituciones financieras públicas. Los bancos privados se han constituido en el pilar fundamental de la misma debido al peso específico que sus principales variables representan en su interior (privado y público), lo cual se demuestra en las siguientes cifras: 75,9% de los activos, 77,2% de la cartera bruta; 79,3% de los pasivos, 80,9% de los depósitos del público; es decir, aproximadamente, las dos terceras partes del SFN están en manos de bancos privados. A junio de 2014, los activos del sistema de bancos privados llegaron a la suma total de 31.329 millones de dólares; 11,7% adicional a lo alcanzado hasta el mismo mes del año 2013.

El principal factor para este incremento fue el aumento de la Cartera Neta por 1.831 millones de dólares (12,1%); otros activos por 615 millones (15,3%), inversiones por 462 millones (11,6%) y fondos disponibles por 369 millones (7,5%). Su estructura se ha mantenido más o menos uniforme durante los dos periodos de comparación, con pequeñas variaciones. Se destaca el leve aumento en 0,2 puntos porcentuales (pp) en la cartera neta finalizando su participación con el 54,3% y en otros activos en 0,5 pp, alcanzando 14,8% del total de activos. Disminuyeron su peso, fondos disponibles en 0,6, reflejando una participación de 16,8% a la última fecha. Las inversiones se

mantuvieron sin variación con participaciones del 14,2% en ambas fechas. La cartera bruta de créditos canalizada por este sistema a junio 2014 experimentó un nivel superior al registrado un año atrás, pues su saldo alcanzó 18.202 millones de dólares, registrando un 11,9% de variación.

El dinamismo se debió específicamente al crecimiento experimentado en la cartera comercial cuya fluctuación bordeó el 14,7%. Una ampliación no menos importante fue la obtenida por la cartera de consumo, con 9,4%. Estas dos modalidades de crédito (comercial y consumo) concentraron el 84,1% del saldo de cartera bruta total. Las carteras de vivienda y microempresa complementan la proporción con variaciones de 8,5% y 8,8%, respectivamente.

El indicador de morosidad a junio de 2014 se ubicó en 3,1%, porcentaje similar al obtenido en junio de 2013. Sin embargo, los segmentos de consumo, vivienda y microempresa registraron incrementos en la mora en 0,2; 0,1 y 0,4 puntos, respectivamente. Por líneas de negocio, el índice de morosidad a junio 2014 se ubicó como se describe a continuación: microempresa se deterioró al pasar de 5,8% a 6,2%; consumo, subió de 5,5% a 5,7%; la cartera de vivienda subió de 2,1% a 2,2%; mientras que la cartera comercial bajó de 1,1% a 1,0%; la línea educativa registró una tasa de morosidad del 0,8%, mientras que la cartera de inversión pública no registró valores en mora.

Las inversiones del sistema bancario privado ascendieron a junio 2014 a 4.437 millones de dólares, cifra que revela un crecimiento del 11,6%. Esta variación se produjo principalmente por la significativa ampliación (28,5%) que experimentaron las inversiones disponibles para la venta de entidades del sector público y del sector privado (4,9%), entre otras; los pasivos crecieron (11,9%) entre junio 2013 y junio 2014, alcanzando 28.301 millones de dólares, prácticamente la composición en su estructura no ha variado y su principal componente es el rubro obligaciones con el público (89,8%), dentro de lo cual, los depósitos a la vista equivalen a 2,4 veces los depósitos a plazo. Los Resultados del sistema de Bancos a junio 2014 alcanzaron la cifra de 148,4 millones de dólares lo cual implica un incremento de 23,5 millones de dólares (18,8%) entre las fechas comparadas. La solvencia tuvo un decremento de 0,3 puntos porcentuales, al pasar de 12,0% a 11,7%.

El ROE creció 1,1 puntos porcentuales y el ROA lo hizo en 0,1 puntos. El nivel de eficiencia operativa fue 5,0%, ligeramente inferior a aquella alcanzada en junio 2013 (5,2%). La Liquidez experimentó una contracción de 0,7 puntos porcentuales, al pasar de 25,0% a 24,3%, confirmando una menor disponibilidad de recursos a la fecha final. Los cálculos de concentración a junio 2013 y 2014 permiten establecer que en cuanto a activos, cartera y depósitos, el sistema bancario se encuentra moderadamente concentrado.

Los niveles de profundización del sistema de bancos privados a junio de 2014 fueron de 19,4% para la cartera de créditos y de 27,1% para los depósitos, cifras muy similares a las registradas en junio 2013. A nivel de sistema financiero a la última fecha los índices de profundización fueron de 25,2% y 33,5%, respectivamente.

En lo que se refiere a la bancarización, se determina que a finales de 2005 existían 25 personas por cada 100 con algún tipo de depósitos en los diferentes bancos privados del Ecuador. En la actualidad (finales de junio 2014), aproximadamente la mitad de los ciudadanos (53%) disponían de algún depósito, es decir, en diez años se ha duplicado el porcentaje de personas que al menos cuentan con un producto financiero (depósito). Considerando la totalidad de puntos de atención que ofrece el sistema de bancos privados, es decir sobre una base de 13.302 unidades, se concluye que a fines de junio 2014, cada grupo de 100 mil habitantes en el país estaría siendo atendido mediante 85 puntos de atención. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014)

Sobre el comportamiento financiero de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Chimborazo Ltda. y su incidencia en la toma de decisiones en el proceso de captaciones, no se ha realizado ningún trabajo de investigación, por ello el mismo servirá para solucionar en parte el problema que tiene la organización cooperativista, igualmente revisada en la biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo, del Instituto de Posgrado no se encuentra ningún trabajo similar.

1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

1.2.1 Fundamentación Filosófica

El enfoque de esta investigación se basa a través del modelo crítico - propositivo, pues se requiere determinar el problema y sus causas para luego proponer sus alternativas de solución.

La investigación se basa en las teorías científicas y conceptuales que se dispone en fuentes primarias y secundarias, fundamentándonos en criterios de expertos en el tema, como MARTÍNEZ SOLARES R. (2012), que nos llevara a conceptualizar las variables como el comportamiento financiero de los socios y la toma de decisiones.

El cambio que se le quiere dar a la Cooperativa, es que tenga un objetivo claro a futuro, a donde llegar con las captaciones, clarificar el rol que cumple en la sociedad, planteando una planificación a mediano y largo plazo que involucre a todos los que conforman la misma, generando políticas administrativas que permitan dirigir los recursos de la cooperativa adecuadamente.

El paradigma tradicional en finanzas asume que los individuos constituyentes del mercado son racionales, maximizadores de funciones de utilidad y con preferencias estables y bien definidas, de manera que toman decisiones óptimas basadas en la información de que disponen (Shleifer, 2000).

Las finanzas tradicionales fundamentadas en los pilares de los principios del arbitraje en donde el valor de una compañía no se ve afectado por la forma en que ésta es financiada en ausencia de impuestos, costes de quiebra y asimetrías en la información de los agentes (Modigliani & Miller, 1958); los principios de selección de cartera que afirman que una cartera será eficiente si proporciona la máxima rentabilidad posible para un riesgo dado, o de forma equivalente, si presenta el menor riesgo posible para un nivel determinado de rentabilidad (Markowitz, 1952); la teoría de activos de capital (capital assettheory) utilizada para determinar la tasa de retorno teóricamente requerida para un cierto activo (Sharpe, 1964), si éste es agregado a una cartera de inversiones

adecuadamente diversificada este modelo toma en cuenta la sensibilidad del activo al riesgo no-diversificable (conocido también como riesgo del mercado o riesgo sistemático), representado por el símbolo de beta (β) (Lintner, 1965), así como también el retorno esperado del mercado y el retorno esperado de un activo teóricamente libre de riesgo (Black, 1972); y por último la teoría de la valoración de opciones cuyo sustento es que se puede replicar el precio final, en su fecha de vencimiento de una opción, comprando un portafolio compuesto de acciones y bonos libres de riesgo en el tiempo, y transando dinámicamente este portafolio hasta dicha fecha de vencimiento (Black & Scholes, 1972), posteriormente se analizó la valoración de derivados suponiendo procesos estocásticos más complejos para el precio del activo subyacente, tales como discontinuidades (Merton, 1973). Todas las teorías mencionadas anteriormente han resultado muy útiles y convincentes porque emplean y proporcionan una serie de instrumentos muy reducidos para construir una teoría elegante y fácil de entender que da respuesta a muchas de las preguntas relacionadas con el mercado de capitales.

Sin embargo, las teorías propuestas por las finanzas estándar, en ocasiones no son capaces de dar respuesta a algunos interrogantes surgidos a raíz de las evidencias empíricas. De este modo, el enfoque racional propuesto por éstas, está siendo cuestionado y substituido en muchos casos por un planteamiento más amplio y realista basado en pautas de comportamiento heterogéneas de los integrantes del mercado, esto basado en la economía conductual la cual pretende formular una teoría más realista del comportamiento económico de la gente, al tratar de interpretar y predecir el comportamiento del hombre común y corriente, a fin de comprobar si se ajusta a los supuestos del marco de decisión racional (Maletta, 2010).

1.2.2 Fundamentación Epistemológica

(Cariño, 2006, pág. 96) La Epistemología es un área disciplinar que busca determinar las pautas y elementos que intervienen en el proceso del conocimiento. Se ha consolidado desde los presupuestos clásicos de la gnoseología, la teoría del conocimiento y la visión moderna de la Filosofía de la Ciencia.

Bajo este contexto los elementos epistemológicos que fundamentan el estudio del comportamiento financiero de los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Chimborazo Ltda., y su incidencia en la toma de decisiones Son:

Las finanzas, y la toma de decisiones en torno a los cuales se darán a continuación una serie de definiciones de autores clásicos de esta área del conocimiento. W. Sharpe (1976), en su libro “Portfolio Theory and Capital Market”, sostiene que “es una teoría bastante abstracta, pero rigurosa de especial interés para inversionistas en carteras de títulos”.

E. Fama (1976), en su libro “Foundation of Finance” no da una definición explícita pero señala que el objetivo de su texto es introducir la teoría de las finanzas y su verificación empírica., aunque la considera como un campo de la economía pero que es única en términos de la correspondencia entre teoría y práctica. Huang y Litzenberg (1988), en su libro “Foundations for Financial Economic” consideran que esta teoría trata sobre el consumo de los individuos y en decisiones de portafolios bajo incertidumbre y su implicación en títulos bursátiles. R. Jarrow (1988) de su libro “Finance Theory”, se entiende que es una teoría de Portafolio, CAPM, precios de opciones, APT, y modelos asociados a economía financiera. T.

Copeland y F. Weston (1988) en su libro “Financial Theory and Corporate Policy” sostiene que es una teoría que explica cómo y por qué los individuos y sus agentes toman decisiones y elecciones, entre diferentes flujos y su libro se concentra en títulos bursátiles, y administración.

Sobre el contexto el presente trabajo puede quedar inscrito dentro del criterio epistemológico: explicación – comprensión, en donde la explicación hace referencia al criterio de verdad desde la correspondencia de los “hechos” con el pensamiento y la lógica explicativa causa-efecto, mientras que el modelo comprensivo tiene una modalidad interpretativa a partir de la explicación analógica de la “realidad”.

1.2.3 Fundamentación Psicológica

(Ricardo Vargas Trepaud, Psicología & Relaciones Industriales, 2009) La psicología de las finanzas por su nivel de desarrollo y temática de estudio puede ser considerada como una subrama de la de la economía. Necesariamente tendrá que apoyarse esta subrama de la economía en una serie de herramientas para desarrollarse. El interés de la psicología de las finanzas es específico a la situación del trabajador en su ambiente de riesgos que son inherentes a la naturaleza de su labor. Un aporte valiosísimo para el desarrollo de esta psicología de la seguridad financiera también proviene de la psicología preventiva, así como del comportamiento organizacional.

Es posible ofrecer aquí una respuesta genérica a la interrogante: ¿Qué puede hacer un psicólogo incorporado al equipo financiero de una empresa? Desde la óptica de la psicología de la seguridad puedo establecer algunas alternativas de acción que son necesarias llevar a la práctica y que configuran el rol del psicólogo en el área financiera.

Lo primero es conocer la administración moderna de la seguridad / control de pérdidas en la empresa. Es importante encontrar respuestas a estas interrogantes: ¿Qué características tiene el sistema financiero de la empresa? ¿Qué resultados tiene el sistema de seguridad económica y financiero? ¿Qué fortalezas y debilidades tiene el sistema financiero? ¿Qué oportunidades y riesgos tiene el sistema financiero? ¿Cómo se aplica el sistema de administración moderna de las finanzas para controlar pérdidas?

Lo segundo es investigar la mentalidad del trabajador con respecto a las finanzas. Es importante encontrar respuestas a estas cuestiones: ¿Cuáles son los comportamientos y actitudes del trabajador hacia las finanzas? ¿Qué características psicológicas, educativas y culturales tienen los trabajadores en los niveles individual, grupal y organizacional? ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de los trabajadores? ¿Cuáles son las oportunidades y riesgos de los trabajadores? ¿Cómo se evalúa la conducta segura del trabajador en la empresa? ¿De qué manera participa la familia del trabajador en las actividades financieras de la empresa?

Lo tercero es contribuir a generar una conciencia y cultura de riesgo en los trabajadores, de tal manera que el compromiso con la seguridad se extienda del ámbito laboral al

familiar y social. Este paso es muy amplio y complejo y representa la preparación de actividades de trabajo, definiendo las estrategias, los objetivos, las metas, las tácticas y los recursos en estrecha coordinación con las áreas, financiera, producción, personal y la supervisión en general.

Puestos en una balanza, de una parte, los costos que representan los accidentes de trabajo; y, de otra parte, un cambio de paradigma en la gestión financiera en las organizaciones mediante la efectiva acción de la psicología financiera, es tiempo de iniciar una renovación en algunas de las prácticas de las finanzas empresariales de acuerdo a un simple análisis de costo/beneficio.

(Bondt, 2013) Las decisiones financieras cotidianas son producto de diversos factores, entre los que se incluyen el instinto, los hábitos, la emoción, la razón y la interacción social. Desde hace tiempo los psicólogos intentan desentrañar los factores determinantes del juicio y la elección. Lentamente pero con paso firme han ido identificando los diferentes mecanismos psicológicos que causan sesgos predecibles en la decisión. Este trabajo pone un énfasis especial en la investigación sobre el comportamiento financiero que versa sobre la sobrecarga de información, la emoción, la influencia social y la aversión a la ambigüedad. También contempla ciertos modelos cognitivos seleccionados que buscan integrar la manera en que los individuos interpretan la información y actúan en consecuencia. En general, la investigación sobre el comportamiento arroja serias dudas sobre la validez de algunas de las líneas maestras de las finanzas como la teoría de carteras, la relación entre riesgo y rentabilidad y los mercados eficientes.

1.2.4 Fundamentación Pedagógica

Apunta inicialmente a la concreción de para qué y del qué vale la pena aprender finanzas, para luego determinar el cómo, cuándo y dónde realizarlo; todo ello sobre la base de las demandas sociales aceptadas y de las condiciones, necesidades y aptitudes de los grupos y sujetos destinatarios.

Las respuestas a la pregunta para qué aprender finanzas remiten al conjunto de propósitos –fines o ideal pedagógico y objetivos- que integran los proyectos curriculares en torno a esta área del conocimiento. Las diferencias entre objetivos y contenidos no es siempre muy clara, de modo que los unos se confunden con los otros, pues los contenidos abarcan la triple dimensionalidad: habilidades, destrezas, los temas conocimientos y los sentimientos o valores.

El cómo refiere a la determinación del proceso pedagógico mediante el cual se lograra los propósitos educativos. Si se parte de una posición pedagógica constructivista el proceso demandado deberá ser de tipo constructivo, y que tienen relación con las teorías psicológicas cognitivas y con las consecución de los aprendizajes significativos en estrecha relación con las características de los sujetos y en referencia a su realidad económico-social

La construcción de la personalidad del sujeto a través del proceso educativo no se logra con la exclusiva tarea de impregnación cultura, con la manera asimilación de conocimientos y habilidades. Es necesaria la participación personal del estudiante en la adquisición de hábitos de aprendizaje que le permitan seguir aprendiendo una vez que finaliza el proceso formal. Es decir el principio de aprender a aprender en especial el área financiera punto neurálgico en toda economía.

1.2.5 Fundamentación Legal

La Cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Chimborazo Ltda., se rige por el siguiente sistema legal que en cumplimiento de las leyes propias aquellas que se encuentran tipificadas en la Constitución Política del Ecuador (2008) Art. 283, establece: “El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria y las demás que la Constitución determine”. (Constitución Ecuador 2008)

Para impulsar y promover la actividad económica en el sistema de EPS se trabaja con el sector Financiero Popular y Solidario, que acoge a cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones solidarias, cajas, bancos comunales y cajas de ahorros, que son las encargadas de captar y prestar los recursos financieros que se necesitan para mover esta economía. La Ley determina que se conformarán entidades que controlarán y vigilarán el trabajo y el apoyo que se dará a este sector, entre los más importantes estarían: Comité Interinstitucional de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario: dictará y coordinará las políticas de fomento, promoción, incentivos, funcionamiento y control de actividades económicas.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: El control de la economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario (SFPS), está a cargo de este organismo, que tendrá una función técnica; controlará las actividades económicas, vigilará la estabilidad, solidez y funcionamiento de las instituciones sujetas a control. Además, otorgará personería jurídica y autorizará las actividades financieras en el sector.

Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria: Se encarga de ejecutar la política pública, coordina, organiza y aplica los planes y programas. Busca fomentar y promocionar a las personas y organizaciones amparadas en la normativa Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias: Brindará servicios financieros, que dependerán de la política acordada en el Comité Interinstitucional.

Con la creación de estos organismos se tiene la expectativa de lograr un alto control para que el sector de la EPS y del SFPS, progrese y logren los objetivos y metas planteados. Ya que según el Censo Económico realizado en 2010 por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), 80.409 personas trabajan en microempresas (de hasta 9 colaboradores) convirtiéndose el sector en unos de los motores generadores de empleo, la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS) terminó el registro de cooperativas y asociaciones relacionadas con actividades económicas a pequeña escala y determinó que 6059 organizaciones de este tipo operan plenamente en el Ecuador.

✓ **Ley orgánica de economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario.**

Del Ámbito, Objeto y Principios

Art. 1.- Definición.- Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

Art. 2.- Ámbito.- Se rigen por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento.

Art. 3.- Objeto.- La presente Ley tiene por objeto: a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado; b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay; c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario; d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y, e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.

Reglamento interno de la Cooperativa de ahorro y crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

1.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.3.1. Análisis financiero

El análisis financiero sirve como un examen objetivo que se utiliza como punto de partida para proporcionar referencia acerca de los hechos concernientes a una empresa.

Por interpretación debemos entender la (Merkle, 2007)"Apreciación Relativa de conceptos y cifras del contenido de los Estados Financieros, basado en el análisis y la comparación".

Consiste en una serie de juicios personales relativos al contenido de los estados financieros, basados en el análisis y en la comparación.

Es la emisión de un juicio criterio u opinión de la información contable de una empresa, por medio de técnicas o métodos de análisis que hacen más fácil su comprensión y presentación.

Es una función administrativa y financiera que se encarga de emitir los suficientes elementos de juicio para apoyar o rechazar las diferentes opiniones que se hayan formado con respecto a situación financiera que presenta una empresa.

Luego de la presentación y análisis de los anteriores conceptos relativos al término de la Interpretación de Datos Financieros, se puede concluir que consiste en la determinación y emisión de un juicio conjunto de criterios personales relativos a los conceptos, cifras, y demás información presentada en los estados financieros de una empresa específica, dichos criterios se logran formar por medio del análisis cuantitativo de diferentes parámetros de comparación basados en técnicas o métodos ya establecidos.

1.3.1.1. Objetivo de la interpretación financiera

El primordial objetivo que se propone la interpretación financiera es el de ayudar a los ejecutivos de una empresa a determinar si las decisiones acerca de los financiamientos determinando si fueron los más apropiados, y de esta manera determinar el futuro de las inversiones de la organización; sin embargo, existen otros elementos intrínsecos o extrínsecos que de igual manera están interesados en conocer e interpretar estos datos financieros, con el fin de determinar la situación en que se encuentra la empresa, debido a lo anterior a continuación se presenta un resumen enunciativo del beneficio o utilidad que obtienen las distintas personas interesadas en el contenido de los estados financieros.

Los objetivos específicos que comprenden la interpretación de datos financieros dentro de la administración y manejo de las actividades dentro de una empresa son los siguientes:

- Comprender los elementos de análisis que proporcionen la comparación de las razones financieras y las diferentes técnicas de análisis que se pueden aplicar dentro de una empresa.
- Describir algunas de las medidas que se deben considerar para la toma de decisiones y alternativas de solución para los distintos problemas que afecten a la empresa, y ayudar a la planeación de la dirección de las inversiones que realice la organización
- Utilizar las razones más comunes para analizar la liquidez y la actividad del inventario cuentas por cobrar, Cuentas por pagar, activos fijos y activos totales de una empresa.
- Analizar la relación entre endeudamiento y apalancamiento financiero que presenten los estados financieros, así como las razones que se pueden usar para evaluar la posición deudora de una empresa y su capacidad para cumplir con los pagos asociados a la deuda.
- Evaluar la rentabilidad de una compañía con respecto a sus ventas, inversión en activos, inversión de capital de los propietarios y el valor de las acciones.
- Determinar la posición que posee la empresa dentro del mercado competitivo dentro del cual se desempeña.

- Proporcionar a los empleados la suficiente información que éstos necesiten para mantener informados acerca de la situación bajo la cual trabaja la empresa.

1.3.1.2. Importancia

Los estados financieros son un reflejo de los movimientos que la empresa ha incurrido durante un periodo de tiempo. Para poder llegar a un estudio posterior se le debe dar la importancia significado en cifras mediante la simplificación de sus relaciones.

La importancia del análisis va más allá de lo deseado de la dirección ya que con los resultados se facilita su información para los diversos usuarios.

El ejecutivo financiero se convierte en un tomador de decisiones sobre aspectos tales como dónde obtener los recursos, en qué invertir, cuáles son los beneficios o utilidades de las empresas cuándo y cómo se le debe pagar a las fuentes de financiamiento, se deben reinvertir las utilidades.

1.3.1.3. Métodos de interpretación de datos financieros

✓ Método horizontal y vertical e histórico:

El método vertical se refiere a la utilización de los estados financieros de un período para conocer su situación o resultados.

En el método histórico se analizan tendencias, ya sea de porcentajes, índices o razones financieras, puede graficarse para mejor ilustración.

✓ Las razones financieras:

Las razones financieras dan indicadores para conocer si la entidad sujeta a evaluación es solvente, productiva, si tiene liquidez, etc.

Algunas de las razones financieras son:

- **Capital de trabajo.**- esta razón se obtiene de la diferencia entre el activo circulante y el pasivo circulante. Representa el monto de recursos que la empresa tiene destinado a cubrir las erogaciones necesarias para su operación.

- **Prueba del ácido.**-es muy usada para evaluar la capacidad inmediata de pago que tienen las empresas. Se obtiene de dividir el activo disponible (es decir el efectivo en caja y bancos y valores de fácil realización) entre el pasivo circulante (a corto plazo).
- **Razón de propiedad.**- refleja la proporción en que los dueños o accionistas han aportado para la compra del total de los activos.

- **Valor contable de las acciones.**- indica el valor de cada título y se obtiene de dividir el total del capital contable entre el número de acciones suscritas y pagadas.

- **Tasa de rendimiento:** significa la rentabilidad de la inversión total de los accionistas. Se calcula dividiendo la utilidad neta, después de impuestos, entre el capital contable.

- ✓ **Punto de equilibrio:**

Antecedentes; El sistema del punto de equilibrio se desarrolló en el año de 1920 por el Ing. Walter A. Rautenstrauch, consideró que los estados financieros no presentaban una información completa sobre los siguientes aspectos:

- 1.- Solvencia
- 2.- Estabilidad y
- 3.- Productividad.

✓ **Método de Tendencias:**

Al igual que el método de estados comparativos, el de tendencias es un método de interpretación horizontal. Se selecciona un año como base y se le asigna el 100% a todas las partidas de ese año. Luego se procede a determinar los porcentajes de tendencias

para los demás años y con relación al año base. Se divide el saldo de la partida en el año en que se trate entre el saldo de la partida en el año base. Este cociente se multiplica por 100 para encontrar el porcentaje de tendencia.

1.3.2. Herramientas de análisis financiero

Dentro de las herramientas para el análisis financiero tenemos:

- Estados financieros básicos de los dos últimos años y sus notas.
- Información complementaria sobre estructura de costos fijos y variables, forma de pago de sus pasivos y método de depreciación.
- Información sectorial.
- Análisis macroeconómico.

1.3.2.1. Análisis vertical

Consiste en tomar un solo estado financiero y relacionar cada una de las partes con un total determinado, dentro del mismo estado denominada cifra base.

Es estático, desconoce cambios en el tiempo.

Es el % de participación de una cuenta.

1.3.2.2. Análisis horizontal

Presenta los cambios individuales de un período a otro y requiere de por lo menos dos estados financieros.

Es un análisis dinámico porque se ocupa del cambio en el tiempo.

Determinar las variaciones significativas y cifras de especial atención.

Cuentas por cobrar: Originadas por aumento o disminución en ventas, plazos, cobros, descuentos, etc.

Inventarios: Si es por cantidad o alza en precios, por expectativas de alzas; en terminados evaluar el mercado.

Activo fijo: Justificada la ampliación en planta de acuerdo con el mercado.

Pasivo corriente: Variaciones en las políticas de financiación, cambios en obligaciones bancarias por tasas, aumento de proveedores por volúmenes, aumento en precios o cambios en políticas de proveedores.

Pasivos Laborales: Cambios en cesantías acumuladas, prestaciones, pensiones, personal y convenciones.

Ventas: Variación en volumen, precio y líneas con variaciones importantes.

Costo de Ventas: Relación con las ventas.

Gastos de ventas: Relacionados igualmente con las ventas.

Gastos de Administración: Se deben evaluar independientemente de ventas.

1.3.2.3. Razones o indicadores

(Daza, 2013) Razón: Relación numérica entre dos cantidades con sentido lógico; cuentas diferentes del balance y P&G.

Señala los puntos débiles y fuertes de una empresa e indica probabilidades y tendencias. Se debe seleccionar razones que se puedan utilizar.

- **Estándares de Razones Fras**

Del Analista según su criterio y experiencia.

Razones o indicadores de la empresa en años anteriores.

Indicadores con base en presupuestos o metas.

Indicadores promedio de la industria.

- **Indicadores de liquidez**

Mide la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones de C.P.

La facilidad o dificultad para pagar sus pasivos ctes. con sus activos ctes.

Evalúa la empresa desde su liquidación.

Debemos analizar la calidad de los activos corriente y su convertibilidad a efectivo.

- **Razón Corriente**

Activo corriente/pasivo corriente

Evaluar que todos los activos se conviertan en efectivo por el valor en libros de la compañía. Este indicador entre más alto mejor y puede considerarse bueno a partir de uno (1).

- **Prueba Acida**

Activo corriente-Inventarios/pasivo cte

(Villarreal, 2011)Se conoce como Prueba Acida, es más riguroso, mide la capacidad de la empresa sin la venta de sus inventarios.

Muestra sus saldos reales de efectivo.

Hay inventarios que se pueden vender rápidamente.

El indicador debe ser igual a uno (1).

Liquidez de activos corrientes

Caja e inversiones temporales 100%

Cuentas por cobrar 70%

Inventarios 50%

Deudores varios 5%

Dependiendo del tipo de los activos se podrían tomar como bases para la medición de la liquidez real.

Capital Neto de Trabajo

Activo Corriente - Pasivo Corriente

Este indicador debe ser positivo. Indica el valor sobrante de la empresa después de pagar sus pasivos ctes con sus activos ctes.

Si este indicador es negativo significa que la empresa debe renovar sus pasivos corrientes y hay riesgos.

- **Indicadores de endeudamiento**

(Villarreal, 2011) Miden grado y forma en que participan los acreedores en la empresa.

Mide el riesgo de los acreedores y de los dueños.

Depende de variables de rentabilidad, tasas de interés.

El rendimiento del activo debe ser superior al costo promedio de capital.

Nivel de Endeudamiento

Total pasivos/ Total activos

Es el % que por cada peso de activos ha sido financiado con acreedores.

Los Analistas opinan que este nivel no debe superar el 50% y en el caso colombiano se considera normal el 60%.

Se debe analizar cuentas del patrimonio que sean ciertas (efectivo).

Endeudamiento corto plazo

Pasivo Corriente / Pasivo Total

Es el porcentaje de vencimientos en menos de un año.

Se debe revisar el tipo de empresa.

Las manufactureras están equilibradas en el corto y largo plazo.

Las comerciales tienden a concentrarse en el corto plazo.

- **Cobertura de Intereses**

Utilidad operacional/ gastos financieros

Se trata de establecer la incidencia de los gastos financieros en los resultados.

Entre mayor sea este indicador se considera mejor.

Se debe establecer la relación entre intereses pagados y pasivos con costos.

Leverage

Pasivo Total / Patrimonio

Mide cuál de las dos partes corre el mayor riesgo acreedores o dueños.

Mide el grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores.

Se dice que el leverage ideal debería ser uno (1).

Hoy se considera aceptable hasta 2.33.

- **Indicadores de actividad**

(Villarreal, 2011) Llamados de rotación.

Miden la eficiencia en la utilización de activos, según velocidad y recuperación

No conviene mantener activos improductivos o innecesarios.

Propósito producir los más altos resultados con un mínimo de inversión controlando la rotación de los activos.

- **Rotación de Cartera**

Ventas a crédito/ ctas x cobrar prom.

Nos indica cuantas veces en un período giraron las cuentas por cobrar.

Se puede trabajar con el total de ventas y con el total de cuentas por cobrar. Bajo estos parámetros se obtiene una rotación más ágil que la real.

Se debe comparar con empresas afines

Período Promedio de Cobro

$CxC \text{ prom.} \times 365 \text{ días} / \text{ventas a crédito}$

Cuanto tarda en días recuperar cartera.

Comparar con empresas afines.

Si los E/F están cortados a trimestres se debe tomar el # de días transcurridos.

Comparar la política de la empresa y el resultado.

- **Rendimientos**

Patrimonio: $\text{Utilidad neta} / \text{patrimonio}$

Activo: $\text{Utilidad neta} / \text{activo total}$. Evaluando los activos totales brutos sin descontar la depreciación, ni las provisiones de inventarios y deudores.

La rentabilidad del patrimonio no es igual a la del accionista si las utilidades no son distribuidas en su totalidad.

Sistema Dupont

Relaciona los indicadores de actividad con los de rendimiento para determinar si el rentabilidad proviene de la eficiencia en el uso de los recursos para producir ventas o del margen neto de utilidad de las ventas mismas.

$(\text{Utilidad neta/ventas}) \times (\text{Ventas/activo Total})$

- **Generación interna**

Utilidad neta más las partidas cargadas al estado de pérdidas y ganancias y que no implica salida real de efectivo en el período como la depreciación, agotamiento, amortización de diferidos, se incluyen las provisiones para cesantías, jubilaciones e impuesto de renta.

- **Cuatro C's de Crédito**

1. Carácter: Comprobablemente bueno y habilidad gerencial demostrada.
2. Capital: Solidez patrimonial y apalancamiento comparativo con sector
3. Capacidad de pago: Basado en la habilidad histórica de pago, proyecciones y sus cifras, flujo de caja.
4. Capacidad de endeudamiento.

- **Flujo de fondos**

Conocido como:

Estado de Fuentes y Usos de Fondos

Estado de Origen y Aplicación de Fondos.

Estado de Cambios en la Situación Financiera.

Estado de Origen y Aplicación de Recursos.

Es un estado financiero auxiliar que compara el balance general en dos fechas determinadas.

Deduce de donde obtuvo los recursos financieros y que destinación le dio.

Los activos representan usos netos de fondos; los pasivos y el patrimonio representan fuentes en una empresa que comienza.

- **Fuentes básicas de fondos**

La utilidad.

La depreciación y cargos (amortizaciones de diferidos y provisiones) al P&G que no representen salida de efectivo.

El incremento del capital.

El aumento de los pasivos.

La disminución de activos

Uso de fondos

Aumento de activos.

Disminución de pasivos.

Pérdidas Netas.

Pago de dividendos o reparto de utilidades.

Readquisición de acciones.

- **Flujo de caja**

Único estado financiero seguro y confiable que muestra la verdadera situación de una empresa a sus socios y acreedores.

El flujo de caja permite evaluar un proyecto con claridad y aplicar técnicas adecuadas como la TIR o el VPN para evaluar la rentabilidad probable y la viabilidad del negocio.

Sirve para replantear el esquema financiero de una empresa con problemas financieros para evaluar su continuidad o liquidación.

Presenta entradas y salidas de efectivo, evalúa la habilidad para generar flujos futuros, prevé las necesidades de efectivo y su cobertura adecuada y oportuna, planea inversiones con los excedentes, evalúa nuevas inversiones y reparto de utilidades.

En Colombia, según el decreto 2649 de 1993, es considerado uno de los estados financieros básicos que las empresas debe presentar al final de cada período contable, junto con el Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Cambios en la Situación Financiera (Flujo de fondos) y el Estado de Cambios en el Patrimonio.

Diferencias entre Flujo de Caja y Flujo de Fondos

Trabaja con el concepto de efectivo.

Generalmente se presenta por el método directo, sus entradas están dadas por las ventas y otros ingresos y sus salidas por los costos y gastos.

- **Flujo de Fondos**

Trabaja con “recursos” que pueden incluir materias primas, cartera, etc.

Generalmente se presenta por el método indirecto y considera como fuentes las depreciaciones, etc.

Entradas y Salidas de efectivo

Ventas realmente cobradas en \$

Otros ingresos en \$

Baja de activos con entrada de \$

Aumento de pasivos con nuevos \$

Aumento de capital en \$

Compras pagadas en \$

Costos y gastos en \$

Otros egresos en \$

Aumento de activos con salida de \$

Disminución de pasivos por pago en \$

Pago de dividendos en \$

Flujo de caja Método Directo

Se debe revisar cada rubro del estado de resultados para definir las entradas y salidas de efectivo y el balance inicial con el final para determinar cuales presentan entradas o salidas de efectivo.

Flujo de Caja Método Directo Compañía Cada Ltda.

Flujo de Caja Método Directo

Flujo de Caja Método Directo

Flujo de caja libre

Separa la operación, de la financiación. Flujo Operacional: Utilidad operacional + depreciación y amortizaciones son suficientes para atender las necesidades de capital de trabajo y activos fijos.

Busca fuentes y usos no operacionales como financieros, de socios. Otros ingresos, otros activos u otros pasivos.

Permite establecer para un período determinado de donde se obtienen los recursos y en que los aplica.

No se trata de un flujo de caja, sino una presentación diferente de flujo de fondos, no trabaja con entradas y salidas de efectivo, trabaja con fuentes y usos de recursos.

- **Proyecciones financieras**

Evalúa la posibilidad de programas.

Controla y corrige las desviaciones de los programas.

Anticipa la necesidad de fondos.

Facilita los créditos y su negociación.

Proyecta de rentabilidad de fondos.

Anticipa alternativas de refinanciación o capitalización.

Preparación de Proyecciones

Información histórica (3 años).

Bases para la proyección con situación económica (inflación, devaluación, tasas de interés), estudio de mercado, competencia, perspectivas del sector, tendencia histórica de los ingresos y egresos.

Presupuestado balance, G y P y flujo de caja.

- **Análisis del flujo de caja**

El valor de una empresa es igual al valor presente de sus flujos de caja a perpetuidad.

El flujo de caja y la rentabilidad son los dos indicadores que permiten monitorear el alcance objetivo básico financiero de una empresa consistente en la maximización de su valor.

El flujo de caja de una compañía tiene tres destinos:

Reposición de capital de trabajo (KT) y activos fijos.

Atención del servicio a la deuda.

Reparto de utilidades, si existen remanentes para esto.

Flujo de caja libre (FCL)

Es el disponible para atender a los acreedores y socios: Flujo de caja bruto- reposición de capital de trabajo - reposición de activos fijos= FCL.(Daza, 2013)

1.3.3. El Comportamiento Financiero

1.3.3.1. Comportamiento Económico

El comportamiento económico consiste en la reacción de los agentes respectivos (empresas, familias y gobierno) ante las motivaciones o incentivos del mismo género. Esta reacción es vinculante, interactiva, eventualmente cooperativa, entre los sujetos. Los comportamientos reiterados (hábitos, costumbres, convenciones), dan lugar a instituciones o reglas del juego que, a su vez, condicionan a los comportamientos posteriores. Por lo tanto, el comportamiento es la respuesta de un agente económico ante una motivación o incentivo que se registra en determinado escenario institucional y que puede observarse empíricamente.

1.3.3.2. Comportamiento Financiero

Se ha considerado importante revisar en términos muy generales el comportamiento financiero que se desprende de la actual operación de la EPS de manera que se puedan identificar las líneas gruesas de tendencia que ayude a comprender mejor el sentido de urgencia de la institución crediticia en la toma de decisiones, también se ha entendido

que el objetivo del presente estudio está lejos del análisis financiero de fondo y por tanto en él se aspira a encontrar los referentes más significativos que, con respecto a la posible viabilidad del estudio, le arrojen luces a la Gerencia y su equipo Directivo sobre las proyecciones que al cierre de la presente vigencia mostrará la realidad de la cooperativa.

1.3.3.3.Fundamento Básico

Cuando se conocen la/s causa/s que dieron origen a los problemas financieros, es menester definir las herramientas, métodos o sistemas a implementar, procediendo luego a seleccionar los más acordes a las posibilidades, necesidades y restricciones existentes. Efectuados estos pasos se debe planificar la puesta en práctica de dichas medidas, procediendo posteriormente a su ejecución, evaluando los resultados obtenidos de manera tal de hacer las correcciones necesarias. Lo primero es tener los indicadores financieros como los de rentabilidad, liquidez, solvencia, endeudamiento, rotación de inventarios, velocidad de ingresos, plazos de cobros y pagos, y beneficios totales. Aplicación de análisis de los gastos e ingresos por total y sectores. Evolución de índices.

1.3.3.4.Importancia

El financiamiento es la forma de obtener dinero el cual a su vez es el lenguaje de la comunicación económica, es decir, es el medio de pago, comúnmente aceptado, a cambio de bienes y servicios, y en la liquidación de obligaciones o deudas. El financiamiento se obtiene en los mercados financieros cuya función esencial es la de canalizar fondos de quienes han ahorrado, por gastar menos que su ingreso, hacia aquellos que tienen escasez de dinero, porque desean gastar más que su ingreso

1.3.3.5.Las Finanzas

Modigliani & Miller (1958), establecen que las finanzas tradicionales están fundamentadas en los pilares de los principios del arbitraje, en donde el valor de una

compañía no se ve afectado por la forma en que ésta es financiada en ausencia de impuestos, costes de quiebra y asimetrías en la información de los agentes, es decir, el paradigma tradicional en finanzas asume que los individuos constituyentes del mercado son racionales, maximizadores de funciones de utilidad y con preferencias estables y bien definidas, de manera que toman decisiones óptimas basadas en la información de que disponen (Shleifer, 2000).

Estas teorías propuestas no son capaces de dar respuesta a interrogantes surgidos de evidencias empíricas, por lo que, el enfoque racional está siendo cuestionado y sustituido en muchos casos por un planteamiento más amplio y realista, basado en la economía conductual la cual pretende formular una teoría más realista del comportamiento económico de la gente, al tratar de interpretar y predecir el comportamiento del hombre común y corriente, a fin de comprobar si se ajusta a los supuestos del marco de decisión racional y de ésta forma desarrollar nuevas políticas de captación dentro de instituciones financieras.

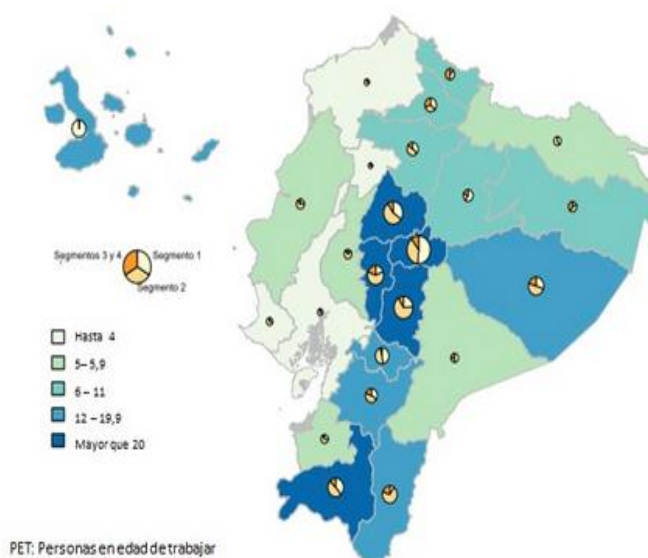
El punto esencial es que la intuición humana es importante en las decisiones financieras, ya que los inversores tienen menos de una información perfecta sobre los fundamentos del negocio y muchas veces tienen que adivinar lo que los demás saben. Los datos sobre el estado de la economía o la situación del mercado no siempre llegan a ellos de una manera oportuna. Los agentes también pueden estar bajo presión de tiempo para tomar una decisión y la cantidad de información disponible es a menudo tan grande que las personas se ven obligadas a centrarse en una serie de factores importantes. En los últimos años, el comercio basado en computadora y la innovación financiera de todo tipo han aumentado drásticamente la sobrecarga de datos (Merkle, 2007).

1.3.3.6.Sector Cooperativo Financiero

"Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades, de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión

democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo." (Artículo 21.- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario).

GRÁFICA NO. 1.1: COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO POR CADA 100 MIL PET



Fuente: Boletín SEPS 2014

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

En el Ecuador existen 3.866 cooperativas financieras y no financieras, que manejan cerca de \$4.000 millones de dólares lo cual representa el 15% y el 20 % sin embargo según datos de la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) la mayoría son pequeñas. Las cinco cooperativas de ahorro y crédito más grandes del país representan a 14 bancos pequeños y medianos.

Según el Art. 101.- Segmentación.- (Reformado por la Disposición Reformativa Sexta de la Ley s/n, R.O. 843-2S, 3-XII-2012).- Las cooperativas de ahorro y crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares, de acuerdo con criterios tales como: Participación en el Sector; volumen de operaciones que

desarrollen; número de socios; número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional; monto de activos; patrimonio; y, productos y servicios financieros; como lo establece la siguiente tabla:

TABLA NO. 1.1: SEGMENTACIÓN DE COOPERATIVAS POR LA SEPS

Segmento	Activos	Cantones	Socios
Segmento 1	0 – 250.000,00	1	Más de 700
Segmento 1	0 – 1'100.000,00	1	Hasta 700
Segmento 2	250.000,01 – 1'000.000,00	1	Más de 700
Segmento 2	0 – 1'100.000,00	2 o más	Sin importar en número de socios
Segmento 2	1'100.000,01 - 9'600.000,00	Sin importar el número de cantones en el que opera	Hasta 7.100
Segmento 3	1'100.000,01 o más	Sin importar el número de cantones en el que opera	Más de 7.100
Segmento 3	9'600.000,00 o más	Sin importar el número de cantones en el que opera	Hasta 7.100

Fuente: Boletín SEPS 2014

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

La CACECH de acuerdo a la regulación establecida para la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito, según la Resolución No.JR-STE-2012-003 se encuentra ubicada en el segmento 3.

1.3.3.7. Psicología del comportamiento financiero

Las finanzas conductuales, se describen como “el estudio de la influencia de la psicología en el comportamiento financiero de los agentes y su subsecuente efecto en los mercados. Las finanzas conductuales ayudan a explicar el cómo y el por qué los mercados pueden no ser eficientes” (Sewell, 2007, p. 2).

El paradigma tradicional de las finanzas, trata de entender los mercados financieros, utilizando modelos fundamentados principalmente en el supuesto de que los agentes son racionales. En este contexto la racionalidad implica substancialmente dos cosas:

- Cuando los agentes reciban nueva información actualizarán correctamente sus creencias.
- Teniendo en cuenta sus creencias, los agentes económicos han de tomar decisiones normalmente aceptables, en el sentido de que serán coherentes con la noción de utilidad subjetiva esperada.

Según Stracca (2004), dos de las principales preguntas que trata de responder las finanzas conductuales son:

- ¿Cuáles son los más importantes y sistemáticos sesgos del comportamiento que caracterizan a los agentes económicos?
- ¿Son éstos, pertinentes para explicar el comportamiento global de mercado, es decir, que afectan los precios y la competitividad del mercado?

Esta línea de pensamiento, la cual ha permitido “la colaboración entre las finanzas y otras ciencias sociales, conocida como finanzas conductuales o conductistas, ha generado un conocimiento más profundo de los mercados financieros” (Shiller, 2003, p. 92) y se ha dirigido no sólo a descubrir mejores formas de ganar dinero en los mercados financieros, sino también a disminuir la fragilidad de los inversores y a evitar la especulación y las consecuencias que ésta tiene para la economía en general (Sewell, 2007).

1.3.4. Captaciones en el sistema financiero

Cada día es más difícil o más importante estar preparado para convencer al socio-cliente de que determinada COAC ofrece el mejor producto o servicio financiero del mercado. Se trata de establecer alternativas para la fidelización por medio de estrategias que contemplen: el segmento objetivo de clientes, los diferentes canales de venta, el conocimiento del coste de captación, la competencia, entre otros.

El objetivo central de las políticas de captación es explorar las representaciones sociales del dinero en personas endeudadas y personas que ahorran, y analizar comparativamente los significados involucrados en cada uno; así como, establecer las normas y lineamientos correspondientes para la ejecución de las operaciones pasivas en los diversos productos. Por ello se considera también la necesidad de contar con un conjunto de normas escritas que regulen la captación de recursos, de tal forma que oriente a la empresa a la aplicación de los fondos recibidos de sus depositantes, inversionistas y accionistas, en operaciones sanas y líquidas y dirigidas a los segmentos meta. Financiera Rural (2010) define al Manual de Políticas Generales de Captación como un instrumento esencial básico para la adecuada estandarización en los criterios utilizados para atender la demanda de servicios de operaciones pasivas (depósitos), dentro del cual se pretende comunicar la estructura organizacional, funciones, políticas y normas en vigencia, y que todos los funcionarios de la organización estén en conocimiento de las informaciones y documentación necesaria en el momento de tomar decisiones

1.3.5. La Toma de Decisiones

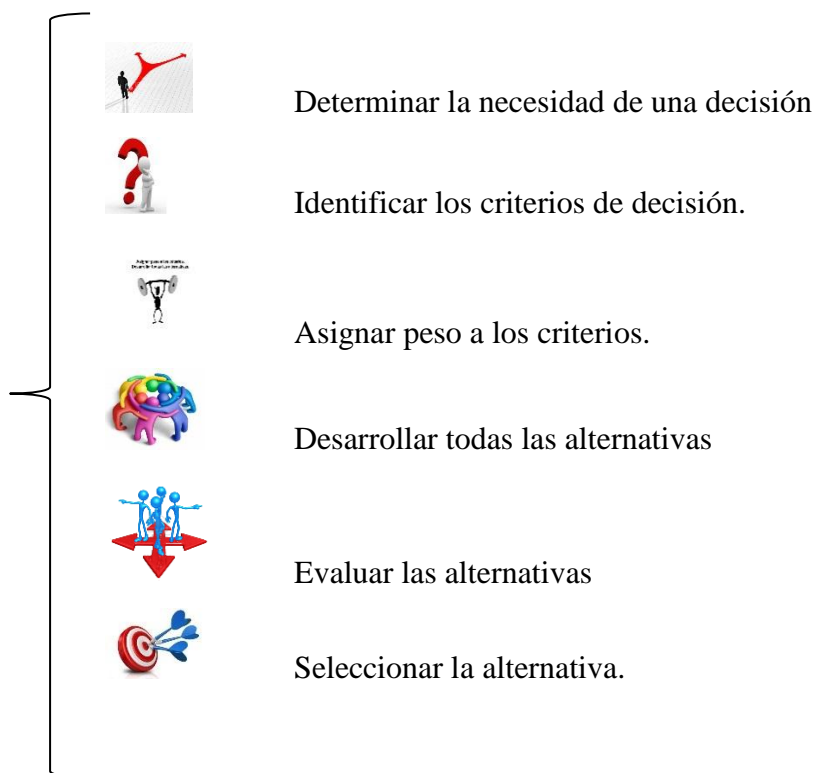
1.3.5.1. Conceptualización

Es el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella. Para los administradores, el proceso

de toma de decisión es sin duda una de las mayores responsabilidades. Murdicck R, (2008)

La toma de decisiones en una organización se circunscribe a una serie de personas que están apoyando el mismo proyecto. Debemos empezar por hacer una selección de decisiones, y esta selección es una de las tareas de gran trascendencia. Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización. Murdicck R, (2008). Una decisión puede variar en trascendencia y connotación. Los administradores consideran a veces la toma de decisiones como su trabajo principal, porque constantemente tienen que decidir lo que debe hacerse, quién ha de hacerlo, cuándo y dónde, y en ocasiones hasta cómo se hará. Sin embargo, la toma de decisiones sólo es un paso de la planeación, incluso cuando se hace con rapidez y dedicándole poca atención o cuando influye sobre la acción sólo durante unos minutos.

1.3.5.2. Los procesos de toma de decisiones



Los procesos de toma de decisiones definen los mecanismos de financiación y de toma de decisiones para las actividades cotidianas de planificación y gestión. Estos procesos se pueden, a su vez, descomponer en mecanismos de toma de decisiones, modelos de financiación y procesos de apelación. Los Mecanismos de toma de decisiones: pueden ir desde una toma de decisiones por consenso hasta el empleo de un sistema de votación por mayoría (simple o ponderada), o incluso puede tratarse de un modelo de carácter dictatorial. La Financiación: puede hacer referencia a la asignación de fondos corporativos, a la financiación con cargo a proyectos específicos o a una combinación de los dos; el Proceso de apelación: puede ser sancionado explícitamente por la dirección general o ser de naturaleza informal. (Hartman & Sifonis, 2000:15)

Enfoques en los estilos en la Toma de Decisiones. Los gerentes de la PYME usualmente toman sus decisiones de forma práctica, rápida. Los entrevistados de las empresas (E03) y (E04) coincidieron en su estilo.

Hay que ser muy práctico y tener una especie más bien de velocímetro mental, de velocidad mental y calcular los tiempos, los pros y los contras de la decisión que se va a tomar, yo soy rápido, yo tomo decisiones rápidas” (P119:E03:I04FCC); Coincidentemente, “ tiene que ser siempre decididas a tomarlas porque si uno no toma decisiones la cosa no se mueve, Yo tomo rápido, las decisiones las tomo rápido no demoro mucho es mi forma de hacerla a lo mejor otras personas pensarán más” (P119:E03:I04FCC).

Los gerentes de la PYME necesitan un estilo decisorio. Con esta expresión Oxenfeldt, A. (1985:13) denota “cualidades muy relacionadas con características básicas de la personalidad, que influyen el comportamiento del ejecutivo en un contexto de toma de decisiones”. En contraposición, hay ejecutivos muy inflexibles, de mentalidad estrecha y llenas de prejuicios, al decir de este autor. A menudo ellos pueden llegar a conclusiones erradas, no importa cuanto bien estén informados sobre modelos, conceptos o enfoques y que posean bastantes datos sobre sus problemas. Dentro de las cualidades deseables se encuentra la objetividad, flexibilidad, tolerancia al riesgo, no adoptar posiciones a la defensiva, tolerancia a la ambigüedad, paciencia con el detalle, poderes de lógica, imaginación, resistencia cuando hay presión y madurez.

En cuanto a los comportamientos deseables en los ejecutivos que toman decisiones, el autor señala que se tomen el tiempo para decidir, sin precipitación, comentar las decisiones cuando haya oportunidad; disecar las decisiones cuando han salido mal, no angustiarse respecto a sus decisiones una vez ya tomadas; revisión de las decisiones anteriores para ver que los supuestos subyacentes fueron válidos; pedir consejo a quienes puedan aportar, aceptar buenos consejos cuando le son ofrecidos, delegar decisiones o parte de ellas cuando no está bien calificado para tomarlas. Aprender de sus equivocaciones en vez de gastar energías defendiéndolas. Presentar sus puntos de vistas a personas que no estén de acuerdo con él; cuando hay la oportunidad, deliberar y darle vueltas al problema antes de tomar las decisiones.

Los enfoques de la toma de decisión se dividen en enfoque intuitivo y enfoque explícito. El enfoque intuitivo parte del supuesto de que las decisiones se basan en el pensamiento no consciente. Normalmente, una pregunta o un estímulo y una reacción acuden de inmediato al nivel consciente a menudo en la forma de una respuesta específica. Esto es, se formulan juicios instantáneos. Por lo general el individuo actúa en base a ese juicio. Se toman todas las decisiones sin saber cómo se llega a ellas. No hay información, o inferencias o deducciones plenamente identificados que influyen en las mismas. Intuición son “los procesos del pensamiento no consciente del cerebro”. (Oxenfeldt, A. 1985:8). Se carece de una medida precisa acerca de la validez de los juicios intuitivos en otros tipos de decisiones, en este caso, los gerentes.

1.3.5.3.Racionalidad en la toma de decisiones

Análisis que requiere de una meta y una comprensión clara de las alternativas mediante las que se puede alcanzar una meta, un análisis y evaluación de las alternativas en término de la meta deseada, la información necesaria y el deseo de optimizar.

¿A qué nos referimos cuando hablamos de la racionalidad en la toma de decisiones? Cuando un administrador se enfrenta a una toma de decisión, además de comprender la situación que se presenta, debe tener la capacidad de analizar, evaluar, reunir alternativas, considerar las variables, es decir, aplicar estas técnicas para encontrar soluciones razonables; podemos decir entonces, que se trata de una toma de decisión basada en la racionalidad. Moody, P. (2009).

✓ **Racionalidad limitada o circunscrita**

Acción racional limitada debido a la falta de información, de tiempo o de la capacidad para analizar alternativas a la luz de las metas buscadas; metas confusas; la tendencia humana a no correr riesgos al tomar una decisión. HEBERT SIMON, ha llamado a esto SATISFACCIÓN SUFICIENTE, es decir, escoger un curso de acción que sea satisfactorio o lo bastante bueno, dadas las circunstancias. Aunque muchas decisiones administrativas se toman con el deseo de salir adelante en una forma tan segura como sea posible, la mayoría de los administradores intentan tomar las mejores decisiones que puedan, dentro de los límites de la racionalidad y de acuerdo con el tamaño y la naturaleza de los riesgos implícitos. Moody, P. (2009)

✓ **Proceso racional de toma de decisiones**

De los procesos existentes para la toma de decisiones, este es catalogado como "el proceso ideal".

Moody, P. (2009) En su desarrollo, el administrador debe:

1.- Determinar la necesidad de una decisión.

El proceso de toma de decisiones comienza con el reconocimiento de que se necesita tomar una decisión. Ese reconocimiento lo genera la existencia de un problema o una disparidad entre cierto estado deseado y la condición real del momento.

2.- Identificar los criterios de decisión.

Una vez determinada la necesidad de tomar una decisión, se deben identificar los criterios que sean importantes para la misma. Vamos a considerar un ejemplo: "Una persona piensa adquirir un automóvil. Los criterios de decisión de un comprador típico serán: precio, modelo, dos o más puertas, tamaño, nacional o importado, equipo opcional, color, etc. Estos criterios reflejan lo que el comprador piensa que es relevante.

Existen personas para quienes es irrelevante que sea nuevo o usado; lo importante es que cumpla sus expectativas de marca, tamaño, imagen, etc., y que se encuentre dentro del presupuesto del que disponen. Para el otro comprador lo realmente importante es que sea nuevo, despreciando el tamaño, marca, prestigio, etc." (Moody, P. (2009)

3.- Asignar peso a los criterios.

Los criterios enumerados en el paso previo no tienen igual importancia. Es necesario ponderar cada uno de ellos y priorizar su importancia en la decisión. Cuando el comprador del automóvil se pone a ponderar los criterios, da prioridad a los que por su importancia condicionan completamente la decisión: precio y tamaño. Si el vehículo elegido tiene los demás criterios (color, puertas, equipo opcional, etc.), pero sobrepasa el importe de lo que dispone para su adquisición, o es de menor tamaño al que precisa, entonces nos encontramos con que los demás criterios son secundarios en base a otros de importancia trascendental.

4.- Desarrollar todas las alternativas.

Desplegar las alternativas. La persona que debe tomar una decisión tiene que elaborar una lista de todas las alternativas disponibles para la solución de un determinado problema.

5.- Evaluar las alternativas.

La evaluación de cada alternativa se hace analizándola con respecto al criterio ponderado.

Una vez identificadas las alternativas, el tomador de decisiones tiene que evaluar de manera crítica cada una de ellas. Las ventajas y desventajas de cada alternativa resultan evidentes cuando son comparadas.

6.- Seleccionar la mejor alternativa.

Una vez seleccionada la mejor alternativa se llegó al final del proceso de toma de decisiones. En el proceso racional, esta selección es bastante simple. El tomador de decisiones sólo tiene que escoger la alternativa que tuvo la calificación más alta en el paso número cinco.

El paso seis tiene varios supuestos, es importante entenderlos para poder determinar la exactitud con que este proceso describe el proceso real de toma de decisiones administrativas en las organizaciones.

El tomador de decisiones debe ser totalmente objetivo y lógico a la hora de tomarlas. Tiene que tener una meta clara y todas las acciones en el proceso de toma de decisiones llevan de manera consistente a la selección de aquella alternativa que maximizará la meta. Vamos a analizar la toma de decisiones de una forma totalmente racional:

- Orientada a un objetivo.- Cuando se deben tomar decisiones, no deben existir conflictos acerca del objetivo final. El lograr los fines es lo que motiva que tengamos que decidir la solución que más se ajusta a las necesidades concretas.
- Todas las opciones son conocidas.- El tomador de decisiones tiene que conocer las posibles consecuencias de su determinación. Así mismo tiene claros todos los criterios y puede enumerar todas las alternativas posibles.
- Las preferencias son claras.- Se supone que se pueden asignar valores numéricos y establecer un orden de preferencia para todos los criterios y alternativas posibles.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En la ejecución de la presente investigación se utilizará un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo. Cualitativo porque la orientación se centrará en la comprensión del problema, objeto de estudio, ya que la observación será naturalista en donde la empresa va hacer analizada intrínsecamente es decir la investigación va hacer interna.

(Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 88) “El método cualitativo consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe.”

2.1.1. Método Cualitativo

Se la aplicará a lo largo de la investigación, y en su parte inicial en el análisis de los estados financieros de la organización.

TABLA NO. 2.1: MÉTODO CUALITATIVO

Centrada en la fenomenología y comprensión
Observación naturalista sin control
Subjetiva
Inferencias de sus datos
Exploratoria, inductiva y descriptiva
Orientada al proceso
Datos ricos y profundos

Fuente: Creación Propia

Elaborado por: Verónica L. Hernández Vaca.

El Método Cuantitativo está orientado a la comprobación de la investigación, la misma que tiene un enfoque universal donde se va a buscar las causas del problema de una manera fragmentaria.

2.1.2. Método cuantitativo

TABLA 2.2: MÉTODO CUANTITATIVO

Propensión a "servirse de" los sujetos del estudio
Se limita a responder
Son débiles en términos de validez interna -casi nunca sabemos si miden lo que quieren medir-, pero son fuertes en validez externa, lo que encuentran es generalizable a la población
Preguntan a los cualitativos: ¿Son generalizables tus hallazgos?

Fuente: Creación Propia

Elaborado por: Verónica L. Hernández Vaca.

Al tratar de entender el comportamiento de los socios en sus cuentas de ahorros y créditos, así como en sus proyecciones.

(Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 89) “La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.”

2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

2.2.1. Investigación exploratoria

Es necesario hacer una investigación previa sobre nuestro objeto de estudio, y por lo tanto hay que explorar e indagar, con la finalidad de alcanzar el objetivo planteado.

El conocimiento de la investigación es tan vago e impreciso impide sacar las más provisionarias conclusiones sobre qué aspectos son relevantes y cuáles no.

La voluntad y entusiasmo para investigar un tema, si se desconoce del mismo se debe realizar un estudio exploratorio para empezar a conocerlo, familiarizarse con él, y precisar el problema, dando forma a la hipótesis previa que sobre la cuestión tengamos.

Se realizará con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de la problemática determinada y se encontrarán los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior. Es útil desarrollar este tipo de investigación porque, al contar con sus resultados, se simplificarán al abrir otras líneas de investigación y proceder a su consecuente comprobación.

(Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 93) “Los estudios exploratorios nos permiten aproximarnos a fenómenos desconocidos, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuyen con ideas respecto a la forma correcta de abordar una investigación en particular.”

Con el propósito de que estos estudios no se constituyan en pérdida de tiempo y recursos, es indispensable aproximarnos a ellos, con una adecuada revisión de la literatura. En pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, establecen el tono para investigaciones posteriores y se caracterizan por ser más flexibles en su metodología, son más amplios y dispersos, implican un mayor riesgo y requieren de paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador. El estudio exploratorio se centra en descubrir.

2.2.2. Investigación descriptiva

Se va aplicar la investigación descriptiva ya que se va a realizar una encuesta para establecer la realidad de la Cooperativa.

Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, y se logrará caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinando con ciertos criterios de clasificación para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo investigado.

(Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 95) Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Pero en ningún momento se pretende establecer la forma de relación entre estas características. En algunos casos los resultados pueden ser usados para predecir.

2.2.3. Investigación explicativa

Mediante esta investigación, se requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, los mismos que tratan de responder o dar cuenta del por qué del objeto que se investiga.

(Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 95) Los estudios explicativos pretenden conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. Apuntan a las causas de los eventos físicos o sociales. Pretenden responder a preguntas como: ¿por qué ocurre? ¿En qué condiciones ocurre? Son más estructurados y en la mayoría de los casos requieren del control y manipulación de las variables en un mayor o menor grado.

2.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos que se van a aplicar en el transcurso de la investigación son:

- ✓ **Analítico.-** Con el ánimo de pronosticar los resultados de la aplicación del comportamiento financiero de los socios, y llegar a las conclusiones y recomendaciones finales.
- ✓ **Deductivo.-** Con el cual podremos ir de un ámbito general de la propuesta hacia la aplicabilidad los procedimientos de toma de decisiones en el proceso de captaciones, de este modo conocer cada una de las variables que definen el éxito en la propuesta.
- ✓ **Inductivo.-** Con el propósito de determinar aspectos importantes la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Chimborazo Ltda., las necesidades económicas y financieras entorno a las inversiones realizadas por los socios y clientes.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas a utilizarse en el desarrollo de la investigación están en función de las características y requerimientos de la misma y éstas son:

- ✓ **La entrevista,** al Sr. Gerente, Sr. Presidente, jefaturas y/o personal involucrado de la Cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Chimborazo Ltda.
- ✓ **La encuesta,** la misma que se aplicará a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. .en función de un cuestionario estructurado.(ver anexo)
- ✓ **Análisis documental,** de aquellos aspectos relacionados con la captación de valores monetarios de los socios de la institución.

Las técnicas a utilizar serán aplicadas exclusivamente por la proponente de la investigación, de modo de contar con información veraz y oportuna.

2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.5.1 Población

La población llamada también universo o colectivo, es el conjunto de todos los elementos que tienen una característica común. (Suárez, M. 2011). Una población puede ser finita o infinita. Es *población finita* cuando está delimitada y conocemos el número que la integran, así en este caso la componen los 3.490 socios de la CACECH.

2.5.2 Muestra

El muestreo permite obtener y evaluar la evidencia sobre una determinada característica de los elementos seleccionados, con el fin de alcanzar una conclusión con respecto a la población de la que se ha extraído la muestra. El muestreo es por lo tanto una herramienta de la investigación científica, cuya función básica es determinar que parte de una población debe examinarse, con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población.

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, en este caso se utilizará un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. En relación al 95% de confianza equivale a 1,96

e = Límite aceptable de error muestral, se utilizará un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09).

Se tiene N=3490, para el 95% de confianza Z = 1,96, y como no se tiene los demás valores se tomará $\sigma = 0,5$, y e = 0,05.

Reemplazando valores de la fórmula se tiene:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{e^2(N-1) + \sigma^2Z^2}$$
$$n = \frac{3.490 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{0,05^2(3.490 - 1) + 0,5^2 \cdot 1,96^2}$$
$$n = \frac{3.490 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{8,7225 + 0,96} = 346$$

$$n = 346$$

Es decir que se aplicarán los instrumentos de recolección de datos a 346 socios de la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Chimborazo Ltda. de forma aleatoria.

2.6. PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Las acciones que se realizarán para poder describir en profundidad aquellos aspectos relacionados con los objetivos del proyecto, se describe a continuación:

1. Se analizan las fuentes documentales, se obtiene información referente a los participantes para organizar grupos de acuerdo a categorías establecidas.
2. Se trabaja en el diseño de la actividad financiera.

3. Se analiza la documentación técnica relacionada con la plataforma tecnológica que sustenta el movimiento financiero de los socios.
4. Se diseña el sistema de recogida de información (métodos, estrategias e instrumentos) y su plan de análisis.
5. Se analiza el contenido de las interacciones generadas entre los socios y la CACECH. Con la utilización de hojas de cálculo.
6. Se presentará los resultados observados.

2.7. HIPÓTESIS

2.7.1 Hipótesis general

El análisis del comportamiento financiero en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores de Chimborazo, contribuye a la toma de decisiones acertadas en políticas de captación.

2.7.2 Hipótesis Específicas

- Un análisis línea base del contexto legal, administrativo y organizacional de la institución; como la evolución de su gestión comercial, nos ayudará a identificar la situación actual del desempeño, lo positivo y lo negativo de la organización en torno a captaciones.
- Un análisis adecuado del comportamiento financiero de los socios de la Cooperativa Educadores de Chimborazo, nos permitirá identificar las tendencias principales sobre el ahorro, inversiones y créditos.
- Las nuevas políticas de captación establecidas que se adopten, van a promover un incremento en la captación de socios y fondos de acuerdo a los resultados obtenidos.

2.7.3 Operacionalización de la hipótesis.

- Unidad de observación: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.
- Variable Dependiente: La toma de decisiones en políticas de captación
- Variable Independiente: El comportamiento financiero de los socios de la CACECH

TABLA NO. 2.3: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES (INDEPENDIENTE)

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
El comportamiento financiero de los socios	Reacción de los agentes respectivos ante las motivaciones o incentivos del mismo género. (Silva Fidel, 2011)	1. Componente cognitivo (psicología)	1. Alternativas que influyen en el proceso de toma de decisiones del cliente 2. Conducta individual. 3. Nivel de incertidumbre de los socios	TECNICAS ▪ Encuesta de información documentada
		2. Componente emocional	1. Expresión ante los cambios del mercado financiero	INSTRUMENTOS ▪ Cuestionario • Análisis financiero
		3. Interacción social	1. Nivel de posicionamiento competitivo 2. Tendencias cuantitativas de su entorno	

Fuente: Creación Propia

Elaborado por: Verónica L. Hernández Vaca

**TABLA No. 2.4: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES
(INDEPENDIENTE)**

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	3. TÉCNICA E INSTRUMENTO
La toma de decisiones en políticas de captaciones	Proceso de elección entre opciones para mejorar el desempeño de una organización	1. Alternativas de fidelización de socios	1. Incentivos para captación de recursos 2. Desarrollo de estrategias en el servicio 4. Construir o adecuar los diferentes canales de ventas	TECNICAS ▪ Encuesta ▪ Propuesta de información documentada ▪ Revisión de
		Nivel de satisfacción de los socios	1. Minimización de trámites y demoras excesivas en la aprobación de créditos 2. Determinar las deficiencias en la atención de los socios 3. Promoción y publicidad de productos y servicios financieros y no financieros Atención personalizada en lugares distantes a la matriz	INSTRUMENTOS • Cuestionario • Manual • Análisis financiero

Fuente: Creación Propia

Elaborado por: Verónica L. Hernández Vaca

CAPÍTULO III

3. LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS

3.1. TEMA

“MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAPTACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA.

3.2. PRESENTACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, busca promover el mejoramiento de la calidad de vida tanto económica como social de todos sus asociados, ofreciendo productos financieros acorde a sus necesidades entre ellas productos de ahorro e inversiones, orientados en generar una cultura de ahorro permanente, en tal virtud la Cooperativa promoverá que sus socios participen activamente y reciban servicios que la institución concede de forma ágil y oportuna, enmarcados en la normativa legal emitida por el Ente de control que regula el buen funcionamiento de las Instituciones Financieras, entre ellas a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo,

Según lo establecido en el estatuto de la Cooperativa Educadores de Chimborazo y normativa legal bajo la cual está amparada; se puede realizar intermediación con pasivos; es decir: Recibir depósitos de sus asociados.

Por ello, las políticas y procedimientos establecidos en este Manual delimitarán las actividades y operaciones que ejecute la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, para sus asociados.

3.3. OBJETIVOS

3.3.1. Objetivo General

Elaborar un manual de políticas y procedimientos para la Cooperativa de ahorro y crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. que delimitará las actividades y operaciones de captaciones que se realicen con sus asociados.

3.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer criterios homogéneos en la Cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Chimborazo para atender la demanda de operaciones pasivas por medio de políticas definidas.
- Promover la captación de recursos del público estableciendo estrategias adecuadas conforme a las características, necesidades y preferencias de los socios.

3.4. LINEAMIENTOS ESTRUCTURALES

Dentro del desarrollo del manual se han tomado los siguientes aspectos:

- Normativa legal
- La organización
- Estrategias
 - a) Para promover el crecimiento y estructura de captaciones.
 - b) Para fortalece el patrimonio.
 - c) De posicionamiento en el mercado.

d) Para lograr satisfacción y fidelidad en los socios.

- Políticas

a) Políticas de los depósitos.

b) Políticas de tasas de interés.

c) Políticas de las cuentas de ahorros.

d) Políticas para los certificados de aportación.

e) Reportes y control.

- Resultados de su aplicación

CAPÍTULO IV

4. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. Análisis línea base del contexto legal, administrativo y organizacional

4.1.1.1. Contexto Legal

Código Orgánico Monetario y la Ley de Economía Popular y Solidaria considerando también las Políticas de Lavado de Activos dadas por la U.A.F correlacionada con la captaciones de ahorros de los asociados, regula y exige a las cooperativas de ahorro y crédito abiertas y cerradas verificar la procedencia del dinero en especial cuando los montos que se manejan a través de ella son en grandes cantidades.

En la *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*, en su artículo 3 hace referencia al: a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado; b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay; c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario; d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y, e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.,

De las Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria Art. 8.- Formas de Organización.- Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y

Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares.

Internamente la CACECH, está también normada con sus propios reglamentos, entre ellos el *reglamento interno*.

Art. 22.- Objeto.- El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

Art. 29.- Socios.- Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se excepcionan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles. La calidad de socio nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración y la suscripción de los certificados que correspondan, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia y no será susceptible de transferencia ni transmisión.

4.1.1.2. Contexto Administrativo

La Cooperativa Educadores de Chimborazo **no** cuenta con un manual o políticas ni procedimientos en captaciones, en el cual se puedan basar para realizar los procesos de captaciones, sin que se encuentren fijadas tasas y rangos para ofertar de manera ecúánime a todos los socios inversionistas por eso, es necesario contar con tasas para depósitos a plazo fijo pre establecidas y de este modo dejar de lado el empirismo y la costumbre.

4.1.1.3. Contexto Organizacional

En la parte operativa, la cooperativa Educadores de Chimborazo cuenta con una persona que cumple las funciones de Oficial de Captaciones y Cobranzas, él es el encargado de atraer los ahorros y las inversiones para la cooperativa, una dualidad especial, por la imagen que visualiza ante los clientes, como es que quien hace todas las acciones para cobrar una deuda en la organización trata de convencer a los socios que inviertan en productos financieros de la cooperativa, deberá ser por lo menos un oficial de crédito el que se encargue de captar inversiones, sino se tiene personal individual para estas acciones.

4.1.2. Análisis del comportamiento financiero

4.1.2.1. De los socios mediante la encuesta aplicada a los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo.

Conforme a lo determinado en la muestra, se procedió a aplicar la encuesta (Anexo No. 3) a 346 socios de la cooperativa de manera aleatoria, de lo cual se pudo obtener los siguientes resultados:

Edad del socio encuestado:

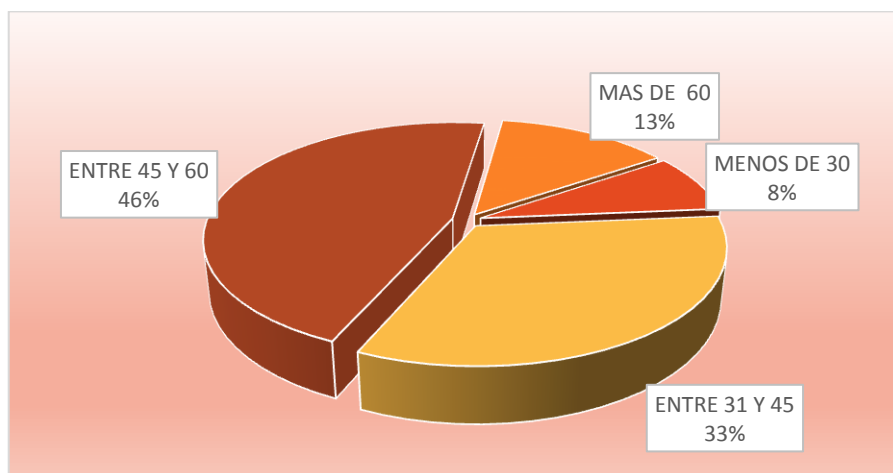
TABLA NO. 4.1: EDAD DE LOS SOCIOS

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
MENOS DE 30	28	8%
ENTRE 31 Y 45	114	33%
ENTRE 45 Y 60	158	46%
MAS DE 60	46	13%
TOTAL	346	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.1: EDAD DE LOS SOCIOS



Fuente: Tabla 4.1

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los socios de la cooperativa se encuentran en una edad de 45 a 60 años de edad con un 46%, mientras que con el 33% de socios que se encuentran entre los 31 y 45 años, pudiendo evidenciar que la mayoría de socios se encuentran ubicados en estos dos rangos de edades.

✚ Sexo del socio

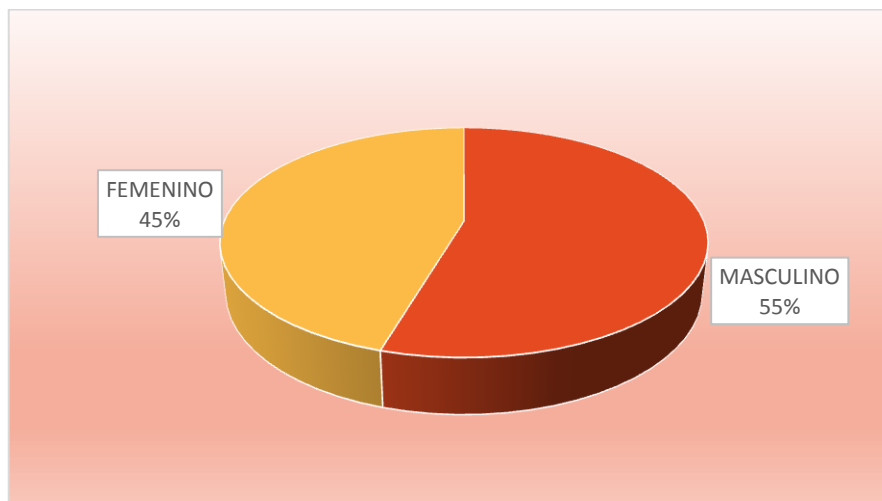
TABLA No. 4.2: SEXO DE LOS SOCIOS

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
MASCULINO	189	55%
FEMENINO	157	45%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA No. 4.2: SEXO DE LOS SOCIOS



Fuente: Tabla 4.2

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los socios de la cooperativa son de sexo masculino, seguido de un grupo también preponderante de mujeres, llegando a determinar que existe un número casi equitativo entre ambos sexos.

🚩 Ocupación del encuestado

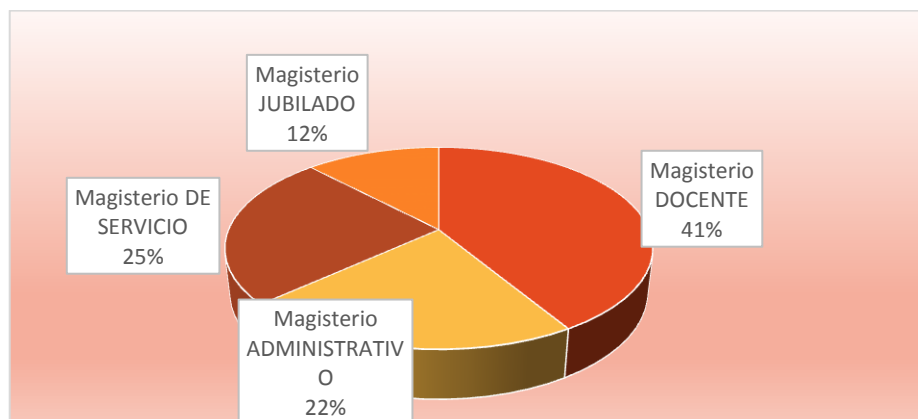
TABLA No. 4.3: OCUPACIÓN DE LOS SOCIOS

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
Magisterio DOCENTE	143	41%
Magisterio ADMINISTRATIVO	76	22%
Magisterio DE SERVICIO	85	25%
Magisterio JUBILADO	42	12%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA No. 2.3: OCUPACIÓN DE LOS SOCIOS



Fuente: Tabla 4.3

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

Conforme los resultados obtenidos en lo relacionado con la ocupación de los asociados, se puede observar que la mayoría de los socios de la cooperativa pertenecen al magisterio en calidad de docentes, mientras que el personal de servicios como los administrativos tienden a ser similares; los jubilados se encuentran en un grupo más reducido pero significativo como mercado para captar los recursos deseados.

1) ¿Conoce usted los beneficios o servicios que ofrece la CACECH a sus asociados?

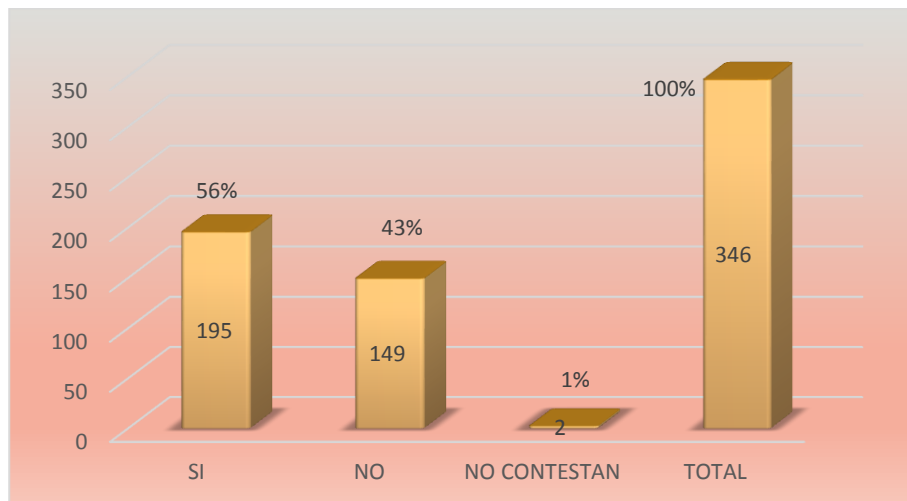
TABLA No. 4.4: CONOCE LOS BENEFICIOS O SERVICIOS QUE OFRECE

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	195	56%
NO	149	43%
NO CONTESTAN	2	1%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA No. 4.4: CONOCE LOS BENEFICIOS O SERVICIOS QUE OFRECE



Fuente: Tabla 4.4

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

El porcentaje de socios que conocen los beneficios que ofrece la Cooperativa es del 56%, afirmándonos el 43% que desconocen los mismo, lo cual nos da una pauta de la falta de información y comunicación a éstos, lo cual si bien es cierto es una debilidad, al mismo tiempo es una gran oportunidad para hacerlos conocer y atraerlos a que se hagan beneficiarios de los beneficios que se ofrece y al mismo tiempo transacciones con mayor frecuencia en la Cooperativa.

2) ¿Qué opinión tiene usted respecto a los servicios que oferta la CACECH?

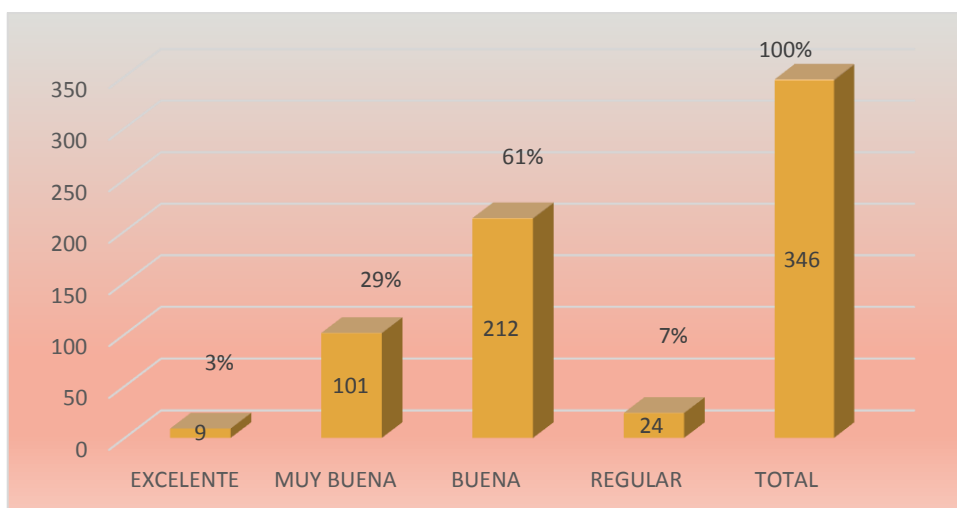
TABLA NO. 4.5: OPINIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	9	3%
MUY BUENA	101	29%
BUENA	212	61%
REGULAR	24	7%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.5: OPINIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS



Fuente: Tabla 4.5

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

Los servicios que ofrece la cooperativa según la percepción de los socios es buena, mientras que si revisamos la excelencia como máximo referente del servicio se puede observar que es bajo, en tanto que el 29% opina que es muy buena, lo cual nos deja ver que si existe algo de insatisfacción en los servicios que ofrece, que podría incluso relacionarse a la pregunta anterior es decir por desconocimiento de los mismos.

3) ¿Considera que un análisis organizacional de la institución ayudará a establecer lo positivo y negativo de la cooperativa?

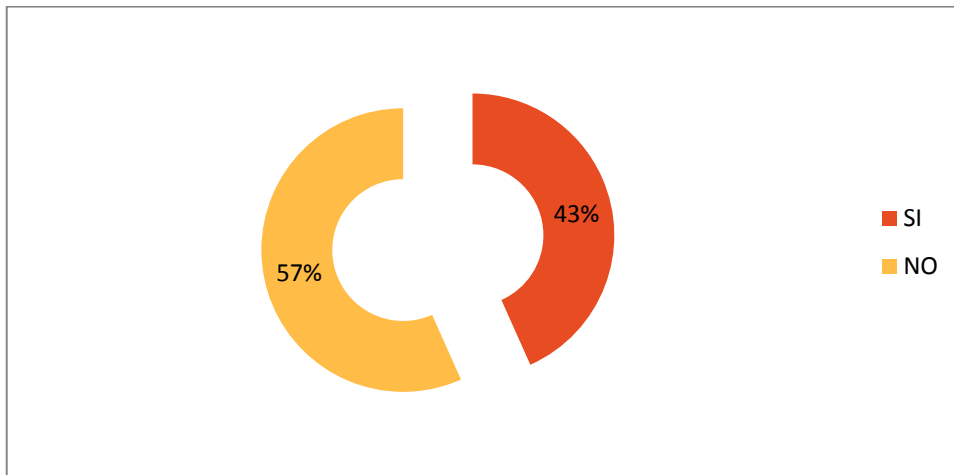
TABLA No 4.6: ANÁLISIS ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	151	43%
NO	195	56%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA No. 4.6: ANÁLISIS ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA



Fuente: Tabla 4.6

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

Un poco más de la mitad de socios de la cooperativa considera que no es necesario un análisis de sobre el contexto administrativo y organizacional de la cooperativa con el objeto de determinar lo positivo y negativo de la misma, un grupo menor si lo considera necesario.

4) ¿A usted le gustaría invertir o ahorrar en la cooperativa?

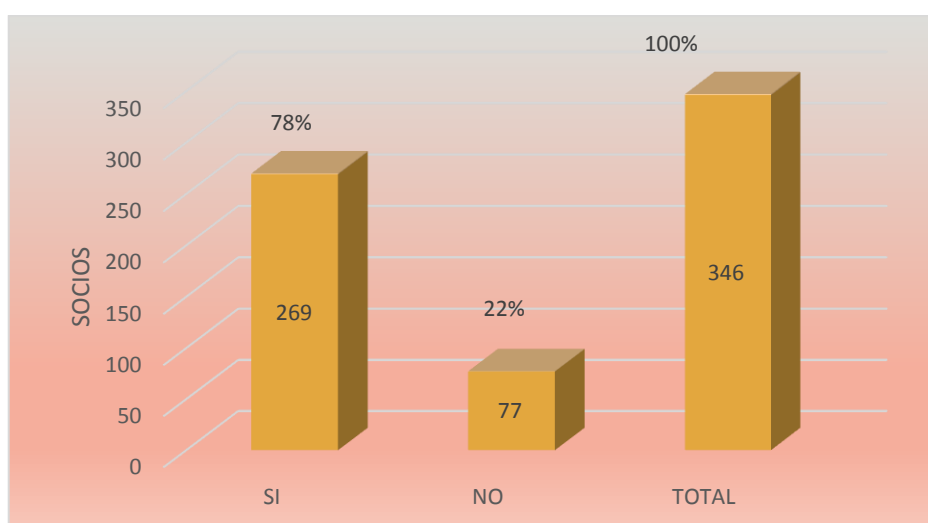
TABLA NO. 4.7: LE GUSTARÍA INVERTIR O AHORRAR EN LA COOPERATIVA

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	269	78%
NO	77	22%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.7: LE GUSTARÍA INVERTIR O AHORRAR EN LA COOPERATIVA



Fuente: Tabla 4.7

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los socios de la cooperativa le gustaría invertir o ahorrar en la cooperativa, el 78 % es un porcentaje bastante atractivo, ante el que una adecuada visión y trabajo, se lograría el objetivo deseado. Como es concretar la mayoría de captaciones posibles.

5) ¿Creé usted que es necesario conocer el comportamiento financiero de los socios en cuanto a ahorros e inversiones?

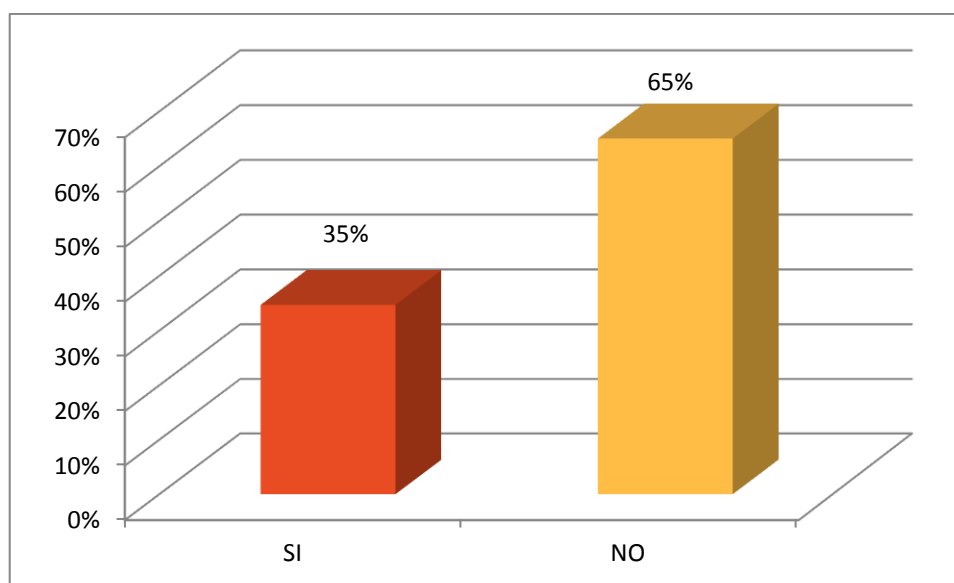
TABLA NO 4.8: CONOCIMIENTO SOBRE EL COMPORTAMIENTO FINANCIERO DE LOS SOCIOS

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	120	35%
NO	226	65%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.8: CONOCIMIENTO SOBRE EL COMPORTAMIENTO FINANCIERO DE LOS SOCIOS



Fuente: Tabla 4.8

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los socios de la cooperativa cree que no es necesario conocer el comportamiento financiero de los socios en cuanto a ahorros e inversiones; y a penas una tercera parte aproximadamente, consideran la importancia que tiene el conocerlo para poder orientarle de la mejor manera.

6) ¿Invertiría usted en capital social en la CACECH?

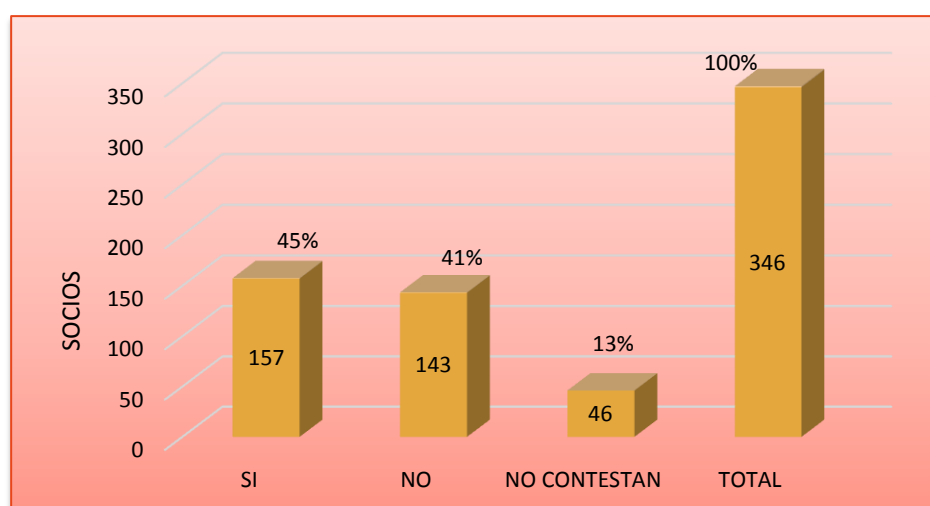
TABLA NO. 4.9: LE GUSTARÍA INVERTIR EN CAPITAL SOCIAL DE LA CACECH

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	157	45%
NO	143	41%
NO CONTESTAN	46	13%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.9: LE GUSTARÍA INVERTIR EN CAPITAL SOCIAL DE LA CACECH



:

Fuente: Tabla 4.9

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

Mediante la encuesta realizada a los socios de la Cooperativa, podemos mirar que el porcentaje que desearían invertir en capital social, si bien es cierto es superior, pues alcanza a un 45%, pues no supera ni el 50% de asociados.

7) ¿Conoce usted las tasas de interés que la cooperativa paga por sus inversiones?

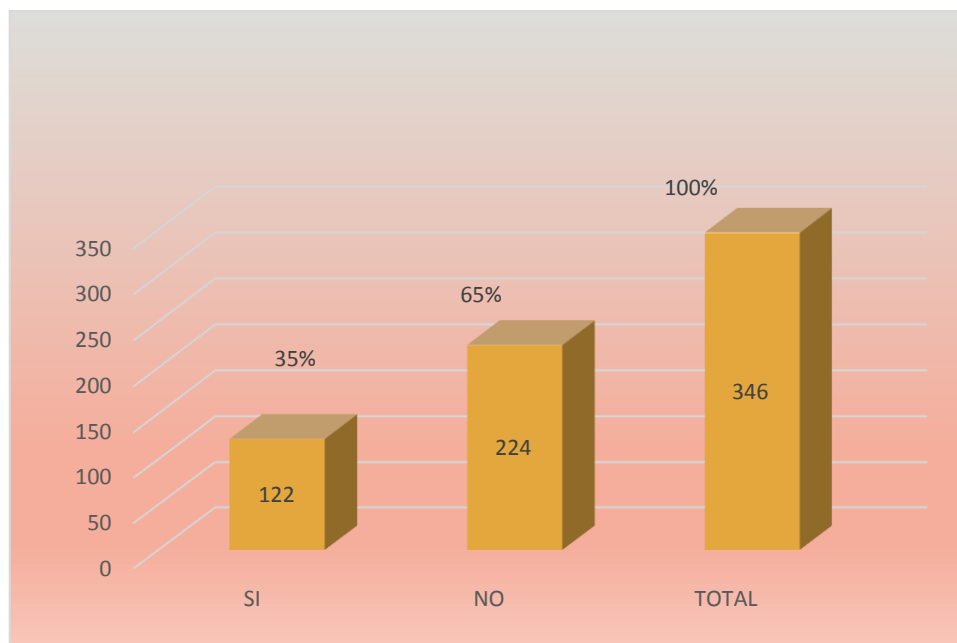
TABLA NO. 4.10: CONOCIMIENTO DE LAS TASAS DE INTERÉS

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	122	35%
NO	224	65%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.10: CONOCIMIENTO DE LAS TASAS DE INTERÉS



Fuente: Tabla 4.10

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

Ante esta pregunta realizada a los socios de la Cooperativa, es evidente el desconocimiento de las tasas de interés a las cuales se paga por sus pólizas de inversión, pues éste alcanza un 65% de desconocimiento.

8) ¿Mantiene su confianza en la cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo?

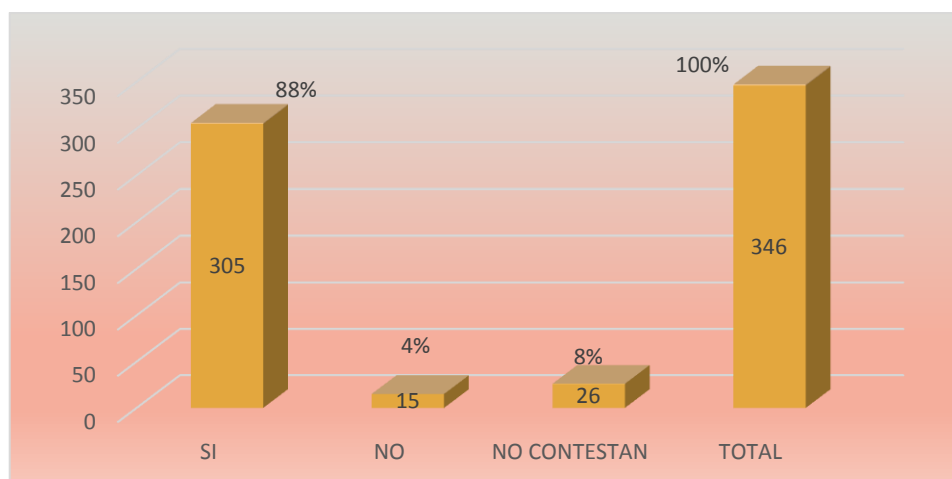
TABLA NO. 4.11: MANTIENE SU CONFIANZA EN LA COOPERATIVA

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	305	88%
NO	15	4%
NO CONTESTAN	26	8%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.11: MANTIENE SU CONFIANZA EN LA COOPERATIVA



Fuente: Tabla 4.11

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los socios de la cooperativa mantiene su confianza en la cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, teniendo un reducido grupo de socios que aún tienen dudas y el 8% que no contestaron la misma, esto demuestra que la cooperativa tiene una gran oportunidad para llegar con sus productos hacia su mercado, es decir ante el magisterio de la provincia.

9) ¿Considera que la cooperativa estimula a sus socios y clientes a ahorrar en la organización?

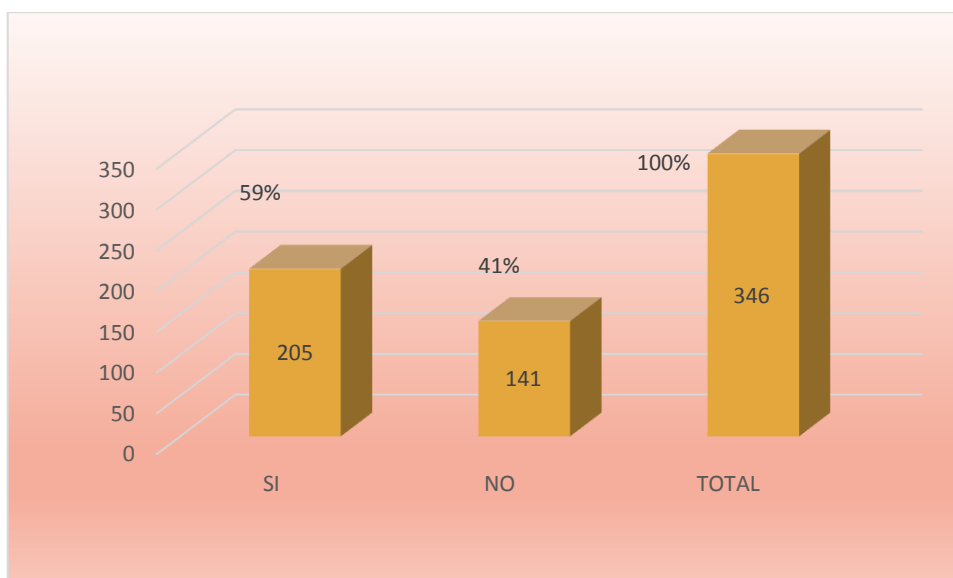
TABLA NO. 4.12: CONSIDERA QUE LA COOPERATIVA ESTIMULA A SUS SOCIOS

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	205	59%
NO	141	41%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.12: CONSIDERA QUE LA COOPERATIVA ESTIMULA A SUS SOCIOS



Fuente: Tabla 4.12

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los socios encuestados considera que la cooperativa estimula a sus socios y clientes a ahorrar en la organización, seguido de un grupo considerable que manifiesta lo contrario, lo cual evidencia la falta de acercamiento a sus socios para que conozcan de todos los estímulos que brinda la cooperativa, en caso de hacerlo.

10) ¿Le gustaría que los miembros de su familia se integren como socios de la cooperativa?

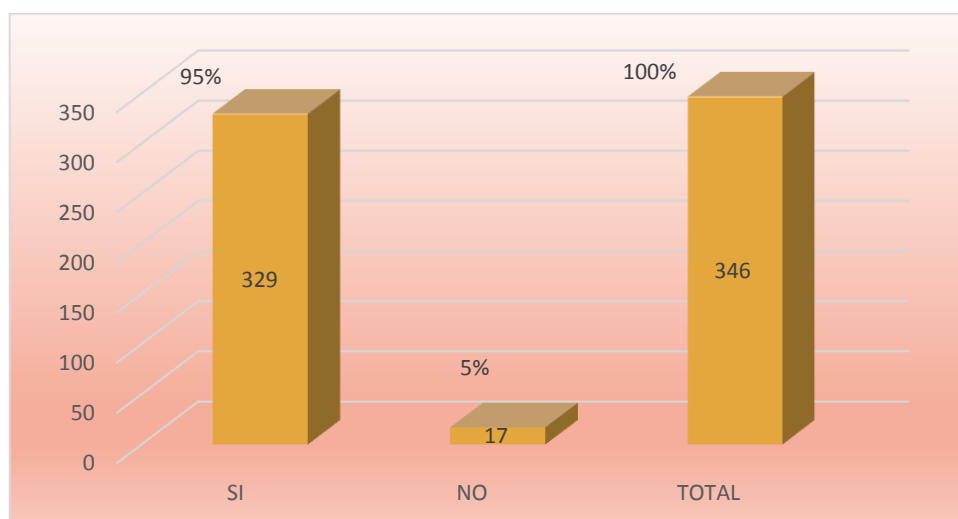
TABLA NO. 4.13: INTEGRACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA COMO SOCIOS

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	329	95%
NO	17	5%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.13: INTEGRACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA COMO SOCIOS



Fuente: Tabla 4.13

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

Casi en su totalidad los socios manifiestan que les gustaría que los miembros de su familia se integren como socios de la cooperativa, lo cual hasta la presente fecha aún no se ha podido realizarlo teniendo en cuenta que es una cooperativa de tipo cerrada. Es decir solo para el sector del magisterio de la provincia.

11. ¿Por qué medio de comunicación usted se informa sobre los servicios y beneficios que ofrece la Cooperativa?

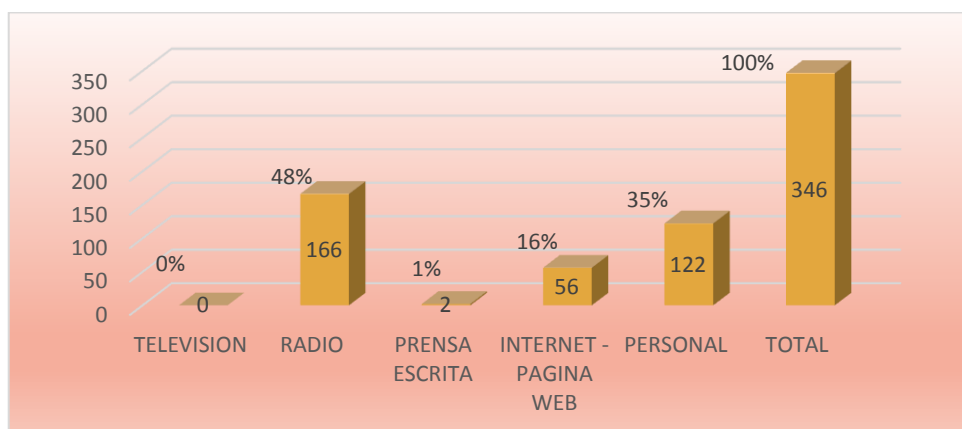
TABLA NO. 4.14: MEDIOS DE COMUNICACIÓN POR EL CUAL SE INFORMA

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
TELEVISION	0	0%
RADIO	166	48%
PRENSA ESCRITA	2	1%
INTERNET - PAGINA WEB	56	16%
PERSONAL	122	35%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.14: MEDIOS DE COMUNICACIÓN POR EL CUAL SE INFORMA



Fuente: Tabla 4.14

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los socios de la cooperativa manifiestan que el medio de comunicación por el cual se informa sobre los servicios y beneficios que ofrece la Cooperativa es la Radio, seguido de un grupo amplio que manifiesta que se informa a través del personal de la institución. Es preciso recalcar que la entidad mantiene un programa radial los días sábado, en el cual se les intenta mantener informado a los señores socios de la entidad.

4.2.2.2. Resultados de la entrevista a los directivos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo.

1) ¿Conoce usted los beneficios o servicios que ofrece la CACECH a sus asociados?

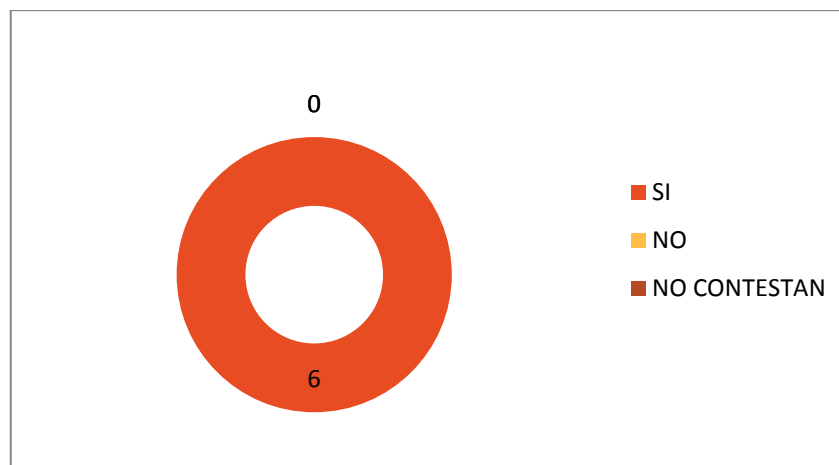
TABLA NO. 4.15: CONOCE LOS BENEFICIOS O SERVICIOS QUE OFRECE LA CACECH

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
NO CONTESTAN	0	
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a Directivos

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.15: CONOCE LOS BENEFICIOS QUE OFRECE LA CACECH



Fuente: Tabla 4.15

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación

En su totalidad los directivos conocen los beneficios o servicios que ofrece la CACECH a sus asociados.

2) ¿Qué opinión tiene usted respecto a los servicios que oferta la CACECH?

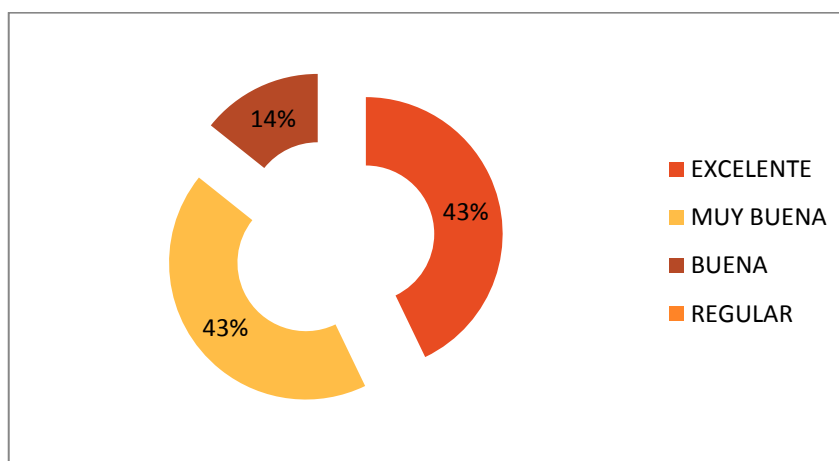
TABLA NO. 4.16: OPINIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE OFERTA LA CACECH

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	3	50%
MUY BUENA	3	50%
BUENA	0	0%
REGULAR	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a Directivos

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.16: OPINIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE OFERTA LA CACECH



Fuente: Tabla 4.16

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación

La mayoría de los directivos de la cooperativa considera que los servicios que oferta la CACECH son excelente y el restante 50% se identifica con que son muy buenos, es decir que su percepción al respecto es bastante aceptable.

3) ¿Considera que un análisis organizacional de la institución ayudará a establecer lo positivo y negativo de la cooperativa?

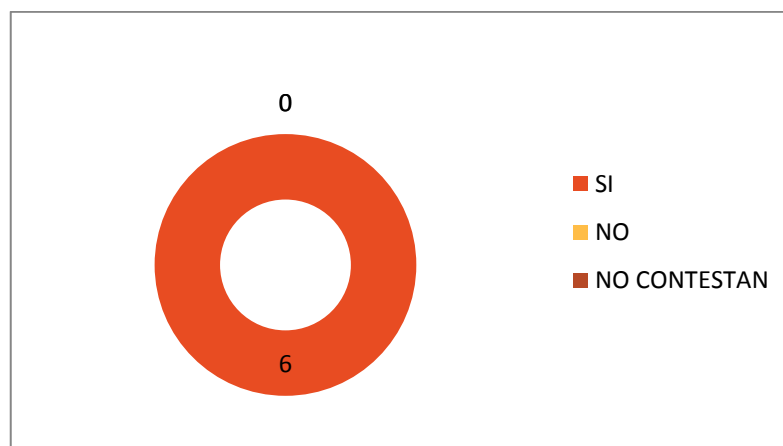
TABLA NO. 4.17: OPINIÓN DE UN ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
NO CONTESTAN	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a Directivos

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.17: OPINIÓN RESPECTO DE UN ANÁLISIS ORGANIZACIONAL



Fuente: Tabla 4.17

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación

En su totalidad los directivos consideran que un análisis organizacional de la institución ayudará a establecer lo positivo y negativo de la cooperativa, lo cual evidencia su necesidad para que sus decisiones sean de manera más acertada y oportuna ante las circunstancias o posición en la que se encuentre la Cooperativa.

4) ¿Creé Usted que es necesario conocer el comportamiento financiero de los socios en cuanto a ahorros e inversiones?

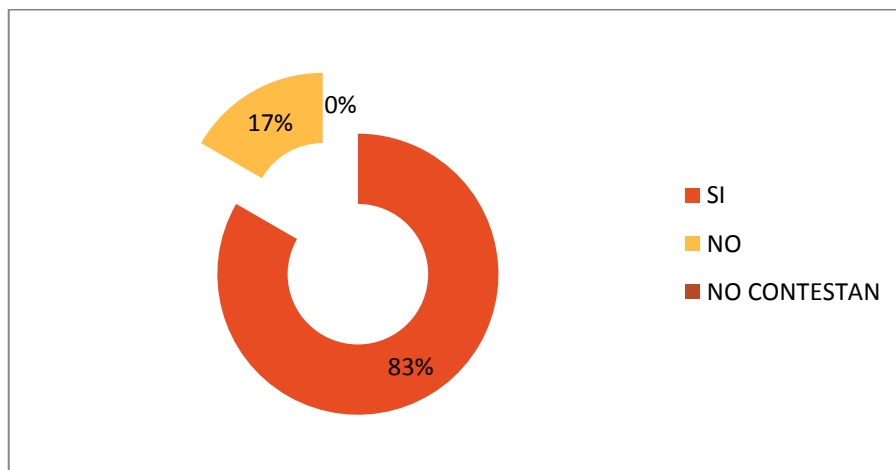
TABLA NO. 4.18: COMPORTAMIENTO FINANCIERO DE LOS SOCIOS EN CUANTO A AHORROS E INVERSIONES

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
NO CONTESTAN	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a Directivos

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.18: COMPORTAMIENTO FINANCIERO DE LOS SOCIOS EN CUANTO A AHORROS E INVERSIONES



Fuente: Tabla 4.18

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación

La mayoría de los directivos (un 83%) considera la importancia de conocer el comportamiento financiero de los socios en cuanto a ahorros e inversiones que los socios mantienen en la Cooperativa.

5) ¿Considera que la cooperativa estimula a sus socios y clientes a ahorrar en la organización?

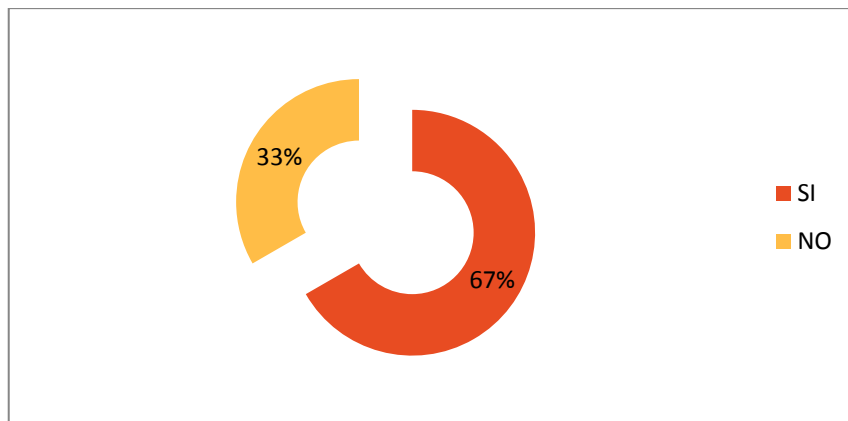
TABLA NO. 4.19: ESTIMULA A SUS SOCIOS Y CLIENTES A AHORRAR EN LA ORGANIZACIÓN

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a Directivos

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.19: ESTIMULA A SUS SOCIOS Y CLIENTES A AHORRAR EN LA ORGANIZACIÓN



Fuente: Tabla 4.19

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación

La mayoría de Directivos encuestados considera que la cooperativa estimula a sus socios y clientes a ahorrar en la organización, seguido de un grupo considerable que manifiesta lo contrario, lo cual evidencia la falta de acercamiento a sus socios para que conozcan de todos los estímulos que brinda la cooperativa, en caso de hacerlo.

6) ¿Le gustaría que los miembros de las familias de asociados se integren como socios de la cooperativa?

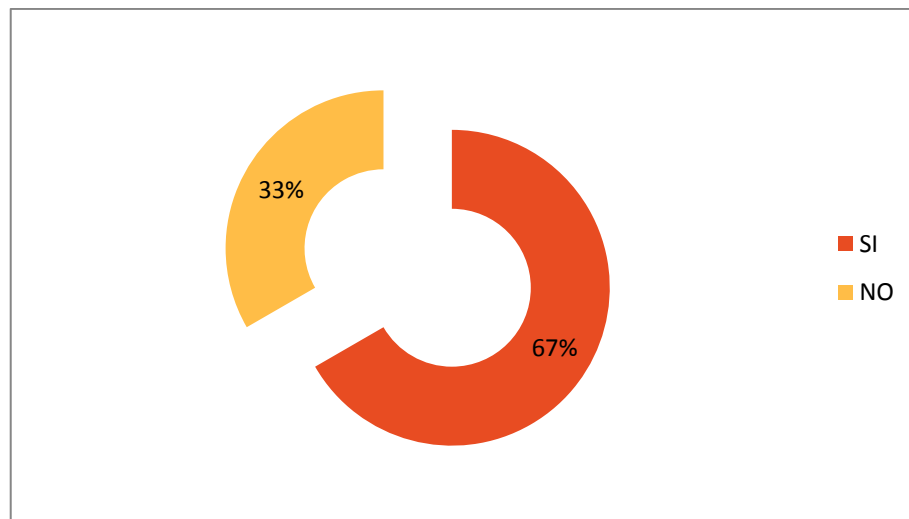
TABLA NO. 4.20: MIEMBROS DE LAS FAMILIAS DE ASOCIADOS COMO SOCIOS DE LA COOPERATIVA

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta a Directivos

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.20: MIEMBROS DE LAS FAMILIAS DE ASOCIADOS COMO SOCIOS DE LA COOPERATIVA



Fuente: Tabla 4.20

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación

Un 67% de directivos encuestados manifiestan que les gustaría que los miembros de su familia se integren como socios de la cooperativa, lo cual hasta la presente fecha aún no se ha podido realizarlo teniendo en cuenta que es una cooperativa de tipo cerrada. Es decir solo para el sector del magisterio de la provincia.

4.1.3. Análisis del comportamiento financiero en función a los datos obtenidos en los estados financieros de la entidad.

Para realizar un adecuado análisis del comportamiento financiero de los socios de la Cooperativa Educadores de Chimborazo, se procede a realizar un análisis, vertical e indicadores de modo general, y particularizando lo referente a captaciones.

4.1.3.1. Análisis Vertical Balance General

TABLA NO. 4.21: ANÁLISIS VERTICAL - BALANCEA GENERAL 2013

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.			
BALANCE GENERAL			
EJERCICIO 2013			
		2013	%
	ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES	\$ 2.149.688,03	10,24
1101	Caja	\$ 195.091,19	0,93
110105	EFFECTIVO	\$ 194.891,19	0,93
11010505	Caja	\$ 150.421,19	0,72
11010510	Caja cajero automático	\$ 44.470,00	0,21
11010515	Fondo caja judicial	\$ -	0,00
110110	Caja chica	\$ 200,00	0,00
11011010	Caja Chica	\$ 200,00	0,00
1103	Bancos y otras instituciones financieras	\$ 1.954.596,84	9,31
110305	Banco central del Ecuador	\$ 545.752,16	2,60
11030505	C. Cte. Banco Central del Ecuador 79	\$ 545.752,16	2,60
110310	Bancos e instituciones financieras	\$ 1.408.844,68	6,71
11031010	Banco de Guayaquil Cta. 690593-5	\$ 427.443,95	2,04
11031040	Banco Pichincha Cta cte. 333422	\$ 141.729,00	0,68
11031045	Banco del Austro Cuenta Cte. 601	\$ 471.989,22	2,25
11031050	Banco Internacional	\$ 2.307,69	0,01
11031060	Cta Ahorro Financoop 001-01-000	\$ 365.374,82	1,74
1104	Efectos de cobro inmediato	\$ -	0,00
110405	Efectos de cobro inmediato	\$ -	0,00
11040505	Cheque País	\$ -	0,00
13	INVERSIONES	\$ -	0,00
1305	MANTENIDAS HASTA VENCIMIENTO ENTID	\$ -	0,00
130515	De 91 a 180 días	\$ -	0,00
13051505	Cooperativa Oscus	\$ -	0,00
14	CARTERA DE CREDITOS	\$ 17.125.127,75	81,57
1402	Cartera de créditos de consumo por v	\$ 17.007.959,36	81,02
140205	De 1 a 30 días	\$ 521.922,18	2,49
14020505	Préstamos Ordinarios	\$ 254.260,04	1,21
14020510	Préstamos de emergencia	\$ 98.548,64	0,47

14020515	Préstamos anticipos de sueldo	\$ 76.273,52	0,36
14020520	Crediflash	\$ 91.953,44	0,44
14020530	Credi confianza	\$ 886,54	0,00
140210	De 31 a 90 días	\$ 952.907,49	4,54
14021005	Préstamos Ordinarios	\$ 533.645,61	2,54
14021010	Préstamos de emergencia	\$ 197.804,56	0,94
14021015	Préstamos anticipos de sueldo	\$ 34.987,79	0,17
14021020	Crediflash	\$ 185.148,42	0,88
14021030	Credi confianza	\$ 1.321,11	0,01
140215	De 91 a 180 días	\$ 1.353.369,60	6,45
14021505	Préstamos Ordinarios	\$ 812.000,99	3,87
14021510	Préstamos de emergencia	\$ 260.318,35	1,24
14021520	Crediflash	\$ 279.862,48	1,33
14021530	Credi confianza	\$ 1.187,78	0,01
140220	De 181 a 360 días	\$ 2.495.875,79	11,89
14022005	Préstamos Ordinarios	\$ 1.622.787,31	7,73
14022010	Préstamos de emergencia	\$ 356.499,81	1,70
14022020	Crediflash	\$ 516.472,80	2,46
14022030	Credi confianza	\$ 115,87	0,00
140225	De más de 360 días	\$ 11.683.884,30	55,66
14022505	Préstamos Ordinarios	\$ 9.503.959,10	45,27
14022510	Préstamos de emergencia	\$ 107.666,58	0,51
14022520	Crediflash	\$ 2.072.258,62	9,87
1426	Cartera de créditos de consumo por n	\$ 282.562,64	1,35
142605	De 1 a 30 días	\$ 18.029,60	0,09
14260505	Préstamos Ordinarios	\$ 8.387,21	0,04
14260510	Préstamos de emergencia	\$ 2.773,80	0,01
14260520	Crediflash	\$ 6.636,81	0,03
14260530	Credi confianza	\$ 231,78	0,00
142610	De 31 a 90 días	\$ 17.463,39	0,08
14261005	Préstamos Ordinarios	\$ 8.435,27	0,04
14261010	Préstamos de emergencia	\$ 2.218,99	0,01
14261020	Crediflash	\$ 6.577,35	0,03
14261030	Credi confianza	\$ 231,78	0,00
142615	De 91 a 180 días	\$ 23.744,56	0,11
14261505	Préstamos Ordinarios	\$ 12.745,73	0,06
14261510	Préstamos de emergencia	\$ 1.934,60	0,01
14261520	Crediflash	\$ 8.948,36	0,04
14261530	Credi confianza	\$ 115,87	0,00
142620	De 181 a 360 días	\$ 42.377,58	0,20
14262005	Préstamos Ordinarios	\$ 25.841,80	0,12
14262010	Préstamos de emergencia	\$ 2.577,60	0,01
14262020	Crediflash	\$ 13.958,18	0,07
142625	De más de 360 días	\$ 180.947,61	0,86
14262505	Préstamos Ordinarios	\$ 125.315,30	0,60
14262510	Préstamos de emergencia	\$ 513,37	0,00
14262520	Crediflash	\$ 55.118,94	0,26
1450	Cartera de créditos de consumo vencido	\$ 4.404,55	0,02
145005	De 1 a 30 días	\$ -	0,00
14500505	Préstamos Ordinarios	\$ -	0,00
14500510	Préstamos de emergencia	\$ -	0,00
14500515	Préstamos de anticipos de sueldos	\$ -	0,00
14500520	Crediflash	\$ -	0,00
145010	De 31 a 90 días	\$ 16.826,97	0,08
14501005	Préstamos Ordinarios	\$ 7.426,07	0,04

14501010	Préstamos de emergencia	\$ 2.853,62	0,01
14501015	Prestamos de anticipos de sueldos	\$ 208,60	0,00
14501020	Crediflash	\$ 6.106,90	0,03
14501030	Credi confianza	\$ 231,78	0,00
145015	De 91 a 180 días	\$ 14.826,88	0,07
14501505	Préstamos Ordinarios	\$ 6.058,69	0,03
14501510	Préstamos de emergencia	\$ 2.950,14	0,01
14501515	Prestamos de anticipos de sueldos	\$ -	0,00
14501520	Crediflash	\$ 5.470,38	0,03
14501530	Credi confianza	\$ 347,67	0,00
145020	De 181 a 270 días	\$ 7.012,44	0,03
14502005	Préstamos Ordinarios	\$ 1.362,79	0,01
14502010	Préstamos de emergencia	\$ 1.751,39	0,01
14502015	Prestamos de anticipos de sueldos	\$ -	0,00
14502020	Crediflash	\$ 3.666,48	0,02
14502030	Credi confianza	\$ 231,78	0,00
145025	De más de 270 días	\$ 5.374,26	0,03
14502505	Préstamos Ordinarios	\$ 304,21	0,00
14502510	Préstamos de emergencia	\$ 729,75	0,00
14502515	Prestamos de anticipos de sueldos	\$ 156,38	0,00
14502520	Crediflash	\$ 4.183,92	0,02
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	\$ (209.434,90)	(1,00)
149910	(Cartera de créditos de consumo)	\$ (209.434,90)	(1,00)
14991005	(Cartea de créditos de consumo)	\$ (209.434,90)	(1,00)
16	CUENTAS POR COBRAR	\$ 826.775,29	3,94
1602	Intereses por cobrar inversiones	\$ -	0,00
160215	Mantenidas hasta el vencimiento	\$ -	0,00
16021505	Cooperativa Oscus	\$ -	0,00
1603	Intereses por cobrar de cartera de c.	\$ 153.358,87	0,73
160310	Cartera de créditos de consumo	\$ 153.358,87	0,73
16031005	Préstamos Ordinarios	\$ 112.121,72	0,53
16031010	Préstamos de emergencia	\$ 10.214,86	0,05
16031015	Préstamos anticipos de sueldo	\$ 1.907,68	0,01
16031020	Crediflash	\$ 29.083,88	0,14
14031030	Credi confianza	\$ 30,73	0,00
1614	Pagos por cuenta de clientes	\$ 673.179,27	3,21
161420	Seguros	\$ 178.294,69	0,85
16142005	Seguro de vida socios	\$ 178.294,69	0,85
161430	Gastos judiciales	\$ -	0,00
16143005	Gastos judiciales	\$ -	0,00
161490	Otros	\$ 494.884,58	2,36
16149015	Cuentas por cobrar varios	\$ 1.051,08	0,01
16149050	Cuentas por cobrar socios de Cr	\$ 487.965,11	2,32
16149065	Cuentas por cobrar Banco Austro	\$ 5.868,39	0,03
16149070	Cuentas por cobrar BCE	\$ -	0,00
1690	Cuentas por cobrar varias	\$ 616,20	0,00
169015	CHEQUES PROTESTADOS Y RECHAZADOS	\$ -	0,00
16901510	Cheques rechazados	\$ -	0,00
169090	Otras	\$ 616,20	0,00
16909005	Cuentas por cobrar otras	\$ -	0,00
16909010	Cuentas por Cobrar directivos	\$ 616,20	0,00
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	\$ (379,05)	(0,00)
169910	(Provisión para otras cuentas por	\$ (379,05)	(0,00)
16991005	(Provisión para otras cuentas por	\$ (379,05)	(0,00)
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 746.881,35	3,56

1801	Terrenos	\$ 221.749,99	1,06
180105	Terrenos	\$ 221.749,99	1,06
18010505	Terrenos	\$ 221.749,99	1,06
1802	Edificios	\$ 467.531,77	2,23
180205	Edificios	\$ 467.531,77	2,23
18020505	Edificios	\$ 456.341,25	2,17
18020510	Bóvedas y Nichos	\$ 11.190,52	0,05
1803	Construcciones y remodelaciones en c	\$ 66.504,73	0,32
180305	Construcciones y remodelaciones	\$ 66.504,73	0,32
18030505	Construcciones y remodelaciones	\$ 66.504,73	0,32
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	\$ 85.519,08	0,41
180505	Muebles, enseres y equipos de oficina	\$ 85.519,08	0,41
18050505	Equipos de oficina	\$ 36.980,09	0,18
18050510	Equipos de oficina	\$ 48.538,99	0,23
1806	Equipos de computación	\$ 68.515,69	0,33
180605	Equipos de computación	\$ 68.515,69	0,33
18060505	Equipos de computación	\$ 68.515,69	0,33
1807	Unidades de transporte	\$ 1.100,00	0,01
180705	Unidades de transporte	\$ 1.100,00	0,01
18070505	Motocicletas	\$ 1.100,00	0,01
1890	Otros	\$ 8.158,31	0,04
189005	otros	\$ 8.158,31	0,04
18900505	Biblioteca	\$ 1.923,33	0,01
18900520	Equipos de seguridad	\$ 6.234,98	0,03
1899	(Depreciación acumulada)	\$ (172.198,22)	(0,82)
189905	(Edificios)	\$ (78.071,62)	(0,37)
18990505	(Edificios)	\$ (78.071,62)	(0,37)
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	\$ (43.549,72)	(0,21)
18991505	(Equipos de oficina)	\$ (16.574,41)	(0,08)
18991510	(Muebles de oficina)	\$ (23.230,62)	(0,11)
18991540	(Dep. sistema de seguridad)	\$ (3.744,69)	(0,02)
189920	(Equipos de computación)	\$ (49.862,06)	(0,24)
18992005	(Equipos de computación)	\$ (49.862,06)	(0,24)
189925	(Unidades de transporte)	\$ (714,82)	(0,00)
18992505	(Motocicletas)	\$ (714,82)	(0,00)
19	OTROS ACTIVOS	\$ 144.705,00	0,69
1901	Inversiones en acciones y participaciones	\$ 81.539,89	0,39
190110	En otras instituciones financieras	\$ 32.616,94	0,16
19011005	Proinco	\$ 1.095,27	0,01
19011010	Financoop	\$ 31.521,67	0,15
190125	En otros organismos de integración	\$ 48.922,95	0,23
19012505	UCACME	\$ 48.496,35	0,23
19012510	FECOAC	\$ 23,40	0,00
19012525	REFICH	\$ 403,20	0,00
1904	Gastos y pagos anticipados	\$ 7.323,04	0,03
190490	Otros	\$ 7.323,04	0,03
19049010	Seguros fidelidad	\$ 1.257,52	0,01
19049015	Seguros robos e incendios	\$ 5.647,72	0,03
19049035	Seguro equipo electrónico	\$ 317,48	0,00
19049040	Seguro de vehículos y motos	\$ 100,32	0,00
1905	Gastos diferidos	\$ 4.521,08	0,02
190520	Programas de computación	\$ 10.326,40	0,05
19052005	Programas de computación	\$ 10.326,40	0,05
190599	(Amortización acumulada gastos dif	\$ (5.805,32)	(0,03)
19059905	(Amortización acumulada	\$ (5.805,32)	(0,03)

1906	Materiales, mercaderías e insumos	\$ 24.527,37	0,12
190615	Proveeduría	\$ 24.527,37	0,12
19061505	Proveeduría	\$ 11.057,87	0,05
1990	Otros	\$ 13.469,50	0,06
199010	Otros impuestos	\$ 26.793,62	0,13
19901015	Retenciones en la fuente 2%	\$ 26.793,62	0,13
19901025	Retenciones en la fuente que nos	\$ 270,26	0,00
19901030	Anticipo impuesto a la renta	\$ 26.523,36	0,13
	TOTAL ACTIVO	20993177,42	100,00
	PASIVOS	\$ -	0,00
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	\$ (14.688.965,51)	69,97
2101	Depósitos a la vista	\$ (11.837.460,25)	56,39
210135	Depósitos de ahorro	\$ (11.837.190,25)	56,39
21013505	Depósito de ahorro cautivo (Acti)	\$ (9.261.316,33)	44,12
21013510	Depósito de ahorro cautivo (Inactiv)	\$ (5.932,36)	0,03
21013515	Depósitos de ahorro libre (Activ)	\$ (2.515.045,50)	11,98
21013520	Depósitos de ahorro Libre (Inacti)	\$ (12.939,89)	0,06
21013555	Depósito fondo de reserva (Activ)	\$ (38.060,65)	0,18
21013560	Depósito fondo de reserva (Inac)	\$ (3.895,52)	0,02
21013545	Depósitos Ahorro SPI (Activas)	\$ -	0,00
210140	Otros depósitos	\$ -	0,00
21014005	Depósitos a plazo vencidos	\$ -	0,00
210150	Depósitos por confirmar	\$ (270,00)	0,00
21015005	Depósitos por confirmar Ahorro a	\$ (270,00)	0,00
2103	Depósito a plazo	\$ (2.851.505,26)	13,58
210305	De 1 a 30 días	\$ (424.243,21)	2,02
21030505	De 1 a 30 días	\$ (424.243,21)	2,02
210310	De 31 a 90 días	\$ (873.553,95)	4,16
21031005	De 31 a 90 días	\$ (873.553,95)	4,16
210315	De 91 a 180 días	\$ (1.007.639,81)	4,80
21031505	De 91 a 180 días	\$ (1.007.639,81)	4,80
210320	De 181 a 360 días	\$ (477.609,16)	2,28
21032005	De 181 a 360 días	\$ (477.609,16)	2,28
210325	De más de 361 días	\$ (68.459,13)	0,33
21032505	De más de 361 días	\$ (68.459,13)	0,33
210330	Depósitos por confirmar	\$ -	0,00
21033005	Depósitos por confirmar inversion	\$ -	0,00
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	\$ -	0,00
210505	DEPÓSITOS AHORRO CAUTIVO	\$ -	0,00
21050505	Depósitos ahorros cautivos (Activas)	\$ -	0,00
21050510	Depósitos ahorros cautivos (Inactivas)	\$ -	0,00
210510	DEPOSITOS FONDOS DE RESERVA	\$ -	0,00
21051005	Depósitos fondos de reserva (Act)	\$ -	0,00
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	\$ (15.957,30)	0,08
2302	Giros, transferencias y cobranzas por	\$ (15.957,30)	0,08
230210	COBRANZAS	\$ (15.957,30)	0,08
23021005	CUENTAS POR PAGAR BANRED	\$ (15.900,71)	0,08
23021010	CUENTAS POR PAGAR VISA	\$ (56,59)	0,00
25	CUENTAS POR PAGAR	\$ (1.327.279,29)	6,32
2501	Intereses por pagar	\$ (56.282,81)	0,27
250105	Depósitos a la vista	\$ (1.297,99)	0,01
25010535	Depósitos Fondo de reserva (Acti)	\$ (1.297,99)	0,01
250115	Depósitos a plazo	\$ (52.604,46)	0,25
25011505	Depósitos a plazo	\$ (52.604,46)	0,25
250135	Obligaciones financieras	\$ (2.380,36)	0,01

25013505	Financoop	\$ (2.380,36)	0,01
250190	OTROS	\$ -	0,00
25019010	DEPÓSITOS FONDOS DE RESERVA	\$ -	0,00
2,502E+09	Depósitos fondos de reserva (Act	\$ -	0,00
2503	Obligaciones patronales	\$ (148.654,34)	0,71
250310	Beneficios sociales	\$ (73.188,55)	0,35
25031010	Jubilación patronal	\$ (59.071,24)	0,28
25031015	Jubilación por desahucio	\$ (14.117,31)	0,07
250315	Aporte al IESS	\$ (5.098,29)	0,02
25031505	Aportes al IESS	\$ (4.417,83)	0,02
25031510	Apt. Y Descuentos al IESS (P.Q)	\$ (680,46)	0,00
250320	Fondo de reserva IESS	\$ (1.316,52)	0,01
25032005	Fondo de reserva IESS	\$ (1.316,52)	0,01
250325	Participación a empleados	\$ (65.595,80)	0,31
25032505	Participación a empleados	\$ (65.595,80)	0,31
250390	Otras	\$ (3.455,18)	0,02
25039005	Décimo tercer sueldo	\$ (1.506,55)	0,01
25039010	Décimo cuarto sueldo	\$ (1.948,63)	0,01
2504	Retenciones	\$ (349.898,92)	1,67
250405	Retenciones fiscales	\$ (11.675,41)	0,06
25040505	IMPUESTO A LA RENTA	\$ (4.728,64)	0,02
2,504E+09	Ret. En la fuente 1%	\$ (224,46)	0,00
2,504E+09	Ret. En la fuente 2%	\$ (696,62)	0,00
2,504E+09	Ret. En la fuente 8%	\$ (2.548,10)	0,01
2,504E+09	Ret. En la fuente 10%	\$ (1.074,89)	0,01
2,504E+09	Ret. Impuesto relación Depen.	\$ (188,57)	0,00
25040525	RET. EN LA FUENTE IVA	\$ (6.916,77)	0,03
2,504E+09	Ret. Impuesto IVA 30%	\$ (136,89)	0,00
2,504E+09	Ret. Impuesto IVA 70%	\$ (1.094,77)	0,01
2,504E+09	Ret. Impuesto IVA 100%	\$ (5.685,11)	0,03
25040530	IVA COBRADO	\$ (30,00)	0,00
2,504E+09	Iva cobrado	\$ (30,00)	0,00
250490	Otras retenciones	\$ (338.223,51)	1,61
25049005	Seguro de desgravamen	\$ (338.223,51)	1,61
2505	Contribuciones, impuestos y multas	\$ (130.696,35)	0,62
250505	Impuesto a la renta	\$ (130.696,35)	0,62
25050505	Impuessto a la renta (prov. Fin de	\$ (130.696,35)	0,62
2511	Provisiones para aceptaciones y oper.	\$ (7.215,79)	0,03
251105	Provisiones para operaciones conti	\$ (7.215,79)	0,03
25110505	Provisiones para operaciones conti	\$ (7.215,79)	0,03
2590	Cuentas por pagar varias	\$ (634.531,08)	3,02
259015	Cheques girados no cobrados	\$ (1.500,16)	0,01
25901505	Cheques girados no cobrados	\$ (1.500,16)	0,01
259090	Otras cuentas por pagar	\$ (633.030,92)	3,02
25909003	SEGURO POR RIESGO CREDITICIO	\$ -	0,00

25909006	PROMOCION SOCIOS	\$ (8.920,00)	0,04
25909008	Ctas. Por pagar varios	\$ (97.048,31)	0,46
25909015	Dirección de Educ. Hispana	\$ (131,04)	0,00
25909016	Seguro de Ahorro programado soci	\$ (126,30)	0,00
25909018	Seguros	\$ (6.072,05)	0,03
25909019	Jara Seguridad JARASEG Cia. Ltda.	\$ (4.952,45)	0,02
25909021	Corp. Nacional de Telecomunicaciones	\$ (286,83)	0,00
25909022	Auditoría Externa	\$ (5.600,00)	0,03
25909026	Cierre de cuentas socios	\$ (2.209,47)	0,01
25909031	Cuentas por pagar Proinco	\$ (447.605,76)	2,13
25909033	Colegios	\$ (48.495,14)	0,23
25909034	Devoluciones de depósitos (no so	\$ (1.602,38)	0,01
		\$	
25909035	Transferencia SPI BCE	-	0,00
25909037	Empresa Eléctrica Riobamba S.A.	\$ (218,43)	0,00
25909039	Dietas Consejos y Representantes	\$ (9.762,76)	0,05
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ (799.843,72)	3,81
2602	OBLIGACIONES INSTITUCIONES FIN. PAIS	\$ -	0,00
260250	DE 1 A 30 DIAS DEL SECTOR FINANCIERO	\$ -	0,00
26025005	Financoop	\$ -	0,00
260255	De 31 a 90 días	\$ -	0,00
26025505	Financoop	\$ -	0,00
260260	DE 91 A 180 DÍAS DEL SECTOR POPULAR	\$ -	0,00
26026005	Financoop	\$ -	0,00
2604	Obligaciones con instituciones del s.	\$ (799.843,72)	3,81
260405	De 1 a 30 días	\$ (62.279,67)	0,30
26040505	Financoop	\$ (62.279,67)	0,30
260410	De 31 a 90 días	\$ (126.798,52)	0,60
26041005	Financoop	\$ (126.798,52)	0,60
260415	De 91 a 180 días	\$ (177.037,20)	0,84
26041505	Financoop	\$ (177.037,20)	0,84
260420	De 181 a 360 días	\$ (322.218,84)	1,53
26042005	Financoop	\$ (322.218,84)	1,53
260425	De más de 360 días	\$ (111.509,49)	0,53
26042505	Financoop	\$ (111.509,49)	0,53
29	OTROS PASIVOS	\$ (15,54)	0,00
2990	Otros	\$ (15,54)	0,00
299005	Sobrantes de caja	\$ (15,54)	0,00
29900505	Sobrantes de caja	\$ (15,54)	0,00
	TOTAL PASIVOS	\$ (16.832.061,36)	80,18
	PATRIMONIO		0,00
31	CAPITAL SOCIAL	\$ (2.782.691,65)	13,26
3103	Aportes de socios	\$ (2.782.691,65)	13,26
310305	Aportes de socios	\$ (2.782.691,65)	13,26
31030505	Aportes de socios Cert. Aportacion	\$ (2.769.737,99)	13,19
31030510	Aportes de socios Cert. Aportacion	\$ (12.953,66)	0,06
33	RESERVAS	\$ (513.030,63)	2,44
3301	Fondo irrepartible de reserva legal	\$ (329.999,56)	1,57
330105	Fondo irrepartible	\$ (324.469,90)	1,55
33010505	Fondo irrepartible de Reserva	\$ (284.278,19)	1,35
33010515	Fondo de previsión y Asistencia	\$ (40.191,71)	0,19
330110	Donaciones y legados	\$ (5.529,66)	0,03
33011005	Donaciones	\$ (5.529,66)	0,03

3303	Especiales	\$ (183.031,07)	0,87
330390	Otras	\$ (183.031,07)	0,87
33039005	Reserva de contingencias	\$ (14.761,51)	0,07
33039010	Reserva de capitalización	\$ (167.167,13)	0,80
33039015	Reserva de Educación	\$ (443,92)	0,00
33039020	Reserva Facultativa	\$ (658,51)	0,00
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	\$ (624.380,62)	2,97
3501	Superávit por valuación de propiedad	\$ (624.380,62)	2,97
350105	Superávit por valuación de propiedad	\$ (624.380,62)	2,97
35010505	Superávit por valuación de propiedad	\$ (624.380,62)	2,97
36	RESULTADOS	\$ (241.013,16)	1,15
3603	Utilidad o excedentes del ejercicio	\$ (241.013,16)	1,15
360305	Utilidad del ejercicio	\$ (241.013,16)	1,15
36030505	Utilidad del ejercicio	\$ (241.013,16)	1,15
	TOTAL PATRIMONIO	\$ (4.161.116,06)	19,82
	EXCEDENTE DEL PERIODO	\$ -	0,00
	TOTAL PASIVO & PATRIMONIO	\$ (20.993.177,42)	100,00

Fuente: Estados Financieros de la cooperativa

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación

La distribución de los Activos está conformada gran parte en Cartera de Créditos con el 77,28%, seguido de los Fondos Disponibles con el 15,90%, a continuación Propiedades y Equipo con el 3,53% , Cuentas por Cobrar por concepto de colocaciones con el 1,61% y Otros Activos con el 0,76%. Con todo lo anteriormente mencionado cabe recalcar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., está cumpliendo con su giro de negocio al captar recursos ajenos mismos que deben estar casi en su totalidad produciendo más dinero; es decir, al servicio del público por medio de créditos.

Es necesario aclarar que la Cooperativa solo dispone de un solo tipo de Cartera de Crédito, la de Consumo; es así que, del total de recursos que han sido destinados en la cartera de créditos, la mayor parte se encuentra concentrado en Cartera de Crédito de Consumo por vencer con un 75,58%, seguido por Cartera de Crédito de Consumo que no devenga interés con el 2,45% y la de Consumo vencida con un mínimo valor porcentual del 0,53%, por otro lado, las provisiones representan el 1,29%, todo esto en comparación con el total de Activos, por lo tanto se puede afirmar que la Cooperativa de

Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., en los dos años objeto de estudio posee un nivel alto de cartera sana.

Por lo anteriormente mencionado, se puede deducir que la Cooperativa tiene tanto cartera sana o productiva y cartera improductiva o castigada. La cartera productiva está representada por la cartera de crédito por vencer y supera el 90% del total de la cartera, tomando como referencia al total de la cartera como el 100%, la cartera improductiva comprende la cartera que no devenga interés y la vencida que representa aproximadamente el restante 10% del total de la cartera. En el grupo de los Pasivos, se tiene para el 2013 Obligaciones con el Público tanto a corto plazo como a largo plazo con el 56,39% y 13,58% respectivamente, depósitos restringidos con el 41,03%, posee obligaciones inmediatas que representan el 0,06%, las Cuentas por Pagar representan el 4,80% y las obligaciones financieras representan el 0,44%. Cada una de las cuentas mencionadas anteriormente, éstas están valoradas porcentualmente en comparación con el total de Pasivos y Patrimonio.

El total de pasivos está representado por el 77,15% y el Patrimonio representa el restante valor porcentual del 22,85% del total de Pasivos y Patrimonio. En el Patrimonio, se puede destacar el incremento del Capital Social que representa el 14,82% y el restante porcentaje del 8,03% que complementa al valor total de los Pasivos representa a las cuentas de reservas, superávit por valuaciones y resultados. La cuenta de Resultados representa el 1,64%.

4.1.3.2. Indicadores Financieros

a) Índices de Rentabilidad

- **Rentabilidad sobre el Patrimonio**

$$\text{Rentabilidad sobre el Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

TABLA NO. 4.22: RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO

	2013
Resultados del Ejercicio	241.013,16
Patrimonio	4.161.116,06
Rentabilidad sobre el Patrimonio en %	5,79

Fuente: Estados Financieros de la cooperativa

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

La rentabilidad sobre el Patrimonio que presenta la Cooperativa es de 5,79% en el 2013, el porcentaje es aceptable, tomando en cuenta que este índice mientras más alto es mejor para la institución.

- **Rentabilidad sobre el Activo**

$$\text{Rentabilidad sobre el Activo} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}} * 100$$

TABLA NO. 4.23: RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO

	2013
Resultados del Ejercicio	241.013,16
Activo Total	21.533.254,40
Rentabilidad sobre el Activo en %	1,12

Fuente: Estados Financieros de la cooperativa

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

La rentabilidad sobre los activos presenta el 1,12% en el 2013, lo aceptable según los índices comparables es que este sea mayor al 1%, por lo que sí es aceptable, este índice mientras más alto es mejor para la institución, por lo tanto la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., cumple satisfactoriamente con este indicador.

b) Índices de Liquidez

- **Liquidez Ampliada**

$$\text{Liquidez Ampliada} = \frac{\text{Fondos Disponibles} + \text{Inversiones}}{\text{Depósitos de Corto Plazo}} * 100$$

TABLA NO. 4.24: LIQUIDEZ AMPLIADA

	2013
Fondos Disponibles	2.149.688,03
Inversiones	0,00
Depósitos de Corto Plazo	11.837.460,25
Liquidez Ampliada en %	18,16

Fuente: Estados Financieros de la cooperativa

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

El Índice de Liquidez Ampliada que presenta la Cooperativa es del 18,16% en el 2013, siendo el ideal superior al 50%, por lo que la Cooperativa no cumple en el primer año mientras que cumple satisfactoriamente con este índice en el segundo año objeto de estudio.

- **Liquidez Estructural**

Liquidez Estructural

$$= \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Depósitos a la vista} + \text{Depósitos a plazo} + \text{Obligaciones Financieras} + \text{Fondos en Administración}} * 100$$

TABLA No. 4.25: LIQUIDEZ ESTRUCTURAL

	2013
Fondos Disponibles	2.149.688,03
Depósitos a la vista	11.837.460,25
Depósitos a plazo	2.851.505,26
Obligaciones Financieras	799.843,72
Fondos en Administración	0,00
Liquidez Estructural en %	13,88

Fuente: Estados Financieros de la cooperativa

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

El Índice de Liquidez Estructural que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., es del 13,88% en el 2013, siendo el comparable igual o superior al 14%, por lo que se puede decir que la Cooperativa mantiene un valor aproximado a lo recomendable en este año.

c) Índices de Riesgo Crediticio

- **Riesgo Crediticio-Cartera en Mora**

$$\text{Índice de Riesgo Crediticio} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}} * 100$$

TABLA No. 4.26: RIESGO CREDITICIO (CARTERA EN MORA)

	2013
Cartera vencida	115.053,57
Cartera total	16.639.851,09
Riesgo Crediticio (Cartera en mora) en %	0,69

Fuente: Estados Financieros de la cooperativa

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Lo que significa que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., tiene un índice de riesgo crediticio aceptable, debido a que un porcentaje igual o inferior al 1% es lo recomendable para el caso de este índice.

- **Riesgo Crediticio- Morosidad Ampliada**

Índice de Riesgo Crediticio (Morosidad Ampliada)

$$= \frac{\text{Cartera Vencida} + \text{Cartera que no devenga interés}}{\text{Cartera Total}} * 100$$

TABLA NO. 4.27: RIESGO CREDITICIO (MOROSIDAD AMPLIADA)

	2013
Cartera vencida	115.053,57
Cartera que no devenga interés	528.233,51
Cartera total	16.639.851,09
Riesgo Crediticio (Morosidad Ampliada) en %	3,87

Fuente: Estados Financieros de la cooperativa

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

El índice de morosidad ampliada que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., es del 3.87% en el 2013, siendo superior al índice comparable que se encuentra igual o inferior al 3%.

d) Tipos de Crédito en la Cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., en su cartera de crédito año 2013 dispone de Crédito de Consumo, dividida en préstamos ordinarios, prestamos de emergencia, anticipos de sueldos.

Los Créditos de Consumo son créditos de consumo los otorgados por la Cooperativa a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

✓ **Estructura y análisis de la Cartera de Crédito**

En cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., la estructura de la Cartera de Crédito, está regulada en base a lo que establece el Catálogo Único de Cuentas (CUC) emitido por el Ministerio de Economía Popular y Solidaria, que considera los siguientes rubros:

- **Cartera por Vencer.-** Corresponde a todas las operaciones de crédito que se encuentran al día en sus obligaciones con la Cooperativa.
- **Cartera Vencida.-** Corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los clientes de la Cooperativa.
- **Cartera que no devenga interés.-** Corresponde al valor de toda clase de créditos que por mantener valores, cuotas o dividendos vencidos, dejan de devengar intereses e ingresos.

La Cartera de Crédito en relación al Activo Total

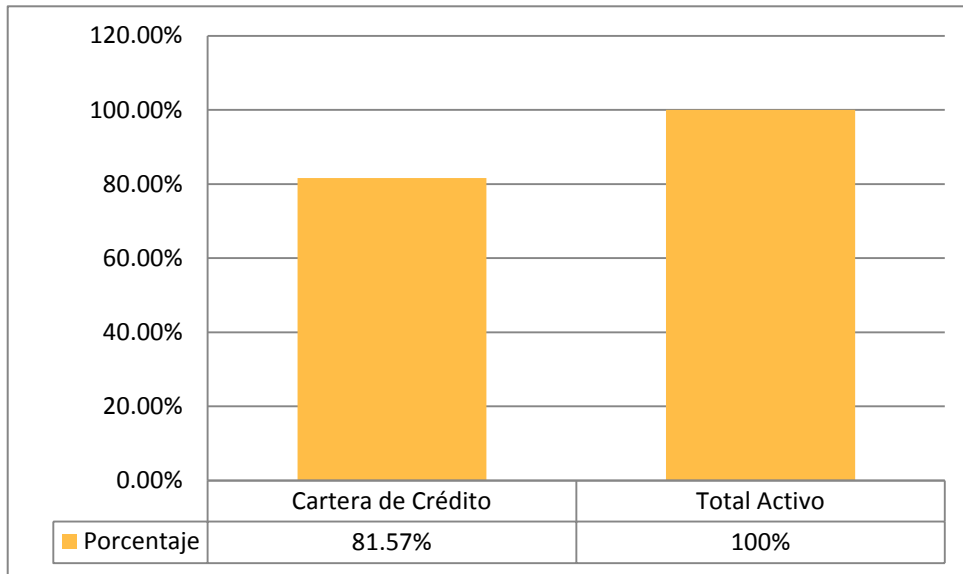
TABLA NO. 4.28: CARTERA DE CREDITO – ACTIVO TOTAL 2013

Año 2013	Porcentaje
Cartera de Crédito	81,57%
Total Activo	100%

Fuente: Estados Financieros de la cooperativa

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.21: CARTERA DE CREDITO – ACTIVO TOTAL 2013



Fuente: Cuadro N. 4.28

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

La cartera de créditos de la Cooperativa, mantiene una tendencia de crecimiento positivo. Al 31 de diciembre del 2013 la cartera bruta se ubicó en los \$ 17.125.127,75 lo que significa un 81,57% de la composición del Total de los Activos que son \$ 21.533.254,40.

✓ **Distribución de la Cartera de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.**

Cabe mencionar que la Cooperativa, dentro de su Cartera de Crédito, posee únicamente la de Consumo, misma que se encuentra distribuida de la siguiente manera:

TABLA NO. 4.29: CARTERA DE CREDITO 2013

	Valor Absoluto	Valor Relativo
	2013	
Cartera de Crédito de Consumo	\$ 17.125.127,75	100,00
Por vencer	\$ 17.007.959,36	99,32
Que no devenga Interés	\$ 282.562,64	1,65
Vencida	\$ 4.404,55	0,03
Provisiones	\$ (209.434,90)	-1,22

Fuente: Estados Financieros de la cooperativa

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Del saldo de cartera, el 99,32% se clasifica como cartera de consumo por vencer para el 2013; el 1,65% como cartera de consumo que no devenga interés para el primer año, el 0,03% y las provisiones equivalentes a un valor negativo de 1,22.

La cartera de crédito por vencer, denominada también cartera sana, es aquella que aún no ha entrado a un periodo de morosidad, es decir aquí se contabiliza los créditos cuyo plazo no ha vencido. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., la cartera de crédito vigente al 31-12-2013, suma USD 17.007.959,36.

La cartera de crédito que no devenga interés, es aquella que ha pasado a un periodo temporal de vencimiento, y por lo tanto se empieza a tornar en cartera de mayor riesgo, lo cual implica un tratamiento especial respecto a los valores a aprovisionar según lo establecen los porcentajes recomendados. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., la cartera de crédito que no devenga interés al 31-12-2013, suma USD 282.562,64.

La cartera de crédito vencida, es aquella cartera se encuentra vencida en su pago, lo que provoca que la provisión que se realiza para efectos de dar cumplimiento a las normativas de control establecidas por los organismos respectivos, sea más elevada en

comparación con los rubros anteriores. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., al 31-12-2013 presenta una cartera de crédito vencida de USD 4.404,55

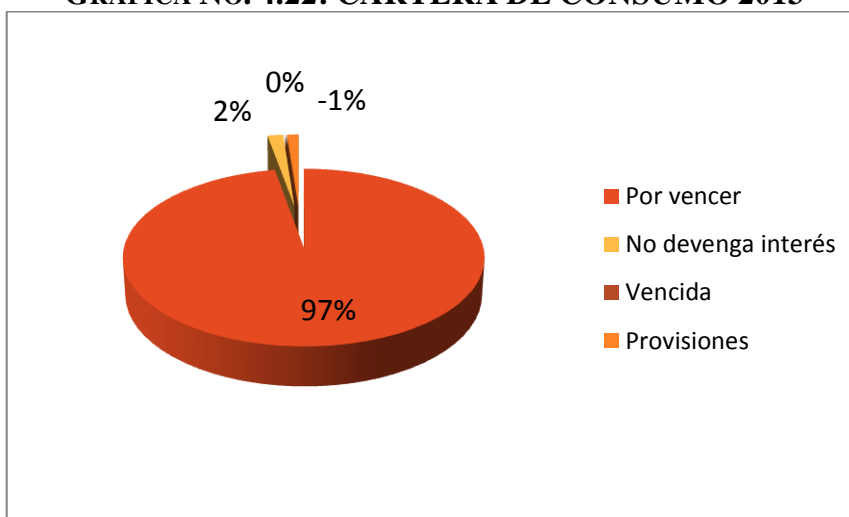
TABLA NO. 4.30: CARTERA DE CONSUMO 2013

	Cartera de Crédito de Consumo
Por vencer	\$ 17.007.959,36
No devenga interés	\$ 282.562,64
Vencida	\$ 4.404,55
Provisiones	(\$ 209.434,90)

Fuente: Estados Financieros de la cooperativa

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.22: CARTERA DE CONSUMO 2013



Fuente: Cuadro N. 4.30

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

4.1.3.3. Análisis de las captaciones realizadas por la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Chimborazo Ltda.

La tabla siguiente demuestra las captaciones de recursos realizada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., durante los años 2013.

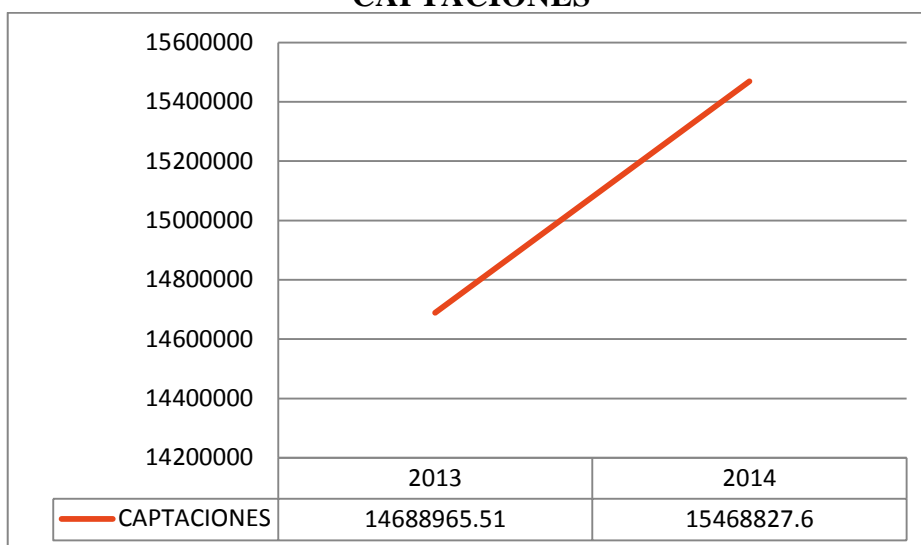
TABLA No. 4.31: OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO 2013

	2013
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	\$ (14.688.965,51)
Depósitos a la vista	\$ (11.837.460,25)
Depósitos de ahorro	\$ (11.837.190,25)
Depósito de ahorro cautivo (Activo)	\$ (9.261.316,33)
Depósito de ahorro cautivo (Inactivo)	\$ (5.932,36)
Depósitos de ahorro libre (Activo)	\$ (2.515.045,50)
Depósitos de ahorro Libre (Inactivo)	\$ (12.939,89)
Depósito fondo de reserva (Activo)	\$ (38.060,65)
Depósito fondo de reserva (Inactivo)	\$ (3.895,52)
Depósitos Ahorro SPI (Activas)	\$ -
Otros depósitos	\$ -
Depósitos por confirmar	\$ (270,00)
Depósitos por confirmar Ahorro a	\$ (270,00)
Depósito a plazo	\$ (2.851.505,26)
De 1 a 30 días	\$ (424.243,21)
De 1 a 30 días	\$ (424.243,21)
De 31 a 90 días	\$ (873.553,95)
De 31 a 90 días	\$ (873.553,95)
De 91 a 180 días	\$ (1.007.639,81)
De 91 a 180 días	\$ (1.007.639,81)
De 181 a 360 días	\$ (477.609,16)
De 181 a 360 días	\$ (477.609,16)
De más de 361 días	\$ (68.459,13)
De más de 361 días	\$ (68.459,13)
Depósitos por confirmar	\$ -
Depósitos por confirmar inversión	\$ -
DEPOSITOS RESTRINGIDOS	\$ -
Depósitos Ahorro Cautivo	\$ -
Depósitos ahorros cautivos (Activas)	\$ -
Depósitos ahorros cautivos (Inactivas)	\$ -
Depósitos Fondos de Reserva	\$ -
Depósitos fondos de reserva (Activo)	\$ -
OBLIGACIONES INMEDIATAS	\$ (15.957,30)
Giros, transferencias y cobranzas por	\$ (15.957,30)
COBRANZAS	\$ (15.957,30)
CUENTAS POR PAGAR BANRED	\$ (15.900,71)
CUENTAS POR PAGAR VISA	\$ (56,59)

Fuente: Estados Financieros de la cooperativa

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.23: OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO 2013 - CAPTACIONES



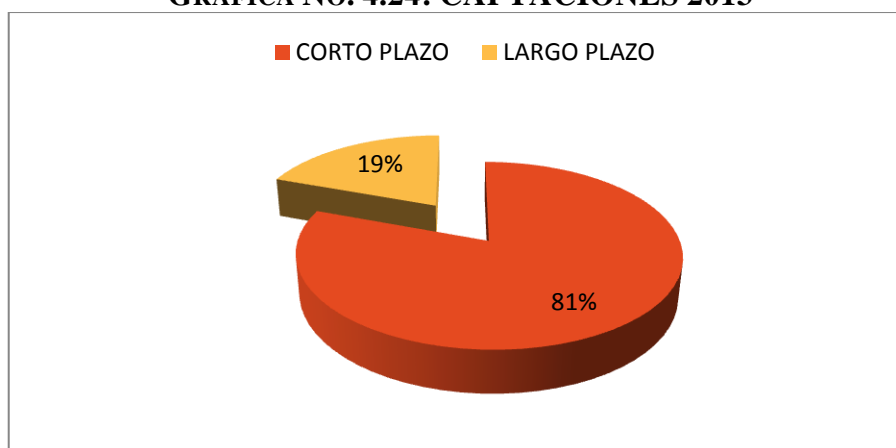
Fuente: Cuadro N. 4.31

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación

Las captaciones del año 2013 suman USD 14.688.965,51. Observando la tabla anterior, se puede apreciar en términos generales que lo que ocasiona el incremento de las captaciones se encuentra reflejado en los depósitos restringidos que aparecen en el segundo año objeto de estudio.

GRÁFICA NO. 4.24: CAPTACIONES 2013



Fuente: Cuadro N. 4.31

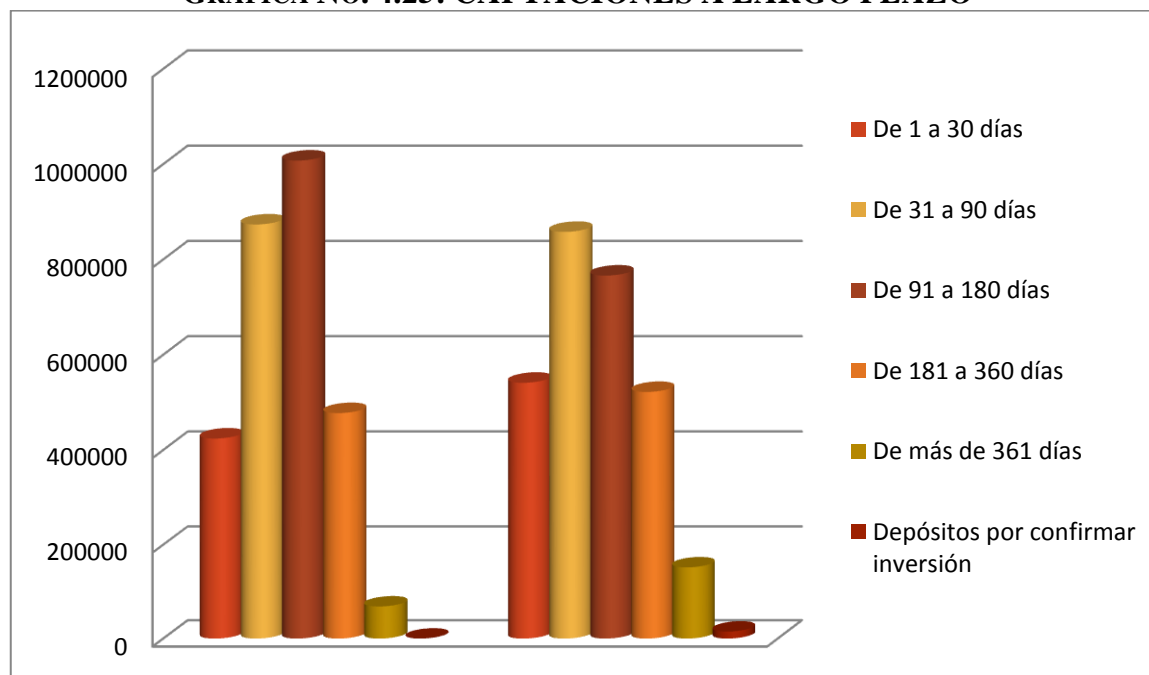
Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación En lo que respecta a las captaciones, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., en el ejercicio económico del 2013 las de corto plazo son las más representativas con el 81% y el 19% representan las de largo plazo.

Las captaciones son los depósitos realizados por los socios mismos que pueden optar por realizar inversiones de corto y largo plazo. En lo que se refiere a las captaciones de corto plazo, la Cooperativa registra la mayor concentración de recursos en los depósitos de ahorro con USD 11.837.190,25 en el 2013, seguido por los depósitos de ahorro cautivo activo con USD 9.261.316,33 que se registra únicamente en el 2013, de igual forma solo en el 2013, los depósitos de ahorro libre inactivo que suman USD 12.939,89 en el 2013, seguidamente están los depósitos de fondo de reserva activo por USD 38060,65 además están las cuentas de depósito de ahorro cautivo inactivo, depósitos ahorro SPI, depósitos de fondo de reserva inactivo y depósitos por confirmar con valores mínimos que en la gráfica no figuran representatividad.

✓ **Captaciones de Largo Plazo**

GRÁFICA NO. 4.25: CAPTACIONES A LARGO PLAZO



Fuente: Cuadro N. 4.31

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación

Las captaciones de largo plazo están divididas por rangos de tiempo, comenzando por la más representativa y en donde se encuentra la mayor cantidad de recursos de 91 a 180 días que suman USD 1.007.639,81 en el 2013, seguidamente están las de 31 a 90 días que suman USD 873.553,95 en el 2013, continuando con las de 181 a 360 días que suman USD 477.609,16 en el 2013 en el segundo año objeto de análisis, las de 1 a 30 días valoradas en USD 424.243,21, las de más de 361 días valoradas en USD 68.459,13 y en depósitos por confirmar inversión está la ínfima cantidad de recursos.

Con todo lo analizado anteriormente se puede deducir que los socios prefieren invertir sus recursos a plazo generalmente de 91 a 180 días.

✓ INTERESES POR PAGAR POR CONCEPTO DE LAS CAPTACIONES

Los Intereses por Pagar son aquellos que se generan por concepto de la captación de recursos, también conocida como la tasa pasiva que pagan las instituciones financieras a sus inversionistas.

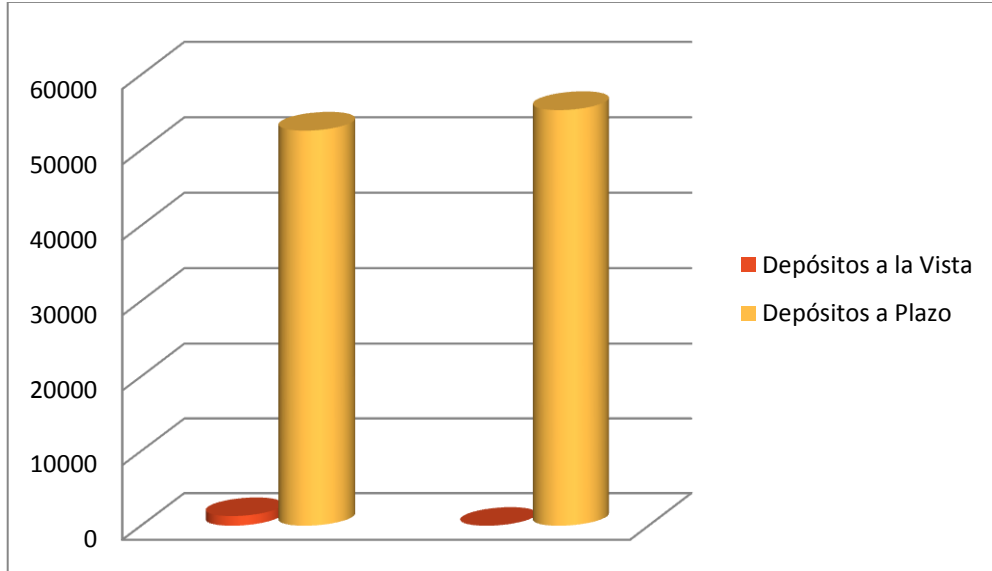
TABLA No. 4.323: INTERESES POR PAGAR POR CAPTACIONES

	2013
Depósitos a la vista	\$ (1.297,99)
Depósitos Fondo de reserva (Activo)	\$ (1.297,99)
Depósitos a plazo	\$ (52.604,46)
Depósitos a plazo	\$ (52.604,46)

Fuente: Estados Financieros de la cooperativa

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.26: INTERESES POR PAGAR POR CAPTACIONES



Fuente: Cuadro N. 4.32

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación

La gráfica demuestra los intereses por pagar por concepto de captaciones, claramente se ve reflejado que la mayor concentración de recursos pendientes de pago se encuentran en los depósitos a plazo que suman USD 52.604,46 en el 2013, mientras que los intereses por pagar por los depósitos de corto plazo suman USD 1.297,99 en el 2013.

4.1.4 Encuestas realizadas a los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo después de la aplicación del manual.

Conforme a lo determinado en la muestra, se procedió a aplicar las encuestas a los 346 socios de la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Chimborazo (Anexo No. 3) de manera aleatoria, de lo cual se pudo obtener los siguientes resultados:

✚ **Edad del socio encuestado:**

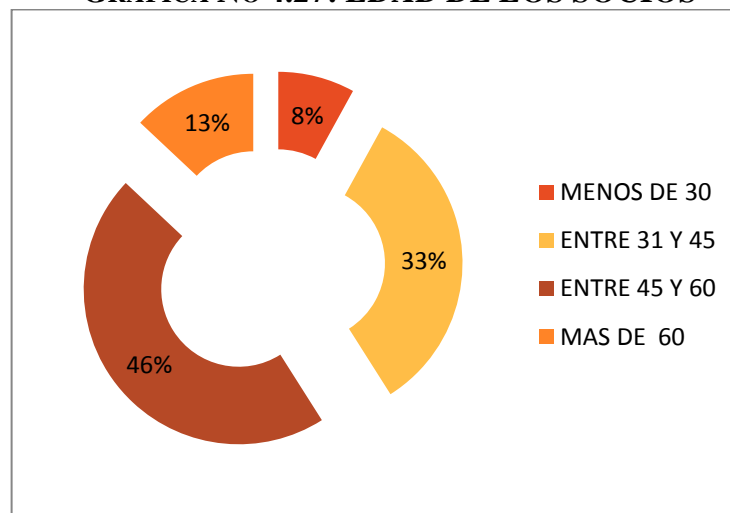
TABLA NO 4.33: EDAD DE LOS SOCIOS

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
MENOS DE 30	28	8%
ENTRE 31 Y 45	114	33%
ENTRE 45 Y 60	159	46%
MAS DE 60	45	13%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO 4.27: EDAD DE LOS SOCIOS



Fuente: Tabla 4.33

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los socios de la cooperativa se encuentran en una edad de 45 a 60 años de edad, es decir la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Chimborazo cuenta entre sus socios con personas adultas, tendencia que se viene manteniendo desde años anteriores.

✚ **Sexo del socio encuestado:**

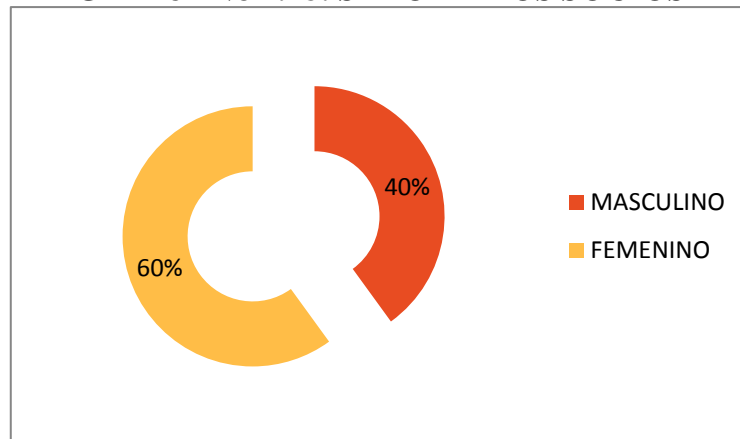
TABLA NO 4.34: SEXO DE LOS SOCIOS

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
MASCULINO	138	40%
FEMENINO	208	60%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO 4.28: SEXO DE LOS SOCIOS



Fuente: Tabla 4.34

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los socios de la cooperativa son de sexo femenino, seguido de un grupo preponderante de hombres, lo cual se evidencia que si ha existido una variación en el género de los socios de la Cooperativa.

✚ Ocupación del encuestado

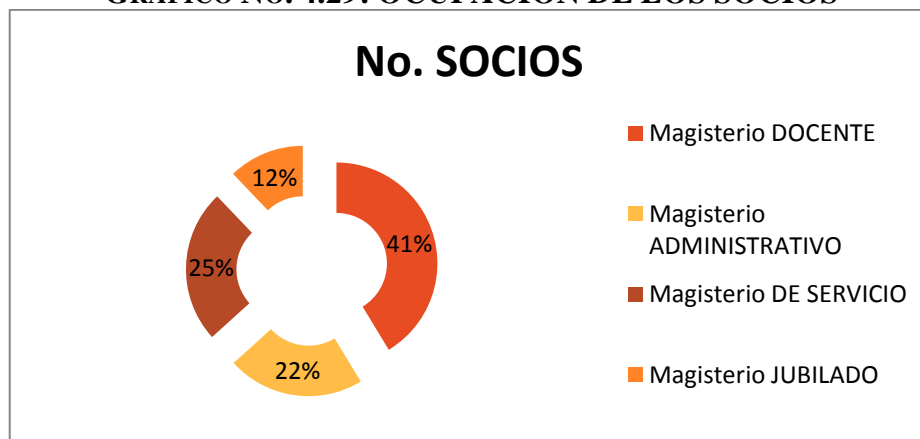
TABLA No 4.35: OCUPACIÓN DE LOS SOCIOS

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
Magisterio DOCENTE	143	45%
Magisterio ADMINISTRATIVO	76	18%
Magisterio DE SERVICIO	85	25%
Magisterio JUBILADO	42	12%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRAFICO No. 4.29: OCUPACIÓN DE LOS SOCIOS



Fuente: Tabla 4.35

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

Conforme los resultados obtenidos en lo relacionado con la ocupación de los asociados, se puede observar que la mayoría de los socios de la cooperativa pertenecen al magisterio en calidad de docentes, mientras que el personal de servicios como los administrativos tienden a ser similares; los jubilados se encuentran en un grupo más reducido pero significativo como mercado para captar los recursos deseados.

¿Conoce usted los beneficios o servicios que ofrece la CACECH a sus asociados?

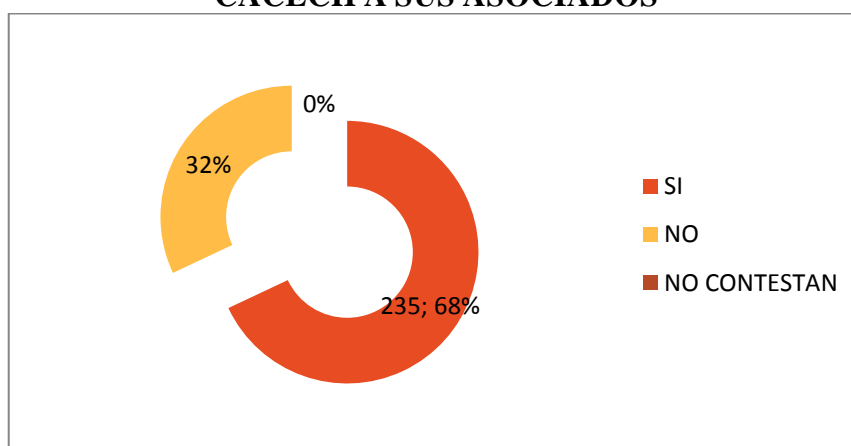
TABLA No 4.36: BENEFICIOS O SERVICIOS QUE OFRECE LA CACECH A SUS ASOCIADOS

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	235	68%
NO	111	32%
NO CONTESTAN	0	
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICO No. 4.30: BENEFICIOS O SERVICIOS QUE OFRECE LA CACECH A SUS ASOCIADOS



Fuente: Tabla 4.36

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

Es evidente que la comunicación hacia los socios ha mejorado ya que existe un gran porcentaje de socios que están al tanto de los beneficios que ofrece la entidad, mirando un incremento en relación al año 2013. La mayoría de los socios de la cooperativa conoce los beneficios o servicios que ofrece la CACECH,

1. ¿Qué opinión tiene usted respecto a los servicios que oferta la CACECH?

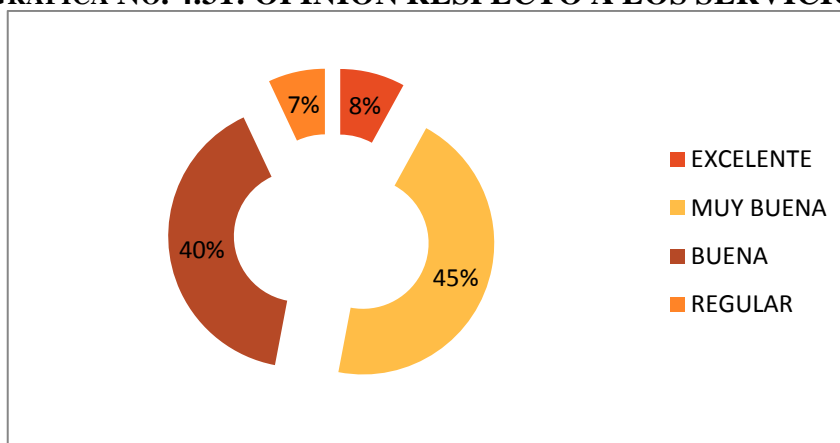
TABLA No. 4.37: OPINIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	28	8%
MUY BUENA	156	45%
BUENA	138	40%
REGULAR	24	7%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA No. 4.31: OPINIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS



Fuente: Tabla 4.37

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los socios de la cooperativa manifiesta que los servicios que oferta la cooperativa varían entre buenos y muy buenos, lo cual ha sufrido una mejora si lo comparamos con la percepción que tenía en el año 2013, llegando actualmente incluso a tener ya un porcentaje del 8% que manifiesta que éstos son excelentes, lo cual es halagador y se ve reflejado el trabajo realizado.

2. ¿Considera que un análisis organizacional de la institución ayudará a establecer lo positivo y negativo de la cooperativa?

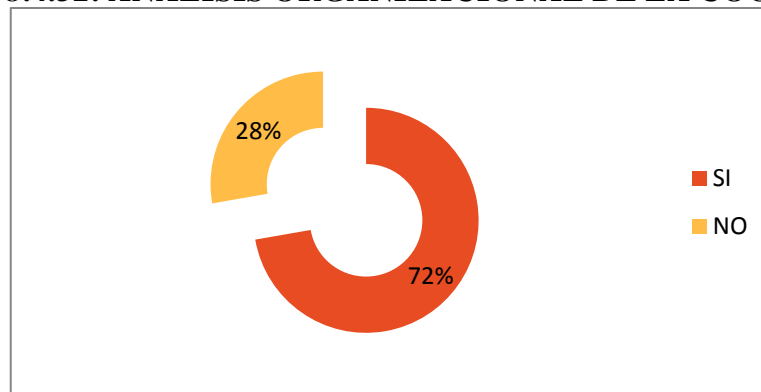
TABLA NO 4.38: ANÁLISIS ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	250	72%
NO	96	28%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO.4.32: ANÁLISIS ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA



Fuente: Tabla 4.38

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

Ante esta pregunta tan importante en el desarrollo de la presente, se puede evidenciar que si existe un incremento significativo entre el año 2013 al 2014, de socios que dan importancia a la necesidad que exista un análisis sobre el contexto administrativo y organizacional de la cooperativa con el objeto de determinar lo positivo y negativo de la misma.

3. ¿A usted le gustaría invertir o ahorrar en la cooperativa?

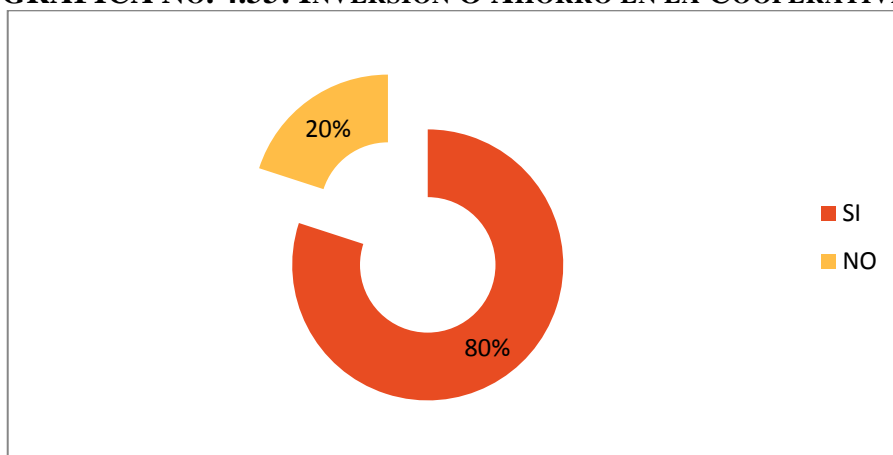
TABLA NO 4.39: INVERSIÓN O AHORRO EN LA COOPERATIVA

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	277	80%
NO	69	20%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.33: INVERSIÓN O AHORRO EN LA COOPERATIVA



Fuente: Tabla 4.39

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los socios de la cooperativa le gustaría invertir o ahorrar en la cooperativa, el 80 % de socios que desean invertir en la institución es un porcentaje bastante atractivo.

4. ¿Creé usted que es necesario conocer el comportamiento financiero de los socios en cuanto a ahorros e inversiones?

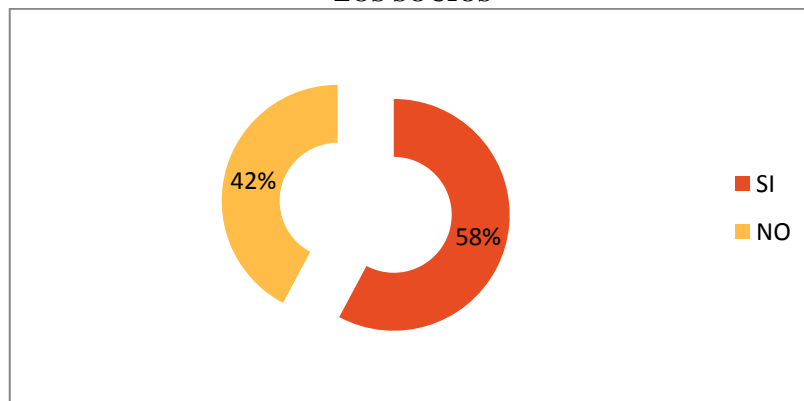
TABLA NO 4.40: CONOCIMIENTO SOBRE EL COMPORTAMIENTO FINANCIERO DE LOS SOCIOS

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	200	58%
NO	146	42%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.34: CONOCIMIENTO SOBRE EL COMPORTAMIENTO FINANCIERO DE LOS SOCIOS



Fuente: Tabla 4.40

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

En esta pregunta realizada se puede evidenciar un incremento significativo en la importancia de conocer el comportamiento financiero de los socios, para la toma de decisiones más acertadas y coherentes con la realidad de los socios, lo cual se lo debería realizar en forma periódica ya que ni el mercado ni las dediciones de los socios son estables, sino que se van cambiando.

5. ¿Invertiría usted en capital social en la CACECH?

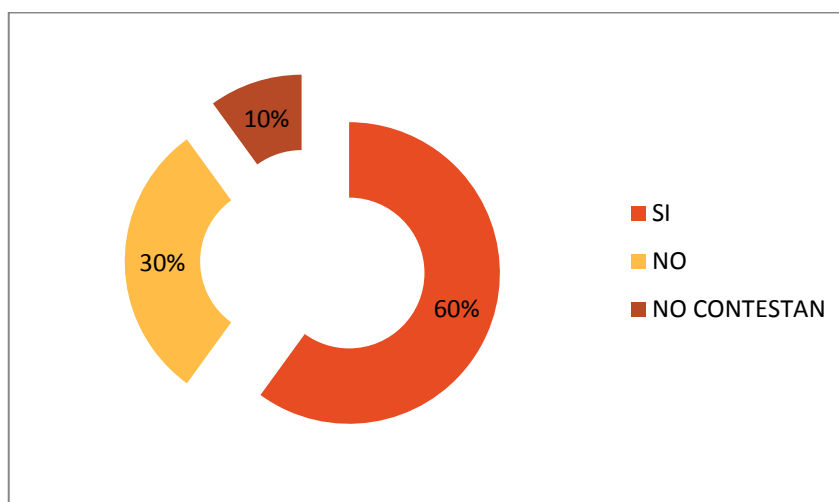
TABLA NO. 4.41: INVERSIÓN EN CAPITAL SOCIAL

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	208	60%
NO	104	30%
NO CONTESTAN	35	10%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.35: INVERSIÓN EN CAPITAL SOCIAL



Fuente: Tabla 4.41

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

Mediante la encuesta realizada a los socios de la Cooperativa, podemos mirar que el porcentaje que desearían invertir en capital social, corresponde a más del 50 % de socios, incrementando significativamente con relación al año anterior.

6. ¿Conoce usted las tasas de interés que la cooperativa paga por sus inversiones?

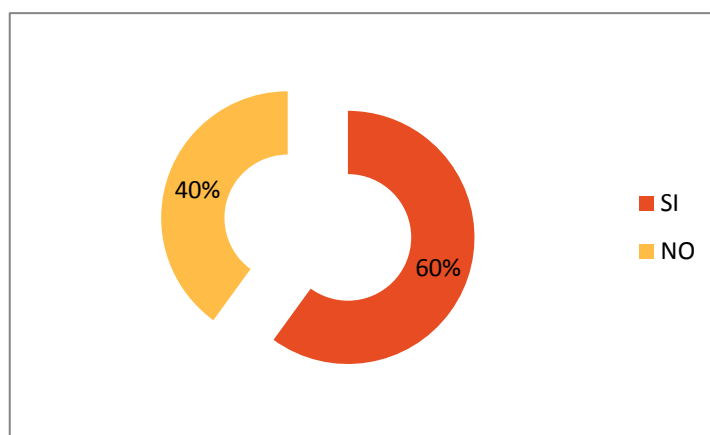
TABLA NO. 4.42: CONOCIMIENTO DE LAS TASAS DE INTERÉS

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	208	60%
NO	138	40%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.36: CONOCIMIENTO DE LAS TASAS DE INTERÉS



Fuente: Tabla 4.42

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

Un grupo mayoritario de socios de la cooperativa manifiesta que no conoce las tasas de interés que la cooperativa paga por sus inversiones. Lo cual refleja el buen trabajo del personal encargado y además de ello el tener establecido los parámetros bajo los cuales trabajan. El incremento de socios que manifiestan conocerlas, es amplio.

7. ¿Mantiene su confianza en la cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo?

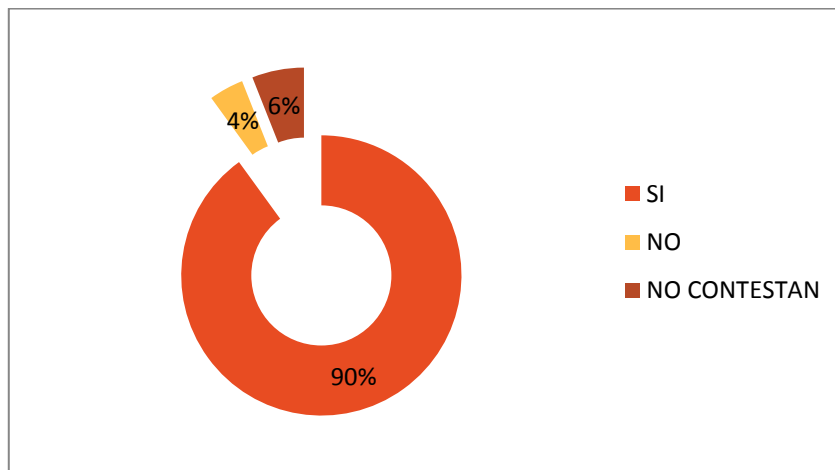
TABLA NO. 4.43: CONFIANZA EN LA COOPERATIVA

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	311	90%
NO	14	4%
NO CONTESTAN	21	6%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO 4.37: CONFIANZA EN LA COOPERATIVA



Fuente: Tabla 4.43

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los socios de la cooperativa mantiene su confianza en la cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, lo cual demuestra que la cooperativa tiene una gran oportunidad para llegar con sus productos hacia su mercado, es decir ante el magisterio de la provincia.

8. ¿Considera que la cooperativa estimula a sus socios y clientes a ahorrar en la organización?

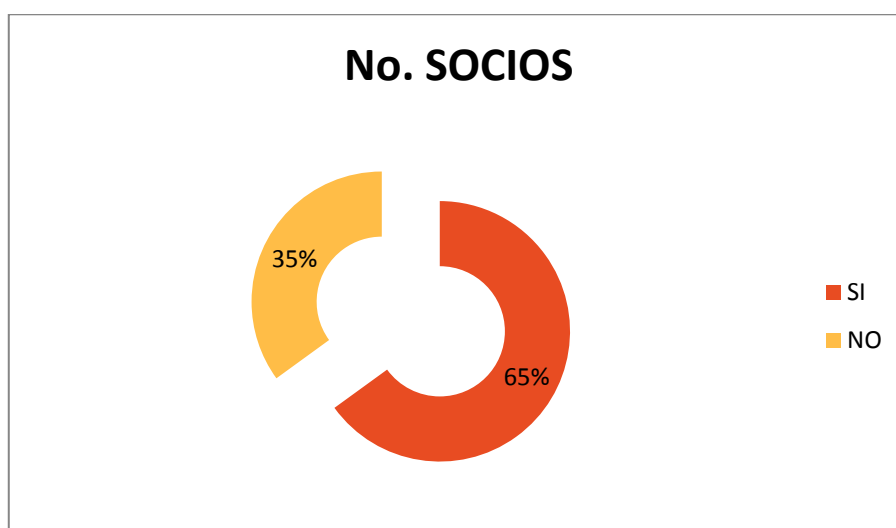
TABLA NO. 4.44: ESTIMULACIÓN A LOS SOCIOS

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	225	65%
NO	121	35%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.38: ESTIMULACIÓN A LOS SOCIOS



Fuente: Tabla 4.44

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los socios encuestados considera que la cooperativa estimula a sus socios y clientes a ahorrar en la organización, seguido de un grupo considerable que manifiesta lo contrario el mismo que durante el año 2014 se ha venido reduciendo de manera paulatina.

9. ¿Le gustaría que los miembros de su familia se integren como socios de la cooperativa?

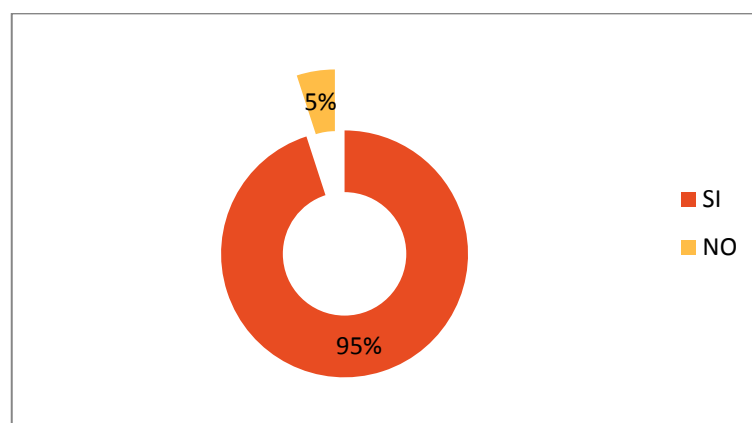
TABLA NO. 4.45: INTEGRACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA COMO SOCIOS

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
SI	329	95%
NO	17	5%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.39: INTEGRACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA COMO SOCIOS



Fuente: Tabla 4.45

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

Casi en su totalidad los socios manifiestan que les gustaría que los miembros de su familia se integren como socios de la cooperativa, lo cual hasta la presente fecha aún no se ha podido realizarlo teniendo en cuenta que es una cooperativa de tipo cerrada. Es decir solo para el sector del magisterio de la provincia.

10. ¿Por qué medio de comunicación usted se informa sobre los servicios y beneficios que ofrece la Cooperativa?

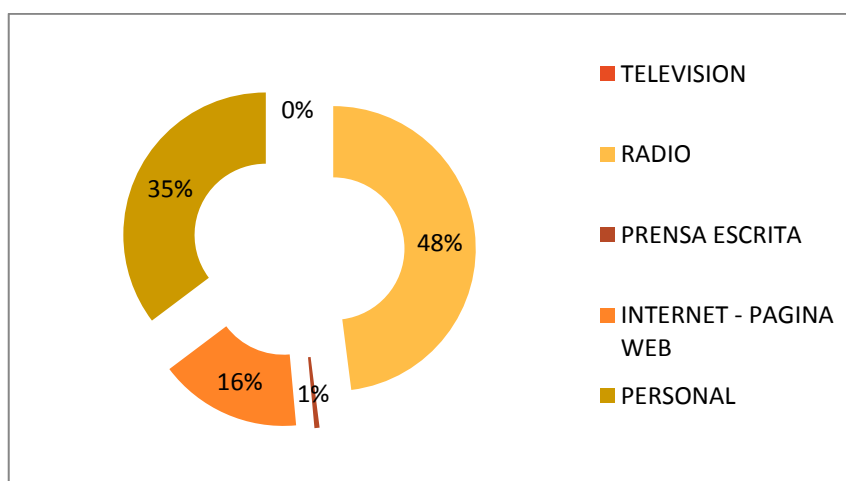
TABLA NO. 4.46: MEDIOS DE COMUNICACIÓN

ALTERNATIVAS	No. SOCIOS	PORCENTAJE
TELEVISION	0	0%
RADIO	164	58%
PRENSA ESCRITA	4	1%
INTERNET - PAGINA WEB	56	16%
PERSONAL	122	25%
TOTAL	346	100%

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

GRÁFICA NO. 4.40: MEDIOS DE COMUNICACIÓN



Fuente: Tabla 4.46

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los socios de la cooperativa manifiestan que el medio de comunicación por el cual se informa sobre los servicios y beneficios que ofrece la Cooperativa es la

Radio, seguido de un grupo amplio que manifiesta que se informa a través del personal de la institución.

4.2.COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. Comprobación de la hipótesis específica 1

Para la comprobación de la Hipótesis No.1 se utilizó la estadística inferencial, se aplicó para la comprobación de la hipótesis el Chi Cuadrado luego de haber realizado un análisis de los resultados de la encuesta se determinó la siguiente hipótesis nula H_0 y la Alternativa H_1 que son:

La hipótesis Nula (H_0) Un análisis línea base del contexto legal, administrativo y organizacional de la institución; como la evolución de su gestión comercial, no nos ayudará a identificar la situación actual del desempeño, lo positivo y lo negativo de la organización en torno a captaciones. Con un 95% de probabilidades con un nivel de significación del 5% en la prueba de chí cuadrado X^2 .

Al haber planteado la **hipótesis alternativa** de investigación (H_1) Un análisis línea base del contexto legal, administrativo y organizacional de la institución; como la evolución de su gestión comercial, nos ayudará a identificar la situación actual del desempeño, lo positivo y lo negativo de la organización en torno a captaciones. Con un 95% de probabilidades con un nivel de significación del 5% en la prueba de chi cuadrado X^2 .

Con la pregunta No. 3 que dice: ¿Considera que un análisis organizacional de la institución ayudará a establecer lo positivo y negativo de la cooperativa? de la Encuesta realizada se va a comprobar la hipótesis No.1 obteniéndose los siguientes resultados

TABLA NO 4.47: VALORES OBSERVADOS HIPÓTESIS 1

	ANTES	DESPUÉS	TOTAL
SI	151	250	401
NO	195	96	291
TOTAL	346	346	692

Fuente: encuestas**Elaborado por:** Verónica Hernández Vaca

$$E(\text{Si Antes}) = \frac{346 * 401}{692} = 200.5$$

$$E(\text{No Antes}) = \frac{346 * 291}{692} = 145.5$$

$$E(\text{Si Despues}) = \frac{346 * 401}{692} = 200.5$$

$$E(\text{No Despues}) = \frac{346 * 291}{692} = 145.5$$

TABLA NO 4.48: VALORES ESPERADOS HIPÓTESIS 1

	ANTES	DESPUÉS	TOTAL
SI	200,5	200,5	401
NO	145,5	145,5	291
TOTAL	346	346	692

Fuente: encuestas**Elaborado por:** Verónica Hernández Vaca

Una vez obtenido los valores esperados el siguiente paso es determinar el valor de Chi cuadrado prueba X^2 prueba para lo cual se aplica la siguiente Ecuación:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Donde:

O_{ij} denota a las frecuencias observadas. Es el número de casos observados clasificados.

E_{ij} denota a las frecuencias esperadas o teóricas. Es el número de casos esperados correspondientes a cada fila y columna. Se puede definir como aquella frecuencia que se observaría si ambas variables fuesen independientes.

$$X^2 = \frac{(O_{11} - E_{11})^2}{E_{11}} + \frac{(O_{22} - E_{22})^2}{E_{22}} + \dots + \frac{(O_{rk} - E_{rk})^2}{E_{rk}}$$

$$X^2 = \frac{(151 - 200.5)^2}{200.5} + \frac{(250 - 200.5)^2}{200.5} + \frac{(195 - 145.5)^2}{145.5} + \frac{(96 - 145.5)^2}{145.5}$$

$$X^2 = \frac{2450.25}{200.5} + \frac{2450.25}{200.5} + \frac{2450.25}{145.5} + \frac{2450.25}{145.5}$$

$$X^2 = 12.22 + 12.22 + 16.84 + 16.84$$

$$X^2 = \mathbf{58.12}$$

Ahora el siguiente paso es determinar el valor de chi cuadrado de la Tabla X2 tablas para lo cual se necesita los grados de libertad (gl) y el nivel de significancia que es el del 5% es decir 0,005 para determinar los gl se calcula:

$$gl = (r - 1) * (k - 1)$$

Donde r= No. De columnas y k= No. De filas para este caso tenemos:

$$gl = (2 - 1) * (2 - 1) = 1$$

$$gl = 1$$

Por lo tanto buscando en la tabla de chi cuadrado para X^2 tabla es 3.841

Resumiendo la prueba Chi Cuadrado requiere la comparación del X^2 prueba con el X^2 tabla si el valor estadístico de prueba es menor que el valor de la tabla la hipótesis nula H_0 , es aceptado caso contrario, se acepta la H_1 .

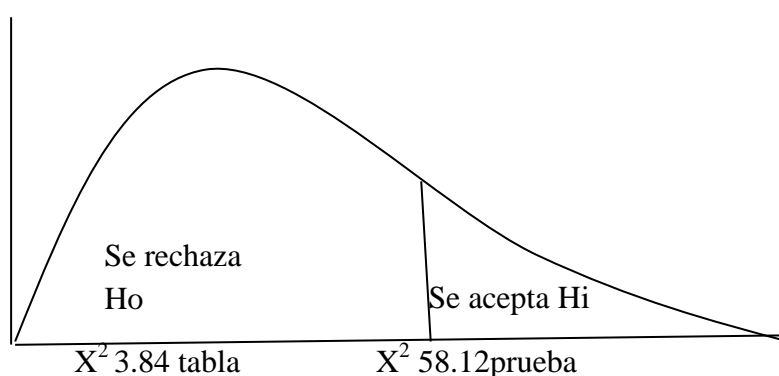
X^2 prueba $>$ X^2 tabla. Se rechaza la hipótesis nula H_0 (dependencia entre las variables)

X^2 prueba $<$ X^2 tabla. Aceptar la hipótesis nula H_0 (independencia entre las variables)

Para nuestro caso queda de la siguiente manera:

X^2 prueba = 58,12 $>$ X^2 tabla = 3,84

GRÁFICA NO. 4.41: DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO



Fuente: Tablas 4.47 y 4.48

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Por lo tanto se acepta la Hipótesis de la investigación H_1 que manifiesta que un análisis línea base del contexto legal, administrativo y organizacional de la institución; como la evolución de su gestión comercial, nos ayudará a identificar la situación actual del desempeño, lo positivo y lo negativo de la organización en torno a captaciones.

4.2.2. Comprobación de la hipótesis específica 2

Para la comprobación de la Hipótesis No.2 se utilizó la estadística inferencial, se aplicó para la comprobación de la hipótesis el Chi Cuadrado luego de haber realizado un análisis de los resultados de la encuesta se determinó la siguiente hipótesis nula H_0 y la Alternativa H_1 que son:

La hipótesis Nula (H_0) Un análisis adecuado del comportamiento financiero de los socios de la Cooperativa Educadores de Chimborazo, no nos permitirá identificar las tendencias principales sobre el ahorro, inversiones y créditos con un 95% de probabilidades con un nivel de significación del 5% en la prueba de chi cuadrado X^2 .

Al haber planteado la **hipótesis alternativa** de investigación (H_1) Un análisis adecuado del comportamiento financiero de los socios de la Cooperativa Educadores de Chimborazo, nos permitirá identificar las tendencias principales sobre el ahorro, inversiones y créditos. Con un 95% de probabilidades con un nivel de significación del 5% en la prueba de chi cuadrado X^2

Para la comprobación de la Hipótesis No.2 se utilizó los resultados de la encuesta a los socios pregunta No.5 y entrevista a los directivos, pregunta No.4, respectivamente

Con la pregunta ¿Creé Usted que es necesario Conocer el comportamiento financiero de los socios en cuanto a ahorros e inversiones? de la Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa se va a comprobar la hipótesis No.2 obteniéndose los siguientes resultados

TABLA NO 4.49: VALORES OBSERVADOS HIPÓTESIS 2

	ANTES	DESPUÉS	TOTAL
SI	120	200	320
NO	226	146	372
TOTAL	346	346	692

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

$$E(\text{Si Antes}) = \frac{346 * 320}{692} = 160$$

$$E(\text{No Antes}) = \frac{346 * 372}{692} = 186$$

$$E(\text{Si Despues}) = \frac{346 * 320}{692} = 160$$

$$E(\text{No Despues}) = \frac{346 * 372}{692} = 186$$

TABLA NO 4.50: VALORES ESPERADOS HIPÓTESIS

	ANTES	DESPUÉS	TOTAL
SI	160	160	320
NO	186	186	372
TOTAL	346	346	692

Fuente: encuestas

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Una vez obtenido los valores esperados el siguiente paso es determinar el valor de Chi cuadrado prueba X^2 prueba para lo cual se aplica la siguiente Ecuación:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Donde:

O_{ij} denota a las frecuencias observadas. Es el número de casos observados clasificados.

E_{ij} denota a las frecuencias esperadas o teóricas. Es el número de casos esperados correspondientes a cada fila y columna. Se puede definir como aquella frecuencia que se observaría si ambas variables fuesen independientes.

$$X^2 = \frac{(O_{11} - E_{11})^2}{E_{11}} + \frac{(O_{22} - E_{22})^2}{E_{22}} + \dots + \frac{(O_{rk} - E_{rk})^2}{E_{rk}}$$

$$X^2 = \frac{(320 - 160)^2}{160} + \frac{(200 - 160)^2}{160} + \frac{(226 - 186)^2}{186} + \frac{(146 - 186)^2}{186}$$

$$X^2 = \frac{1600}{160} + \frac{1600}{160} + \frac{1600}{186} + \frac{1600}{186}$$

$$X^2 = 10 + 10 + 8.6 + 8.6$$

$$X^2 = \mathbf{37.20}$$

Ahora el siguiente paso es determinar el valor de chi cuadrado de la Tabla X2 tabla para lo cual se necesita los grados de libertad (gl) y el nivel de significancia que es el del 5% es decir 0,005 para determinar los gl se calcula:

$$gl = (r - 1) * (k - 1)$$

Donde r= No. De columnas y k= No. De filas para este caso tenemos:

$$gl = (2 - 1) * (2 - 1) = 1$$

$$gl = 1$$

Por lo tanto buscando en la tabla de chi cuadrado para X^2 tabla es 3.841

Resumiendo la prueba Chi Cuadrado requiere la comparación del X^2 prueba con el X^2 tabla si el valor estadístico de prueba es menor que el valor de la tabla la hipótesis nula H_0 , es aceptado caso contrario, se acepta la H_1 .

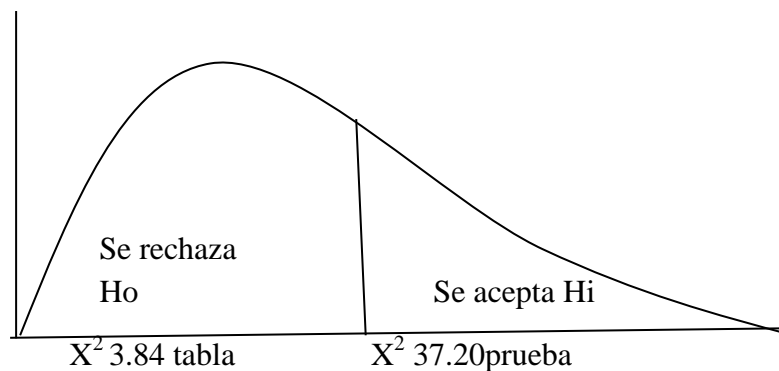
X^2 prueba > X^2 tabla. Se rechaza la hipótesis nula H_0 (dependencia entre las variables)

X^2 prueba $< X^2$ tabla. Aceptar la hipótesis nula H_0 (independencia entre las variables)

Para nuestro caso queda de la siguiente manera:

X^2 prueba = 58,12 $> X^2$ tabla = 3,84

GRÁFICA NO. 4.42: DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO



Fuente: Tablas 4.49 y 4.50

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Por lo tanto se acepta la Hipótesis de la investigación H_1 que manifiesta que Un análisis adecuado del comportamiento financiero de los socios de la Cooperativa Educadores de Chimborazo, nos permitirá identificar las tendencias principales sobre el ahorro, inversiones y créditos.

4.2.3. Comprobación de la hipótesis específica 3

Las nuevas políticas de captación establecidas que se adopten, van a promover un incremento en la captación de socios y fondos de acuerdo a los resultados obtenidos.

Para comprobar la tercera hipótesis se utilizará la prueba de student

Para este análisis se toman los valores de aportaciones de los socios antes y después de la aplicación del manual propuesto en el presente trabajo de investigación.

TABLA NO. 4.51: DATOS PARA COMPROBACION DE HIPÓTESIS.

n	Aportes de socios	Antes	Después	D	D-md²
1	Aportes de socios	2782691,65	3191674,83	408983,18	1,37292E+11
2	De 1 a 30 días	424243,21	541251,51	117008,3	6170852204
3	De 1 a 30 días	424243,21	541251,51	117008,3	6170852204
4	De 31 a 90 días	873553,95	857981,38	-15572,57	2918819265
5	De 31 a 90 días	873553,95	857981,38	-15572,57	2918819265
6	De 91 a 180 días	1.007.639,81	766311,33	-241328,48	78277972001
7	De 91 a 180 días	1007639,81	766311,33	-241328,48	78277972001
8	De 181 a 360 días	477609,16	521969,62	44360,46	34891845,65
9	De 181 a 360 días	477609,16	521969,62	44360,46	34891845,65
10	De más de 361 días	68459,13	151767,47	83308,34	2011954160
11	De más de 361 días	68459,13	151767,47	83308,34	2011954160
					sm=
					315.986.777.069
				SD	384535,28
				MD	38453,53

Fuente: Estados Financieros Cooperativa

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

TABLA 4.52: PRUEBA DE STUDENT

t=	34957,75	SD	177760,169	177760,169
	53596,71		3,32	
				177760,169
	34957,75			
		SD	53596,7076	
t=	0,65			
Promedio de las diferencias		Desviación del promedio de las diferencias		Desviación de las diferencias
gl 10=	3,169			

Fuente: tabla 4.51

Elaborado por: Verónica Hernández Vaca

Con grados de libertad 10-1, en la tabla de valores críticos de t al nivel de significación de 0,01 para décimas bilaterales se encuentra el valor de t de 3,25 y al comparar con el valor de t calculado de 0,65, se observa que es insuficiente para rechazar la hipótesis por lo que se concluye que las nuevas políticas de captación establecidas que se adopten, van a promover un incremento en la captación de socios y fondos de acuerdo a los resultados obtenidos.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

✓ El análisis sobre el contexto legal, administrativo y organizacional de la cooperativa, nos ayudó a identificar la situación actual del desempeño, lo positivo y lo negativo de la organización en torno a captaciones.

✓ Un análisis adecuado del comportamiento financiero de los socios de la Cooperativa Educadores de Chimborazo, nos permitió identificar las tendencias principales sobre el ahorro, inversiones y créditos que demandan los socios de la cooperativa.

✓ Las nuevas políticas y estrategias de captación adoptadas, orientan al incremento de los ahorros por parte de socios.

5.2 RECOMENDACIONES

✓ Es recomendable revisar permanentemente el contexto legal, administrativo y organizacional de cooperativa; así como su evolución en la gestión comercial, situación que nos ayudará a identificar el desempeño de la organización en torno a captaciones.

✓ Es necesario llevar a cabo un análisis adecuado del comportamiento financiero de los socios de la Cooperativa Educadores de Chimborazo por lo menos una vez al año, esto nos permitirá identificar las tendencias principales sobre el ahorro, inversiones y créditos, que en la actualidad es muy variable.

✓ Es recomendable proseguir con la actualización de las políticas de captación adoptadas, ya que éstas promueven el incremento en la captación de socios y recursos financieros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrés. F., (2012). *Efectividad y productividad comercial*. Editorial Esama.
- Armstrong, G. Kotler, P., Merino, M., Pintado, T. (2011). *Introducción al Marketing: Segunda parte, Conocimiento de mercado y de los consumidores*. Madrid: Pearson Educación.
- ARTHUR, Andresen, *Diccionario de Economía y negocios*, Barcelona Océanos (2008).
- Daza, Carlos (2013). *Análisis financiero y sus herramientas*, Colombia:Ecoe Ediciones.
- Dolores de Juan Vigaray, (2005). *Distribución Comercial Aplicada*. Madrid. Editorial Pearson Educación
- García, F., Freijeiro, A., Alvarez, D. (2005). *Gestión Comercial de la PYME*. Madrid: Editorial Ideaspropias.
- Jack Mitchell, *Abrace a sus Clientes*, Grupo Editorial Norma (2005).
- Jacques, Horovitz, (2003) .*Los Secretos del servicio al cliente*, Pearson Educación.
- Lawrence, Arthur, (2005). *Gestión práctica de la distribución comercial*, (the Management of trade marketing), traducido por Diorki traductores, Bilbao, Deusto.
- Prieto, J. (2011). *Gestión Estratégica organizacional*. 3ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Simon, H., Luby, F., Bilstein, F. (2006). *La Gestión orientada al margen comercial: una guía para maximizar beneficios en mercados de alta competencia*. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Simon, Luby Y Bilstein, F. (2006). *La Gestión orientada al margen comercial: una guía para maximizar beneficios en mercados de alta competencia*. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Valderey, P. (2012). *Investigación Comercial Métodos y Aplicaciones*, Madrid: Edición Star Book.

ANEXOS

Anexo 1.-Certificado de aprobación de la institución que va a realizar la investigación.


Cada Día más GRANDE!!!

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"EDUCADORES DE CHIMBORAZO" LTDA.**
RIOBAMBA - ECUADOR
SEPS-ROEPS - 2013 - 000119

CERTIFICO

Que: la Ingeniera Verónica Hernández Vaca con cédula de identidad 0603066754 tiene la autorización respectiva para desarrollar el Tema de Tesis: "Análisis del Comportamiento Financiero de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. y su incidencia en la toma de decisiones en el proceso de captaciones en el Periodo Económico 2013", en nuestra Cooperativa para lo cual se le facilitará la información que requiera para el desarrollo de su tesis.

Riobamba, 28 Noviembre -2013


Ing. Cesar Oña Mendoza
GERENTE GENERAL CACECH



Dirección: Veloz 22 - 11 y Espejo (esquina) Telefax: 2961 473 - Telfs.: (03) 2942 893 - 2969271
www.coaceducadoreschimborazo.fin.ec E-mail: cacech@hotmail.com

Anexo 2.- Proyecto de Investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

INSTITUTO DE POSGRADO

PROGRAMA MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

DECLARACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

“ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO FINANCIERO DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA. Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN EL PROCESO DE CAPTACIONES, EN EL PERÍODO ECONÓMICO 2013”.

PROPONENTE:

ING. VERÓNICA LORENA HERNÁNDEZ VACA

RIOBAMBA- ECUADOR
2014

1. TEMA.

“Análisis del comportamiento financiero de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. y su incidencia en la toma de decisiones en el proceso de captaciones, en el período económico 2013”.

2. PROBLEMATIZACION.

2.1 Ubicación del sector donde se va a realizar la investigación.

La localización de determinada entidad se la define como el espacio físico geográfico donde se encuentra ubicada y donde se plantea desarrollar su actividad económica.

Macro localización

Es la localización de tipo general y es a nivel: nacional, regional o provincial. (Lara, 2010:120). La presente investigación se la aplicará en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, ciudad de Riobamba, parroquia Velasco.

Gráfico No. 1. División política Provincia de Chimborazo

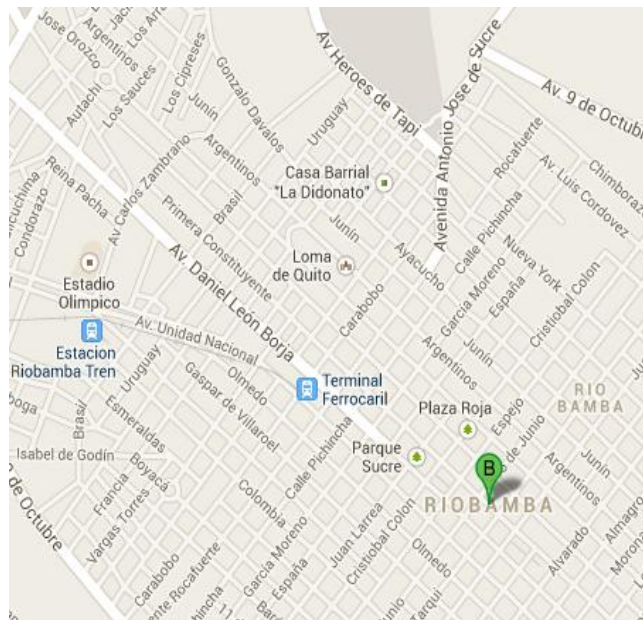


Micro localización

Es el tipo de localización mucho más específica y puntual, una vez que se ha realizado la macro localización. (Lara, 2010:120).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores de Chimborazo Ltda., cuya actividad económica es la de intermediación monetaria realizada por cooperativas, está ubicada específicamente, en las calles Espejo 22-11 y Veloz esq.

Gráfico No. 2. Ubicación CACECH



2.2 Situación Problemática

Las decisiones financieras cotidianas son productos de diversos factores, entre los que se incluyen el instinto, los hábitos, la emoción, la razón y la interacción social. Desde hace tiempo los psicólogos intentan desentrañar los factores determinantes del juicio y la elección. (De Bondt, Werner. 2013).

Hablar de finanzas conductuales o del comportamiento significa estudiar y analizar los modelos cuantitativos financieros desarrollados en décadas pasadas, que actualmente siguen vigentes y que son utilizados en el mundo financiero, modelos que han sido cuestionados debido a la falta de precisión y en la deficiencia de resultados derivados de una mala toma de decisiones financieras. (Del Valle, J. 2012). Varios modelos y teorías, han fallado debido a que los agentes que participan en los mercados financieros han basado sus decisiones no en éstos modelos y teorías sino, en sus instintos y pensamientos, dos factores que influyen en gran medida en la mayoría de las decisiones tomadas por dichos agentes.

En el año 2013 las captaciones de dinero y de socios de la CACECH no han evidenciado un significativo porcentaje de crecimiento en relación a los años anteriores, como lo muestra la Tabla No. 1 y se estima que esta tendencia se mantiene en los próximos ejercicios fiscales, ya que los fondos colocados por los socios en los diferentes productos y servicios financieros que oferta la cooperativa, son inestables.

Tabla No. 1 Captaciones de socios CACECH por año

NUMERO DE SOCIOS	AÑOS				
	2009	2010	2011	2012	2013
ACTIVOS	2854	2953	3056	3166	3343
INACTIVOS	125	130	134	139	147
TOTAL	2979	3082	3189	3304	3490

Por lo tanto, se puede determinar que los supuestos de racionalidad y maximización de la utilidad esperada, no concuerdan con los datos encontrados en las observaciones realizadas del comportamiento financiero de los agentes, tanto en experimentos como en situaciones de la vida real.

2.3 Formulación del problema

¿Cómo incide el comportamiento financiero de los socios en el crecimiento de captación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo?

2.4 Problemas derivados

El desconocimiento del contexto legal, administrativo, y organizacional de la Cooperativa Educadores de Chimborazo Ltda. va a dificultar la determinación de nuevas políticas, debido a que éstas pueden ser deficientes o inaplicables a las condiciones en las que se encuentra o está obligada a cumplir la cooperativa según la normativa establecida por el gobierno.

La falta de atención al objetivo principal de la entidad: sus clientes y su forma de actuar y tomar decisiones financieras, desconociendo sus perfiles y principales características y necesidades o expectativas, disminuye, con este escenario los intentos de incrementar las captaciones de socios y con ellos de recursos financieros serán poco eficientes.

Sabiendo que la actividad económica de la institución es la intermediación financiera, existe el riesgo de mantener políticas de captación inadecuadas que conduzcan a la disminución o pérdida de éste proceso de captaciones, poniendo en serio riesgo el círculo necesario para el desarrollo normal de las operaciones.

Si bien en cierto hoy en día existen varias fuentes de financiamiento externo, sin embargo, la entidad no puede acceder a ello en porcentajes significativos, ya que se estaría perdiendo la naturaleza y esencia cooperativa, que tiende al desarrollo económico, social y solidario de los cooperados con las captaciones y colocaciones directas de socios y con ello al deterioro de las relaciones con sus grupos de interés.

3. JUSTIFICACIÓN.

El Comportamiento Financiero que comúnmente se define como la aplicación de la psicología a la financiación en un intento de explicar las decisiones financieras de las personas, es una innovación importante en la teoría financiera, ya que este nuevo enfoque ha surgido en parte, por la necesidad de dar respuesta a las dificultades encontradas a partir del paradigma tradicional de las finanzas. Específicamente, las finanzas conductuales, apuestan por entender el comportamiento de los mercados financieros desde modelos en los que los agentes no son absolutamente racionales, tampoco actualizan correctamente sus creencias o en los que los agentes son capaces de actualizar sus creencias con la nueva información recibida y efectivamente lo hacen, pero no ejercen comportamientos coherentes con estas creencias.

Utilizando un enfoque interdisciplinario con esta investigación, se busca incorporar los razonamientos psicológicos de los individuos en el proceso de toma de decisiones para mantener y mejorar la captación de fondos de los socios de la CACECH, es decir, el desarrollo de la institución no sólo estará dirigido a descubrir mejores formas de ganar dinero en los mercados financieros, sino también a disminuir la fragilidad de los inversores y a evitar la especulación y las consecuencias que ésta tiene para la economía en general.

Al establecer alternativas para la fidelización y captación de socios – clientes a través de técnicas encuadradas en un plan estructurado, los beneficiarios del desarrollo de este proyecto constituyen la comunidad, la institución y el cliente, ya que se busca contribuir al entorno donde los analistas económicos, financieros y de inversiones tradicionales, así como académicos e interesados en el tema, se pueden ver favorecidos al incorporar en sus análisis varios aspectos de la conducta humana. La idea es mejorar el entendimiento de los inversores y en general de la parte operativa del cliente en el mercado.

4. OBJETIVOS.

4.1 Objetivo General

Analizar el comportamiento financiero en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores de Chimborazo en el año 2013, para la toma de decisiones en políticas de captación.

4.2 Objetivos Específicos

- Realizar un análisis línea base del contexto legal, administrativo y organizacional de la institución para identificar la situación actual del desempeño.
- Realizar un análisis del comportamiento financiero de los socios para definir el perfil tipo en el cual se agrupan.
- Establecer políticas que promuevan la captación de fondos de los socios de acuerdo a los resultados obtenidos.

5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

5.1 Antecedentes de Investigaciones anteriores

Alfred North Whitehead (1920), el famoso matemático y filósofo inglés, declaró que “el objetivo de la ciencia es la búsqueda de la explicación más simple de hechos complejos” y con este aforismo describe elegantemente el desarrollo de la economía financiera en las últimas décadas.

Modigliani & Miller (1958), establecen que las finanzas tradicionales están fundamentadas en los pilares de los principios del arbitraje, en donde el valor de una compañía no se ve afectado por la forma en que ésta es financiada en ausencia de impuestos, costes de quiebra y asimetrías en la información de los agentes, es decir, el paradigma tradicional en finanzas asume que los individuos constituyentes del mercado son racionales, maximizadores de funciones de utilidad y con preferencias estables y bien definidas, de manera que toman decisiones óptimas basadas en la información de que disponen (Shleifer, 2000).

Estas teorías propuestas no son capaces de dar respuesta a interrogantes surgidos de evidencias empíricas, por lo que, el enfoque racional está siendo cuestionado y sustituido en muchos casos por un planteamiento más amplio y realista, basado en la economía conductual la cual pretende formular una teoría más realista del comportamiento económico de la gente, al tratar de interpretar y predecir el comportamiento del hombre común y corriente, a fin de comprobar si se ajusta a los supuestos del marco de decisión racional y de esta forma desarrollar nuevas políticas de captación dentro de instituciones financieras.

El punto esencial es que la intuición humana es importante en las decisiones financieras, ya que los inversores tienen menos de una información perfecta sobre los fundamentos del negocio y muchas veces tienen que adivinar lo que los demás saben. Los datos sobre el estado de la economía o la situación del mercado no siempre llegan a ellos de una manera oportuna. Los agentes también pueden estar bajo presión de tiempo para tomar una decisión y la cantidad de información disponible es a menudo tan grande que las personas se ven obligadas a centrarse en una serie de factores importantes. En los últimos años, el comercio basado en computadora y la innovación financiera de todo tipo han aumentado drásticamente la sobrecarga de datos (Merkle, 2007).

5.2. Fundamentación científica

El proyecto se fundamenta en una Epistemología Constructivista, ya que, de acuerdo a lo establecido por, San Martín, O. (2006) la lógica de construcción de conocimiento del llamado método científico contiene tanto a la inducción empírica (el experimento y la observación de casos particulares) como al método deductivo (la construcción de la parte teórica) la categoría explicación-comprensión para darle fundamento al estudio de caso.

Por lo tanto, se enfatiza el papel de los socios de la CACEH en el proceso de construcción de conocimiento y que esencialmente consiste en la contrastación de la realidad contra la teoría, tomando en cuenta el aporte de Arzaluz en Young (2005): “Cuando la unidad de estudio es una comunidad, sus instituciones sociales y sus miembros se convierten en las situaciones del caso o factores del mismo, porque se está estudiando la significación o el efecto de cada uno dependiendo de sus relaciones con los otros factores dentro de la unidad total”

De ahí que el presente trabajo puede quedar inscrito dentro del criterio epistemológico: explicación – comprensión, en donde la explicación hace referencia al criterio de verdad desde la correspondencia de los “hechos” con el pensamiento y la lógica explicativa causa-efecto, mientras que el modelo comprensivo tiene una modalidad interpretativa a partir de la explicación analógica de la “realidad”.

5.3. Fundamentación Teórica

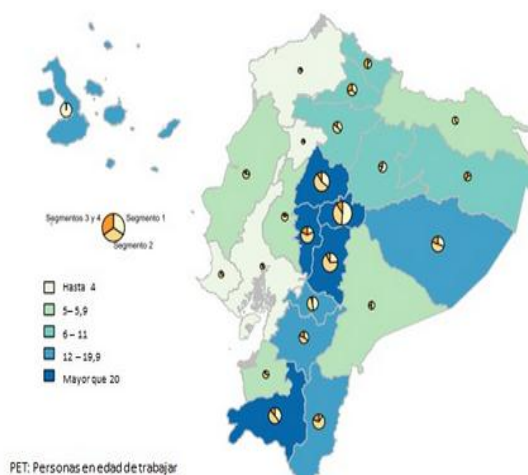
5.3.1. Sector Cooperativo Financiero

"Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades, de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y

Solidario, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo." (Artículo 21.- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario).

Gráfico No. 3

Cooperativas de ahorro y crédito por cada 100 mil PET



En el Ecuador existen 3.866 cooperativas financieras y no financieras, que manejan cerca de \$4.000 millones de dólares lo cual representa el 15% y el 20 % sin embargo según datos de la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) la mayoría son pequeñas. Las cinco cooperativas de ahorro y crédito más grandes del país representan a 14 bancos pequeños y medianos.

Según el Art. 101.- Segmentación.- (Reformado por la Disposición Reformativa Sexta de la Ley s/n, R.O. 843-2S, 3-XII-2012).- Las cooperativas de ahorro y crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares, de acuerdo con criterios tales como: Participación en el Sector; volumen de operaciones que desarrollen; número de socios; número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional; monto de activos; patrimonio; y, productos y servicios financieros; como lo establece la siguiente tabla:

Tabla No. 2- Segmentación de Cooperativas por la SEPS

Segmento	Activos (USD)	Cantones	Socios
Segmento 1	0 - 250.000,00	1	más de 700
Segmento 1	0 - 1'100.000,00	1	hasta 700
Segmento 2	250.000,01 - 1'100.000,00	1	más de 700
Segmento 2	0 - 1'100.000,00	2 o más	Sin importar el número de socios
Segmento 2	1'100.000,01 - 9'600.000,00	Sin importar el número de cantones en que opera	hasta 7.100
Segmento 3	1'100.000,01 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	más de 7.100
Segmento 3	9'600.000,01 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100

La CACECH de acuerdo a la regulación establecida para la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito, según la Resolución No.JR-STE-2012-003 se encuentra ubicada en el segmento 3.

5.3.2. Psicología del comportamiento financiero

Las finanzas conductuales, se describen como “el estudio de la influencia de la psicología en el comportamiento financiero de los agentes y su subsecuente efecto en los mercados. Las finanzas conductuales ayudan a explicar el cómo y el por qué los mercados pueden no ser eficientes” (Sewell, 2007, p. 2).

El paradigma tradicional de las finanzas, trata de entender los mercados financieros, utilizando modelos fundamentados principalmente en el supuesto de que los agentes son racionales. En este contexto la racionalidad implica substancialmente dos cosas:

- Cuando los agentes reciban nueva información actualizarán correctamente sus creencias.

- Teniendo en cuenta sus creencias, los agentes económicos han de tomar decisiones normalmente aceptables, en el sentido de que serán coherentes con la noción de utilidad subjetiva esperada.

Según Stracca (2004), dos de las principales preguntas que trata de responder las finanzas conductuales son:

- ¿Cuáles son los más importantes y sistemáticos sesgos del comportamiento que caracterizan a los agentes económicos?
- ¿Son éstos pertinentes para explicar el comportamiento global de mercado, es decir, que afectan los precios y la competitividad del mercado?

Esta línea de pensamiento, la cual ha permitido “la colaboración entre las finanzas y otras ciencias sociales, conocida como finanzas conductuales o conductistas, ha generado un conocimiento más profundo de los mercados financieros” (Shiller, 2003, p. 92) y se ha dirigido no sólo a descubrir mejores formas de ganar dinero en los mercados financieros, sino también a disminuir la fragilidad de los inversores y a evitar la especulación y las consecuencias que ésta tiene para la economía en general (Sewell, 2007).

5.3.3. Captaciones en el sistema financiero

Cada día es más difícil o más importante estar preparado para convencer al socio-cliente de que determinada COAC ofrece el mejor producto o servicio financiero del mercado. Se trata de establecer alternativas para la fidelización por medio de estrategias que contemplen: el segmento objetivo de clientes, los diferentes canales de venta, el conocimiento del coste de captación, la competencia, entre otros.

El objetivo central de las políticas de captación es explorar las representaciones sociales del dinero en personas endeudadas y personas que ahorran, y analizar comparativamente los significados involucrados en cada uno; así como, establecer las normas y lineamientos correspondientes para la ejecución de las operaciones pasivas en los diversos productos.

Por ello se considera también la necesidad de contar con un conjunto de normas escritas que regulen la captación de recursos, de tal forma que oriente a la empresa a la aplicación de los fondos recibidos de sus depositantes, inversionistas y accionistas, en operaciones sanas y líquidas y dirigidas a los segmentos meta.

Financiera Rural (2010) define al Manual de Políticas Generales de Captación como un instrumento esencial básico para la adecuada estandarización en los criterios utilizados para atender la demanda de servicios de operaciones pasivas (depósitos), dentro del cual se pretende comunicar la estructura organizacional, funciones, políticas y normas en vigencia, y que todos los funcionarios de la organización estén en conocimiento de las informaciones y documentación necesaria en el momento de tomar decisiones.

6. HIPOTESIS.

6.1 Hipótesis general

El análisis del comportamiento financiero en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores de Chimborazo, contribuye a la toma de decisiones acertadas en políticas de captación.

6.2 Hipótesis Específica

- Un análisis línea base del contexto legal, administrativo y organizacional de la institución nos ayudará a identificar la situación actual del desempeño.

- Un análisis adecuado del comportamiento financiero de los socios de la Cooperativa Educadores de Chimborazo, nos permitirá perfilar y agrupar a los mismos, conforme a sus principales características.
- Las nuevas políticas de captación establecidas que se adopten, van a promover un incremento en la captación de socios y fondos de acuerdo a los resultados obtenidos.

7. OPERACIONALIZACION DE LA HIPÓTESIS.

- Unidad de observación: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.
- Variable Dependiente: La toma de decisiones en políticas de captación
- Variable Independiente: El comportamiento financiero de los socios de la CACECH

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TECNICA E INSTRUMENTO
El comportamiento financiero de los socios	Analizar el comportamiento humano en los mercados financieros	4. Componente cognitivo (psicología)	5. Evaluación de alternativas que influyen en el proceso de toma de decisiones del cliente 6. Relación de la conducta individual y el fenómeno de mercado 7. Nivel de incertidumbre de los socios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Revisión de información documentada
		5. Componente emocional	2. Evaluación del sentimiento de los inversionistas ante los cambios del mercado financiero	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Encuesta transaccional
		6. Interacción social	4. Perspectiva del posicionamiento competitivo 5. Tendencias cuantitativas de su entorno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta
VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TECNICA E INSTRUMENTO
La toma de decisiones en políticas de captaciones	Proceso de elección entre opciones para mejorar el desempeño de una organización	11. Alternativas de fidelización de socios	12. Incentivos para captación de recursos 13. Desarrollo de estrategias en el servicio 14. Construir o adecuar los diferentes canales de ventas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevistas al nivel directivo y operativo
		15. Nivel de satisfacción de los socios	16. Minimización de trámites y demoras excesivas en la aprobación de créditos 17. Determinar las deficiencias en la atención de los socios 18. Promoción y publicidad de productos y servicios financieros y no financieros 19. Atención personalizada en lugares distantes a la matriz	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Encuesta transaccional ▪ Observación directa ▪ Cuestionario

8. METODOLOGIA.

8.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo se desarrolla bajo una aproximación metodológica de carácter cualitativo, basada en un estudio de casos para determinar el comportamiento financiero de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. (CACECH). De acuerdo a lo establecido por Corona, A. 2006, se trata de un proceso investigativo interactivo, progresivo y flexible, impregnado en la lógica inductiva, en el que las conclusiones se generan con cierto grado de abstracción y síntesis, donde la recogida de la información se realiza a través de instrumentos de investigación como la entrevista en profundidad, la observación y el análisis documental.

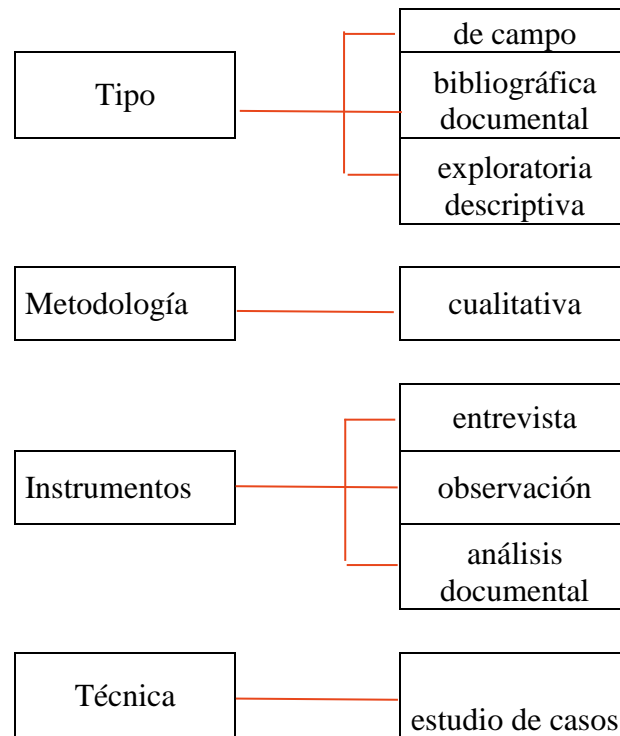
En la investigación cualitativa se construye el conocimiento a partir de los sucesivos hallazgos que se van encontrando durante el proceso. Este tipo de investigación nos permite descubrir el sentido, la lógica y la dinámica de las acciones humanas (Sandoval, 2002) concretadas en aquellas relevantes al objeto de estudio, en nuestro caso las acciones comunicativas.

La presente investigación cualitativa se caracteriza porque el investigador intenta comprender el comportamiento humano de los socios inmersos en la CACECH, entidad donde éstos se desenvuelven y actúan participativamente.

8.2. Diseño de la investigación

- Investigación cuasi experimental, ya que permite manipular la variable independiente, es decir el análisis del comportamiento financiero de los socios, para tomar una decisión en las políticas de captación.

- Investigación longitudinal en este tipo de estudios se obtienen datos de la misma población (ocios de la CACECH) en diferentes momentos. Aquí se comparan los datos obtenidos en las diferentes oportunidades a la misma población o muestra y se pueden analizar los cambios a través del tiempo de determinadas variables o en las relaciones entre ellas.



8.3 Población

La población llamada también universo o colectivo, es el conjunto de todos los elementos que tienen una característica común. (Suárez, M. 2011). Una población puede ser finita o infinita. Es *población finita* cuando está delimitada y conocemos el número que la integran, así en este caso la componen los 3.490 socios de la CACECH.

8.4 Muestra

El muestreo permite obtener y evaluar la evidencia sobre una determinada característica de los elementos seleccionados, con el fin de alcanzar una conclusión con respecto a la

población de la que se ha extraído la muestra. El muestreo es por lo tanto una herramienta de la investigación científica, cuya función básica es determinar que parte de una población debe examinarse, con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población.

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, en este caso se utilizará un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. En relación al 95% de confianza equivale a 1,96.

e = Límite aceptable de error muestral, se utilizará un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09).

Se tiene N=3490, para el 95% de confianza Z = 1,96, y como no se tiene los demás valores se tomará $\sigma = 0,5$, y e = 0,05.

Reemplazando valores de la fórmula se tiene:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{e^2(N-1) + \sigma^2Z^2}$$
$$n = \frac{3.490 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{0,05^2(3.490 - 1) + 0,5^2 \cdot 1,96^2}$$
$$n = \frac{3.490 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{8,7225 + 0,96} = 346$$

$$n = 346$$

8.5 Métodos de investigación

El análisis cualitativo se concreta en el análisis de casos de un grupo concreto de entes que forman parte de una entidad de ahorro y crédito inmersos en una actividad financiera. Para su análisis se emplean métodos de carácter exploratorio y descriptivo, para comprender el comportamiento financiero de los socios y tomar decisiones en la implantación de las políticas de captación de la CACECH.

- Estudio Exploratorio: tienen por objetivo, la formulación de un problema para posibilitar una investigación más precisa o el desarrollo de una hipótesis.
- Estudio Descriptivo: se especificará con la mayor precisión diversas propiedades que especifican a los socios de la CACECH, se seleccionará una serie de cuestiones y se medirá cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga.

8.6 Técnicas de Instrumentos de recolección de datos

- Entrevistas en profundidad: Con el Sr. Gerente, jefaturas y/o personal involucrado.
- Observación: al comportamiento financiero de los socios de la entidad.
- Análisis documental: de aquellos aspectos relacionados con la captación de valores monetarios de los socios de la institución.

8.7 Técnicas de procedimientos para el análisis de resultados.

Se presenta el plan de análisis que orienta las acciones que se realizarán para poder describir en profundidad aquellos aspectos relacionados con los objetivos del proyecto, como se describe a continuación:

1. Se analizan las fuentes documentales, se obtiene información referente a los participantes para organizar grupos de acuerdo a categorías establecidas.
2. Se trabaja en el diseño de la actividad financiera.
3. Se analiza la documentación técnica relacionada con la plataforma tecnológica que sustenta el movimiento financiero de los socios.
4. Se diseña el sistema de recogida de información (métodos, estrategias e instrumentos) y su plan de análisis.
5. Se analiza el contenido de las interacciones generadas entre los socios y la CACECH.
6. Presentar los resultados observados.

9. RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS.

9.1 Recursos humanos

Cantidad	Denominación	Funciones a Realizar
1	Tesista	Desarrollo de las actividades de investigación.
1	Tutor	Coordinación, seguimiento y evaluación. Tutoría

9.2 Recursos financieros

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Subtotal
Hojas de papel bond A4	18 (resma)	4.50	81.00
Folder	10	3.20	32.50
Lápiz, esferos, varios	17	0.50	8.50
Resaltadores, reglas	11	0.80	8.80
Copias	3400	0.04	136.00
Textos	3	100.00	300.00
Laptop	2641 (hora)	0.07	184.87
Internet móvil	1321 (hora)	0.08	105.67
Memoria portátil	661 (hora)	0.02	13.22
Gastos personal transporte	- 11 (mes)	90.00	990.00
Impresiones	1000	0.25	250.00
TOTAL:			2110.56

Los recursos a utilizar en el desarrollo de la presente propuesta será aportado en un 100% por la proponente.

10. CRONOGRAMA.

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE TRABAJO					
	meses					
	1	2	3	4	5	6
Definición de la propuesta						
Capítulo 1. Marco teórico						
Capítulo 2. Metodología						
Revisión						
Capítulo 3. Lineamientos Alternativos						
Revisión						
Presentación de avance 50%						
Capítulo 4. Exposición y discusión de resultados						
Revisión						
Presentación de avance 75%						
Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones						
Bibliografía						
Anexos						
Revisión						
Presentación de avance 100%						
Entrega del documento final						
Sustentación de la tesis						

11. MATRIZ LÒGICA.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿Cómo incide el comportamiento financiero de los socios en el crecimiento de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo?	Analizar el comportamiento financiero en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores de Chimborazo en el año 2013, para la toma de decisiones en políticas de captación.	El análisis del comportamiento financiero en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores de Chimborazo, contribuye a la toma de decisiones acertadas en políticas de captación.
PROBLEMAS DERIVADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS
El desconocimiento del contexto legal, administrativo, y organizacional de la Cooperativa Educadores de Chimborazo Ltda.	Realizar un análisis línea base del contexto legal, administrativo y organizacional de la institución para identificar la situación actual del desempeño.	El análisis línea base del contexto legal, administrativo y organizacional de la institución nos ayudará a identificar la situación actual del desempeño.
La falta de atención al objetivo principal de la entidad: sus clientes y su forma de actuar y tomar decisiones financieras, desconociendo sus perfiles y principales características y necesidades o expectativas.	Realizar un análisis del comportamiento financiero de los socios para definir el perfil tipo en el cual se agrupan.	Un análisis adecuado del comportamiento financiero de los socios de la Cooperativa Educadores de Chimborazo, nos permitirá irlos perfilando y agrupando conforme a sus principales características.
El riesgo de un ineficiente desarrollo de las operaciones al mantener políticas de captación inadecuadas.	Establecer políticas que promuevan la captación de fondos de los socios de acuerdo a los resultados obtenidos.	Las nuevas políticas de captaciones establecidas que se adopten, van a promover un incremento en la captación de socios y fondos de acuerdo a los resultados obtenidos.

Anexo 3.- Instrumentos para la recolección de datos

Cuestionario de encuesta para socios

Encuesta para determinar el comportamiento financiero de los socios y su incidencia en el proceso de captaciones de la COAC Educadores de Chimborazo Ltda.”

EDAD: _____

SEXO:

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
1	Masculino	
2	Femenino	

OCUPACION:

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
1	Magisterio DOCENTE	
2	Magisterio ADMINISTRATIVO	
3	Magisterio DE SERVICIO	
4	Magisterio JUBILADO	

1) ¿Conoce usted los beneficios o servicios que ofrece la CACECH a sus asociados?

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
1	SI	
2	No	

2) ¿Qué opinión tiene usted respecto a los servicios que oferta la CACECH?

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
1	EXCELENTE	
2	MUY BUENA	

3	BUENA	
4	REGULAR	

3) ¿Considera que un análisis organizacional de la institución ayudará a establecer lo positivo y negativo de la cooperativa?

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	

4) ¿A usted le gustaría invertir o ahorrar en la cooperativa?

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	

5) ¿Creé Usted que es necesario Conocer el comportamiento financiero de los socios en cuanto a ahorros e inversiones?

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	

6) ¿Invertiría usted en capital social en la CACECH?

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	

7) ¿Conoce usted las tasas de interés que la cooperativa paga por sus inversiones?

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	

8) **¿Mantiene su confianza en la cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo?**

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	

9) **¿Considera que la cooperativa estimula a sus socios y clientes a ahorrar en la organización?**

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	

10) **¿Le gustaría que los miembros de su familia se integren como socios de la cooperativa?**

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	

11) **¿Por qué medio de comunicación usted se informa sobre los servicios y beneficios que ofrece la Cooperativa?**

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
1	Televisión	
2	Radio	
3	Prensa escrita	
4	Internet - Página Web	
7	Personal	

Gracias por su colaboración

Cuestionario de encuesta para directivos

Entrevista para determinar el comportamiento financiero de los socios y su incidencia en el proceso de captaciones de la COAC “Educadores de Chimborazo” Ltda.

1.- ¿Conoce usted los beneficios o servicios que ofrece la CACECH a sus asociados?

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
1	SI	
2	No	

2.- ¿Qué opinión tiene usted respecto a los servicios que oferta la CACECH?

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
1	EXCELENTE	
2	MUY BUENA	
3	BUENA	
4	REGULAR	

3.- ¿Considera que un análisis organizacional de la institución ayudará a establecer lo positivo y negativo de la cooperativa?

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	

4.- ¿Creé Usted que es necesario conocer el comportamiento financiero de los socios en cuanto a ahorros e inversiones?

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	

5.- ¿Considera que la cooperativa estimula a sus socios y clientes a ahorrar en la organización?

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	

6.- ¿Le gustaría que los miembros de su familia se integren como socios de la cooperativa?

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	

Gracias por su colaboración