



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Finanzas

Estudio de la calidad de los productos y servicios que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

Trabajo de integración curricular
previo a la obtención del título de
Licenciado en Finanzas.

AUTOR:

Oscar Andrés Granda Cano

DIRECTORA:

Ing. Jesús Raquel Padilla Andrade, Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2022

Certificación del trabajo de integración curricular

Loja 7 de junio de 2022

Ing. Jesús Raquel Padilla Andrade, Mg. Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Certifico:

Que he revisado y orientado todo el proceso de la elaboración del trabajo de integración curricular titulado: **“Estudio de la calidad de los productos y servicios que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja”** de autoría del estudiante Oscar Andrés Granda Cano, previa a la obtención del título de Licenciado en Finanzas, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Ing. Jesús Raquel Padilla Andrade, Mg. Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Oscar Andrés Granda Cano**, declaro ser autor del presente trabajo de integración curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente, acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi trabajo de integración curricular en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de Identidad: 1105362782

Fecha: 09 de agosto de 2022

Correo Electrónico: oscar.granda@unl.edu.ec

Celular: 0990019424

Carta de autorización del trabajo de integración curricular por parte del autor para la consulta de producción parcial o total, y publicación electrónica del texto completo.

Yo, Oscar Andrés Granda Cano, declaro ser autor del trabajo de integración curricular titulado **“Estudio de la calidad de los productos y servicios que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja”** como requisito para optar el título de Licenciado en Finanzas autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del trabajo de integración curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los nueve días del mes de agosto del dos mil veintidós.

Firma:

Autor: Oscar Andrés Granda Cano

Cédula: 1105362782

Dirección: Vilcabamba

Celular: 0990019424

Correo electrónico: oscar.granda@unl.edu.ec

DATOS COMPLEMENTARIOS

Directora: Ing. Jesús Raquel Padilla Andrade, Mg. Sc.

Tribunal de Grado:

Presidente: Econ. Lenin Ernesto Peláez Moreno, MGP.

Vocal: Ing. Lina Patricia Castillo Ojeda. Mg. Sc.

Vocal: Ing. Lourdes Gabriela Salinas Rojas. Mg.Sc.

Dedicatoria

Con humildad, la presente investigación se la dedico a Dios y a la Virgen de El Cisne por ser el pilar fundamental en el día a día y que con su infinito amor y bondad ha intercedido para poder lograr los objetivos planteados.

A mis padres Hugo Granda y Laura Cano por siempre estar presentes con su apoyo incondicional siendo el ejemplo de lucha y perseverancia, inculcándome siempre valores que se necesitan para una buena formación.

A todos mis hermanos por su apoyo incondicional, que con sus consejos y palabras de motivación han estado siempre presentes en los momentos más difíciles, logrando que no desmaye durante esta etapa de mi vida.

Oscar Andrés Granda Cano

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Nacional de Loja, a la Facultad Jurídica Social y Administrativa, a la carrera de Finanzas y a los docentes que con sacrificio y experiencia académica han impartido sus conocimientos a lo largo de mi formación profesional.

De manera especial agradezco infinitamente a mi directora de trabajo de integración curricular, Ing. Jesús Raquel Padilla Andrade, por su apoyo, paciencia y sus capacidades profesionales me permitieron culminar el presente trabajo de investigación.

A los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja, en especial al gerente encargado de la sucursal Vilcabamba Ing. Carlos Galán por su confianza y apoyo necesario para realizar el trabajo de investigación.

Oscar Andrés Granda Cano

Índice de contenidos

Portada	i
Certificación del trabajo de integración curricular	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos	vii
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1 Abstract.....	3
3. Introducción	4
4. Marco teórico	6
4.1 Antecedentes.....	6
4.2 Fundamentación teórica.....	7
4.2.1 <i>Sistema financiero nacional</i>	7
4.2.2 <i>Segmentación de la economía popular y solidaria</i>	8
4.2.3 <i>Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</i>	8
4.2.4 <i>Economía popular y solidaria</i>	8
4.2.5 <i>Cooperativismo</i>	9
4.2.6 <i>Clasificación de las cooperativas</i>	9
4.2.7 <i>Sector cooperativo</i>	10
4.2.8 <i>Cooperativa</i>	10
4.2.9 <i>Cooperativas de ahorro y crédito</i>	10
4.2.10 <i>Ahorro</i>	11
4.2.11 <i>Crédito</i>	11
4.2.12 <i>Depósito bancario</i>	11
4.2.13 <i>Calidad</i>	12
4.2.14 <i>Características de los servicios</i>	12
4.2.15 <i>Gestión financiera</i>	13
4.2.16 <i>Análisis financiero</i>	14
4.2.17 <i>Estados financieros</i>	15
4.2.18 <i>Estado de situación financiera</i>	16

4.2.19	<i>Estado de resultados</i>	17
4.2.20	<i>Indicadores financieros</i>	18
4.2.21	<i>Producto</i>	18
4.2.22	<i>Calidad de un producto</i>	18
4.2.23	<i>Evaluación de la calidad de un servicio</i>	19
4.2.24	<i>Productos y servicios de las cooperativas de ahorro</i>	19
4.2.25	<i>Satisfacción al cliente</i>	20
4.2.26	<i>SERVPERF</i>	20
4.2.27	<i>Dimensiones del modelo SERVPERF</i>	21
4.2.28	<i>Sistema de monitoreo PERLAS</i>	22
4.2.29	<i>Señales de crecimiento</i>	30
4.2.30	<i>Metas del sistema de monitoreo PERLAS</i>	31
4.2.31	<i>Propuesta de mejora</i>	34
4.3	<i>Fundamentación legal</i>	34
5.	Metodología	36
5.1	<i>Materiales</i>	36
5.2	<i>Métodos</i>	36
5.3	<i>Técnicas</i>	37
5.3.1	<i>Encuesta</i>	37
5.3.2	<i>Observación</i>	37
5.3.3	<i>Población y muestra</i>	38
5.3.4	<i>Descripción de la población de estudio.</i>	38
6.	Resultados	39
6.1	<i>Diagnóstico de la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja</i>	39
6.1.1	<i>Estructura financiera del año 2020</i>	39
6.1.2	<i>Estructura económica del año 2020</i>	40
6.1.3	<i>Análisis horizontal del balance general 2019 - 2020</i>	41
6.1.4	<i>Análisis horizontal del estado de resultados 2019 - 2020</i>	42
6.1.5	<i>Aplicación de indicadores financieros mediante el sistema de monitoreo perlas para la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa CACPE Loja periodo 2019 – 2020</i>	43
6.2	<i>Medición de la calidad de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja</i>	56

6.3	Propuesta para mejorar la calidad de los productos y servicios ofertados por la Cooperativa CACPE Loja.....	70
6.3.1	<i>Introducción</i>	70
6.3.2	<i>Problemas</i>	70
6.3.3	<i>Justificación</i>	71
6.3.4	<i>Objetivo</i>	71
6.3.5	<i>Problemas, causas y efectos identificados en la cooperativa CACPE Loja</i>	72
7.	Discusión	77
8.	Conclusiones	80
9.	Recomendaciones	81
10.	Bibliografía	82
11.	Anexos	86

Índice de Tablas

Tabla 1. Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito por activo	8
Tabla 2. Clasificación de las cooperativas de acuerdo al tipo de actividad	9
Tabla 3. Componentes para el cálculo de la provisión para préstamos incobrables mayor a 12 meses.....	23
Tabla 4. Componentes para el cálculo de la provisión para préstamos incobrables menor 12 meses.....	24
Tabla 5. Componentes para el cálculo activo total invertido en la cartera de préstamos.	25
Tabla 6. Componentes para el cálculo del activo total financiado con depósitos de ahorro en las CAC.....	25
Tabla 7. Componentes para el cálculo del activo total financiado con aportaciones de socios en las CAC.....	26
Tabla 8. Componentes para el cálculo del ingreso por inversiones financieras en las cooperativas de ahorro y crédito	26
Tabla 9. Componentes para el cálculo del excedente neto	27
Tabla 10. componentes para el cálculo del excedente neto y su capacidad de preservar el valor real de las reservas de capital.....	27
Tabla 11. Componentes para el cálculo de las reservas de efectivo líquido para satisfacer los retiros de depósitos	28
Tabla 12. Componentes para el cálculo del activo total invertido en cuentas líquidas improductiva	29
Tabla 13. Componentes para el cálculo de la morosidad de préstamos ingreso por inversiones financieras en las CAC.....	29
Tabla 14. Componentes para el cálculo de los activos improductivos en las CAC.....	30
Tabla 15. Metas del sistema de monitoreo PERLAS para las cooperativas de ahorro y crédito	31
Tabla 16. Escala de puntuación Likert.....	37
Tabla 17. Variables para la determinación del tamaño de la muestra.....	38
Tabla 18. Estructura financiera del balance general 2020 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja	39
Tabla 19. Estructura económica del estado de resultados 2020 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja	40
Tabla 20. Provisión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja para préstamos con morosidad.	43

Tabla 21. Provisión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja para préstamos con morosidad.	44
Tabla 22. Activo total invertido en la cartera de préstamos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja	45
Tabla 23. Activo total financiado por depósitos de ahorro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja	46
Tabla 24. Activo total financiado por aportaciones de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja	47
Tabla 25. Morosidad en los préstamos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja	48
Tabla 26. Activos Improductivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja	48
Tabla 27. Rendimiento sobre los aportes de asociados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja	49
Tabla 28. Rendimiento sobre los activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja	50
Tabla 29. Rendimiento sobre el Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja.....	51
Tabla 30. Total de reservas de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja	52
Tabla 31. Total de activos líquidos improductivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja.....	53
Tabla 32. Resumen de los indicadores del método PERLAS	54
Tabla 33. Resultados de la calidad de productos ofertados por CACPE Loja.....	56
Tabla 34. Análisis de Tangibilidad	61
Tabla 35. Análisis de Fiabilidad	62
Tabla 36. Análisis de Capacidad de Respuesta.....	63
Tabla 37. Análisis de Seguridad	64
Tabla 38. Análisis de Empatía	65
Tabla 39. Matriz del instrumento SERVPERF	66
Tabla 40. Valores medios por dimensiones	68
Tabla 41. Problemas, causas y efectos identificados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja.....	72

Tabla 42. Estrategia, plan de acción y seguimiento del problema 1 identificado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja	73
Tabla 43. Estrategias, plan de acción y seguimiento del problema 2 identificado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja	74
Tabla 44. Estrategia, plan de acción y seguimiento del problema 3 identificado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja	75
Tabla 45. Estrategias, plan de acción y seguimiento del problema 4 identificado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja	76

Índice de Figuras

Figura 1. Funciones principales de la gestión financiera.....	14
Figura 2. Evolución del activo, pasivo y patrimonio en los años 2019-2020 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja.....	41
Figura 3. Evolución de los ingresos y gastos en los años 2019-2020 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja.....	42
Figura 4. Expectativas de los socios por los servicios ofertados por Cacpe Loja	57
Figura 5. Satisfacción por los servicios ofertados por CACPE Loja.....	57
Figura 6. Incremento de servicios.....	58
Figura 7. Servicios utilizados por los socios de CACPE Loja con mayor frecuencia.....	59
Figura 8. Servicios a incrementarse en CACPE Loja.....	59

Índice de Anexos

Anexo 1. Análisis vertical del balance general periodo 2020	86
Anexo 2. Análisis horizontal del balance general periodo 2020	94
Anexo 3. Matriz para la elaboración de la encuesta	106
Anexo 4. Encuesta	109
Anexo 5. Registro fotográfico	113
Anexo 6. Certificación de traducción del Abstract.....	115

1. Título

Estudio de la calidad de los productos y servicios que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja.

2. Resumen

La presente investigación se centra en el estudio de la calidad de los productos y servicios ofertados en la cooperativa de ahorro y crédito CACPE Loja, que es un elemento esencial para un servicio cada vez más exigente, en donde la calidad es uno de los factores que intervienen directamente en la satisfacción de los socios, manteniendo la capacidad de retenerlos y fidelizarlos con la institución logrando estabilidad económica y competitiva en el mercado. El objetivo de la presente investigación fue estudiar la calidad de los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro de la pequeña empresa CACPE Loja, para posteriormente proponer estrategias que permitan mejorar la calidad de estos. Para ello se realizó un análisis financiero y se aplicó encuestas correspondientes a las cinco dimensiones del modelo SERVPERF adaptado a las necesidades de la investigación, usando como herramienta de medición la escala de Likert de cinco puntos para posteriormente diseñar de una propuesta de mejora. Obteniendo como resultado que la cooperativa mantiene productos de calidad con el 62% de satisfacción de los socios, mientras que el 91% de los socios se encuentran satisfechos con los servicios ofertados y con una media de satisfacción de 4,5 donde la dimensión con menor valoración fue el elemento tangible con 4,1 y la dimensión empatía fue la mejor valorada con 4,8 resultados favorables obtenidos, lo que significa que los socios si se encuentran satisfechos.

Palabras clave: Análisis financiero, Calidad del servicio, Cooperativa de ahorro y crédito, Estudio de la calidad, Modelo SERVPERF.

2.1 Abstract

This research focuses on the study of the quality of the products and services offered by “CACPE Loja” Credit Union; quality is an essential element for an increasingly demanding service and is one of the factors that affects directly CACPE Loja members’ satisfaction and gain their loyalty to the institution to achieve economic and competitive stability in the market. This research aimed to study the quality of the products and services offered by this financial institution and subsequently propose strategies to improve it. Therefore, a financial analysis was carried out, and surveys were applied. The surveys were designed based on the five dimensions of the SERVPERF model and were adapted to the needs of the research. Also, a five-point Likert scale was used as a measurement tool to subsequently design an improvement proposal. The results obtained show that CACPE Loja offers high-quality products with 62% of the credit union members’ satisfaction, and 91% of members are satisfied with the services offered. The mean of members’ satisfaction was 4.5; the dimension with the lowest evaluation was the tangible element with 4.1, and the empathy dimension was the best valued with 4.8 favorable results obtained, which means that the credit union members are, in fact, satisfied.

Keywords: Credit union, financial analysis, Quality study, Service quality, SERVPERF model.

3. Introducción

La calidad de los productos y servicios son un conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes y es de vital importancia para las cooperativas de ahorro y crédito porque garantizan la lealtad de los socios e incrementan la rentabilidad, logrando el éxito en un mercado cada vez más competitivo. Además, el mantener una calidad en los productos y servicios ofertados proporciona satisfacción y mantiene una fidelidad que se ve reflejada en el crecimiento de la cooperativa.

Es importante mencionar que si una entidad se preocupa por la satisfacción de los socios obtendrá una mayor ventaja ya que actualmente no es fácil encontrar instituciones financieras que se preocupan por ofertar productos y servicios de calidad.

En la actualidad la gran variedad de productos y servicios que brindan las instituciones financieras sobre todo de la economía popular y solidaria, son de gran relevancia porque conllevan al crecimiento de este sector. El estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja permite conocer que tan buena es la calidad de los productos y servicios así como también las necesidades demandadas por sus socios, siendo esto de gran interés para desarrollo social.

El estudio sobre la calidad de los productos y servicios en la cooperativa CACPE Loja constituye un aporte hacia los socios permitiendo que estos tengan conocimiento sobre el tema investigado. Además, se presentan posibles soluciones a los problemas identificados y que puedan servir a los directivos para una mejor toma de decisiones.

El presente trabajo de investigación según el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja consta de las siguientes partes: **Título** que contiene el tema de estudio; **Resumen** donde se encuentra la síntesis del trabajo investigativo; **Introducción** describe la importancia, aporte a la cooperativa y la estructura que es un pequeño resumen del Trabajo de Integración Curricular; **Marco Teórico** contiene todos los fundamentos teóricos enmarcados al tema objeto de estudio; **Materiales y Métodos** que describen los diferentes métodos y técnicas utilizadas para el desarrollo de la investigación; **Resultados** donde se aplicó un análisis vertical, horizontal e indicadores financieros del sistema de monitoreo PERLAS a los estados financieros, así como el análisis e interpretación de la encuesta del modelo SERVPERF aplicada a los socios y a través de los resultados se desarrolló una propuesta de mejora; **Discusión** que es una comparación de los resultados obtenidos de estudios similares al tema investigado; **Conclusiones** donde se detalla los resultados más relevantes encontrados;

Recomendaciones que son sugerencias dirigidas a los directivos y cooperativa para mejorar la calidad de los productos y servicios ofertados a los socios; **Bibliografía** conformada por los recursos bibliográficos utilizados para la sustentación de la investigación; **Anexos** donde se ubican los documentos que dan sustento al trabajo de investigación.

4. Marco teórico

4.1 Antecedentes.

El estudio realizado por Gómez et al. (2020) en su artículo titulado: Calidad y servicio al cliente en una cooperativa de ahorro y crédito del cantón Riobamba ha concluido que: Los clientes externos tienen un adecuado nivel de satisfacción con los servicios, aunque en el área de atención al cliente es ligeramente inferior a otras áreas debido a que los clientes son muy exigentes en este servicio, en cuanto a los clientes internos de la cooperativa se encuentran satisfechos y además en algunas variables existen oportunidades de mejora para continuar avanzando hacia la mejora de la satisfacción.

Para la medición de esta calidad de los servicios se aplicó la encuesta basándose en las 5 dimensiones del modelo SERVPERF modificado, donde la cantidad de clientes encuestados manifestó satisfacción con los servicios, con una media de satisfacción del 3,96, donde el atributo con menor valoración fue la confiabilidad con un puntaje 3,76 y el mejor evaluado fue seguridad con 4,06 con una muestra representativa de los clientes de la cooperativa, donde las escalas utilizadas han respondido con holgura, a criterios estadísticos, por lo cual se convierte en una interesante batería de evaluación de y satisfacción de los clientes que establece en sí las percepciones para útiles aplicaciones futuras (p. 476).

Según Mendoza & Yanelis (2020) en el artículo titulado: Evaluación de la calidad del servicio con la utilización de indicadores cualitativos y cuantitativos en el sector bancario concluye que: Mediante la aplicación indicadores cuantitativos y cualitativos mediante encuestas y la teoría de colas dieron como resultados de forma general que el cliente está satisfecho con el servicio ofrecido por el banco al ser valorados todos sus atributos por encima de 6, con una gran media de 7,35 valor favorable en una escala de Lickert de 10 categorías, en donde se puede evidenciar que las instituciones financieras se preocupan por la satisfacción al cliente, la teoría de cola permitió conocer más claramente el comportamiento de la demanda, establecer indicadores cuantitativos, tales como el tiempo medio de espera, como variables fundamental de decisión de los clientes en la utilización del servicio (p. 964).

Según como lo expresa Hurtado (2019) en su investigación Medición y Evaluación de la calidad del servicio, a través del modelo SERVPERF en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crediamigo” Loja Ltda. Año 2018 concluye que: De acuerdo con la evaluación de la calidad del servicio por medio del índice de la Calidad del Servicio en el cual se obtuvo un resultado de -0,07 lo que indica insatisfacción de los socios y clientes por el servicio recibido, siempre

que sea un valor diferente de cero existe insatisfacción, en el cual el elemento con mayor insatisfacción es el elemento tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía que si existe un grado de satisfacción (p. 90).

4.2 Fundamentación teórica

4.2.1 *Sistema financiero nacional*

El sistema financiero ecuatoriano constituye los cimientos que enmarcan la economía nacional y se constituye por varios sectores con estructura sólida acorde a los lineamientos que rige la Constitución de la república.

El principal objetivo del Sistema Financiero nacional es canalizar el ahorro de las personas y contribuir de forma directa en el sano desarrollo económico del país, está conformado por todas las instituciones bancarias públicas o privadas, mutualistas, o cooperativas, legalmente constituidas en el país. Es decir, el rol de las entidades financieras es transformar el ahorro de unas personas, en la inversión de otras, administrando adecuadamente los riesgos correspondientes.

El Sistema Financiero, basado en el eficiente y cuidadoso manejo de los recursos, permite dinamizar la economía mediante la captación del excedente de dinero del público (ahorristas o agentes superavitarios) y la prestación del mismo a quienes demanden recursos a través de créditos (agentes deficitarios). De esta manera, la intermediación financiera permite poner a producir los recursos que de otra manera permanecerían ociosos. (BancoInternacional, 2021, p. 2)

Un sistema financiero sólido promoverá al desarrollo económico, así como también a cada uno de los sectores de su intervención proporcionando seguridad y confiabilidad mediante la optimización y el manejo de los fondos que son receptados por las instituciones.

4.2.1.1 *Importancia*

El sistema financiero nacional cumple un rol fundamental en el desarrollo económico mediante la captación y colocación del dinero que realizan las entidades que lo conforman, el financiamiento que ofrecen las entidades financieras hacia las personas y empresas mediante la inversión hacia el sector productivo generando empleo y así logrando el bienestar de la población.

4.2.2 Segmentación de la economía popular y solidaria

Según la normativa expuesta por el Código Orgánico Monetario y Financiero en el art 14 numeral 35 y la sesión ordinaria del 4 de febrero del 2015 llevada a cabo por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera donde aprobó la norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario.

El sector financiero de la economía popular y solidaria de acuerdo con el tipo y saldo de sus activos se clasifica en los segmentos que se detallan en la Tabla 1:

Tabla 1

Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito por activo

Segmento	Activos USD
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Cajas de ahorro bancos comunales y cajas comunales

Nota. La tabla muestra a que segmento pertenecen las cooperativas de ahorro y crédito según sus activos.

4.2.3 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es una institución creada por la necesidad de controlar y supervisar el correcto funcionamiento de las entidades que la conforman y se la define como una entidad “técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario. (SEPS, 2012, p. 20), aquella será la encargada de velar por el bien común y el correcto funcionamiento en lo que respecta a la economía popular y solidaria.

4.2.4 Economía popular y solidaria

El sector economía popular y solidaria promueve el desarrollo conjunto de los miembros que forman parte de ella, priorizando el bienestar social.

De acuerdo con lo señalado por la LOEPS (2011) donde afirma que:

El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y

que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado. (p.30).

Con el objetivo principal de dinamizar la economía popular y solidaria, así como el desarrollo de cada uno de los ciudadanos que la conforman.

4.2.5 *Cooperativismo*

El cooperativismo es “un movimiento socioeconómico de carácter mundial constituido por asociaciones económicas cooperativistas en las que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a la cooperativa” (Fernández, 2010, p. 239) las cifras de todos socios de las distintas cooperativas existentes.

4.2.6 *Clasificación de las cooperativas*

Las cooperativas según el sector al que dirigen sus actividades operativas se clasifican de acuerdo con la tabla 2 que son resultados obtenidos de una investigación donde se detalla cada tipo de cooperativa.

Tabla 2

Clasificación de las cooperativas de acuerdo al tipo de actividad

Tipo	Detalle
Cooperativas de producción	Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común.
Cooperativas de consumo	Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre circulación.
Cooperativas de vivienda	Las cooperativas tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de organización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios.
Cooperativas de ahorro y crédito	Son aquellas cooperativas de servicio que tengan por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios.
Cooperativas de servicio	Son las que se organizan con el fin satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores.

Nota. Esta tabla muestra la clasificación de las cooperativas según el tipo de actividad operativa a la que se dedican.

4.2.7 Sector cooperativo

El sector cooperativo es un sector de mucha importancia para las organizaciones que buscan asociarse y fortalecer el patrimonio común de sus asociados según la LOEPS (2011) manifiesta que:

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 esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo. (p. 6).

De esta manera, estas organizaciones se crean con la finalidad de velar por el bienestar de sus asociados los cuales promueven el desarrollo y dinamizan la economía de un país.

4.2.8 Cooperativa

La cooperativa “las cooperativas son consideradas por diversos estudios como una fórmula empresarial que puede contribuir de forma destacada a superar la crisis económica” (Guzmán et al., 2016, p. 110) por lo que el objetivo principal de una cooperativa es unir fuerzas entre cada uno de sus socios, por medio de la formación de una entidad, para lograr las metas planteadas por el grupo de personas quienes la conforman, buscan el beneficio interdependiente de cada uno de sus asociados, donde se oferta calidad a un precio económico y compartiendo riesgos a través del apoyo equitativo.

4.2.9 Cooperativas de ahorro y crédito

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito según Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, (2011) “son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros” (p.38) las cuales promueven el desarrollo de la región y dinamizan la economía de un país.

4.2.10 Ahorro

Es importante destacar la importancia del ahorro en los hogares ya que este permite solventar las necesidades en una situación desfavorable, por ello:

El ahorro es un factor de suma importancia para el desarrollo y fortalecimiento de cualquier economía. Éste se refiere al excedente que resulta de los ingresos de una persona, menos sus gastos. Una de sus principales ventajas es que permite sustentar gastos futuros. El impacto del ahorro se da tanto a nivel personal como empresarial y, como consecuencia, afecta a la economía del país y del mundo. En principio, el ahorro genera mayor inversión, lo cual, a su vez, genera un mayor crecimiento económico. (Rivera & Nava, 2012, p. 33)

Esto nos ayuda a comprender de mejor manera cuán importante es destinar cierta cantidad de dinero al ahorro.

4.2.11 Crédito

Es una operación financiera en la que una persona, “realiza un préstamo por una cantidad de activos a otra persona. La persona que solicita el dinero (el deudor) se compromete a cumplir, dentro del lapso estipulado por el contrato con el prestamista (el acreedor)” (Oliva, 2019, p. 1) con la devolución del capital con una tasa de interés de retorno por el dinero prestado.

4.2.12 Depósito bancario

Los depósitos bancarios son recibidos por las instituciones financieras con la finalidad de salvaguardar el dinero de los clientes, según lo mencionado por Sevilla, (2013):

El depósito es una operación en la que una entidad financiera custodia el dinero de un cliente. Es decir, guarda su dinero, para que a cambio remunere según el plazo y cantidad al cliente por tener inmovilizado su dinero. A cambio de guardar su dinero la entidad financiera cobra una comisión, aunque muchas lo hacen de forma gratuita e incluso otorgan una rentabilidad por el dinero que ha depositado el cliente. Esa rentabilidad puede ser fija o variable y en forma de dinero o en especie. (p. 3)

Desde otra perspectiva se podría decir que es un pequeño préstamo que da el cliente a una institución financiera donde esta paga una cierta cantidad de interés de promedio.

4.2.13 Calidad

La calidad se la define como el conjunto de características y atributos de un producto o servicio en la cual refleja el grado de habilidad que presenta una empresa para cubrir las necesidades requeridas por los consumidores

4.2.13.1 Enfoque de la calidad

El enfoque de la calidad se centra principalmente en garantizar que cumpla una organización o empresa lo que ofrece, mediante las especificaciones previamente establecidas asegurar una calidad continua a lo largo de un periodo.

4.2.13.2 Calidad del servicio

La calidad del servicio se la puede denominar como al conjunto de estrategias y acciones, “que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para este soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable” (Zenvia, 2021, p. 1) la cual convenga a los integrantes y tengan una buena impresión de la calidad de un servicio prestado.

De esta manera, el consumidor quedará satisfecho y optará regresar con mayor frecuencia, porque fue atendido de la mejor manera. Además, el brindar un servicio de calidad ayuda a perfeccionar ciertas falencias y saber de manera eficaz en qué momento el consumidor necesita ser asistido.

4.2.13.3 Importancia de la calidad del servicio

Arbonés (2012, citado en Carbo, 2015) afirma que la calidad del servicio prestada a los clientes es de vital importancia ya que el propósito de la empresa es “desarrollar un buen posicionamiento de la empresa y ser competitiva en el mercado, deberá tener una estrategia que la diferencia de las demás, la comunicación es una característica que guía y la orienta para mejorar la capacidad del servicio” (p.19)

4.2.14 Características de los servicios

Los servicios tienen fundamentales características distintivas que los diferencian de los bienes, existen tres características principales que se deben estudiar como lo son: Intangibilidad, Inseparabilidad y heterogeneidad.

4.2.14.1 Intangibilidad

Es una característica distintiva la cual hace referencia a los servicios que no se pueden ver, palpar degustar, escuchar u olfatear antes de ser adquiridos, así también no pueden ser colocados o almacenados en una estantería para ser adquiridos por algún demandante, esta característica generalmente genera una mayor incertidumbre a los demandantes ya que no pueden determinar con anterioridad y precisión la satisfacción que traerá consigo un determinado servicio.

4.2.14.2 Inseparabilidad

En esta característica se diferencia mucho de los bienes ya que los servicios se producen se venden y se consumen a la vez, se podría decir que la producción y consumo son actividades inseparables.

4.2.14.3 Heterogeneidad

Esta característica hace referencia a que los servicios tienden a estar menos estandarizados que los bienes, se podría decir que los servicios dependen de que lo ofrezca, cuando y donde ya que el factor humano participa en la producción y entrega en un lugar y tiempo determinado.

4.2.15 Gestión financiera

La teoría base sobre las finanzas y la importancia que tiene para el desarrollo de una empresa así como varias teorías investigadas se pueden generar una conceptualización sobre la gestión financiera.

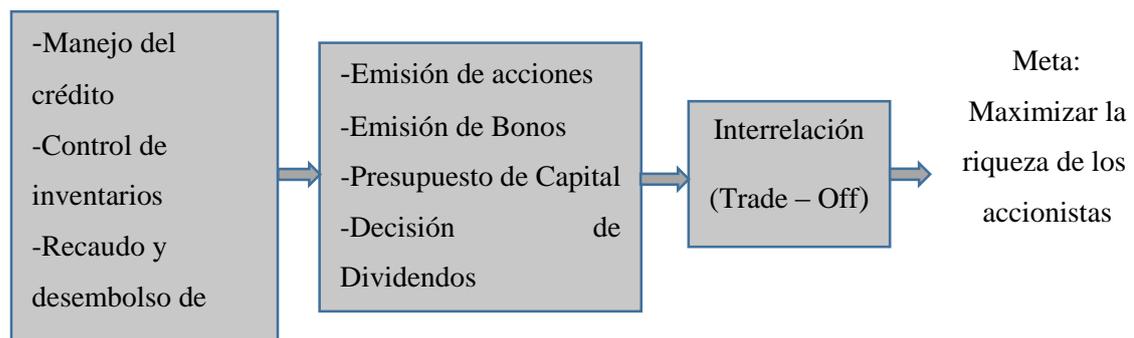
La Gestión Financiera es la actividad que se realiza en una organización y que se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar todo el manejo de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios y/o resultados. El objetivo es hacer que la organización se desenvuelva con efectividad, apoyar a la mejor toma de decisiones financieras y generar oportunidades de inversión para la organización. (Terrazas, 2009a, p. 57)

4.2.15.1 Funciones de la gestión financiera

Una de las principales funciones de la gestión financiera es capitalizar activos fijos y activos líquidos, en donde la persona encargada es la responsable de esta asignación, aquí se puede mantener una combinación óptima de financiamiento, así como políticas de dividendos ligadas o los objetivos de una empresa.

Figura 1

Funciones principales de la gestión financiera



Nota. La figura muestra que las funciones asignadas conducen específicamente a la maximización de los ingresos económicos de la empresa y sus accionistas. Tomado de Modelo de gestión financiera para una organización (p.58), por Terrazas, 2009, perspectivas.

4.2.16 Análisis financiero

El análisis financiero “es fundamental para evaluar la situación y el desempeño económico y financiero real de una empresa, encontrar dificultades y aplicar correctivos adecuados para solventarlas. El objetivo de este estudio es analizar la importancia del análisis financiero como herramienta” (Nava & Marbelis, 2010, p. 1) el cual proporciona información cuantitativa que pueda ser utilizada para la toma de decisiones.

4.2.16.1 Clasificación del análisis financiero

- **Análisis interno:** Es utilizado para explicar a los socios la variación que ha tenido la empresa de un periodo a otro, este tiene lugar cuando un analista tiene acceso para comprobar el estado en el que se encuentra la empresa mediante información relativa en libros, revistas y registros detallados.
- **Análisis externo:** Este tipo de análisis es practicado por analistas externos o empresas, con la finalidad de determinar las condiciones favorables o no para poder aprobar un

crédito o invertir en la empresa una vez analizado este análisis financiero. Es posible no contar con toda la información de la empresa debido a que esta es muy confidencial y reservada pero puede servir como base para la toma de decisiones.

- **Análisis vertical:** Es básicamente un análisis estático por lo que este corresponde a un periodo determinado y es exclusivamente para el análisis de cada una de las partidas correspondientes al estado financiero. Aquí se puede realizar un solo estado financiero que puede ser un balance general o un estado de resultados y relacionar cada una de sus partes con un total determinado, dentro de un mismo estado, el cual se denominará como cifra base. El análisis vertical es muy importante puesto que permite conocer si una empresa tiene una correcta distribución de sus activos de acuerdo con las necesidades operativas o financieras.

Método de cálculo

$$\frac{\text{Valor parcial}}{\text{Valor base}} * 100$$

- **Análisis horizontal:** Es un análisis dinámico porque muestra el cambio o movimiento de las cuentas de un periodo determinado a otro, este análisis muestra los cambios que existen en las cuentas individuales de un periodo con respecto del otro, es posible disponer de dos estados financieros de la misma clase y de dos periodos diferentes. Este análisis es de gran importancia porque gracias a este se informe de los cambios que existen en las actividades y si los resultados son favorables o no es decir si existe un incremento o disminución, cabe mencionar que aquí permite conocer a cuales se le debe poner más atención con la finalidad de realizar cambios significativos en las operaciones.

Método de cálculo.

$$\text{Variación Absoluta} = \text{Periodo2} - \text{Periodo1}$$

$$\text{Variación Relativa} = ((\text{Periodo 2}/\text{Periodo1}) - 1) * 100$$

4.2.17 Estados financieros

Los estados financieros representan contablemente el estado de la empresa y es, el medio principal que utilizan las empresas, para comunicar a los usuarios su situación financiera, a una fecha determinada normalmente un año, su rendimiento financiero y sus flujos de efectivo, a lo largo de este período. La información financiera presentada en los estados financieros, es utilizada por los distintos usuarios para la toma de decisiones y poder

implementar estrategias para mejorar la capacidad operativa, Para que estos sean comprendidos tendrán que cumplir con las características dispuestas por las NIIF (Marcotrigiano, Reflexiones acerca de la elaboración y presentación de estados financieros bajo ambiente VEN-NIF, 2013)

4.2.17.1 Función

Suministran información financiera a los propietarios acerca de su desempeño actual de sus operaciones, además proporcionan información valiosa para fijar metas de desempeño e impone restricciones para los administradores de la empresa.

4.2.17.2 Objetivo

El objetivo principal de los estados financieros es proporcionar información financiera y poder determinar la situación en la que se encuentra así como también el rendimiento financiero y los flujos de efectivo que mantiene la entidad y que esta información sea amplia y útil para las personas que deseen hacer uso de ella para tomar decisiones en función de los resultados que muestran estos estados.

4.2.17.3 Características

- **Comprensibilidad:** La información que muestra debe ser fácil de comprender, para las empresas tanto públicas como privadas, accionistas, empleados y todo aquel que desea analizar esta información.
- **Relevancia:** En esta característica la información debe ser importante y omitir todo aquello innecesario para que los resultados de un estudio no puedan arrojar resultados distintos, por tal motivo solo se debe colocar información importante y omitir lo innecesario.
- **Confiabilidad:** La información debe ser fiable es decir libre de errores, confiable y razonable para quienes deseen hacer uso de ella.
- **Comparabilidad:** Para poder realizar una comparación con periodos anteriores, la información detallada debe ser homogénea y que las cifras estén representadas en una sola moneda.

4.2.18 Estado de situación financiera

El estado de situación financiera informa de forma detallada como se encuentra la empresa presentado a detalle cómo se encuentra compuesto los activos, pasivos y patrimonio

de tal manera que refleja la situación financiera en tiempo determinado según los registros contables que planteados por la empresa y se compone de:

4.2.18.1 Activo

Los activos según Romero (2016, citado en Marcotrigiano, 2011) afirma que son “los recursos que utiliza la entidad para la realización de sus fines, los cuales deben representar beneficios económicos futuros fundadamente esperados y controlados por una entidad económica, provenientes de transacciones o eventos realizados, identificables y cuantificables en unidades monetarias” (p. 76)

4.2.18.2 Pasivo

Representa todas las obligaciones que presenta la empresa tanto en el corto como el largo plazo cuyos beneficiarios generalmente son entidades o personas ajenas a la empresa, las obligaciones pueden ser en bancos, proveedores, las cuentas por pagar entre otros.

4.2.18.3 Patrimonio

Representan la participación de los propietarios es decir los accionistas fundadores de la organización y es el resultado de restar el total de activos menos el pasivo con terceros, se lo conoce también como el capital contable, capital social y superávit.

4.2.19 Estado de resultados

Es un estado financiero que contempla un resumen financiero, además es considerado como un documento contable donde refleja los resultados de las actividades operativas de la empresa tales como utilidad, pérdida y excedente del ejercicio durante un periodo determinado, normalmente un año donde presenta la situación financiera tomando como ingresos y gastos proporcionando la utilidad neta que obtiene la empresa y este se compone de:

4.2.19.1 Ingresos

Son los ingresos que tiene una organización por la venta de un bien o la prestación de un servicio, resultado de las operaciones ordinarias del negocio en un periodo determinado generalmente un año, en forma de incremento para los activos o bien como disminución de los pasivos que dan como resultado aumento o disminución del patrimonio, no se relacionan con las aportaciones al patrimonio de los socios propietarios.

4.2.19.2 Gastos

Son los gastos correspondientes directamente relacionados con la venta de un bien o la prestación de un servicio de una empresa es decir es la resta de los beneficios económicos producidos a lo largo del periodo contable en forma de disminución de los activos o también por la o aumento de los pasivos disminuyendo directamente el patrimonio y son independientes de las distribuciones realizadas a los propietarios del patrimonio.

4.2.20 Indicadores financieros

Los indicadores financieros son indicadores cuantitativos comúnmente usados en el ámbito de las finanzas por lo que estos son “una herramienta para la evaluación financiera de una empresa y para aproximar el valor de esta y sus perspectivas económicas. Estos son índices estadísticos de dos o más cifras, que muestran la evolución de las magnitudes de las empresas” (Gómez, 2012, p. 18) y se establece en un periodo de tiempo determinado.

4.2.21 Producto

En el sector empresarial es un término de gran importancia ya que este es la esencia de la presentación de una empresa.

De acuerdo con criterios establecidos por autores se podría decir que:

El producto es un conjunto de atributos que el consumidor considera que tiene un determinado bien para satisfacer sus necesidades o deseos. Representa el ofrecimiento de una empresa u organización a su público objetivo para satisfacer sus necesidades y deseos, además de lograr también los objetivos en cuanto a utilidades o beneficios. (Díaz J. , 2014, p. 22)

Esto indica la importancia que implica ofrecer un producto que pueda cubrir y satisfacer las necesidades de cada uno de los demandantes.

4.2.22 Calidad de un producto

La calidad de un producto “Calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio el producto.” (Bondarenko, 2011, p. 615)

La calidad del producto es muy importante en el ámbito de los negocios, es el pilar fundamental en una empresa, ello garantiza la satisfacción al cliente logrando percibir la marca

y diferenciándose de la competencia, este es un requisito primordial a la hora de negociar con los clientes, se podría decir que los clientes son los que acrediten la calidad que posee el producto o servicio.

4.2.23 Evaluación de la calidad de un servicio

Los interesados pueden evaluar la calidad de los servicios que presta a los clientes mediante una serie de técnicas y tácticas que permitan comprender los resultados de la mejor manera, es por ello que:

El objetivo de la evaluación del servicio es triple: garantizar que el servicio responda efectivamente a las necesidades del cliente, ayudar a otros asistentes sociales a decidir sobre un proveedor adecuado y ayudar a la agencia a decidir si debe o no debe continuar utilizando un proveedor determinado en el futuro. Para proporcionar flexibilidad a los usuarios, puede realizarse una evaluación del servicio antes o después de que se complete un servicio. (IBM, 2017, p. 2)

Es aquí donde se evalúan los puntos más fuertes y débiles que se debe trabajar para ofrecer un servicio de calidad y satisfacer a los clientes de una entidad.

4.2.24 Productos y servicios de las cooperativas de ahorro

Las actividades financieras que pueden realizar las cooperativas de ahorro y crédito según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, (2011) suscritas en el artículo 83 entre las más principales tiene:

- a. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
- b. Otorgar préstamos a sus socios;
- c. Conceder sobregiros ocasionales;
- d. Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- f. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- g. Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;

- h.** Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- i.** Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- j.** Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- k.** Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- l.** Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- m.** Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
- n.** Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia. (p. 15)

4.2.25 Satisfacción al cliente

Es un término muy conocido por las empresas ya que la satisfacción al cliente es base de todo sistema en la gestión de calidad en una empresa por lo que “la satisfacción y lealtad de los clientes son temas muy debatidos en investigaciones de administración. Varios modelos han sido desarrollados empíricamente en diferentes industrias” (Pérez, Martínez, & Noda, 2015, p. 2)

4.2.26 SERVPERF

El modelo SERVPERF es uno de los modelos más utilizados para medir y evaluar la calidad de los servicios según Ibarra & Casas (2014) afirman que:

SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para la medida y evaluación de la calidad del servicio. Cabe señalar que esta metodología se compone de los mismos ítems y

dimensiones que utiliza el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes. (p. 230)

El modelo SERVPERF es aplicado como una técnica de investigación en el sector comercial, en el cual permite la medición de la calidad del servicio así como también cómo los clientes aprecian el servicio y las expectativas que ellos tienen en cuanto a la calidad de los productos y servicios que ofrece la empresa.

Además, este modelo permite realizar un análisis de aspectos cualitativos y cuantitativos así como conocer factores cambiantes e incontrolables por los clientes.

El modelo SERVPERF “proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes” (Matsumoto, 2014, p. 190) Además, el SERVPERF es un instrumento de comparación y mejora con la competencia.

4.2.27 Dimensiones del modelo SERVPERF

El modelo SERVPERF mantiene cinco dimensiones que permiten medir la calidad del servicio las cuales son presentadas a continuación:

4.2.27.1 Fiabilidad

Esta hace referencia a la habilidad para ofrecer el servicio prometido de una manera fiable y cuidadosa, es decir, que la empresa cumpla con lo prometido sobre entregas, suministros, solución de problemas existentes así como la fijación de precios.

4.2.27.2 Sensibilidad o capacidad de respuesta

Es la disposición inmediata para prestar a los usuarios y servicio rápido y adecuado, es decir, esta característica se refiere a una atención con prontitud al momento de tratar los problemas con soluciones así como responder las preguntas o quejas de ellos y solucionarlos de manera inmediata.

4.2.27.3 Seguridad

Es la atención y el conocimiento de los empleados y la habilidad que estos poseen para generar confianza y credibilidad.

4.2.27.4 Empatía

Se refiere a la atención personalizada que se ofrece a los clientes, hace énfasis en la atención individualizada adaptándose a los gustos de cada cliente.

4.2.27.5 Tangibilidad

Son los elementos físicos que los clientes perciben en la empresa como lo son las instalaciones, infraestructura equipos y materiales del personal.

4.2.28 Sistema de monitoreo PERLAS

El sistema de monitoreo PERLAS es un análisis financiero netamente cuantitativo es un método muy utilizado comúnmente por las cooperativas de ahorro y crédito, órganos reguladores, sindicatos entre otros sirven como una guía para los administrativos para conocer la situación financiera actual de la empresa (Renzo y Quiñon, 2019, p. 15). Es un conjunto de cuarenta y cinco indicadores financieros diseñado por el Consejo Mundial de las Cooperativas de Ahorro y Crédito el cual permite estandarizar los términos financieros facilitando un análisis integral de la situación financiera de cualquier cooperativa cada indicador cumple una función o una meta asociada.

4.2.28.1 Importancia sistema de monitoreo PERLAS

El método PERLAS es muy importante porque nos permite identificar problemas antes que estos se agraven así como también es capaz de identificar si una cooperativa se encuentra débil y causas probables de los problemas identificados. PERLAS permite evaluar en términos económicos y financieros las áreas más críticas y la evolución de la cooperativa. El sector cooperativo actualmente necesita mejorar los instrumentos para la evaluación de las operaciones de crédito y financiamiento, este modelo permite monitorear de manera cuantitativa el comportamiento financiero que estas poseen.

4.2.28.2 Componentes sistema de monitoreo PERLAS

“Cada letra de la palabra PERLAS mide un área clave de las operaciones de CAC: Protección, Estructura financiera eficaz, Calidad de Activos, Tasas de Rendimiento y costos, Liquidez y Señales de crecimiento” (Richardson, 2009, p. 1).

4.2.28.3 Protección

La protección adecuada de activos es uno de los principios básicos del nuevo modelo de las cooperativas. Este se mide al comparar la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables con los morosos y al comparar las provisiones para pérdidas de inversiones con el monto total de inversiones no reguladas, la provisión para préstamos incobrables es la primera línea de defensa en contra los préstamos en un estado de incumplimiento.

Tabla 3

Componentes para el cálculo de la provisión para préstamos incobrables mayor a 12 meses

P1. Provisión para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos con morosidad > 12 meses	
Propósito:	Medir la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables en comparación con las provisiones requeridas para cubrir todos los préstamos con morosidad mayor a 12 meses.
Cuentas:	<ul style="list-style-type: none">a. Provisión para préstamos incobrables (Balance General)b. Porcentaje de provisiones requeridas para cubrir los préstamos con morosidad mayor a 12 meses. WOCCU sugiere el 100%, pero se puede usar otro porcentaje en los países donde las leyes o regulaciones locales sean diferentes.c. Saldos de préstamo de todos los préstamos con morosidad mayor a 12 meses
Fórmula:	$\frac{a}{b * c}$
Meta:	100%

Nota. Esta tabla muestra los componentes para el cálculo de las provisiones necesarias para préstamos incobrables mediante el sistema de monitoreo PERLAS. Tomado del Consejo Mundial de Cooperativas de ahorro y crédito (p.15) por Richardson, 2009, World Council Information Center.

Tabla 4*Componentes para el cálculo de la provisión para préstamos incobrables menor 12 meses*

P2. Provisión neta para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos morosos menor a 12 meses	
Propósito:	Medir la suficiencia de provisiones para préstamos incobrables después de descontar las provisiones usadas para cubrir préstamos con morosidad mayor a doce meses.
	<ul style="list-style-type: none"> a. Total provisión para préstamos incobrables b. Provisiones usadas para cubrir préstamos con morosidad mayor a 12 meses. c. Porcentaje de provisiones requeridas para cubrir préstamos con morosidad de 1-12 meses. WOCCU sugiere el 35%, pero se puede usar otro porcentaje en los países donde las leyes o regulaciones locales sean diferentes.
Cuentas:	<ul style="list-style-type: none"> d. Saldo total de todos los préstamos pendientes con morosidad de 1-12 meses. e. Porcentaje de provisiones requeridas para préstamos no morosos. Mientras WOCCU no requiere una provisión específica para esta categoría, algunos países pueden exigir un porcentaje específico en las leyes o regulaciones locales. f. Saldo total de todos los préstamos no morosos.
Fórmula:	$\frac{(a - b)}{c * d + e * f}$
Meta:	35% de provisiones requeridas para todos los préstamos con morosidad menor a 12 meses y para préstamos no morosos.

Nota. Esta tabla muestra los componentes para el cálculo de las provisiones necesarias de 1- 12 meses para préstamos incobrables mediante el sistema de monitoreo PERLAS. Tomado del Consejo Mundial de Cooperativas de ahorro y crédito (p.15) por Richardson, 2009, World Council Information Center.

4.2.28.4 Estructura financiera eficaz

Del 95% de activos, el (70%-80%) consiste en préstamos, (10%-20%) en inversiones líquidas y el 5% restante en activos fijos como terrenos, equipos, edificios etc. En los pasivos

el 70%-80% corresponde a depósitos de ahorro de socios. En cuanto al capital del 10% al 20% son capital de aportaciones de socios, 10% de reservas o capital institucional.

Tabla 5

Componentes para el cálculo activo total invertido en la cartera de préstamos.

E1. Préstamos netos/Total activos	
Propósito:	Medir el porcentaje del activo total invertido en la cartera de préstamos
	a. Total de cartera de préstamos bruta pendiente
Cuentas:	b. Total de provisiones para préstamos incobrables
	c. Total de activos
Fórmula:	$\frac{(a - b)}{c}$
Meta:	Entre el 70 – 80%

Nota. Esta tabla muestra los componentes para medir el porcentaje del activo total invertido en la cartera de préstamos mediante el sistema de monitoreo PERLAS. Tomado del Consejo Mundial de Cooperativas de ahorro y crédito (p.17) por Richardson, 2009, World Council Information Center.

Tabla 6

Componentes para el cálculo del activo total financiado con depósitos de ahorro en las CAC

E5. Depósitos de ahorro / Total activo	
Propósito:	Medir el porcentaje del activo total financiado con depósitos de ahorro.
	a. Total de depósitos de ahorro
Cuentas:	b. Total de activos
Fórmula:	$\frac{a}{b}$
Meta:	Entre el 70 – 80%

Nota. Esta tabla muestra los componentes para medir el porcentaje del activo total financiado con depósitos de ahorro mediante el sistema de monitoreo PERLAS. Tomado del Consejo Mundial de Cooperativas de ahorro y crédito (p.18) por Richardson, 2009, World Council Information Center.

Tabla 7*Componentes para el cálculo del activo total financiado con aportaciones de socios en las CAC*

E7. Aportaciones de asociados / Total activo	
Propósito:	Medir el porcentaje del activo total financiado con las aportaciones de asociados.
Cuentas:	a. Total de aportaciones de asociados b. Total de activos
Fórmula:	a/b
Meta:	≤ 20%

Nota. Esta tabla muestra los componentes para medir el porcentaje del activo total financiado con aportaciones de asociados mediante el sistema de monitoreo PERLAS. Tomado del Consejo Mundial de Cooperativas de ahorro y crédito (p.19) por Richardson, 2009, World Council Information Center.

4.2.28.5 Tasas de rendimiento y costos

En el rendimiento se calcula con base a: Cartera de préstamos, Inversiones líquidas, Inversiones financieras y Otras inversiones no financieras. Los costos se clasifican en tres áreas principales: Costos de intermediación financiera, Costos administrativos y Provisiones para préstamos incobrables.

Tabla 8*Componentes para el cálculo del ingreso por inversiones financieras en las cooperativas de ahorro y crédito*

R3. Ingreso por inversiones financieras / Promedio de inversiones financieras	
Propósito:	Medir el rendimiento de todas las inversiones a largo plazo (como depósitos fijos, aportaciones, valores, etc.)
Cuentas:	a. Total de ingresos por inversiones financieras b. Total de inversiones financieras al final del ejercicio en curso c. Total de inversiones financieras al final del ejercicio anterior
Fórmula:	$\frac{a}{\left(\frac{b+c}{2}\right)}$
Meta:	Las tasas más altas del mercado sin correr un riesgo indebido

Nota. Esta tabla muestra los componentes para medir el rendimiento de todas las inversiones mediante el sistema de monitoreo PERLAS. Tomado del Consejo Mundial de Cooperativas de ahorro y crédito (p.23) por Richardson, 2009, World Council Information Center.

Tabla 9*Componentes para el cálculo del excelente neto*

R12. Ingreso neto / Promedio de activo total (ROA)	
Propósito:	Medir la suficiencia del excelente neto y también, la capacidad de aumentar el capital institucional a los niveles óptimos.
Cuentas:	a. Ingreso neto (después de dividendos) b. Total de activos al final del ejercicio en curso c. Total de activos al final del ejercicio anterior
Fórmula:	$\frac{a}{\left(\frac{b+c}{2}\right)}$
Meta:	> 1% y suficiente para alcanzar la meta del E8

Nota. Esta tabla muestra los componentes para medir la suficiencia del excelente neto y también, la capacidad de aumentar el capital institucional a los niveles óptimos, mediante el sistema de monitoreo PERLAS. Tomado del Consejo Mundial de Cooperativas de ahorro y crédito (p.26-27) por Richardson, 2009, World Council Information Center.

Tabla 10*Componentes para el cálculo del excedente neto y su capacidad de preservar el valor real de las reservas de capital.*

R13. Excedente neto/ Promedio de capital (ROE)	
Propósito:	Medir la suficiencia del excedente neto y su capacidad de preservar el valor real de las reservas de capital.
Cuentas:	a. Excedente Neto (Después de Dividendos) b. Total Capital Institucional al final del año en curso c. Total Capital Institucional al final del año pasado d. Total Capital Transitorio al final del año en curso e. Total Capital Transitorio al final del año pasado
Fórmula:	$\frac{a}{\left(\frac{b+c+d+e}{2}\right)}$
Meta:	>Inflación

Nota. Esta tabla muestra los componentes para medir la suficiencia del excedente neto y su capacidad de preservar el valor real de las reservas de capital, mediante el sistema de monitoreo PERLAS. Tomado del Consejo Mundial de Cooperativas de ahorro y crédito (p.26-27) por Richardson, 2009, World Council Information Center.

4.2.28.6 Liquidez

La reserva total de liquidez es un indicador que mide el porcentaje de depósitos de ahorro invertidos como activo líquido en una asociación nacional o un banco comercial la meta ideal es mantener un mínimo del 15% después de pagar todas las obligaciones a corto plazo 30 días o menos. Los Fondos líquidos inactivos; los fondos en las cuentas corrientes y cuentas de ahorro sencillas producen un rendimiento insignificante en comparación con otra alternativa para la inversión.

Tabla 11

Componentes para el cálculo de las reservas de efectivo líquido para satisfacer los retiros de depósitos

L1. (Inversiones líquidas + Activos líquidos- Cuentas por pagar a corto plazo) /Depósito de ahorro	
Propósito:	Medir la suficiencia de las reservas de efectivo líquido para satisfacer los retiros de depósitos, después de pagar todas las obligaciones inmediatas < 30 días.
Cuentas:	a. Total de Inversiones b. Total de activos líquidos improductivos c. Total de cuentas por pagar a corto plazo < 30 días d. Total de depósitos de ahorro.
Fórmula:	$\frac{(a + b - c)}{d}$
Meta:	15-20%

Nota. Esta tabla muestra los componentes para medir las reservas de efectivo líquido para satisfacer los retiros de depósitos mediante el sistema de monitoreo PERLAS. Tomado del Consejo Mundial de Cooperativas de ahorro y crédito (p.27) por Richardson, 2009, World Council Information Center.

Tabla 12*Componentes para el cálculo del activo total invertido en cuentas líquidas improductiva*

L3. Activos líquidos improductivos / Total activo	
Propósito:	Mide el porcentaje del activo total invertido en cuentas líquidas improductivas
Cuentas:	a. Total activos líquidos improductivos b. Total activo
Fórmula:	$\frac{a}{b}$
Meta:	<1%

Nota. Esta tabla muestra los componentes para medir el porcentaje del activo total invertido en cuentas líquidas improductivas mediante el sistema de monitoreo PERLAS. Tomado del Consejo Mundial de Cooperativas de ahorro y crédito (p.28) por Richardson, 2009, World Council Information Center.

4.2.28.7 Calidad de activos

Un activo improductivo es uno que no genera ingresos. Estos indicadores se usan para identificar el impacto de los activos improductivos; Ratios de morosidad, Porcentaje de activos improductivos, Financiamiento de activos improductivos, un activo improductivo es uno que no genera ingresos.

Tabla 13*Componentes para el cálculo de la morosidad de préstamos ingreso por inversiones financieras en las CAC.*

A1. Total morosidad de préstamos / Cartera de préstamos bruta	
Propósito:	Medir el porcentaje total de morosidad en la cartera de préstamos, usando el criterio del saldo de préstamos morosos pendientes en vez de los pagos de préstamos morosos acumulados.
Cuentas:	a. Total de todos los saldos de préstamos morosos (un control no contable) b. Total de la cartera de préstamos pendientes (bruta)
Fórmula:	$\frac{a}{b}$
Meta:	≤ 5%

Nota. La tabla muestra los componentes para medir el total de la morosidad mediante el sistema de monitoreo PERLAS. Tomado del Consejo Mundial de Cooperativas de ahorro y crédito (p.20) por Richardson, 2009, World Council Information Center.

Tabla 14*Componentes para el cálculo de los activos improductivos en las CAC.*

A2. Activos improductivos / Total activo	
	Medir el porcentaje del activo total que no produce un ingreso.
	Ejemplos de activos improductivos:
Propósito:	1. Efectivo en caja
	2. Cuentas corrientes monetarias que no producen intereses
	3. Cuentas por cobrar
	4. Activos en liquidación
	5. Activos Fijos (terreno, edificios, equipos, etc)
	6. Gastos prepagados y otros diferidos
Cuentas:	a. Total de activos improductivos
	b. Total de activos
Fórmula:	$\frac{a}{b}$
Meta:	$\leq 5\%$

Nota. La tabla muestra los componentes para medir el total de activo que no produce ingresos mediante el sistema de monitoreo PERLAS. Tomado del Consejo Mundial de Cooperativas de ahorro y crédito (p.21) por Richardson, 2009, World Council Information Center.

4.2.29 Señales de crecimiento

Este crecimiento se mide a través de cinco áreas claves; Activo total, Préstamos, Depósitos de ahorro, Aportaciones, Capital institucional. (Richardson, 2009)

4.2.29.1 Herramienta de administración ejecutiva

“Está diseñado como una herramienta de administración que va más allá de la mera identificación de problemas. Ayuda a la gerencia a encontrar resoluciones significativas para deficiencias institucionales serias” (Richardson, 2009, p. 1) identifica la cooperativa con una base de capital débil y posibles causas probables.

4.2.29.2 Ratios y fórmulas de evaluación estandarizados

Al utilizar ratios y fórmulas elimina los diferentes criterios utilizados por las cooperativas para evaluar las operaciones, aquel lo pueden hablar y entender porque es el

idioma financiero a nivel mundial, estos resultados deben facilitar una mejor comprensión de los conceptos principales.

4.2.30 Metas del sistema de monitoreo PERLAS

Tabla 15

Metas del sistema de monitoreo PERLAS para las cooperativas de ahorro y crédito

ÁREA	PERLAS	DESCRIPCIÓN	META
P = PROTECCIÓN	P1	Provisión para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos morosos >12 meses	100%
	P2	Provisión neta para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses	35%
	P2U	Provisión neta para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses (Definido por el usuario)	100%
	P3	Castigo total de préstamos morosos >12 meses	Sí
	P4	Castigos Anuales de préstamos / Cartera Promedio	Lo Mínimo
	P5	Recuperación Cartera Castigada / Castigos acumulados	>75%
	P6	Solvencia	≥111%
E = ESTRUCTURA FINANCIERA EFICAZ	E1	Préstamos Netos/ Activo Total	70-80%
	E2	Inversiones Líquidas / Activo Total	≤ 16%
	E3	Inversiones Financieras / Activo Total	≤ 2%
	E4	Inversiones No Financieras / Activo Total	0%
	E5	Depósitos de Ahorro / Activo Total	70-80%
	E6	Crédito Externo / Activo Total	0- 5%
	E7	Aportaciones / Activo Total	≤ 20%
	E8	Capital institucional / Activo Total	≥10%
	E9	Capital institucional neto/ Activo Total	≥10%

	E9U	Capital institucional neto/ Activo Total (Definido por el Usuario)	$\geq 10\%$
A = CALIDAD DE ACTIVOS	A1	Morosidad Total / Cartera Bruta	$\leq 5\%$
	A1U	Morosidad Total / Cartera Bruta (Definido por el Usuario)	$\leq 5\%$
	A2	Activos Improductivos / Activo Total	$\leq 5\%$
	A3	(Capital Institucional Neto + Capital Transitorio + Pasivos Sin Costo / Activos Improductivos	$\geq 200\%$
R = TASAS DE RENDIMIENTO Y COSTOS	R1	Ingresos por Préstamos / Promedio Préstamos Netos	Tasa empresarial
	R2	Ingresos por Inversiones Líquidas / Promedio Inversiones Líquidas	Tasas del mercado
	R3	Ingresos por Inversiones Financieras / Promedio Inversiones Financieras	Tasas del mercado
	R4	Ingresos por Inversiones No Financieras / Promedio Inversiones No Financieras	$\geq R1$
	R5	Costos Financieros: Depósitos de ahorro / Promedio Depósitos de Ahorro	Tasas del mercado >Inflación
	R6	Costos Financieros: Crédito Externo / Promedio Crédito Externo	Tasas del mercado
	R7	Costos Financieros: Aportaciones / Promedio Aportaciones	Tasas del mercado $\geq R5$
	R8	Margen Bruto / Promedio Activo Total	Variable Relacionado con el cumplimiento de E9,
	R9	Gastos operativos / Promedio Activo Total	$\leq 5\%$
	R10	Provisiones Activos de Riesgo / Promedio Activo Total	$\wedge P1 = 100\%$ $\wedge P2 = 35\%$
	R11	Otros Ingresos y Gastos / Promedio Activo Total	Lo Mínimo
	R12	Excedente neto / Promedio Activo Total	$\wedge E9 > 10\%$

		(ROA)	
	R13	Excedente neto / Promedio Capital Institucional + Capital Transitorio (ROC)	> Inflación
L = LIQUIDEZ	L1	(Inversiones a corto plazo + Activos líquidos - Cuentas por pagar a corto plazo) / Depósitos de Ahorro	15-20%
	L2	Reservas de liquidez / Depósitos de ahorro	10%
	L3	Activos líquidos improductivos / Activo Total	<1%
S = SEÑALES DE CRECIMIENTO	S1	Crecimiento de préstamos	$\wedge E1 = 70-80\%$
	S2	Crecimiento de inversiones líquidas	$\wedge E2 \leq 16\%$
	S3	Crecimiento de inversiones financieras	$\wedge E3 \leq 2\%$
	S4	Crecimiento de inversiones no financieras	$\wedge E4 = 0\%$
	S5	Crecimiento de depósitos de ahorro	$\wedge E5 = 70-80\%$
	S6	Crecimiento de crédito externo	$\wedge E6 = 0-5\%$
	S7	Crecimiento de aportaciones	$\wedge E7 \leq 20\%$
	S8	Crecimiento de capital institucional	$\wedge E8 \geq 10\%$
	S9	Crecimiento de capital institucional neto	$\wedge E9 \geq 10\%$
	S10	Crecimiento del número de asociados	$\geq 15\%$
	S11	Crecimiento del activo total	> Inflación +10%

Nota. La tabla muestra las metas establecidas para las cooperativas de ahorro y crédito en los indicadores financieros mediante el sistema de monitoreo PERLAS. Tomado del Consejo Mundial de Cooperativas de ahorro y crédito (p.12-14) por Richardson, 2009, World Council Information Center

4.2.31 Propuesta de mejora

Una propuesta de mejora es un conjunto de acciones a desarrollar en una empresa para conseguir un incremento en la calidad así como también en el rendimientos según ANECA, (2021) en su artículo menciona que:

El plan de mejoras constituye un objetivo del proceso de mejora continua, y por tanto, una de las principales herramientas a desarrollar dentro del mismo. La elaboración de dicho plan requiere el respaldo e implicación de todos los responsables universitarios que, de una u otra forma, tengan relación con el título. El plan de mejoras integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en la percepción de un mejor servicio. (p. 3)

Además, de servir de base para la detección de aspectos de mejora este plan debe permitir el control de las diferentes actividades a desarrollar así como también incorporar acciones correctoras para posibles imprevistos.

4.2.31.1 Pasos para la elaboración de una propuesta de mejora

- Identificar el área de mejora
- Detectar las principales causas del problema
- Formular el objetivo
- Seleccionar las acciones de mejora
- Realizar una planificación
- Llevar a cabo un seguimiento (ANECA, 2021)

4.3 Fundamentación legal

La normativa legal que regula la Economía Popular y Solidaria es presentada a continuación.

La Constitución de la República del Ecuador , (2008) en el Capítulo Cuarto en la Sección Primera sobre el Sistema económico y Política económica en su Art. 283 hace referencia a que:

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. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (pp. 91-92)

El Art 160 del Código Orgánico Monetario y Financiero estipula que: El sistema financiero nacional se encuentra integrado por los siguientes sectores:

Sector financiero público.

El sector financiero público está conformado por:

- Bancos
- Corporaciones.

Sector financiero privado.

El sector financiero privado está conformado por:

- Bancos múltiples
- Bancos especializados
- De servicios financieros
- De servicios auxiliares del sistema financiero

Sector financiero popular y solidario.

El Sector financiero popular y solidario se encuentra integrado por:

- Cooperativas de ahorro y crédito
- Cajas centrales
- Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro
- De servicios auxiliares del sistema financiero
- Mutualistas de ahorro y crédito (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

El Art. 319 de la Constitución de la República del Ecuador , (2008) “establece que se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresas públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas” (p.30).

5. Metodología

5.1 Materiales

Para la elaboración del presente trabajo de integración curricular fue necesaria la utilización de materiales que facilitaron el desarrollo de la misma, tales como materiales bibliográficos, suministros de oficina, materiales informáticos, copias, anillados, impresora, computadora, flash memory.

5.2 Métodos

Para la elaboración del presente trabajo de integración curricular se utilizaron métodos y técnicas para la aplicación y selección pertinente al tema de investigación planteado; considerando que esta fue de tipo histórico, permitiendo la descripción detallada de las fases de una planeación estratégica, así como también la situación financiera actual de CACPE Loja, los productos y servicios ofertados a los socios, identificando el problema investigado; a partir de la información recabada de la aplicación de la encuesta y del análisis financiero permitiendo conocer la realidad, determinando un plan de acción que mejore el desempeño operacional de la cooperativa.

Para el desarrollo del primer objetivo se utilizó el **método matemático - analítico**, el cual permitió obtener información detallada y oportuna referente a los estados financieros de la cooperativa con la finalidad de realizar un análisis vertical y horizontal así como la aplicación de indicadores financieros del método PERLAS para poder identificar las fortalezas y debilidades económicas y financiera presentadas por CACPE Loja en los años 2019-2020.

Para el cumplimiento del segundo objetivo se aplicó una **encuesta** del modelo SERVPERF basado en cinco dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) que es un instrumento muy utilizado que permite medir con precisión la calidad del servicio a partir de la valoración del socio. Además, se incluyen preguntas para valorar la calidad de los productos y servicios ofertados así como también preguntas de información socioeconómica. Este modelo se aplicó dentro de la organización.

Se utilizó la escala de Likert para medir la calidad del servicio en cinco niveles donde la menor puntuación es uno, lo que significa malo/nunca mientras que la mayor es cinco excelente/siempre como lo indica la tabla 16.

Tabla 16

Escala de puntuación Likert

Malo/ Nunca	Regular/ Casi Nunca	Bueno/ Ocasionalmente	Muy Bueno/ Casi Siempre	Excelente/ Siempre
1	2	3	4	5

Nota. La tabla muestra la puntuación de acuerdo a la escala de Likert del uno al cinco.

Se utilizó el **método descriptivo** para realizar una descripción de las percepciones de los productos y servicios ofertados por la institución en cada una de las dimensiones del modelo SERVPERF, posteriormente mediante el **método deductivo** permitió determinar los factores internos que intervienen al momento de brindar un producto y servicio de calidad. El **método estadístico** se empleó para ilustrar mediante tablas y gráficos los datos obtenidos para elaborar matrices para poder brindar al lector una mejor comprensión.

Para dar cumplimiento al tercer y último objetivo se aplicó el **método sintético** donde se analizó las cinco fuerzas de Porter para realizar una matriz FODA y elaborar la propuesta con estrategias los cuales permitan mejorar la situación económica actual y la calidad de los productos y servicios, así también contribuir con la labor de directivos con una toma de decisiones más acertada.

5.3 Técnicas

5.3.1 Encuesta

Se diseñó una encuesta dirigida a los socios de la cooperativa la cual permitió obtener información esencial para el desarrollo de esta investigación, específicamente en lo respecta a la calidad de los productos y servicios ofertados, para conocer el grado de satisfacción de los socios de CACPE Loja, para ello se procedió a elaborar una matriz de encuesta ver Anexo 3.

5.3.2 Observación

Esta técnica permitió conocer de manera directa las actividades operativas de la cooperativa, visualizando de manera detallada el ambiente en el que se desenvuelve, el entorno de trabajo, permitiendo realizar un diagnóstico situacional con el propósito de obtener información relevante y necesaria para la investigación.

5.3.3 Población y muestra

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja está conformada por 19.710 socios según datos oficiales emitidos por la entidad. Con el objetivo de determinar el número de encuestas a realizarse, siendo necesario definir el tamaño de la muestra utilizando el cálculo de la fórmula de la población finita detallada a continuación.

Tabla 17

Variables para la determinación del tamaño de la muestra

Variable	Descripción	Valor	Equivalencia
n			?
N	Población total	19.710	
z	Nivel de confianza	1,96	95%
p	Probabilidad de éxito	0,5	50%
q	Probabilidad de fracaso	0,5	50%
e	Límite de error	0,05	5%

Nota. La tabla muestra las variables para poder determinar el tamaño de la muestra

Desarrollo

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{19.710 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(19.710 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 372$$

El número de socios a encuestar es de 372

5.3.4 Descripción de la población de estudio.

Un porcentaje mayoritario de los socios de la cooperativa CACPE Loja son hombres, esto se debe a que existe una mayor oferta laboral para el sexo masculino en la provincia, lo que conlleva a que estos abran una cuenta para depositar sus ahorros, además un porcentaje mayoritario de estos socios son casados y su edad oscila entre los 18 a 40 años, los cuales trabajan en el sector privado, a causa de la amplia oferta de trabajo que existe en este sector.

6. Resultados

6.1 Diagnóstico de la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja.

6.1.1 Estructura financiera del año 2020

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja según los resultados obtenidos de la aplicación del análisis vertical en el año 2020 al balance general, tiene la siguiente estructura financiera.

Tabla 18

Estructura financiera del balance general 2020 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

INVERSIÓN	FINANCIAMIENTO
	PASIVO: 81%
ACTIVO: 100%	\$ 61.000.504,91
\$ 75.349.118,78	PATRIMONIO: 19%
	\$ 14.348.613,87
ACTIVO	PASIVO + PATRIMONIO

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos del análisis vertical aplicado al balance general de la cooperativa CACPE Loja en el año 2020.

Interpretación:

La estructura financiera de la cooperativa luego de haber realizado el análisis vertical, se puede observar que en el año 2020 posee activos totales de \$ 75.349.118,78 que representa el total de la inversión, el mismo que se encuentra financiado con el 81% con dinero del público producto de las captaciones de ahorro y depósitos a plazo fijo. El 19% corresponde al aporte de los socios o capital social, determinando que la estructura de la cooperativa se considera adecuada.

6.1.2 Estructura económica del año 2020

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja según los resultados obtenidos de la aplicación del análisis vertical en el año 2020 al Estado de Resultados, tiene la siguiente estructura financiera.

Tabla 19

Estructura económica del estado de resultados 2020 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

GASTOS	INGRESOS
GASTOS: 97%	
9.334.124,34	INGRESOS: 100%
UTILIDAD: 3%	9.609.020,46
274.896,12	
TOTAL GASTO + UTILIDAD	INGRESOS

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos del análisis vertical aplicado al estado de resultados de la cooperativa CACPE Loja en el año 2020.

Interpretación:

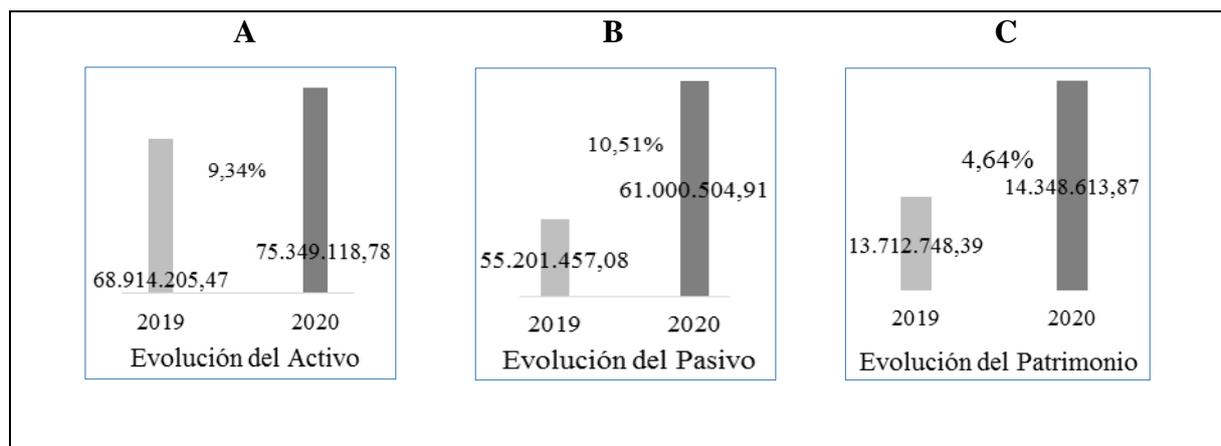
La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja al año 2020 posee ingresos de \$9.609.020,46 producto de la actividad financiera. Sin embargo, los Gastos ascienden al 97% de la estructura económica gastos operativos incurridos por la cooperativa, obteniendo como resultado del ejercicio económico una utilidad equivalente al 3%. Determinando así que la cooperativa mantiene una estructura económica poco favorable debido al exceso en los gastos y por situaciones que se ha vivido en los últimos años, como lo es la pandemia Covid 2019.

6.1.3 Análisis horizontal del balance general 2019 - 2020

Al realizar el análisis horizontal al balance general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña empresa CACPE Loja en los periodos 2019 – 2020, permitirá conocer la evolución del activo, pasivo, patrimonio.

Figura 2

Evolución del activo, pasivo y patrimonio en los años 2019-2020 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja



Nota. Panel A: Evolución del Activo, Panel B: Evolución del Pasivo, Panel C: Evolución del Patrimonio.

Interpretación:

Una vez realizado el análisis horizontal a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja, refleja un crecimiento de 9,34% del activo para el año 2020, siendo un crecimiento considerable, debido al incremento en las coaptaciones del público, especialmente plazo fijo.

Los pasivos muestran un incremento del 10,51% para el año 2020, este incremento es producto de más captaciones con el público, como depósitos de ahorro y plazo fijo, este último en mayor proporción. Otra razón se debe al incremento de créditos con el sector público en un 200,98% para colocarlos en las diferentes líneas de crédito. Evidenciándose que CACPE Loja posee una evolución favorable.

El patrimonio refleja un crecimiento del 4,64% por el incremento de las reservas que son valores que por decisión de asamblea de socios, de acuerdo a los estatutos legales permiten incrementar el patrimonio y servirán para hacer frente a obligaciones futuras. Además, el excedente del ejercicio presenta un decrecimiento debido a las pérdidas ocasionadas por la pandemia. Evidenciándose que la evolución del patrimonio para el año 2020 es un tanto

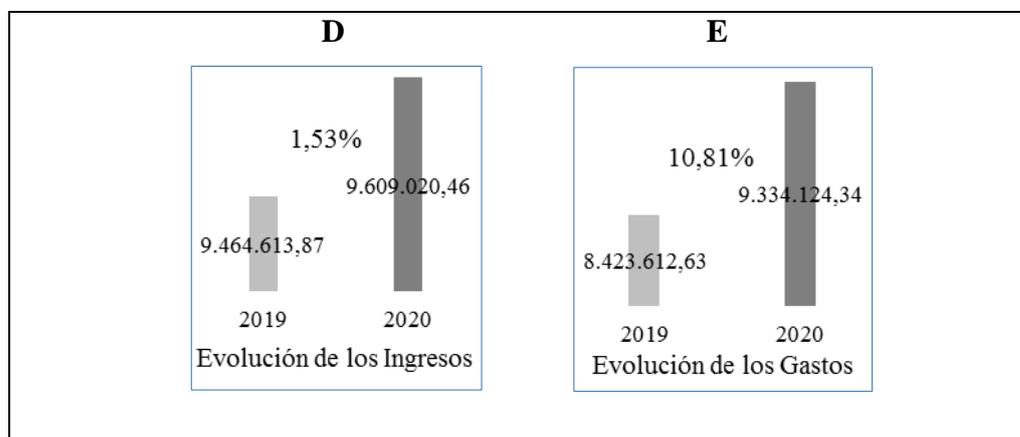
favorable por cuanto se ha visto afectada directamente por el Covid 19 que ha impedido la apertura de cuentas y que también ha provocado la disminución del excedente.

6.1.4 *Análisis horizontal del estado de resultados 2019 - 2020*

Realizado el análisis horizontal al estado de resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja en los periodos 2019 – 2020 se evidencia variaciones en las cuentas más representativas de Ingresos y Gastos, el objetivo de este análisis es tener una visión clara y general de los cambios ocurridos en estos dos periodos.

Figura 3

Evolución de los ingresos y gastos en los años 2019-2020 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja



Nota. Panel D: Evolución de los Ingresos, Panel E: Evolución de los Gastos.

Interpretación:

En cuanto a los ingresos la cooperativa presenta un incremento del 1,53% esto se debe a que la cuenta Intereses y Descuentos Ganados refleja un crecimiento reducido a causa de la disminución de los créditos por afectación directa del Covid 19, cabe recalcar que la Cartera de Créditos es la mayor fuente generadora de ingresos para la Cooperativa y no presenta un incremento notable. Llegando a determinar que la evolución de los ingresos no es muy apropiada puesto a que se debería tener un mayor porcentaje de ingresos.

En lo que respecta a los gastos para el año 2020 se incrementaron en 10,81% debido al incremento de las Provisiones para cubrir cartera de dudosa recuperación por motivo de la crisis provocada por la pandemia, Evidenciándose un panorama no muy favorable por el exceso de los gastos y por otra parte la pandemia ha traído consigo consecuencias negativas para la cooperativa.

6.1.5 Aplicación de indicadores financieros mediante el sistema de monitoreo PERLAS para la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa CACPE Loja periodo 2019 – 2020

La aplicación de algunos indicadores financieros más relevantes permitió identificar su protección, estructura financiera, calidad de activos, tasas de rendimiento, liquidez y señales de crecimiento para conocer la situación real de la cooperativa y poder plantear alternativas de mejora para la correcta toma de decisiones.

6.1.5.1 P = Protección

Permite comparar la suficiencia de provisiones para préstamos incobrables con el monto de préstamos morosos así como también compara las provisiones para pérdidas de inversiones con el monto total de inversiones no reguladas.

P1. Provisión para préstamos incobrables / provisión requerida para préstamos con morosidad > 12 meses

Propósito

Medir la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables

Meta: 100%

Fórmula: $\frac{a}{b*c}$

Tabla 20

Provisión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja para préstamos con morosidad.

CUENTA	2019	2020
a. Provisión para créditos incobrables	\$ 2.294.331,14	\$ 2.770.546,37
b. Porcentaje de provisiones requeridas para cubrir los préstamos con morosidad mayor a 12 meses	100%	100%
c. Saldo de préstamos con morosidad mayor a 12 meses	\$ 684.341,56	\$ 418.707,35
APLICACIÓN DE FÓRMULA $\frac{a}{b*c}$	\$ 2.294.331,14	\$ 2.770.546,37
	\$ 684.341,56	\$ 418.707,35
TOTAL	335,26%	661,69%

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos del indicador de protección del sistema de monitoreo PERLAS aplicado a la cooperativa CACPE Loja.

Interpretación:

Una vez aplicado este indicador se observa que la cooperativa en los dos años de análisis cumple con la meta, es decir que está protegiendo sus activos de riesgo, cabe recalcar que en los el año 2020 se incrementó aún más, siendo beneficioso para la cooperativa porque esta mantiene las provisiones requeridas para cubrir préstamos con riesgo de no ser recuperados y salvaguardando los ahorros de los socios.

P2. Provisión para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos con morosidad < a 12 meses

Propósito

Medir la suficiencia de provisiones para préstamos incobrables

Meta: 35% de provisiones requeridas para todos los préstamos con morosidad menor a 12 meses y para préstamos no morosos.

$$\text{Fórmula: } \frac{(a-b)}{c*d+e*f}$$

Tabla 21

Provisión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja para préstamos con morosidad.

CUENTA	2019	2020
a. Total provisión para préstamos incobrables	\$ 2.294.331,14	\$ 2.770.546,37
b. Provisiones usadas para cubrir préstamos con morosidad mayor a 12 meses	\$ 684.341,56	\$ 418.707,35
c. Porcentaje de provisiones requeridas para cubrir los préstamos con morosidad de 1-12 meses	35%	35%
d. Saldo total de todos los préstamos pendientes con morosidad de 1-12 meses	\$ 578.690,05	\$ 644.186,41
e. Porcentaje de provisiones requeridas para préstamos no morosos	11%	11%
f. Saldo total de todos los prestamos no morosos	\$ 55.990.609,98	\$ 59.507.957,12
APLICACIÓN DE FÓRMULA $\frac{(a-b)}{c*d+e*f}$	\$ 1.609.989,58	\$ 2.351.839,02
	\$ 202.536,62	\$ 225.460,34
TOTAL	25%	35%

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos del indicador de protección del sistema de monitoreo PERLAS aplicado a la cooperativa CACPE Loja.

Interpretación:

Los resultados obtenidos muestran que CACPE Loja para el año 2019 tiene un porcentaje inferior a la meta establecida presentando un nivel de provisiones muy bajo y en el año 2020 presentó el 35% , resultado que se mantiene en la meta establecida lo que significa que la cooperativa mantiene adecuadas provisiones para este año.

6.1.5.2 E: Estructura financiera eficaz

Esta estructura es un factor muy importante para determinar el potencial de crecimiento, la capacidad de ganancias y la fuerza financiera general ya que es necesario para lograr una solidez, seguridad y rentabilidad.

E1. Préstamos netos / Total activos

Propósito

Medir el porcentaje del activo total invertido en la cartera de préstamos

Meta: Entre el 70 – 80%

Fórmula: $\frac{(a-b)}{c}$

Tabla 22

Activo total invertido en la cartera de préstamos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

CUENTA	2019	2020
a. Total de cartera de préstamos bruta pendiente	\$ 57.253.627,59	\$ 60.570.836,88
b. Total de provisiones para préstamos incobrables	\$ 2.294.331,14	\$ 2.770.546,37
c. Total de activos	\$ 68.914.205,47	\$ 75.349.118,78
APLICACIÓN DE FÓRMULA $\frac{(a-b)}{c}$	\$ 54.959.296,45	\$ 57.800.290,51
	\$ 68.914.205,47	\$ 75.349.118,78
TOTAL	80%	77%

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos del indicador de estructura financiera eficaz del sistema de monitoreo PERLAS aplicado a la cooperativa CACPE Loja.

Interpretación:

Una vez aplicado este indicador se obtiene que la cooperativa tienen el porcentaje ideal que es entre 70 – 80% en los dos años lo que significa que la cooperativa mantiene una buena

gestión, evitando el riesgo de quedarse sin dinero líquido para cubrir el retiro del dinero de los socios.

E5. Depósitos de ahorro / Total activo

Propósito

Medir el porcentaje del activo total financiado con depósitos de ahorro.

Meta: Entre el 70 – 80%

Fórmula: $\frac{a}{b}$

Tabla 23

Activo total financiado por depósitos de ahorro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

CUENTA	2019	2020
a. Total depósitos de ahorro	\$ 48.315.571,68	\$ 51.806.121,01
b. Total de activos	\$ 68.914.205,47	\$ 75.349.118,78
APLICACIÓN DE FÓRMULA $\frac{a}{b}$	\$ 48.315.571,68	\$ 51.806.121,01
	\$ 68.914.205,47	\$ 75.349.118,78
TOTAL	70,11%	68,75%

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos del indicador de estructura financiera eficaz del sistema de monitoreo PERLAS aplicado a la cooperativa CACPE Loja.

Interpretación:

Al aplicar este indicador la cooperativa refleja para el año 2019 un porcentaje óptimo acorde a la meta establecida que es del 70% - 80%, mientras que para el año 2020 refleja un valor inferior pero cercano a la meta, es decir que los activos de la cooperativa no están financiando en su totalidad con depósitos de ahorro, Determinando que la cooperativa necesita aumentar estos valores captando más recursos monetarios del público para poder financiarse para no poner en riesgo sus activos.

E7. Aportaciones de asociados / Total activo

Propósito

Medir el porcentaje del activo total financiado con las aportaciones de asociados

Meta: $\leq 20\%$

Fórmula: $\frac{a}{b}$

Tabla 24

Activo total financiado por aportaciones de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

CUENTA	2019	2020
a. Total aportaciones de socios	\$ 3.030.243,79	\$ 3.080.210,44
b. Total de activos	\$ 68.914.205,47	\$ 75.349.118,78
APLICACIÓN DE FÓRMULA $\frac{a}{b}$	\$ 3.030.243,79	\$ 3.080.210,44
	\$ 68.914.205,47	\$ 75.349.118,78
TOTAL	4,40%	4,09%

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos del indicador de estructura financiera eficaz del sistema de monitoreo PERLAS aplicado a la cooperativa CACPE Loja.

Interpretación:

Al analizar las aportaciones de los socios frente al total de activos se puede evidenciar que la entidad mantiene porcentajes adecuados para el año 2019 y para el año 2020 también cumple con la meta establecida que es de $\leq 20\%$, lo que significa que la cooperativa opera en una gran mayoría con fondos propios manteniendo la tranquilidad y evitando utilizar los aporte de los socios para poder desarrollar sus actividades.

6.1.5.3 A: Calidad de activos

Permite identificar el impacto que tiene los activos improductivos, es decir activos que no generan ingresos.

A1. Total morosidad de préstamos / Cartera de préstamos bruta

Propósito

Medir el porcentaje total de morosidad en la cartera de préstamos, usando el criterio del saldo de préstamos morosos pendientes en vez de los pagos de préstamos morosos acumulados.

Meta: $\leq 5\%$

Fórmula: $\frac{a}{b}$

Tabla 25

Morosidad en los préstamos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

CUENTA	2019	2020
a. Total de todos los saldos de préstamos morosos	\$ 1.263.017,61	\$ 1.062.879,76
b. Total de la cartera de préstamos pendientes bruta	\$ 52.664.965,31	\$ 55.029.744,14
APLICACIÓN DE FÓRMULA $\frac{a}{b}$	\$ 1.263.017,61	\$ 1.062.879,76
	\$ 52.664.965,31	\$ 55.029.744,14
TOTAL	2,21%	1,75%

/Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos del indicador de calidad de activos del sistema de monitoreo PERLAS aplicado a la cooperativa CACPE Loja.

Interpretación:

Una vez aplicado este indicador la cartera de Créditos de la cooperativa presenta un porcentaje óptimo que se mantiene dentro de los estándares que es $\leq 5\%$ para el año 2019 y para el año 2020 presenta resultados que están dentro de los estándares establecidos lo que significa que en la cooperativa destaca la eficiencia en cuanto a la recuperación de cartera.

A2. Activos improductivos / Total activo

Propósito

Medir el porcentaje del activo total que no produce ingresos.

Meta: $\leq 5\%$

Fórmula: $\frac{a}{b}$

Tabla 26

Activos Improductivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

CUENTA	2019	2020
a. Total de activos improductivos	\$ 3.443.520,80	\$ 3.286.241,65
b. Total de activos	\$ 68.914.205,47	\$ 75.349.118,78
APLICACIÓN DE FÓRMULA $\frac{a}{b}$	\$ 3.443.520,80	\$ 3.286.241,65
	\$ 68.914.205,47	\$ 75.349.118,78
TOTAL	5,00%	4,36%

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos del indicador de calidad de activos del sistema de monitoreo PERLAS aplicado a la cooperativa CACPE Loja.

Interpretación:

Al aplicar este indicador se puede observar resultados que se mantienen en la meta establecida que es de $\leq 5\%$ en los dos años, siendo muy favorable para la cooperativa ya que mantener un bajo porcentaje de activos improductivos denota la buena gestión de los directivos direccionando de manera correcta los recursos.

6.1.5.4 R: Tasas de rendimiento y costo

Este indicador mide el ingreso promedio de los activos más productivos que presenta el balance general, el cual permite a la gerencia el rendimiento de las inversiones así como evaluar los gastos operativos.

R1. Ingreso neto / Aportaciones de asociados.

Propósito

Mide la suficiencia del excedente neto frente a las aportaciones de los socios.

Meta: La tasa más alta

Fórmula: $\frac{a}{b}$

Tabla 27

Rendimiento sobre los aportes de asociados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

CUENTA	2019	2020
a. Excedente Neto	\$ 1.041.001,24	\$ 274.896,12
b. Aporte de asociados	\$ 3.030.243,79	\$ 3.080.210,44
APLICACIÓN DE FÓRMULA $\frac{a}{b}$	\$ 1.041.001,24	\$ 274.896,12
	\$ 3.030.243,79	\$ 3.080.210,44
TOTAL	34,35%	8,92%

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos del indicador de tasas de rendimiento y costo del sistema de monitoreo PERLAS aplicado a la cooperativa CACPE Loja.

Interpretación:

Los resultados obtenidos muestran que CACPE Loja mantiene un rendimiento apropiado sobre el aporte de asociados en los dos años lo que es muy favorable para la cooperativa porque mantiene una rentabilidad muy buena a pesar de las crisis por el Covid 19.

R12. Ingreso neto / Promedio de activo total (ROA)

Propósito

Medir la suficiencia del excelente neto y también, la capacidad de aumentar el capital institucional a los niveles óptimos.

Meta: > 1% y suficiente para alcanzar la meta del E8 $\geq 10\%$

$$\text{Fórmula: } \frac{a}{\left(\frac{b+c}{2}\right)}$$

Tabla 28

Rendimiento sobre los activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

CUENTA	2019	2020
a. Excedente neto	\$ 1.041.001,24	\$ 274.896,12
b. Total de activos al final del ejercicio en curso	\$ 68.914.205,47	\$ 75.349.118,78
c. Total de activos al final del ejercicio anterior	\$ 62.231.011,56	\$ 68.914.205,47
APLICACIÓN DE FÓRMULA $\frac{a}{\left(\frac{b+c}{2}\right)}$	\$ 1.041.001,24	\$ 274.896,12
	\$ 65.572.608,52	\$ 72.131.662,13
TOTAL	1,59%	0,38%

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos del indicador de tasas de rendimiento y costo del sistema de monitoreo PERLAS aplicado a la cooperativa CACPE Loja.

Interpretación:

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de este indicador refleja que la cooperativa tiene como resultado en el año 2019 un porcentaje mínimo de rentabilidad, y en el año 2020 no cumple con la meta establecida siendo una debilidad ya que no está generando buenos rendimientos, además no permite aumentar el capital institucional de la cooperativa para desarrollar eficientemente sus actividades.

R13. Excedente neto/ Promedio de capital (ROE)

Propósito

Medir la suficiencia del excedente neto y su capacidad de preservar el valor real de las reservas de capital.

Meta: > que la inflación.

Nota: 0,93 la inflación a diciembre del 2020 según el Banco Central.

$$\text{Fórmula: } \frac{a}{\left(\frac{b+c+d+e}{2}\right)}$$

Tabla 29

Rendimiento sobre el Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

CUENTA	2019	2020
a. Excedente neto	\$ 1.041.001,24	\$ 274.896,12
b. Total Patrimonio al final del ejercicio en curso	\$ 13.712.748,39	\$ 14.348.613,87
c. Total Patrimonio al final del ejercicio anterior	\$ 12.306.463,94	\$ 13.712.748,39
d. Total Capital Transitorio al final del año en curso	\$ 1.589.185,25	\$ 1.589.185,25
e. Total Capital Transitorio al final del año pasado	\$ 1.589.185,25	\$ 1.589.185,25
APLICACIÓN DE FÓRMULA $\frac{a}{\left(\frac{b+c+d+e}{2}\right)}$	\$ 1.041.001,24	\$ 274.896,12
	\$ 14.598.791,42	\$ 15.619.866,38
TOTAL	7,13%	1,76%

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos del indicador de tasas de rendimiento y costo del sistema de monitoreo PERLAS aplicado a la cooperativa CACPE Loja.

Interpretación:

Los resultados obtenidos sobre el patrimonio muestran un buen rendimiento de CACPE Loja donde los resultados superan la meta establecida, para el año 2020 muestra que la cooperativa por cada dólar invertido genera, 0,76 centavos de ganancia, siendo positivo para la cooperativa porque tiene suficiente capacidad para preservar las reservas de capital.

6.1.5.5 L: Liquidez

Este indicador mide el porcentaje de depósitos de ahorro invertidos como activo líquido.

L1 (Inversiones líquidas + Activos líquidos- Cuentas por pagar a corto plazo) /Depósito de ahorro

Propósito

Medir la suficiencia de las reservas de efectivo líquido para satisfacer los retiros de depósitos, después de pagar todas las obligaciones inmediatas < 30 días.

Meta: 15-20%

$$\text{Fórmula: } \frac{(a+b-c)}{d}$$

Tabla 30

Total de reservas de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

CUENTA	2019	2020
a. Total de Inversiones	\$ 4.802.949,51	\$ 6.406.542,59
b. Total de activos líquidos improductivos	\$ 881.764,94	\$ 1.122.308,76
c. Total de cuentas por pagar a corto plazo < 30 días	\$ 2.423.745,23	\$ 1.872.102,10
d. Total de depósitos de ahorro.	\$ 20.433.117,49	\$ 22.221.964,40
APLICACIÓN DE FÓRMULA $\frac{(a+b-c)}{d}$	\$ 3.260.969,22	\$ 5.656.749,25
	\$ 20.433.117,49	\$ 22.221.964,40
TOTAL	15,96%	25,46%

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos del indicador de liquidez del sistema de monitoreo PERLAS aplicado a la cooperativa CACPE Loja.

Interpretación:

Las reservas que posee la cooperativa permiten cubrir los retiros de los depósitos de los socios luego de pagar obligaciones menores a 30 días. Aplicando este indicador los resultados reflejan que la cooperativa en el año 2019 posee 15,96 lo cual significa que se encuentra dentro de la meta establecida, mientras que para el año 2020 posee exceso de liquidez superando la meta lo que representa dinero ocioso que a la vez se convierte en activos líquidos improductivos.

L3. Activos líquidos improductivos / Total activo

Propósito

Mide el porcentaje del activo total invertido en cuentas líquidas improductivas

Meta: <1%

$$\text{Fórmula: } \frac{a}{b}$$

Tabla 31

Total de activos líquidos improductivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

CUENTA	2019	2020
a. Total de activos líquidos improductivos	\$ 881.764,94	\$ 1.122.308,76
b. Total de activos	\$ 68.914.205,47	\$ 75.349.118,78
APLICACIÓN DE FÓRMULA $\frac{a}{b}$	\$ 881.764,94	\$ 1.122.308,76
	\$ 68.914.205,47	\$ 75.349.118,78
TOTAL	1,28%	1,49%

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos del indicador de liquidez del sistema de monitoreo PERLAS aplicado a la cooperativa CACPE Loja.

Interpretación:

Una vez aplicado este indicador se puede observar que la cooperativa en los dos años los resultados superan la meta establecida, esto significa que la cooperativa posee demasiado dinero líquido que no genera ingreso a la cooperativa por tal motivo necesita ser direccionado a otras inversiones.

Tabla 32*Resumen de los indicadores del método PERLAS*

ÁREA	INDICADOR	RESULTADO 2020	META	OBSERVACIÓN
P = PROTECCIÓN	P1. Provisión para préstamos incobrables con morosidad > 12 meses	661,69%	100%	Cumple
	P2. Provisión para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos con morosidad < a 12 meses	35%	35%	Cumple
E=ESTRUCTURA EFICAZ	E1. Préstamos netos / Total activos	77%	70%-80%	Cumple
	E5. Depósitos de ahorro / Total activo	68,75%	70%-80%	No cumple
	E7. Aportaciones de asociados / Total activo	4,09%	≤ 20%	Cumple
A= CALIDAD DE ACTIVOS	A1. Total morosidad de préstamos / Cartera de préstamos bruta	1,75%	≤ 5%	Cumple
	A2. Activos improductivos / Total activo	4,36%	≤ 5%	Cumple
R=	R14. Excedente neto / Aportaciones de asociados.	8,92%	La tasa más alta	Cumple
RENDIMIENTO Y COSTO	R12. Excedente neto / Promedio de activo total (ROA)	0,38%	>1%≥10%E8	No cumple
	R13. Excedente neto/ Promedio de capital (ROE)	1,76%	>Inflación 0,93	Cumple
L=LIQUIDEZ	L1.(Inversiones líquidas + Activos líquidos- Cuentas por pagar a corto plazo) /Depósito de ahorro	25,46%	15-20%	Cumple en +
	L3. Activos líquidos improductivos / Total activo	1,49%	<1%	Cumple en +

Nota. La tabla muestra el resumen de los resultados obtenidos del sistema de monitoreo PERLAS aplicado a la cooperativa CACPE Loja.

Situación financiera actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

En el año 2020 la estructura financiera de la cooperativa se considera adecuada por cuanto el activo presenta un monto favorable, el cual permite cubrir el dinero captado de los socios, En cuanto a la estructura económica es un tanto favorable debido a que posee exceso en cuanto a los gastos, Mediante el análisis horizontal se determinó que la cooperativa mantiene una evolución considerable en el activo incrementando más de seis millones que denota el trabajo operativo realizado. En cuanto al pasivo CACPE posee una evolución considerable porque ha incrementado el financiamiento por parte de terceros para inversión, por otro lado la evolución de los ingresos es poco favorable puesto que se debería tener un mayor porcentaje de ingresos, la evolución de los gastos no es favorable porque existe un exceso en ellos. Por otro lado la cooperativa en los indicadores más relevantes muestra que dos de doce indicadores no cumplen con la meta establecida, teniendo bajo porcentaje de activo financiado con depósitos de ahorro, bajo rendimiento sobre el activo, llegando así a determinar que CACPE Loja mantiene una gestión adecuada.

6.2 Medición de la calidad de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja.

La encuesta realizada permite medir la calidad de los productos ofertados por la cooperativa y así poder obtener información relevante para conocer qué tan buena es la calidad de estos.

La tabla 33 indica los porcentajes globales sobre la calidad de los productos ofertados por CACPE Loja, donde se evidencia que el 62% de los encuestados piensan que los productos si son de calidad debido a que mantienen tasas de interés cómodas tanto para depósitos como para créditos los cuales permiten el desarrollo económico de los socios y la cooperativa, Llegando así a determinar que existe un porcentaje mayoritario de socios los cuales acreditan buena satisfacción por la cooperativa al momento de ofertar productos de calidad.

Tabla 33

Resultados de la calidad de productos ofertados por CACPE Loja

Calidad de productos						
Medición	Los productos superan sus expectativas	Productos de Calidad	Intereses de los créditos son cómodos	Intereses por depósitos de ahorro cómodos	Intereses por plazo fijo adecuados	Prom Total
Si	57%	63%	56%	56%	80%	62%
No	26%	26%	31%	29%	10%	24%
En parte	17%	11%	12%	15%	10%	13%

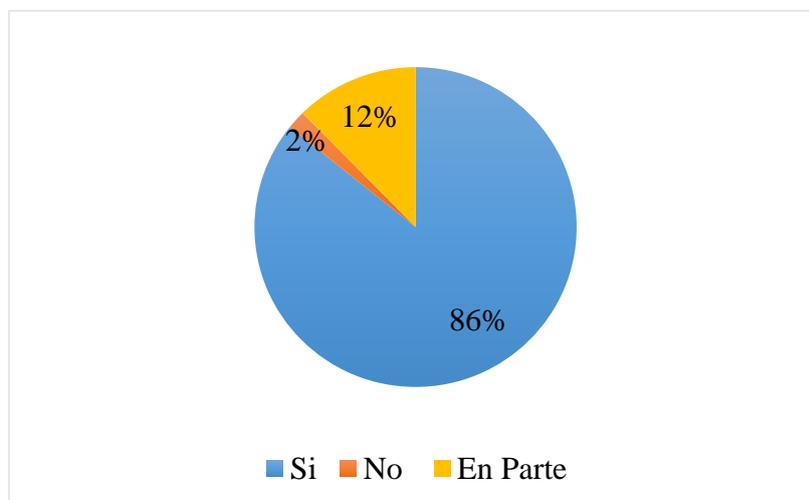
Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos de la encuesta aplicada sobre la calidad de los productos ofertados a los socios de la cooperativa CACPE Loja.

Responda las siguientes interrogantes en función de los servicios ofertados por la cooperativa, según su criterio personal

La figura 4 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los socios, donde indica que el 86% se sienten conformes con los servicios ofertados, además manifiestan que estos si superan sus expectativas, lo cual es beneficioso para la cooperativa porque permite que la cooperativa siga incrementando más productos para cubrir todas las necesidades demandadas por los socios.

Figura 4

Expectativas de los socios por los servicios ofertados por Cacpe Loja



Nota. La figura muestra los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los socios sobre la calidad de los servicios ofertados por CACPE Loja.

La figura 5 muestra que la mayor parte de los socios están satisfechos con los servicios ofertados, representando el 91% los cuales manifiestan que han podido satisfacer todas sus necesidades, demostrando que la cooperativa gestiona de manera idónea los servicios a ser ofertados para poder cubrir todas las necesidades que demandan los socios de CACPE Loja.

Figura 5

Satisfacción por los servicios ofertados por CACPE Loja

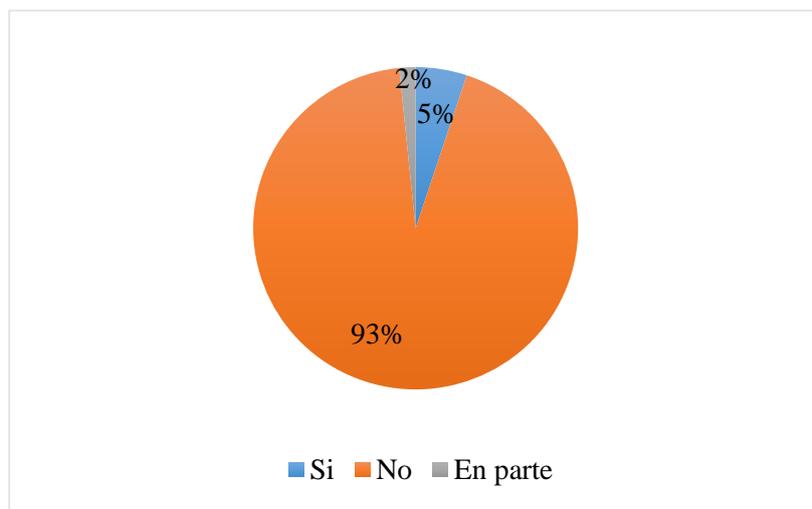


Nota. La figura muestra los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los socios sobre la calidad de los servicios ofertados por CACPE Loja.

El 93% de los encuestados de acuerdo a la figura 6 manifiestan que no se debería incrementar más servicios quienes están conformes con estos, muestra que la cooperativa está ofertando servicios diferenciados, sin embargo, se considera que se deberían implementar más servicios, ya que algunos socios mantienen necesidades específicas que no pueden ser satisfechas siendo necesario innovar para incrementar la cantidad de socios.

Figura 6

Incremento de servicios

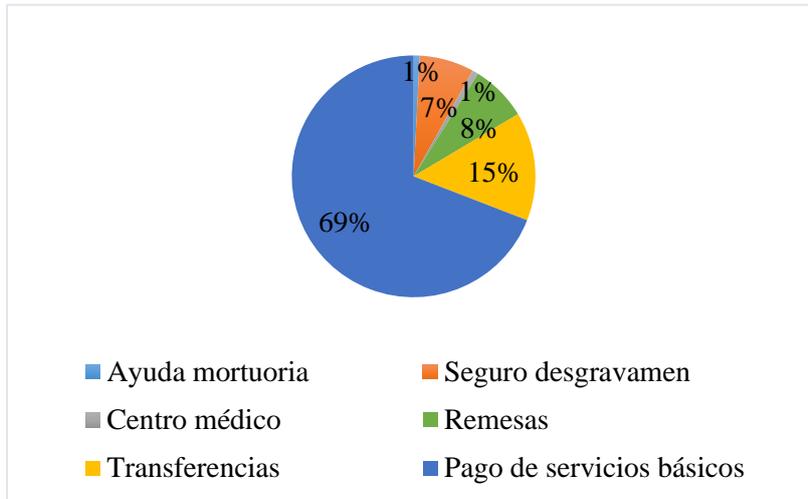


Nota. La figura muestra los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los socios sobre la calidad de los servicios ofertados por CACPE Loja.

La figura 7 muestra que el 69% de los encuestados utiliza con mayor frecuencia el pago de los servicios básicos que por lo general estos pagos se los realiza mensualmente ya que se les facilita retirar sus ahorros y a la vez pagan estos servicios, el 15% usa servicios de transferencia son personas jóvenes que con la innovación tecnológica de la cooperativa realizan estas transferencias en la internet, demostrando así la buena gestión por parte de los directivos para ofertas estos servicios estratégicos.

Figura 7

Servicios utilizados por los socios de CACPE Loja con mayor frecuencia

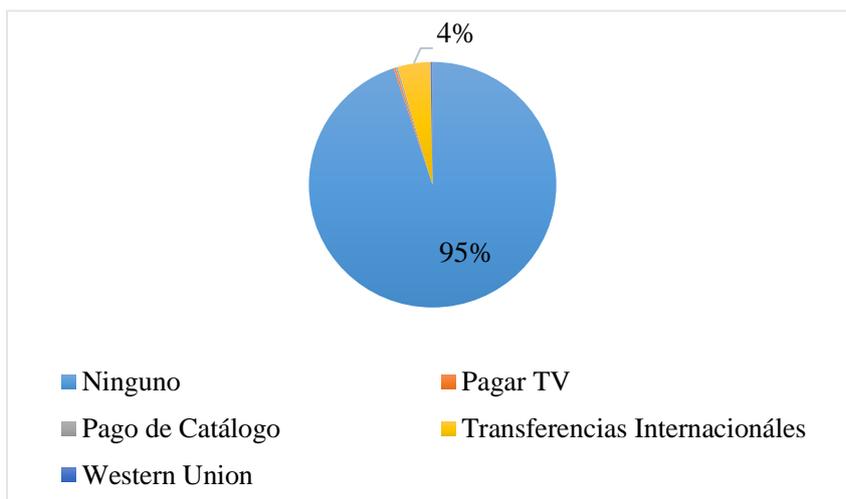


Nota. La figura muestra los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los socios sobre la calidad de los servicios ofertados por CACPE Loja.

El 95% un porcentaje significativo de encuestados se encuentran conformes con los servicios ofertados por la cooperativa como se observa en la figura 8, ya que estos consideran han cubierto en su mayoría las necesidades, brindando la mayor satisfacción con todos los servicios ofertados.

Figura 8

Servicios a incrementarse en CACPE Loja



Nota. La figura muestra los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los socios sobre la calidad de los servicios ofertados por CACPE Loja.

En general se puede determinar que los socios encuestados de la cooperativa se encuentran satisfechos con los servicios que oferta la cooperativa por lo que el mayor porcentaje de los socios han respondido que los servicios brindados si superan sus expectativas, siendo los necesarios para satisfacer sus necesidades así como también han respondido que no se deberían incrementar ningún servicio adicional y el servicio con mayor porcentaje que más utilizan es el pago de servicios básicos el cual ya cuenta la cooperativa resultados que acreditan que la cooperativa se encuentra ofertando servicios de calidad a sus socios.

Cómo califica los servicios prestados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa CACPE Loja.

Las preguntas a continuación dan a conocer información de manera general sobre la calidad del servicio que brinda la cooperativa, esta información se genera de la aplicación de un cuestionario de preguntas de percepción del modelo SERVPERF modificado acorde a las necesidades de la cooperativa para la medición de la calidad del servicio, utilizando como herramienta de medición la escala de Likert de cinco puntos.

Tangibilidad

Es muy importante que tanto la infraestructura como el equipamiento de la institución deban estar acondicionados con todo lo necesario para brindar un servicio eficiente y rápido. De igual manera, las instalaciones de la entidad financiera deben ser ordenadas para facilitar al socio la ubicación de cada oficina y agilizar sus trámites.

El ambiente debe ser cómodo y agradable para los socios que frecuentan y hacen uso de las instalaciones. Todo esto debe ir acompañado de un aspecto pulcro por parte de los empleados.

La tabla 34 ilustra el resumen de las cuatro gráficas sobre las preguntas de tangibilidad, donde se concluye que el 73% de los socios están satisfechos con las instalaciones es un porcentaje muy favorable obtenido, además consideran que la institución puede mejorar un poco más si se lo propone en cuanto a los equipos modernos y las instalaciones.

Tabla 34*Análisis de Tangibilidad*

Medición	Tangibles				Prom Total
	Apariencia de equipos modernos	Instalaciones atractivas y organizadas	Aspecto pulcro de los empleados	Documentación atractiva del servicio	
Malo/Nunca	0%	5%	0%	0%	1%
Regular/Casi Nunca	4%	2%	0%	0%	2%
Bueno/Ocasionalmente	59%	41%	0%	0%	25%
Muy Bueno/Casi Siempre	32%	33%	0%	42%	27%
Excelente/Siempre	5%	20%	100%	58%	46%

Nota. La tabla muestra el promedio total de tangibilidad sobre la calidad del servicio que brinda CACPE Loja.

Fiabilidad

El compromiso, la responsabilidad y solidaridad, crean un estado de bienestar y seguridad que percibe y disfruta el ser humano al momento de ser parte de una institución y demandar un servicio. La seriedad que posee la institución transmite confianza y seguridad a los socios, la responsabilidad en las transacciones hace que el trabajo esté libre de errores. Un socio satisfecho comparte esa emoción con otras personas y consecuentemente hace que nuevos socios ingresen a la institución.

La tabla 35 muestra los porcentajes globales, resultado de las preguntas de fiabilidad donde se concluye que el 71% de los socios de CACPE Loja concuerdan que es una institución con una gestión operativa fiable, siendo un resultado muy favorable para la cooperativa porque está logrando que los empleados siempre estén comprometidos y asumiendo responsabilidades para un mejor servicio.

Tabla 35*Análisis de Fiabilidad*

Fiabilidad						
Medición	Cumplimiento de CACPE	Interés de CACPE por resolver problemas	Buen servicio desde la primera vez	Cumple con el tiempo prometido	Transacciones y transferencias libre de error	Prom Total
Malo/Nunca	0%	0%	2%	2%	0%	1%
Regular/Casi Nunca	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Bueno/Ocasionalmente	4%	0%	5%	0%	0%	2%
Muy Bueno/Casi Siempre	30%	32%	35%	34%	0%	26%
Excelente/Siempre	66%	68%	58%	64%	100%	71%

Nota. La tabla muestra el promedio total de fiabilidad sobre la calidad del servicio que brinda CACPE Loja.

Capacidad de respuesta

Toda institución debe ser capaz de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo prudente. La atención que brindan los empleados de la institución debe ser acorde al tiempo de espera, el servicio debe ser óptimo y satisfactorio para quien lo recibe.

A continuación se ilustran los resultados sobre la capacidad de respuesta de CACPE Loja a partir de la encuesta:

La tabla 36 muestra los porcentajes globales, resultado de las preguntas aplicadas para determinar la satisfacción del socio según la capacidad de respuesta. Se concluye que existe un 56% de satisfacción de los socios en cuanto al servicio brindado por parte de los empleados, resultados favorables para la cooperativa por su buen desempeño y estar prestos a las inquietudes y requerimientos de los socios.

Tabla 36*Análisis de Capacidad de Respuesta*

Capacidad de Respuesta					
Medición	Comunicación del término del servicio	Servicio rápido	Disposición a ayudar	Disposición a responder una pregunta	Prom Total
Malo/Nunca	6%	1%	1%	5%	3%
Regular/Casi Nunca	15%	4%	0%	0%	5%
Bueno/Ocasionalmente	5%	17%	19%	5%	11%
Muy Bueno/Casi Siempre	5%	44%	23%	30%	25%
Excelente/Siempre	70%	35%	57%	61%	56%

Nota. La tabla muestra el promedio total de la capacidad de respuesta sobre la calidad del servicio que brinda CACPE Loja.

Seguridad

La seguridad es un punto clave para la institución, es importante que una institución brinde seguridad ya que mantiene el factor confianza que hace que ambas partes mantengan una buena relación. La capacidad de generar seguridad es un juicio de valor que emite el receptor basado en factores subjetivos como las afinidades éticas, ideológicas o estéticas.

Para determinar si la CACPE Loja es segura se encuestó a 372 socios y los resultados son los siguientes:

La tabla 37 ilustra los porcentajes globales de seguridad, resultado de las preguntas de esta dimensión, en la cual se concluye que existe un 69% de socios que sienten seguridad en los servicios brindados al momento de realizar trámites o transacciones siendo esto lo que buscan las personas en una institución financiera, demostrando que en esta dimensión la cooperativa presenta resultados muy favorables siendo beneficioso para el desarrollo de la misma.

Tabla 37*Análisis de Seguridad*

Seguridad					
Medición	Servicio eficiente e integro	Empleados capacitados	Seguridad de inversiones	El socio siente seguridad	Prom Total
Malo/Nunca	0%	1%	0%	0%	0%
Regular/Casi Nunca	0%	4%	0%	0%	1%
Bueno/Ocasionalmente	2%	2%	0%	0%	1%
Muy Bueno/Casi Siempre	35%	36%	31%	12%	28%
Excelente/Siempre	63%	56%	69%	88%	69%

Nota. La tabla muestra el promedio total de la seguridad sobre la calidad del servicio que brinda CACPE Loja

Empatía

La empatía es la capacidad de poder percibir y comprender lo que otras personas pueden sentir y compartir sus experiencias ajenas. CACPE Loja se caracteriza por ser una institución que incluye y brinda apoyo a las personas más desfavorecidas económicamente, por esto, las siguientes preguntas sirven para determinar si la institución tiene empatía con los socios.

La tabla 38 presentada a continuación indica los porcentajes globales obtenido de cinco preguntas respecto al grado de empatía que CACPE Loja genera a los socios, se determina que el 86% de los socios encuestados sienten un trato muy satisfactorio, esto resulta ser un factor positivo, ya que mejora la relación entre socios y la institución, también hace que haya estabilidad emocional y económica porque si existe un trato y servicio de calidad serán pocas las posibilidades que los socios quieran abandonar CACPE Loja.

Tabla 38*Análisis de Empatía*

Empatía						
Medición	Atención amable	Saludo cordial e indicaciones	Atención individualizada	Horario de atención conveniente	Comprensión de necesidades	Prom Total
Malo/Nunca	0%	0%	1%	0%	1%	0%
Regular/Casi Nunca	0%	0%	0%	1%	3%	1%
Bueno/Ocasionalmente	1%	0%	0%	1%	5%	1%
Muy Bueno/Casi Siempre	8%	3%	11%	12%	24%	11%
Excelente/Siempre	91%	97%	88%	87%	68%	86%

Nota. La tabla muestra el promedio total de la empatía sobre la calidad del servicio que brinda CACPE Loja

Síntesis de los resultados obtenidos de la aplicación del modelo SERVPERF a la cooperativa CACPE Loja

Tabla 39

Matriz del instrumento SERVPERF

Dimensión	Preguntas	Excelente/ Siempre			Muy Bueno/ Casi Siempre			Bueno/ Ocasionalmente			Regular/Casi Nunca			Malo/Nunca			Pon Total		
		F	C	P	F	C	P	F	C	P	F	C	P	F	C	P			
Elemento Tangible	¿La apariencia de los equipos utilizados por la cooperativa es moderna?	17	5	85	120	4	480	218	3	654	16	2	32	1	1	1	1252	372	3,4
	¿La apariencia de las instalaciones físicas es visualmente atractiva?	73	5	365	122	4	488	151	3	453	9	2	18	17	1	17	1341	372	3,6
	¿Los empleados tienen una apariencia pulcra?	371	5	1855	1	4	4	0	3	0	0	2	0	0	1	0	1859	372	5,0
	¿Los documentos relacionados con el servicio son atractivos?	217	5	1805	155	4	620	0	3	0	0	2	0	0	1	0	1705	372	4,6
Fiabilidad	¿En la cooperativa cuando le prometen hacer algo en un tiempo dado, es cumplida?	245	5	1224	113	4	452	14	3	42	0	2	0	0	1	0	1719	372	4,6
	¿Los empleados muestran un sincero interés en resolver sus problemas?	253	5	1260	118	4	472	0	3	0	2	2	4	0	1	0	1736	372	4,7
	¿Los empleados realizan bien el servicio desde la primera vez?	217	5	1085	130	4	520	18	3	54	0	2	0	7	1	7	1666	372	4,5
	¿La cooperativa cumple con los tiempos prometidos para la realización de los servicios?	239	5	1195	127	4	508	0	3	0	0	2	0	6	1	6	1709	372	4,6
	¿La cooperativa debe insistir en que sus transacciones y transferencias estén libres de errores?	372	5	1860	0	4	0	0	3	0	0	2	0	0	1	0	1860	372	5,0
Capacidad de respuesta	¿Los empleados comunican cuando concluirá el servicio?	260	5	1085	17	4	68	17	3	51	55	2	110	23	1	23	1552	372	4,2
	¿Los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes?	129	5	1195	162	4	648	63	3	189	14	2	28	4	1	4	1514	372	4,1

	¿Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes?	211	5	1860	84	336	72	3	216	0	2	0	5	1	5	1612	372	4,3
	¿Los empleados siempre están dispuestos a responder una pregunta?	226	5	1300	110	440	19	3	57	0	2	0	17	1	17	1644	372	4,4
Seguridad	¿La cooperativa cumple con un servicio eficiente e íntegro?	235	5	645	130	520	7	3	21	0	2	0	0	1	0	1716	372	4,6
	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder sus preguntas?	210	5	1055	134	536	9	3	27	15	2	30	4	1	4	1647	372	4,4
	¿La cooperativa le brinda seguridad y respaldo de sus inversiones?	256	5	1130	116	464	0	3	0	0	2	0	0	1	0	1744	372	4,7
	¿Usted se siente seguro de las transacciones que realiza en la cooperativa?	239	5	1175	43	172	0	3	0	0	2	0	0	1	0	1817	372	4,9
Empatía	¿Los empleados son siempre amables?	340	5	1050	29	116	3	3	9	0	2	0	0	1	0	1825	372	4,9
	¿Al ingresar a la cooperativa usted recibe un saludo cordial e indicaciones acerca de lo que necesita?	362	5	1280	10	40	0	3	0	0	2	0	0	1	0	1850	372	5,0
	¿Los empleados ofrecen atención individualizada a los clientes?	329	5	1645	41	164	0	3	0	0	2	0	2	1	2	1811	372	4,9
	¿Los horarios de trabajo son convenientes para usted?	232	5	1610	43	172	4	3	12	3	2	6	0	1	0	1800	372	4,8
	¿Los empleados comprenden las necesidades específicas de los clientes?	252	5	1260	88	352	19	3	57	10	2	20	3	1	3	1692	372	4,5
Total Promedio: 4,5																		

Nota. La tabla muestra una síntesis de las dimensiones del modelo SERVPERF sobre la calidad del servicio que brinda CACPE Loja

La tabla 40 muestra los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 372 socios en la cual se puede evidenciar que el elemento tangible mantiene una puntuación de 4,1 en la escala de Likert que siendo una calificación favorable que refleja una satisfacción muy buena con respecto a la infraestructura la cual es muy importante para poder realizar las operaciones eficazmente.

En cuanto a la fiabilidad la cooperativa recibió una puntuación promedio de 4,7 puntos casi una puntuación perfecta que denota el grado de confianza que mantiene la institución con sus socios gracias al desempeño impecable que esta mantiene.

La capacidad de respuesta obtuvo una calificación promedio de 4,2, resultado muy favorable para CACPE Loja, donde se evidencia el desempeño y arduo trabajo de los empleados en cada departamento para satisfacer cada una de las necesidades que acarrearán sus socios.

La seguridad una de las dimensiones del modelo SERVPERF recibió una puntuación promedio de 4,7, resultado casi perfecto el cual refleja la dedicación de la cooperativa para brindar seguridad y mantener la tranquilidad que todos los socios desean frente a sus ahorros e inversiones.

Por último y no menos importante está la empatía que es una de las dimensiones clave para poder acaparar la mayor cantidad de socios recibió la puntuación de 4,8 siendo la calificación máxima de las dimensiones donde se evidencia que, además de ser una cooperativa que realiza intermediación financiera trabaja para brindarle una mejor atención y servicio para que se sienta como en casa. Por ende se concluye que de acuerdo al modelo SERVPERF la cooperativa CACPE Loja mantiene un promedio de 4,5 que es la puntuación máxima cerca de 5 que es equivalente a excelente.

Tabla 40

Valores medios por dimensiones

Preguntas	Media	Media por Dimensión	Dimensión
¿La apariencia de los equipos utilizados por la cooperativa es moderna?	3,4	4,1	Elemento Tangible
¿La apariencia de las instalaciones físicas es visualmente atractiva?	3,6		
¿Los empleados tienen una apariencia pulcra?	5,0		

¿Los documentos relacionados con el servicio son atractivos?	4,6		
¿En la cooperativa cuando le prometen hacer algo en un tiempo dado, es cumplida?	4,6		
¿Los empleados muestran un sincero interés en resolver sus problemas?	4,7		
¿Los empleados realizan bien el servicio desde la primera vez?	4,5	4,7	Fiabilidad
¿La cooperativa cumple con los tiempos prometidos para la realización de los servicios?	4,6		
¿La cooperativa debe insistir en que sus transacciones y transferencias estén libres de errores?	5,0		
¿Los empleados comunican cuando concluirá el servicio?	4,2		
¿Los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes?	4,1	4,2	Capacidad de Respuesta
¿Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes?	4,3		
¿Los empleados siempre están dispuestos a responder una pregunta?	4,4		
¿La cooperativa cumple con un servicio eficiente e íntegro?	4,6		
¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder sus preguntas?	4,4	4,7	Seguridad
¿La cooperativa le brinda seguridad y respaldo de sus inversiones?	4,7		
¿Usted se siente seguro de las transacciones que realiza en la cooperativa?	4,9		
¿Los empleados son siempre amables?	4,9	4,8	Empatía
¿Al ingresar a la cooperativa usted recibe un saludo cordial e indicaciones acerca de lo que necesita?	5,0		

¿Los empleados ofrecen atención individualizada a los clientes?	4,9
¿Los horarios de trabajo son convenientes para usted?	4,8
¿Los empleados comprenden las necesidades específicas de los clientes?	4,5

Total Promedio

4,5

Nota. La tabla muestra el promedio total de las dimensiones sobre la calidad del servicio que brinda CACPE Loja.

6.3 Propuesta para mejorar la calidad de los productos y servicios ofertados por la Cooperativa CACPE Loja.

6.3.1 Introducción

Las cooperativas de ahorro y crédito han tenido un desempeño eficiente al momento de ofrecer productos y servicios de calidad. Estas particularidades implican que cada producto y servicio que ofrecen logren satisfacer todas las necesidades que demandan los socios. Así también se puede lograr efectuar transacciones y realizar actividades de manera rápida y eficiente en el menor tiempo posible, permitiendo que las personas encuentren un lugar seguro que satisfaga sus necesidades.

Desarrollando una propuesta de mejora se pretende aportar con estrategias y alternativas para solucionar los problemas identificados, ayudando a mejorar la calidad de los productos y servicios. Es por ello que el plan de mejora se desarrolla con la finalidad de que la cooperativa se posicione de la mejor manera en el mercado y se convierta en un referente de calidad en lo que respecta a los productos y servicios ofertados a la comunidad.

6.3.2 Problemas

En los últimos tiempos los productos y servicios carecen de la tan anhelada calidad provocando que los directivos de las cooperativas tomen mayor precaución en relación a los problemas, realizando análisis financieros de manera periódica y con los resultados obtenidos poder plantear estrategias para contrarrestar estos problemas buscando el desarrollo económico

de cada uno de sus socios incluyendo a las personas más vulnerables olvidados por la banca tradicional.

Aplicando indicadores financieros se pudo identificar que existen diferentes falencias tales como; falta de captaciones de ahorro para financiar el activos totales, bajo rendimiento sobre el activo y mediante la encuesta se pudo determinar altas tasas de interés en créditos, las instalaciones físicas son poco atractivas y la apariencia de los equipos no es moderna, por lo que es necesario realizar un propuesta para mejorar la calidad de estos productos y servicios.

6.3.3 *Justificación*

La propuesta de mejora es de vital importancia ya que es elaborada con el fin de que estas estrategias sean puestas en marcha y contribuyan a la correcta toma de decisiones de la gerencia, siendo una herramienta útil para impulsar el desarrollo económico de los socios y la cooperativa.

6.3.4 *Objetivo*

Desarrollar estrategias encaminadas a mejorar la calidad de los productos y servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

Tomando en cuenta los resultados del modelo SERVPERF y del análisis financiero se precede a realizar la tabla 41 sobre los problemas causas y efectos identificados para realizar la propuesta de mejora con posibles soluciones para que sean tomadas en consideración.

6.3.5 Problemas, causas y efectos identificados en la cooperativa CACPE Loja

Tabla 41

Problemas, causas y efectos identificados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

PROBLEMA	CAUSA	EFECTO
Problema 1. - Falta de captaciones de ahorro para financiamiento de activos.	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficientes captaciones • Gestión poco adecuada • Mal manejo de los recursos monetarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Leve endeudamiento para colocación. • Disminuyen las utilidades • Pérdidas monetarias
Problema 2. - Bajo rendimiento sobre el activo	<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuada gestión • Exceso de liquidez 	<ul style="list-style-type: none"> • Baja rentabilidad • Reducción de ingresos
Problema 3. Altas tasas de intereses en créditos	<ul style="list-style-type: none"> • Crisis financiera • Altos costos operativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducidas solicitudes de crédito. • Salida de socios
Problema 4. Las instalaciones físicas y la apariencia de los equipos informáticos son poco atractivas.	<ul style="list-style-type: none"> • Local arrendado • Falta de recursos • Mala gestión administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitantes para equipamiento • Incomodidad en los socios • Inconformidad de los socios

Nota. La tabla muestra los problemas causas y efectos identificados en CACPE Loja.

Tabla 42

Estrategia, plan de acción y seguimiento del problema 1 identificado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

Problema 1. Falta de captaciones de ahorro para financiamiento de activos.						
Objetivo: Captar más recursos monetarios del público						
Estrategia	Actividades	Responsable	Recursos utilizados	Presupuesto	Tiempo de ejecución	Medio de verificación
- Tasa más alta que otras cooperativas por los depósitos de ahorro y plazo fijo.	- Diseñar un plan con intereses más altos para atraer un mayor volumen de socios. - Promocionar la cooperativa mediante un plan de marketing	- Gerente. - Departamento financiero. - Departamento de crédito.	- Recursos humanos. - Recursos materiales. - Recursos tecnológicos	\$ 1600,00	- Mediano y largo plazo	- Mayor cantidad de aperturas de cuentas. Incremento en las captaciones de dinero del público.

Nota. La tabla muestra la estrategia, plan de acción y seguimiento del problema 1 identificado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

Tabla 43

Estrategias, plan de acción y seguimiento del problema 2 identificado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

Problema 2. Bajo rendimiento sobre el activo						
Objetivo: Maximizar el rendimiento sobre el activo						
Estrategias	Actividades	Responsable	Recursos utilizados	Presupuesto	Tiempo de ejecución	Medio de verificación
- Analizar y controlar gastos operativos financieros.	- Revisar los gastos con el fin de optimizar los recursos de la cooperativa.	- Gerente. - Departamento financiero. - Departamento de crédito.	- Recursos humanos. - Recursos materiales. - Recursos tecnológicos	\$ 900,00	- Mediano y largo plazo	- Incremento de los ingresos. - Resultados favorables al aplicar el indicador ROA.
- Revisar los activos improductivos.	- Tomar los correctivos necesarias en caso de tener exceso de activos improductivos.					

Nota. La tabla muestra la estrategias, plan de acción y seguimiento del problema 2 identificado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

Tabla 44

Estrategia, plan de acción y seguimiento del problema 3 identificado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

Problema 3. Altas tasas de intereses en créditos						
Objetivo: Reducir las tasas de interés en los créditos						
Estrategia	Actividades	Responsable	Recursos utilizados	Presupuesto	Tiempo de ejecución	Medio de verificación
- Estudio de las tasas de interés que brindan las cooperativas de ahorro y crédito.	- Realizar un análisis comparativo de las tasas de interés en créditos de diferentes cooperativas para mejorar la gestión.	- Gerente. - Departamento financiero. - Departamento de crédito.	- Recursos monetarios. - Recursos humanos. - Recursos materiales. - Recursos tecnológicos	\$ 800,00	- Mediano y largo plazo	- Incremento de las colocaciones de créditos. - Incremento de los ingresos por colocaciones.

Nota. La tabla muestra la estrategias, plan de acción y seguimiento del problema 3 identificado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

Tabla 45

Estrategias, plan de acción y seguimiento del problema 4 identificado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

Problema 4. Las instalaciones físicas y la apariencia de los equipos informáticos son poco atractivas.						
Objetivo: Mejorar la infraestructura y el equipamiento de CACPE Loja.						
Estrategias	Actividades	Responsable	Recursos utilizados	Presupuesto	Tiempo de ejecución	Medio de verificación
- Rediseño y adecuación de las instalaciones y los equipos tecnológicos para mejorar las actividades operativas.	- Ejecutar un proyecto de infraestructura con mayor calidad. - Elaborar un plan de adecuación con equipos modernos que faciliten de mejor manera el desarrollo de las actividades.	- Gerente. - Departamento administrativo financiero. - Departamento de dirección de operaciones y negocios.	- Recursos monetarios. - Recursos humanos. - Recursos materiales. - Recursos tecnológicos	\$80.000,00	- Mediano y largo plazo	- Incremento de socios. - Instalaciones modernas. - Equipos modernos

Nota. La tabla muestra la estrategias, plan de acción y seguimiento del problema 3 identificado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja

7. Discusión

La calidad de los productos y servicios es uno de los componentes más relevantes que determinan la preferencia de los clientes, generando que las cooperativas mantengan una estructura adecuada destinando tiempo y capital para determinar cuáles son los indicadores que permitan hacer más atractivos los productos y servicios (Loor et al., 2017)

Además, aplicar el método PERLAS es muy importante porque permite identificar problemas antes que estos se agraven. Así como también es capaz de identificar si una cooperativa se encuentra débil y causas probables de los problemas identificados (Richardson, 2009). PERLAS permite evaluar en términos económicos y financieros las áreas más críticas y la evolución de las cooperativas puesto a que estas se relacionan en gran parte con la calidad de los productos y servicios que oferta la cooperativa.

En el estudio desarrollado por Chiriboga, (2018) en su tesis titulada: Evaluación financiera y propuesta de mejora a la Cooperativa de Ahorro y Crédito para el desarrollo de la Región del Sur Ltda. de la ciudad de Loja, periodo 2015-2017 ha concluido que la estructura financiera de la cooperativa es adecuada, además que hubo un incremento del activo del año 2015 al 2016 con el 24,61% y del año 2016 al 2017 con el 8,86%, así como en sus variaciones en la aplicación de indicadores del Sistema de Monitoreo PERLAS por medio de los cuales se determinó el nivel de cumplimiento que tiene la Cooperativa en relación a la Protección, Estructura Financiera, Rendimientos y Costos, Liquidez, Calidad de activos y Señales de crecimiento, demostrando que existe

En comparación con el estudio de la calidad de los productos y servicios ofertados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja se pudo determinar que la estructura de los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos es la adecuada ya que la cooperativa en activos la cuenta Cartera de Créditos una de las más importantes muestra un monto apropiado en colocaciones para el año 2020, en pasivos la cooperativa tiene un monto significativo en la cuenta Cuentas por Cobrar, captando suficientes depósitos de los socios para sus inversiones, un patrimonio sólido financiado con aportes de los socios con un porcentaje del 19% de la estructura financiera con ingresos sustanciales apropiados y gastos operativos necesarios para el desarrollo de sus actividades.

Mediante la aplicación de los indicadores del método PERLAS más relevantes utilizados en este estudio se pudo evidenciar el nivel de cumplimiento de Protección, Estructura

eficaz, Calidad de Activos, Rendimiento y Costo determinando que existe insuficiente activo financiado con depósitos de ahorro, bajo rendimiento sobre el activo.

Concluyendo que al mantener una estructura financiera adecuada y aplicar indicadores para detectar los problemas como lo menciona (Richardson, 2009), permite que la cooperativa oferte productos y servicios de calidad contrastando con la teoría de (Loor et al., 2017) y los resultados obtenidos en la investigación desarrollada por (Chiriboga, 2018).

Los autores Cronin y Taylor, (1994) plantearon el modelo SERVPERF el cual utiliza únicamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente el cual está sustentado por cinco dimensiones con veintidós ítems del modelo SERVQUAL de los autores Parasuraman et al. (1985) que ha sido incorporado por el estudio realizado por Gómez et al. (2020) en su artículo titulado: Calidad y servicio al cliente en una cooperativa de ahorro y crédito del cantón Riobamba ha concluido que: Los clientes externos tienen un adecuado nivel de satisfacción con los servicios, aunque en el área de atención al cliente es ligeramente inferior a otras áreas debido a que los clientes son muy exigentes en este servicio.

Para la medición de esta calidad de los servicios se aplicó la encuesta en función de las 5 dimensiones del modelo SERVPERF modificado, donde la cantidad de clientes encuestados manifestó satisfacción con los servicios, con una media de satisfacción del 3,96, donde el atributo con menor valoración fue la confiabilidad con un puntaje 3,76 y el mejor evaluado fue seguridad con 4,06 con una muestra representativa de los clientes de la cooperativa, donde las escalas utilizadas han respondido con holgura, a criterios estadísticos, por lo cual se convierte en una interesante batería de evaluación de y satisfacción de los clientes que establece en sí las percepciones para útiles aplicaciones futuras (p. 476).

Comparando con el Estudio de la calidad de los productos y servicios ofertados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja mediante la aplicación del Modelo SERVPERF modificado he incrementado algunos ítems adaptando a las necesidades de este estudio, se evidencia que existe un adecuado nivel de satisfacción por parte de los socios con los productos y servicios.

En lo que respecta a los productos al mantener la cooperativa una estructura financiera adecuada se puede evidenciar que mantiene productos de calidad y demostrando que el 62% de los socios se encuentran satisfecho, mientras que el 91% de los socios se encuentran satisfechos con los servicios ofertados y con una media de satisfacción de del 4,5 donde la dimensión con menor valoración fue el elemento tangible con 4,1 y la dimensión empatía fue

la mejor valorada con 4,8 resultados favorables obtenidos lo que significan en los socios si se encuentran satisfechos. Concluyendo que el modelo de (Cronin y Tabor, 1994) que mide la satisfacción al cliente incorporado por (Gómez et al., 2020) obteniendo resultados positivos de satisfacción al cliente contrastando con los resultados obtenidos en esta investigación

Según Trujillo (2012) menciona que una empresa para que pueda dar respuesta ante cambios, es necesario implementar un plan de mejora con la intención de detectar puntos críticos para poder contrarrestar debilidades y plantear posibles soluciones a los problemas detectados.

En la investigación sobre la calidad de los productos y servicios ofertados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja se ha planteado una estrategia de mejora en función de las debilidades encontradas planteando alternativas de soluciones para poder combatir puntos críticos que afectan directamente a la calidad de los productos y servicios ofertados por la cooperativa que se apoya en la teoría de Trujillo (2012) planteando soluciones a los problemas.

8. Conclusiones

Una vez desarrollada la investigación y haber cumplido con los objetivos planteados se determinó las siguientes conclusiones:

- La Cooperativa Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja al 2020 mantiene activos de \$75.349.118,78, financiados con un pasivo del 81%, y un patrimonio de 19%. Por otro lado la estructura económica no es tan favorable por cuanto existe ingresos limitados. Los activos han demostrado un incremento de más de seis millones como producto de mayores captaciones en depósitos a plazo. Con la aplicación de indicadores PERLAS se observó que la cooperativa le falta captaciones de ahorro para financiamiento del activo y también presenta un bajo rendimiento sobre mismo.
- La calidad de los productos ofertados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja demuestra ser muy buena, considerando que el 62% de los socios se encuentran satisfechos. Con la aplicación del modelo SERVPERF se determina que la cooperativa mantiene un promedio de 4,5 en la escala de Likert, donde la puntuación máxima es 5 que equivale a excelente. Además, el 91% de encuestados se encuentran conformes con los servicios de la cooperativa.
- El diseño de la propuesta se presenta con la finalidad mejorar la calidad de los productos y servicios, tomando en cuenta que existen algunas debilidades tales como: elevadas tasas de interés para créditos productivos impidiendo el desarrollo local. Así mismo se presenta el elemento tangible relacionado a las instalaciones físicas, equipos tecnológicos, etc, llevando a un bajo rendimiento sobre activos de la cooperativa.

9. Recomendaciones

Con base en las conclusiones anteriormente expuestas se recomienda:

- Mejorar el nivel de colocación de Cartera de Crédito, considerando que existe un exceso de liquidez, lo que permitiría generar mayores ingresos financieros, y por ende mejorar los indicadores de rentabilidad.
- Utilizar el modelo SERVPERF periódicamente para medir la satisfacción y necesidades de los socios y así identificar las fortalezas y debilidades de manera oportuna que permitan tomar decisiones adecuadas sobre la calidad de los productos y servicios ofertados
- A los directivos de la cooperativa tomar en consideración la propuesta de mejora desarrollada en esta investigación, misma que servirá de apoyo para la toma de decisiones, orientadas a mejorar la oferta de productos y servicios y así mantener un alto nivel de competitividad en el mercado.

10. Bibliografía

- ANECA. (2021). *Guía para la elaboración de un Plan de Mejoras*. Obtenido de <https://bit.ly/33AaIrx>
- BancoInternacional. (2021). *Banco Internacional*. Obtenido de <https://bit.ly/3vGR1Z9>
- Bondarenko, N. (2011). Acerca de las definiciones de la calidad de la educación. *Revista Venezolana de Educación*, 11(39), 613-621. Obtenido de <https://bit.ly/3co7VTw>
- Carbo, L. (2015). *Análisis para la mejora de la calidad del servicio del restaurante "La Casa Blanca" de la comuna montañita provincia de Santa Elena. año 2015*. Obtenido de <https://bit.ly/3Ig2dlh>
- Chiriboga, L. (2018). Obtenido de <https://bit.ly/3sberEq>
- CoacCrecer. (2014). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer*. Obtenido de Encuesta de satisfacción de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer: <https://bit.ly/3rwEHc2>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). *Segundo Suplemento -- Registro Oficial N° 332*. Obtenido de <https://bit.ly/3rkHDKn>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de <https://bit.ly/3yx494r>
- Cronin, J., & Tailor, E. (1994). Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Ciencias sociales*, 58, 125- 131. doi:doi:10.1177/002224299405800110
- Díaz, J. (2014). Comercialización de los productos y servicios de la ciencia: retos y perspectivas. *Revista Cubana de Ciencia Agrícola*, 48(1), 21-24. Obtenido de <https://bit.ly/3Gk7irW>
- Fernández, M. (2010). Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana. *Revista de Ciencias Sociales*, 12(2), 237-253. Obtenido de <https://bit.ly/3DA7Rfa>
- Gómez, A., Cuenca, D., & Córdova, B. (2020). Calidad y servicio al cliente en una cooperativa de ahorro y crédito del cantón Riobamba. *Uniandes Episteme*, 07(04), 476-487. Obtenido de <https://bit.ly/3HmfqrJ>

- Gómez, M. (2012). Análisis de los indicadores financieros en las sociedades portuarias de Colombia. *Entramado*, 8(1), 14-26. Obtenido de <https://bit.ly/2YU2Ij3>
- Guzmán, A., Santos, C., Barroso, F., & Gonzales, M. (2016). Cooperativismo, actor empresarial y desarrollo económico: Propuesta de un modelo teórico de enlace. *Revista de Estudios Cooperativos*(122), 110-134. Obtenido de <https://bit.ly/3nv7pJB>
- Hurtado, S. (2019). *Medición y Evaluación de la calidad del servicio, a través del modelo Servqual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Crediamigo" Loja Ltda. Año 2018*. Obtenido de <https://bit.ly/3DUjDk9>
- Ibarra, L., & Casas, E. (2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros una medición de la calidad en el servicio de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Revista Scielo*, 229-260. Obtenido de <https://bit.ly/3K2PrHO>
- IBM. (2017). *Evaluación de la calidad de un servicio*. Obtenido de IBM Cúram Social Program Management: <https://ibm.co/3Ee3syB>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <https://bit.ly/3mca5LK>
- Linares, J. (2000). *Woccu documentos* . Obtenido de Herramienta 10 Guía para diseñar una encuesta : <https://bit.ly/3fCXzkm>
- Loor, A., Calderón, J., & Arias, A. (2017). Factores que determinan la satisfacción del socio con respecto al servicio en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Manabí. *Revista Ciencia Unemi*, 10(25), 36-44. Obtenido de <https://bit.ly/3GqaxMY>
- Marcotrigiano, L. (2011). Discusión del concepto de "activo" dentro del Marco Conceptual de las Normas Internacionales de Información Financiera. *Revista Actualidad Contable Faces*, 14(22), 72-85. Obtenido de <https://bit.ly/3IkU2nX>
- Marcotrigiano, L. (2013). Reflexiones acerca de la elaboración y presentación de estados financieros bajo ambiente VEN-NIF. *Revista Actualidad Contable Faces*, 16(26), 45-81. Obtenido de <https://bit.ly/31aOMSJ>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*(34), 181-209. Obtenido de <https://bit.ly/31pH3jG>

- Mendoza, C., & Yanelis, A. (2020). Evaluación de la calidad del servicio con la utilización de indicadores cualitativos y cuantitativos en el sector. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6(3), 950-966. doi:10.23857
- Morales, G. (2002). *woccu Documentos*. Obtenido de Herramienta 11 modelo de encuesta : <https://bit.ly/328xaHM>
- Nava, R., & Marbelis, A. (2010). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-628. Obtenido de <https://bit.ly/3wTKQBI>
- Oliva, K. (2019). *¿Qué es un crédito financiero y cómo se debería utilizar?* Obtenido de hispanicfactor: <https://bit.ly/3bdwAt6>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Sage Journals*, 52(02), 35-48. doi:10.1177/002224298805200203
- Pérez, C., Martínez, R., & Noda, M. (2015). La satisfacción del cliente, influencia en la lealtad. Análisis del destino Holguín. *Revista Ciencias Holguín*, 16(3), 1-17. Obtenido de <https://bit.ly/3oGmSpI>
- Quezada, E. (2010). *Academia*. Obtenido de Defence Services Medical Academ: <https://bit.ly/3Ai3YL9>
- Renzo, F., & Quiñon, J. (2019). *Aplicación del sistema de monitoreo Perlas en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) peruanas del 2011 al 2016*. doi:10.19083/tesis/625621
- Richardson, D. (2009). *Consejo Mundial de cooperativas de Ahorro y Crédito serie de herramientas técnicas*. Obtenido de <https://bit.ly/3yczFV5>
- Rivera, F., & Nava, A. (2012). El sistema de ahorro para el retiro y la cultura. *Ciencia UANL*, 15(57), 33-38. Obtenido de <https://bit.ly/2XJF1tl>
- Salas, D. (2010). *Investigalia*. Obtenido de La encuesta y el cuestionario: <https://bit.ly/3nCKNLJ>
- SEPS. (2012). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de LinkedIn: <https://bit.ly/3BebHc7>
- Sevilla, A. (2013). *Depósito bancario*. Obtenido de <https://bit.ly/3jB11hx>

- Terrazas, R. (2009). Modelo de Gestión financiera para una Organización. *Revista Perspectivas*(23), 55-72. Obtenido de <https://bit.ly/3o1ehPf>
- Trujillo, M. (2012). *Plan de mejoramiento enfocado en el servicio al cliente bajo los lineamientos del sistema de gestión de calidad para Cenda Diagnosticentro Automotor S.A.* Obtenido de <https://bit.ly/3L6g5jE>
- Viñuales, S. (2015). *Netquest*. Obtenido de <https://bit.ly/3FD4Z1p>
- Zenvia. (2021). Obtenido de Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales: <https://bit.ly/3GkUMIn>

11. Anexos

Análisis vertical del balance general periodo 2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE LOJA ANÁLISIS VERTICAL DEL BALANCE GENERAL PERIODO 2020

Anexo 1. Análisis vertical del balance general periodo 2020

CÓDIGO	CUENTA	2020	RUBRO	GRUPO
1	ACTIVO			
11	FONDOS DISPONIBLES	7.557.394,68	100%	10%
1101	Caja	1.122.308,76	15%	1%
110105	Efectivo	1.120.608,76	15%	1%
110110	Caja chica	1.700,00	0%	0%
1103	Bancos y otras instituciones financieras	6.406.542,59	85%	9%
110305	Banco Central del Ecuador	1.213.359,06	16%	2%
110310	Bancos e instituciones financieras locales	4.988.101,78	66%	7%
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario	205.081,75	3%	0%
1104	Efectos de cobro inmediato	16.943,33	0%	0%
110401	Efectos de cobro inmediato	16.943,33	0%	0%
1105	Remesas en tránsito	11.600,00	0%	0%
110505	Del país	11.600,00	0%	0%
13	INVERSIONES	2.486.833,04	100%	3%
1305	Mantenido hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	2.511.952,56	101%	3%
130550	De 1 a 30 días sector financiero popular y solidario	1.511.952,56	61%	2%
130555	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	1.000.000,00	40%	1%
1399	(Provisión para inversiones)	-25.119,52	-1%	0%
139910	(Provisión general para inversiones)	-25.119,52	-1%	0%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	57.800.290,51	100%	77%
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	43.223.339,21	75%	57%
140205	De 1 a 30 días	1.304.644,04	2%	2%
140210	De 31 a 90 días	2.284.120,35	4%	3%
140215	De 91 a 180 días	3.212.802,64	6%	4%
140220	De 181 a 360 días	5.646.460,91	10%	7%
140225	De más de 360 días	30.775.311,27	53%	41%
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	295.431,67	1%	0%
140305	De 1 a 30 días	1.464,93	0%	0%
140310	De 31 a 90 días	4.536,32	0%	0%
140315	De 91 a 180 días	4.178,26	0%	0%
140320	De 181 a 360 días	4.971,81	0%	0%
140325	De más de 360 días	280.280,35	0%	0%
1404	Cartera de microcrédito por vencer	9.302.365,39	16%	12%
140405	De 1 a 30 días	229.886,38	0%	0%
140410	De 31 a 90 días	431.033,06	1%	1%
140415	De 91 a 180 días	665.560,03	1%	1%
140420	De 181 a 360 días	1.205.998,42	2%	2%

140425	De más de 360 días	6.769.887,50	12%	9%
1407	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer	6.686.820,85	12%	9%
140705	De 1 a 30 días	188.752,03	0%	0%
140710	De 31 a 90 días	363.279,71	1%	0%
140715	De 91 a 180 días	489.394,08	1%	1%
140720	De 181 a 360 días	935.499,96	2%	1%
140725	De más de 360 días	4.709.895,07	8%	6%
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	405.973,51	1%	1%
142605	De 1 a 30 días	43.864,49	0%	0%
142610	De 31 a 90 días	42.439,06	0%	0%
142615	De 91 a 180 días	51.442,07	0%	0%
142620	De 181 a 360 días	67.502,99	0%	0%
142625	De más de 360 días	200.724,90	0%	0%
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	59.296,93	0%	0%
142805	De 1 a 30 días	7.873,14	0%	0%
142810	De 31 a 90 días	7.566,99	0%	0%
142815	De 91 a 180 días	8.319,95	0%	0%
142820	De 181 a 360 días	13.123,89	0%	0%
142825	De más de 360 días	22.412,96	0%	0%
1431	Cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga intereses	68.166,30	0%	0%
143105	De 1 a 30 días	3.899,21	0%	0%
143110	De 31 a 90 días	4.073,07	0%	0%
143115	De 91 a 180 días	5.300,86	0%	0%
143120	De 181 a 360 días	8.557,37	0%	0%
143125	De más de 360 días	46.335,79	0%	0%
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	426.611,93	1%	1%
145005	De 1 a 30 días	55.231,90	0%	0%
145010	De 31 a 90 días	45.158,21	0%	0%
145015	De 91 a 180 días	48.633,36	0%	0%
145020	De 181 a 270 días	153.754,52	0%	0%
145025	De más de 270 días	123.833,94	0%	0%
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	14,00	0%	0%
145110	De 31 a 90 días	1,00	0%	0%
145115	De 91 a 270 días	4,00	0%	0%
145120	De 271 a 360 días	2,00	0%	0%
145130	De más de 720 días	7,00	0%	0%
1452	Cartera de microcrédito vencida	76.973,49	0%	0%
145205	De 1 a 30 días	4.541,09	0%	0%
145210	De 31 a 90 días	14.321,43	0%	0%
145215	De 91 a 180 días	10.782,14	0%	0%
145220	De 181 a 360 días	27.043,80	0%	0%
145225	De más de 360 días	20.285,03	0%	0%
1455	Cartera de créditos de consumo ordinario vencida	25.843,60	0%	0%
145510	De 31 a 90 días	9.002,64	0%	0%
145515	De 91 a 180 días	5.874,41	0%	0%
145520	De 181 a 360 días	5.858,82	0%	0%

145525	De más de 360 días	5.107,73	0%	0%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-2.770.546,37	-5%	-4%
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-1.887.942,40	-3%	-3%
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	-4.090,95	0%	0%
149920	(Cartera de microcréditos)	-370.250,55	-1%	0%
149935	(Cartera de crédito de consumo ordinario)	-261.734,89	0%	0%
149987	(Provisiones no reversadas por requerimiento normativo)	-23.725,79	0%	0%
149989	(Provisión genérica voluntaria)	-222.801,79	0%	0%
16	CUENTAS POR COBRAR	1.368.993,94	100%	2%
1602	Intereses por cobrar inversiones	14.682,82	1%	0%
160215	Mantenido hasta el vencimiento	14.682,82	1%	0%
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	1.678.906,43	123%	2%
160310	Cartera de créditos de consumo prioritario	1.231.138,98	90%	2%
160315	Cartera de crédito inmobiliario	3.640,76	0%	0%
160320	Cartera de microcrédito	237.882,56	17%	0%
160335	Cartera de crédito de consumo ordinario	206.244,13	15%	0%
1614	Pagos por cuenta de socios	52.954,06	4%	0%
161430	Gastos judiciales	52.954,06	4%	0%
1690	Cuentas por cobrar varias	5.191,50	0%	0%
169090	Otras	5.191,50	0%	0%
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-382.740,87	-28%	-1%
169905	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	-335.928,13	-25%	0%
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-46.812,74	-3%	0%
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	2.018.801,49	100%	3%
1702	Bienes adjudicados por pago	164.833,61	8%	0%
170205	Terrenos	74.833,61	4%	0%
170210	Edificios y otros locales	90.000,00	4%	0%
1706	Bienes no utilizados por la institución	2.018.801,49	100%	3%
170605	Terrenos	109.752,54	5%	0%
170610	Edificios	2.450.116,31	121%	3%
170699	(Depreciación de bienes no utilizados por la institución)	-541.067,36	-27%	-1%
1799	(Provisión para bienes realizables, adjudicados por pago y recuperados)	-164.833,61	-8%	0%
179910	(Provisión para bienes adjudicados)	-164.833,61	-8%	0%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	3.286.241,65	100%	4%
1801	Terrenos	1.697.025,77	52%	2%
1802	Edificios	1.870.433,56	57%	2%
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	569.902,76	17%	1%
1806	Equipos de computación	852.152,01	26%	1%
1807	Unidades de transporte	114.295,89	3%	0%
1890	Otros	210.411,30	6%	0%
1899	(Depreciación acumulada)	-2.027.979,64	-62%	-3%
189905	(Edificios)	-480.670,78	-15%	-1%
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-439.386,51	-13%	-1%
189920	(Equipos de computación)	-826.992,86	-25%	-1%

189925	(Unidades de transporte)	-106.772,52	-3%	0%
189940	(Otros)	-174.156,97	-5%	0%
19	OTROS ACTIVOS	830.563,47	100%	1%
1901	Inversiones en acciones y participaciones	213.071,07	26%	0%
190110	En otras instituciones financieras	212.161,91	26%	0%
190125	En otros organismos de integración cooperativa	909,16	0%	0%
1904	Gastos y pagos anticipados	327.060,23	39%	0%
190410	Anticipos a terceros	305.780,48	37%	0%
190490	Otros	38.145,52	5%	0%
190499	(Amortización de gastos anticipados)	-16.865,77	-2%	0%
1905	Gastos diferidos	20.739,28	2%	0%
190520	Programas de computación	413.276,39	50%	1%
190525	Gastos de adecuación	5.411,83	1%	0%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	-397.948,94	-48%	-1%
1906	Materiales, mercaderías e insumos	17.001,31	2%	0%
190615	Proveeduría	17.001,31	2%	0%
1990	Otros	302.725,75	36%	0%
199010	Otros impuestos	233.358,65	28%	0%
199015	Depósitos en garantía y para importaciones	10.350,97	1%	0%
199090	Varias	59.016,13	7%	0%
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	-50.034,17	-6%	0%
199990	(Provisión para otros activos)	-50.034,17	-6%	0%
TOTAL ACTIVO		75.349.118,78		100%
2	PASIVOS			
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	51.806.121,01	100%	69%
2101	Depósitos a la vista	14.665.366,68	28%	19%
210135	Depósitos de ahorro	14.563.018,79	28%	19%
210140	Otros depósitos	23.719,50	0%	0%
210150	Depósitos por confirmar	78.628,39	0%	0%
2103	Depósitos a plazo	37.140.754,33	72%	49%
210305	De 1 a 30 días	7.658.945,61	15%	10%
210310	De 31 a 90 días	10.405.551,87	20%	14%
210315	De 91 a 180 días	7.501.399,26	14%	10%
210320	De 181 a 360 días	10.603.876,67	20%	14%
210325	De más de 361 días	970.980,92	2%	1%
25	CUENTAS POR PAGAR	1.872.102,10	100%	2%
2501	Intereses por pagar	631.086,67	34%	1%
250105	Depósitos a la vista	1.996,37	0%	0%
250115	Depósitos a plazo	606.503,68	32%	1%
250135	Obligaciones financieras	22.586,62	1%	0%
2503	Obligaciones patronales	690.502,50	37%	1%
250310	Beneficios Sociales	59.084,45	3%	0%
250315	Aportes al IESS	26.190,01	1%	0%
250320	Fondo de reserva IESS	899,07	0%	0%
250325	Participación a empleados	65.701,18	4%	0%
250390	Otras	538.627,79	29%	1%
2504	Retenciones	35.386,63	2%	0%
250405	Retenciones fiscales	35.386,63	2%	0%

2505	Contribuciones, impuestos y multas	172.661,75	9%	0%
250505	Impuesto a la renta	97.410,58	5%	0%
250590	Otras contribuciones e impuestos	75.251,17	4%	0%
2590	Cuentas por pagar varias	342.464,55	18%	0%
259015	Cheques girados no cobrados	136,39	0%	0%
259090	Otras cuentas por pagar	342.328,16	18%	0%
26	Obligaciones financieras	7.095.207,95	100%	9%
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario	4.130.731,94	58%	5%
260205	De 1 a 30 días	166.987,26	2%	0%
260210	De 31 a 90 días	339.803,53	5%	0%
260215	De 91 a 180 días	515.370,23	7%	1%
260220	De 181 a 360 días	969.962,06	14%	1%
260225	De más de 360 días	2.138.608,86	30%	3%
2606	Obligaciones con entidades financieras del sector público	2.964.476,01	42%	4%
260605	De 1 a 30 días	222.641,14	3%	0%
260610	De 31 a 90 días	447.729,59	6%	1%
260615	De 91 a 180 días	519.974,97	7%	1%
260620	De 181 a 360 días	685.241,66	10%	1%
260625	De más de 360 días	1.088.888,65	15%	1%
29	OTROS PASIVOS	227.073,85	100%	0%
2902	Consignación para pago de obligaciones	35.897,74	16%	0%
2903	Fondos en administración	50.000,00	22%	0%
2990	Otros	141.176,11	62%	0%
299005	Sobrantes de caja	3.118,76	1%	0%
299090	Varios	138.057,35	61%	0%
TOTAL PASIVO		61.000.504,91		81%
3	PATRIMONIO			
31	CAPITAL SOCIAL	3.080.210,44	100%	4%
3103	Aportes de socios	3.080.210,44	100%	4%
33	RESERVAS	9.295.325,22	100%	12%
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	6.089.869,63	66%	8%
330105	Reserva Legal Irrepartible	2.980.265,97	32%	4%
330110	Aportes de los socios por capitalización extraordinaria	3.095.345,87	33%	4%
330115	Donaciones	14.257,79	0%	0%
3303	Especiales	2.891.250,38	31%	4%
3305	Revalorización del patrimonio	242.845,35	3%	0%
3310	Por resultados no operativos	71.359,86	1%	0%
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	108.996,84	100%	0%
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES	108.996,84	100%	0%
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	1.589.185,25	100%	2%
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	1.589.185,25	100%	2%
36	RESULTADOS	274.896,12	100%	0%
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	274.896,12	100%	0%
TOTAL PATRIMONIO		14.348.613,87		19%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		75.349.118,78		100%

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE
LOJA ANÁLISIS VERTICAL ESTADO DE RESULTADOS PERIODO 2020

CÓDIGO	CUENTA	2020	RUBRO	GRUPO
5	INGRESOS			
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	9.112.744,06	100%	95%
5101	Depósitos	43.332,11	0%	0%
510110	Depósitos en instituciones financieras e instituciones del sector financiero popular y solidario	43.332,11	0%	0%
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	38.202,71	0%	0%
510315	Mantenidas hasta el vencimiento	38.202,71	0%	0%
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	9.031.209,24	99%	94%
510410	Cartera de créditos de consumo prioritario	6.784.483,81	74%	71%
510415	Cartera de crédito inmobiliario	13.233,66	0%	0%
510420	Cartera de microcrédito	1.030.598,99	11%	11%
510426	Cartera de crédito de consumo ordinario	1.122.749,14	12%	12%
510450	De mora	80.143,64	1%	1%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	32.379,50	100%	0%
5490	Otros servicios	32.379,50	100%	0%
549005	Tarifados con costo máximo	32.379,50	100%	0%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	45.837,16	100%	0%
5501	Utilidades en acciones y participaciones	22.336,80	49%	0%
5590	Otros	23.500,36	51%	0%
56	OTROS INGRESOS	418.059,74	100%	4%
5601	Utilidad en venta de bienes	14.036,22	3%	0%
5604	Recuperaciones de activos financieros	300.934,07	72%	3%
560405	De activos castigados	85.246,96	20%	1%
560410	Reversión de provisiones	202.826,23	49%	2%
560420	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	12.860,88	3%	0%
5690	Otros	103.089,45	25%	1%
	TOTAL INGRESOS	9.609.020,46		100%
4	GASTOS			
41	INTERESES CAUSADOS	3.401.720,10	100%	35%
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	3.035.302,87	89%	32%
410115	Depósitos de ahorro	165.704,79	5%	2%
410130	Depósitos a plazo	2.869.598,08	84%	30%
4103	Obligaciones financieras	366.417,23	11%	4%
410310	Obligaciones con instituciones financieras del país y del sector popular y solidario	219.480,38	6%	2%
410330	Obligaciones con entidades financieras del sector público	146.936,85	4%	2%
42	COMISIONES CAUSADAS	3.536,19	100%	0%
4290	Varias	3.536,19	100%	0%
44	PROVISIONES	1.400.292,91	100%	15%
4401	INVERSIONES	25.119,52	2%	0%
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	946.445,33	68%	10%
440210	Crédito comercial prioritario	30.502,87	2%	0%
440220	Crédito de consumo prioritario	581.475,28	42%	6%
440225	Crédito de consumo ordinario	109.800,72	8%	1%

440230	Crédito inmobiliario	2.276,54	0%	0%
440240	Microcrédito	222.389,92	16%	2%
4403	CUENTAS POR COBRAR	360.425,01	26%	4%
4405	OTROS ACTIVOS	68.303,05	5%	1%
45	GASTOS DE OPERACIÓN	4.351.581,73	100%	45%
4501	Gastos de personal	1.699.119,68	39%	18%
450105	Remuneraciones mensuales	884.549,93	20%	9%
450110	Beneficios Sociales	140.325,55	3%	1%
450115	Gastos de representación, residencia y responsabilidad	9.479,67	0%	0%
450120	Aportes al IESS	155.163,81	4%	2%
450130	Pensiones y jubilaciones	20.930,23	0%	0%
450135	Fondo de reserva IESS	103.309,55	2%	1%
450190	Otros	385.360,94	9%	4%
4502	Honorarios	301.791,03	7%	3%
450205	Directores	194.730,48	4%	2%
450210	Honorarios profesionales	107.060,55	2%	1%
4503	Servicios varios	681.268,88	16%	7%
450305	Movilización, fletes y embalajes	12.330,39	0%	0%
450310	Servicios de guardiana	263.988,41	6%	3%
450315	Publicidad y propaganda	57.543,92	1%	1%
450320	Servicios básicos	120.086,99	3%	1%
450325	Seguros	35.889,26	1%	0%
450330	Arrendamientos	119.317,32	3%	1%
450390	Otros servicios	72.112,59	2%	1%
4504	Impuestos, contribuciones y multas	452.296,17	10%	5%
450410	Impuestos Municipales	41.204,58	1%	0%
450415	Aportes a la SEPS	76.945,30	2%	1%
450420	Aportes al COSEDE por prima fija	314.820,02	7%	3%
450490	Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones	19.326,27	0%	0%
4505	Depreciaciones	305.976,25	7%	3%
450510	Bienes no utilizados por la institución	128.759,74	3%	1%
450515	Edificios	94.469,13	2%	1%
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	31.558,80	1%	0%
450530	Equipos de computación	37.628,46	1%	0%
450535	Unidades de transporte	2.265,35	0%	0%
450590	Otros	11.294,77	0%	0%
4506	Amortizaciones	33.394,35	1%	0%
450625	Programas de computación	30.360,74	1%	0%
450630	Gastos de adecuación	3.033,61	0%	0%
4507	Otros gastos	877.735,37	20%	9%
450705	Suministros diversos	43.900,13	1%	0%
450715	Mantenimiento y reparaciones	340.042,55	8%	4%
450790	Otros	493.792,69	11%	5%
46	OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	12.823,64	100%	0%
4601	Pérdida en acciones y participaciones	12.618,07	98%	0%
4690	Otras	205,57	2%	0%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	593,58	100%	0%

4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	125,00	21%	0%
4790	Otros	468,58	79%	0%
479010	Otros	468,58	79%	0%
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	163.576,19	100%	2%
4810	Participación a empleados	65.701,18	40%	1%
4815	Impuesto a la renta	97.875,01	60%	1%
TOTAL GASTOS		9.334.124,34		97%
UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO		274.896,12		3%
TOTAL DE GASTOS + UTILIDAD		9.609.020,46		100%

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE LOJA
ANÁLISIS HORIZONTAL DEL BALANCE GENERAL PERIODOS 2019 – 2020

Anexo 2. Análisis horizontal del balance general periodo 2020

CÓDIGO	CUENTA	2019	2020	VARIACIÓN	VARIACIÓN %
1	ACTIVO				
11	FONDOS DISPONIBLES	5.708.380,35	7.557.394,68	1.849.014,33	32,39%
1101	Caja	881.764,94	1.122.308,76	240.543,82	27,28%
110105	Efectivo	880.064,94	1.120.608,76	240.543,82	27,33%
110110	Caja chica	1.700,00	1.700,00	0,00	0,00%
1103	Bancos y otras instituciones financieras	4.802.949,51	6.406.542,59	1.603.593,08	33,39%
110305	Banco Central del Ecuador	1.215.759,24	1.213.359,06	-2.400,18	-0,20%
110310	Bancos e instituciones financieras locales	3.543.658,63	4.988.101,78	1.444.443,15	40,76%
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario	43.531,64	205.081,75	161.550,11	371,11%
1104	Efectos de cobro inmediato	10.038,90	16.943,33	6.904,43	68,78%
110401	Efectos de cobro inmediato	10.038,90	16.943,33	6.904,43	68,78%
1105	Remesas en tránsito	13.627,00	11.600,00	-2.027,00	-14,87%
110505	Del país	13.627,00	11.600,00	-2.027,00	-14,87%
13	INVERSIONES	1.485.000,00	2.486.833,04	1.001.833,04	67,46%
1305	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	1.500.000,00	2.511.952,56	1.011.952,56	67,46%
130550	De 1 a 30 días sector financiero popular y solidario	0,00	1.511.952,56	1.511.952,56	
130555	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	1.500.000,00	1.000.000,00	-500.000,00	-33,33%
1399	(Provisión para inversiones)	-15.000,00	-25.119,52	-10.119,52	67,46%
139910	(Provisión general para inversiones)	-15.000,00	-25.119,52	-10.119,52	67,46%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	54.959.296,45	57.800.290,51	2.840.994,06	5,17%
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	44.354.571,98	43.223.339,21	-1.131.232,77	-2,55%
140205	De 1 a 30 días	1.346.671,08	1.304.644,04	-42.027,04	-3,12%

140210	De 31 a 90 días	2.253.378,21	2.284.120,35	30.742,14	1,36%
140215	De 91 a 180 días	3.418.195,70	3.212.802,64	-205.393,06	-6,01%
140220	De 181 a 360 días	5.958.860,33	5.646.460,91	-312.399,42	-5,24%
140225	De más de 360 días	31.377.466,66	30.775.311,27	-602.155,39	-1,92%
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	171.185,27	295.431,67	124.246,40	72,58%
140305	De 1 a 30 días	1.186,23	1.464,93	278,70	23,49%
140310	De 31 a 90 días	2.472,21	4.536,32	2.064,11	83,49%
140315	De 91 a 180 días	3.715,26	4.178,26	463,00	12,46%
140320	De 181 a 360 días	7.747,24	4.971,81	-2.775,43	-35,82%
140325	De más de 360 días	156.064,33	280.280,35	124.216,02	79,59%
1404	Cartera de microcrédito por vencer	4.308.354,76	9.302.365,39	4.994.010,63	115,91%
140405	De 1 a 30 días	127.111,47	229.886,38	102.774,91	80,85%
140410	De 31 a 90 días	212.242,26	431.033,06	218.790,80	103,09%
140415	De 91 a 180 días	348.292,13	665.560,03	317.267,90	91,09%
140420	De 181 a 360 días	624.343,22	1.205.998,42	581.655,20	93,16%
140425	De más de 360 días	2.996.365,68	6.769.887,50	3.773.521,82	125,94%
1407	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer	7.156.497,97	6.686.820,85	-469.677,12	-6,56%
140705	De 1 a 30 días	187.388,46	188.752,03	1.363,57	0,73%
140710	De 31 a 90 días	322.732,50	363.279,71	40.547,21	12,56%
140715	De 91 a 180 días	505.163,50	489.394,08	-15.769,42	-3,12%
140720	De 181 a 360 días	956.497,86	935.499,96	-20.997,90	-2,20%
140725	De más de 360 días	5.184.715,65	4.709.895,07	-474.820,58	-9,16%
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	589.921,60	405.973,51	-183.948,09	-31,18%
142605	De 1 a 30 días	56.693,86	43.864,49	-12.829,37	-22,63%
142610	De 31 a 90 días	45.458,12	42.439,06	-3.019,06	-6,64%
142615	De 91 a 180 días	66.924,80	51.442,07	-15.482,73	-23,13%
142620	De 181 a 360 días	118.748,76	67.502,99	-51.245,77	-43,15%
142625	De más de 360 días	302.096,06	200.724,90	-101.371,16	-33,56%
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	54.868,87	59.296,93	4.428,06	8,07%

142805	De 1 a 30 días	7.347,70	7.873,14	525,44	7,15%
142810	De 31 a 90 días	6.300,56	7.566,99	1.266,43	20,10%
142815	De 91 a 180 días	6.421,02	8.319,95	1.898,93	29,57%
142820	De 181 a 360 días	13.555,55	13.123,89	-431,66	-3,18%
142825	De más de 360 días	21.244,04	22.412,96	1.168,92	5,50%
1431	Cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga intereses	53.959,64	68.166,30	14.206,66	26,33%
143105	De 1 a 30 días	4.813,13	3.899,21	-913,92	-18,99%
143110	De 31 a 90 días	4.103,24	4.073,07	-30,17	-0,74%
143115	De 91 a 180 días	6.347,42	5.300,86	-1.046,56	-16,49%
143120	De 181 a 360 días	10.290,28	8.557,37	-1.732,91	-16,84%
143125	De más de 360 días	28.405,57	46.335,79	17.930,22	63,12%
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	475.150,38	426.611,93	-48.538,45	-10,22%
145005	De 1 a 30 días	9.170,02	55.231,90	46.061,88	502,31%
145010	De 31 a 90 días	46.111,75	45.158,21	-953,54	-2,07%
145015	De 91 a 180 días	82.065,37	48.633,36	-33.432,01	-40,74%
145020	De 181 a 270 días	37.130,34	153.754,52	116.624,18	314,09%
145025	De más de 270 días	300.672,90	123.833,94	-176.838,96	-58,81%
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	14,00	14,00	0,00	0,00%
145110	De 31 a 90 días	1,00	1,00	0,00	0,00%
145115	De 91 a 270 días	4,00	4,00	0,00	0,00%
145120	De 271 a 360 días	2,00	2,00	0,00	0,00%
145130	De más de 720 días	7,00	7,00	0,00	0,00%
1452	Cartera de microcrédito vencida	63.668,78	76.973,49	13.304,71	20,90%
145205	De 1 a 30 días	2.418,12	4.541,09	2.122,97	87,79%
145210	De 31 a 90 días	6.661,52	14.321,43	7.659,91	114,99%
145215	De 91 a 180 días	15.162,68	10.782,14	-4.380,54	-28,89%
145220	De 181 a 360 días	12.850,59	27.043,80	14.193,21	110,45%
145225	De más de 360 días	26.575,87	20.285,03	-6.290,84	-23,67%
1455	Cartera de créditos de consumo ordinario vencida	25.434,34	25.843,60	409,26	1,61%

145505	De 1 a 30 días	9.379,05	0,00	-9.379,05	-100,00%
145510	De 31 a 90 días	4.684,79	9.002,64	4.317,85	92,17%
145515	De 91 a 180 días	2.529,83	5.874,41	3.344,58	132,21%
145520	De 181 a 360 días	3.500,55	5.858,82	2.358,27	67,37%
145525	De más de 360 días	5.340,12	5.107,73	-232,39	-4,35%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-2.294.331,14	-2.770.546,37	-476.215,23	20,76%
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-1.701.292,83	-1.887.942,40	-186.649,57	10,97%
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	-2.057,96	-4.090,95	-2.032,99	98,79%
149920	(Cartera de microcréditos)	-195.408,30	-370.250,55	-174.842,25	89,48%
149935	(Cartera de crédito de consumo ordinario)	-191.289,26	-261.734,89	-70.445,63	36,83%
149987	(Provisiones no reversadas por requerimiento normativo)	-9.062,79	-23.725,79	-14.663,00	161,79%
149989	(Provisión genérica voluntaria)	-195.220,00	-222.801,79	-27.581,79	14,13%
16	CUENTAS POR COBRAR	624.967,89	1.368.993,94	744.026,05	119,05%
1602	Intereses por cobrar inversiones	5.126,40	14.682,82	9.556,42	186,42%
160215	Mantenido hasta el vencimiento	5.126,40	14.682,82	9.556,42	186,42%
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	591.754,98	1.678.906,43	1.087.151,45	183,72%
160310	Cartera de créditos de consumo prioritario	457.742,59	1.231.138,98	773.396,39	168,96%
160315	Cartera de crédito inmobiliario	844,93	3.640,76	2.795,83	330,89%
160320	Cartera de microcrédito	60.116,23	237.882,56	177.766,33	295,70%
160335	Cartera de crédito de consumo ordinario	73.051,23	206.244,13	133.192,90	182,33%
1614	Pagos por cuenta de socios	54.352,79	52.954,06	-1.398,73	-2,57%
161430	Gastos judiciales	54.352,79	52.954,06	-1.398,73	-2,57%
1690	Cuentas por cobrar varias	12.719,50	5.191,50	-7.528,00	-59,18%
169090	Otras	12.719,50	5.191,50	-7.528,00	-59,18%
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-38.985,78	-382.740,87	-343.755,09	881,74%
169905	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	-51,27	-335.928,13	-335.876,86	655113,83%
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-38.934,51	-46.812,74	-7.878,23	20,23%
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	2.272.525,01	2.018.801,49	-253.723,52	-11,16%

1702	Bienes adjudicados por pago	164.833,61	164.833,61	0,00	0,00%
170205	Terrenos	74.833,61	74.833,61	0,00	0,00%
170210	Edificios y otros locales	90.000,00	90.000,00	0,00	0,00%
1706	Bienes no utilizados por la institución	2.272.525,01	2.018.801,49	-253.723,52	-11,16%
170605	Terrenos	116.457,67	109.752,54	-6.705,13	-5,76%
170610	Edificios	2.600.282,24	2.450.116,31	-150.165,93	-5,77%
170699	(Depreciación de bienes no utilizados por la institución)	-444.214,90	-541.067,36	-96.852,46	21,80%
1799	(Provisión para bienes realizables, adjudicados por pago y recuperados)	-164.833,61	-164.833,61	0,00	0,00%
179910	(Provisión para bienes adjudicados)	-164.833,61	-164.833,61	0,00	0,00%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	3.443.520,80	3.286.241,65	-157.279,15	-4,57%
1801	Terrenos	1.697.025,77	1.697.025,77	0,00	0,00%
1802	Edificios	1.870.433,56	1.870.433,56	0,00	0,00%
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	566.423,89	569.902,76	3.478,87	0,61%
1806	Equipos de computación	870.621,59	852.152,01	-18.469,58	-2,12%
1807	Unidades de transporte	112.416,86	114.295,89	1.879,03	1,67%
1890	Otros	212.739,30	210.411,30	-2.328,00	-1,09%
1899	(Depreciación acumulada)	-1.886.140,17	-2.027.979,64	-141.839,47	7,52%
189905	(Edificios)	-386.201,65	-480.670,78	-94.469,13	24,46%
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-410.658,33	-439.386,51	-28.728,18	7,00%
189920	(Equipos de computación)	-815.272,42	-826.992,86	-11.720,44	1,44%
189925	(Unidades de transporte)	-106.056,17	-106.772,52	-716,35	0,68%
189940	(Otros)	-167.951,60	-174.156,97	-6.205,37	3,69%
19	OTROS ACTIVOS	420.514,97	830.563,47	410.048,50	97,51%
1901	Inversiones en acciones y participaciones	214.686,05	213.071,07	-1.614,98	-0,75%
190110	En otras instituciones financieras	213.809,83	212.161,91	-1.647,92	-0,77%
190125	En otros organismos de integración cooperativa	876,22	909,16	32,94	3,76%
1904	Gastos y pagos anticipados	19.023,49	327.060,23	308.036,74	1619,24%
190410	Anticipos a terceros	0,00	305.780,48	305.780,48	
190490	Otros	34.944,12	38.145,52	3.201,40	9,16%

190499	(Amortización de gastos anticipados)	-15.920,63	-16.865,77	-945,14	5,94%
1905	Gastos diferidos	48.802,99	20.739,28	-28.063,71	-57,50%
190520	Programas de computación	407.945,75	413.276,39	5.330,64	1,31%
190525	Gastos de adecuación	5.411,83	5.411,83	0,00	0,00%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	-364.554,59	-397.948,94	-33.394,35	9,16%
1906	Materiales, mercaderías e insumos	17.357,98	17.001,31	-356,67	-2,05%
190615	Proveeduría	17.357,98	17.001,31	-356,67	-2,05%
1990	Otros	155.156,49	302.725,75	147.569,26	95,11%
199010	Otros impuestos	113.680,25	233.358,65	119.678,40	105,28%
199015	Depósitos en garantía y para importaciones	10.350,97	10.350,97	0,00	0,00%
199090	Varias	31.125,27	59.016,13	27.890,86	89,61%
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	-34.512,03	-50.034,17	-15.522,14	44,98%
199990	(Provisión para otros activos)	-34.512,03	-50.034,17	-15.522,14	44,98%
TOTAL ACTIVO		68.914.205,47	75.349.118,78	6.434.913,31	9,34%
2	PASIVOS				
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	48.315.571,68	51.806.121,01	3.490.549,33	7,22%
2101	Depósitos a la vista	13.594.240,12	14.665.366,68	1.071.126,56	7,88%
210135	Depósitos de ahorro	13.535.291,69	14.563.018,79	1.027.727,10	7,59%
210140	Otros depósitos	23.519,50	23.719,50	200,00	0,85%
210150	Depósitos por confirmar	35.428,93	78.628,39	43.199,46	121,93%
2103	Depósitos a plazo	34.721.331,56	37.140.754,33	2.419.422,77	6,97%
210305	De 1 a 30 días	6.897.825,80	7.658.945,61	761.119,81	11,03%
210310	De 31 a 90 días	9.166.428,01	10.405.551,87	1.239.123,86	13,52%
210315	De 91 a 180 días	8.389.497,36	7.501.399,26	-888.098,10	-10,59%
210320	De 181 a 360 días	9.522.361,86	10.603.876,67	1.081.514,81	11,36%
210325	De más de 361 días	745.218,53	970.980,92	225.762,39	30,29%
25	CUENTAS POR PAGAR	2.423.745,23	1.872.102,10	-551.643,13	-22,76%
2501	Intereses por pagar	585.135,16	631.086,67	45.951,51	7,85%
250105	Depósitos a la vista	1.990,08	1.996,37	6,29	0,32%
250115	Depósitos a plazo	583.145,08	606.503,68	23.358,60	4,01%

250135	Obligaciones financieras	0,00	22.586,62	22.586,62	
2503	Obligaciones patronales	841.805,22	690.502,50	-151.302,72	-17,97%
250310	Beneficios Sociales	28.110,64	59.084,45	30.973,81	110,19%
250315	Aportes al IESS	26.078,04	26.190,01	111,97	0,43%
250320	Fondo de reserva IESS	888,58	899,07	10,49	1,18%
250325	Participación a empleados	253.458,81	65.701,18	-187.757,63	-74,08%
250390	Otras	533.269,15	538.627,79	5.358,64	1,00%
2504	Retenciones	24.332,67	35.386,63	11.053,96	45,43%
250405	Retenciones fiscales	24.332,67	35.386,63	11.053,96	45,43%
2505	Contribuciones, impuestos y multas	462.513,41	172.661,75	-289.851,66	-62,67%
250505	Impuesto a la renta	395.265,38	97.410,58	-297.854,80	-75,36%
250590	Otras contribuciones e impuestos	67.248,03	75.251,17	8.003,14	11,90%
2590	Cuentas por pagar varias	509.958,77	342.464,55	-167.494,22	-32,84%
259015	Cheques girados no cobrados	82,17	136,39	54,22	65,99%
259090	Otras cuentas por pagar	509.876,60	342.328,16	-167.548,44	-32,86%
26	Obligaciones financieras	4.254.695,59	7.095.207,95	2.840.512,36	66,76%
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario	3.269.749,97	4.130.731,94	860.981,97	26,33%
260205	De 1 a 30 días	311.964,77	166.987,26	-144.977,51	-46,47%
260210	De 31 a 90 días	462.850,43	339.803,53	-123.046,90	-26,58%
260215	De 91 a 180 días	841.044,59	515.370,23	-325.674,36	-38,72%
260220	De 181 a 360 días	729.932,25	969.962,06	240.029,81	32,88%
260225	De más de 360 días	923.957,93	2.138.608,86	1.214.650,93	131,46%
2606	Obligaciones con entidades financieras del sector público	984.945,62	2.964.476,01	1.979.530,39	200,98%
260605	De 1 a 30 días	32.173,15	222.641,14	190.467,99	592,01%
260610	De 31 a 90 días	65.146,15	447.729,59	382.583,44	587,27%
260615	De 91 a 180 días	83.106,36	519.974,97	436.868,61	525,67%
260620	De 181 a 360 días	201.422,28	685.241,66	483.819,38	240,20%
260625	De más de 360 días	603.097,68	1.088.888,65	485.790,97	80,55%
29	OTROS PASIVOS	207.444,58	227.073,85	19.629,27	9,46%

2902	Consignación para pago de obligaciones	21.678,33	35.897,74	14.219,41	65,59%
2903	Fondos en administración	50.000,00	50.000,00	0,00	0,00%
2990	Otros	135.766,25	141.176,11	5.409,86	3,98%
299005	Sobrantes de caja	2.553,26	3.118,76	565,50	22,15%
299090	Varios	133.212,99	138.057,35	4.844,36	3,64%
TOTAL PASIVO		55.201.457,08	61.000.504,91	5.799.047,83	10,51%
3	PATRIMONIO			0,00	
31	CAPITAL SOCIAL	3.030.243,79	3.080.210,44	49.966,65	1,65%
3103	Aportes de socios	3.030.243,79	3.080.210,44	49.966,65	1,65%
33	RESERVAS	7.943.321,27	9.295.325,22	1.352.003,95	17,02%
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	5.292.965,89	6.089.869,63	796.903,74	15,06%
330105	Reserva Legal Irrepartible	2.449.412,04	2.980.265,97	530.853,93	21,67%
330110	Aportes de los socios por capitalización extraordinaria	2.829.296,06	3.095.345,87	266.049,81	9,40%
330115	Donaciones	14.257,79	14.257,79	0,00	0,00%
3303	Especiales	2.370.749,77	2.891.250,38	520.500,61	21,96%
3305	Revalorización del patrimonio	242.845,35	242.845,35	0,00	0,00%
3310	Por resultados no operativos	36.760,26	71.359,86	34.599,60	94,12%
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	108.996,84	108.996,84	0,00	0,00%
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES	108.996,84	108.996,84	0,00	0,00%
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	1.589.185,25	1.589.185,25	0,00	0,00%
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	1.589.185,25	1.589.185,25	0,00	0,00%
36	RESULTADOS	1.041.001,24	274.896,12	-766.105,12	-73,59%
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	1.041.001,24	274.896,12	-766.105,12	-73,59%
TOTAL PATRIMONIO		13.712.748,39	14.348.613,87	635.865,48	4,64%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		68.914.205,47	75.349.118,78	6.434.913,31	9,34%

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE LOJA
ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS PERIODO 2019– 2020

CÓDIGO	CUENTA	2019	2020	VARIACIÓN	VARIACIÓN %
5	INGRESOS				
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	8.555.064,15	9.112.744,06	557.679,91	6,52%
5101	Depósitos	36.826,09	43.332,11	6.506,02	17,67%
510110	Depósitos en instituciones financieras e instituciones del sector financiero popular y solidario	36.826,09	43.332,11	6.506,02	17,67%
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	60.321,63	38.202,71	-22.118,92	-36,67%
510315	Mantenido hasta el vencimiento	60.321,63	38.202,71	-22.118,92	-36,67%
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	8.457.916,43	9.031.209,24	573.292,81	6,78%
510410	Cartera de créditos de consumo prioritario	6.705.963,89	6.784.483,81	78.519,92	1,17%
510415	Cartera de crédito inmobiliario	3.849,86	13.233,66	9.383,80	243,74%
510420	Cartera de microcrédito	597.980,51	1.030.598,99	432.618,48	72,35%
510426	Cartera de crédito de consumo ordinario	1.024.917,27	1.122.749,14	97.831,87	9,55%
510450	De mora	125.204,90	80.143,64	-45.061,26	-35,99%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	30.303,39	32.379,50	2.076,11	6,85%
5490	Otros servicios	30.303,39	32.379,50	2.076,11	6,85%
549005	Tarifados con costo máximo	29.978,76	32.379,50	2.400,74	8,01%
549010	Tarifados diferenciados	324,63	0,00	-324,63	-100,00%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	67.905,16	45.837,16	-22.068,00	-32,50%
5501	Utilidades en acciones y participaciones	26.601,45	22.336,80	-4.264,65	-16,03%
5590	Otros	41.303,71	23.500,36	-17.803,35	-43,10%
56	OTROS INGRESOS	811.341,17	418.059,74	-393.281,43	-48,47%
5601	Utilidad en venta de bienes	102.952,21	14.036,22	-88.915,99	-86,37%
5603	Arrendamientos	32.142,87	0,00	-32.142,87	-100,00%

5604	Recuperaciones de activos financieros	282.521,46	300.934,07	18.412,61	6,52%
560405	De activos castigados	129.056,37	85.246,96	-43.809,41	-33,95%
560410	Reversión de provisiones	117.933,40	202.826,23	84.892,83	71,98%
560420	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	35.531,69	12.860,88	-22.670,81	-63,80%
5690	Otros	393.724,63	103.089,45	-290.635,18	-73,82%
TOTAL INGRESOS		9.464.613,87	9.609.020,46	144.406,59	1,53%
4	GASTOS				
41	INTERESES CAUSADOS	3.039.770,67	3.401.720,10	361.949,43	11,91%
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2.800.730,62	3.035.302,87	234.572,25	8,38%
410115	Depósitos de ahorro	159.226,65	165.704,79	6.478,14	4,07%
410130	Depósitos a plazo	2.641.503,97	2.869.598,08	228.094,11	8,64%
4103	Obligaciones financieras	239.040,05	366.417,23	127.377,18	53,29%
410310	Obligaciones con instituciones financieras del país y del sector popular y solidario	220.302,00	219.480,38	-821,62	-0,37%
410330	Obligaciones con entidades financieras del sector público	18.738,05	146.936,85	128.198,80	684,16%
42	COMISIONES CAUSADAS	1.862,48	3.536,19	1.673,71	89,86%
4290	Varias	1.862,48	3.536,19	1.673,71	89,86%
44	PROVISIONES	464.830,35	1.400.292,91	935.462,56	201,25%
4401	INVERSIONES	15.000,00	25.119,52	10.119,52	67,46%
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	405.187,68	946.445,33	541.257,65	133,58%
440210	Crédito comercial prioritario	794,34	30.502,87	29.708,53	3740,03%
440215	Crédito comercial ordinario	96,92	0,00	-96,92	-100,00%
440220	Crédito de consumo prioritario	265.169,22	581.475,28	316.306,06	119,28%
440225	Crédito de consumo ordinario	64.609,05	109.800,72	45.191,67	69,95%
440230	Crédito inmobiliario	1.791,00	2.276,54	485,54	27,11%
440240	Microcrédito	72.727,15	222.389,92	149.662,77	205,79%
4403	CUENTAS POR COBRAR	22.561,13	360.425,01	337.863,88	1497,55%
4405	OTROS ACTIVOS	22.081,54	68.303,05	46.221,51	209,32%
45	GASTOS DE OPERACIÓN	4.260.201,24	4.351.581,73	91.380,49	2,14%
4501	Gastos de personal	1.843.631,73	1.699.119,68	-144.512,05	-7,84%

450105	Remuneraciones mensuales	947.016,94	884.549,93	-62.467,01	-6,60%
450110	Beneficios Sociales	138.378,42	140.325,55	1.947,13	1,41%
450115	Gastos de representación, residencia y responsabilidad	12.339,85	9.479,67	-2.860,18	-23,18%
450120	Aportes al IESS	154.156,11	155.163,81	1.007,70	0,65%
450130	Pensiones y jubilaciones	81.674,24	20.930,23	-60.744,01	-74,37%
450135	Fondo de reserva IESS	102.379,59	103.309,55	929,96	0,91%
450190	Otros	407.686,58	385.360,94	-22.325,64	-5,48%
4502	Honorarios	303.569,94	301.791,03	-1.778,91	-0,59%
450205	Directores	191.809,32	194.730,48	2.921,16	1,52%
450210	Honorarios profesionales	111.760,62	107.060,55	-4.700,07	-4,21%
4503	Servicios varios	707.496,07	681.268,88	-26.227,19	-3,71%
450305	Movilización, fletes y embalajes	18.100,98	12.330,39	-5.770,59	-31,88%
450310	Servicios de guardiana	248.265,74	263.988,41	15.722,67	6,33%
450315	Publicidad y propaganda	58.675,84	57.543,92	-1.131,92	-1,93%
450320	Servicios básicos	121.441,23	120.086,99	-1.354,24	-1,12%
450325	Seguros	37.892,08	35.889,26	-2.002,82	-5,29%
450330	Arrendamientos	122.982,88	119.317,32	-3.665,56	-2,98%
450390	Otros servicios	100.137,32	72.112,59	-28.024,73	-27,99%
4504	Impuestos, contribuciones y multas	412.996,18	452.296,17	39.299,99	9,52%
450405	Impuestos Fiscales	12,35	0,00	-12,35	-100,00%
450410	Impuestos Municipales	39.216,90	41.204,58	1.987,68	5,07%
450415	Aportes a la SEPS	66.905,76	76.945,30	10.039,54	15,01%
450420	Aportes al COSEDE por prima fija	302.566,96	314.820,02	12.253,06	4,05%
450490	Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones	4.294,21	19.326,27	15.032,06	350,05%
4505	Depreciaciones	320.533,21	305.976,25	-14.556,96	-4,54%
450510	Bienes no utilizados por la institución	138.090,31	128.759,74	-9.330,57	-6,76%
450515	Edificios	86.392,68	94.469,13	8.076,45	9,35%
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	33.383,81	31.558,80	-1.825,01	-5,47%
450530	Equipos de computación	43.194,43	37.628,46	-5.565,97	-12,89%
450535	Unidades de transporte	3.039,19	2.265,35	-773,84	-25,46%

450590	Otros	16.432,79	11.294,77	-5.138,02	-31,27%
4506	Amortizaciones	31.782,52	33.394,35	1.611,83	5,07%
450625	Programas de computación	29.341,48	30.360,74	1.019,26	3,47%
450630	Gastos de adecuación	2.441,04	3.033,61	592,57	24,28%
4507	Otros gastos	640.191,59	877.735,37	237.543,78	37,11%
450705	Suministros diversos	47.177,75	43.900,13	-3.277,62	-6,95%
450715	Mantenimiento y reparaciones	354.191,76	340.042,55	-14.149,21	-3,99%
450790	Otros	238.822,08	493.792,69	254.970,61	106,76%
46	OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	6.064,24	12.823,64	6.759,40	111,46%
4601	Pérdida en acciones y participaciones	6.057,27	12.618,07	6.560,80	108,31%
4690	Otras	6,97	205,57	198,60	2849,35%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	2.159,46	593,58	-1.565,88	-72,51%
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	0,00	125,00	125,00	
4790	Otros	2.159,46	468,58	-1.690,88	-78,30%
479010	Otros	2.159,46	468,58	-1.690,88	-78,30%
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	648.724,19	163.576,19	-485.148,00	-74,78%
4810	Participación a empleados	253.458,81	65.701,18	-187.757,63	-74,08%
4815	Impuesto a la renta	395.265,38	97.875,01	-297.390,37	-75,24%
TOTAL GASTOS		8.423.612,63	9.334.124,34	910.511,71	10,81%
UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO		1.041.001,24	274.896,12	-766.105,12	-73,59%

Anexo 3. Matriz para la elaboración de la encuesta

Dimensiones de la calidad de los productos y servicios		Pregunta	Referencia
Datos informativos	Género		Quezada (2010)
	Edad		Viñuales (2015)
	Estado civil		Salas, (2010)
	Ocupación		Linares (2000)
Calidad del producto	¿Los productos ofertados por la cooperativa superan sus expectativas?		
		- Crédito	Morales (2002)
		- Cuenta de ahorros	
		- Inversiones a plazo fijo	
		¿Considera que los productos ofertados son de calidad?	Morales (2002)
	¿Los intereses de los créditos le parecen cómodos?	Elaboración propia	
	¿Los intereses por depósitos de ahorro le parecen adecuados?	Morales (2002)	
	¿Los intereses por las inversiones a plazo fijo le parecen adecuados?	Morales (2002)	
Calidad del servicio	¿Los servicios ofertados por la cooperativa superan sus expectativas?		CoacCrecer (2014)
	¿Cuál de los servicios utiliza con mayor frecuencia?		
		•Ayuda mortuoria ()	
		•Seguro desgravamen ()	Elaboración propia
		•Centro médico ()	
	•Remesas ()		
	•Transferencias ()		
	•Pago de Servicios básicos ()		

	¿Los servicios ofertados son los necesarios para satisfacer a los socios?	CoacCrecer (2014)
	¿Cree usted que se debería incrementar más servicios?	CoacCrecer (2014)
	¿Qué servicios considera deben incrementarse?	Elaboración propia
Elemento Tangible	¿La apariencia de los equipos utilizados por la cooperativa es moderna?	
	¿La apariencia de las instalaciones físicas es visualmente atractiva?	Cronin & Tabor (1994)
	¿Los empleados tienen una apariencia pulcra?	
	¿Los documentos relacionados con el servicio son atractivos?	
Fiabilidad	¿En la cooperativa cuando le prometen hacer algo en un tiempo dado, es cumplida?	
	¿Los empleados muestran un sincero interés en resolver sus problemas?	
	¿Los empleados realizan bien el servicio desde la primera vez?	Cronin & Tabor (1994)
	¿La cooperativa cumple con los tiempos prometidos para la realización de los servicios?	
	¿La cooperativa debe insistir en que sus transacciones y transferencias estén libres de errores?	
Capacidad de respuesta	¿Los empleados comunican cuando concluirá el servicio?	
	¿Los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes?	Cronin & Tabor (1994)
	¿Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes?	
	¿Los empleados siempre están dispuestos a responder una pregunta?	
Seguridad	¿La cooperativa cumple con un servicio eficiente e íntegro?	Cronin & Tabor (1994)

¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder sus preguntas?
¿La cooperativa le brinda seguridad y respaldo de sus inversiones?
¿Usted se siente seguro de las transacciones que realiza en la cooperativa?

¿Los empleados son siempre amables?
¿Al ingresar a la cooperativa usted recibe un saludo cordial e indicaciones acerca de lo que necesita?

Empatía

¿Los empleados ofrecen atención individualizada a los clientes?
¿Los horarios de trabajo son convenientes para usted?
¿Los empleados comprenden las necesidades específicas de los clientes?

Cronin & Taitor
(1994)



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE FINANZAS**

Estimado, sus respuestas serán utilizadas de forma confidencial y anónima por lo que agradezco se proporcione información veraz, misma que será útil para el desarrollo del proyecto de integración curricular titulado “Estudio de la calidad de los productos y servicios que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja” :

Instrucciones:

- Leer detenidamente cada ítem
- Marcar con una X en cada una de las alternativas

1. Datos Informativos

Género Masculino () Femenino ()

Edad 18-30 () 31-40 () 41-50 () 51-60 () 61-70 () 71-80 ()

Estado Civil Soltero () Casado () Divorciado () Viudo ()

Ocupación

Estudiante () Empleado Público () Empleado Privado () Comerciante () Jubilado ()

Ama de Casa ()

2. Responda las siguientes interrogantes en función de los productos ofertados por la cooperativa, según su criterio personal.

	Si	No	En parte
¿Los productos ofertados por la cooperativa superan sus expectativas? - Crédito - Cuenta de ahorros - Inversiones a plazo fijo			
¿Considera que los productos ofertados son de calidad?			
¿Los intereses de los créditos le parecen cómodos?			
¿Los intereses por depósitos de ahorro le parecen adecuados?			
¿Los intereses por las inversiones a plazo fijo le parecen adecuados?			

3. Responda las siguientes interrogantes en función de los servicios ofertados por la cooperativa, según su criterio personal

	Si	No	En parte
¿Los servicios ofertados por la cooperativa superan sus expectativas?			
¿Cuál de los servicios utiliza con mayor frecuencia? • Ayuda mortuoria () • Seguro desgravamen () • Centro médico () • Remesas () • Transferencias () • Pago de Servicios básicos ()			
¿Los servicios ofertados son los necesarios para satisfacer a los socios?			
¿Cree usted que se debería incrementar más servicios?			
¿Qué servicios considera deben incrementarse?			

4. Cómo califica los servicios prestados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa CACPE Loja.

5=Excelente/Siempre

4=Muy Bueno/Casi Siempre

3= Bueno/Ocasionalmente

2= Regular/Casi Nunca

1= Malo/Nunca

	1	2	3	4	5
Elemento Tangible					
¿La apariencia de los equipos utilizados por la cooperativa es moderna?					
¿La apariencia de las instalaciones físicas es visualmente atractiva?					
¿Los empleados tienen una apariencia pulcra?					
¿Los documentos relacionados con el servicio son atractivos?					

Fiabilidad					
¿En la cooperativa cuando le prometen hacer algo en un tiempo dado, es cumplida?					
¿Los empleados muestran un sincero interés en resolver sus problemas?					
¿Los empleados realizan bien el servicio desde la primera vez?					
¿La cooperativa cumple con los tiempos prometidos para la realización de los servicios?					
¿La cooperativa debe insistir en que sus transacciones y transferencias estén libres de errores?					
Capacidad de Respuesta					
¿Los empleados comunican cuando concluirá el servicio?					
¿Los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes?					
¿Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes?					
¿Los empleados siempre están dispuestos a responder una pregunta?					
Seguridad					
¿La cooperativa cumple con un servicio eficiente e íntegro?					
¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder sus preguntas?					
¿La cooperativa le brinda seguridad y respaldo de sus inversiones?					
¿Usted se siente seguro de las transacciones que realiza en la cooperativa?					
Empatía					
¿Los empleados son siempre amables?					

¿Al ingresar a la cooperativa usted recibe un saludo cordial e indicaciones acerca de lo que necesita?					
¿Los empleados ofrecen atención individualizada a los clientes?					
¿Los horarios de trabajo son convenientes para usted?					
¿Los empleados comprenden las necesidades específicas de los clientes?					

Gracias por su colaboración.

Anexo 5. Registro fotográfico





Anexo 6. Certificación de traducción del Abstract

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Yo, Stefany Gabriela Quezada Benitez, con cédula 1105860702 y con título de Licenciada en Ciencias de la Educación: Mención Inglés, registrado en el SENESCYT con número 1031-2021-2295813

CERTIFICO:

Que he realizado la traducción de español al idioma inglés del resumen del presente trabajo de integración curricular denominado **“Estudio de la calidad de los productos y servicios que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja.”** de autoría de **Oscar Andrés Granda Cano**, portador de la cédula de identidad número **1105362782**, estudiante de la carrera de Finanzas de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja. Dicho estudio se encontró bajo la dirección de Ing. Jesús Raquel Padilla Andrade, Mg. Sc. previo a la obtención del título de Licenciado en Finanzas.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del presente en lo que este creyera conveniente.



Lic. Stefany Gabriela Quezada Benitez
C.I.: 1105860702
Registro del SENESCYT: 1031-2021-2295813