



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN FINANZAS –CONTADOR -
PÚBLICO – AUDITOR**

**TEMA: “ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO DE LAS
CAJAS SOLIDARIA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI A
TRAVÉS DE UN MODELO DE SIMULACIÓN FINANCIERA
DURANTE EL PERIODO 2016-2017”**

AUTORES:

FLORES YÁNEZ, EVELIN DAYANA

JAMI JAMI, SEGUNDO OSWALDO

DIRECTOR: ECON. JEREZ CALERO, MARÍA ELENA

LATACUNGA

2018



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORIA

CERTIFICADO

Certifico que el trabajo de titulación, *“ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO DE LAS CAJAS SOLIDARIA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI A TRAVÉS DE UN MODELO DE SIMULACIÓN FINANCIERA DURANTE EL PERIODO 2016-2017”* realizado por la señorita EVELIN DAYANA FLORES YÁNEZ y el señor SEGUNDO OSWALDO JAMI JAMI, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a la señorita **EVELIN DAYANA FLORES YÁNEZ** y al señor **SEGUNDO OSWALDO JAMI JAMI**, para que lo sustenten públicamente.

Latacunga, Agosto del 2018

Atentamente,

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir 'María Elena Jerez Calero'.

Econ. María Elena Jerez Calero

DIRECTORA



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORIA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **EVELIN DAYANA FLORES YÁNEZ**, con cédula de ciudadanía N° 0550025175 y **SEGUNDO OSWALDO JAMI JAMI**, con cédula de ciudadanía N° 0502513567, declaramos que este trabajo de titulación ***“ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO DE LAS CAJAS SOLIDARIA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI A TRAVÉS DE UN MODELO DE SIMULACIÓN FINANCIERA DURANTE EL PERIODO 2016-2017”***, ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaramos que este trabajo es de nuestra autoría, en virtud de ello nos declaramos responsables del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Latacunga, Agosto del 2018

Atentamente,

Segundo Oswaldo Jami Jami

C.C.: 0502513567

Evelin Dayana Flores Yáñez

C.C.: 0550025175



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORIA

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **EVELIN DAYANA FLORES YÁNEZ** y **SEGUNDO OSWALDO JAMI JAMI**, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE publicar en la biblioteca virtual de la institución el presente trabajo de titulación ***“ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO DE LAS CAJAS SOLIDARIA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI A TRAVÉS DE UN MODELO DE SIMULACIÓN FINANCIERA DURANTE EL PERIODO 2016-2017”***, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra autoría y responsabilidad.

Latacunga, Agosto del 2018

Segundo Oswaldo Jami Jami

C.C.: 0502513567

Evelin Dayana Flores Yánez

C.C.: 0550025175

DEDICATORIA

En esta etapa tan deseada de mi vida, al culminar esta meta dedico este mensaje a todas las personas que con su amor y cariño me incentivaron a luchar y trabajar muy duro por mi sueño.

Principalmente a Dios por siempre protegerme contra todas las adversidades que se presentaron desde que era niña, llenándome de fuerza cuando mi corazón estaba roto y mi alma cansada

A mi Madre Patricia Yáñez por formar una mujer fuerte e independiente, por enseñarme que con trabajo y dedicación se puede lograr grandes metas. A mi padre Edwin Flores por darme cariño y siempre sentirse orgulloso de mi.

A mis dos pilares fundamentales en mi vida mis Abuelitas: Claudina Yáñez y Laura Casa por llenarme de Amor, cariño y Alegría, por protegerme como una hija más, porque en momentos difíciles fueron mis Angelitos.

A mis hermanos Andy, Anahí y mi princesa Camilita por llenar mi corazón de alegría, mi amor por ustedes es muy grande que mi único propósito es cuidarlos y que se sientan orgullosos de su hermana mayor que, aunque nos separa muchos años de diferencia, con ustedes aprendí el amor de madre, que los amo a cada uno y que cada día que pasa me hacen mucha falta.

A mi tía Nelly y mi tía Anita por convertirse en mis mejores amigas, por entenderme y quererme mucho, a mis tíos, mis primas, y a toda mi familia que siempre me abrieron las puertas de sus casas con amor. A mis amigas y mi novio por compartir momentos llenos de risas y alegría.

Dayana Flores

DEDICATORIA

En muchas ocasiones hubo momentos de flaqueza que sentía que me derrumbaba, pero mi Fe espiritual me motivo a seguir adelante sin mirar atrás; la presente Tesis Dedico A DIOS, a La Virgen del Cisne quienes inspiraron mi espíritu para la conclusión de este proyecto de investigación. A ti mi Virgen del Cisne por muchas bendiciones recibidas y permitirme llegar a obtener un Título profesional.

A mi Padre Oswaldo Jami Chicaiza, a mi Madre Alegría Jami Jami que me dieron la vida, me educaron de la mejor manera con sus consejos y que no perdieron la esperanza de poder verme culminar.

A mi Esposa Elina Chariguaman Iza por su apoyo incondicional que me alentaba para seguir adelante ya que tuve muchas adversidades que logramos salir juntos de todo.

A mis Hijos Axel Jami Chariguaman y Kemberlly Jami Chariguaman mi mayor inspiración para esforzarme de la mejor manera.

A mis Hermanas mi hermano mis cuñadas mi Suegra a toda mi familia quienes se preocupaban por mi futuro.

Segundo Jami

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis no hubiese sido posible sin su ayuda, por ello mi más profundo agradecimiento:

A Dios por guiar mi camino siempre y no dejar que desmaye nunca hasta culminar esta etapa, brindándome su infinito amor y fuerza.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga por brindarme los mejores conocimientos a través de profesionales que no solo nos compartieron sus conocimientos, sino su cariño, convirtiéndonos en una sola familia

Al Ing. Julio Tapio caracterizado por profesionalismo y gran calidad humana, siempre cuidándonos y dándonos protección como hijos, un infinito aprecio y agradecimiento por darnos a mí y mi compañero ánimos y apoyo para culminar esta meta.

A la Econ. María Elena Jerez quien con su paciencia y consejos ha permitido culminar con éxito nuestro proyecto de titulación, siempre nos brindó sus conocimientos y el tiempo necesario para mejorar nuestros conocimientos con la finalidad de no solo culminar la tesis sino de ser unos excelentes profesionales.

A la Ing. Marielita Chango por ser guía en conjunto con nuestra tura guiándonos al cumplimiento de esta meta

A Mis Padres, hermanos, a mis abuelitas y toda mi familia que me apoyaron dándome motivación y palabras de aliento para no decaer.

A Mis amigas por todos los momentos de Alegría, bromas, viajes y todos los momentos únicos que siempre se llevan en el corazón

A mi novio porque su amor me ha enseñado a ser una mejor persona, por convertirse en mi mejor amigo, en mi apoyo y mi alegría.

Dayana Flores

AGRADECIMIENTO

Principalmente a Dios por permitirme haber llegado hasta donde hoy me encuentro, gracias a su voluntad y sus bendiciones pude concluir una etapa más en mi vida.

A mis Padres Oswaldo y Alegría por su apoyo incondicional son mi mayor inspiración, lo que ha permitido formarme como una persona de bien, así como en el Deporte y ahora ser un Profesional que aspiro ser útil para la sociedad y mi familia.

Un Agradecimiento especial al Ing. Julio Tapia un excelente ser Humano, me motivo para lograr continuar con mi tesis, siempre estuvo pendiente por que se me presentaron tantas barreras en esta trayectoria que logre superar.

De igual manera agradecer a mi tutora el eco. María Elena Jerez y a mi cotutora la Ing. Mariela Chango, quienes nos han brindado a mi compañera de tesis Dayana y a mí con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación para poder culminar este proyecto.

A mi Esposa Elina un verdadero amor que me apoyo desde que iniciamos mis estudios, así como es su mayor sueño verme graduar.

Mis amados Hijos Axel y Kemberlli una Bendición de Dios haber formado una familia unida como también me enseñan a ser un buen padre.

A toda mi familia quienes moralmente permanecieron a mi lado en toda esta jornada con sus consejos.

Segundo Jami.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
CERTIFICADO	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....	iii
AUTORIZACIÓN.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xviii
RESUMEN.....	xx
ABSTRACT	xxi

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de Investigación	1
1.2. Área de Influencia	1
1.2.1. Área de Intervención	1
1.3. Antecedentes	1
1.4. Planteamiento del problema de investigación.	3
1.4.1. Contextualización Macro	3
1.4.2. Contextualización Meso.....	4
1.4.3. Contextualización Micro.....	5
1.4.4. Análisis crítico.	8
1.5. Formulación del Problema	8
1.6. Justificación e importancia.....	8

1.7. Objetivo.....	9
1.7.1. Objetivo General	9
1.7.2. Objetivo Específico	9
1.8. Hipótesis.....	10

CAPÍTULO II

BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES EN LA INVESTIGACIÓN

2.1. Fundamentación Teórica.....	16
2.1.1. Economía social y solidaria	16
a. Teorías Económicas	16
b. Principios Económicos.....	17
c. Teoría de solidaridad.....	18
d. Beneficios de la economía Social y solidaria.....	18
e. Economía Social y solidaria dentro de una Economía Mixta	19
2.1.2. Desarrollo económico	20
2.1.3. Crecimiento económico	20
2.1.4. Generalidades del desempeño	21
a. Desempeño económico	21
b. Plan Estratégico.....	21
c. Indicadores de desempeño	21
d. Eficiencia.....	22
e. Eficiencia Operacional	22
f. Capacidad de Competir	25
g. Eficacia.....	26
h. Calidad del servicio.....	28
i. Toma de decisión	28
2.1.5. Satisfacción de los grupos de Interés	30

2.1.6. Satisfacción del cliente.....	31
2.1.7. Análisis financiero	32
a. Análisis horizontal	33
b. Análisis Vertical.....	33
c. Componentes esenciales del análisis de los Estados Financieros	34
2.1.8. Indicadores financieros económicos	35
a. Indicadores de Liquidez:	36
b. Indicadores de Actividad.....	37
c. Indicadores de Solvencia.....	37
d. Indicadores de Rentabilidad.....	37
2.1.9. Fórmulas para el cálculo de los Indicadores	37
2.1.10.Indicadores de desempeño	38
a. Suficiencia Patrimonial	38
b. Calidad de activos	39
c. Índice de morosidad	39
d. Cobertura de Provisiones	40
e. Eficiencia microeconómica.....	40
f. Rentabilidad	40
g. Intermediación financiera.....	40
h. Eficiencia financiera.....	41
i. Rendimiento de la cartera.....	41
j. Liquidez.....	41
k. Vulnerabilidad del Patrimonio	41
2.1.11.Estados financieros.....	43
a. Análisis de los Estados Financieros	44
b. Notas a los estados financieros	44
2.1.12.Modelo de simulación financiera	45

a.	Simulación	45
b.	Modelos de simulación financiera	45
c.	Características de los modelos financieros	46
2.1.	Base Conceptual.....	46
2.2.1.	Microfinanzas.....	46
2.2.2.	Cajas Solidarias.....	47
2.2.3.	Servicios financieros	47
2.2.4.	Préstamo.....	48
2.3.	Crédito.....	48
2.4.	Ahorro	49
2.4.1.	Servicio no financiero	49
2.4.2.	Tasa de interés.....	49
a.	Tasa de interés Pasiva	49
b.	Tasa de interés Activa	50
2.4.3.	Inversión.....	50
b.	Inversiones a largo plazo.....	51
c.	Inversiones Financieras	51
2.4.4.	Economía popular y Solidaria.....	51
2.4.5.	Características y principios de las Organizaciones EPS	52
2.4.6.	Capacitaciones de la SEPS.....	53
2.4.7.	Emprendimiento.....	53
2.4.8.	Fundación CODESPA.....	53
a.	Observatorio Empresarial contra la Pobreza.....	54
2.4.9.	Microsoft Office Excel.....	54
2.4.10.	SPSS.....	54
2.5.	Marco Legal	55
2.5.1.	Constitución de la República del Ecuador	55

2.5.2. Plan Nacional De Desarrollo.....	55
2.5.3. Reglamento a la ley de Economía Popular y Solidaria	55
2.5.4. La Unión Nacional de Cajas Solidarias y Bancos Comunes de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador	56
2.5.5. Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS)	57

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA PARA EL ESTUDIO DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO DE LAS CAJAS SOLIDARIAS

3.2. Enfoque de la investigación	58
3.3. Tipo de Investigación	58
3.2.1. Investigación Documental.....	59
3.2.2. Investigación de campo.....	59
3.4. Nivel de investigación.....	60
3.3.1. Investigación descriptiva.....	60
3.3.2. Investigación Correlacional	60
3.4. Población y Muestra.....	60
3.4.1. Población.....	60
3.4.2. Muestra.....	62
3.5. Técnicas e Instrumentos de la Investigación.....	62
3.5.1. Fuentes de la investigación	62
3.5.2. Técnicas de investigación	63
3.5.3. Instrumentos de la investigación.....	64
a. Cuestionario	64
b. Requerimientos para la Construcción del Cuestionario	65
c. Escala de Likert.....	65
d. Confeción del Cuestionario	66
e. Encuesta	66

f.	Tipos de Encuestas	66
3.6.	Validez y confiabilidad del instrumento de recolección	68
3.7.	Técnica de análisis de datos	68
3.8.	Técnicas de Comprobación de la Hipótesis	69

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.	Análisis de la Encuesta.....	71
4.3.	Comprobación de hipótesis	99
4.4.	Conocer las hipótesis.....	99
a.	Variables de Investigación	100
b.	Comprobación de Hipótesis	100
c.	Definición del estadístico χ^2	100
d.	Determinación de frecuencia observadas, esperadas y completar la tabla de contingencia.....	101
e.	Calculo de Chi mediante SPSS	102
f.	Establecimiento del nivel de significancia.....	103
g.	Definición de los grados de libertad “v”	103
h.	Determinación del χ^2 crítico (tabla)	104
j.	Decisión- Conclusión.	105

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1.	Antecedentes	106
5.2.	Datos informativos	106
5.3.	Objetivos de la Propuesta.....	107
5.4.	Fundamentación teórica de la Propuesta.....	107

5.4.1. Plan de cuentas	107
5.4.2. Riesgo.....	107
5.4.3. Depreciación	108
5.4.4. Tabla de Amortización	108
5.5. Diseño de la propuesta	109
5.6. Metodología para ejecutar la propuesta	110
5.7. Modelo de simulación financiera	112
CONCLUSIONES.....	126
RECOMENDACIONES.....	128
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	130
ANEXO	138

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Beneficios de la economía Social y Solidaria</i>	19
Tabla 2 <i>Indicadores de la estructura eficaz</i>	26
Tabla 3 <i>Tipos de decisiones</i>	30
Tabla 4 <i>Indicadores Financieros</i>	37
Tabla 5 <i>Indicadores de desempeño</i>	42
Tabla 6 <i>Cajas Solidarias de la provincia de Cotopaxi</i>	61
Tabla 7 <i>Fuente de Investigación</i>	63
Tabla 8 <i>Técnica de Investigación</i>	64
Tabla 9 <i>Tipo de Encuestas</i>	67
Tabla 10 <i>Tipo de Encuestas según la temporalidad</i>	67
Tabla 11 <i>Técnicas de análisis de datos</i>	68
Tabla 12 <i>Frecuencia Edad - Género</i>	72
Tabla 13 <i>Correlación Cargo y Nivel de Educación</i>	73
Tabla 14 <i>Años de creación de las cajas Solidarias de la provincia de Cotopaxi</i>	74
Tabla 15 <i>Número de Socios de cada caja solidaria</i>	75
Tabla 16 <i>Activo invertido en Cartera – Plan Estratégico</i>	76
Tabla 17 <i>Inversión y Rendimiento a corto plazo</i>	77
Tabla 18 <i>Inversión y rendimiento largo plazo</i>	78
Tabla 19 <i>Inversiones no financieras y crédito externo</i>	79
Tabla 20 <i>Activo financiado y rendimiento del costo de los depósitos de ahorro</i>	81
Tabla 21 <i>Activo financiado con aportaciones de socios y el capital institucional</i>	82
Tabla 22 <i>Nivel de satisfacción y políticas de incentivos de las cajas solidarias</i>	83
Tabla 23 <i>Contribuciones socioeconómicas y el desarrollo económico familiar</i>	84
Tabla 24 <i>Las cajas solidarias constituidas en la SEPS y su fortaleza competitiva</i> ...	85
Tabla 25 <i>Programa de ahorro y su posicionamiento frente a la competencia</i>	86
Tabla 26 <i>Las tasas de interés y las políticas para la otorgación de créditos</i>	88

Tabla 27 <i>Presentación de estados financieros y la aplicación de indicadores</i>	89
Tabla 28 <i>Financiamiento de Ong's</i>	90
Tabla 29 <i>Costos relacionados con la administración y su desempeño global</i>	91
Tabla 30 <i>Capacidades laborales y el modelo para medir el desempeño</i>	92
Tabla 31 <i>Medición del constructo método Delphi</i>	93
Tabla 32 <i>Reestructuración de la medición del constructo método Delphi</i>	94
Tabla 33 <i>Escala para la medición del nivel de desempeño</i>	94
Tabla 34 <i>Escala de desempeño enfocado al resultado financiero</i>	95
Tabla 35 <i>Escala de desempeño enfocado a la eficiencia operativa</i>	96
Tabla 36 <i>Escala de desempeño enfocado a la satisfacción de los Stakeholders</i>	97
Tabla 37 <i>Escala de desempeño enfocado a la satisfacción de los Stakeholders</i>	98
Tabla 38 <i>Frecuencias observadas</i>	101
Tabla 39 <i>Frecuencias esperadas</i>	101
Tabla 40 <i>Tabla de contingencia</i>	102
Tabla 41 <i>Relación con las variables</i>	102
Tabla 42 <i>Pruebas del Chi-cuadrado</i>	103
Tabla 43 <i>Etapas de la propuesta</i>	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Principios económicos.....	17
Figura 2. Economía Solidaria	19
Figura 3. Desarrollo del método	33
Figura 4. Características y principios SEPS.....	52
Figura 5. Ventajas de los Tipos de Cuestionarios	65
Figura 6. Edad - Género.....	72
Figura 7. Nivel de Educación – Cargo.....	73
Figura 8. Años de Antigüedad	74
Figura 9. Número de socios	75
Figura 10. Activo invertido en Cartera – Plan Estratégico	76
Figura 11. Inversión y Rendimiento a corto plazo.....	77
Figura 12. Inversión y rendimiento largo plazo	78
Figura 13. Inversiones no financieras y crédito externo	80
Figura 14. Activo financiado y rendimiento del costo de los depósitos de ahorro	81
Figura 15. Activo financiado con aportaciones de socios y capital institucional	82
Figura 16. Nivel de satisfacción y políticas de incentivos de las cajas solidarias.....	83
Figura 17. Contribuciones socioeconómicas y el desarrollo económico familiar.....	84
Figura 18. Cajas solidarias constituidas en la SEPS y su fortaleza competitiva.....	85
Figura 19. Programa de Ahorro y su posicionamiento frente a la competencia	87
Figura 20. Las tasas de interés y las políticas para la otorgación de créditos	88
Figura 21. Presentación de estados financieros y la aplicación de indicadores	89
Figura 22. Financiamiento de Ong's	90
Figura 23. Costos relacionados con la administración y su desempeño global	91
Figura 24. Capacidades laborales y el modelo para medir el desempeño.....	92
Figura 25. Resultados Financieros	96
Figura 26. Eficiencia operativa	97
Figura 27. Satisfacción de los Stakeholders.....	98

Figura 28. Capacidad de Competir	99
Figura 29 Distribución Chi Cuadrado	104
Figura 30 Chi-Cuadrado	104
Figura 31. Bienvenida al Simulador del Monitoreo Financiero.....	117
Figura 32. Índice del Modelo de Simulación Financiera	118
Figura 33. Instrucciones.....	118
Figura 34. Plan de Cuentas de la SEPS.....	119
Figura 35. Estado Financiero	119
Figura 36. Estado de Resultados	120
Figura 37. Análisis horizontal y vertical del Estado Financiero	120
Figura 38. Análisis horizontal y vertical del Estado de Resultados	121
Figura 39. Definición de los Indicadores Financieros	121
Figura 40. Indicadores Financieros	122
Figura 41. Graficas de los indicadores financieros	123
Figura 42. Datos activos depreciables.....	124
Figura 43. Calculadora de depreciación.....	124
Figura 44. Calculadora de Amortización	125

RESUMEN

El presente trabajo de investigación permite conocer el desempeño económico de las Cajas Solidarias de la Provincia de Cotopaxi y la influencia que tiene el manejo de un modelo de simulación financiera para una adecuada toma de decisión, mismos que se basan de la paliación de indicadores financieros y de desempeño, siendo herramientas que determinan las condiciones financieras y el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones, para ello en cada uno de los capítulos presentes, se ha desarrollado primero una breve descripción sobre las cajas solidarias que se encuentran reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, además se analizó la problemática y justificación que llevaron a determinar los objetivos y la hipótesis comprobada, a continuación se presenta un conocimiento previo sobre las teorías, principios económicos, fundamentaciones de la economía social y solidaria, fórmulas para el cálculo de los indicadores, conceptos que son la base de la investigación, leyes por las cuales se encuentra regulado el sector y sus lineamientos con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, posterior a ello se presenta la metodología de estudio la cual se basa en un enfoque mixto, con una investigación de campo, Es así que la aplicación del método Delphi como instrumento de medición que permite conocer los niveles de desempeño clasificadas en dimensiones como: eficiencia operativa, satisfacción de los Stakeholders y su capacidad de competir, de la misma forma la aplicación de la propuesta permite desarrollar el modelo de simulación financiera destinado a las cajas y por último se presentan conclusiones y recomendaciones como resultado de la investigación.

PALABRAS CLAVE:

- **CAJAS SOLIDARIAS**
- **ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**
- **MÉTODO DELPHI**
- **CAJAS SOLIDARIAS - INDICADORES DE DESEMPEÑO**
- **SIMULACIÓN FINANCIERA**

ABSTRACT

This research work allows us to know the economic performance of the boxes of the province of Cotopaxi and the influence that has the management of a model of financial simulation for a proper decision-making, which are based on the palliation of financial and performance indicators, being tools that determine the financial conditions and the fulfillment of the objectives of the organizations, for this in each one of the chapters present, it has developed first a brief description on The solidarity boxes that are regulated by the Superintendency of Popular economy and solidarity, also analyzed the problems and justification that led to determine the objectives and the proven hypothesis, then presents a knowledge Prior to the theories, economic principles, foundations of social and solidarity economy, formulas for calculating indicators, concepts that are the basis of research, laws by which the sector is regulated and its guidelines with The objectives of the national development Plan, after this is presented the methodology of study which is based on a mixed approach, with a field investigation, is so that the application of the Delphi method as a measuring instrument that allows to know the levels of performance classified in dimensions such as: operational efficiency, satisfaction of the stakeholders and their ability to compete, in the same way the application of the proposal allows to develop the model of financial simulation destined to the boxes and finally They present conclusions and recommendations as a result of the investigation.

KEY WORDS

- **SOLIDARITY BOXES**
- **POPULAR AND SOLIDARITY ECONOMY**
- **DELPHI METHOD**
- **SOLIDARITY BOXES - PERFORMANCE INDICATORS**
- **FINANCIAL SIMULATION MODEL**

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de Investigación

“ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO DE LAS CAJAS SOLIDARIA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI A TRAVÉS DE UN MODELO DE SIMULACIÓN FINANCIERA”

1.2. Área de Influencia

Cajas solidarias que se encuentran Reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en la Provincia de Cotopaxi

1.2.1. Área de Intervención

Cajas solidarias de la Provincia de Cotopaxi

1.3. Antecedentes

Para el presente proyecto de trabajo investigativo se tomará como referencia investigaciones relacionadas con el tema objeto de estudio, con el fin de que el trabajo tenga un sustento teórico y abalice su desarrollo.

Todas las cajas solidarias pertenecientes en la economía popular y solidaria no eran reconocidas oficialmente Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (2015) Afirma:

Se la identificaba como sector ancestral, comunitario, cooperativo, informal, micro empresarial u otras denominaciones, (...). Del mismo modo en lo referente a la inclusión de economía popular y solidaria, se vio una falta de políticas públicas en el sistema de la economía nacional lo que dio como resultado una participación marginal en cuanto al desarrollo local, regional y nacional de la misma. En 1980 el banco Central motivó la creación del Fondo de Desarrollo Rural Marginal, para el sector rural (p. 20)

En pocas palabras las cajas solidarias se creó para mejorar el desempeño económico local, regional y nacional en los años de 1961, considerados como periodos de altos niveles en corrupción, la carencia en políticas legislativas en el sistema de la economía nacional y desinterés de la banca privada por los sectores vulnerables, por lo cual el banco central incentivó a la inclusión de Economía Popular y Solidaria disponiendo fondos para el desarrollo rural marginal, ofreciendo créditos a la

personas habitantes de los sectores rurales campesinas enfocadas a la agricultura y a la crianza de animales con el fin de brindar ayuda oportuna a las personas más necesitadas, Peñafiel y Reinoso (2017) Afirman:

Las Cajas Solidarias y Bancos Comunales son de vital importancia dentro de una economía rural puesto que brindan ayuda oportuna cuando más lo necesitan, con créditos para la agricultura debido a que la Banca Tradicional en muchas ocasiones se niega a dar el apoyo a estos sectores (p. 17)

La creación de las Cajas Solidarias en el país, fueron por la falta de apertura y accesibilidad al sistema financiero las mismas que serán inspeccionadas y reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Nacional. (2018) encargados en la gestión financiera y administrativa afirma que:

La SEPS tiene como objetivo es ser 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 (párr.1)

Dicho brevemente la finalidad de la (SEPS), es ser una entidad enfocada a las actividades de supervisión del sector y control de cada una de las organizaciones que conforme las cajas solidarias es un segmento muy significativo del sector de economía popular y solidario el cual se encuentran distribuidas en diferentes partes del país.

Cunalata y Lema (2017) menciona que: el sector financiero popular y solidario se encuentra conformado por distintas formas de organización, entre ellas se encuentran las cajas solidarias, que son pequeñas organizaciones dirigidas y controladas por la UCABANPE, localizadas en distintas zonas rurales de nuestro país, constituidas con la única finalidad de prestar servicios financieros a sus asociados y fomentar la asociatividad para mejorar su nivel de vida, promoviendo el SUMAK KAWSAY y contribuyendo así al crecimiento económico de los sectores en el cual se encuentran ubicadas (p.131)

En base a lo expuesto anteriormente las cajas solidarias son una parte del sector financiero popular y solidario, y su participación es estar como un organismo regulador de apoyo a la Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE), y que están ubicadas en los sectores rurales del Ecuador direccionadas a mejorar la calidad de vida creando un incentivo al emprendimiento agrícola y cría de animales, impulsando un incremento en el nivel socio-económico de cada miembro, aducción acerca al cumplimiento del SUMAK

KAWSAY que ha incentivado el gobierno siendo una propuesta política que buscan el bien común y la responsabilidad social, con sustentación en valores éticos basándose en un enfoque economicista.

1.4.Planteamiento del problema de investigación.

1.4.1. Contextualización Macro

La economía popular y solidara en América Latina tiene su origen desde el siglo XVIII nace con la unión de personas y cooperativismo, a partir de esta iniciativa se fortaleció las ideas de actividad solidaria en la economía, dando origen a las microfinanzas en el mundo la cual incentiva la reducción de la pobreza, a través de principios de responsabilidad social y de ayuda mutua.

La economía popular y solidaria en América Latina surge por la existencia del sistema capitalista y la necesidad de crear un nuevo modelo alternativo enfocado en la sociedad. Guidhcaso y Jácome (2017) afirma:

Porque existía el sistema capitalista y por la necesidad de construir un modelo alternativo para la sociedad, que permitieran hacer otras formas de economía, por lo que fueron reconocidas en el siglo XX, básicamente empezaron a funcionar como organizaciones basadas en la ayuda mutua, sin embargo se enfocaron más allá de aquello, haciendo que las personas se organicen y empleen recursos que facilite presentarse en distintos sectores formalizados de la economía como la producción, el comercio, el consumo y las finanzas (p. 18)

En otras palabras en el mundo el capitalismo tiene un impacto en la economía razón por la cual su creación de un modelo alternativo para la sociedad, que fueron reconocidas en el siglo XX no solo enfocadas a la ayuda mutua sino, mediante el apoyo de cada persona tomé compromiso teniendo los recursos necesarios para actuar en diferentes escenarios económicos.

En el proyecto de titulación “Diagnóstico y evaluación financiera de las cajas solidarias en la zona centro del país y su impacto económico social dentro de la matriz productiva, en el periodo 2013-2015” Anchatuña y Heredia (2016) afirma:

La creación de estas Cajas Solidarias en México se realizó con el objetivo de fortalecer los diferentes resultados que se obtuvieron en múltiples programas de desarrollo, los cuales se conocieron como un sistema en los que la administración era llevada a cabo por cada una de las personas productoras en base a las necesidades que se presentan en el transcurso de sus actividades; conocido como: anca comunal. Sin embargo, este sistema

no daba muy buenos resultados por lo cual se vieron en la necesidad de mejorar la eficacia y eficiencia de las Cajas en cuanto a los créditos que brindan y de esta manera se lograría mantener bajos índices de morosidad. (p. 19)

En Latinoamérica uno de los países pioneros en el fortalecimiento de las cajas solidarias es México en el cual se dio lugar a las microfinanzas destinadas a grupos de mujeres campesinas. Son conocidas como anca comunal las cajas solidarias enfocadas a sectores de vulnerabilidad y pobreza en zonas rurales, las mismas que eran rezagados de la banca formal lo que motivo a la creación de un sin número de programas de desarrollo, a través del análisis de cada socio según sus actividades y habilidades para la obtención del préstamo.

1.4.2. Contextualización Meso

Ecuador impulsa una economía justa y equitativa, siendo los ciudadanos los actores principales para mejorar el desarrollo económico social, solidario y el avance de la matriz productiva, mediante créditos con tasas de interés accesibles, por ello Parreño y García (2017) afirman que:

En el Ecuador en los últimos períodos presidenciales se ha dado mayor realce al sector financiero popular y solidario, debido al aporte del mismo a la matriz productiva, en vista que las Cajas Solidarias y Bancos Comunales han permitido impulsar el desarrollo de las comunidades del país, mediante la colocación inmediata de microcréditos con tasas de interés accesibles, incentivando a la creación e innovación de emprendimientos en los distintos sectores productivos. (p. 18)

La economía popular y solidaria (EPS) es una nueva forma de organización donde un cierto número de personas se organizan para desarrollar ideas que activen la situación económica que otorga beneficios a una población basándose en solidaridad, colaboración y reciprocidad orientadas al buen vivir.

Los organismos reguladores de la EPS establecen un sin número de principios, los cuales son la base de su filosofía, para lo cual la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2018) menciona que son los siguientes:

- La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- El comercio justo y consumo ético y responsable;
- La igualdad de género;
- El respeto a la identidad cultural;

- La autogestión;
- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes (párr.3)

Los principios de la economía popular y solidaria (EPS) promueve a las personas a integrarse a las cajas solidarias con el fin de conseguir beneficios y deberes apegándose a las prácticas del buen vivir, que en los últimos años han sido impulsadas por el gobierno nacional.

La función de las cajas solidarias en el Art. 105 actividades socioeconómicas en el territorio. Ley de Economía Popular y Solidaria (2017) estipula:

Las cajas solidarias, cajas de ahorro y bancos comunales, funcionarán como espacios de promoción y difusión de experiencias y conocimientos de educación, salud y otros aspectos relacionados con el desarrollo socioeconómico de su territorio, actividad que estará vinculada con políticas de fomento estatal y transferencia de recursos públicos para el desarrollo de esas capacidades. Servirán también como medios de canalización de recursos públicos para proyectos sociales, bajo el acompañamiento del Instituto. (p.30)

Las cajas solidarias en el Ecuador están amparadas por diferentes instituciones del gobierno, además existen otras instituciones que ayudan a la creación de las Cajas solidarias en el país como son:

- Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (CODENPE)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaridad
- Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE)
- Grupo Social del Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio (GSFEPP)

1.4.3. Contextualización Micro

En la actualidad las cajas solidarias son una herramienta fundamental para generar desarrollo económico en la provincia de Cotopaxi, las cuales están conformadas por varios sectores vulnerables como: indígena, urbano marginal y campesino, que no han sido atendidos por la banca tradicional. Estas instituciones apoyan a los emprendedores con rapidez en la entrega del crédito, tasas de intereses bajos, con seguimiento y programas de educación financiera sobre el manejo eficiente de los recursos financieros recibidos para que sean invertidos en los emprendimientos, y de esta manera generar crecimiento económico y mejora de la calidad de vida de los beneficiarios. Como

ejemplo de los emprendimientos realizados en la zona, se puede mencionar a la Caja Solidaria Unión y Progreso; al respecto Caicedo y Guanoluisa (2013) menciona que:

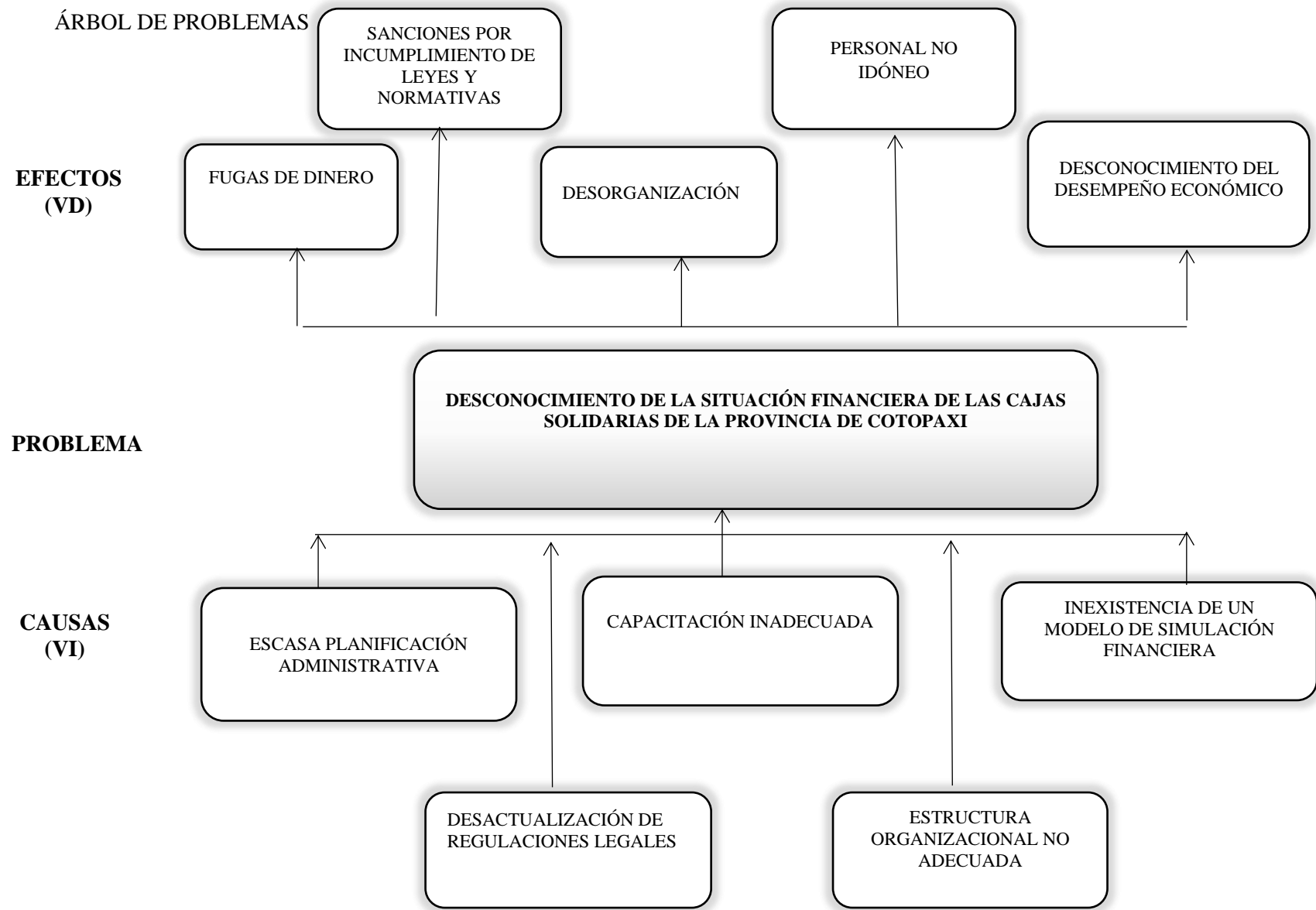
La Caja Solidaria “Unión y Progreso” aporta al crecimiento económico de la Provincia de Cotopaxi, ya que apoyan la venta de tejidos elaborados por las mujeres del sector, también determinan que este tipo de establecimientos tienen que hacer un gran esfuerzo para conseguir que las personas asuman a dichas entidades como un medio de ahorro y sobretodo como una alternativa interesante para la inversión. (p. 87)

Se puede mencionar también el aporte de las mujeres Cotopaxenses hacia el crecimiento económico de sus hogares y de los sectores a los que pertenecen, a través del uso de los microcréditos otorgados para el incentivo de tejido a mano, agricultura y cría de animales.

La influencia de las cajas solidarias en el desarrollo social en la comunidad de la Provincia de Cotopaxi, en el trabajo de Alomaliza y Reinoso (2017) afirman que:

Las Cajas Solidarias como tal están influenciando en el desarrollo social de la comunidad al brindar oportunidades financieras para el crecimiento y desarrollo de emprendimientos cuyo objetivo es sustentar los hogares de los socios y activar el sector productivo y económico de la provincia. (p. 20)

Por lo tanto, se puede aseverar que las cajas solidarias poseen una notable influencia en las personas, brindando oportunidades para el crecimiento y desarrollo, impulsando el emprendimiento con el propósito de mejorar la economía del hogar de los socios. La educación financiera oportuna para que los emprendimientos se vuelvan una fuente de ingresos que puedan generar liquidez y sirvan para cubrir los microcréditos, no se evidenciará pues no existe una eficaz cobertura de la deuda.



1.4.4. Análisis crítico.

Las cajas solidarias es la unión de personas, pertenecientes a los sectores rurales, y que se encuentran reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) con el propósito de incentivar el desempeño económico de este sector y sus integrantes a través de microcréditos, por lo cual es prudente realizar un minucioso análisis de la situación que atraviesan las cajas solidarias.

La inexistencia de un modelo de simulación financiera aplicado a la realidad de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi, generando el desconocimiento de la situación financiera, el crecimiento económico y el posicionamiento alcanzado por cada una de las cajas solidarias reguladas por la SEPS.

Además, la escasa capacitación, formación deficiente y estructura organizacional inadecuada, pueden provocar la falta de control en los procesos, desorganización en la institución y reclutamiento de personal no idóneo; por otra parte, la escasa planificación administrativa provoca fugas de dinero, mientras que la desactualización de regulaciones legales provocaría en las cajas solidaria sea sanciones por incumplimiento de leyes y normativas.

1.5. Formulación del Problema

¿La carencia de un modelo de simulación financiero de las Cajas Solidarias es la principal causa para que exista un desconocimiento del desempeño económico?

1.6. Justificación e importancia

A través de un nuevo modelo de Economía Popular y Solidaria se busca potencializar capacidades en sectores estratégicos; en el caso de las cajas solidarias en la provincia de Cotopaxi trabajan en pro de economías que, en base a integraciones comunitarias, familiares y de personas se ayuden económicamente, financiando microcréditos para la generación de producción e incentivo al ahorro en la población.

Una de las políticas y lineamientos estratégico según la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (2013) es profundizar las relaciones del Estado con el sector popular y solidario, el cual impulsa la formación técnica y especializada dirigida a este sector, en el marco de su incorporación en los procesos de sustitución de importaciones y la transformación de la matriz productiva.

Razón por la cual la presente investigación es de suma importancia debido a que las Cajas Solidarias al manejar recursos económicos necesitan conocer y evaluar la situación financiera, para que la administración pueda tomar decisiones en base a cifras reales y canalizar estrategias que mejoren su estabilidad, optimizando así procesos y evitando pérdidas financieras a futuro. Para una correcta evaluación se requiere aplicar ratios financieros, los cuales permitirán medir la capacidad de las Cajas Solidarias para cumplir con sus obligaciones, conocer si las políticas de crédito que están aplicando son las adecuadas, además determinar la liquidez, entre otros aspectos financieros relevantes.

La realización del correspondiente análisis financiero permitirá generar confianza con los socios, además alcanzar un crecimiento sólido y seguro; por ello como equipo de trabajo se propone la elaboración de un modelo de simulación financiera para las Cajas solidarias de la Provincia de Cotopaxi para ayudar a los directivos a contar con una visualización más amplia de la situación financiera, aplicar mejores políticas en beneficios colectivo y, fortalecer la asociatividad en el sistema económico popular y solidario.

Para alcanzar los resultados esperados, es imprescindible realizar la investigación de campo, y con la aplicación de herramientas estadísticas permitirá conocer más a fondo el manejo de las finanzas en las Cajas Solidarias, permitiendo así adquirir nuevos conocimientos en el campo de la economía popular y solidaria.

1.7.Objetivo

1.7.1. Objetivo General

- Investigar del desempeño económico de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi a través de un modelo de simulación financiera.

1.7.2. Objetivo Específico

- Investigar el reglamento de las cajas solidarias de acuerdo a la ley orgánica de economía popular y solidaria.
- Diagnosticar la situación económica de las Cajas Solidarias mediante la identificación de variables cualitativas que permitan la evaluación del desempeño económico.

- Diseñar un modelo de simulación financiera apropiado a la realidad de las cajas solidarias que permita el análisis del desempeño económico.

1.8.Hipótesis

H1: La aplicación de un modelo de simulación financiera incide en el desempeño económico de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi.

H0: La aplicación de un modelo de simulación financiera no incide en el desempeño económico de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi.

Variables de Investigación


- **Variable dependiente (VD):** Desempeño económico
- **Variable independiente (VI):** Modelo de simulación financiera

○ **Operacionalización de Variables**


Tabla 1

Variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Económico					
CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	INSTRUMENTOS
Se refiere a cómo el estado económico de los miembros y partes interesadas de la organización cambia como una consecuencia de las actividades desarrolladas por la organización.	Generalidades del desempeño	Plan Estratégico	Frecuencia de elaboración del PE	¿Las personas encargadas de la administración de la Caja Solidaria elaboran un plan estratégico de manera anual?	Encuesta
			Nivel de compromiso	¿La política de incentivos y sanciones, le han permitido mejorar el desempeño del personal?	Encuesta
	Eficiencia Operativa	Productividad del trabajo	(Valor de los beneficios de Capacitación/ Valor de los costos de Capacitación) x100	¿El personal que labora en la Caja se encuentra capacitado?	Encuesta
			(Créditos Otorgados/ Créditos Programados) x100	¿Cómo son las políticas que maneja la Caja Solidaria para la otorgación de los créditos?	Encuesta

CONTINÚA 


	Proyectos	(Proyectos ejecutados/Proyectos formulados) x100	¿Cómo califica la Gestión que se realiza para recibir el Financiamiento de Ong's destinado a los sectores vulnerables?	Encuesta
Capacidad de Competir	Segmentos	Tasas de interés establecidas	¿Las tasas de interés que se aplican, se encuentran establecidas de acuerdo a la Ley?	Encuesta
	Morosidad	Saldo de la Cartera de Crédito vencida al cierre del trimestre / Saldo de la Cartera de Crédito total al cierre del trimestre	¿Cómo se encuentra el nivel de morosidad en la Caja Solidaria?	Encuesta
	Crecimiento esperado de Créditos	Ingresos por Créditos/ Promedio de Créditos Netos	¿Los ingresos que recibe la Caja por créditos concedidos, cubren los gastos financieros y operativos?	Encuesta
Resultados Financieros	Rendimiento	Intereses sobre depósitos de	¿La Caja protege el valor nominal de los depósitos de ahorros?	Encuesta

CONTINÚA 

	Liquidez Financiera	ahorro/promedio de depósitos de ahorro	¿Cómo califica los excedentes que está generando la Caja?	Encuesta
		Ratio activo circulante/pasivo circulante		
Satisfacción de los Stakeholders	Crecimiento en aportaciones	Asociados Actuales/Asociados al final del ejercicio Anterior	¿Las aportaciones de los Asociados han contribuido al crecimiento de la Caja?	Encuesta
	Imagen global del entorno	Nº De Donaciones	¿Cómo ha contribuido la Caja con proyectos para el beneficio colectivo del sector?	Encuesta

Tabla 2
Variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE: Modelo de Simulación Financiera				
CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Representación matemática de una determinada realidad económica, en la que se simplifica la complejidad de la misma con objeto de resaltar aquellas variables que interesan de una forma especial: factores clave y variables de acción.	Estados Financieros	Estado de Situación Financiera	Activo = Pasivo + Capital	Simulación financiera
		Estado de resultados	Total, Resultado de Operaciones Financieras	Simulación financiera
		Análisis Vertical	Cuenta/Total de Activo	Simulación financiera
	Diagnóstico Financiero	Análisis Horizontal	(Año anterior- Año actual) /Año anterior x100	Simulación financiera
		Liquidez	Fondos Disponibles/ (Depósitos de Ahorro + Depósitos a Plazo)	Simulación financiera
	Capitalización Desglosado	Capital Neto/ Activos sujetos a riesgo de crédito	Simulación financiera	

CONTINÚA 

Indicadores	Solvencia	Total Activo/ Patrimonio	
	Rentabilidad	Gastos Operativos/ Ingresos Financieros	Simulación financiera
	Participación en el Mercado	Créditos de la Caja/Créditos totales del Sector x 100	Simulación financiera

CAPÍTULO II

2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES EN LA INVESTIGACIÓN

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Economía social y solidaria

Inició por la unión del trabajo comunitario de un grupo de personas de sectores considerados como vulnerables o extrema pobreza con la finalidad reactivar la economía, enfocándose en microempresarios, agricultores y ganaderos, creando fuentes de trabajo empleo. De Melo Lisboa (2000) menciona que:

Se trata de actividades productivas que tanto se insertan en el Mercado como constituyen redes de comercialización propias (el Mercado Solidario). El campo de la EPS, basado en la pequeña empresa comunitaria, en la agricultura familiar, en el trabajo doméstico, autónomo, en las cooperativas y empresas autogestionarias, paulatinamente supera los desafíos del Mercado y viabiliza (y se visibiliza) su competitividad en el mismo, constituyéndose como una alternativa desde el interior de las relaciones mercantiles. (p.1)

Por otra parte Coba Molina y Díaz (2014) afirma que la finalidad de la economía social y solidaria es incentivar, quienes y como hacen economía: “las personas buscan organizarse en pequeños grupos para ser solidariamente responsables a la hora de encarar sus problemas económicos, sociales y culturales más inmediatos.” (p.35)

a. Teorías Económicas

Las teorías económicas es el estudio dinámico y la forma de funcionamiento de cada componente de interacción inmersa en un conjunto de factores que afectan al sector económico, en tal sentido, Alomaliza y Reinoso (2017) mencionan que:

La teoría económica hace referencia a la dinámica, forma de funcionamiento de los componentes que están inmersos en sistema económico tales como el Producto Interno Bruto (PIB), Inversión Extranjera Directa (IED) los cuales varían de acuerdo al país, provincia, cantón pues son análisis distintos debido a que no cuentan con la misma información o con las políticas económicas. Además, se puede concluir que los inconvenientes presentados en la economía están entrelazados directamente con la evolución de la teoría económica (p.19)

Por otra parte, Guidhcaso y Jácome (2017) determinan que: “La teoría económica está orientada en estudiar el desenvolvimiento de una

economía, los sucesos o restricciones para la expansión mediante la interacción de los agentes económicos”. (p.32)

Estudia los componentes que conforma un sistema económico como es el producto interno bruto e inversión extranjera directa, el mismo que tienen una variación de acuerdo al lugar que pertenezca, además estudia los agentes económicos que afectan directa e indirectamente enfocándose en las empresas, con el propósito de un estudio general de sucesos que ocurran en el entorno.

b. Principios Económicos

Describen y estudian los factores que regulan el comportamiento de una economía, ya que el mismo refleja las acciones de los grupos de factores que lo afecta y el grupo de personas que son parte de la interacción. Mankiw (2012) manifiesta lo siguiente:

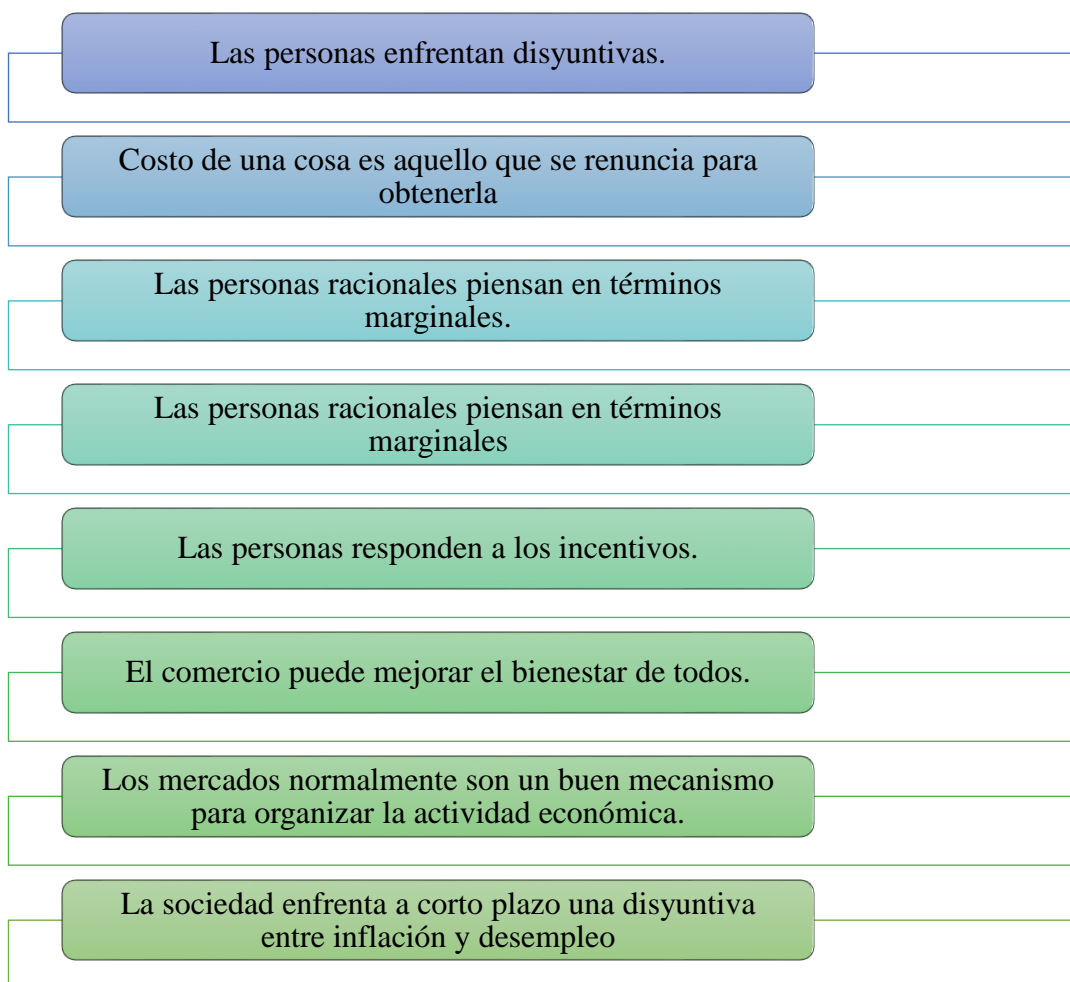


Figura 1. Principios económicos

Fuente: (Mankiw, 2012)

La economía es la interacción de acciones diarias de una persona en la toma de decisiones, por ello la economía establece principios que las personas enfrentan de

forma disyuntivas es decir una persona tiene libre albedrío con la opción de escoger una de las opciones, además analizan la eficiencia que las personas aplican para mejorar los resultados con escasos recursos y los principios restantes estableciendo como las personas en un mercado interactúan según la oferta y demanda.

c. Teoría de solidaridad

Es un acto que se puede manifestarse en diferentes formas y diversas órdenes, es considerada como una característica personal pero también incluida en principios de la política. Arango (2013) menciona que:

La Solidaridad puede manifestarse en muy diversos órdenes, pudiendo establecerse la solidaridad política, religiosa, la solidaridad de personas y fuerzas económicas, solidaridad de clase. Mas, en la actividad que mayor trascendencia ha obtenido es en la jurídica: en el derecho expresa la conjunción o acuerdos de varios individuos para deber o tener derecho a una obligación, explicándose como el “mandato mutuo” de unos para con otros deudores y de unos para con otros acreedores, siendo, dentro del pragmatismo capitalista, nada más que una forma de garantía. En opinión de muchos pensadores todo interés común crea relación de solidaridad, por tanto, hay tantas formas de solidaridad como posibilidades de mutuo esfuerzo. (p.2)

La teoría de la solidaridad se encuentra en diferentes ámbitos de la sociedad como por ejemplo política, económica, religión, ect. Entre ellas la solidaridad económica abarca: leyes y estrategias que sean beneficiosos, teniendo una participación en el bien común de personas o en grupo de personas incentivando la interacción económica, creando fuentes de trabajo, producción, emprendimiento con ayuda social, impulsando que las personas de bajos recurso salgan de la pobreza ya que son consideradas como una sociedad económica excluida.

Por otra Parte, Punset (2018) manifiesta lo siguiente: “Se puede afirmar que las personas ayudamos porque somos capaces de sentir y de ponernos en la piel de los demás ayudar genera felicidad personal y colectiva” (párr.1)

d. Beneficios de la economía Social y solidaria

La Economía social y solidaria posee diferentes ámbitos y beneficios, con finalidad de tener coherencia en cada factor importan como en el área política, social y económica, Caba Molina y Díaz (2014) describen en la siguiente tabla los beneficios:

Tabla 3
Beneficios de la economía Social y Solidaria

ÁMBITO	BENEFICIOS
Equidad	Brinda condiciones para que mujeres y hombres tengan acceso a las mismas oportunidades
Empoderamiento	Desafía las relaciones de poder existentes y obtener un mayor control sobre las fuentes de poder
Calidez humana	Ayuda hacia las personas más vulnerables como valor social
Legal	Se fundamenta en la existencia de leyes y políticas públicas que permiten la visibilidad y reconocimiento de actividades sociales y solidarias
Valores	Promueve un entorno de credibilidad, honestidad, igualdad, solidaridad, respecto social y criterios de justicia
Emprendimiento	Es una experiencia que surge de una propuesta económica solidaria para que las personas puedan satisfacer sus necesidades
Auto- empleo	Aprovecha las capacidades individuales de sus asociados y generar empleo a través de sus emprendimientos

Fuente: (Coba Molina & Díaz, 2014)

e. Economía Social y solidaria dentro de una Economía Mixta

La economía social y solidaria aparte de estar considerada como un programa para la disminución de la pobreza, también apoya y da fortalecimiento a grupos de personas que tienen como finalidad: la activación económica, emprendimiento y incentivando el ahorro



Figura 2. Economía Solidaria

Fuente: (Coraggio, 2014)

La economía mixta no limita al Estado y al mercado, conocidas también como economía pública y economía de empresas privadas, aquí interviene otro factor ya que posee relaciones de intercambio como es la economía popular los mismo que son necesarios (Coraggio, 2014,p.56)

2.1.2. Desarrollo económico

El desarrollo es una de las características esenciales para la inclusión social. Reyes (2009) en su artículo sobre las principales teorías del desarrollo económico y social establece:

Desarrollo, una de las características sociales más importantes es la inclusión social. Al respecto, se tiene aquí una amplia cobertura de temas y condicionantes. En el sentido contrario al de inclusión, en la exclusión se comprende el no acceso efectivo a servicios y bienes estrictamente relacionados con la supervivencia, tal el caso de alimentación, salud, vivienda, y también educación, empleo y actividad productiva. (p. 138)

Entonces se menciona que la inclusión social es la capacidad que poseen las personas para insertarse en los sistemas de producción y consumo con el fin de generar satisfacción a personas, grupos y familias, además están relacionadas con el desarrollo y la participación de los individuos, grupos sociales y comunidades, en la toma de decisiones para obtener un beneficio común.

2.1.3. Crecimiento económico

En la actualidad el crecimiento económico es la unión de diferentes factores. Escribano (2010) menciona que la concepción clásica del crecimiento se efectuó:

Por la acumulación de factores de producción, capital y trabajo (en las modernas teorías del crecimiento, el factor 'tierra', que incluye los terrenos cultivables o los recursos mineros, se omite del análisis en aras de la simplicidad); cuanto más capital y más trabajo estén disponibles en una economía, más crecerá ésta, (...). Los economistas clásicos del siglo XIX veían el crecimiento económico necesariamente limitado por las disponibilidades de factores de producción, cuyos rendimientos se consideraban decrecientes. Una vez empleados todos los recursos disponibles, la economía llegaría a un estado estacionario, más allá del cual no habría mejoras en la calidad de vida de los individuos. (p. 14)

Anteriormente se creía que mientras más capital y trabajo existiera la economía en un país crecería de manera acelerada, identificando al trabajo como el servicio del ser humano para realizar distintas actividades y al referirse a capital están inmersas las

herramientas, máquinas entre otras, es decir al unir la mano de obra con las maquinarias sofisticadas se generarían métodos más productivos que ayudarían al crecimiento.

2.1.4. Generalidades del desempeño

a. Desempeño económico

Según Olivera Filho y Moneva Abadia (2011) el desempeño económico no solo se analiza por el aumento de la calidad y de la eficiencia de los procesos de producción, para la empresa se analiza las relaciones de poder asimétrico con la finalidad de maximizar la individual de los interés de cada uno de los grupos como son los proveedores, consumidores y gobierno. Un aspecto negativo del desempeño económico es la afectación en ámbito social y ambiental, en cambio los aspectos positivos es el uso eficiente de los recursos naturales y la utilización de los aspectos sociales en la producción.

b. Plan Estratégico

Alvarado (2001) redacta en la revista mexicana como diseñar un plan estratégico, por ello lo define de la siguiente manera:

Una planeación estratégica es un proceso por el cual una Institución o unidad organizacional define su ser y su quehacer ante el entorno, descubriendo oportunidades y amenazas y por ende nuevos propósitos y objetivos, fortalezas y debilidades internas y a partir de ello plantea sus acciones futuras (p. 284).

Esta herramienta ayuda a la dirección y a consensuar distintas decisiones estratégicas para ponerlas en práctica en un futuro, permitiendo de esta manera una vez analizadas se escojan las más adecuadas, las cuales permitirán que la organización sea competitiva, además arroja un diagnóstico de la posición actual de la entidad reconociendo las debilidades y fortalezas, dando énfasis en el cumplimiento de la misión que se tiene establecida.

c. Indicadores de desempeño

Los indicadores de desempeño son considerados como un instrumento que genera un resultado de evaluar y cuantificar. Raúl Gonzales (2013) menciona que:

Un indicador de desempeño es una herramienta de evaluación y apoyo a la decisión, que permite medir una situación en un instante concreto o su tendencia a lo largo del tiempo. Debe ser cuantificable y objetivo, de manera que permita realizar un seguimiento o medición de las diferentes variables y la comparación entre indicadores. Por lo general, son parámetros medidos, ratios o modelos (párr.2)

Por lo tanto, los indicadores de desempeño pueden ser aplicados en diferentes ámbitos de la sociedad de forma compleja con resultados cuantificables, a través de ratios y modelos con el propósito de que ayude al área gerencial a la toma de decisiones logrando un resultado de los objetivos de la empresa cubriendo diferentes aspectos cualitativos o cuantitativos.

d. Eficiencia

La eficiencia según Raúl Gónzales (2013) es la forma de trabajo y desenvolvimiento en diferentes ámbitos como, por ejemplo: profesional, personal de acuerdo a las actitudes y las capacidades al realizar las tareas o trabajos para el alcance de los objetivos, los cuales son sensibles a cada área de la organización el cual se analizan de acuerdo a resultados cuantificables.

e. Eficiencia Operacional

Acorde a lo que establece Mejía (2015) en su publicación periódica menciona que:

La eficiencia operacional significa costos más bajos y calidad superior. Estas dos palabras están indisolublemente atadas puesto que para tener costos más bajos se requiere trabajar con alta calidad. El beneficio de la eficiencia operacional es doble, por un lado, se reducen los costos de producción y por el otro, se desarrollan niveles de calidad superior en favor de los clientes internos y externos de la empresa (p.1).

Esta eficiencia permite efectuar actividades de mejor manera a diferencia de la competencia, lo que significa que realizan prácticas permitiendo a las organizaciones utilizar todos sus recursos de una manera adecuada reduciendo defectos en los servicios y productos, además desarrollando productos innovadores para mejorar el posicionamiento en el mercado lo cual ayudara a que las organizaciones tengan una mejor rentabilidad.

- **¿Cómo alcanzar una mejor eficiencia operacional?**

Acorde a lo que establece Mejía (2015): “El punto de partida de toda labor eficiente es conocerla ampliamente y generar destreza para realizarla. Esto significa que sin

empleados capacitados y suficientemente entrenados no podemos esperar resultados superiores” (p.1).

Existen muchas opciones para ganar eficiencia, las cuales son las siguientes:

- **El conocimiento y la habilidad de los empleados**

Ibídem, el punto de partida de toda labor eficiente es conocerla ampliamente y generar destrezas para realizarla. Esto significa que sin empleados capacitados y suficientemente entrenados no podemos esperar resultados superiores (...), si el empleado no está suficientemente preparado, la propensión a cometer errores, retrasos, diferencias frente a las especificaciones, falta de calidad y problemas de todo orden, será muy alta (p.2).

La capacitación para los empleados es de suma importancia en las organizaciones ya que permite conocimientos de las labores que deben cumplir cada uno, y ayuda a que los empleados cumplan de manera eficiente y eficaz cada una de las actividades ordenadas, generando mayor rentabilidad para su organización y no postergando actividades por cualquier error que puedan cumplir por desconocimiento.

- **La tecnología y los equipos**

Ibídem, los avances tecnológicos son, sin lugar a dudas, una de las formas más eficaces de elevar nuestros niveles de eficiencia, porque nos ponen en frente de alternativas para aumentar la productividad y mejorar la oportunidad de los procesos internos de la empresa. La tecnología, además, por si misma, puede permitir el rediseño de procesos y la obtención de economías de escala (p.2).

Cuando una empresa cuenta con maquinaria y equipos tecnológicos, esto ayuda a mejorar procesos, lo cual permite reducir costos y entregar los productos /o servicios a tiempo a demás permiten incrementar el nivel de productividad y así conseguir muchos más pedidos de entrega, lo que generará que las organizaciones puedan tener más ingresos y por ende más rentabilidad.

- **Los sistemas de evaluación, motivación, y reconocimiento**

Ibídem, Factores tale como el clima laboral, el sentido de pertenencia, la calidez en la atención y el servicio al cliente, la solución oportuna de los reclamos y la generación de un mejoramiento continuo van muy de la mano con los sistemas de evaluación y reconocimiento.

Para impulsar a los empleados a mejorar su rendimiento laboral las empresas deben conceder reconocimientos de acuerdo a su desempeño, previo un análisis o evaluación de las actividades que estén efectuando, esto ayudara a que ellos se sientan contentos,

y alentados a seguir realizando su labor de excelente manera y porque no dar un pequeño reconocimiento ya sea a través de un pago o bonificación, los empleados necesitan sentir que son parte fundamental en una empresa y esto los estimara.

- **Incentivos**

Las organizaciones realizan un sinnúmero de acciones para motivar al personal, entre las cuales se presentan los incentivos, Guzmán y Olave (2004) mencionan que:

Son todos los planes que vinculan la remuneración con el desempeño. Existen varios tipos y diferentes formas de categorizarlos. Los incentivos representan una herramienta útil y concreta para crear y/o mejorar la motivación de la fuerza laboral, ya que a través de estos planes se busca influir en el comportamiento de los individuos, motivándolos en los diferentes aspectos que influyen y están relacionados con el cumplimiento de su trabajo y su desarrollo íntegro dentro de la compañía. (p. 63)

El párrafo anterior establece que incentivar a los empleados contribuye a que realicen sus actividades de manera correcta y eficiente generando una ventaja competitiva para la empresa, los empleadores deberán aportar a la motivación de los empleados porque la suma de sus esfuerzos genera valor.

- **Desarrollo de planes de incentivos eficaces**

Las organizaciones deben implementar un plan de incentivos acorde a sus rubros y necesidades presentes para que sus empleados se sientan motivados y su esfuerzo conduzca a recompensas, para ello existen algunas normas para desarrollar un plan de incentivos eficientes según Guzman y Olave (2004) afirma:

1. Compensar a los empleados en proporción directa a su aumento de productividad.
2. Establecer criterios que deben ser justos para los trabajadores.
3. Los criterios deben ser altos pero razonables con una meta específica.
4. Se debe considerar el criterio como un contrato con sus empleados, hay que ser precavido antes de disminuir la magnitud del incentivo en cualquier forma.
5. Garantizar un salario base por hora, particularmente para el personal de planta, en general es aconsejable garantizar un sueldo base a los empleados.

- **Políticas**

Una empresa para lograr un funcionamiento con orden deben estipular diferentes políticas de acuerdo a la actividad que realiza Emprende Pyme (2016) menciona que:

Para poder gestionar la administración de una empresa de forma correcta, es necesario establecer una serie de normas y reglas que rijan la actividad diaria

de la organización. En caso contrario, es posible que las diferentes que personas que forman parte de la empresa no conozcan cuáles son las leyes que se establecen dentro de una organización ni cuál es su propósito (párr.1)

Estas políticas ayudan a fomentar el compromiso en las distintas organizaciones y son lineamientos que orientan a los trabajadores a seguir cada uno de los requerimientos permitiendo alcanzar el logro de los objetivos, un claro ejemplo son las tasas de interés que establecen cada caja y la cual se la define a continuación.

- **Tasas de interés establecidas**

La Tasas de interés es el pago adicional por la prestación de una determinada cantidad de dinero. (BancaFacil, 2018) Afirma:

Si se trata de un depósito, la tasa de interés expresa el pago que recibe la persona o empresa que deposita el dinero por poner esa cantidad a disposición del otro. Si se trata de un crédito, la tasa de interés es el monto que el deudor deberá pagar a quien le presta, por el uso de ese dinero (párr.3)

Con viene subrayar que las tasa de interés son reguladas y estipuladas por el Banco Central del Ecuador, es un monto de dinero adicional que se paga por la prestación de dinero más conocido como crédito, el mismo que se calcula el monto, el tiempo y el porcentaje de interés.

- **Proyectos**

Es considerado como el estudio y seguimiento que ayuda a sustentar la creación de una empresa o una actividad, según Pyme (2016) menciona que:

Establece que es un documento de gran utilidad, que no sólo refleja los objetivos que pretendes lograr, sino que será tu guía a seguir, sobre todo, en la fase inicial y que, posteriormente, te servirá como instrumento de seguimiento y control. Se trata, en definitiva, de un estudio previo de viabilidad del negocio (párr.3)

Mientras más proyectos la administración logre ejecutarlos mayor liquidez obtendrán para que puedan efectuar créditos en el sector que desarrollan sus actividades las distintas Cajas Solidarias, con financiamiento externo estos pueden colocar créditos a tasas de interés bajas reflejando de esta manera el fin solidario.

f. Capacidad de Competir

Las empresas son competitivas según Rubio (2003) afirma que es el resultado de la combinación de sus propias fortalezas y del entorno en que operan, dicha

competitividad tienen dos dimensiones: el ámbito interno de la empresa en el cual se compete en función de sus productos o servicios que elaboran cuyo éxito depende de la eficiencia de los procesos productivos como son la tecnología, el capital y el personal, por otro lado tenemos el entorno en el cual se desenvuelve

- **Segmentos**

Todas las organizaciones según Rikauš (2010) tienen que identificar a sus clientes potenciales, lo cual generará mayores ventas en bienes o servicios con una mayor frecuencia, entre mejor sea la información que se conozca de los clientes, se podrá concentrar de mejor manera esfuerzos para lograr incrementarlas.

g. Eficacia

Los logros son los objetivos planteados por la organización. (Raúl González, 2013) afirma: “Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponible para lograr los objetivos deseados.”(p.2). es la eficiencia de los resultados con la reducción de recurso.

- **Estructura Financiera Eficaz**

Tabla 4

Indicadores de la estructura eficaz

	Propósito	Cuentas	Formu la	Meta
Inversiones líquidas / Total Activo	Medir el porcentaje del activo total invertido en inversiones a corto plazo.	a. Total de inversiones líquidas b. Total de activos	$\frac{a}{b}$	≤ 16%
Inversiones financieras/ Total Activo	Medir el porcentaje del activo total invertido en inversiones a largo plazo	a. Total de inversiones financieras b. Total de activos	$\frac{a}{b}$	≤ 2%
Inversiones no Financieras/ Total de Activo	Medir el porcentaje del activo total invertido en inversiones no financieras	a. Total de inversiones no financieras b. Total de activos	$\frac{a}{b}$	0%
Depósitos de ahorro/Total activo	Medir el porcentaje del activo total financiado con depósitos de ahorro	a. Total de depósitos de ahorro b. Total de activos	$\frac{a}{b}$	70-80%

CONTINÚA



Crédito externo/ Total Activo	Medir el porcentaje del activo financiado con el crédito externo	a. Total de préstamos a corto plazo b. Total de préstamos a largo plazo c. Total de activos	$\frac{(a - b)}{c}$	0-5%
Aportaciones de asociados/total activo	Medir el porcentaje del activo total financiado con las aportaciones de asociados	a. Total de aportaciones de asociados b. Total de activos	$\frac{a}{b}$	$\leq 2\%$
Capital Institucional/ Total activo	Medir el porcentaje del activo total financiado con capital institucional	a. Total capital institucional b. Total de activos	$\frac{a}{b}$	$\leq 10\%$
Ingreso por inversiones financieras/ Promedio de inversiones financieras	Medir el rendimiento de todas las inversiones a largo plazo (como depósitos fijos, aportaciones, valores, etc.)	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	$\frac{a}{(b + c)}$ $\frac{a}{b2}$	Las tasas más altas del mercado sin correr un riesgo indebido
Costo financiero: Intereses sobre depósitos de ahorro/Promedio de depósitos de ahorro	Medir el rendimiento de los depósitos de ahorro	a. Total de intereses pagados sobre depósitos de ahorro b. Total de primas de seguros pagadas para depósito de ahorro c. Total de impuestos pagados por la caja y crédito sobre el interés de depósitos de ahorro d. Total de depósitos de ahorro al final del ejercicio en curso a. Total de depósitos de ahorro al final del ejercicio anterior	$\frac{(a + b + d + e)}{2}$	Tasas del mercado que protejan el valor nominal de los depósitos de ahorro

Fuente: (Abril, 2015)

- **Depósitos de Ahorro**

Inmaculada (2016) “Son depósitos de dinero que realizan los socios, en moneda nacional para cuentas de ahorro, sirve de base para el otorgamiento de un crédito, además genera interés” (párr.1)

Debemos señalar que en las Cajas Solidarias este ahorro se lo efectúa de manera voluntaria y lo pueden retirar cuando los socios lo requieran, siempre y cuando este no sea garantía de un crédito, en el horario establecido que tienen las Cajas para brindar sus servicios.

- **Capital Institucional**

Según Rendón y Rodríguez (2013) mencionan que el capital institucional acumula todos aquellos recursos registrados en el patrimonio de la entidad, que son la base para la financiación de

proyectos de corto, mediano o largo plazo y en principio, el tratamiento de los aportes sociales no se puede tener en cuenta como capital propio bajo las definiciones de las NIIF, puesto que pueden ser reclamados en cualquier momento por los titulares, a no ser que la entidad tenga establecidos montos mínimos de capital irreducible que sí tendrían esa connotación. (p. 890)

Dicho de otra manera, este capital se constituye por la reserva de la protección de aportes y tienen como objetivo el fortalecimiento patrimonial, las cajas deben estar preparadas financieramente ante los retiros voluntarios y/o exclusiones de asociados que se puedan dar, por ello será un objetivo establecer paralelamente estrategias para lograr satisfacer a sus asociados en todas sus necesidades de servicios.

h. Calidad del servicio

La calidad de servicio viene relacionada directamente con los clientes Moya, s. f. (2018) Afirma:

Cuando hablamos de calidad en servicio, inmediatamente se nos viene a la mente el concepto de cliente. Hoy en día, como clientes, todos buscamos calidad, queremos productos que satisfagan nuestras necesidades, (...), la calidad en servicio es uno de los aspectos más importantes para asegurar la permanencia de las empresas en el mercado, sin embargo, hoy nos encontramos con gran número de clientes disconformes principalmente con los servicios que se le entregan. (p.1)

Es así que la calidad de servicio se determina en los clientes ya que su propósito es la calidad en el bien o servicio que adquiere satisfaciendo las necesidades, también se considera como un factor necesario para la permanencia de un negocio y una ventaja competitiva en referencia a la competencia ya que miden la satisfacción de sus clientes.

i. Toma de decisión

Según Sallenave (2012) La toma de decisiones se define como la selección de un curso de acción entre varias opciones; también como la selección racional de un curso de acción.

Aunque se ha señalado que una de las principales funciones del gerente o administrador es la toma de decisión, la importancia de esta función trasciende de la empresa: los funcionarios del gobierno que no necesariamente tiene una mentalidad gerencial o se han preparado para administrar, las toman continuamente.

Se requiere de tres condiciones para tomar decisiones:

- Insatisfacción con la situación actual (resolver un problema)

- Motivación para desear cambiar la situación (aprovechar una oportunidad)
- Capacidad de cambiar la situación (vencer una amenaza)

Según González y Obiols (2009) claramente se observa que un gerente para tomar decisiones primero debe identificar un problema o acción, procede a su reconocimiento a continuación se analiza posibles alternativas y sus consecuencias, deberá seleccionar la solución e implementarla, para ello es necesaria una retroalimentación.

Por otra parte, la toma de decisión se considera todo procedimiento que lleva a cabo tener la información necesario que ayude a la obtención de satisfacción, es continuo y necesario para la obtención de los objetivos.

- **Importancia de la toma de decisión**

Para las organizaciones es de vital importancia ya que constituye un procedimiento de desarrollo de elementos del entorno empresariales como son la competitividad, el mercado y sus diferentes fenómenos económicos que afectan a los mismos. Analizando la actividad del ambiente tanto interno como externo de las organizaciones y el nivel de afectación en la ejecución de actividades, identificando cada una de las amenazas, riesgos internos y externos, las oportunidades y las fortalezas con el propósito de que la organización tenga en claro las decisiones correctas que ayude a la organización tener ventajas frente a su competencia, los directivos son los que toma la decisión es ahí donde interviene su buen criterio, conocimientos asertivos que se efectúen de forma correcta.

- **Tipos de toma de decisión:** Para que se efectúe una correcta toma de decisión se establece dos tipos de decisiones que se pueden identificar dentro de una organización:
 - **Programadas:** siguen procesos y procedimientos conocidos, decisiones de una persona en eventos diarios y cotidianos
 - **No programadas:** No maneja ningún procedimiento, posee incertidumbre ya que son decisiones nuevas que no poseen estructura.

Tabla 5
Tipos de decisiones

Técnicas tradicionales y modernas de la toma de decisión		
Tipos de decisiones	Técnicas de la toma de decisiones	
Programadas:	Tradicionales	Modernas
Decisiones sistemáticas y repetitivas La organización desarrolla procesos específicos para manejarlas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Habitantes 2. Sistemáticas administrativas: procedimientos estándar de operación. 3. La estructura misma de la organización: expectativas comunes, sistemas de submetas, canales de información bien definidos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Investigación de operaciones, análisis matemáticos, modelos, simulaciones por computadora 2. Procedimientos de datos
No programadas:		
Decisiones de una sola vez, mal estructuradas, de políticas nuevas Manejadas por procesos generales de solución de problema	<ol style="list-style-type: none"> 1. Juicio, intuición y creatividad 2. Reglas prácticas 3. Selección y adiestramiento de ejecutivos 	<ol style="list-style-type: none"> a) Técnicas heurísticas de solución de problema aplicada a: b) Adiestramiento de personas que toman decisiones. c) Construcción de programas heurísticos de computadora.

Fuente: (Delgado Castillo, 2013)

2.1.5. Satisfacción de los grupos de Interés

De acuerdo con IESE (2009): Cualquier grupo o individuo identificable que pueda afectar el logro de los objetivos de una organización o que es afectado (grupos de interés público, grupos de protesta, agencias gubernamentales, asociaciones de comercio, competidores, sindicatos, así como segmentos de clientes, accionistas y otros) (p. 2).

a. Relaciones y riesgos latentes en la relación organizaciones-stakeholders

En el ensayo sobre las relaciones entre organizaciones y stakeholders según Suarez (2007) se establece que la dependencia entre organizaciones-stakeholders significa un riesgos para ambas partes, primero hay que mencionar que la empresa depende del Estado para que este le brinde seguridad y condiciones políticas, económicas y sociales adecuadas para el desenvolvimiento y la supervivencia de la organización, pero el

Estado depende de la organización como fuente de recurso, también de los proveedores, porque ellos le proveen insumos vitales para la producción de sus bienes o prestación de servicios, y la estabilidad de estos depende en gran parte de la capacidad de la organización para cumplir con los pagos y demás compromisos adquiridos; de los clientes, porque son los que adquieren los bienes o servicios producidos; de los acreedores y sector financiero, porque estos le proporcionan capital financiero y plazos de pago para el desarrollo de sus actividades y mantenimiento de liquidez, además de los empleados, porque estos aportan trabajo, capacidades, conocimiento y de los accionistas potenciales, quienes pueden convertirse en fuentes futuras de recursos, a la vez que estos asumen el riesgo por la buena gestión organizacional que puedan realizar los gerentes y que va ligada al precio de las acciones y la generación de beneficios que puedan ser distribuidos como dividendos.

Los grupos de interés en una empresa son muy importantes debido a que cada uno cumple con una función primordial dentro de esta, por ejemplo los accionistas si no inyectan capital para que la organización funcione, no se podrán adquirir insumos y demás cosas necesarias; los empleados parte esencial son aquellos con sus conocimientos realizan las actividades producen el bien/ servicio que será puesto a la venta y del cual se obtendrán ingresos para su mismo pago y generan utilidades para los accionistas, los clientes quienes adquieren el producto y si este no satisface sus necesidades buscaran en la competencia, lo que generara que la empresa no esté en condiciones para brindar servicios o productos de acuerdo a las necesidades del cliente, por ello implican cada uno de estos un riesgo si no funcionan bien dentro de una organización.

2.1.6. Satisfacción del cliente

Según el artículo publicado por Customer Alliance (2016) “Se define como el término económico que mide cómo un producto o servicio alcanza o sobrepasa las expectativas del cliente”(párr.2)

La satisfacción según Millones (2010) se la mide a través del estado de ánimo de las personas como resultado de la compra o adquisición de un bien o servicio con las expectativas del mismo, así pues cuando el cliente se encuentra satisfecho por lo general vuelve a comprar, lo que da como resultado la lealtad y por lo tanto la posibilidad de vender sus productos en un futuro, a su vez el cliente satisfecho comunica a otros la experiencia positiva con el producto o servicio generando así la

empresa genera una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza con sus conocidos obteniendo de esta manera la organización una gran participación en el mercado gracias a la venta de sus productos o servicios que cumplen los estándares de los clientes

2.1.7. Análisis financiero

El análisis financiero según Yirepa (2018) intenta descubrir la capacidad que tiene una organización para atender todos sus compromisos, es decir se encarga del estudio de la liquidez conjuntamente con la solvencia y se la define como el conjunto de técnicas utilizadas para investigar los recursos financieros de las organizaciones y su grado de adecuación a las inversiones. Cuando las empresas logran alcanzar este equilibrio entre inversión y financiación, estarán en disposición de atender en tiempo, tanto a corto como a largo plazo, todas sus obligaciones de pago.

El análisis financiero estudia el equilibrio financiero de la organización y para realizar este análisis se debe distinguir entre:

a. Análisis financiero a corto plazo

Es aquel que se encarga según Yirepa (2018) de analizar la solvencia a corto plazo además de medir la capacidad de la organización para atender sus pagos a corto plazo, en muchas ocasiones esto se refiere a la liquidez que tiene la empresa y su estudio se basa en la composición del activo corriente y pasivo corriente.

b. Análisis financiero a largo plazo

Analiza la capacidad que tiene la empresa según Galarza (2011) para hacer frente a sus deudas a largo plazo utilizando los ratios de garantía estructural el que da seguridad de que todos los acreedores van a cobrar sus deudas, el de autonomía financiera por el contrario indica la estabilidad financiera que goza la empresa, en épocas de crisis a la empresa le interesa que el índice sea elevado y por último el endeudamiento total que estudia la relación que existe entre la financiación ajena y los fondos propios.

Por otra parte, también este análisis es un conjunto de acciones financieras de una organización para la determinación económica y financiera, por ende, el análisis financiero se divide en horizontal y vertical considerados como métodos con la finalidad de determinar de forma cuantitativa y cualitativa la situación de la entidad a través de la aplicación de indicadores financieros los mismos que permite a la toma de decisión adecuada.

a. Análisis horizontal

Baena Toro (2014) considera como una herramienta que analiza los cambios efectuados en un periodo determinado la variación absoluta o relativa de los estados financieros tomando en consideración cada cuenta o totales y sub totales, con el propósito de conocer el crecimiento o decrecimiento y así permite el análisis del comportamiento de la entidad.

- **Importancia**

Es una aplicación útil para la evaluación de la situación financiera de la empresa, o proyecciones de una idea de negocio, permite el diseño de estrategias fortaleciendo las cuentas que de notan una grave situación.

- **Desarrollo del método**

Es un método que coteja estados financieros de dos periodos seguidos, con la finalidad de conocer el crecimiento o disminución de forma cuantitativa las cuentas y examinar las variaciones relevantes.

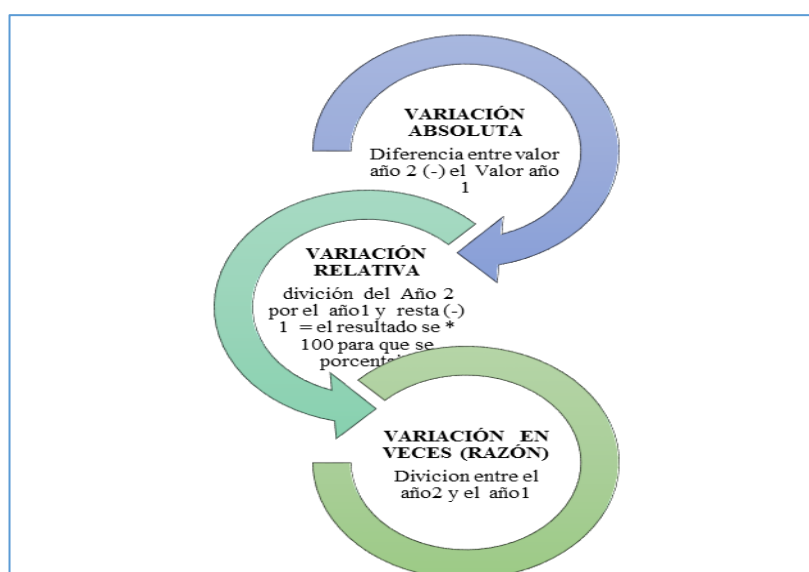


Figura 3. Desarrollo del método

Fuente: (Baena Toro, 2014).

b. Análisis Vertical

Análisis vertical o estático estudia la situación financiera de un determinado periodo el cual consiste: “determinar el peso proporcional (en porcentaje) que tiene cada cuenta dentro del estado financiero analizado (activo, pasivo y patrimonio). Esto

permite determinar la composición y estructura de los estados financieros” (Baena, 2014, p.96).

c. Componentes esenciales del análisis de los Estados Financieros

Para llevar a cabo el análisis se desarrollan seis áreas de investigación Wild, Subramanyam, y Halsey (2007) menciona:

- **Liquidez a corto Plazo:** “Capacidad para cumplir las obligaciones a corto plazo”.

La liquidez implica la posibilidad de convertir los activos en efectivo y el corto plazo el tiempo hasta un año, es decir es el lapso de tiempo que abarca el ciclo de compra, producción, venta y cobro que realizan las entidades. La falta de liquidez puede significar incapacidad de pago y la limitación en la libertad de acción por parte de la dirección.

- **Estructura del capital y Solvencia:** “Capacidad de generar ingresos futuros y cumplir las obligaciones a largo plazo.”

Cuando una empresa puede financiarse con dinero propio o prestado entre las dos existe una proporción es lo que se conoce como la estructura del capital la cual se encuentra influenciada por el riesgo financiero es decir a medida que la organización dependa de financiamiento por medio de deuda el rendimiento requerido del capital accionario aumentara, la posición fiscal también influye debido a que el interés es deducible, lo cual disminuye el costo efectivo de las deudas.

Por el contrario, la solvencia es la capacidad que tiene una organización para generar los suficientes recursos financieros para atender todos sus compromisos de pago de corto plazo o largo plazo. Cuando se refiere a corto plazo es la capacidad que tiene la empresa para atender sus pagos de manera oportuna lo que significa que la empresa tiene la certeza de disponer determinada cantidad de efectivo por otra parte la solvencia a largo plazo no exige la disponibilidad inmediata de efectivo.

- **Rendimiento del capital invertido:** “Capacidad de ofrecer recompensas financieras adecuadas para atraer y conservar el financiamiento”

Esta relación entre la rentabilidad o el rendimiento permite conocer cuánto ganan los inversionistas en un negocio con el capital que han invertido, para su cálculo se

debe tener en cuenta los estados financieros y si su resultado es mayor que el costo del capital entonces el negocio estará generando valor.

- **Rotación de Activos:** “Intensidad de los activos para generar ingresos y alcanzar un nivel de rentabilidad adecuado”

Este indicador mide la eficiencia con la que las entidades utilizan sus activos para generar ingresos para su interpretación se debe compara con el desempeño pasado de la entidad, cuando el indicador es superior este es favorable lo que significa que la empresa está mejorando eficientemente.

- **Rendimiento de operación y rentabilidad:** “Lograr maximizar los ingresos y reducir al mínimo los gastos de las actividades de operación a largo plazo”

Estas razones permiten conocer cuáles han sido las ganancias que obtuvo la entidad permitiendo medir con que eficiencia la administración de la empresa controla sus costos y gastos en los cuales incurre, entre los rendimientos tenemos: el margen de utilidad, la capacidad del capital contable para generar ventas, rotación de activos fijos, el rendimiento sobre la inversión, entre otros.

- **Pronóstico y valuación:** “Proyecciones del rendimiento de operación, capacidad para generar flujos de efectivo suficientes para financiar las necesidades de inversión y valuación.” (p. 610)

En muchas ocasiones el valor de una empresa en funcionamiento es mayor al valor de liquidación por ello se recomienda tomar una buena decisión para seleccionar su método de valoración entre los cuales se puede encontrar el flujo de fondos descontados y el de múltiplos además de considerar las técnicas tomando en cuenta el tamaño de la empresa por que no todas son iguales.

Estas áreas son los indicadores que permiten conocer cómo se encuentra la empresa, evaluando el rendimiento del capital como de inversión, conoce si la empresa está generando utilidades o su financiamiento constituye en su mayoría de terceras personas y son muy importantes para conocer la situación financiera y el desempeño de una organización.

2.1.8. Indicadores financieros económicos

De acuerdo a Nava (2009) “Los indicadores financieros se utilizan como herramienta para determinar su condición financiera; a través de su cálculo e interpretación se logra ajustar el desempeño operativo de la organización permitiendo identificar aquellas áreas de mayor rendimiento y aquellas que requieren ser mejoradas” (p. 612)

Un ratio es una relación matemática (cociente) entre dos cantidades o cifras; más concretamente, en el análisis contable, un ratio puede definirse como una relación o proporción entre dos magnitudes relacionadas, a fin de obtener una perspectiva relativizada de su situación económica, financiera, o de cualquier otro enfoque. Así, por ejemplo, un ratio puede evaluar la relación o proporción existente entre las cuentas a cobrar y las ventas, o entre la cifra del resultado y los activos totales. (p.9)

Las razones financieras tienen un papel fundamental en el análisis del comportamiento en la rentabilidad. Estas constituyen indicadores que permiten identificar dentro de la estructura financiera del negocio las áreas de fortaleza y vulnerabilidad, también analiza la relación que tiene diferentes cuentas o la afectación de una cuenta a otra cuenta así afectando al resultado de los balances como por ejemplo las cuentas por cobrar y las ventas.

De acuerdo con Herrera, Granadillo y Vergara (2012) en su artículo sobre la aplicación de análisis discriminante:

Los indicadores financieros son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Balance General y/o del Estado de Pérdidas y Ganancias. Los resultados así obtenidos por sí solos no tienen mayor significado; sólo cuando son relacionados unos con otros y son comparados con los de años anteriores o con los de empresas del mismo sector y a su vez el analista se preocupa por conocer a fondo la operación de la compañía (párr.8)

Para conocer cómo se encuentra la situación de las organizaciones es necesario realizar un análisis con los valores que se establecen en los estados comparando los valores actuales con años anteriores lo que permitirá tomar medidas apropiadas con los resultados obtenidos, indicadores como la liquidez, actividad, rentabilidad y endeudamiento permiten evaluar el desempeño organizacional con el propósito de mejorar procesos.

a. Indicadores de Liquidez:

Rueda (2011) menciona que: “Son las razones financieras que nos facilitan las herramientas de análisis, para establecer el grado de liquidez de una empresa y por ende su capacidad de generar efectivo, para atender en forma oportuna el pago de las obligaciones contraídas” (p. 5).

Estos indicadores miden la capacidad que tienen las organizaciones para el pago de sus obligaciones en el corto plazo, permite analizar si tienen facilidad o dificultad para pagar los pasivos corrientes que han adquirido.

b. Indicadores de Actividad

Indicadores de actividad según Rueda (2011) también conocidos con el nombre de rotación, estos indicadores establecen el grado de eficiencia para manejar los recursos y como los recuperan, es decir permitirán medir la eficiencia con la cual las Cajas utilizan sus activos y otros recursos para transformarlos en efectivo .

c. Indicadores de Solvencia

También son conocidos como indicadores de endeudamiento según Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (2016) la administración deberá analizar la capacidad de pago y así se determina la cantidad máxima para que la organización deba endeudarse tiene como objetivo medir en qué grado y como participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa pero se debe tomar en consideración que trabajar con dinero prestado es bueno siempre y cuando se obtenga una rentabilidad superior a los intereses que se paguen por el dinero

d. Indicadores de Rentabilidad


Estos indicadores según Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (2016) miden la efectividad de la administración con las organizaciones es decir es el resultado de la toma de decisiones gerenciales, financieras conjuntamente con políticas que se han implementado en las organizaciones y permiten analizar la manera de cómo se produce el retorno de los valores que se invirtieron

2.1.9. Fórmulas para el cálculo de los Indicadores

Para el trabajo de investigación se aplican las fórmulas establecidas por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros y que las puede observar en la siguiente gráfica:

Tabla 6
Indicadores Financieros

FACTOR	INDICADORES TÉCNICOS	FORMULA
LIQUIDEZ	1. Liquidez Corriente 2. Prueba Acidas	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente} - \text{Inventarios}} \times \text{Pasivo Corriente}$

CONTINÚA 

SOLVENCIA	1. Endeudamiento de Activos		$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$
	2. Endeudamiento Patrimonial		$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$
	3. Endeudamiento de activos Fijos		$\frac{\text{Activo Fijo Neto}}{\text{Activo Total}}$
	4. Apalancamiento		$\frac{\text{Activo Fijo Neto}}{\text{Patrimonio}}$
	5. Apalancamiento financiero	Neta	$\frac{\text{UAI}}{\text{Patrimonio}} / \frac{\text{UAI}}{\text{Activos Totales}}$
RENTABILIDAD	1. Rentabilidad neta del activo		$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} * \frac{\text{Activo Total}}{\text{Costo de ventas}}$
	2. Margen bruto		$\frac{\text{Ventas Netas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$
	3. Margen Operacional		$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$
	4. Rentabilidad del ventas (Margen Bruto Neto)		$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$
	5. Rentabilidad Operacional del Patrimonio		$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$
	6. Rentabilidad financiera		$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} * \frac{\text{UAI}}{\text{Ventas}} * \frac{\text{Activo}}{\text{Patrimonio}}$ $* \frac{\text{UAI}}{\text{UAI}} * \frac{\text{UN}}{\text{UAI}}$

Fuente: (Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2016).

2.1.10. Indicadores de desempeño

Son variables cuantitativas o cualitativas que se utilizan como instrumentos de medición del cumplimiento de los objetivos de alguna organización buscando responder a inquietudes, es decir se busca evaluar el desempeño, la manera de cómo están actuando y logran resultados las entidades y así se pueda tomar decisiones, es por ello que a continuación se detallan algunos indicadores que permitirán evaluar el desempeño de las Cajas solidarias:

a. Suficiencia Patrimonial

La suficiencia patrimonial según Valverde (2014) también es conocida como la adecuación del capital y se refiere a la relación porcentual de cobertura que tiene una entidad financiera de los posibles riesgos ponderados de sus partidas de activo, sensibilizadas con partidas no asignables y de riesgo inherentes de la actividad. Se debe mencionar que es uno de los indicadores más importantes para las instituciones financieras es así que al encontrarse debilidades en los resultados que este arroje

indistintamente de cómo se encuentren los otros indicadores, la institución podría ser intervenida y se deberá aplicar un plan de corrección.

b. Calidad de activos

Cuando se evalúa la calidad de los activos según Siboi (2015) se mide la habilidad que tiene la gerencia para administrar y controlar los riesgos inherentes que pueden estar presentes en las operaciones que realizan las entidades financieras. Al enfocarnos en los activos se considera a la cartera de crédito la cual representa la parte más importante de los estados financieros debido que en esta cuenta se refleja la generación de los ingresos con un riesgo presente. De una manera general se logrará evaluar la calidad de los activos considerando el total de activos improductivos netos que son los activos donde su renta financiera es nula o igual a cero netos de provisión aquí, se encuentran todas las inmovilizaciones del activo como la cartera de crédito en mora y en cobro judicial, los activos fijos y todas las cuentas de dudosa cobrabilidad que pueden implicar pérdidas. Su resultado es la relación entre los activos improductivos netos y activos totales en los cuales se relaciona los activos improductivos netos sin incluir las provisiones por crédito e inversiones en función del total de activos.

c. Índice de morosidad

El índice de morosidad Torrent (2010) es aquel que se encarga de medir el porcentaje de cartera improductiva frente al total de cartera además es un indicador de mayor riesgo crediticio y se calcula para el total de la cartera bruta por la línea de negocio considerando los créditos dudosos por razón de su morosidad como por razones distintas, los cuales tendrán algún importe vencido ya sean por intereses o gastos pactados contractualmente, con más de tres meses de antigüedad, excepto los que procedan a clasificarse como fallidos. Igualmente se incluyen los saldos que entran a dudosos por el efecto del no pago completo, por lo cual, cuando un cliente tiene un saldo moroso que supera el 25% de su saldo pendiente total con una institución financiera, la totalidad del saldo pendiente de dicho cliente tanto el de operaciones con morosidad como el resto se les ubica en la categoría de dudoso debido a que son saldos vencidos.

d. Cobertura de Provisiones

Este indicador según Banca Privada (2014) evalúa el nivel de protección que poseen las entidades financieras ante los préstamos que no han sido cancelados por los clientes, también se la conoce como la fórmula de protección para evitar problemas futuros y es aquella que relaciona el volumen de fondos de provisión de la entidad financiera con respecto al volumen de créditos dudosos y es expresado en porcentaje. Al referirnos a provisiones estas pueden ser específicas que se derivan de riesgos concretos y genéricas que abarca el volumen de financiación concedido, por ello la concesión de un crédito obliga al ente financiero que lo ha concedido a constituir un fondo en balance para cubrir su potencial baja en el activo en el caso de que no se logre cobrar.

e. Eficiencia microeconómica

Son indicadores de desempeño Ocaña (2013) menciona que pueden encontrar ratios referentes a los gastos operacionales y gastos de personal y son aquellos que muestran los costos asociados con la magnitud de los activos administrados conjuntamente con la eficiencia del gasto vinculado con el manejo bancario. La contracción del indicador expresa mejoras en la eficiencia operativa y en la productividad de las entidades, de un grupo o del subsistema; un incremento, establecería lo opuesto.

f. Rentabilidad

Estos indicadores según la opinión de Martínez (2006) mide la capacidad que tiene una institución financiera de generar ingresos para crecer y poder mantener una posición competitiva en el mercado, de esta manera logran aumentar sus fondos patrimoniales. Cuando se tiene un rendimiento adecuado de los activos van generando viabilidad para la entidad evitando un desgaste del patrimonio como resultado de la disminución o pérdida en el valor de los activos, se debe considerar que los costos de capacitación de recursos permitirán establecer adecuadamente las tasas activas, las cuales deben ser competitivas dentro de las condiciones de mercado.

g. Intermediación financiera

Al hablar de intermediación financiera menciona Escalante (2005) que es la actividad que realizan las instituciones financieras al tomar depósitos e inversiones de los clientes con un porcentaje de interés establecido y a un tiempo determinado para

prestarlos a otras personas con un tipo de interés más alto y otro tiempo acorde a la necesidad del cliente, tomando en consideración esta previa esta intermediación puede establecerse como un indicador de eficiencia y se menciona que al calcularlo representa la medida de como el sector financiero utiliza los recursos para desempeñar su rol como intermediador.

h. Eficiencia financiera

La eficiencia financiera menciona Espinosa (2014) que es la ejecución de actividades en una forma eficiente en costo y en tiempo, normalmente con procesos bien estructurados, simplificados y estandarizados con la ayuda de la utilización de tecnología o sistemas computarizados, lo cual soporta la consolidación y eliminación de actividades, es decir reducir al máximo los procesos y obtener excelentes resultados, el indicador evalúa la capacidad que tienen las entidades para disponer de algo y así conseguir el efecto deseado, es decir las instituciones serán eficientes si maximizan los costos sacando el máximo provecho a los recursos .

i. Rendimiento de la cartera

Según Ocaña (2013) Todas las instituciones del sistema financiero tienen la capacidad de captar y colocar recursos, en este caso dinero, y siempre por cualquier medio minimizan el riesgo de no pago, es decir de la calidad de la cartera que posean las entidades depende el rendimiento financiero y económico, pero fundamentalmente de la permanencia de las instituciones en el mercado.

j. Liquidez

Este indicador afirma Martínez (2006) permite evaluar la capacidad que tienen las instituciones financieras para dar frente a sus compromisos al corto plazo, además se considera que los recursos líquidos son improductivos lo cual genera que un exceso puede afectar la rentabilidad del banco, sus indicadores deben ser evaluados en función de su evolución en el tiempo, en referencia al crecimiento de la cartera de crédito conjuntamente con las inversiones en valores y los depósitos efectuados

k. Vulnerabilidad del Patrimonio

En el estudio de vulnerabilidad del patrimonio según Siboif (2015) es el coeficiente que relaciona la cartera de crédito improductiva el cual se trata de los créditos que se

encuentran en mora y los de cobro judicial en el cual están inmersos los recursos propios de la entidad, permitiendo determinar la debilidad en el patrimonio de las instituciones financieras, a razón de los riesgos en el retorno de las colocaciones crediticias que presentan morosidad y cuyo monto excede las provisiones para contingencias.

Una vez descritas las definiciones de los indicadores de desempeño a continuación se podrá visualizar las fórmulas correspondientes para su respectivo cálculo.

Tabla 7
Indicadores de desempeño

Nombre del Indicador	Fórmula
Suficiencia Patrimonial	$\frac{(\text{Patrimonio} + \text{Resultados})}{\text{Activos Inmovilizados}}$
Calidad de Activos	$\frac{\text{Activos Improductivos Netos}}{\text{Total Activos}}$ $\frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Total Activos}}$
Índices de Morosidad	$\frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Pasivos con Costo}}$ Morosidad de la Cartera de Créditos Comerciales Morosidad de la Cartera de Créditos Consumo Morosidad de la Cartera de Créditos de Vivienda Morosidad de la Cartera de Créditos de la Microempresa Morosidad de la Cartera Total
Cobertura de Provisiones	Cobertura de la Cartera Comercial Cobertura de la Cartera Consumo Cobertura de la Cartera Vivienda Cobertura de la Cartera para la Microempresa. Cobertura de la Cartera Problemática
Eficiencia Microeconómica	$\frac{\text{Gastos Operativos estimados}}{\text{Total Activos Prom}}$ $\frac{\text{Gastos de Operación}}{\text{Margen Financiero}}$ $\frac{\text{Gastos de Personal Estimados}}{\text{Activos Promedio}}$
Rentabilidad	$\frac{\text{Resultados del Ejercicio}}{\text{Patrimonio Prom}}$ $\frac{\text{Resultados del Ejercicio}}{\text{Activo Promedio}}$

Intermediación Financiera	$\frac{\text{Cartera Bruta}}{(\text{Depositos a la vista} + \text{Depositos a Plazo})}$
Eficiencia Financiera	$\frac{\text{Margen de Intermediación Estimado}}{\text{Patrimonio Promedio}}$
Liquidez	$\frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depositos a Corto Plazo}}$ Cobertura de 25 Mayores Depositantes Cobertura de 100 Mayores Depositantes
Vulnerabilidad del Patrimonio	$FK = \frac{(\text{Patrimonio} + \text{Resultados} - \text{Ingresos Extraordinarios})}{\text{Activos Totales}}$ $FI = 1 + \left(\frac{\text{Activos Improductivos}}{\text{Activos Totales}} \right)$

Fuente: (Cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de Ambato, 2014)

2.1.11. Estados financieros

Los estados financieros es un informe sobre los resultados de una empresa. Rodriguez (2013) menciona:

Este estado financiero presenta información sobre los resultados de una empresa en un periodo determinado, enfrentando a los ingresos, los costos y gastos en que se incurrieron para poder obtenerlos y calcular una utilidad o pérdida para ese periodo, muestra un resumen de las operaciones de la empresa, si ganó o perdió durante el periodo en cuestión. (p. 5)

Asimismo, Gómez (2014) menciona que el Estado de Resultado: “Es un documento complementario donde se informa detallada y ordenadamente como se obtuvo la utilidad del ejercicio contable” (p. 3).

Los estados financieros son documentos de información sobre las actividades económicas como resultado de un proceso contable de la empresa de un determinado periodo en los cuales se detalla de forma específica las cuentas de los ingreso, egresos, costos y gastos en cifras reales de la empresa y el cálculo de la

utilidad o pérdida en el periodo, se lo considera como un informe detallado de la vida de la empresa.

a. Análisis de los Estados Financieros

El análisis depende de criterios y flexibilidad la cual es necesaria debido a la diversidad de situaciones que se pueden presentar, en la cual se aplicaran con eficacia ideas experiencia y conocimientos, por ello Wild, Subramanyam, y Halsey (2007) establecen los pasos para el análisis:

- **Definir explícitamente los objetivos de análisis:** Esta evaluación ayuda a comprender los objetivos relevantes y principales a eliminar los objetivos no relacionados y evitar el análisis innecesario.
- **Formular preguntas específicas y criterios congruentes:** Las respuestas deben ser apropiadas para alcanzar los objetivos que se están analizando y así tomar decisiones empresariales.
- **Identificar las herramientas de análisis más eficaces y eficientes:** Estas herramientas de análisis incluyen estimados y proyecciones para un futuro.
- **Interpretar los datos:** Aquí se detalla la realidad del entorno empresarial, las mediciones financieras ayudaran a decisiones y acciones certeras, esta interpretación nos ayudara a presentar la realidad y el entorno a través de cifras.

El identificar objetivos claros y dar un seguimiento para poder responder a interrogantes es necesario en el análisis ayudado de herramientas como la medición de liquidez, pronósticos de utilidades que permitirán conocer el futuro de la empresa y el identificar las cifras de los estados ayudara a saber cuál es la realidad empresarial y permitirá una toma de decisiones certera.

b. Notas a los estados financieros

Las notas aclaratorias se consideran como parte integral de los estados financieros ya que sirven para ampliar la información Rodriguez (2013) afirma:

Los estados financieros tienen limitaciones en lo que informan, pues al presentar información resumida y cuantificada en términos monetarios sobre una empresa a una fecha y por un periodo determinado, en algunas ocasiones se necesita conocer más sobre la información que se presenta en algunas partidas. (p.5)

Dando un resumen en términos cuantificado o de forma monetaria presentada en los estados financieros tienen limitaciones en la información presentada, ayudando de

esta manera a comprender y evaluar dicha información que ayuda a la comprensión y análisis del estado financiero.

2.1.12. Modelo de simulación financiera

a. Simulación

Un Estudio de Viabilidad o Factibilidad establece las condiciones que hacen viable el proyecto de inversión, o sea, que permiten su realización con éxito. Campo, Cortés y Romero (2015) menciona que :

Se puede definir como el proceso de desarrollar la distribución de probabilidad de algunos de los criterios económicos. Generalmente, las distribuciones de probabilidad que más comunes se obtienen en una evaluación, corresponden al Valor Presente Neto y la Tasa Interna de Rentabilidad. (p.1).

La simulación financiera es un programa complejo con fundamentos estadísticos, matemáticos utilizados para experimentar en una computadora digital. Torres y Duran (2006) afirma:

La simulación financiera es una metodología que permite resolver un amplio espectro de problemas financieros en los cuales las variables de entrada presentan una incertidumbre significativa pero son modelables desde el punto de vista probabilístico. En términos generales, la simulación financiera parte del modelo lógico o matemático de un sistema o problema de decisión, el cual debe involucrar variables de entrada con su respectiva distribución probabilística y, a partir de allí, determinar los resultados posibles de la(s) variable(s) de salida (resultados). Estos resultados se suelen presentar y analizar también como distribuciones de probabilidad. (p.12)

Creando un modelo lógico que sea programado en la computadora con finalidad de evaluar el rendimiento dando resultados cuantitativos de la creación de una empresa o de la inversión de un nuevo proyecto dando la opción de tomar una correcta y acertada decisión.

b. Modelos de simulación financiera

El modelo de simulación financiera se considera como una herramienta que permite de diferentes formas manipular o explorar diferentes formas de representar resultados cuantitativos sobre una entidad. Iza (2015) menciona que:

Modelos de simulación financiera, que permiten explorar distintas alternativas y posibilitan que las decisiones sean mejores y más rápidas y la planificación más efectiva por otra parte, la aparición de tecnologías aplicables a usuarios finales, abre nuevas perspectivas para la utilización de los modelos de simulación financiera. (p.44)

Siewiorek et, 2012 citado en Campos, Cortes y Romero (2015) “afirman que la simulación en el ámbito financiero desde los juegos o simulaciones de negocios brinda importantes posibilidades para anclar el aprendizaje a través de actividades concretas, ayudando a los estudiantes a afrontar la complejidad y a trabajar en equipo” (p. 56).

La simulación financiera da la opción de la decisión basada en números reales, es una forma más rápida, real y con representaciones graficas como resumen del estudio, tienen a la utilización de fórmulas, indicadores, e interpretaciones financieras.

c. Características de los modelos financieros

Las características de un modelo de simulación son la utilización defunciones matemáticas desde las más simples a las complejas. (Helena et al., 2007) menciona en su libro sobre las características de los modelos de simulación:

Se articulan a través de un conjunto de relaciones o funciones matemáticas que persiguen captar y describir las relaciones existentes entre las diferentes variables que inciden en la evolución de una realidad económica. Esa realidad económica puede ser maso menos amplia, según cual sea el objetivo. En ese sentido es posible encontrar modelos que reproducen el comportamiento de una realidad muy concreta y parcial (p.14)

La utilización de fórmulas estadísticas y financieras que ayudan en forma esencial a las entidades en la evaluación de su empresa, el riesgo que tienen a la inversión en la compra de acciones, así tengan la decisión correcta en la toma de decisión.

2.1. Base Conceptual

2.2.1. Microfinanzas

Según Argandoña (2009) las microfinanzas son un instrumento orientado a solucionar problemas de la pobreza es por ello que pretenden:

Poner todos o algunos de los servicios financieros de una institución bancaria moderna (créditos y préstamos, depósitos e instrumentos de ahorro, seguros, mecanismos de pago y de transferencia, fondos de pensiones, asesoramiento financiero) a disposición de personas que, de otro modo, quedaría excluidas del acceso a esos servicios. Las causas de esa exclusión pueden ser muy variadas: localización

geográfica (agricultores que viven lejos de los centros de población), falta de ingresos (que dificulta la devolución regular del crédito) o de patrimonio (...), su casi nula formación financiera, la carencia de antecedentes sobre sus actividades financieras u otras razones que hacen demasiado costosa (no rentable) su relación con una institución financiera tradicional. (p.4)

La falta de acceso a servicios financieros es lo que se quiere solucionar, que comunidades, familias tengan acceso a créditos y logren con ello superar problemas relacionados con la pobreza, con esto se logrará el desarrollo de iniciativas emprendedoras lo que permitirá tener ingresos estables, mejorar el desarrollo de capacidades y en general permitirá un impulso al desarrollo económico.

2.2.2. Cajas Solidarias

Las Cajas Solidarias. afirma Barrionuevo (2014) son organizaciones de un grupo de personas independientes y autónomas que se han decidido voluntariamente para desempeñar actividades económicas de pequeña escala, cuya administración gestión y supervisión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, con el objetivo de brindar servicios financieros a sus integrantes de la economía mixta, aunque las experiencias cooperativas se han dado también como parte complementaria de la economía planificada. Su intención es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes a todos los socios.

2.2.3. Servicios financieros

Menciona Asmundson (2011) que los servicios financieros son el proceso de adquirir el bien financiero, es decir son las transacciones necesarias para obtener el bien financiero. En el sector financiero se encuentran inmersos muchos tipos de transacciones, como por ejemplo el sector inmobiliario, de financiamiento al consumo, bancario y seguros, modelos de financiamiento para la inversión. Cabe mencionar que las distinciones dentro del sector financiero no son claras a continuación se presentara un ejemplo: “una persona que trabaje en la industria inmobiliaria, como un agente hipotecario, puede prestar un servicio ayudando a los clientes a encontrar un préstamo con una estructura de vencimientos y tasas de interés que se adapten a sus circunstancias. Pero esos clientes también pueden obtener crédito a través de sus tarjetas o de un banco comercial. Este banco toma depósitos de clientes y presta el dinero para generar mayores rentabilidades de las que paga por esos depósitos”.

De acuerdo a la Resolución No. 165 emitida por la Junta de Regulación Monetaria Financiera (2015): “Son las actividades ejecutadas por las entidades para satisfacer las necesidades de los socios/clientes o usuarios (personas naturales o jurídicas).” (p. 3)

Con las definiciones anteriores se consigue diferenciar que el servicio no financiero se refiere a recibir el pago del agua, la energía eléctrica, pago del bono de desarrollo humano, incluso en varios casos realizar recargas telefónicas y los servicios financieros son las siguientes definiciones descritas en los siguientes literales:

2.2.4. Préstamo

Cuan se habla sobre un préstamo se refiere a la operación por el cual una entidad financiera pone a disposición de un cliente montos de dinero que se estipula a través de un contrato, en el cual se adquiere la obligación de devolver el dinero en un tiempo determinado, se considera además las comisiones e intereses que el cliente debe pagar a la banca a cambio de recibir prestado el dinero Anónimo (2016).

- **Préstamo personal**

Banco de España (2010) Es un: “contrato por el que la entidad financiera adelanta una cantidad de dinero (principal) a otra persona llamada prestatario, con la obligación de que devuelva el principal y abone además unos intereses pactados y los gastos derivados de la operación”(párr.1)

Es de suma importancia que una persona denominada cliente que desea obtener un préstamo considere: el valor para la apertura de la cuenta, el tipo de interés, el plazo que tiene para devolver el dinero prestado, además de la cuota mensual que deberá cancelar y dependiendo de la entidad que otorgara el préstamo el tipo de garantía.

2.3. Crédito

Esta forma de financiar los pagos de acuerdo a lo que establece SBIF (2010) se la define de la siguiente manera:

El crédito es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que, en el futuro el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero (mediante el prepago) (párr.1)

Es una operación en el cual una institución financiera en este caso las Cajas Solidarias prestan dinero durante un tiempo a otra persona denominada cliente para

que pueda financiar alguna compra, el cual debe ser devuelto en un futuro conjuntamente con el pago de intereses.

2.4. Ahorro

El ahorro es una cantidad de dinero que se guarda con un objetivo según Asobancaria (2015) afirma:

El ahorro es la porción del ingreso que se guarda de manera voluntaria para el futuro. Este puede estar ligado a una meta específica –cuando usted guarda dinero para cumplir un objetivo–, se puede destinar para imprevistos o puede por sí solo convertirse en un hábito financiero pensado en el largo plazo (párf.1)

En la actualidad existen un sinnúmero de entidades financieras que brindan este servicio como por ejemplo los bancos, mutualistas, cooperativas, cajas solidarias entre otras, pero hay que recalcar que existe poca conciencia por parte de las personas para impulsar una cultura de ahorro, son muy pocas las que una vez que generan ingresos ahorran cantidades de dinero, pese a que ahorrando se puede conseguir cubrir ciertos imprevistos que las personas puedan tener en un futuro.

2.4.1. Servicio no financiero

Ibídem “Corresponden únicamente a servicios prestados a un socio/cliente o usuario, acordados en forma previa, efectivamente recibidos y debidamente sustentados.” (p. 3)

2.4.2. Tasa de interés

El interés según Banco Central de Uruguay (2011) es un monto establecido que se paga por el uso de un capital para la utilización de préstamo por parte de la persona que lo haya solicitado, este dinero que se paga por concepto de interés, dependerá, de la duración del préstamo, el monto y de la tasa la cual se expresa en forma porcentual y generalmente en términos anuales, cabe mencionar además que existen dos tipos de tasas de interés la tasa activa y pasiva.

a. Tasa de interés Pasiva

Por lo que se refiere a la tasa de interés pasiva en la revista Gestión de Deuda publicado por Ortiz (2014) se puede encontrar la siguiente definición

La tasa de interés pasiva, desde el punto de vista de una institución financiera, representa los compromisos de inversión que asume por parte de sus clientes. En otras palabras, cada vez que una persona abre un certificado de depósito, o bien una cuenta de ahorros, o cualquier otro

producto que implique un retorno, se torna en una deuda u obligación financiera para la institución, a razón de que debe pagar intereses por el dinero que está adquiriendo, durante un período determinado (párr.9)

Este texto trata de explicar que las tasas de interés pasivas son los porcentajes que las instituciones financieras pagan a sus clientes por dejar depositado su dinero en un determinado tiempo y este porcentaje lo pagan porque el dinero como producto comercial tiende a devaluar su poder adquisitivo, además estos porcentajes son una forma de compensación por la utilización del dinero de los clientes de las entidades financieras.

b. Tasa de interés Activa

De la misma forma en la revista Gestión de Deuda publicado por Ortiz (2014) se establece que:

Mientras que la tasa de interés activa es lo opuesto a la pasiva. A razón de que, como definimos, todo activo representa un bien, tangible o intangible, que se utiliza para obtener algún tipo de beneficio. Por lo que, cada vez que una institución financiera emite una deuda a alguien entonces recibe el beneficio de la tasa de interés que tiene que pagar dicha persona o empresa durante el período del préstamo (párr.12)

Me propongo exponer que los porcentajes de la tasa de interés activa es el beneficio que obtienen las instituciones financieras por prestar el dinero a sus clientes para cierto tiempo generando de esta manera el interés de pago que debe ser cubierto en su totalidad más los valores prestados

2.4.3. Inversión

Acorde a lo establecido por Ketelhohn (2004) su concepto se define en el siguiente texto:

Inversión significa formación de capital. Desde el punto de vista económico se entiende por capital el conjunto de bienes, tangibles e intangibles, que sirven para producir otros bienes. Dentro del capital se incluyen todos los bienes destinados a las labores productivas, desde terrenos, equipos e inventarios hasta marcas, información, habilidades de ejecutivos y empleados. Una empresa invierte y aumenta su capital cuando incrementa sus activos tangibles e intangibles. (p. 27)

Este término tiene mucha relación con el ahorro y se refiere a la manera de como las personas pueden generar dinero, rentabilidad a través del tiempo considerando

siempre un riesgo a la incertidumbre sobre cuál será su rendimiento real, por eso es aconsejable mitigarlo es decir distribuir la inversión y no concentrarla en un solo lugar.

a. Inversión a corto plazo

Según Gitman (2010) generan rendimientos que pueden ser altos y son parte importante de muchos programas de ahorro e inversión, su función es proporcionar reservas que se utilicen en emergencias o necesidades inesperadas u oportunidades atractivas, habitualmente los inversores cuentan con dinero en sus carteras a corto plazo es decir ponen una cantidad de dinero a invertirse en tres, seis hasta doce meses. Generalmente su riesgo proviene de la pérdida de la capacidad adquisitiva que aparece cuando el interés de la inversión es menor que la tasa de inflación, frecuentemente esto ocurre con las cuentas a la vista y de ahorro de los bancos que pagan un interés bajo.

b. Inversiones a largo plazo

Estas inversiones menciona OIKOS (2018) se las realiza en bolsa permitiendo que empresas, organizaciones sin fines de lucro entidades gubernamentales obtengan dinero y fondos para distintas actividades, las llevan a cabo con el fin de asegurar un rendimiento mayor del efectivo en el futuro, su objetivo es aumentar la utilidad de los valores por medio de intereses o dividendos aprovechando la subida del valor en el mercado, acumulando sus beneficios a lo largo del tiempo.

c. Inversiones Financieras

Son aquellas inversiones según EDEN (2017) en activos financieros que pueden ser realizadas tanto por personas como por las empresas u organizaciones, se la efectúa cuando se dispone de un capital para ser invertido en activos financieros, permitiendo maximizar la riqueza de los accionistas, además son transparentes debido a que las cotizaciones de las distintas acciones o títulos públicos son consultadas a tiempo real.

2.4.4. Economía popular y Solidaria

Es un modelo económico que permite a las familias organizarse y generar beneficios colectivos. la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017) en su página oficial la define como:

Una forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de

producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos.

Esta forma de organización se basa en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital (párr.2)

Genera beneficios a través del ahorro grupal para poder financiarse de una manera que no se generen intereses excesivos es aquí en donde entra las relaciones solidarias y de cooperación debido a que el mismo ayudara a generar procesos de producción comercialización de bienes satisfaciendo sus necesidades y generando ingresos para todos los miembros.

2.4.5. Características y principios de las Organizaciones EPS

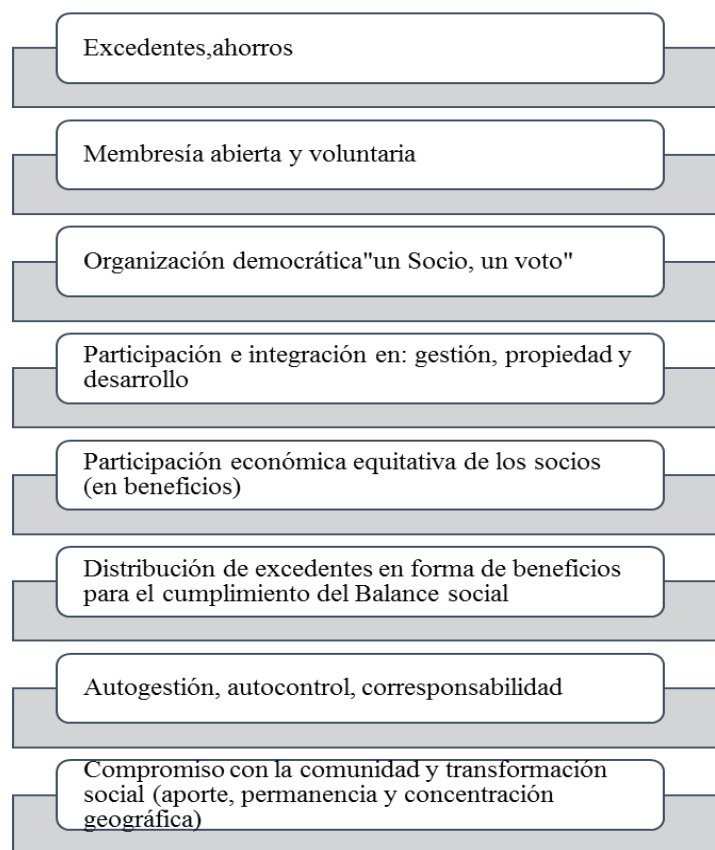


Figura 4. Características y principios SEPS

2.4.6. Capacitaciones de la SEPS

La Institución tomando en cuenta la tendencia creciente en el número de las organizaciones capacitadas, ofrece por medio de la Dirección de investigación y capacitación los siguientes temas:

- Fundamentos y principios de la Economía Popular y Solidaria
- El Gobierno Corporativo
- Sobre planificación estratégica

La superintendencia de Economía Popular y Solidaria brinda espacios de capacitación a través de cursos y talleres para dar a conocer el sector y la ley por la cual esta institución se rige, con el fin de apoyar el buen funcionamiento de todos los procesos que realizan, con el objetivo de incrementar el número de organizaciones capacitadas para que den cumplimiento a las políticas, normativas, principios y procesos para de esta manera generar habilidades y destrezas promoviendo el cumplimiento de obligaciones a cada una de las organizaciones que se encuentra reguladas por esta institución (SEPS, 2018, párr.3).

2.4.7. Emprendimiento

Según GCF (2016) es el estudio de como los nuevos negocios son creados, el proceso real de empezar un nuevo negocio. Una empresa recién creada principalmente se debe apoyar en el campo tecnológico la cual nace de una idea pequeña para intentar ser una compañía rentable caracterizándose por su alto grado de creatividad e innovación creando productos únicos y competitivos en el mercado.

2.4.8. Fundación CODESPA

La fundación CODESPA (2015) es una ONG de cooperación al desarrollo internacional, su misión se fundamenta en el valor y respeto de la dignidad de las personas, en generar confianza para que tengan la capacidad para salir adelante en la vida con su propio trabajo. Lo que buscan son oportunidades laborales entre jóvenes y adultos, que se encuentran en situaciones de pobreza o pobreza extrema. Tienen como actividades primordiales promover el desarrollo económico entre estas personas, creando de esta manera alternativas para su bienestar, ayudan para que las familias incrementen sus ingresos de forma autónoma y sostenible mediante el turismo comunitario, seguridad alimentaria, formación de profesionales e inserción laboral impulsando las microfinanzas para el desarrollo.

a. Observatorio Empresarial contra la Pobreza

Como se establece en Codespa (2015) esta fundación cuenta con un laboratorio el cual tiene como objetivos:

- Difundir que la empresa tiene, por su propia naturaleza, un rol fundamental en el desarrollo.
- Promover que las empresas maximicen su potencial de contribución a resolver los problemas de pobreza de las sociedades donde operan.
- Colaborar en la implementación de estrategias generadoras de valor social eficaces, que generen beneficios para las propias empresas y la sociedad

Este observatorio es creado con ayuda de un sin número de empresas que quieren ayudar a erradicar la pobreza en el mundo, las empresas con su propia actividad desarrollan recursos y talentos para contribuir al bienestar de la sociedad, en este observatorio cada empresario define su contribución social bajo el establecimiento de estrategias las cuales servirán de fuente de inspiración y aprendizaje para otras empresas que deseen incorporarse para luchar contra la pobreza.

2.4.9. Microsoft Office Excel

Acorde a lo que establece López (2013) en su manual sobre las formas básicas de iniciar Excel esta:

Es una aplicación que permite realizar hojas de cálculo, que se encuentra integrada en el conjunto ofimático de programas Microsoft Office (...). Una hoja de cálculo sirve para trabajar con números de forma sencilla e intuitiva. Para ello se utiliza una cuadrícula donde en cada celda de la cuadrícula se pueden introducir números, letras y gráficos (p. 5).

Esta herramienta es de mucha ayuda para la elaboración del modelo, con la aplicación de fórmulas financieras, lógicas, matemáticas se lograrán calcular los distintos indicadores financieros como los de liquidez, endeudamiento, solvencia entre otros, que permitirán establecer resultados que ayudarán a la toma de decisiones gerenciales.

2.4.10. SPSS

QuestionPro (2011), Es un software popular entre los usuarios de Windows, es utilizado para realizar la captura y análisis de datos para crear tablas y gráficas con data compleja. El SPSS es conocido por su capacidad de gestionar grandes volúmenes de datos y es capaz de llevar a cabo análisis de texto entre otros formatos más (párr.3)

Esta plataforma permite recabar y analizar datos recolectados de encuestas que fueron aplicadas en sectores estratégicos, dando como resultado tablas, gráficos, análisis correlacionales, pruebas de hipótesis, lograr un análisis estadístico amplio para gestionar de esta manera la información que será relevante a la hora de efectuar una investigación

2.5. Marco Legal

2.5.1. Constitución de la República del Ecuador

En la sección Octava Sistema Financiero la Asamblea Constituyente (2008) en la Constitución establece:

Art. 311.- 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. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (p.148)

Las cajas solidarias conforman el sector Financiero Solidario el cual están respaldadas desde la constitución de Ecuador con el propósito de incentivar el micro emprendimiento y así se impulse el desarrollo de la economía popular y solidaria.

2.5.2. Plan Nacional De Desarrollo

La presente investigación está alineada al Objetivo 4 según la (Plan Nacional de Desarrollo, 2017-2021), Consolidar el sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización menciona:

El crédito es una temática recurrente; es decir, facilidades e incentivos para la adquisición de vivienda social, para el emprendimiento, para la generación de empleo, para la dinamización de la economía. Así también, se señala la necesidad de visibilizar e incorporar sistemas cooperativos alternativos (comunales, de migrantes, entre otros), y se ha propuesto revisar y racionalizar los tributos, aranceles de materia prima, insumos y bienes de capital no producidos en el país; entre otros asuntos que no han estado exentos de polémica o disenso. (p.76)

2.5.3. Reglamento a la ley de Economía Popular y Solidaria

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2009), en su Art. 78 específica la conformación del Sector Financiero Popular y Solidario

- Las cooperativas de ahorro y crédito
- Entidades asociativas o solidarias
- Cajas y bancos comunales
- Cajas de ahorro. (p.14)

Así mismo la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2009), en su Art. 102 determina a las cajas centrales como:

Las Cajas Centrales, son instancias que se constituyen con, por lo menos, veinte cooperativas de ahorro y crédito. El capital mínimo requerido para la constitución de una Caja Central será determinado técnicamente por el regulador. Las decisiones se tomarán mediante voto ponderado, que atenderá al número de socios que posea la cooperativa, en un rango de uno a cinco votos, garantizando el derecho de las minorías, de conformidad con las disposiciones contenidas en el Reglamento. 23 Las Cajas Centrales, en lo relacionado con constitución, estructura interna, fusión, escisión, intervención, disolución y liquidación, se regirán por las disposiciones establecidas en el Título II de esta Ley. (p.17)

Para la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2009), en su Art. 104 determina a las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro como:

Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro.- Son organizaciones que se forman por voluntad de sus socios y con aportes económicos que, en calidad de ahorros, sirven para el otorgamiento de créditos a sus miembros, dentro de los límites señalados por la Superintendencia de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley. También se consideran como parte de estas entidades, aquellas organizaciones de similar naturaleza y actividad económica, cuya existencia haya sido reconocida por otras instituciones del Estado. (p.17)

2.5.4. La Unión Nacional de Cajas Solidarias y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador

Es una organización de carácter social que agrupa a 78 cajas solidarias, en el marco de los derechos colectivos reconocidos en la Constitución e instrumentos internacionales, creada el 7 de marzo del 2013 con los siguientes fines:

- Integrar a todas las organizaciones financieras que impulsan el desarrollo de la economía popular y solidaria de los pueblos y nacionalidades indígenas.
- Fortalecer los aspectos orgánicos y técnicos y la capacidad de gestión de las entidades financieras.

- Implementar programas de capacitación y asesoría para mejorar el manejo técnico, eficiente y transparente de los entes financieros.
- Establecer mecanismos de coordinación con organismos nacionales e internacionales para garantizar programas de asesoramiento Finanzas Populares y Solidarias (2011).

Esta organización es creada con el fin de apoyar a los sectores vulnerables del Ecuador y cumple un rol importante siendo aquella encargada de agrupar a cooperativas, bancos comunales, cajas de ahorro y crédito regulas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.5.5. Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS)

El ente Finanzas Populares y Solidarias (2011) menciona que en la ley orgánica de la Economía Popular y Solidaria se crea la CONAFIPS en el Art. 158 como un organismo de derecho público con jurisdicción nacional el cual se compromete a:

- Realizar un estudio en una muestra representativa de Cajas solidarias y Bancos comunales socios de la UCABANPE, que le permitan plantear y a la CONAFIPS obtener sugerencias para adaptar, a la realidad concreta de las entidades asociativas de ahorro y crédito, las herramientas de evaluación que utiliza para calificar a las organizaciones que solicitan sus servicios.
- Definir la metodología, los criterios de selección de la muestra y un plan de ejecución del estudio, los mismos que serán presentados a los directivos de la UCABANPE para recibir sus aportes.
- Aplicar herramientas de evaluación en una muestra representativa de las Cajas Solidarias y Bancos comunales socios del organismo antes mencionados
- Designar un equipo técnico de la CONAFIPS para desarrollar el estudio (p.3).

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA PARA EL ESTUDIO DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO DE LAS CAJAS SOLIDARIAS

3.2. Enfoque de la investigación

Existen dos enfoques principales considerados para esta investigación, los cuales son cuantitativo y cualitativo conocido con el método investigativo mixto. Hernández, Fernández y Baptista (2014) concluyen:

El método de investigación mixto el cual representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (p. 546)

Para la investigación se aplicará un enfoque mixto donde los datos a considerar son cualitativos con relación directa a los datos cuantitativos que respaldan la información que se aplicará en el tema “Análisis del desempeño económico de las cajas solidaria de la Provincia de Cotopaxi a través de un modelo de simulación financiera durante el periodo 2016-2017”. La determinación de los resultados que deriven de los casos de estudio permitirá tener una visión más completa y la opción de utilización de las fortalezas organizacionales mediante ambos tipos de investigación, las cuales combinadas minimizan las debilidades potenciales para el estudio respectivo. Además, a través de esta metodología se podrá medir el nivel de desarrollo económico de las cajas solidarias en la provincia de Cotopaxi.

3.3. Tipo de Investigación

Hace referencia a las diferentes formas de recolección de la información o datos necesarios para desarrollar la investigación. En el proyecto de investigación se utilizará la modalidad documental, debido a la necesidad de obtener datos de diferentes fuentes como: libros, artículos científicos, tesis, revistas especializadas, entre otras.

La investigación a través de los avances tecnológicos y sociales de la humanidad se constituye en el pilar fundamental para que exista progreso. Para el autor (Chávez, 2015) establece que la investigación es:

Un procedimiento científico desarrollado por el hombre para la construcción de nuevos conocimientos, con el fin de poner est  al servicio de la sociedad, debe ir encausado a la búsqueda de resolver problemas y de explicar y/o fundamentar ciertos fenómenos. (p.17)

La finalidad del proceso de investigación es el análisis de los hechos a partir de un problema de estudio basado en conocimientos empíricos y científicos, recolección de datos de diferentes fuentes para corroborar la hipótesis planteada, ayudando así a la obtención de resultados y posibles soluciones. Para este tema de estudio se optar  por la modalidad de investigación de campo y bibliográfica-documental.

3.2.1. Investigación Documental.

De acuerdo a lo establecido por Arias (2006), la investigación documental es:

Un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e investigación de los datos secundarios, es decir los datos obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales. (p.27)

Por tanto, la investigación documental es la forma mediante la cual el investigador podrá adquirir la información referente al tema propuesto de forma amplia y fundamentada, obteniendo información proveniente de artículos científicos, libros, leyes, páginas web y tesis referentes al objeto de estudio.

3.2.2. Investigación de campo

Para determinar el desarrollo económico de las cajas solidarias en la provincia de Cotopaxi, es necesario la obtención de información de tipo primaria, la cual es recolectada en el lugar de la investigación.

Por lo tanto, Sampieri (2014) afirma que: “La investigación de campo se apoya en información que proviene entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones” (p.21).

Esta modalidad de investigación se aplicará porque permite la obtención de los datos de manera directa a los directivos que conforman las Cajas Solidarias de la Provincia de Cotopaxi que pertenecen a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). La formulación de las encuestas servirá para determinar el desarrollo económico alcanzado a fin de diseñar un modelo de simulación financiera adecuado su realidad.

3.4. Nivel de investigación

3.3.1. Investigación descriptiva

Hernández et al. (2014) menciona que “Únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (...)” (p. 92). El investigador describirá detalladamente las características, datos, sucesos, resultados y deberá obligatoriamente tener la capacidad necesaria de identificar cada una de las variables, las mismas que se recolectará la información.

3.3.2. Investigación Correlacional

La investigación Correlacional Hernández et al. (2014) Establece que:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (p.93)

El estudio está direccionado a determinar la relación que existe entre las variables de investigación, una vez evaluado el grado de vinculación entre estas se podrá conocer su comportamiento en distintos escenarios prediciendo un valor aproximado para los casos de estudio.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

Según Bernal (2010) afirma que “La población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo.” (p.164)

Según Marradi, A., Archenti, N., & Piovani, J. I. (2007) en su texto definen a la población como: “Conjunto de ejemplares de esa unidad que se encuentran en un ámbito espacio-temporal.” (p. 216)

Para esta investigación se considerará para la población un total de 20 Cajas Solidarias reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de la Provincia de Cotopaxi, el detalle de la conformación del universo poblacional se puede apreciar en la tabla 6.

Tabla 8
Cajas Solidarias de la provincia de Cotopaxi

N°	NOMBRE	N° RUC	CANTÓN	PARROQUIA
1	Caja Solidaria El Campamento	591725203001	Latacunga	San Juan De Pastocalle
2	Caja De Ahorro Y Crédito El Belén	591724290001	Latacunga	San Juan De Pastocalle
3	Caja Solidaria Nueva Vida	591717863001	Latacunga	San Juan De Pastocalle
4	Caja Solidaria De Ahorro Y Crédito El Rosal	591719041001	Latacunga	San Juan De Pastocalle
5	Caja Solidaria Virgen De Guadalupe	591721143001	Latacunga	San Juan De Pastocalle
6	Caja Solidaria Camino Al Progreso.	591733036001	Pújili	Pújili
7	Caja Solidaria Nueva Esperanza	591712209001	Latacunga	San Juan De Pastocalle
8	Caja Solidaria De Ahorro Y Crédito El Progreso	1792578981001	Pújili	Pújili
9	Caja Solidaria Las Granjeras	591720090001	Pújili	Pújili
10	Caja Solidaria Unión Y Progreso La Calera	591723332001	Latacunga	Eloy Alfaro (San Felipe)
11	Caja Solidaria De Ahorro Y Crédito Mujeres Luchadoras	591731939001	Pújili	Pújili
12	Caja Solidaria De Ahorro Y Crédito Señor De La Calera	591723375001	Latacunga	Eloy Alfaro (San Felipe)
13	Caja Solidaria Mushuk Unancha	591736981001	Pújili	Pújili
14	Caja Solidaria De Ahorro Y Crédito Inti Yaya	591719971001	Latacunga	Ignacio Flores (Parque Flores)
15	Caja Solidaria Sumak Allpa	591720147001	Latacunga	Poaló
16	Caja Solidaria Kullkita Mañachik	591721542001	Latacunga	Eloy Alfaro (San Felipe)
17	Caja Solidaria Ahorro Y Crédito Divino Niño	591723405001	Latacunga	Mulaló
18	Caja Solidaria De Ahorro Y Crédito Wiñari	591720058001	Latacunga	Poaló
19	Caja Solidaria De Ahorro Y Crédito Visión Solidaria	1891757278001	La Mana	La Mana
20	Caja Solidaria Nueva Esperanza.	591720775001	Sigchos	Chugchilan

Fuente: Servicios de Rentas Internas (SRI)

3.4.2. Muestra

Así mismo Bernal (2010) especifica que

La muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuará la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (p.165)

Para determinar la muestra se considera a todas las personas que laboran en el área administrativa y financiera de las cajas solidarias reguladas por las SEPS, pertenecientes a la provincia de Cotopaxi, quienes serán considerados como sujetos de estudio, los cuales ascienden a un número de 80 participantes de las áreas administrativas.

En esta investigación se considerará a la totalidad de directivos que laboran en las Cajas Solidarias, por lo tanto, no se requiere el cálculo de la muestra, es decir, que se trabajará con el universo.

3.5. Técnicas e Instrumentos de la Investigación

3.5.1. Fuentes de la investigación

Son instrumentos que ayudan a localizar y recuperar los documentos y la información y tienen como objetivo difundir el origen de la información contenida en cualquier soporte físico, no exclusivamente en formato libro, a continuación, se detallan los distintos tipos de fuentes que pueden existir:

- **Fuentes Primarias:**

Bernal (2010) menciona que: las Fuentes primarias son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera. (p. 191)

- **Fuentes Secundarias:**

Huamán (2011) establece que esta fuente consiste: en las compilaciones, resúmenes y listados de referencia publicados sobre un tema por ello facilita el acceso a las fuentes primarias, estos implican generalización, análisis, síntesis e interpretaciones permitiendo estos registros sustentar la actividad de la investigación (p.6).

Estas fuentes permitirán dar autenticidad y veracidad a la presente investigación debido a que se considerará información respaldada por distintos autores, recopilada

de bibliografía actualizada, Tesis, Libros, Artículos científicos, entre otros relacionados al tema de estudio, a continuación, se podrá observar algunos de los ejemplos de fuentes que permitirán dar forma a la investigación.

Tabla 9
Fuente de Investigación

TIPO DE FUENTE	DETALLE
PRIMARIA	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta, • Entrevista (personas con relación directa al objetivo de estudio) • Observación directa de los hechos), • Normas
SECUNDARIA	<ul style="list-style-type: none"> • Libros, • Revistas • Artículo científicos, enciclopedias, • Documentales • Documentos de sitio web, • Noticieros, • Repertorios • Boletines de Sumarios

Fuente: Tomado de (Bernal, 2010)

3.5.2. Técnicas de investigación

Según Arias (2012, p.67): “Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”.

Acorde a lo que establece Behar (2008): La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados (p.55).

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas las cuales son procedimientos orientados a obtener y transformar información y pueden ser utilizadas por el investigador para manejar todo un conjunto de información, los cuales pueden ser la entrevista, la encuesta, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos.

Tabla 10
Técnica de Investigación

Técnica de Investigación	Instrumento
Observación	Guía de Observación Diario de Notas Registro tecnológico
Encuesta	Cuestionarios
Sondeos de Opinión	Preguntas
Entrevistas estructuradas	Preguntas Cerradas
Análisis de Contenidos	Documentos de Instrucción Fichas de sistematización de Información
Escalas	Fichas de escalas categóricas

Fuente: (Behar, 2008)

Claramente se observa que existen diferentes técnicas que ayudan a la recolección de información y que son aplicadas de acuerdo al número de la muestra del proyecto de investigación. Para este estudio es pertinente aplicar la técnica de la encuesta, la misma que será elaborada en base a las variables dependientes e independientes.

3.5.3. Instrumentos de la investigación

En la presente investigación se estableció un modelo de encuesta para lo cual fue necesario diseñar un cuestionario utilizando una escala multidimensional completa, que permita recoger toda la información de las dimensiones y medición tanto con indicadores subjetivos como objetivos.

a. Cuestionario

El cuestionario según Behar (2008) consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, el contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida, y básicamente se puede hablar de dos tipos de preguntas: cerradas las que contienen alternativas de respuestas que han sido delimitadas y pueden contener dos categorías de respuestas, por el contrario las preguntas abiertas no delimitan alternativas de respuestas siendo el número de categorías infinito.

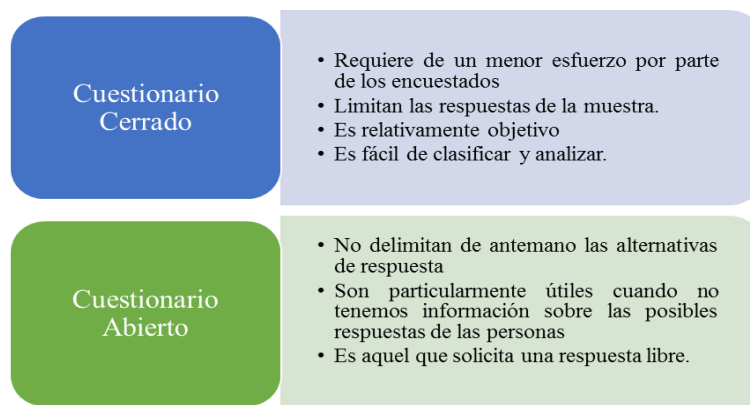


Figura 5. Ventajas de los Tipos de Cuestionarios

Fuente: Behar (2008).

b. Requerimientos para la Construcción del Cuestionario

- Determinar el propósito.
- Señalar el título del proyecto
- Los términos importantes deben estar definidos
- No debe ser demasiado largo.
- No es conveniente iniciar el cuestionario con preguntas difíciles y directas
- El tipo de pregunta que contenga el cuestionario depende del grado en que se anticipe las respuestas, el tiempo que se disponga para codificar y si se desea preguntas más precisas.
- Cada pregunta implica una sola idea y deben ser objetivas.

c. Escala de Likert

La escala de Likert menciona Behar (2008) es una escala ordinal y como tal mide en cuánto es más favorable o desfavorable una actitud, establece la gradación en relación a la competencia de la industria, diferenciando desde mucho mejor a mucho peor, la construcción de esta escala de aptitudes se puede describir de varias maneras: definiendo la actitud que se desea medir, redactando los ítems, determinando el modo y el número de respuestas, analizando los ítems.

En la investigación se ha optado por medir el constructor desempeño organizativo en base a la escala multidimensional, en el cual se redactan los ítems en dos direcciones positivas y negativas, es decir que al estar de acuerdo manifiesta una actitud favorable y en otras desfavorable, para ello se redactan las respuestas en términos de grado de acuerdo con el ítem y para cada ítem se emplea una escala de 5 respuestas:

1. Muy malo
2. Malo
3. Normal
4. Notable
5. Sobresaliente

d. Confección del Cuestionario

El cuestionario fue organizado inicialmente de acuerdo a algunas variables como son la satisfacción de los clientes, empleados, impacto social, resultados financieros la capacidad de competir, en si el desempeño global de la organización y en el proceso de depuración de la escala fue mediante el método Delphi el cual permitió reducir el número de ítems inicialmente definidos a una cantidad considerable en la investigación quedando las siguientes dimensiones: Satisfacción de los Stakeholders, Resultados Financieros, Eficiencia Operativa y Capacidad de Competir.

e. Encuesta

Según Hernández (2013), La técnica de encuesta abarca una investigación para dar respuesta a problemas por ello se recomienda su utilización ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz, definiéndola como: “Un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica” (p. 3).

La encuesta se caracteriza por disponer de una estructura establecida y sistemática, cuyos datos obtenidos son analizados e interpretados, en tal sentido requieren métodos estadísticos determinados. Bernal C. (2010) menciona que es:

Una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas (p.194).

f. Tipos de Encuestas

Acorde a López y Fachelli (2015), los diferentes tipos de encuestas pueden clasificarse tomando en cuenta distintos criterios:

- **Según el modo administrativo**

Tabla 11*Tipo de Encuestas*

Tipo	Ventajas
Personal	- Contiene un alto grado de respuesta -Puede ser más largo, y más complejo -Permite el contacto directo, aclaraciones y la adaptación a la persona entrevistada -Disponibilidad inmediata de la Información.
Telefónica	-Rapidez en la obtención de la información -Permite el acceso a lugares de difícil acceso y/o lejanos -Disponibilidad inmediata de la información -Centralización y control constante de las entrevistas. -Coste bajo.
Correo o Web	-La más económica -Permite el acceso a lugares de difícil entrada o lejanos -Evita la influencia por la acción del entrevistador -Permite obtener informaciones que el entrevistado debe consultar o la información solicitada es abundante

Fuente: (López & Fachelli, 2015)

- **Según la temporalidad**

Tabla 12*Tipo de Encuestas según la temporalidad*

Tipo	Ventajas
Encuesta sincrónica	-Referidas a un momento concreto en el tiempo. -Corresponden a estudios estáticos que buscan -Reflejar un fenómeno en un momento dado. -Implica la administración de varios cuestionarios breves al mismo tiempo.
Encuesta diacrónica	-Implica el estudio de uno o varios fenómenos a lo largo del tiempo. -Encuestas realizadas a una misma muestra en distintos momentos en el tiempo. -Un caso específico es la encuesta utilizada en el método Delphi.

Fuente: (López & Fachelli, 2015)

En este trabajo de investigación se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y fue de tipo personal, diacrónica dado que se manejó el método Delphi, además cuyo instrumento fue el cuestionario, para lo cual el entrevistador procedió

aplicar la encuesta haciendo preguntas a los representantes legales de las Cajas Solidarias posterior procedieron a ir anotando las respuestas.

(Ver Anexo 1 Encuesta)

3.6. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección

Es la medición a través de puntuaciones verifica la confiabilidad. Según Bernal (2010) afirma que:

La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios. Es decir, el instrumento arroja medidas congruentes de una medición a las siguientes.
(p.247)

Para realizar la validación de la encuesta, se procedió a someter el instrumento a la revisión por parte de las docentes: Ing. Mariela Chango e Ing. Martha Lozada pertenecientes a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L, quienes validaron la encuesta para posteriormente efectuar el trabajo de campo.

(Ver anexo 2 y 3)

3.7. Técnica de análisis de datos


El análisis de los datos consiste en la ejecución de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del presente trabajo por ello es necesario planificar los aspectos del plan de análisis en función de la verificación de cada una de las hipótesis formuladas debido a que son las que condicionarán la fase del análisis, a continuación, se presenta algunas técnicas:

Tabla 13

Técnicas de análisis de datos

Técnica: Media aritmética

- Sumatoria de una lista de números dividida por el número de elementos
 - Se usa para determinar la tendencia general de un conjunto de datos.
 - En algunos conjuntos de datos, está estrechamente relacionada con el modo y la mediana.
-

CONTINÚA 

-
- En muestras con un alto número de valores atípicos o una distribución sesgada, el promedio simplemente no proporcionaría la precisión que se necesita para tomar una decisión
-

Técnica: Regresión

- Sirve para determinar tendencias a lo largo del tiempo, debido a que modela relaciones entre variables dependientes y explicativas.
 - Generalmente se grafican en un diagrama de dispersión, indicando si los vínculos que existen son fuertes o débiles.
-

Técnica: Prueba de Hipótesis

- Esta técnica permite evaluar si una premisa es realmente cierta para su conjunto de datos o población.
-

Fuente: (Claris, 2017)

En la presente investigación primero se obtuvo los resultados a través de un software SPSS en el cual se introdujo los datos como resultados de las encuestas, procediendo a su tabulación en Microsoft Excel el cual permitirá realizar un análisis de cada pregunta a través de los estadísticos descriptivos los cuales arrojarán información estadística, detallada a través de las tablas de frecuencia, gráficos de barras, gráficos de sectores o histogramas, lo que permite realizar un análisis del desempeño tanto económico como financiero de las Cajas, con ello se da cumplimiento a los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis tomando los respectivos ítems que ayudaran a rechazar o aceptarla.

3.8. Técnicas de Comprobación de la Hipótesis

Como lo establece en su publicación Castillo (2009) sobre la hipótesis en investigación estas son:

Las herramientas más poderosas para lograr conocimientos en los que se pueda confiar, afirmaciones que pueden someterse a prueba y mostrarse como soluciones probablemente ciertas o no, sin que las creencias o los valores del investigador interfieran en el proceso de su comprobación. (p. 14)

En el párrafo menciona porque se deben someter a prueba las hipótesis por ello existen técnicas denominadas contrastes paramétricos o también conocido como pruebas paramétricas y son una de las técnicas más utilizadas para analizar cualquier área científica pero su utilidad se ve reducida debido a que exigen el cumplimiento de algunos supuestos, como por ejemplo: deben contrastar la hipótesis referida a algún

parámetro, exigen que cumpla con normalidad y homocedasticidad, que pueden resultar muy exigentes y obligan a trabajar con unos niveles de medida que no son fáciles de trabajar. Se debe considerar que este contraste no es el único y existen aquellos que no se necesita trabajar con datos obtenidos con una escala de medida de intervalo y se denominan contrastes no paramétricos los cuales Marín (2004) afirma:

No plantean hipótesis sobre parámetros o el de que analizan datos obtenidos con una escala de medida débil (o mejo, datos que, aun estando medidos con una escala de intervalo o razón, son analizadas aprovechando solo sus propiedades nominales u ordinales); y muchas de ellas pueden considerarse de distribución libre utilizando el criterio de que no establecen supuestos demasiado exigentes sobre las poblaciones originales (p.1).

En esta investigación se aplica un contraste no paramétrico con la utilización de la prueba Chi-cuadrado que permite investigar si la distribución empírica de la variable se ajusta o no a una distribución teórica, la cual nos servirá para determinar si dos o más variables de interés son independientes en base a los datos obtenidos en la muestra o población.

Hay que tener en cuenta que al momento de realizar la prueba con la técnica Chi-cuadrado no se debe trabajar con tablas de contingencia que tengan frecuencias menores a 5 en caso de presentarse el caso se debe eliminar algunas columnas y combinar los valores que se eliminaron con otro que tenga el mismo caso y así lograr las frecuencias mayores o iguales a 5. Si por algún caso el valor Chi-cuadrado diera cero se presenta un problema de inapropiada recolección de datos. En toda prueba de hipótesis se debe de trabajar con algún estadístico que preferentemente esté explicado por una función de densidad de probabilidad. En este caso se utiliza el estadístico Chi-cuadrado por la siguiente función:
$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

En la cual se presentan dos variables para esta técnica, la primera f_o que se refiere a la frecuencia observada en alguna celda de la tabla de contingencia y la segunda viene dado por f_e que es la frecuencia esperada De la Torre (2012).

CAPITULO IV

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Análisis de la Encuesta

Las cajas solidarias son un segmento que tienen un aporte significativo en la economía y en el ámbito financiero del país, su finalidad es la apertura de créditos a personas campesinas rezagadas de la banca tradicional, y que sin embargo realizan actividades que benefician a la economía y a los sectores productivo, financiero y agricultura de la provincia de Cotopaxi.

Con el propósito del cumplimiento con cada uno de los objetivos planteados para el desarrollo del proyecto de investigación “Análisis del desempeño económico de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi a través de un modelo de simulación financiera durante el periodo 2016-2017”, se estudió los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, la cual utiliza como opciones de respuesta la escala de Likert. Se recabó información relevante sobre el desempeño económico en las diferentes dimensiones como son: los resultados financieros los cuales son analizados a través de indicadores del desempeño, por otra parte la eficiencia operativa son todas las actividades de productividad desempeñadas por la caja solidaria con la finalidad de mejorar el servicio financiero y la eficiencia de costes, así mismo la satisfacción de los stakeholder que estudia la creación de riqueza, satisfaciendo de forma global a todas las personas que intervienen en la caja solidaria y la capacidad de competir define el posicionamiento competitivo a través de las fortalezas en cuanto a la calidad, producto y precios. Dicho brevemente son analizadas de forma cualitativa dando un resultado general del desempeño. La encuesta fue aplicada a los directivos y al personal administrativo de las cajas solidarias, quienes calificaron el nivel de desempeño de la entidad en cada una de las dimensiones.

Datos informativos de la encuesta aplicada

Edad – Género

En la tabla 14 muestra la correlación entre la edad y género de las personas que ocupan un cargo administrativo de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi.

Tabla 14
Frecuencia Edad - Género

Edad	Género		Total general
	Femenino	Masculino	
19 -30 años	3		3
31-42 años	6	7	13
43- 52 años	1	3	4
Total general	10	10	20

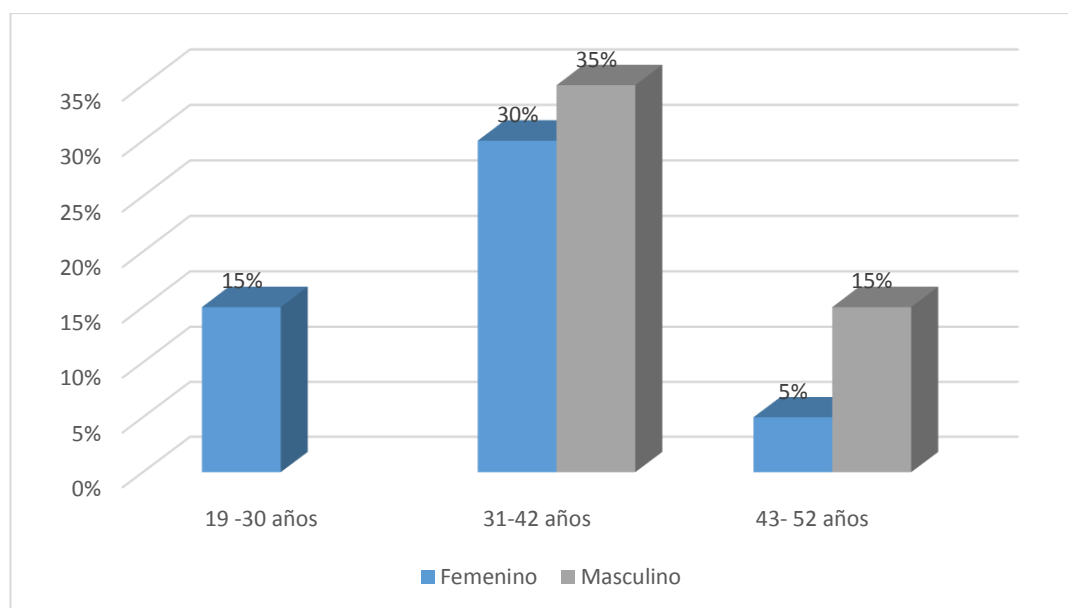


Figura 6. Edad - Género

Interpretación y Análisis:

La edad y género de las personas encargadas en el área administrativa de las cajas solidarias, está conformado del 50% de los trabajadores correspondientes al género femenino y con el otro 50% representado por el género masculino, por el cual podemos concluir que el área administrativas son comandados tanto como mujeres y hombres siendo equitativa la inclusión de ambos géneros, además un 65% tiene la edad en un rango de 31- 42 años los mismos que son considerados como adulto o adulto mayor , quienes tienen la madures y experiencia suficiente para un cargo administrativo.

Educación - Cargo

La tabla 15 muestra de forma cuantitativa los resultados referentes al nivel de educación de acuerdo al cargo que ocupan en las cajas solidarias.

Tabla 15
Correlación Cargo y Nivel de Educación

Cargo	Nivel de Educación			Total general
	Primaria	Secundaria	Superior	
Cajera			2	2
Contador			5	5
Gerente		5	1	6
Jefe de Crédito	1			1
Presidente		4	1	5
Secretario		1		1
Total general	1	12	7	20

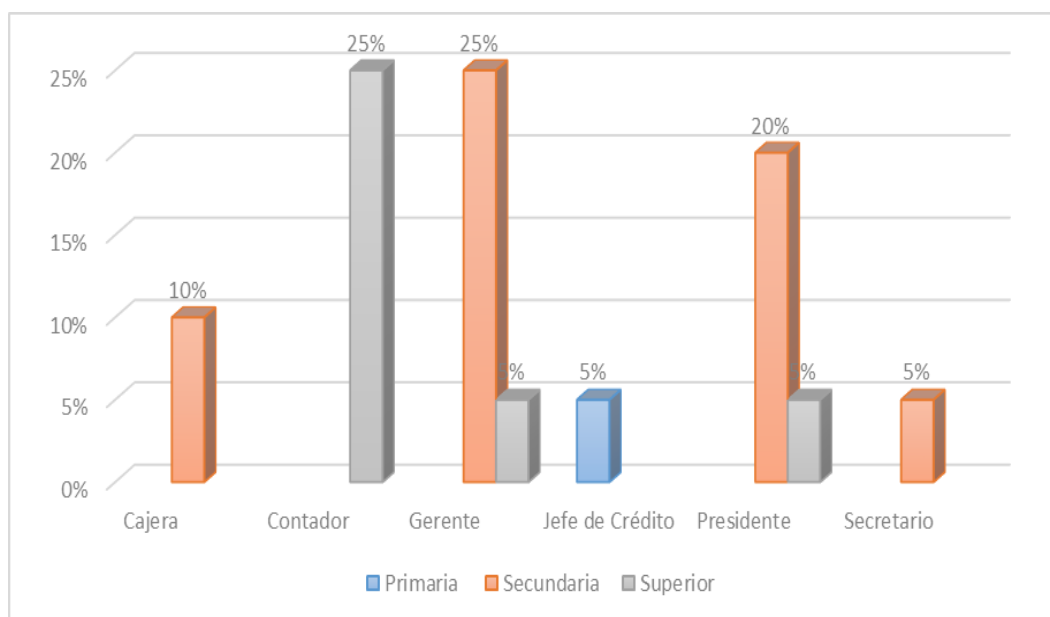


Figura 7. Nivel de Educación – Cargo

Interpretación y Análisis:

La correlación que tiene el análisis del nivel de Educación y el Cargo ayuda a determinar si las personas que se encuentran en la cabeza de las cajas solidarias como área administrativa disponen de la preparación necesaria para el cargo que ocupan. Un 25% de las personas que se desempeñan como contador tienen un título universitario; mientras que el 25% de gerentes han terminado la secundaria y apenas un 5% de estos tiene un título de tercer nivel. En términos generales, se evidencia que el 60% del personal administrativo han culminado la secundaria, el 35% tiene un título universitario y el 5% ha terminado la primaria.

Años de Antigüedad

La tabla 16 muestra la antigüedad de creación de cada una de las cajas solidarias activas de la provincia de Cotopaxi.

Tabla 16

Años de creación de las cajas Solidarias de la provincia de Cotopaxi

Años de Antigüedad	N° Cajas solidarias
1-6 años	7
7- 12 años	12
19- 24 años	1
Total General	20

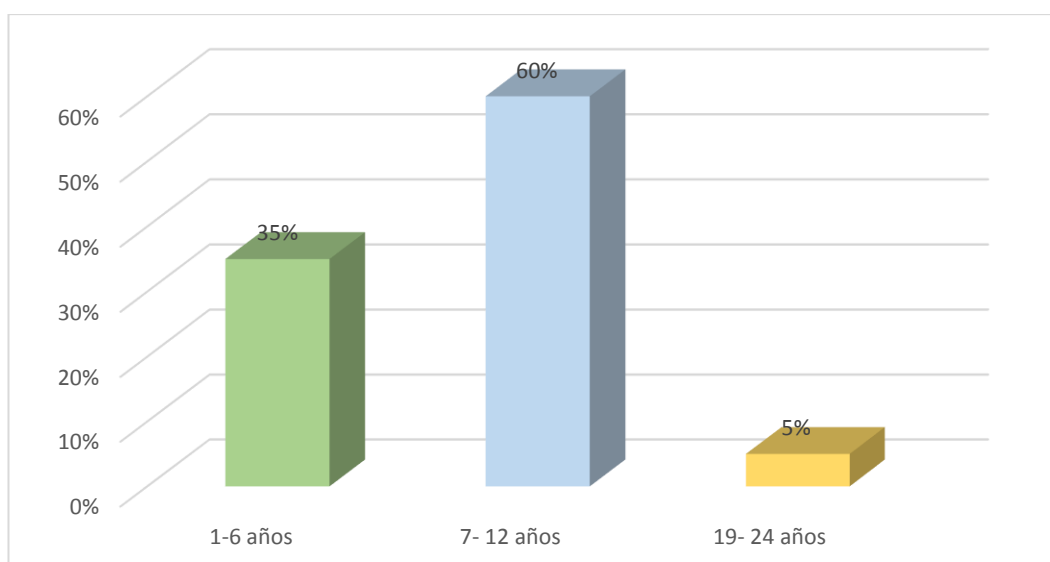


Figura 8. Años de Antigüedad

Interpretación y Análisis:

Más de la mitad de las cajas solidarias, es decir un 60%, tienen una antigüedad entre 7- 12 años, siendo 12 las que se ubican en este rango: por otro lado, el 35% se encuentran en sus primeros años de creación y tienen una antigüedad entre 1 y 6 años, a este grupo pertenecen 7 cajas solidarias; finalmente el 5% manifiesta tener entre 19 y 24 años de vida institucional. La caja solidaria Nueva Esperanza, ubicada en el barrio la Libertad de la parroquia de Pastocalle, es la más antigua con 22 años desde su creación, como dato adicional se puede indicar que esta institución no cuenta con un local propio para su funcionamiento, sino que realiza las reuniones de trabajo con los socios una vez al mes en la casa del Gerente.

Número de Socios

En la tabla 17 se evidencia el número de socios que integran las cajas solidarias.

Tabla 17

Número de Socios de cada caja solidaria

N° de Socios	N° Cajas Solidarias
1- 100 socios	16
101-200 socios	1
201- 300 socios	1
301-400 socios	2
Total general	20

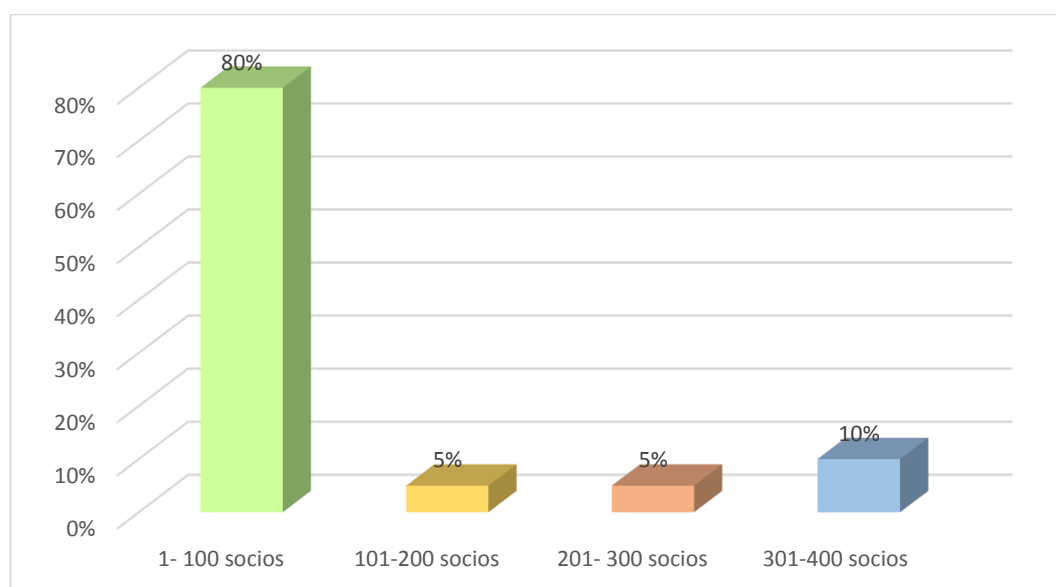


Figura 9. Número de socios

Interpretación y Análisis:

La mayoría de las cajas solidarias están integradas de 1- 100 socios, es decir el 80% tiene un número reducido de socios, mientras que apenas un 5% está integrada por 101- 200 socios, en este grupo se encuentra la caja solidaria Camino al Progreso, con similar porcentaje está la caja solidaria Unión y Progreso la cual está integrada por 201- 300 socios; y finalmente, el 10% de las cajas cuentan con 301- 400 socios. La caja solidaria Kullkita tiene mayor número de socios, cuenta con 378 socios, seguida de la caja solidaria El Progreso tiene 370 socios.

Análisis correlacional

A continuación, se presenta el cruce de la de diferentes ítems que califica el desempeño y la frecuencia con la que la caja solidaria realiza ciertos procedimientos, con el fin de relacionar las distintas preguntas planteadas en la encuesta y que tienen relación entre ellas, lo que permitirá comprender de mejor forma la realidad investigada y llegar a obtener conclusiones relevantes.

- **Pregunta 1: El Activo total invertido en la cartera de préstamos - Pregunta 21: Elaboración del plan estratégico**

La tabla 18 presenta la relación entre el precepto 1 y 21 de la encuesta aplicada, a razón de que ambos se detallan los fundamentos de la elaboración de un plan estratégico en las inversiones.

Tabla 18

Activo invertido en Cartera – Plan Estratégico

Plan estratégico \ Activo de cartera	Nunca	Siempre	Total general
Normal	5	6	11
Notable	2	5	7
Sobresaliente		2	2
Total general	7	13	20

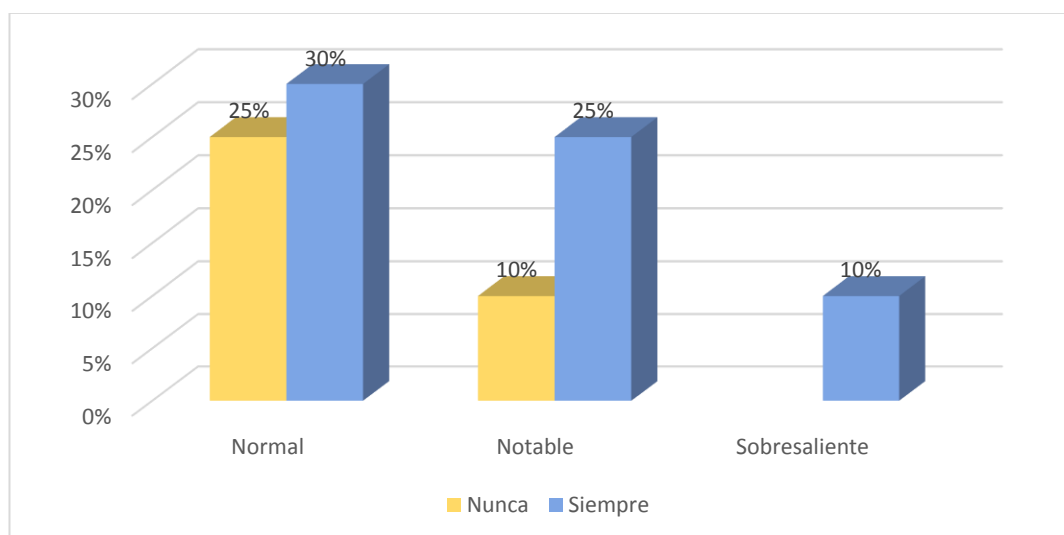


Figura 10. Activo invertido en Cartera – Plan Estratégico

Interpretación y Análisis:

En la relación entre el activo invertido en la cartera de préstamos y la elaboración de un plan de estratégico, el 55% califican el desempeño de las cajas solidarias como

Normal, dando a entender que la mayoría de ellas no invierte suficiente tiempo para una planificación estratégica eficiente en la inversión de activo como por ejemplo en cartera de préstamos, pese a que el aumento de este tipo de inversiones benefician directamente a los asociados.

•Pregunta 2: El activo total invertido en inversiones a corto plazo - Pregunta 10: El rendimiento de las inversiones a corto plazo.

A continuación, en la tabla 19 se evidencia la relación de las preguntas 2 y 10 de la encuesta aplicada, puesto que se quiere conocer cuál es el nivel de desempeño en cuanto a inversiones y rendimientos a corto plazo.

Tabla 19
Inversión y Rendimiento a corto plazo

Activo_ Inv. CP	Rendimiento CP		Total general
	Notable	Sobresaliente	
Notable	2	4	6
Sobresaliente	2	12	14
Total general	4	16	20

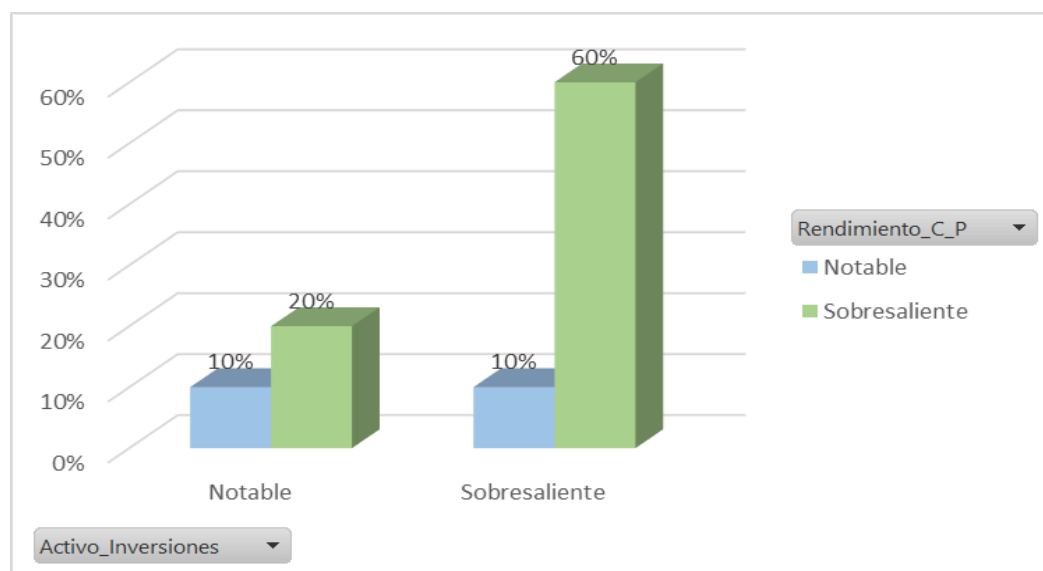


Figura 11. Inversión y Rendimiento a corto plazo

Interpretación y Análisis:

Más de la mitad de las cajas solidarias con un 60% califican el desempeño como sobresaliente del activo total invertido en inversiones a corto plazo en relación con el rendimiento, los cuales tienen diferentes factores que benefician y mejoran el

desempeño, siendo uno de los objetivos de las cajas solidarias brindar servicios financieros a través de préstamos, al mismo tiempo reciben una retribución de dichas actividades por medio del interés pagado convirtiéndose en efectivo, aumentando la cuenta cartera de préstamos, en conclusión las cajas solidarias prefieren la inversión a corto plazo ya que el rendimiento de estas son mayores, además de los diferentes características como: el tiempo el cual es menos a un año, siendo la recuperación de cartera más rápida y ágil, a su vez el capital utilizado para préstamos es de 1000\$ a 3000\$ dólares máximo, con una tasa de interés mínima desde 1,5% anual hasta el porcentaje estipulado por el segmento 5 del banco central del Ecuador, donde se encuentran las actividades financieras de microcréditos de la Economía Popular y Solidaria.

- **Preguntas 3: El activo total invertido en inversiones a largo plazo -**

- **Pregunta 9: El rendimiento de las inversiones a largo plazo.**

La relación de las preguntas 3 y 9 de la encuesta aplicada como muestra la tabla 20, para conocer cuál es el desempeño en cuanto a la inversión y rendimiento a largo plazo.

Tabla 20

Inversión y rendimiento largo plazo

Activo Inv. LP	Rendimiento LP			Total general
	Malo	Muy Malo	Normal	
Malo	10	2	3	15
Muy Malo	5			5
Total general	15	2	3	20

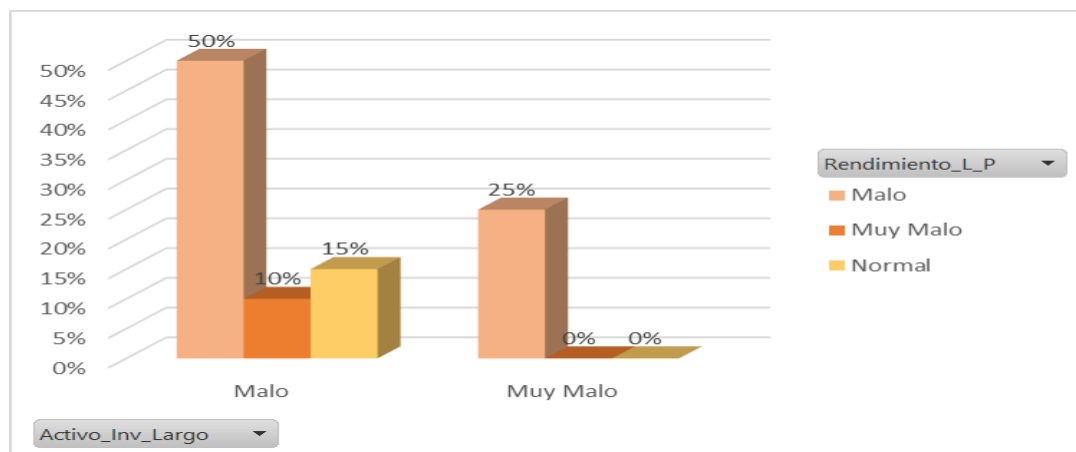


Figura 12. Inversión y rendimiento largo plazo

Interpretación y Análisis:

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es el ente encargado en supervisar, regular y estipular políticas como: autorresponsabilidad y decidir mecanismos propios. En lo referente a inversión y rendimiento a largo plazo, es decir mayor a un año, las cajas solidarias califican su desempeño como muy malo y malo el 25% y 50% respectivamente, esto ocurre porque la directiva de cada caja solidaria tiene como política no proporcionar préstamos a largo plazo, debido a que no tienen capital suficiente para realizar este tipo de inversión, además que estas colocaciones recibirían similar rendimiento que las de corto plazo. Por otro lado, realizar inversiones a largo plazo implicaría, el aumento de normas para salvaguardar el cumplimiento del pago a través de papeles legales y abogados.

- **Preguntas 4: El activo total invertido en inversiones no financieras (como supermercados, farmacias, proyectos de desarrollo de viviendas, etc.) - Pregunta 6: El activo total financiado con el crédito externo (como deudas con otras instituciones financieras fuera de la caja solidaria).**

En la tabla 21 se relaciona de la pregunta 4 y la pregunta 6 de la encuesta con la finalidad de determinar una conclusión de las inversiones no financieras y la financiación con crédito externo.

Tabla 21

Inversiones no financieras y crédito externo

Inv. No financiera	Crédito externo		Total general
	Muy Malo	Malo	
Malo	5	1	6
Muy Malo	12	2	14
Total general	17	3	20

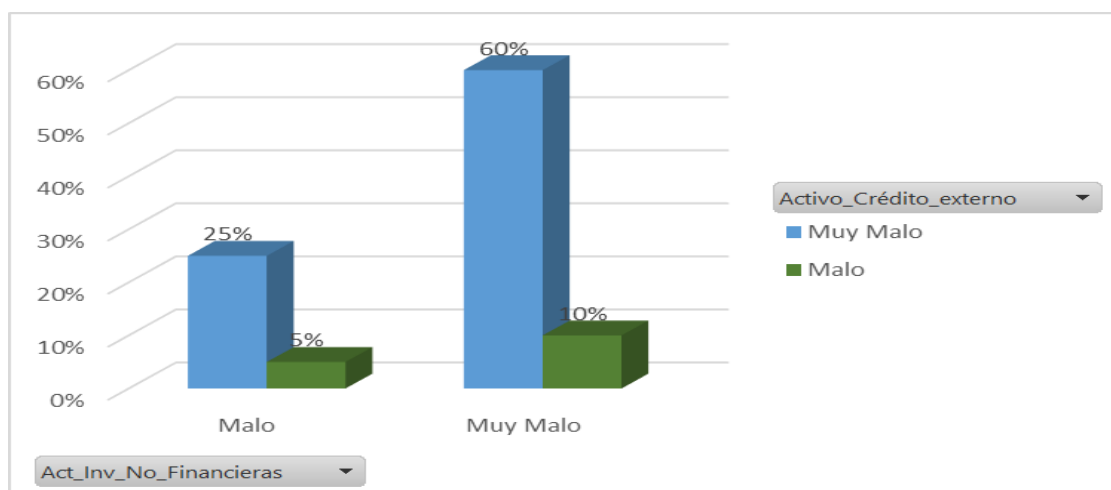


Figura 13. Inversiones no financieras y crédito externo

Interpretación y análisis:

El 70% de las cajas solidarias califican el desempeño de las inversiones no financieras en relación con los créditos externos obtenidos como muy malo, esto se debe a que no realizan inversiones no financieras como, por ejemplo: supermercados, farmacias, proyectos de desarrollo de viviendas, etc. Estas inversiones las consideran como gastos de consumo no necesarios, además estarían incumpliendo los principios de la Economía Popular y Solidaria, los cuales se enfocan en proyectos socioeconómicos, emprendimiento y ayuda a la comunidad. Es importante señalar que, las cajas solidarias desde hace varios años, dejaron de recibir créditos externos, la mayoría de ellos a través de fundaciones que otorgaban financiamiento a una tasa de interés baja y en algunos de los casos sin el pago de intereses. Debido a la diferencia ideológica con el estado Ecuatoriano, estos organismos tomaron la decisión de dejar de prestar sus servicios, mudándose a los países vecinos de Perú y Colombia, y a otros países de Sudamericanos. Las fundaciones que aún operan en el país son; CODESPA es una organización sin fines de lucro, sin partidos políticos, ni religiosa con presidencia de honor es S.A.R. el Príncipe de Asturias, y la fundación CONAFIPS que impulsa al fortalecimiento de las cajas solidaria. Las cajas solidarias para obtener ayuda de estas fundaciones deben presentar diferentes documentos como: tres últimos estados financieros, documentos de los socios y un programa de factibilidad económico – social. Estas exigencias limitan a las cajas solidarias a obtener estos fondos, quedando excluidas incluso cuando presentan la información requerida.

- **Preguntas 5: El activo total financiado con depósitos de ahorro - Pregunta 11: rendimiento del costo de los depósitos de ahorro**

La relación entre las preguntas 5 y 11 de la encuesta aplicada, se presenta en la tabla 22, y permite determinar el nivel de desempeño en cuanto a depósitos de ahorros.

Tabla 22

Activo financiado y rendimiento del costo de los depósitos de ahorro

Activo \ Rendimientos	Malo	Muy Malo	Normal	Total general
Muy Malo			3	3
Sobresaliente	1	2	14	17
Total general	1	2	17	20

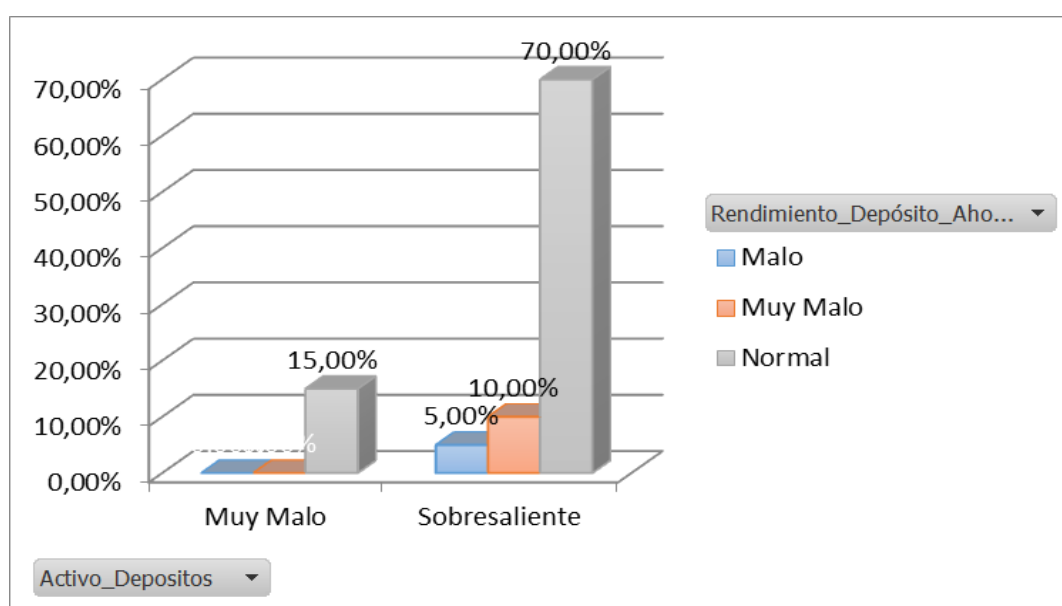


Figura 14. Activo financiado y rendimiento del costo de los depósitos de ahorro

Interpretación y Análisis

En el periodo 2016-2017 el 70% del total de las Cajas Solidarias de la Provincia de Cotopaxi señalan tener un desempeño normal del activo financiado con depósitos de ahorro en relación con su rendimiento. Por lo tanto, se evidencia que no están obteniendo el éxito deseado, sabiendo que, entre las finalidades de las Cajas Solidarias, debido a la limitación del tamaño y el capital, presta servicios financieros básicos como: la captación y el incentivo al ahorro mensual; siendo estos recursos utilizados para la colocación en cartera de préstamo, generando intereses lo que repercute favorablemente en su desempeño. Por otra parte, el 15% señalan tener un desempeño muy malo, puesto que necesitan implementar políticas de encaje para la colocación de

préstamos, siendo que la mayor parte de las Cajas Solidarias incrementan su efectivo mediante los depósitos de ahorro.

Pregunta 7: El activo financiado con las aportaciones de asociados de la caja solidaria - Pregunta 8: El activo total financiado con el capital institucional

En la tabla 23 se evidencia la relación de las preguntas 7 y 8 de la encuesta aplicada, puesto que se quiere conocer el desempeño del activo financiado con las aportaciones de socios y capital institucional.

Tabla 23

Activo financiado con aportaciones de socios y el capital institucional

	Capital	Normal	Sobresaliente	Total General
Aportaciones				
Normal		4	2	6
Sobresaliente		1	13	14
Total General		5	15	20

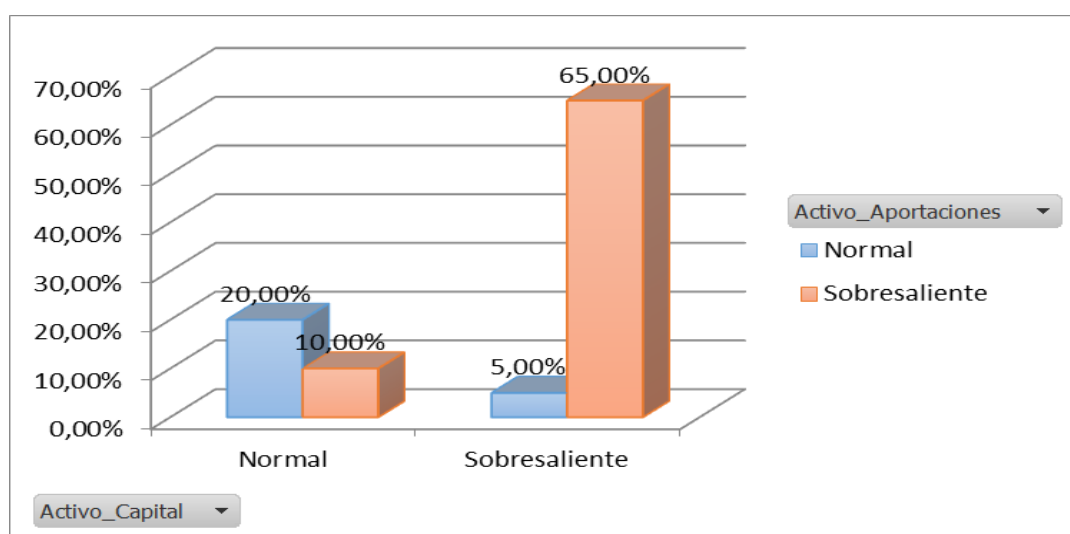


Figura 15. Activo financiado con aportaciones de socios y capital institucional

Interpretación y Análisis

El 65% del total de las Cajas Solidarias tienen un nivel de desempeño sobresaliente con respecto al activo financiado con las aportaciones de asociados frente al capital institucional, es decir más de la mitad de las Cajas Solidarias utilizan las aportaciones para incrementar la cartera de préstamos que efectúan los propios socios. Este resultado muestra que los socios confían en la administración, puesto que permiten que se destinen sus aportes para ser capitalizados. Hay que mencionar además que el 10% de las Cajas Solidarias tienen un nivel de desempeño normal, puesto que en

ocasiones las instituciones tienden a financiar activos improductivos como la compra de terrenos, muebles y enseres con el capital institucional sin una aportación directa, utilizando las aportaciones de los socios.

- **Pregunta 12: El nivel de satisfacción de los socios de la caja- Pregunta 22: Diseña políticas de incentivos y sanciones, para mejorar el desempeño del personal.**

En la tabla 24 se evidencia la relación de las preguntas 12 y 22 de la encuesta aplicada, esta relación permite conocer el nivel de satisfacción de los socios conjuntamente con políticas de incentivos empleada para el personal.

Tabla 24

Nivel de satisfacción y políticas de incentivos de las cajas solidarias

Satisfacción	Normal	Sobresaliente	Total general
Incentivo			
Frecuentemente	2	5	7
Siempre	4	9	13
Total general	6	14	20

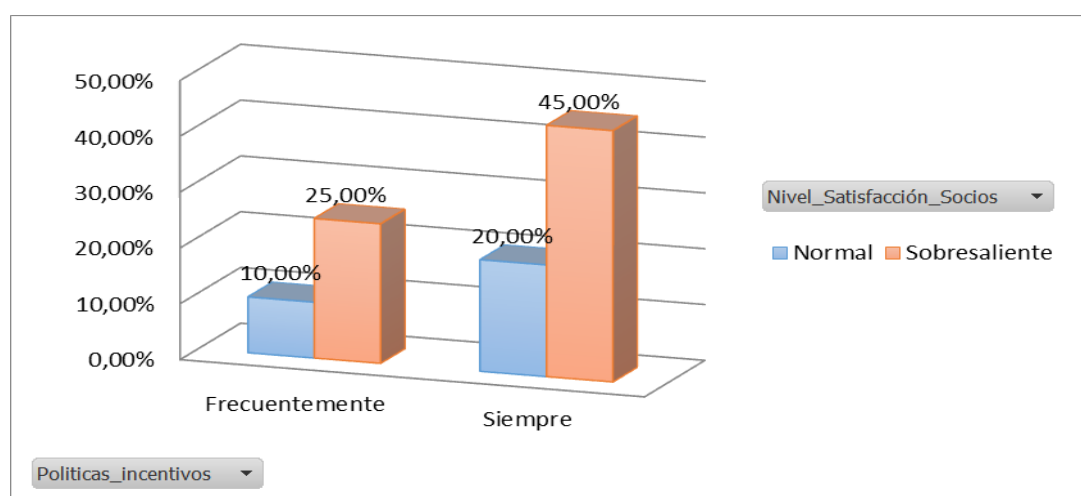


Figura 16. Nivel de satisfacción y políticas de incentivos de las cajas solidarias

Interpretación y Análisis

El nivel de satisfacción de los socios en relación a la frecuencia con la que se realiza el diseño de políticas, incentivos y sanciones, las Cajas Solidarias presenta una relación favorable, pues en un 45% es sobresaliente, es decir que los socios se encuentran satisfechos con la calidad del servicio financiero que reciben de manera eficiente y eficaz. Por otra parte, el 10% señala tener un nivel de satisfacción normal

entre los socios de las Cajas Solidarias ya que frecuentemente diseñan políticas de incentivos y sanciones sin embargo, no siempre el personal recibe capacitaciones y no aplican de forma correcta su manual de funciones, creando insatisfacción en los socios.

- **Pregunta 13: Las contribuciones socioeconómicas realizadas a la comunidad- Pregunta 27: Ayuda al desarrollo económico familiar y del sector al que pertenece.**

En la tabla 25 se muestra la relación de las preguntas 13 y 27 de la encuesta aplicada, para conocer la frecuencia con cual las Cajas contribuyen para un desarrollo económico familiar y del sector.

Tabla 25

Contribuciones socioeconómicas y el desarrollo económico familiar

Desarrollo	Contribución	Normal	Notable	Sobresaliente	Total general
A veces		8	2		10
Frecuentemente		2			2
Siempre		4		4	8
Total general		14	2	4	20

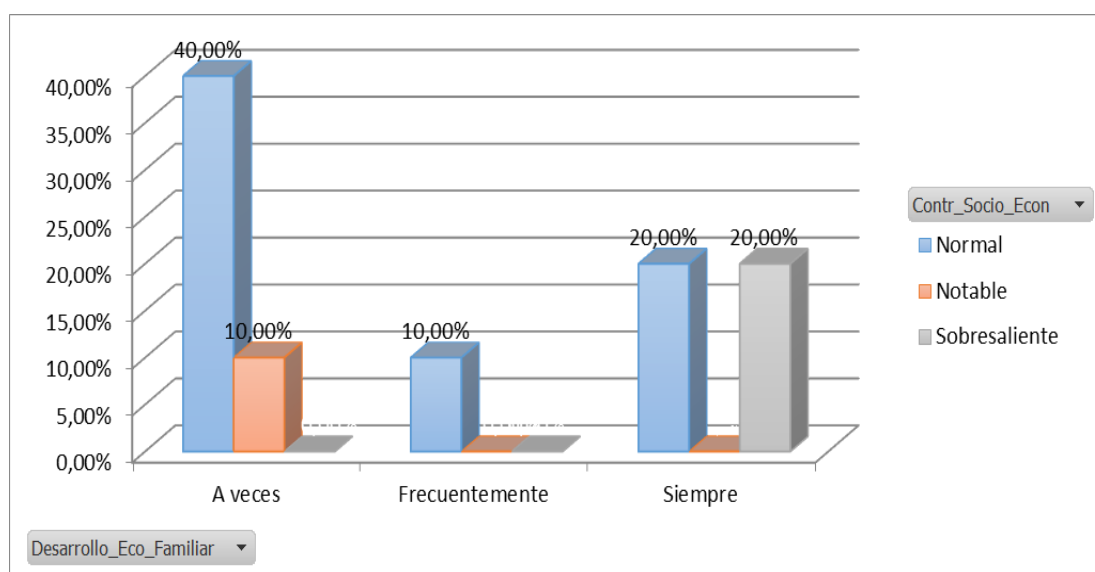


Figura 17. Contribuciones socioeconómicas y el desarrollo económico familiar

Interpretación y Análisis

En el periodo 2016-2017 el 40% del total de encuestados califican el desempeño de las contribuciones socioeconómicas en relación al desarrollo económico familiar y del sector como normal, relación que se justifica también porque las ayudas entregas se las realiza a veces, teniendo marcado los períodos de intervención como: día de la

madre y navidad. Por otra parte, tan solo el 10% de las Cajas Solidarias califican las contribuciones que realizan como normales y contribuyen frecuentemente en el desarrollo económico familiar y del sector. En definitiva, las cajas solidarias han mejorado el nivel económico de los hogares que pertenecen a sectores vulnerables de la Provincia, por lo cual estas organizaciones constituyen una estrategia de desarrollo local pertinente para el avance social y económico de las comunidades. Además, reflejan un promedio alto en contribuciones socioeconómicas dado que son creadas con ese fin de acuerdo a la Ley De Economía Popular y Solidaria incentivando el emprendimiento, el autoempleo y la generación de ingresos de sus socios.

Pregunta 14: Su fortaleza competitiva en relación a cajas solidarias constituidas en la SEPS- Pregunta 15: Su fortaleza competitiva en relación a cajas solidarias no constituidas en la SEPS.

En la tabla 26 se evidencia la relación de las preguntas 14 y 15 de la encuesta aplicada, para conocer la fortalece competitiva del sector frente a la competencia.

Tabla 26

Las cajas solidarias constituidas en la SEPS y su fortaleza competitiva

	No Constituidas	Normal	Sobresaliente	Total general
Constituidas				
Normal			12	12
Notable		1	2	3
Sobresaliente		5		5
Total general		6	14	20

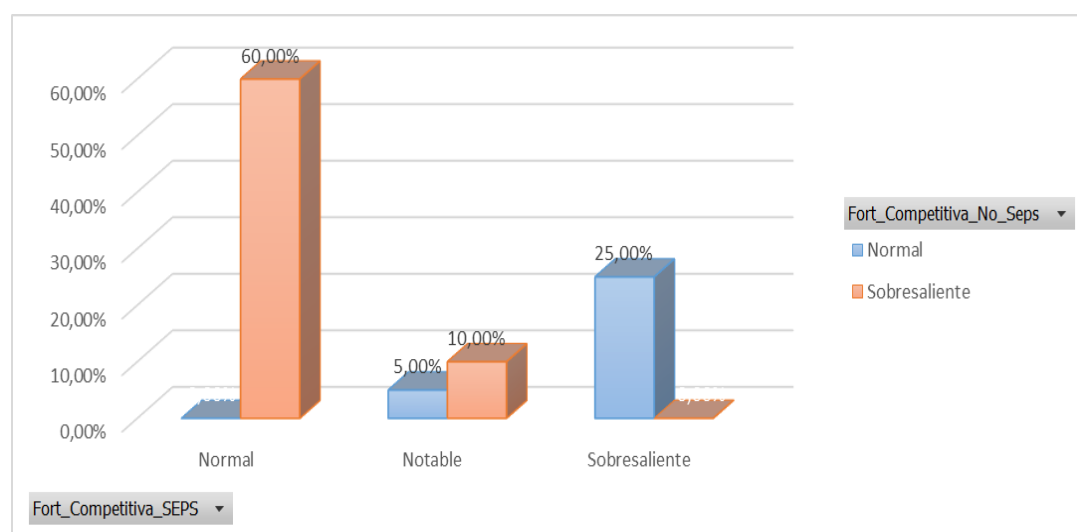


Figura 18. Cajas solidarias constituidas en la SEPS y su fortaleza competitiva

Interpretación y Análisis

El nivel de desempeño de las Cajas Solidarias constituidas en la SEPS frente a aquellas que no se encuentran no lo están es sobresaliente, debido a que el 60% de las organizaciones se encuentran fortalecidas al cumplir con los requerimientos legales. El Gobierno Ecuatoriano incentiva la legalización y las reconoce como motor del desarrollo del país, vela por la estabilidad, desarrollo, solidez y su correcto funcionamiento a través de asesorías y capacitaciones en diferentes áreas relacionadas a la economía popular y solidaria, proporcionadas por el organismo regulador. Además de los benéficos que reciben, deben cumplir los reglamentos y estatutos establecidos por Ley como: llevar contabilidad, elaborar sus estados financieros y presentar las declaraciones al SRI. Por otra parte, el 5% de las Cajas Solidarias presentan un nivel de desempeño notable en relación a las Cajas Solidarias que no se encuentran constituidas legalmente bajo los requerimientos de la SEPS y trabajan con políticas internas sin un organismo de control, esto debido a que sienten que son afectadas por las asociaciones ilegítimas, y que además llevan a cabo una campaña de difamación al difundir rumores y generar desconfianza sobre el destino de sus ahorros.

- **Pregunta 16: Su programa de ahorro en los socios. - Pregunta 18: El posicionamiento de la caja solidaria en calidad frente a competencia**

En la tabla 27 se observa la relación de las preguntas 16 y 18 de la encuesta aplicada, para conocer el nivel de desempeño de acuerdo al posicionamiento de las Cajas en relación a los programas de ahorro.

Tabla 27

Programa de ahorro y su posicionamiento frente a la competencia

Programa	Normal	Notable	Sobresaliente	Total general
Competencia				
Normal	3		2	5
Notable	9	2		11
Sobresaliente			4	4
Total general	12	2	6	20

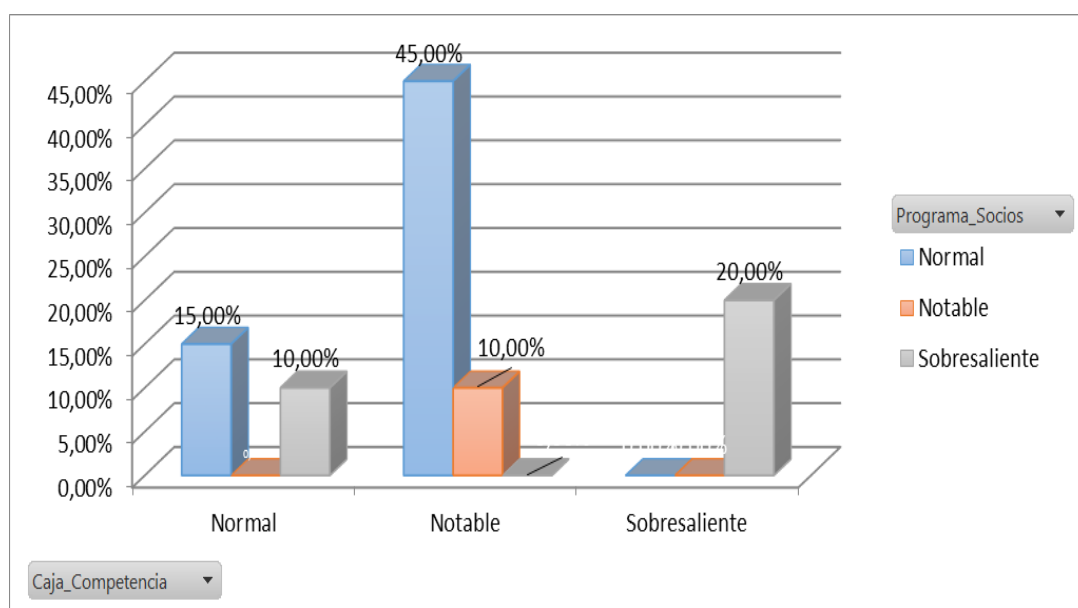


Figura 19. Programa de Ahorro y su posicionamiento frente a la competencia

Interpretación y Análisis

El 45% de las Cajas Solidarias de la provincia de Cotopaxi presentan un nivel de desempeño notable en los programas de ahorro en relación al posicionamiento frente a la competencia, es decir la administración de gran parte de estas organizaciones incentivan a sus socios a una cultura de ahorro. Los programas de ahorro consisten en la contribución de montos iniciales que serán capitalizables y el aporte de cuotas mensuales, dinero se será otorgado en calidad de microcréditos; de esta manera las cajas solidarias contribuyen para que las personas tengan el hábito del ahorro y desarrollen la cultura de ahorro. Por otra parte, el 10% del sector califica el desempeño como normal en lo referente a los programas de ahorro, esto se debe a que las Cajas brindan sus servicios en diferentes comunidades y al encontrarse ubicadas en sectores vulnerables deben implementar políticas de marketing para difundir los servicios financieros a un mayor número de clientes.

- **Pregunta 17: La tasa de interés en la concesión de un préstamo- Pregunta 23: Emplea políticas para la otorgación de los créditos**

En la tabla 28 se observa la relación de las preguntas 17 y 23 de la encuesta aplicada, explorando el desempeño de las políticas referentes a las tasas de interés.

Tabla 28

Las tasas de interés y las políticas para la otorgación de créditos

Tasa de Interés \ Políticas	Normal	Notable	Sobresaliente	Total general
Frecuentemente			5	5
Nunca			2	2
Siempre	6	3	4	13
Total general	6	3	11	20

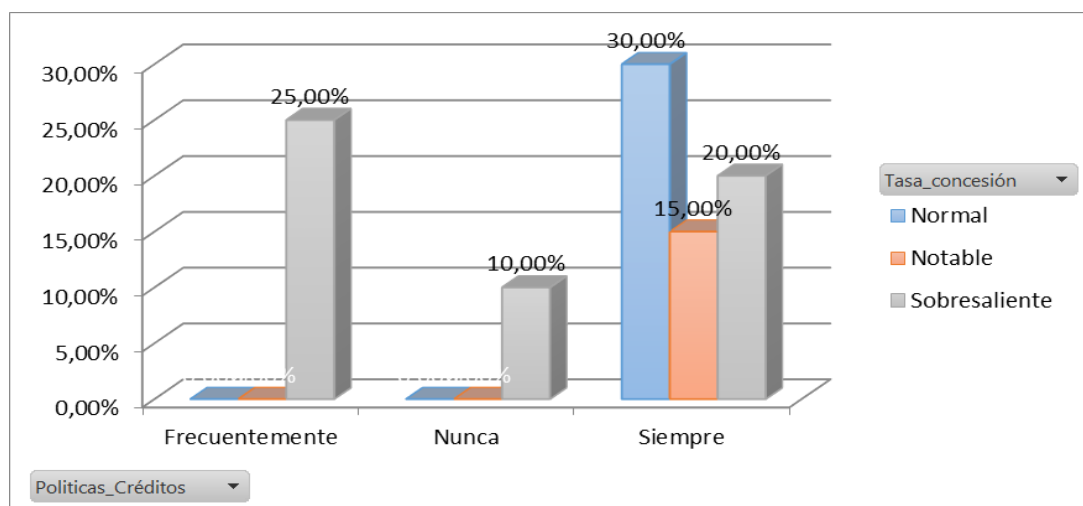


Figura 20. Las tasas de interés y las políticas para la otorgación de créditos

Interpretación y Análisis

El 30% del total de las cajas solidarias califican el desempeño de la tasa de interés en la concesión de un préstamo como normal, referente a que siempre utilizan políticas para la otorgación de los créditos, es decir la tasa de interés utilizada para la otorgación de los préstamos es aprobada a través del comité de crédito y cobranzas integrado por cinco personas quienes toman decisiones referentes a las directrices y establecimientos de políticas como por ejemplo el porcentaje de encaje de ahorro, tasas de mora mensuales, costos administrativos, entre otros, considerando que de esta manera se asegura el retorno de su dinero, además el 10% de las cajas califican el desempeño como sobresaliente, puesto que los clientes se encuentran conformes con los porcentajes establecidos, porque están al alcance de sus ingresos por lo que refleja que están cumpliendo con la normativa de otorgar créditos acorde a las tasas establecidas en el mercado según el destino para el cual se requiera, dicha otorgación se encuentra respaldada en bases a una garantía, a su vez se debe agregar que cuando los clientes realizan un crédito por primera vez se prestan montos pequeños para conocer el cumplimiento de pago de la persona.

- **Pregunta 19: Presenta estados financieros a los Organismos reguladores de control- Pregunta 20: Aplica indicadores en los estados de situación financiera**

En la tabla 29 se observa la relación de las preguntas 19 y 20 de la encuesta aplicada, para conocer el nivel de desempeño de acuerdo a la presentación de estados financieros conjuntamente con la aplicación de los indicadores.

Tabla 29

Presentación de estados financieros y la aplicación de indicadores

Indicadores	Organismos	Siempre	Total general
A veces		7	7
Frecuentemente		3	3
Nunca		4	4
Siempre		6	6
Total general		20	20

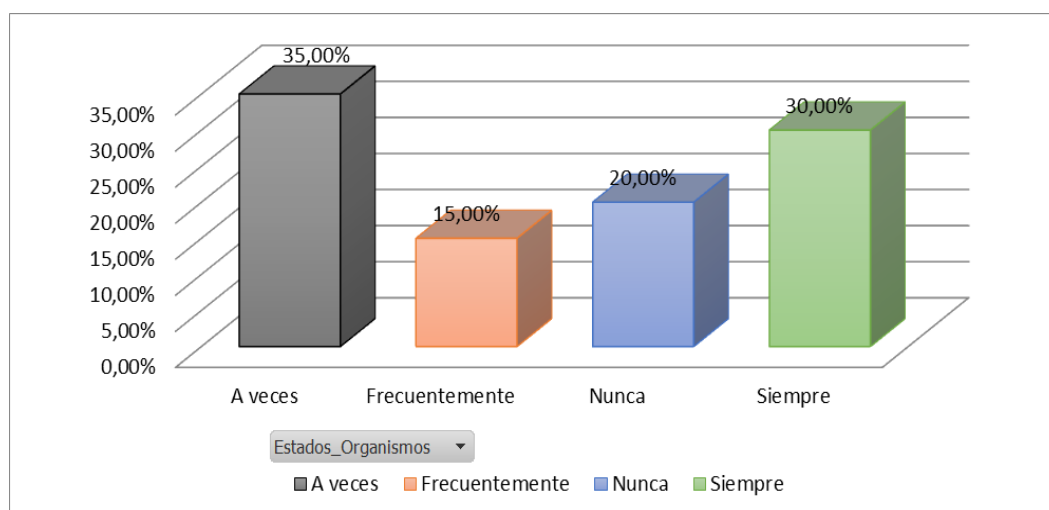


Figura 21. Presentación de estados financieros y la aplicación de indicadores

Interpretación y Análisis

El 100% de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi siempre presentan sus estados financieros a los Organismos reguladores de control como la SEP, al Servicio de Rentas Internas (SRI) Y a instituciones financiera que apoya el concepto de un sistema cooperativo de ahorro y crédito sólido como FINANCOOP que otorga financiamiento de acuerdo a como se reflejen los resultados de los estados financieros de las Cajas, se debe agregar que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, inicia con el cumplimiento de sus funciones con relación a las Cajas

Solidarias y Bancos Comunales desde este año, es por ello que apenas se brinda los servicios de catastro y constitución de Cajas, observando más a fondo los resultados de la encuesta, estos reflejan que en su mayor parte las personas que administran las cajas solidarias no conocen de temas financieros y mucho menos la realización de una evaluación financiera, debido a su nivel de rusticidad en la cual se encuentran. Por otra parte, el 15% de las organizaciones calculan y analizan los indicadores de manera frecuente lo que requiere que se efectúen siempre porque esto ayuda a una adecuada toma de decisiones.

- **Pregunta 24: Recibe Financiamiento de Ong's para destinarlo a los sectores vulnerables.**

En la tabla 30 se observa la pregunta 24 de la encuesta aplicada, para conocer si las Cajas Solidarias obtienen financiamientos del Ong's

Tabla 30

Financiamiento de Ong's

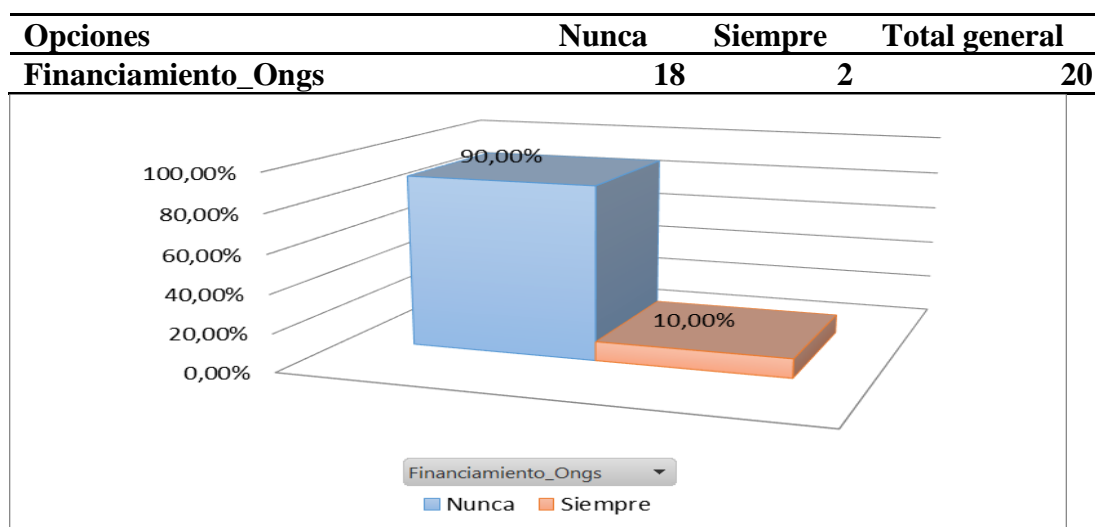


Figura 22. Financiamiento de Ong's

Interpretación y Análisis

El 90% de las Cajas solidarias nunca han recibido financiamiento de Ong's para destinarlos a los sectores vulnerables, es decir que en los dos últimos años las Cajas solidarias no han recibido financiamiento por parte de fundaciones, debido a que por políticas de estado las Ong's como ejemplo CODESPA han dejado de funcionar dentro del país, generando un retraso y una contracción en el desempeño económico, además los gerentes mencionan que es difícil conseguir contactos externos que apoyen

a sectores vulnerables donde las cajas desarrollan sus actividades, por otra parte el 10% de las Cajas si han recibido dicho financiamiento de FINANCOOP, institución financiera que genera un sistema cooperativo de ahorro y crédito, otorgando financiamiento, con la condición de cumplir diferentes requerimientos, el cual las dos Cajas Solidarias han llegado a obtener esta ayuda financiera.

- **Pregunta 25: Analiza los costos relacionados con la administración -**
- **Pregunta 26: Valora de forma global su nivel de desempeño.**

En la tabla 31 se observa la relación de las preguntas 25 y 26 de la encuesta aplicada, analizando los costos de administración de los activos para valorar de forma global su nivel de desempeño.

Tabla 31

Costos relacionados con la administración y su desempeño global

Desempeño Global	Nunca	Regularmente	Total general
Costos Administrativos			
Frecuentemente	4	1	5
Nunca	2		2
Siempre	10	3	13
Total general	16	4	20

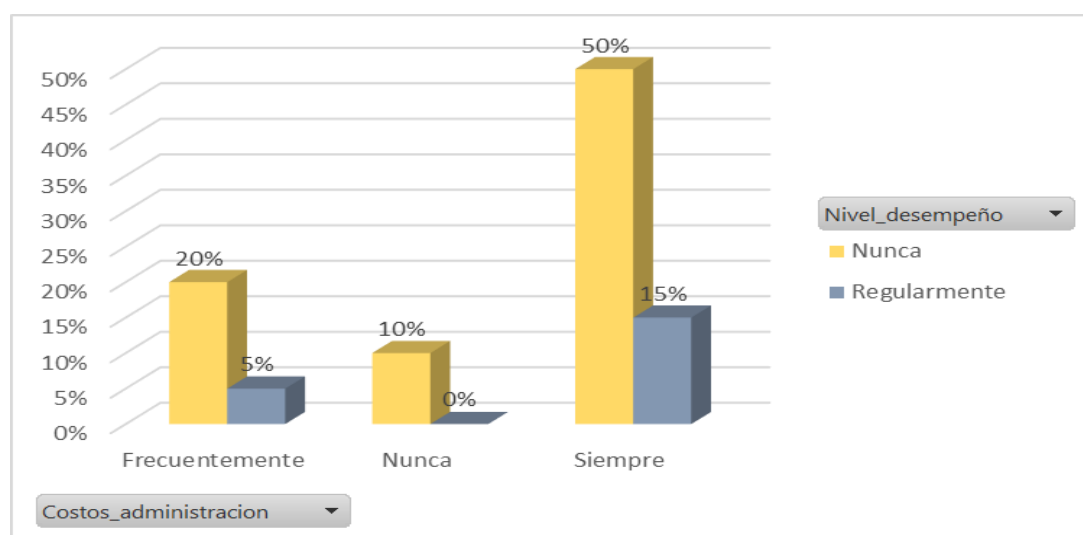


Figura 23. Costos relacionados con la administración y su desempeño global

Interpretación y Análisis

En el periodo 2016-2017 el 50% de las Cajas Solidarias encuestadas señalan siempre realizar costos con la administración, en relación a que nunca valoran el nivel de desempeño global, este resultado se observa que los activos son capaces de cubrir

todos los gastos operativos, permitiendo tener una mejor rentabilidad a las organizaciones, se debe a que la administración siempre realizan reuniones de manera mensual y analizan de qué modo la caja puede trabajar de forma eficiente, tomando decisiones para cubrir los costos administrativos, además no realizan una evaluación del desempeño global, el cual causa el desconocimiento del rendimiento y la falta de mejora en algún proceso de planeación y desarrollo de la Caja. Por otra parte, el 10% del sector evalúan de manera regular su nivel de desempeño global, requiriendo un sistema formal y sistemático para realizar dichas evaluaciones.

- **Pregunta 28: Utiliza un modelo de simulación financiera, para ayudar al desarrollo de la Caja Solidaria - Pregunta 29: Mide el desempeño económico de la Caja Solidaria mediante un modelo de simulación financiera.**

En la tabla 32 se observa la relación de las preguntas 28 y 29 de la encuesta aplicada, para conocer la necesidad de elaborar un modelo de simulación financiera para las Cajas Solidarias de la Provincia de Cotopaxi

Tabla 32

Capacidades laborales y el modelo para medir el desempeño

	Utiliza un MSF	Nunca	Siempre	Total general
Mide el desempeño mediante MSF				
Nunca		19		19
Siempre			1	1
Total general		19	1	20

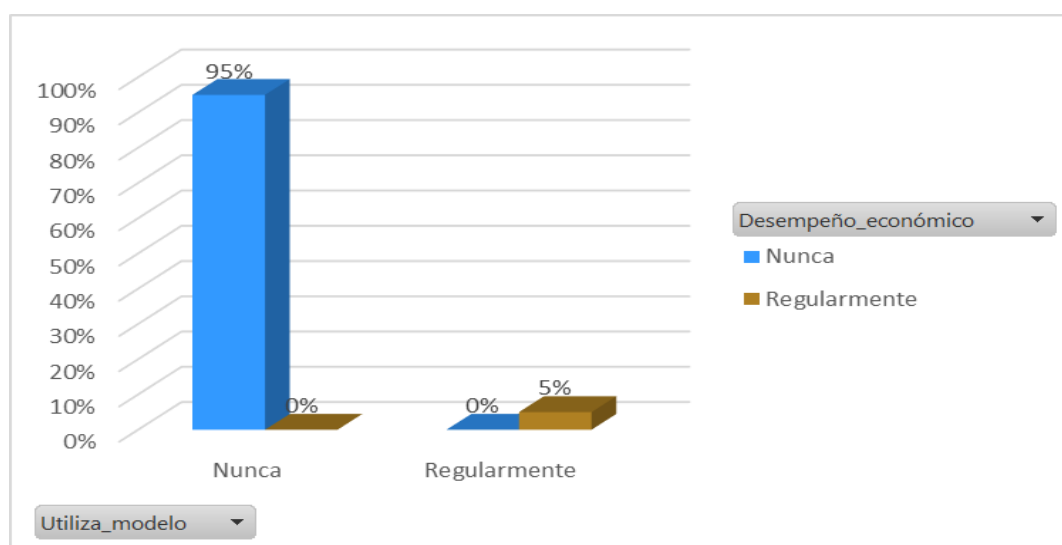


Figura 24. Capacidades laborales y el modelo para medir el desempeño.

Interpretación y Análisis

El 95% de las Cajas Solidarias de la Provincia de Cotopaxi nunca han utilizado un modelo de simulación financiera y por ende nunca han medido su desempeño económico a través del mismo el cual ayude al desarrollo de las capacidades de la Caja Solidaria, por otra parte el 5% de las Cajas lo han utilizado regularmente, por ello se ve la necesidad de la implementación de un modelo de Simulación Financiera estructurado para las cajas solidarias, esto permitirá que los administradores tomen decisiones en base a los resultados de los indicadores que arrojen el modelo, ayudando a una mejor toma de decisiones financieras, operativas, entre otras. Por lo cual se ve la intervención del grupo de trabajo para elaborar el modelo y así ayudar a mejorar operativa y financieramente la funcionalidad de las Cajas Solidarias en la Provincia de Cotopaxi, lo que sería de gran ayuda para que conozcan términos financieros los encargados de la administración conjuntamente con los socios, puesto que para este sector la falta de conocimiento hace complicado su entendimiento.

4.2. Medición del nivel de desempeño

Este instrumento tiene el propósito de medir el constructo del desempeño económico a través del método Delphi el cual reduce y purifica las preguntas, siendo un número de preguntas manejables en este estudio empírico, diseñado por 29 preguntas consideradas como variables, agrupadas de acuerdo a la dimensión como son: resultados financieros, eficiencia operativa, satisfacción de los stakeholders y capacidad de competir, con el propósito de evaluar los indicadores económicos-financieros, de forma cualitativa con relación a la competencia, además de ofrecer una valoración global como: resultado de la utilización de las diferentes variables, homogenización de cada uno de los atributos de las diferentes áreas evaluadas.

La tabla 33 muestra el tamaño de la escala de medición del constructo del antes y después de la reducción de la escala del desempeño.

Tabla 33

Medición del constructo método Delphi

	Escala Total	Dimensión del constructo del desempeño					Cap. de Competir
		Satis. Clientes	Satis. Empleados	Resultados Financieros	Eficiencia Operativa	Impacto Social	
Tamaño inicial	49	6	2	14	13	3	11
Tamaño final	29	2	1	8	8	1	9

En la tabla 34 dimensiona en cuatros áreas diferentes de las funciones de las cajas solidarias necesarias para cualificar el desempeño.

Tabla 34

Reestructuración de la medición del constructo método Delphi


	Escala Total	Dimensión del constructo del desempeño			
		Satis. de los Stakeholders	resultados financieros	eficiencia operativa	capacidad de competir
Tamaño inicial	41	11	14	13	11
Tamaño final	29	4	8	8	9

En la tabla 35 detalla la escala para la medición del nivel de desempeño como lo establece Zornoza y Cruz (2007) aplicada a la evaluación de las cajas solidarias.

Tabla 35

Escala para la medición del nivel de desempeño

N°	Variable	Definida como
Resultados Financieros		
1	Activo invertido en cartera de préstamos	Préstamos netos/ total activo
2	Activo invertido en inversiones a CP	Inversiones liquidas/ total activo
3	Activo invertido en inversiones LP	Inversiones financieras/ total activo
4	Activo invertido en inversiones no financieras	Inversiones no financieras/ total activo
5	Activo financiado con depósitos de ahorro	Depósitos de ahorro / total activo
6	Activo financiado con el crédito externo	Crédito externo/ total activo
7	Activo financiado con las aportaciones de asociados	Aportaciones de asociados/ total activo
8	Activo financiado con el capital institucional	Capital institucional / total activo
Eficiencia Operativa		
9	Rendimiento inversiones a largo plazo	Ingresos por inversiones financieras/ promedio de inversiones liquidas
10	Rendimiento inversiones acorto plazo.	Ingresos por inversiones liquidas/ promedio de inversiones liquidas
11	Rendimiento costo de los depósitos de ahorro	Interés sobre depósitos de ahorro / promedio de depósitos de ahorro
21	Plan estratégico	Programación en un documento con decisiones que van a orientar a la gestión.
22	Incentivos y sanciones	Políticas estipuladas por la directiva
23	Otorgación de los créditos	Políticas estipuladas por la directiva
24	Financiamiento de Ong's	Captación de fundaciones
25	Costo de la administración	Gastos fijos de la administración+ G. indirectos de la Administración
Satisfacción de los Stakeholders		
12	Nivel de satisfacción	Índice promedio de satisfacción de los socios
13	Contribuciones socioeconómica	Índice promedio de satisfacción de la sociedad
16	Programas de ahorro	políticas orientadas al ahorro
27	Desarrollo económico	políticas orientadas al desarrollo económico

CONTINÚA 

Capacidad De Competir	
14 Cajas constituidas en la SEPS	Fortaleza competitiva en relación a las cajas solidarias constituidas en la SEPS.
15 Cajas no constituidas en la SEPS	Fortaleza competitiva en relación a cajas solidarias no constituidas en la SEPS
17 Tasa de interés	Posicionamiento de la tasa de interés en comparación a la competencia
18 Calidad frente a la competencia	Posicionamiento de la caja solidaria en calidad frente a competencia
19 Cumplimiento de los estados financieros	Elaboración y presentación de estados financieros al ente regulador
20 Aplicación de los indicadores financieros	Elaboración de indicadores financieros
26 Desempeño global de las cajas solidarias	Valoración del nivel de desempeño de la organización
28 Modelo de simulación financiera en el desarrollo	Modelo de simulación financiera, para ayudar al desarrollo de la Caja Solidaria
29 Desempeño económico a través de un MSF	Mide el desempeño económico de la caja solidaria mediante un modelo de simulación financiera

Fuente: Elaboración propia, tomada Comisión César y Ross Cruz (2007)

• Resultados financieros

Es la agrupación de diferentes indicadores financieros clásicos acorde a la actividad bancaria del segmento 5 que pertenece las Cajas Solidarias, con el propósito de analizar la eficiencia del activo invertido y el activo financiado frente a cuentas primordiales como por ejemplo cartera de préstamo, los cuales analizan de forma global es resultado financiero

En la tabla 36 se encuentran todas las variables pertenecientes a los resultados financieros eficaces.

Tabla 36

Escala de desempeño enfocado al resultado financiero

Variable	Calificación				
	MM	M	N	Not	S
P1. Activo invertido en cartera de préstamos	0	0	11	7	2
P2. Activo invertido en inversiones a CP	0	0	0	6	14
P3. Activo invertido en inversiones LP	5	15	0	0	0
P4. Activo invertido en inversiones no financieras	14	6	0	0	0
P5. Activo financiado con depósitos de ahorro	3				17
P6. Activo financiado con el crédito externo	17	3	0	0	0
P7. Activo financiado con las aportaciones de asociados	0	0	5	0	15
P8. Activo financiado con el capital institucional	0	0	6	0	14
Total	39	24	22	13	62

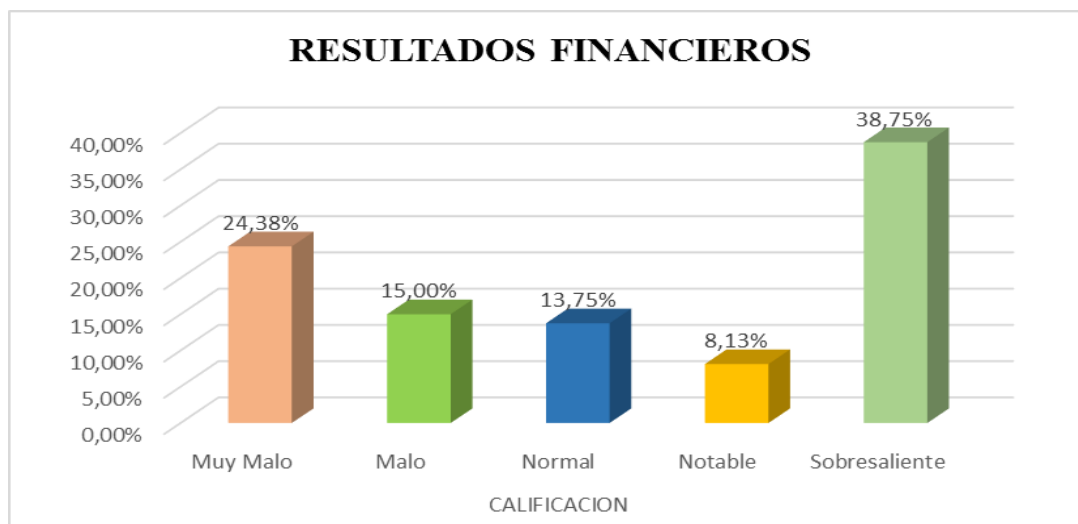


Figura 25. Resultados Financieros

Interpretación y análisis:

El 39% de las cajas solidarias califican la dimensión de resultados financieros como sobresaliente, entendiéndose que la aplicación de indicadores clásicos financiero del activo frente a las inversiones, créditos externos y la utilización de los aportes de los asociados, recibe diferentes beneficios como: aumento del dinero destinado como cartera de crédito, incrementado los productos del servicio financiero, que prestan las cajas solidarias a través de microcréditos

• Eficiencia Operativa

Es el conjunto de diferentes actividades propias de las Cajas, diseñadas con el objetivo de la eficiencia operativa, creando diferentes planes estratégicos para prestar un servicio financiero que genere beneficios de retorno a todos los socios

En la tabla 37 muestra las variables para calificar las actividades desempeñadas para mejorar el producto financiero.

Tabla 37

Escala de desempeño enfocado a la eficiencia operativa

Variable	Calificación				
	MM	M	N	Not	S
P9.Rendimiento inversiones a largo plazo	2	15	3	0	0
P10.Rendimiento inversiones acorto plazo.	0	0	0	4	16
P11.Rendimiento costo de los depósitos de ahorro	2	1	17	0	0
P21.Plan estratégico	7	0	0	0	13
P22.Incentivos y sanciones	0	0	0	7	13
P23.Otorgación de los créditos	2	0	0	5	13
P24.Financiamiento de Ong's	18	0	0	0	2
P25.Costo de la administración	0	0	2	5	13
TOTAL	31	16	22	21	70

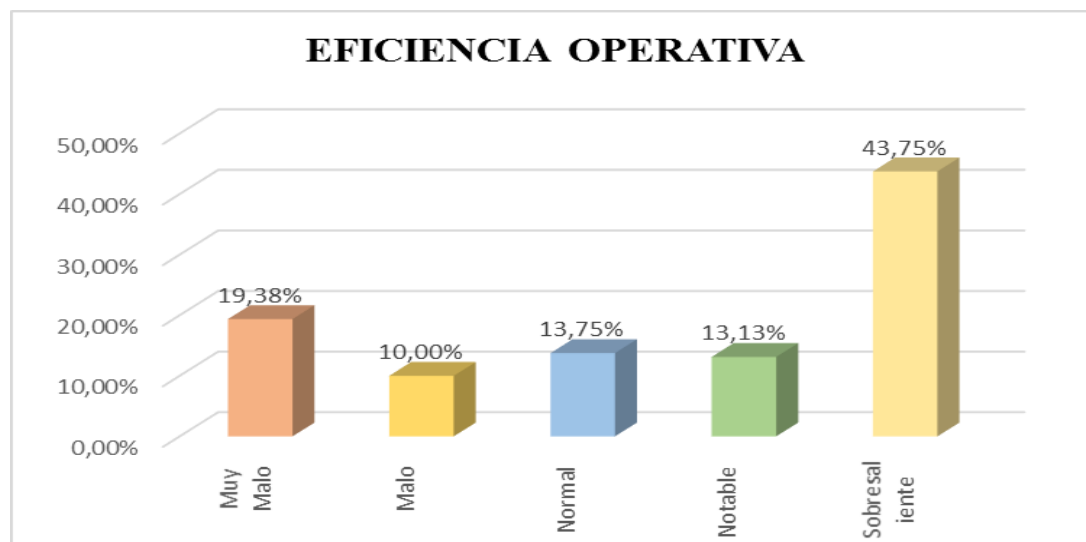


Figura 26. Eficiencia operativa

Interpretación y análisis:

El 44% de las cajas solidarias califican la dimensión de eficiencia operacional como sobresaliente, ya que monitorean y evalúan el rendimiento de cada inversiones, además de estipular políticas sobre los incentivos al eficiente trabajo y de la misma forma sanciones si no cumplen, por otra parte el 10% califican como malo, ya que las Cajas solidarias hace varios años tenían el acceso a fundaciones que les permitían obtener ayuda económica a una tasa de interés mínima y en algunos casos sin reembolso, incrementando el porcentaje en cartera de crédito, además de recibir asesoramiento en diferentes áreas a través de capacitaciones.

- **Satisfacción de los stakeholders**

Es un conjunto de diferentes factores o grupos de interés de las cajas solidarias, es decir clientes, socios, directivos y el sector al que pertenecen, en la tabla 38 muestra la calificación de la variable de los stakeholders.

Tabla 38

Escala de desempeño enfocado a la satisfacción de los Stakeholders

Variable	Calificación				
	MM	M	N	Not	S
Nivel de satisfacción	0	0	6	0	14
Contribuciones socioeconómica	0	0	14	2	4
Programas de ahorro	0	0	12	2	6
Desarrollo económico	0	0	10	2	8
Total	0	0	42	6	32

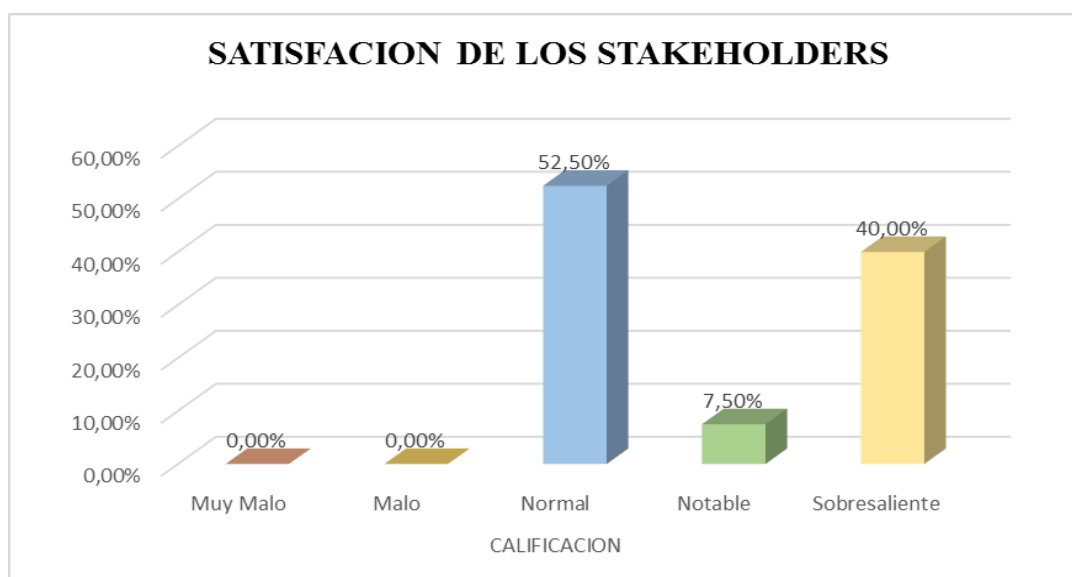


Figura 27. Satisfacción de los Stakeholders

Interpretación y análisis:

El 53% de las Cajas Solidarias califican la dimensión de la satisfacción de los stakeholders como normal, la falta de liquidez y proyectos socio- económicos no permite que generen un desarrollo económico comunitario del sector, realizando contribuciones fechas definidas como: navidad, día de la madre y fiestas patronales, por otra parte, el 40 % califican como sobresaliente ya que los socios siempre realizan depósitos de ahorro, incrementando la cartera de préstamos.

- **Capacidad de competir**

En la tabla 39 las variables muestran un grupo de diferentes características que conforman la capacidad interna y externa de competir

Tabla 39

Escala de desempeño enfocado a la satisfacción de los Stakeholders

Variable	Calificación				
	MM	M	N	Not	S
P14. Fortaleza en relación cajas de la SEPS	0	0	12	3	5
P15. Fortaleza en relación cajas no de la SEPS	0	0	6	0	14
P17. Tasa de interés	0	0	6	3	11
P18. Calidad frente a la competencia	0	0	5	11	4
P19. Cumplimiento de los estados financieros	0	0	0	0	20
P20. Aplicación de los indicadores financieros	4	0	7	3	6
P26. Desempeño global de las cajas solidarias	16	4	0	0	0
P28. Modelo de simulación financiera en el desarrollo	19	1	0	0	0
P29. Desempeño económico a través de un MSF	19	1	0	0	0
TOTAL	58	6	36	20	60

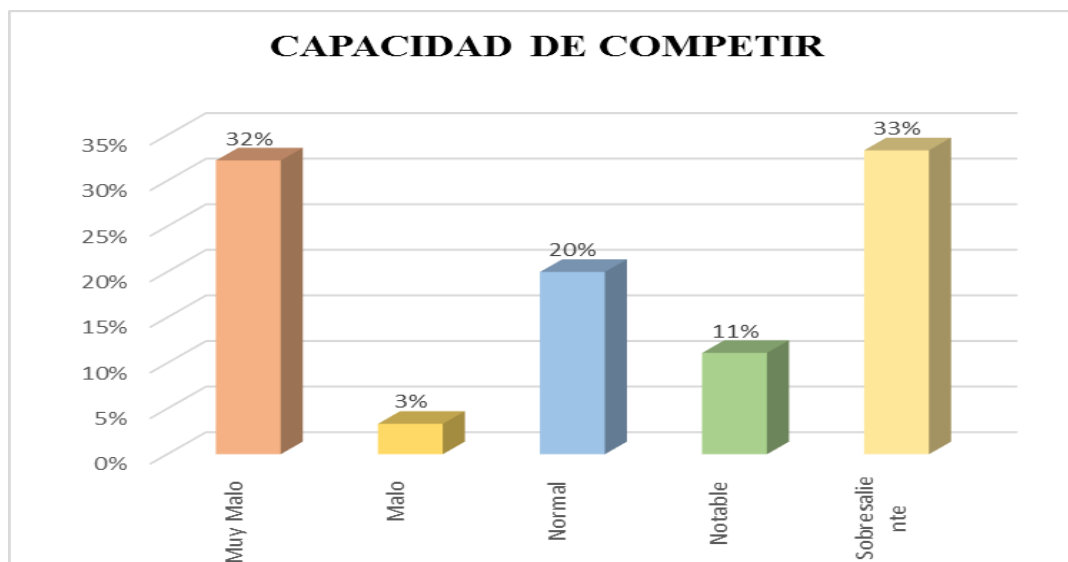


Figura 28. Capacidad de Competir

Interpretación y análisis

El 33% de las cajas solidarias en periodo 2016- 2017 califican a la dimensión de la capacidad de competir como sobresaliente, ya que cumplen con eficiencia las diferentes variables que generan una fortaleza competitiva frente a la competencia como por ejemplo: una tasa de interés baja, la pertenencia en la SEPS y la presentación de los estados financieros, generando beneficios propios y a los socios, por otra parte, el 32% de las Cajas califican la dimensión como muy malo, la no aplicación de los indicadores financieros y la no utilización de un modelo de simulación financiera ocasiona el desconocimiento del desempeño global de las cajas solidarias, siendo una desventaja frente a la competencia.

4.3. Comprobación de hipótesis

El Chi cuadrado (X^2) es un estadístico que ayuda a la comprobación de la hipótesis, verificando si existe relación de forma cualitativa, con el fin de correlacionar las dos variables que son: dependiente e independiente. Esta prueba analiza los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta, para comprobar la hipótesis de investigación planteada. Este procedimiento puede realizarse forma manual y mediante el uso del programa estadístico SPSS 23.

4.4. Conocer las hipótesis

Hipótesis Alternativa (H_1): La aplicación de un modelo de simulación financiera incide en el desempeño económico de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi.

Hipótesis Nula (H_0): La aplicación de un modelo de simulación financiera no incide en el desempeño económico de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi.

a. Variables de Investigación

- **Variable dependiente (VD):** Desempeño económico
- **Variable independiente(VI):** Modelo de simulación financiera

b. Comprobación de Hipótesis

Para la presente investigación se ha realizado la prueba estadística del Chi-cuadrado la cual permite medir dos variables y determinar si estas se encuentran relacionadas, con el objetivo de comprobar la aceptación de la hipótesis nula o alternativa.

De la encuesta aplicada al área administrativa de las Cajas Solidarias de la provincia de Cotopaxi reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con el objetivo de investigar su desempeño económico, se consideró dos preguntas que tenían relación con las variables:

Pregunta 26: Valora de forma global su nivel de desempeño.

Pregunta 28: Utiliza un modelo de simulación financiera para ayudar al desarrollo de la Caja Solidaria.

c. Definición del estadístico χ^2

La fórmula del chi- cuadrado determina si dos variables se encuentran relacionadas, con la finalidad de distribución de la probabilidad, utilizada para someter a prueba las hipótesis, analizando la asociación de la variable independiente y dependiente, describiendo el uso para la evaluación de la distribución teórica, cumpliendo con la evaluación de bondad de un ajuste de los datos observados.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde O_i representa a cada frecuencia observada y E_i representa a cada frecuencia esperada.

Cálculo de chi-cuadrado de la forma manual

En base a las preguntas seleccionadas a continuación se demuestra la hipótesis por χ^2 (CH CUADRADO) de manera manual:

d. Determinación de frecuencia observadas, esperadas y completar la tabla de contingencia.

Tabla frecuencia observada

En la tabla 40 se da a conocer las frecuencias absoluta observada o empírica (O_i) de los datos obtenidos, con la finalidad de demostrar si las frecuencias observadas difieren significativamente de las frecuencias esperadas.

Tabla 40

Frecuencias observadas

Observado Resultados	Información		Total General
	Nunca	Regularmente	
Nunca	16	3	19
Regularmente		1	1
Total General	16	4	20
Probabilidad	0,8	0,2	1

Tabla de frecuencias esperadas

En la tabla 41 demuestra la información de valores esperados, a través de la especificación de la distribución teórica de las frecuencias relativas o absolutas correspondientes a cada categoría.

Tabla 41

Frecuencias esperadas

Esperado Encuestados	Información		Total general
	Nunca	Siempre	
Nunca	15,2	3,8	19
Siempre	0,8	0,2	1
Total general	16	4	20

Tabla contingente

Es un medio de representar simultáneamente dos características observadas de una misma población, reconociendo características de reagrupación en clases de discretos

o continuos, siendo x e y , el tamaño de la muestra n siendo los siguientes datos utilizados:

- f_o = Frecuencia Observada
- f_e = Frecuencia Esperada

La tabla 42 contiene los datos obtenidos en la investigación de forma cualitativa, contados y organizados.

Tabla 42

Tabla de contingencia

f_o	f_e	$f_o - f_e$	$(f_o - f_e)^2$	$(f_o - f_e)^2 / f_e$
16	15,20	0,80	0,64	0,04
3	3,80	(0,80)	0,64	0,17
0	0,80	(0,80)	0,64	0,80
1	0,20	0,80	0,64	3,20
			χ^2	4,21

e. Cálculo de Chi mediante SPSS

El programa SPSS es una herramienta estadística de fácil uso, donde el cliente carga los datos al software y a través de su diferente barra de herramientas escoge las aplicaciones necesarias, como en nuestro caso se realizó el cálculo del chi-cuadrado.

• Comprobación en SPSS

En la tabla 43 se da a conocer los siguientes datos obtenidos a través de la relación de la variable dependiente con la pregunta 26: Valora de forma global su nivel de desempeño y variable independiente con la pregunta 28: Utiliza un modelo de simulación financiera para ayudar al desarrollo de la Caja Solidaria

Tabla 43

Relación con las variables

Utiliza un modelo de simulación financiera, para ayudar al desarrollo de los socios		Respuestas		Total
		Nunca	Regularmente	
Valora de forma global su nivel de desempeño	Nunca	Recuento 15,2	0 ,8	16 16,0
	Regularmente	Recuento 3,8	1 ,2	4 4,0
Total		Recuento 19,0	1 1,0	20 20,0

En la tabla 44 muestra la prueba de hipótesis con el propósito de comparación de la distribución observada de los datos, con una distribución de los datos esperados.

Tabla 44
Pruebas del Chi-cuadrado

Resultados	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,211 ^a	1	,040		
Corrección por continuidad ^b	,592	1	,442		
Razón de verosimilitudes	3,442	1	,064		
Estadístico exacto de Fisher				,200	,200
Asociación lineal por lineal	4,000	1	,046		
N de casos válidos	20				

a. 3 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,20.
b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

f. Establecimiento del nivel de significancia

Se considera como la probabilidad de error que puede cometerse al rechazar la hipótesis nula siendo verdadera.

$\alpha = \text{error aceptado}$

$\alpha = 5\% = 0.05$

g. Definición de los grados de libertad “v”

Se define los grados de libertad como valores numéricos que se puede escoger libremente.

Datos:

$v = \text{Grados de libertad}$

$k = \text{Número de Categorías (filas)}$

$j = \text{Número de Columnas (variables)}$

$v = (k - 1)(j - 1)$

$v = (2 - 1)(2 - 1)$

$v = 1$

h. Determinación del χ^2 crítico (tabla)

La tabla ayuda a identificar el valor chi- cuadrado siendo el valor referencial para saber si se acepta la hipótesis nula o la alternativa, después de la aplicación de las formulas nos da el resultado de 1 en grados de libertad, el mismo que se escoge en la primera columna, y en la columna se elige el nivel de significancia de 0,5 de error, dando un valor de 3,84

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152

Figura 29. Distribución Chi Cuadrado

i. Determinación de la zona de aceptación y rechazo

En el siguiente grafico se visualiza el chi- cuadrado es 4,21, este valor al ser mayor al establecido en la tabla de distribución, se encuentra en la zona de rechazo y por ende se rechaza la hipótesis nula con el 5% de significancia.

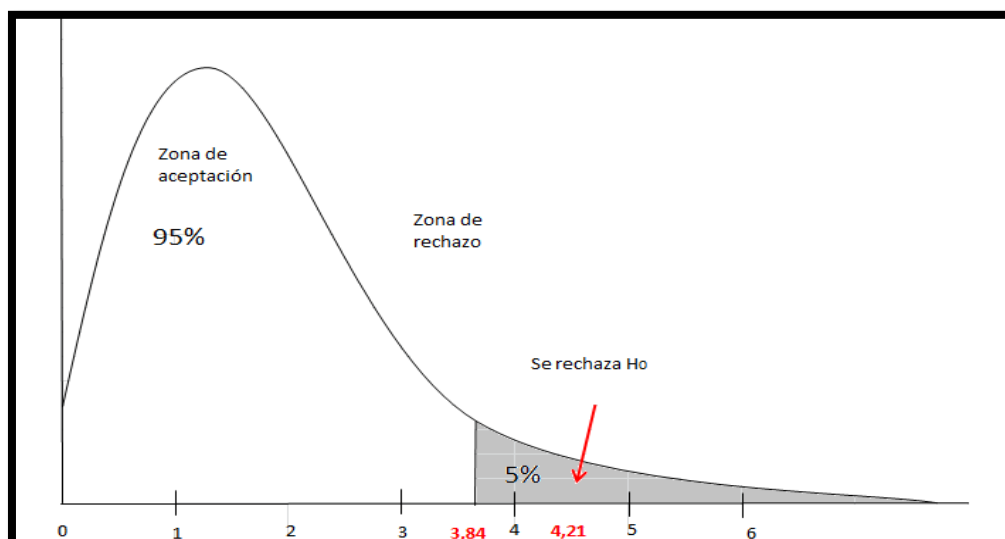


Figura 30 Chi-Cuadrado

j. Decisión- Conclusión.

Se eligió un nivel de significancia (α) del 5% (0,05), con 1 grados de libertad se consigue el valor crítico de la tabla de Distribución Chi-Cuadrado igual a 3,8415 siendo esta menor al valor crítico calculado de 4,211, por tanto es un valor superior al valor crítico de la tabla, consecuentemente se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 , de esta manera se concluye: La aplicación de un modelo de simulación financiera incide en el desempeño económico de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi.

CAPITULO V

5. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Antecedentes

Las Cajas Solidarias son entidades que realizan sus actividades exclusivamente en recintos, comunidades, barrios o localidades rurales, los socios viven dentro de una misma zona geográfica y generalmente son las familias quienes crean este sistema financiero colaborativo, realizando aportes para la colocación de créditos.

Esta investigación se enfoca al sector para brindar asistencia técnica a través del análisis del desempeño económico de las instituciones que se encuentran reguladas por la SEPS, sin embargo, las cuales en un 95% no han utilizado un modelo de simulación financiera para analizar sus estados financieros y de resultados.

El modelo que se propone, facilitará a las Cajas Solidarias evaluar sus activos, pasivos y patrimonio, así como sus ingresos y gastos, permitiendo la formulación de estrategias adecuadas que mejoren la funcionalidad de estas instituciones.

Para diseñar la propuesta, se realizó una prueba piloto con la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Kullkita Mañachik, institución que facilitó información correspondiente a los Estados Financieros de los años 2016 – 2017. Se debe agregar que como resultado se consiguió analizar el desempeño económico de la institución, además sirvió de ayuda a la gerencia para la toma de medidas preventivas en cuanto a sus debilidades y aprovechamiento de sus fortalezas.

5.2. Datos informativos

a. Entidad ejecutora

El modelo de simulación financiera en basó en los estados de situación financiera y Estados de resultados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Kullkita Mañachik, que tiene más de 400 socios y un capital de \$ 100.000.

b. Ubicación

Kullkita Mañachik se encuentra ubicada en el noreste del centro de la ciudad de Latacunga; Calle Pujilí 262 y Toacazo

5.3. Objetivos de la Propuesta

a. Objetivo General

- Diseñar un Modelo de Simulación Financiera en Microsoft Excel dirigido a las Cajas Solidarias reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante los estados financieros se determinen razones financieras que evalúen su desempeño económico global.

b. Objetivo Específico

- Determinar el análisis financiero de los años 2016 y 2017 de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Kullkita Mañachik.
- Calcular los Indicadores Financieros, para obtener los resultados del proceso y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Crear un modelo de simulación financiera para el Segmento 5 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

5.4. Fundamentación teórica de la Propuesta

5.4.1. Plan de cuentas

Es un listado de cuentas contables que permiten registrar las actividades económicas que realiza una entidad, según Pérez y Gardey **Fuente especificada no válida.** se encuentra ordenada sistemáticamente mediante una codificación con números y decimales que facilita el reconocimiento de cada cuenta, por ejemplo: 1. Activo, 2. Pasivo, 3. Patrimonio, 4. Ingresos, y 5. Gastos. A demás el plan de cuentas se complementa con un manual de cuentas que detalla la referencia de cada una, además este instrumento brinda una estructura básica para las organizaciones en cuanto a su sistema contable.

5.4.2. Riesgo

Este término es utilizado para referirse al riesgo asociado a cualquier forma de financiación, a continuación se presenta una breve definición según BBVA **Fuente especificada no válida.:**

El riesgo significa incertidumbre sobre la evolución de un activo, e indica la posibilidad de que una inversión ofrezca un rendimiento distinto del esperado (tanto a favor como en contra del inversor, aunque lógicamente a éste sólo le preocupa el riesgo de registrar pérdidas) (párr.1)

Acorde con la definición anterior, el riesgo es la posibilidad de que ocurra cualquier evento que ocasione consecuencias financieras negativas. Es por esto que la aplicación

del modelo como herramienta de análisis permite determinar las alertas de riesgo crediticio, liquidez, operacional y eficiencia, permitiendo a la administración tomar medidas preventivas ante cualquier eventualidad.

5.4.3. Depreciación

Es la distribución sistemática del importe depreciable de un activo a lo largo de su vida útil, (NIC, 1998) se refiere que la depreciación de los activos fijos inicia cuando estén disponibles para su uso y culminará en la fecha más temprana, cuando el activo se clasifique como mantenido para la venta, por lo cual la depreciación no terminará cuando al activo no se lo utilice a menos que se lo deprecie por completo se toma en consideración todos los elementos de la cuenta Propiedad Planta y Equipo de manera individual, más aun cuando se presentan costos significativos en relación al costo total del elemento. Hay que mencionar, además que el cálculo se lo realiza aplicando un método de depreciación después de reducir su valor residual, mismo que podría aumentar hasta igualar o superar el importe en libros del activo.

5.4.4. Tabla de Amortización

En relación con la tabla de amortización Iden (2013) interpreta su definición de la siguiente manera:

La tabla de amortización lo podemos interpretar como un estado de cuenta de un crédito que contempla una sola disposición y el comportamiento de este durante su vigencia, es decir, se establecen en ella el monto del préstamo y las disminuciones de este conforme ocurren los pagos fijos u extemporáneos, los intereses generados sobre el saldo, el importe del pago periódico y el número de periodos que durará en liquidarse el adeudo (párr.1)

Dicho brevemente en esta tabla se detallan los valores de dinero que deben ser devueltos en un plazo establecido.

Para hacer referencia este concepto en la propuesta definiremos la tabla de amortización, como una herramienta que permite observar los tiempos de pago que un cliente tiene que afrontar al obtener un préstamo, es decir se visualiza un resumen de los montos, capital, interés, tasas de interés y el plazo establecido para pagar la deuda, además se clasifican en:

- **Amortización de cuota constante:**

Es la forma más común de amortización de préstamos, también se la conoce como el método francés según menciona Banse (2000): calcula siempre la misma cuota, distribuido para cada periodo, es decir, aunque la cuota siempre es la misma, los intereses se calculan sobre el valor pendiente a amortizar; así pues, la parte de su abono que va a los intereses va disminuyendo en proporción a la amortización del capital, ya que el capital pendiente de amortización será menor, por medio de este método durante los primeros periodos el abono va dirigido principalmente a los intereses, pero a medida que se van pagando cuotas, la parte de las mismas que corresponde a capital amortizado aumenta, lo cual permite una disminución progresiva de los intereses

Este método es el que se ha aplicado en la calculadora de amortización que se encuentra en el modelo de simulación financiera.

- **Amortización de cuota creciente**

También conocido como método americano según Banse (2000) afirma que: en este tipo de amortizaciones los primeros pagos son pequeños y como consecuencia los últimos pagos van aumentando, a su vez el monto a cancelar será más grande, lo cual beneficia a clientes que necesitan abonar cuotas bajas durante un periodo de tiempo determinado y posterior pueden realizar pagos más elevados.

- **Amortización de cuota decreciente**

Denominado método alemán, no se lo utiliza con frecuencia a pesar de cancelar menos intereses, dado que no es conveniente para las instituciones financieras, además con este método la cantidad amortizada de la deuda es para cada pago la misma (Banse,200, párr.8).

5.5. Diseño de la propuesta

- a. La propuesta consta de una lista de instrucciones para que cualquier entidad regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria pueda utilizarla.
- b. Además, se presenta un plan general de cuentas contables en el cual se puede ingresar las cuentas que manejan las cajas solidarias modificando los espacios en blanco.

- c. De esta manera se genera automáticamente el Estados de Situación Financiera, y Estado de Resultados.
- d. A su vez se muestra el análisis vertical y horizontal de cada uno de los estados de dos años consecutivos.
- e. Así mismo existe una hoja de cálculo en la cual se explica la finalidad de los indicadores financieros y de desempeño que van hacer calculados los cuales se han tomado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- f. En la siguiente hoja de cálculo se puede visualizar el resultado de los indicadores, mostrando el nivel de cumplimiento que tienen la caja solidaria en donde se analiza cada resultado, si este se encuentra en los parámetros establecidos es aceptable y al no encontrarse dentro de los requerimientos arroja un riesgo, se presenta su respectiva recomendación para que la empresa pueda cumplir la meta adecuada, estos resultados se pueden diferenciar mediante la semaforización.
- g. La misma matriz analiza el riesgo de cada indicador estableciendo su respectiva recomendación si los valores no se encuentran en los parámetros establecidos.
- h. A continuación, se podrá observar gráficos estadísticos de los resultados que arrojaron los valores de las cuentas contables de las cajas solidarias que evalúa su desempeño económico de forma global.
- i. Así mismo, se presenta una calculadora de amortización con el método francés que determina el pago mensual del crédito y se puede visualizar la tabla de amortización completa.
- j. Por último, se exhibe una calculadora de depreciación de los activos fijos de acuerdo a la naturaleza del bien y a la duración de su vida útil como se establece en la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno **Fuente especificada no válida.** Art. 28. Gatos generales deducibles en el cual se establecen los siguientes porcentajes:
 - Inmuebles (excepto terrenos), naves, aeronaves, barcasas y similares 5% anual.
 - Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles 10% anual.
 - Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil 20% anual.
 - Equipos de cómputo y software 33% anual.

5.6. Metodología para ejecutar la propuesta

La propuesta está dirigida al análisis financiero y desempeño económico de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Kullkita Mañachik, en la cual se miden el nivel de

solvencia, participación de cartera de crédito, la liquidez, la eficiencia, además del índice de morosidad, lo que permitirá observar el riesgo y establecer su respectiva recomendación.

A continuación, se presentan las etapas para la ejecución de la propuesta:

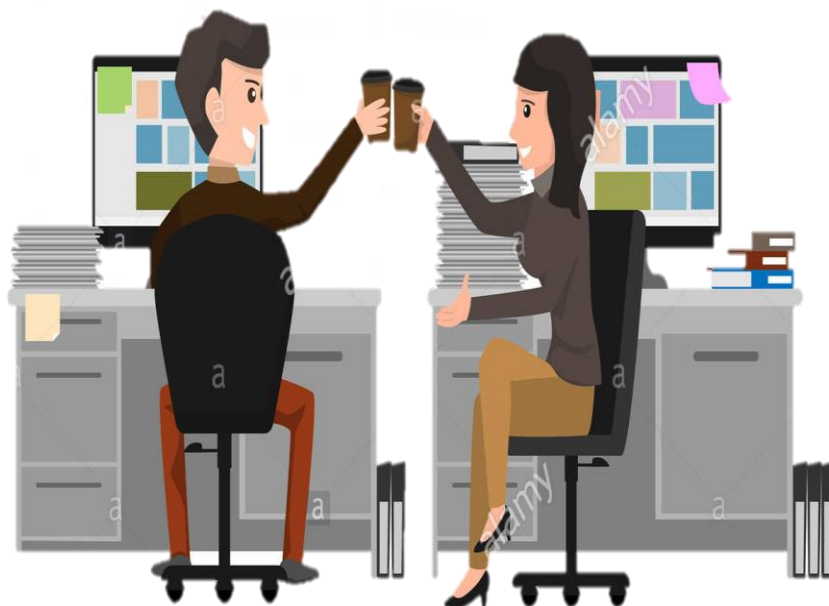
Tabla 45
Etapas de la propuesta

Etapas	Denominación	Actividades
Etapa I	Determinar el análisis financiero de los años 2016 y 2017 de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Kullkita Mañachik	<ul style="list-style-type: none"> -Cálculo del análisis vertical del Estado de Situación Financiera. -Obtener los valores absolutos y relativos para conocer las variaciones de cada una de las cuentas del Estado de Situación Financiera. -Cálculo del análisis vertical de Estado de Resultados. -Obtener los valores absolutos y relativos para conocer las variaciones de cada una de las cuentas del Estado de Resultados.
Etapa II	Calcular los Indicadores Financieros, para obtener los resultados del proceso y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> -Cálculo de indicadores de solvencia. -Obtención de la calidad de Activos -Conocer la Capacidad de respuesta que tiene la entidad para dar frente a sus requerimientos. -Determinar los indicadores de rentabilidad. -Conocer la estructura financiera eficaz conjuntamente con el índice de morosidad. -Conocer el nivel de riesgo en el cual se encuentra cada uno de los indicadores determinando su respectiva recomendación.
Etapa III	Creación del modelo de simulación financiera para el Segmento 5 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	<ul style="list-style-type: none"> -Diseño del modelo según los estados de situación financiera. -Establecer parámetros de semaforización para determinar el riesgo en cada uno de los indicadores -Observar los resultados mediante los gráficos para tomar una adecuada decisión y establecer estrategias futuras.
Anexo	Elaboración de herramientas para determinar la depreciación y tablas de amortización.	<ul style="list-style-type: none"> -Seleccionar el Activo a ser depreciado -Ingresar la fecha de adquisición del bien, el valor del activo y su valor residual. -Determinar la tabla de amortización en la otorgación de los créditos.

5.7. Modelo de simulación financiera

PROPUESTAS

DISEÑO DE UN MODELO DE SIMULACIÓN FINANCIERA



a. ETAPA I: Determinar el análisis financiero del año 2016 y 2017 de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Kullkita Mañachik.

Una vez realizado el análisis horizontal y vertical de los estados financieros de los años 2016-2017 se obtuvieron los siguientes resultados:

Activo:

- La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Kullkita Mañachik cuenta en Fondos Disponibles con el 1.42 % del total de activo, es decir no cuenta con efectivo suficiente para la otorgación de los créditos, asimismo las inversiones disminuyeron en un 13,26%. Dado que las cuentas reflejan el giro del negocio, es necesario que la administración aplique medidas eficientes para mejorar su actividad.
- El 51,08% del total del activo que corresponde a la cartera de créditos, refleja que la concesión de los créditos es una de las principales actividades que realiza al Caja, pero a diferencia del año 2016 esta concesión disminuyo y es recomendable que se analice las 5C de Crédito para la otorgación del mismo el cual permitirá analizar la capacidad, carácter, capital, colateral y establecer las condiciones de los prestamistas.
- El 11,54% del total del activo se encuentra cuentas por cobrar lo que refleja que la mayoría de las personas que adquirieron créditos cancelan sus cuotas de manera puntual.

Pasivo:

- La cuenta depósitos a la vista presenta un 57,39% del total de pasivos en el año 2017 referentes a los pagos que se debe realizar cuando el socio así lo desee, debido a que se tratan de fondos ajenos a la entidad, para lo cual la Caja debe tener suficientes recursos para solventar posibles salidas agresivas del Capital.
- Para el año 2017 el 65,72 % del total del pasivo corresponde a la cuenta obligaciones con el público, a diferencia del año anterior estas obligaciones incrementaron, es decir existió un incremento de depósitos a largo plazo.
- El 0,67% del total de pasivos corresponde a cuentas por pagar es decir existen valores pendientes de pago de intereses, comisiones, impuestos y multas.
- Cuentas por pagar también presenta un incremento del 44% por una cantidad de \$ 106,43 siendo un valor mínimo de deuda lo cual representa que mantiene sus pagos

a tiempo con sus clientes y presenta de manera puntual sus declaraciones para evitar el pago de multas.

Patrimonio

- Dentro del capital social se encuentran las aportaciones de los socios con el 16,09% del total de Patrimonio el cual disminuyo en referencia al año anterior, se originan del aporte inicial e incrementos de capital que están debidamente reglamentados por los estatutos de la Caja Solidaria.
- La cuenta reservas representa el 27,45 % del total del patrimonio, debido a la obligación de la Caja de mantener un porcentaje de los depósitos de los socios como reserva y así contar con liquidez frente a posibles salidas agresivas de dinero por parte de los socios.
- El 53,27% del total de Patrimonio se encuentra en la cuenta resultados acumulados, mismo porcentaje que podrá ser distribuido por la administración de la Caja Solidaria para aumento de capital, dividendos, ganancia, o seguir pendiente para cualquier asignación.

Ingresos

- Intereses de Cartera de Créditos tiene el 72,72% del total de ingresos el cual se genera como resultado de los intereses que se cobra por los diferentes créditos otorgados a los socios de la Caja Solidaria y es la razón de ser de la entidad, además que este dinero está destinado a solventar los diferentes gastos.
- La cuenta ingresos por servicios presenta el 14,02% del total de ingresos como resultado de las notificaciones tanto escritas como llamadas telefónicas que son cobradas al respectivo socio cuando ha caído en morosidad con la entidad

Gastos

- Entre los gastos operativos, el gasto en personal sobresale con el 39,14% en virtud de que se cancela sus haberes en el tiempo pertinente y con sus respectivos beneficios sociales a los cuales tiene derecho el trabajador. Para el año 2017 este es uno de los mayores gastos para la Caja Solidaria.
- La cuenta servicios varios representan el 21,44% dentro del grupo, en virtud al pago por movilización de personal, servicios básicos, correos, entre otros que son necesarios para el funcionamiento de sus operaciones.

- Para el año 2017 la cuenta depreciaciones tiene el 0,78 % dentro del grupo debido al desgaste de los bienes de la Caja Solidaria, lo que ocasiona la pérdida de su valor contable hasta llegar a su vida útil.

b. ETAPA II: Calcular los Indicadores Financieros, para obtener los resultados del proceso y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Hay que mencionar que la información proporcionada únicamente se la considera para un análisis con fines académicos, a continuación, se presenta un breve estudio del cálculo de los indicadores que no cumplen con la meta de acuerdo a los requerimientos de la SEPS.

- **Indicador de participación de cartera de crédito**

Para el año 2017 se presenta un 51% como participación de cartera de crédito, lo que representa que existe un exceso generando lo que se denomina fondos ociosos, los cuales representan un alto costo de oportunidad y financiación. Se recomienda tomar medidas para reducir el saldo de cartera improductiva.

- **Indicador del grado de absorción del margen financiero**

Con valores de los estados financieros de la Caja Solidaria para el año 2017 se obtuvo un 54 % que representa el grado de absorción del margen financiero lo cual significa que la entidad no genera los suficientes ingresos para que puedan cubrir sus gastos.

- **Indicadores que evalúan la estructura financiera eficaz**

Inversión financiera

La caja solidaria cuenta con el 13% de inversión financiera en el año 2017, la cual se encuentra lejos de la meta y por lo tanto los activos totales no cubren con las inversiones a largo plazo que se efectúan, por lo cual se recomienda que se cambie la estructura de inversiones financieras.

Depósitos de ahorro

Con el 5% como resultado del cálculo de este indicador para esta Caja Solidaria representa que la entidad cuenta con malas estrategias en la captación a la vista lo cual evidencia que no existen programas de mercadeo eficaces para que puedan alcanzar

independencia en las operaciones de intermediación financiera. También se recomienda reestructurar políticas de incentivos de ahorro a los socios.

Crédito externo

Para el año 2017 representa el 27% lo cual revela que no cumple con la meta, puesto que presenta niveles elevados de endeudamiento externo, lo que genera que se destinen los fondos del activo en la amortización de los créditos causando un gasto para la Caja Solidaria.

Aportación de socios

En la caja solidaria al ser analizada el activo no cubre en su totalidad a las aportaciones que realizan los socios, y esto genera que las Cajas no destinen estos recursos al capital institucional.

Mientras que para el resto de instituciones se maneja adecuadamente esta relación, en donde se refleja que los fondos se separan para cubrir cualquier eventualidad.

Capital Institucional

La entidad en el año 2017 se encuentra representada por el 65% de capital institucional, lo cual significa que no cumple con el mínimo establecido debido a que se tiende a financiar activos improductivos con el capital institucional, por la adquisición de muebles y equipo de oficina sin obtener una aportación directa lo que con lleva a la utilización de las aportaciones de los socios.

Morosidad de la cartera total

La Caja Solidaria en el año 2017 presenta el 23% de cartera improductiva del microcrédito con una tendencia decreciente, debido que cuentan con importes vencidos, se recomienda a la administración generar un proceso rápido de capitalización institucional e implementar mejoras al proceso de concesión, seguimiento y recuperación de crédito, además de ajustar las metodologías de cartera

- c. ETAPA III: Crear un modelo de simulación financiero para la utilización de las cajas solidarias pertenecientes al segmento 5 reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), que través de diferentes herramientas diseñadas en este modelo les permite analizar el desempeño económico.**

- **Introducción**

El modelo de simulación financiera es una herramienta para analizar el desempeño económico, dando la opción al área administrativa de insertar en el plan de cuentas todos los valores de las subcuentas conformadas por el: activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos, mismas que les proporcionara automáticamente la estructuración del estado financiero y el estado de resultados, con su respectivos análisis horizontal y vertical, el cual permite estudiar y observar los cambios ocurridos entre dos años diferentes, permitiendo explicar, calcular, analizar y graficar los indicadores financieros que analizan el desempeño económico de las cajas solidarias, además este modelo se basa a la última resolución de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria,

- **Descripción del modelo de simulación Financiera**

El modelo de simulación financiera se realizó a través del programa Microsoft Excel una aplicación de cálculo, con funciones matemáticas, financiera y contables, con un lenguaje de programación proporcionando resultados a través de gráficas además de la opción de la creación de diferentes hojas de cálculo.

Hoja 1: inicia con la bienvenida, la describiendo de caja solidaria y la finalidad del modelo de simulación financiera, a través de una página Web insertada las cual tiene conexión con el administrador de forma online que podrá ser modificada publicando actualizaciones de acuerdo a la SEPS.

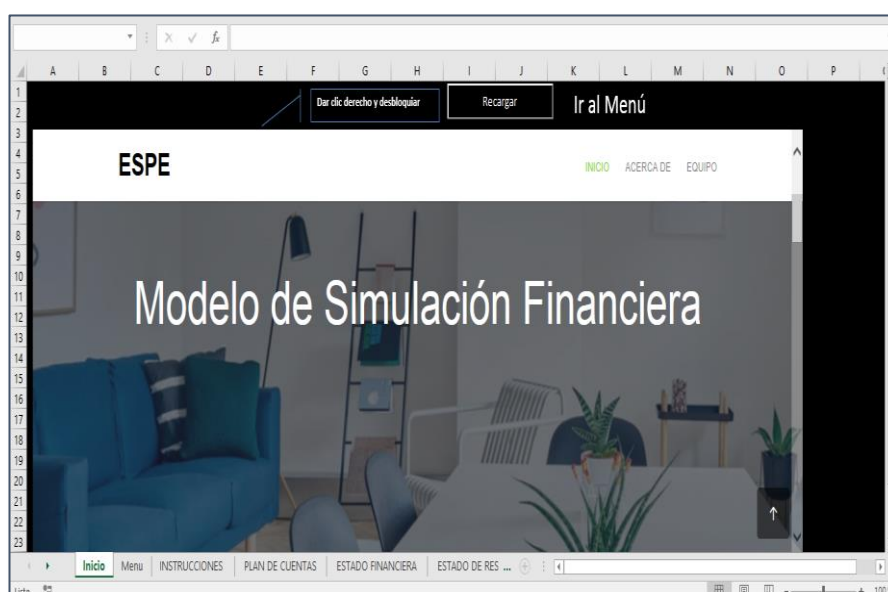


Figura 31. Bienvenida al Simulador del Monitoreo Financiero

Hoja 2: Se presenta un índice con cada una de los procesos de manera ordenada y agrupada de fácil entendimiento, además de que cada uno tiene hipervínculos, que al momento de elegir los llevara al ejercicio elaborado

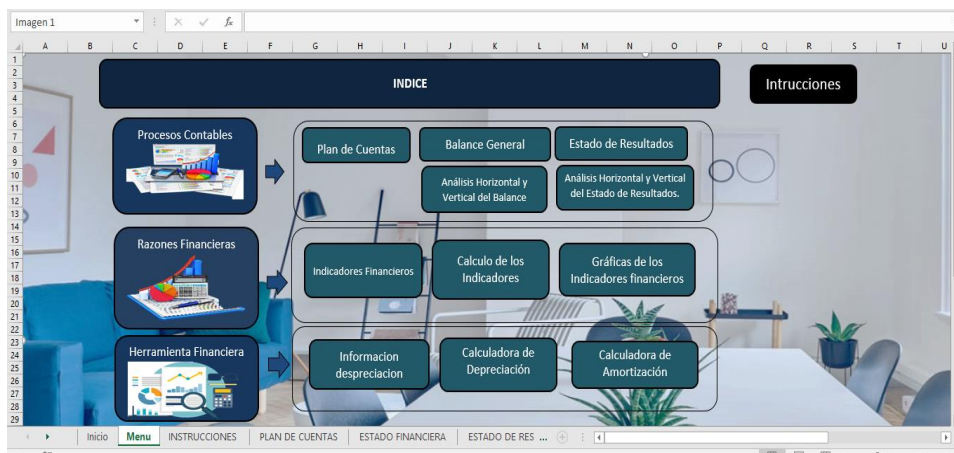


Figura 32. Índice del Modelo de Simulación Financiera

Hoja 3: Se describe de forma clara y concreta la instrucción a seguir para que el modelo les pueda arrojar resultados, además que aquí ingresa el nombre de la Caja Solidaria y los dos años de evaluación, los cuales automáticamente será enlazados con todo el modelo

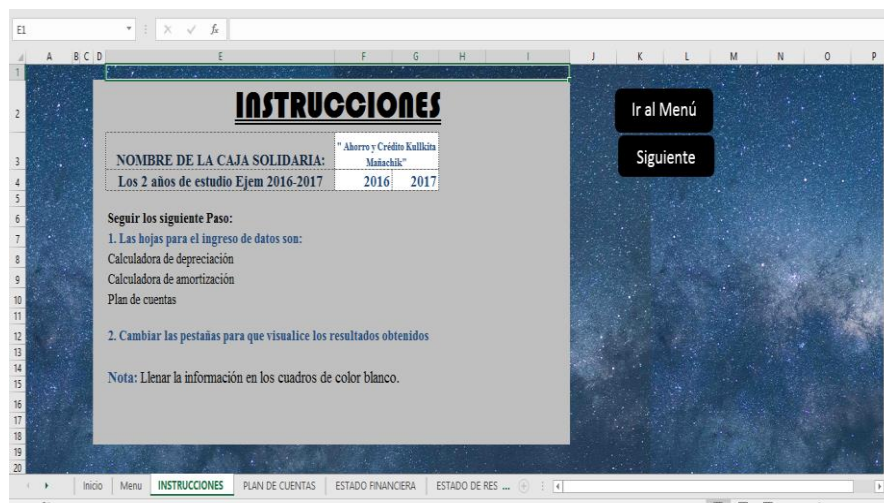


Figura 33. Instrucciones

Hoja 4: se encuentra 1063 cuentas, conformando los grupos de activo, pasivo, patrimonio, ingresos, gastos, cuentas contingentes y cuentas de orden estipuladas en el plan de cuentas de la Super de Economía Popular y Solidara bajo la resolución " seps-ifps-ien-2015- 61" 3 -julio - 2015 y reformas con resolución seps-ifps-ien-2015-035 30-nov-15, además cabe recalcar podrán ingresar los valores de las cuentas en las

celdas de color blanco y las cuentas principales y sub cuentas que suman los valores se encuentran las celdas bloqueadas.

CÓDIGO	Cuentas	2016	2017
11	FONDOS DISPONIBLES	1.296,11	1.788,10
1101	Caja	1.274,97	1.765,56
110105	Efectivo	1.274,97	1.765,56
110110	Caja chica		
1103	Bancos e otras instituciones financieras	21,14	22,54
110305	Banco Central del Ecuador		
110310	Bancos e instituciones financieras locales	21,14	22,54
110315	Bancos e instituciones financieras del		
110320	Instituciones del sector financiero popular		
1104	Efectos de cobro inmediato	0,00	0,00

Figura 34. Plan de Cuentas de la SEPS

Hoja 5: Se encuentra las cuentas que estructura el estado financiero generándose automáticamente las cuentas y resultados contables, además de los códigos de las cuentas correspondiente a la Hoja 4.

CÓDIGO	Cuentas	2016	2017
1	ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES	1296,11	1788,10
1101	Caja	1274,97	1765,56
1103	Bancos e otras instituciones financieras	21,14	22,54
1104	Efectos de cobro inmediato	0	0
1105	Remesas en tránsito	0	0
12	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	0	0
1201	Fondos interfinancieros vendidos	0	0
1202	Operaciones de reporto con instituciones financieras	0	0
1209	Provisión para operaciones interfinancieras y de reporto	0	0
13	INVERSIONES	15400	16734,56
1301	A valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector privado y secto	0	0
1302	A valor razonable con cambios en el estado de resultados del Estado o de entidades del sector pú	0	0
1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	0	0
1304	Disponibles para la venta del Estado o de entidades del sector público	0	0
1305	Mantenedas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y s	15400	16734,56
1306	Mantenedas hasta su vencimiento del Estado o de entidades del sector público	0	0
1307	De disponibilidad restringida	0	0
1309	Provisión para inversiones	0	0
14	CARTERA DE CREDITOS	80090,17	73990,83
1401	Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	200	300
1402	Cartera de créditos comercial no prioritario por vencer	79890,17	73690,83

Figura 35. Estado Financiero

Hoja 6: Se encuentra las cuentas que estructura el Estado de Resultado financiero o (estado de pérdidas y ganancias), generándose automáticamente las cuentas y resultados contables, además de los códigos de las cuentas correspondientes.

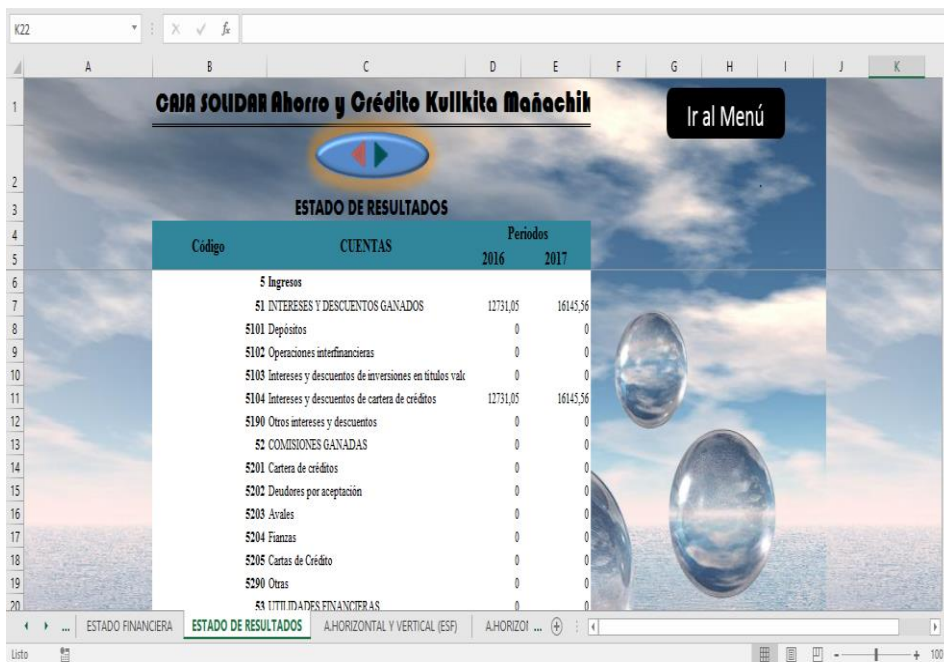


Figura 36. Estado de Resultados

Hoja 6: Desarrollo del análisis Horizontal y vertical del Estado Financiero.

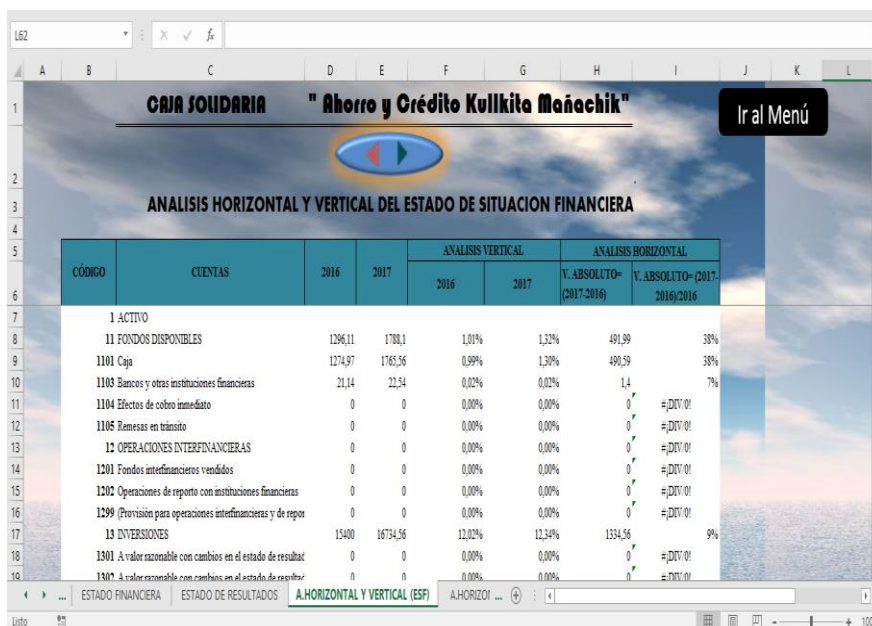


Figura 37. Análisis horizontal y vertical del Estado Financiero

Hoja 8: Desarrollo del análisis Horizontal y vertical del Estado de Resultado financiero o (estado de pérdidas y ganancias).

CÓDIGO	CUENTAS	2016	2017	ANÁLISIS VERTICAL		ANÁLISIS HORIZONTAL	
				2016	2017	V. ABSOLUTO= (2017-2016)	V. ABSOLUTO= (2017-2016)/2016
5 Ingresos							
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	12731,05	16145,56	84,45%	72,72%	3414,51	27%
5101	Depósitos	0	0	0,00%	0,00%	0	=DVT/0!
5102	Operaciones interfinancieras	0	0	0,00%	0,00%	0	=DVT/0!
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valor	0	0	0,00%	0,00%	0	=DVT/0!
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	12731,05	16145,56	84,45%	72,72%	3414,51	27%
5190	Otros intereses y descuentos	0	0	0,00%	0,00%	0	=DVT/0!
52	COMISIONES GANADAS	0	0	0,00%	0,00%	0	=DVT/0!
5201	Cartera de créditos	0	0	0,00%	0,00%	0	=DVT/0!
5202	Deudores por aceptación	0	0	0,00%	0,00%	0	=DVT/0!
5203	Avales	0	0	0,00%	0,00%	0	=DVT/0!
5204	Financas	0	0	0,00%	0,00%	0	=DVT/0!
5205	Cartera de Crédito	0	0	0,00%	0,00%	0	=DVT/0!

Figura 38. Análisis horizontal y vertical del Estado de Resultados

Hoja 9: se encuentran la definición, fórmula y la meta que deben cumplir los indicadores financieros.

GRUPO	INDICADOR	DEFINICIÓN	FÓRMULA	META
SOLVENCIA	SOLVENCIA	Mide la suficiencia patrimonial de una entidad para resarcir las obligaciones actuales y futuras, cubrir las pérdidas no provisionadas y proporcionar de las acciones de riesgo.	$\frac{\text{FONDOS DISPONIBLES}}{\text{TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO}}$	>20%
	PARTICIPACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO	Representa la participación de la cartera total con respecto a los activos.	$\frac{\text{CARTERA BSBFA}}{\text{ACTIVOS}}$	>80%
LIQUIDEZ	INDICADOR DE LIQUIDEZ	Capacidad de resarcir de la entidad frente a las requerimientos de efectivo de sus depositantes.	$\frac{\text{FONDOS DISPONIBLES} + \text{RESERVAS DEFERIDAS A LA VISTA} + \text{DEPÓSITOS A PLAZO}}{\text{TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO}}$	>25%
	GRADO DE ABSORCIÓN DEL MARGEN FINANCIERO	Capacidad que tiene la entidad para cubrir sus gastos operativos con los ingresos producidos de la intermedios financieros.	$\frac{\text{GASTOS OPERATIVOS}}{\text{MARGEN FINANCIERO NETO}}$	<7%
RENTABILIDAD	ROA	Mide la rentabilidad que producen los activos para generar ingresos suficientes que permitan fortalecer el patrimonio.	$\frac{\text{INGRESOS} - \text{GASTOS}}{\text{ACTIVO TOTAL PROMEDIO}}$	>1,5%
	EFICIENCIA INSTITUCIONAL EN COLOCACIÓN	Mide el porcentaje de cuota que requiere una entidad para administrar el actualizac de cartera.	$\frac{\text{GASTOS DE OPERACION}}{\text{CARTERA DE CRÉDITOS} + \text{PREVISIONES SOBRE}} \times 100$	<5%
RIESGO	RIESGO	Mide el porcentaje del activo total invertido en inversión a corto...	$\frac{\text{Total de inversiones líquidas}}{\text{ACTIVO TOTAL PROMEDIO}}$	<20%

Figura 39. Definición de los Indicadores Financieros

Hoja 10: La aplicación de grupo de indicadores financieros de los dos años estudiados 2016-2017, se analiza la tendencia con semaforización: rojo (empeora), verde (mejora) y celeste (se mantiene), además que analiza el riesgo de cada indicador siendo bajo o alto, generando una recomendación a cada uno.

Caja Solidaria " Ahorro y Crédito Kullkita Mochaik "								
INDICADORES FINANCIEROS AL 2017-18								
GRUPO	INDICADOR	PERIODO		Formula tendencia	TENDENCIA	META	ALERTA DE RIESGO último año	RECOMENDACIÓN
		2016	2017					
SOLVENCIA	SOLVENCIA	22%	41%	19,55%	MEJORA	20,00%	BAJO	Riesgo Normal
CALIDAD DE ACTIVOS	PARTICIPACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO	9%	9%	-0,2%	EMPEORA	8,00%	ALTO	Definir estrategias para mejorar la calidad del activo, reduciendo los activos improductivos y asegurar la generación de resultados positivos.
LIQUIDEZ	INDICADOR DE LIQUIDEZ	9%	9%	3,7%	MEJORA	25,00%	BAJO	Riesgo Normal
RENTABILIDAD	GRADO DE ABSORCIÓN DEL MARGEN FINANCIERO	67%	64%	-3,3%	EMPEORA	77,00%	BAJO	Riesgo Normal
	ROA	1%	1%	3,8%	MEJORA	1,6%	BAJO	Riesgo Normal
	EFICIENCIA INSTITUCIONAL EN COLOCACIÓN	17%	21%	3,67%	MEJORA	6,0%	ALTO	Analizar la estructura de ingresos y gastos, optimizando procesos
ESTRUCTURA FINANCIERA EFICAZ	INVERSION LIQUIDA	12%	12%	0,2%	MEJORA	10%	BAJO	Riesgo Normal
	INVERSION FINANCIERA	12%	12%	0,2%	EMPEORA	2%	ALTO	Riesgo Normal
	INVERSION NO FINANCIERA	0%	0%	0,0%	SE MANTIENE	0%	BAJO	Definir estrategias para mejorar la calidad del activo, reduciendo los activos improductivos y asegurar la generación de resultados positivos.
	DEPOSITOS DE AHORRO	4%	5%	0,92%	EMPEORA	7,0%	ALTO	Se recomienda no generar movimientos en la cuenta
	CRÉDITO ETÉRNO	28%	27%	-0,9%	EMPEORA	5%	ALTO	Se recomienda reestructura políticas de incentivos al ahorro de los socios
	APORTACIÓN DE SOCIOS	22%	27%	4,9%	EMPEORA	2%	ALTO	Presenta un nivel de endeudamiento externo, haciendo que se destinen los fondos del activo en la amortización de los créditos causando un gasto a la Caja
INDICE DE MOROSIDAD	MOROSIDA DE LA CARTERA TOTAL	22%	23%	0,90%	EMPEORA	5,00%	ALTO	Se recomienda generar un proceso rápido de capitalización institucional
	* COMERCIAL	0%	0%	0,0%	SE MANTIENE	4,00%	BAJO	Riesgo Normal
	* CONSUMO	0%	0%	0,0%	SE MANTIENE	5,00%	BAJO	Riesgo Normal
	* INMOBILIARIO	0%	0%	0,0%	SE MANTIENE	3,00%	BAJO	Riesgo Normal
	* MICROCREDITO	20%	20%	-0,9%	EMPEORA	6,00%	ALTO	implementar mejoras al proceso de concesión, seguimiento y recuperación de crédito , a demás de ajustar las metodologías cartera

Figura 40. Indicadores Financieros

Hoja 11: se representan los resultados indicadores que analizan el desempeño de las Cajas Solidarias del año 2016-2017, a través de Graficas

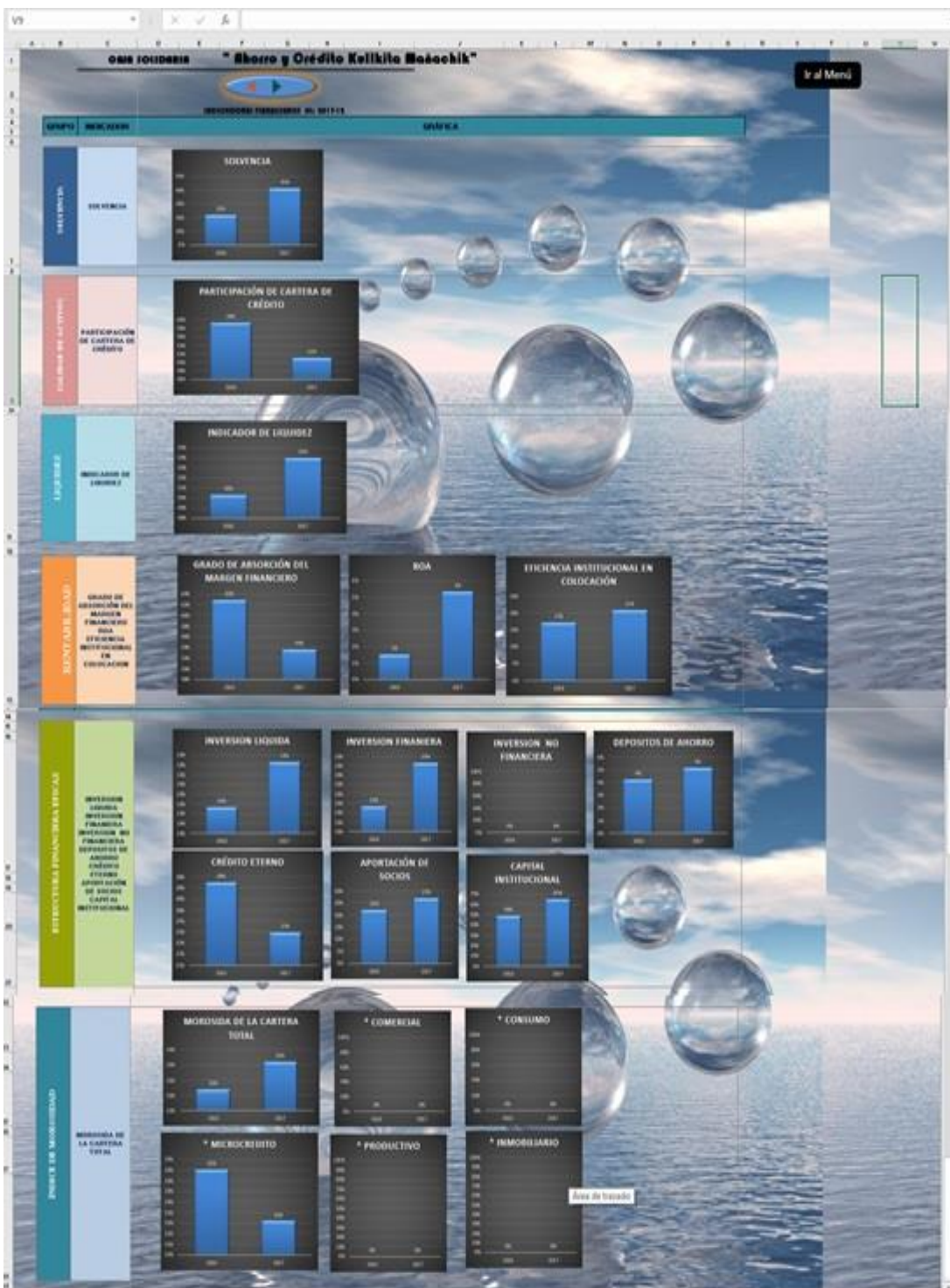


Figura 41. Graficas de los indicadores financieros

Hoja 12: se presenta un listado de activos depreciables según Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno **Fuente especificada no válida**. Art. 28. Gatos generales deducibles.

CAJA SOLIDARIA " Ahorro y Crédito Kullkita Mañachik "

Tabla de Depreciación según Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (2007) Art. 28. Gatos generales deducibles

Item	BIENES	%
1	Inmuebles (excepto terrenos), naves, aeronaves, barcasas y	5%
2	Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles	10%
3	Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil	20%
4	Equipos de cómputo y	33%

Figura 42. Datos activos depreciables

Hoja 13: se encuentra una calculadora de depreciación de los activos fijos de acuerdo a la naturaleza del bien y a la duración de su vida útil

CAJA SOLIDARIA " Ahorro y Crédito Kullkita Mañachik "

INFORMACION:
Esta calculadora de depreciación es del método de línea de los activos fijos de acuerdo a la naturaleza del bien y a la duración de su vida útil como se establece en la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (2007) Art. 28, que determina el pago mensual a través la tabla de depreciación completa.

Bien a Depreciar (item): 2
 Descripción: maquinarias, equipos y
 Fecha de Adquisición: Ingrese Una Fecha
 Inicio de la depreciación: 01.01.1900

Valor del Activo:
 Valor de Desecho:
 Valor Residual:

Depreciación: 10,00% ANUAL
 Vida Útil: 10 AÑOS

Depreciación Anual (costo - valor de desecho) / años de vida útil

CUADRO DE DEPRECIACION POR AÑOS

PERIODO	DEPRECIACION BLE	TASA %	DEPRECIACION PERIODO ACUMULADA	ALOR EN LIBRO
0	-	0,00%		
1	-	10,00%		
2	-	10,00%		
3	-	10,00%		
4	-	10,00%		
5	-	10,00%		
6	-	10,00%		
7	-	10,00%		
8	-	10,00%		

*Recuerde que las celdas pintadas de amarilla y gris solo sirven de modificación

Figura 43. Calculadora de depreciación

Hoja 14: el cálculo de la amortización con el método francés que determina el pago mensual del crédito y se puede visualizar la tabla de amortización completa.

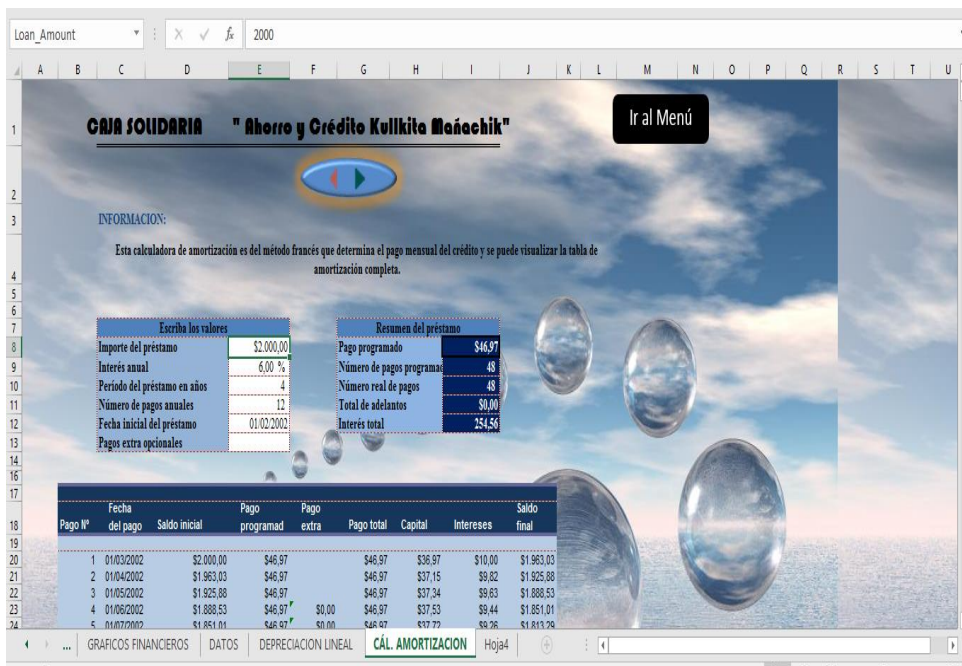


Figura 44. Calculadora de Amortización

CONCLUSIONES

Tomando en consideración la investigación realizada a todas las Cajas Solidarias pertenecientes al segmento 5 de la Provincia de Cotopaxi, reguladas por la SEPS, se concluye que el modelo de simulación financiera, permite conocer el desempeño económico. Además, se logró establecer las siguientes conclusiones:

- Para concluir, al ser la concesión del crédito el eje fundamental para que las Cajas Solidarias realicen sus actividades económicas, se determinó que el 30% de estas entidades califican el desempeño con relación a la tasa de interés y la concesión de un préstamo como normal, es decir los porcentajes de interés utilizados se encuentran dentro de los parámetros legales establecidos por la SEPS, además en cada organización estos fueron aprobados en asamblea y constan en sus estatutos. Por otra parte, el 10% de las cajas califican su desempeño como sobresaliente, puesto que los socios están conformes con los porcentajes establecidos, porque todo el dinero generado representa el patrimonio de las Cajas.
- Como resultado de la investigación, el 100% de las cajas solidarias de la provincia de Cotopaxi siempre presentan sus estados financieros a los organismos reguladores de control, de estas instituciones el 35% indican que a veces aplican indicadores financieros, ocasionando que no puedan analizar sus debilidades y tomar medidas preventivas para aplicar estrategias que mejoren su buen funcionamiento.
- La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Kullkita Mañachik no cuenta con herramientas de control de los procesos administrativos, financieros y contables, lo que genera una insuficiente capacidad para resolver problemas de forma inmediata, requieren del apoyo externo para solventar cualquier necesidad que se produzca en la institución.
- El método Delphi en esta investigación permitió recabar información relevante analizada de forma cualitativa, dando como resultado general del desempeño de las variables agrupadas en 4 dimensiones; en la primera dimensión los resultados financieros del activo frente a las inversiones, créditos externos y la utilización de los aportes de los asociados se obtuvo una calificación de sobresaliente; la segunda dimensión de eficiencia operativa de igual forma se calificó como sobresaliente, ya que todas las actividades de productividad desempeñada cumplieron con la

finalidad de mejorar el servicio financiero y la eficiencia de costes; la tercera dimensión con respecto a la satisfacción de los stakeholders es calificada como normal, ya que se encuentran satisfechos por los servicios obtenidos; y por último la dimensión de la capacidad de competir la califican como sobresaliente, ya que cumplen con eficiencia las diferentes variables que generan una fortaleza competitiva.

- 32% de los factores que integran la dimensión capacidad de competir, califican como muy malo, la no aplicación de los indicadores financieros y la no utilización de un modelo de simulación financiera ocasiona el desconocimiento del desempeño global de las cajas solidarias, siendo una desventaja frente a la competencia.
- El modelo de simulación financiera es una herramienta con el propósito de analizar el desempeño económico, permitiendo insertar en el plan de cuentas los valores de las subcuentas del activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos, proporcionando automáticamente el estado financiero y el estado de resultados, con sus respectivos análisis horizontal y vertical, permitiendo estudiar y observar los cambios ocurridos entre dos años consecutivos. Otras de las ventajas que presenta es: explicar, calcular, analizar y graficar los indicadores financieros basados en la última resolución de la SEPS.
- El modelo de simulación financiero analiza a través de los indicadores financieros la tendencia de los dos últimos años si existe una mejora, se mantiene o empeora, de la misma manera se calcula el riesgo, generado automáticamente recomendaciones con el propósito de que los indicadores que hayan empeorado puedan mejora y la misma vez reduzcan su riesgo.

RECOMENDACIONES

- El estado debe establecer políticas de control y recursos económicos para las Cajas Solidarias, puesto que en su mayoría realizan sus actividades en sectores rurales y permiten el acceso de créditos a personas que no están en la capacidad de obtener uno en la banca privada, por no cumplir todos los requerimientos, por lo cual permitirá que las Cajas puedan financiar a sus socios y clientes con tasas de interés más bajas, contribuyendo de esta manera al desarrollo y crecimiento de sectores vulnerables.
- Se recomienda a las Cajas Solidarias que realicen por lo menos una vez al año una evaluación financiera mediante el análisis vertical, horizontal, aplicando indicadores de liquidez, solvencia, rentabilidad, estructura financiera eficaz o los indicadores que se requieran en base a la información contable reflejada en los estados, para conocer la situación económica, financiera y de acuerdo a sus resultados, puedan realizar correctivos necesarios y eficientes.
- La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Kullkita Mañachik” debe implementar y hacer efectiva la propuesta de aplicación del Modelo de Simulación Financiera, para fortalecer la estructura financiera, mediante la toma de decisiones, así mismo contribuir al desarrollo y mejoramiento de los procesos efectuados por la organización, generando resultados eficientes y eficaces para el adecuado proceso adecuado de las operaciones.
- Se recomienda a todas las cajas solidarias, para lograr un desempeño sobresaliente en la dimensión de Stakeholders mejorar las contribuciones socioeconómicas, creando proyectos sociales de factibilidad, con el propósito de que los socios emprendan con ideas innovadoras, activando la economía de cada uno de sus hogares, además de incentivar el desarrollo económico del sector al que pertenecen,
- Mejorar la dimensión Capacidad de Competir, aplicando varios procedimientos como; reducir la tasa de interés al conceder un crédito, crear diferentes servicios financieros y la aplicación rápida la de un modelo de simulación financiera que les permita analizar su desempeño económico, siendo una herramienta útil para una ventaja competitiva.
- La aplicabilidad del modelo de simulación financiera en las Cajas Solidarias reguladas por la SEPS, permitirá a la gerencia de cada entidad obtener resultados

de la evaluación financiera, generados por el cálculo de indicadores económicos y de desempeño, mismos que son reflejando a través de gráficos

- Aplicar las recomendaciones que genera el modelo de simulación financiera sobre los indicadores que se encuentra con un riesgo alto, ya que no cumple con la meta, además estas recomendaciones tienen el propósito de mejorar las actividades que con lleve a las Cajas Solidarias tener un desempeño económico sobresaliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril, E. (3 de Febrero de 2015). *Universidad Politécnica Salesiana*. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de Análisis financiero de las Cooperativas de ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 3 zonal 6 bajo el sistema de monitoreo perlas para el período 2010-2013: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7880/1/UPS-CT004724.pdf>
- Alomaliza Peñafiel, V. V., & Reinoso Albán, R. L. (2017). *Desarrollo de las cajas solidarias y su impacto en el desarrollo económico de la provincia de Cotopaxi en el año 2015*. Latacunga. Recuperado el 29 de Diciembre de 2017, de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/14608/1/T-ESPEL-CAI-0592.pdf>
- Alvarado, T. E. (Julio de 30 de 2001). *Metodología para la elaborar un plan estratégico y rediseño organizacional de una unidad de producción*. Recuperado el 13 de Abril de 2018, de Revista Mexicana de Agronegocios: <http://www.uvg.edu.gt/DQF/Elementos-plan-estrategico/Metodolog%C3%ADa-para-elaborar-un-plan.pdf>
- Anchatuña Singaicho, M. P., & Heredia Paillacho, S. M. (2016). *Diagnóstico y evaluación financiera de las cajas solidarias en la zona centro del país y su impacto económico social dentro de la matriz productiva, en el periodo 2013-2015*. Latacunga. Recuperado el 18 de Enero de 2018, de repositorio.espe.edu.ec/handle/.../browse?type...Anchatu%C3%91a+Singaicho%2C
- Anónimo. (16 de Abril de 2016). *Economía Simple*. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de Tipos de préstamos Bancarios: <https://www.economiasimple.net/tipos-de-prestamos-bancarios.html>
- Arango, A. (2013). *Scribd*. Recuperado el 23 de Marzo de 2018, de <https://es.scribd.com/document/135921737/Teorias-Sobre-La-Solidaridad>
- Argandoña, A. (2009). *la dimensión ética de las microfinanzas*. Madrid: IESE. Recuperado el 23 de Marzo de 2018
- Asmundson, I. (3 de Marzo de 2011). *Vuelta a lo esencial*. Recuperado el 24 de Julio de 2018, de Cómo los consumidores y las empresas adquieren bienes: <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/pdf/basics.pdf>
- Asobancaria. (21 de Agosto de 2015). *Programa de educación financiera de los bancos en Colombia*. Recuperado el 24 de Julio de 2018, de ¿Qué es el ahorro?: <http://www.asobancaria.com/sabermassermas/que-es-el-ahorro/>
- Baena Toro, D. (2014). Análisis financiero enfoque y proyecciones. En D. B. Toro, *Análisis financiero enfoque y proyecciones* (pág. 123). ECOE Ediciones. Recuperado el 25 de Marzo de 2018, de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/09/Analisis-financiero.-Enfoque-y-proyecciones.pdf>
- Banca Privada. (19 de Marzo de 2014). *Observatorio del Inversor*. Recuperado el 31 de Julio de 2018, de ¿Qué es e ratio de cobertura?: <http://www.andbank.es/observatoriodelinversor/que-es-el-ratio-de-cobertura/>

- BancaFacil*. (Enero de 2018). Recuperado el 23 de Marzo de 2018, de BancaFacil:
<http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=150000000000026&idCategoria=4>
- Banco Central del Uruguay. (8 de Octubre de 2011). *Portal Usuario Financiero*. Recuperado el 22 de Julio de 2018, de ¿Qué es una tasa de interés ?:
http://www.bcu.gub.uy/Usuario-Financiero/Paginas/Tasas_Interes_Que_es.aspx
- Banco de España. (5 de Octubre de 2010). *Prestamos personales*. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de Plan de educación financiera:
<http://www.finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/productosbancariosfinanciacion/prestamospersonales.html>
- Banse, K. (25 de Mayo de 2000). *¿Qué es amortización?* Recuperado el 04 de Agosto de 2018, de Tu asesor financiero personal:
https://www.finanzaspracticadas.com.co/finanzaspersonales/entienda/que_es/8.php
- Barrionuevo, C. (2014). *Red Repositorios de Acceso Abierto del Ecuador*. Recuperado el 27 de Marzo de 2018, de Propuesta para la creación de una caja solidaria de ahorro y crédito "Nuevo Rumbo" en el Recinto Ganaderos Orenses, Parroquia los Bancos, Cantón Los Bancos, Provincia de Pichincha:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2626/1/T-UCE-0005-434.pdf>
- Bautista Caicedo , M. E., & Guanoluisa Lema , D. A. (2013). *Análisis del Impacto Socio Económico de la Caja Solidaria Unión y Progreso administrada por la mujeres indígenas de la Parroquia Chugchilan, Cantón Sigchos, Provincia de Cotopaxi periodo 2010 – 21011*. Recuperado el 15 de Marzo de 2018, de
http://base.socioeco.org/docs/_bitstream_27000_1754_1_t-utc-1627.pdf
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: Shalom. Recuperado el 18 de Marzo de 2018
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. tercera). Colombia: Pearson Educación. Recuperado el 16 de Marzo de 2018, de
<http://Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20edici%C3%B3n%20Bernal.pdf>
- Camisón Zornoza, C., & Cruz Ross, S. (2007). La medición del desempeño organizativo desde una perspectiva estratégica: creación de un instrumento de medida. *Revista Europea de Dirección y economía de la empresa*, 17, 87. Recuperado el 04 de Abril de 2018
- Castillo, R. (2 de Abril de 2009). *Contribuciones a las ciencias sociales*. Recuperado el 31 de Julio de 2018, de La hipótesis en investigación:
<http://www.eumed.net/rev/cccss/04/rcb2.pdf>
- Chávez, R. (2015). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Machala: Universidad Técnica de Machala. Recuperado el 01 de Abril de 2018
- Clarís, P. (5 de Diciembre de 2017). *10 Técnicas de análisis de datos para estadísticas*. Recuperado el 31 de Julio de 2018, de El valor de la gestión de datos:
<https://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/10-tecnicas-de-analisis-de-datos-para-estadisticas-de-big-data>

- Coba Molina, E., & Díaz, C. J. (3 de Junio de 2014). El crédito de desarrollo humano asociativo en la economía social y solidaria de la provincia de Tungurahua-Ecuador. *Revista de Análisis Estadístico*, 35. Recuperado el 2 de Abril de 2018, de file:///C:/Users/labbib.UFAESPE/Downloads/Dialnet-ElCreditoDeDesarrolloHumanoAsociativoEnLaEconomiaS-5004590%20(1).pdf
- CODESPA. (23 de Octubre de 2015). Recuperado el 22 de Julio de 2018, de Nuestra Misión: <https://www.codespa.org/conocenos/datos-economicos/>
- CODESPA. (10 de Abril de 2015). *Fundación CODESPA*. Recuperado el 22 de Julio de 2018, de Observatorio empresarial contra la pobreza : <https://www.codespa.org/empresas/observatorio-empresarial-contr-la-pobreza/>
- Cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de Ambato. (31 de Octubre de 2014). CCCA. Recuperado el Julio de 31 de 2018, de Indicadores de desempeño: <https://www.ccca.fin.ec/index.php/informacion-de-personal/75-indicadores-de-desempeno>
- Coraggio, J. L. (Junio de 2014). La presencia de la economía social y solidaria y su institucionalización en América Latina. *Econstor*, 19. Recuperado el 05 de Abril de 2018, de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/148805/1/862974798.pdf>
- Cunalata, E. M., & Lema Panchi, A. L. (2017). “Análisis de la gestión de control interno y diseño de un buen gobierno corporativo como factores clave en el desarrollo financiero de las cajas solidarias de la provincia de Chimborazo”. Latacunga. Recuperado el 11 de Abril de 2018
- Customer Alliance. (2 de Mayo de 2016). *La satisfacción del cliente*. Recuperado el 29 de Julio de 2018, de <https://www.customer-alliance.com/es/articulos/la-satisfaccion-del-cliente/>
- De Melo Lisboa, A. (2000). *socioeco.org*. Recuperado el 21 de Enero de 2018, de socioeco.org: <http://tacuru.ourproject.org/documentos/desafios.pdf>
- Delgado Castillo, H. (2013). *Administración Estratégica un Enfoque Metodológico*. México, D.F. Recuperado el 06 de Abril de 2018
- EDEN . (04 de Mayo de 2017). *The water y Coffee Company*. Recuperado el 22 de Abril de 2018, de Inversiones financieras a corto plazo: definición y ejemplos: <https://www.aguaeden.es/blog/inversiones-financieras-corto-plazo-definicion-y-ejemplos>
- EmprendePyme. (12 de Febrero de 2016). *Emprende Pyme*. Recuperado el 29 de Julio de 2018, de Costes financieros: <https://www.emprendepyme.net/costes-financieros.html>
- EmprendePyme. (2 de Agosto de 2016). *Políticas empresariales*. Recuperado el 26 de Abril de 2018, de Importancia de la política Organizacional: <https://www.emprendepyme.net/politicas-empresariales>
- Escalante, J. (9 de Marzo de 2005). *Márgenes de intermediación financiera*. Recuperado el 31 de Julio de 2018, de El Sector Bancario Costarricense:

<https://www.gestiopolis.com/margenes-intermediacion-financiera-sector-bancario-costarricense/>

- Escribano, G. (2010). *Teorías del Desarrollo Económico*. Recuperado el 28 de Marzo de 2018, de Universidad Nacional de Educación a Distancia: http://sistemaucem.edu.mx/bibliotecavirtual/oferta/licenciaturas/derecho/LDE318/teorias_del_desarrollo_economico.pdf
- Espinosa, R. (22 de Enero de 2014). *Eficiencia financiera*. Recuperado el 31 de Julio de 2018, de El conocimiento del negocio: <https://www.pwc.com/mx/es/deals/archivo/slides-individuales-web-adquisiciones/2014-01-22-eficiencia-financiera.pdf>
- Finanzas Populares y Solidarias. (10 de Mayo de 2011). *UCABAMPE*. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de Carta compromiso entre la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias y la Unión de cajas Solidarias y bancos comunales: <http://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/Carta-compromiso-CONAFIPS-UCABANPE.pdf>
- Galarza, H. (2 de Julio de 2011). *El análisis financiero a largo plazo*. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de Análisis de la Información Contable: http://educativa.catedu.es/44700165/aula/archivos/repositorio/2750/2792/html/342_el_analisis_financiero_a_largo_plazo.html
- GCF. (10 de Enero de 2016). *¿Qué es una Startup?* Recuperado el 22 de Julio de 2018, de Emprendimiento: https://www.gcfaprendelibre.org/vida_diaria/curso/emprendimiento/inicio_de_un_negocio/4.do
- Gómez, G. (10 de Diciembre de 2014). *Los estados financieros básicos*. Recuperado el 03 de Enero de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/estados-financieros-basicos/>
- Gonzales, R. (4 de Diciembre de 2013). *¿Para qué sirven los indicadores de desempeño?* *Twenergy*. Recuperado el 27 de Marzo de 2018, de <http://twenergy.com/a/para-que-sirven-los-indicadores-de-desempeno-1032>
- Group Holdings. (12 de Abril de 2013). *Tendencia*. Recuperado el 3 de Agosto de 2018, de IGEspaña: <https://www.ig.com/es/glosario-trading/definicion-de-tendencia>
- Guidhcaso Jaya, J. F., & Jácome Salazar, C. X. (2017). *“Desarrollo de las cajas solidarias y su impacto en el desarrollo económico de la provincia de Chimborazo en el año 2015”*. Latacunga. Recuperado el 02 de Abril de 2018
- Guzmán, P., & Olave, S. (2 de Febrero de 2004). *Análisis de la motivación, incentivos y desempeño en dos empresas Chilenas*. Recuperado el 29 de Julio de 2018, de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/guzmanl_p/sources/guzmanl_p.pdf
- Hernández, M. A. (Diciembre de 2013). *Procedimientos y técnicas*. Recuperado el 7 de Febrero de 2018, de Estudio de Encuestas: https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. Recuperado el 03 de Abril de 2018
- Herrera, T. F., Granadillo, E. d., & Vergara, J. C. (26 de Diciembre de 2012). *Scielo*. Recuperado el 20 de Marzo de 2018, de Revista Chilena de ingeniería : https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052012000300006&script=sci_arttext&tlng=en
- Huamán, D. (23 de Mayo de 2011). *Fuentes de Información*. Recuperado el 25 de Abril de 2018, de http://bvspers.paho.org/videosdigitales/matedu/cam2011/Fuentes_informacion.pdf?ua=1
- Hurtado León, I., & Toro Garrido, J. (2017). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Venezuela: CEC.SA. Recuperado el 7 de Diciembre de 2017
- Iden*. (17 de Octubre de 2013). (F. c. Manzanos, Productor, & Finanzas con Peras y Manzanos) Recuperado el 29 de agosto de 2018, de <https://Iden.wordpress.com/2013/10/17/que-es-una-tabla-de-amortizacion/>
- IESE. (13 de Noviembre de 2009). *La evolución del concepto stakeholders*. Recuperado el 15 de Abril de 2018, de en los escritos de ed Freeman: https://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAn%20Freeman_tcm5-39688.pdf
- Inmaculada. (1 de Octubre de 2016). *¿Qué necesito para ser socio?* Recuperado el 5 de Julio de 2018, de Depósitos de Ahorro: <http://www.cajainmaculada.com.mx/depositos-de-ahorro>
- J.Gitman, L. (2010). *Fundamentos de Inversión*. Madrid: Pearson. Recuperado el 04 de Abril de 2018
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (12 de Febrero de 2015). *La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Recuperado el 24 de Julio de 2018, de Resolución: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/resolucion165f.pdf/7c860380-f4fb-4ce3-ad19-8c74c89561d9>
- Ketelhohn, W. (2004). *Inversiones: Análisis de Inversiones estratégicas*. Bogotá: Norma. Recuperado el 23 de Abril de 2018
- Ley de Economía Popular y Solidaria*. (2017). Obtenido de http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_economia_popular_solidaria.pdf
- Lizcano Álvarez, J. (2004). *Rentabilidad Propuesta Práctica de Análisis Y Evaluación*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2017, de https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/rentab_emp.pdf
- López, A. (13 de Abril de 2013). *Microsoft Office I Excel*. Recuperado el 26 de Abril de 2018, de Briik: <https://www.uv.mx/personal/llopez/files/2013/03/Manual-Microsoft-Office-Excel-2010.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (1 de Febrero de 2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Recuperado el 25 de Abril de 2018, de Universidad Autónoma de

Barcelona:

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

- Mankiw, G. (2012). *Principios de la economía*. Cengage Learning Editores. Recuperado el 03 de Abril de 2018
- Marin, M. (10 de Agosto de 2004). *Análisis no paramétrico*. Recuperado el 31 de Julio de 2018, de El proceso pruebas no paramétricas:
<http://halweb.uc3m.es/esp/Personal/personas/jmmarin/esp/GuiaSPSS/19nparam.pdf>
- Martínez, G. (8 de Febrero de 2006). *Publicaciones*. Recuperado el 31 de Julio de 2018, de Guía descriptiva de indicadores financieros:
<https://www.sib.gob.do/publicaciones/indicadores/gruia-descriptiva-indicadores-financieros.pdf>
- Mejía, C. A. (21 de Agosto de 2015). *Documentos Planning*. Recuperado el 13 de Abril de 2018, de La eficiencia Operacional:
http://www.planning.com.co/bd/valor_agregado/Abril2002.pdf
- Moya, M. V. (2018). Obtenido de
<http://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Nava Rosillón, M. A. (2009). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. Recuperado el 22 de Diciembre de 2017, de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29012059009>
- NIC. (22 de Abril de 1998). *Norma Internacional de Contabilidad 16*. Recuperado el 4 de Agosto de 2018, de Propiedad, Planta y Equipo:
https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/16_NIC.pdf
- Ocaña, E. (29 de Marzo de 2013). *Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador*. Recuperado el 31 de Julio de 2018, de Indicadores de Eficiencia en el Sistema Financiero Nacional:
http://oidprd.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios%20Técnicos/2013/AT9_2013.pdf
- OIKOS. (5 de Abril de 2018). *Noticias*. Recuperado el 22 de Julio de 2018, de 3 razones para hacer una inversión a largo plazo: <https://www.oikos.com.co/titulos/todo-sobe-las-inversiones-a-largo-plazo>
- Oliveira Filho, M. L., & Moneva Abadía, J. M. (2011). El desempeño económico financiero y responsabilidad social corporativa. *Petrobrás versis Repsol*, 20. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de file:///E:/ADaya/descargas/Dialnet-ElDesempenoEconomicoFinancieroYResponsabilidadSoci-5236598.pdf
- Ortiz, J. (7 de Noviembre de 2014). *Finanzas y Proyectos*. Recuperado el 22 de Julio de 2018, de Tasa de interés pasiva y activa: <https://finanzasyproyectos.net/tasa-de-interes-pasiva-y-activa/>

- Parreño Alvarez, J. s., & García Trávez, J. A. (2017). *Análisis de la gestión de control interno y diseño de un buen gobierno corporativo como factor clave en el desarrollo financiero de las cajas solidarias de la provincia de Tungurahua*. Latacunga. Recuperado el 05 de Abril de 2018
- Punset, E. (Febrero de 2018). *Mans Unides ONG contra la pobreza en el mundo*. Recuperado el 06 de Abril de 2018, de <https://mansunides.org/es/noticia/teoria-solidaridad-elsa-punset>
- QuestionPro. (7 de Agosto de 2011). *Que es SpSS y Cómo utilizarlo*. Recuperado el 26 de Abril de 2018, de Aprende todo lo necesario para analizar tus datos con la plataforma SPSS: <https://www.questionpro.com/es/que-es-spss.html>
- Rendón, B., & Rodríguez, J. (2 de Julio de 2013). Artículos derivados de proyectos de Investigación. *Revistas Javeriana*, 891. Recuperado el 10 de Julio de 2018, de Artnálisis del impacto en el capital institucional.
- Reyes, G. (2009). Teorías de Desarrollo Económico y Social, articulación con el Planteamiento de Desarrollo Humano. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*, 117-142. Recuperado el 07 de Abril de 2018
- Rikaus. (2 de Noviembre de 2010). *Segmento de una empresa*. Recuperado el 26 de Abril de 2018, de <http://rikau.mx/segmento-de-una-empresa/>
- Rodriguez Morales, L. (2012). *Análisis de Estados Financieros*. Recuperado el 03 de Enero de 2018, de https://issuu.com/fernandoruizher/docs/analisis_de_estados_financieros
- Rodriguez Morales, L. (2013). *Análisis de Estados Financieros*. Recuperado el 03 de Enero de 2018, de https://issuu.com/fernandoruizher/docs/analisis_de_estados_financieros
- Rubio, L. (14 de Agosto de 2003). *El poder de la competitividad*. Recuperado el 26 de Abril de 2018, de http://www.cidac.org/esp/uploads/1/Competitividad_FINAL-Agosto_2004.pdf
- Rueda, H. M. (25 de Junio de 2011). *Indicadores Financieros y su interpretación*. Recuperado el 20 de Marzo de 2018, de Indicadores: <http://webdelprofesor.ula.ve/economia/mendezm/analisis%20I/IndicadoresFinancieros.pdf>
- Sallenave, J. P. (2012). *LA Gerencia Integral*. Pearson. Recuperado el 08 de Abril de 2018, de http://www.ceaamer.edu.mx/cont/la1/L_11_01_la_gerencia_integral.pdf
- SBIF. (1 de Septiembre de 2010). *Qué es el Crédito*. Recuperado el 22 de Julio de 2018, de Créditos: <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=300000000000027&idCategoria=5>
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional*. Recuperado el 10 de Abril de 2018, de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-8.-consolidar-el-sistema-economico-social-y-solidario-de-forma-sostenible>
- SEPS. (10 de Enero de 2018). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 24 de Julio de 2018, de Capacitación: <http://www.seps.gob.ec/capacitacion>

- Siboif. (23 de Febrero de 2015). *Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras*. Recuperado el 31 de Julio de 2018, de Glosario de indicadores financieros: <http://www.siboif.gob.ni/temas-interes/glosario-de-indicadores-financieros>
- Suárez, J. (30 de Julio-Diciembre de 2007). *Relaciones entre organizaciones y stakeholders: necesidad de una interacción mutua entre los diversos grupos de interés*. Recuperado el 2018 de Abril de 15, de INNOVAR: <http://www.fundacionseres.org/Lists/Informes/Attachments/705/Relaciones%20entre%20organizaciones%20y%20stakeholders%20-%20necesidad%20de%20una%20interacci%C3%B3n%20mutua%20entre%20los%20diversos%20grupos%20de%20interes.pdf>
- Suárez, J. (30 de Julio-Diciembre de 2007). *Relaciones entre organizaciones y stakeholders: necesidad de una interacción mutua entre los diversos grupos de interés*. Recuperado el 2018 de Abril de 15, de INNOVAR: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v17n30/v17n30a11.pdf>
- Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. (28 de Enero de 2016). *Tabla de Indicadores*. Recuperado el 20 de Marzo de 2018, de Superintendencia de Compañías Valores y Seguros: http://181.198.3.71/portal/samples/images/docs/tabla_indicadores.pdf
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Noticias*. Recuperado el 2018, de Entérate de las últimas noticias de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/noticia?conoce-la-eps>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Enero de 2018). Recuperado el 11 de Abril de 2018, de <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- Torre, O. D. (20 de Febrero de 2012). *Estadística II*. Recuperado el 31 de Julio de 2018, de Estadística inferencial paramétrica, no paramétrica y multivariante: <http://oscardelatorretorres.com/downloads/materialclase/EstadisticaII/bookletapoyo2.pdf>
- Torrent, M. (1 de Enero de 2010). *La morosidad de bancos y cajas: tasa de morosidad y canje de créditos por activos inmobiliarios*. Recuperado el 31 de Julio de 2018, de La tasa de morosidad y sus limitaciones: <https://www.iefweb.org/es/finanzas/visordocumentospdf/11>
- Torres Avendaño, G., & Duran Ortiz, J. (2006). Simulación financiera aplicada a la valoración del riesgo de crédito con el modelo de opciones. *AD-Minister*, 12. Recuperado el 05 de Abril de 2018
- Valverde, D. (2 de Abril de 2014). *Suficiencia Patrimonial en CAC's*. Recuperado el 31 de Julio de 2018, de Cálculo y comprensión: <https://slideplayer.es/slide/132074/>
- Wild, J., Subramanyam, k., & Halsey, R. (2007). *Análisis de los Estados Financieros*. Bogotá: McGraw-Hill. Recuperado el 12 de Abril de 2018
- Yirepa. (22 de Mayo de 2018). *Finanzas Básicas*. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de Análisis Financiero: <http://yirepa.es/analisis%20financiero%201.html>

Zagal, P. M. (06 de Enero de 2010). *Medición y control del nivel de satisfaccion*. Recuperado el 29 de Julio de 2018, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf

ANEXOS



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORIA

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por la señorita: **EVELIN DAYANA FLORES YÁNEZ** y el señor: **SEGUNDO OSWALDO JAMI JAMI**. En la ciudad de Latacunga, al **noveno día del mes de Agosto del 2018**.

Econ. María Elena Jerez Calero, Mg

DIRECTORA DEL PROYECTO

Aprobado por:

Dra. Ana Quispe

DIRECTORA DE CARRERA (S)

Dr. Freddy Jaramillo

SECRETARIO ACADÉMICO

