



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “El comportamiento organización y su
incidencia en el crecimiento de la rentabilidad
financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
Jardín Azuayo”**

AUTORA: Priscila Gabriela Soliz Robalino

TUTOR: Dr. Mg. Mario Patricio Padilla Martínez, PhD

AMBATO – ECUADOR

Junio 2022



APROBACIÓN DEL TUTOR

Dr. Mg. Mario Patricio Padilla Martínez, PhD

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación sobre **“El comportamiento organización y su incidencia en el crecimiento de la rentabilidad financiera de la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo”**, presentado por la señorita **Priscila Gabriela Soliz Robalino**, para optar por el título de Ingeniera de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el reglamento de títulos y grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 6 junio de 2022



Dr. Mg. Mario Patricio Padilla Martínez, PhD
C.I.: 0501298269

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Priscila Gabriela Soliz Robalino**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Priscila Gabriela Soliz Robalino
C.I.: 1600833485

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Mg. Jorge Enrique Jordán Vaca
CI: 1803079761



Dra. Mg. Jenny Margot Gamboa Salinas
CI: 1802289320

Ambato, 6 junio de 2022

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Priscila Soliz Robalino', is centered on the page. The signature is fluid and cursive, with a large initial 'P' and 'S'.

Priscila Gabriela Soliz Robalino
C.I. 1600833485

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios por darme salud y vida para continuar en el proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi madre, por su amor y sacrificio en todos estos años, a mi tía Yolanda y mi abuela Lucia por su apoyo incondicional, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y aunque el camino no ha resultado ser fácil, con orgullo les dedico este logro.

A mi hijo quien me ha brindado la fuerza y fortalece para continuar.

A todos mis amigos por apoyarme cuando más las necesite, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición ilumina y encamina mi vida.

Mi profundo agradecimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, por confiar en mí y permitirme realizar mi proyecto de graduación.

De igual manera mi eterno agradecimiento a mi querida Universidad Técnica de Ambato, en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas, a mis profesores quienes impartieron sus valiosos conocimientos gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente quiero expresar mi sincero agradecimiento a mi tutor quien, con su dirección, conocimiento y enseñanza me permitió el desarrollo de este trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
TABLA DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
MARCO TEÓRICO	2
1.1 Antecedentes investigativos	2
1.2 Fundamentación técnico científico.....	6
1.2.1 Gestión administrativa	6
1.2.2 Los modelos de gestión administrativa.....	7
1.2.3 Importancia de un modelo de gestión administrativa	7
1.2.4 Desarrollo organizacional	8
1.2.5 Mecanismos básicos del desarrollo organizacional	8
1.2.6 Importancia y necesidad del desarrollo organizacional	10
1.2.7 El comportamiento organizacional	10
1.2.8 Administración financiera.....	17
1.2.9 Gestión financiera	18
1.2.10 Importancia de la gestión financiera.....	18
1.2.11 Rentabilidad financiera	19
1.3 Objetivo	25
1.3.1 Objetivo general.....	25
1.3.2 Objetivos específicos	25
1.4 Descripción del problema de investigación.....	25

1.4.1 Contextualización	25
1.4.2 Árbol de problemas.....	29
1.4.3 Análisis Crítico	30
1.5 Justificación.....	31
CAPÍTULO II	33
METODOLOGÍA	33
2.1 Materiales	33
2.1.1 Recursos humanos	33
2.1.2 Recurso institucional.....	33
2.1.3 Recursos materiales	33
2.1.4 Recursos económicos.....	33
2.2 Métodos	34
2.2.1 Enfoque investigación.....	34
2.2.2 Tipos de investigación	34
Investigación descriptiva	34
La investigación exploratoria.....	35
2.2.3 Modalidad de investigación	35
Investigación bibliográfica documental.....	35
Investigación de campo	35
2.3 Población y muestra de la investigación	36
2.4.1 Población	36
2.4.2 Muestra	36
2.5 Recopilación y procesamiento de la información	37
CAPÍTULO III.....	39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
3.1 Análisis de los resultados de la encuesta.....	39
3.2 Análisis de los resultados del Check List.....	56
3.3 Análisis de los estados financieros de la empresa.....	59
3.4 Verificación de hipótesis	68
Planteamiento de la hipótesis.....	68
Modelo matemático	69
Nivel de significancia y grado de libertad	69
Estadístico de prueba	70

Cálculo del chi cuadrado.....	71
Verificación de la hipótesis.....	72
Regla de decisión.....	72
Conclusión de la verificación de la hipótesis.....	72
CAPÍTULO IV	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
4.1 Conclusiones	73
4.2 Recomendaciones	74
Bibliografía.....	75
Anexos.....	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N.º 1. Características del comportamiento organizacional	12
Gráfico N.º 2. Árbol de Problemas	29
Gráfico N.º 3. Genero.....	39
Gráfico N.º 4. Compromiso con la filosofía corporativa de la cooperativa	40
Gráfico N.º 5. Satisfacción por el apoyo brindado por el equipo de trabajo.....	41
Gráfico N.º 6. Las jefaturas toman de decisiones en base a indicadores	42
Gráfico N.º 7. Evaluación constante del desempeño de los trabajadores	43
Gráfico N.º 8. Comportamiento organizacional.....	44
Gráfico N.º 9. Las actividades de trabajo para el mejor comportamiento organizativo	45
Gráfico N.º 10. Se capacita constantemente al personal	46
Gráfico N.º 11. Compañerismo dentro de la cooperativa	47
Gráfico N.º 12. Se ejecuta las actividades propuestas a su cargo	48
Gráfico N.º 13. La cooperativa premia por su desempeño	49
Gráfico N.º 14. Los indicadores de rentabilidad	50
Gráfico N.º 15. Se toma decisiones acordes a los indicadores de gestión	51
Gráfico N.º 16. Gestión financiera dentro de la cooperativa	52
Gráfico N.º 17. Indicadores referentes a la responsabilidad ambiente laboral, liderazgo	53
Gráfico N.º 18. Análisis del comportamiento organizacional y la rentabilidad.....	54
Gráfico N.º 19. Análisis de resultados del Check List.....	58
Gráfico N.º 20. Balance general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.	61
Gráfico N.º 21. Balance de resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.	64
Gráfico N.º 22. Utilidades financieras	65
Gráfico N.º 23. Pérdidas financieras	66
Gráfico N.º 24. Rentabilidad financiera anual	67
Gráfico N.º 25. Distribución chi-cuadrado	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Población	36
Tabla N° 2. Hitos de los estados financieros.....	38
Tabla N° 3. Genero	39
Tabla N° 4. Compromiso con la filosofía corporativa.....	40
Tabla N° 5. Satisfacción por el apoyo brindado por el equipo de trabajo	41
Tabla N° 6. Las jefaturas toman de decisiones en base a indicadores	42
Tabla N° 7. Evaluación constante del desempeño de los trabajadores	43
Tabla N° 8. Comportamiento organizacional.....	44
Tabla N° 9. Las actividades de trabajo para el mejor comportamiento organizativo	45
Tabla N° 10. Se capacita constantemente al personal.....	46
Tabla N° 11. Compañerismo dentro de la cooperativa	47
Tabla N° 12. Se ejecuta las actividades propuestas a su cargo	48
Tabla N° 13. La cooperativa premia por su desempeño.....	49
Tabla N° 14. Los indicadores de rentabilidad.....	50
Tabla N° 15. Se toma decisiones acordes a los indicadores de gestión	51
Tabla N° 16. Gestión financiera dentro de la cooperativa	52
Tabla N° 17. Indicadores referentes a la responsabilidad ambiente laboral, liderazgo	53
Tabla N° 18. Análisis del comportamiento organizacional y la rentabilidad	54
Tabla N° 19. Tabla de resumen de la encuesta	55
Tabla N° 20. Resultados del del Check List	56
Tabla N° 21. Balance general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo	60
Tabla N° 22. Balance de resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo	63
Tabla N° 23. Tabla de Distribución Chi cuadrado.....	70
Tabla N° 24. Frecuencia observada	71
Tabla N° 25. Frecuencia esperada.....	71
Tabla N° 26. Cálculo chi cuadrado	71

RESUMEN EJECUTIVO

La COAC Jardín Azuayo es una institución financiera, lleva veinticinco años al servicio del Ecuador, según los datos de la SEPS en la actualidad es la tercera cooperativa más grande del país.

El trabajo se desarrolla bajo el objetivo de analizar el comportamiento de la organización y su incidencia en el crecimiento de la rentabilidad financiera con el propósito de tomar las mejores decisiones dentro de la gestión administrativa.

De igual manera, se basa en la metodología, que abarca los métodos analítico e inductivo, el enfoque cuali-cuantitativo bajo la modalidad bibliográfica documental fundamentado de manera científico teórico e investigación de campo, en la que se utilizó los instrumentos investigativos como la encuesta, ckeck list y la base datos.

Cuyos resultados indicaron que el 54,61 puntos porcentuales se encuentra satisfecho con el apoyo brindado por la alta gerencia, los equipos de trabajo y la organización que se ejecuta en la cooperativa, el 36,52 puntos porcentuales menciona que frecuentemente los empleados son evaluados y valorados bajo el desempeño laboral y finalmente el 44,66 puntos porcentuales adujo que es muy importante el análisis del comportamiento organizacional con el enfoque en el crecimiento de la rentabilidad financiera, de igual manera la utilidad financiera decreció en trece puntos en los cuatro últimos periodos de estudio, por ende, se analiza el ROE que genera la correlación directa con el ROA en la que revela los resultados anteriormente expuestos, cuando el ROE presenta un valor mayor en el ROA se muestra un resultado en el crecimiento de la rentabilidad. Por, consiguiente se recomienda profundizar los factores de crecimiento de rentabilidad bajo los estándares económicos y financieros donde el apalancamiento financiero sea la principal estrategia para la toma de decisiones dentro de la cooperativa.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, RENTABILIDAD, TOMA DE DECISIONES, ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.

ABSTRACT

The Jardín Azuayo Savings and Credit Cooperative is an institution dedicated to providing financial services, it has been serving Ecuador for twenty-five years, according to SEPS data, it is currently the third largest cooperative in the country.

The the work is developed under the objective of analyzing the behavior of the organization and its impact on the growth of financial profitability with the purpose of taking the better decisions within the administrative management.

In the same way, it is based on the methodology, which covers the analytical and inductive methods, the qualitative-quantitative approaches under the documentary bibliographic modality that was based on a theoretical scientific way and field research, in which used the investigative instruments such as the survey, check list and the database, whose results.

The respondents indicated that 54.61 percentage points are satisfied with the support provided by senior management, work teams and the organization that runs in the cooperative, in addition 36.52 percentage points mention that employees are frequently evaluated and evaluated. valued under work performance and finally 44.66 percentage points argued that the analysis of organizational behavior is very important with a focus on the growth of financial profitability within the cooperative, in the same way it is referred to that the financial utility decreased in thirteen points in the last four study periods, therefore, reference is made to the ROE, it generates the direct correlation with the ROA in which it reveals the results previously exposed where it is interpreted that when the ROE presents a higher value in the ROA the which shows a result in the growth of profitability. Therefore, it is recommended to deepen the profitability growth factors under economic and financial standards where financial leverage is the main strategy for decision making within the cooperative.

KEYWORDS: ORGANIZATIONAL BEHAVIOR, STANDARDS, STRATEGIES, PROFITABILITY, DECISION MAKING, FINANCIAL PROFIT.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada el comportamiento de la organización y su incidencia en el crecimiento de la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo; por consiguiente, se encuentra desarrollado por IV capítulos que enmarcan bajo los temas contemplados por las variables de estudio y con la objetividad de antecede la situación actual de la cooperativa. Es así que la investigación presenta su estructura de la siguiente manera:

El capítulo I, Se enmarca el marco teórico, que incluye los antecedentes investigativos de la problemática a ser estudiada, como también de los soportes teóricos, recopilados de las fuentes de información primaria y secundaria de la investigación bibliográfica, es decir, de la paper, artículos científicos e investigaciones previas, así también se engloba los objetivos de la investigación, la descripción del problema y por último la justificación del estudio.

De igual manera en el capítulo II, se basa en la metodología de la investigación, que enmarca el método inductivo, analítico del enfoque descriptivo cuali-cuantitativo bajo la modalidad bibliográfica-documental y de campo en las que se utilizó los instrumentos investigativos como la encuesta, conjuntamente de la población objetivo de estudio, además, se describen el procesamiento de la investigación, juntamente de los recursos emplazados en el estudio.

Así también se desarrolla el capítulo III, donde se enfoca a los resultados y discusión de los resultados obtenidos de la investigación de campo mediante los instrumentos de la investigación en los cuales serán presentados mediante las tablas y gráficas para su mayor entendimiento y comprensión y de igual manera se realiza la comprobación de la hipótesis aplicado a la investigación

Y por último en el capítulo IV, se genera las conclusiones y recomendaciones de la investigación que darán respuesta a los objetivos planteados en las misma y, sus recomendaciones se declaran de acuerdo con los resultados de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes investigativos

En el presente estudio se antecede bajo las fuentes de información primarias y secundarias de la investigación bibliográfica que recae en documentos investigativos como tesis, paper, revistas, artículos científicos, que se encuentran en los repositorios de las distintas universidades y escuelas politécnicas con el propósito de fundamentar teórica y científicamente el documento investigativo.

En la Universidad de Extremadura, España indexada a la revista Scielo se encuentra el documento del autor Daza (2016), que bajo el tema: el “Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño” hace énfasis a los análisis de las tasas de crecimiento muy superiores a la de los países desarrollados, y ocupan los primeros puestos a nivel mundial. Estos países, y en particular Brasil, están presentando grandes oportunidades de negocio, al ofrecer altas tasas de rentabilidad y crecimiento empresarial que los países desarrollados no ofrecen. En este contexto, el objetivo del presente estudio consiste en analizar la interrelación crecimiento-rentabilidad de las empresas del sector industrial en Brasil y llegando a concluir con:

El trabajo aporta evidencia empírica adicional sobre el estudio del crecimiento empresarial, rechazando la validez de la ley del efecto proporcional. Esto se debe a que el crecimiento empresarial en Brasil no es un proceso aleatorio como enuncia dicha ley, ya que es explicado por el tamaño empresarial, el crecimiento de periodo anterior y por la rentabilidad. Además, los resultados muestran la influencia positiva de la rentabilidad sobre el crecimiento, coincidiendo así con las teorías evolutivas del crecimiento empresarial, que proponen que las empresas más rentables son las que más crecen, debido a su capacidad para generar beneficios. (Daza, 2016, p. 45)

En el repositorio de la Revista Económicas se realiza un análisis de la “Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño” bajo la autoría (Cantillo, 2013), en la que tuvo la finalidad de analizar las dimensiones que conforman la cultura organizacional inciden en el desempeño, y que las mismas llegaron a concluir que los indicadores se relación significativa y negativa entre la cantidad en dólares de los fondos recaudados bajo las normas Estatales, así también que dentro de una cultura de organizacional bajo el trabajo se estable en la significancia en las relaciones con su rendimiento general de las empresas. Los factores de cultura organizacional orientados al cliente, la ciudadanía corporativa, normas de funcionamiento y la identificación con la empresa se encontró que influyen directamente en los resultados financieros de la empresa y por último los resultados son proporcionados en un apoyo especial para una analogía contingente entre la cultura y el rendimiento organizativo (Cantillo, 2013, p. 147).

En la investigación realizada por Fontalvo, et al. (2017), bajo el título de “la productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional” y la misma hace énfasis a la productividad en los procesos organizacionales, que analiza de forma significativa los componentes de la productividad, identificado cuales son los factores externos e internos que determinan los niveles de productividad en las organizaciones, seguidamente, se destaca el papel que juega el recurso humano en el alcance de las metas y objetivos propuestos a nivel empresarial, y su relación, con otros aspectos importantes de la empresa como son los costos y la gestión de calidad, llegando a concluir con:

La productividad se considera importante en la gestión de las empresas, que mediante este indicador se puede tener conocimiento acerca de los recursos que se están consumiendo para alcanzar los objetivos empresariales. Este se encuentra muy ligado a las concepciones de eficiencia y eficacia; con estos indicadores se puede valorar la capacidad de una organización para cumplir sus metas y optimizar los recursos. Además, la productividad es de naturaleza sistémica, es decir, no está determinada por un solo factor, sino que son muchas cosas las que influyen para determinar el nivel de productividad de una empresa, se pueden encontrar factores internos; sobre los cuales las organizaciones ejercen alguna influencia y factores externos que no dependen

de la empresa pero que de igual forma determinan el comportamiento de su productividad, entre los factores más importantes se destaca el recurso humano. (Fontalvo, et al. 2017, p. 67)

En el repositorio de la Universidad de Matanzas y la Universidad de Sancti Spiritus, en el cual se desarrolla el estudio de “Análisis económico-financiero: talón de Aquiles de la organización. Caso de aplicación” bajo la autoría de Nogueira, et al. (2017), misma que hace énfasis al control de gestión adquiere cada día mayor relevancia, entre otras razones por su contribución para el despliegue, seguimiento y control del rumbo estratégico de las organizaciones. La planificación y el control, donde se comienza a planificar hay que controlar la marcha de la organización para tomar las medidas proactivas, en caso necesario, y encauzar el rumbo de la empresa hacia las metas trazadas. Al margen de las organizaciones debe ser evaluada por los indicadores financieros, la dimensión económica mantiene su rol protagónico en el control de gestión, bajo las estrategias efectivas, que conlleva a concluir:

El análisis económico financiero permite determinar las principales dificultades que limitan el desarrollo de una organización; así como detectar las reservas que existen para mejorar la efectividad de la empresa y trazar las estrategias correspondientes. Y las herramientas de control de gestión no deben emplearse de forma aislada, sino que deben integrarse y adecuarse a cada situación concreta para lograr el funcionamiento y la evolución de la organización a la que se aplica. (Nogueira, et al. 2017, p. 56)

En el repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, Carrera de Economía, se desarrolló el proyecto de investigación titulado “Análisis empírico del crecimiento y rentabilidad empresarial en la industria del comercio en el Ecuador” bajo la autoría (Naranjo, 2020), quien tuvo el objetivo de sobrevivir a un entorno empresarial competitivo, en las economías emergentes proporcionan mayor cantidad de negocio a nivel mundial mediante la obtención de altas tasas de interés y operaciones condicionales de rendimiento empresarial, y en cuyas conclusiones se detalla a continuación:

En el desempeño de la industria es regular por la tendencia de la rentabilidad como del crecimiento y ha decrecido en los años 2015, 2016 y 2017 por motivo de cupos limitados de importaciones, aplicación de medidas arancelarias, falta de financiamiento hacia el sector automotriz, etc. Lo que genera incidencia en la industria del comercio, se puede decir, que existen varios periodos de crecimiento para las dos variables. Se concluye que durante el periodo 2007-2018 el comportamiento del crecimiento empresarial mediante las ventas netas, ha sido decreciente en un promedio 2.5%, además se evidenció el rango de aporte de la industria hacia el PIB que ha sido entre 6.89% y 10.50% en el periodo 2007-2018, aportando de gran manera a la economía nacional. (Naranjo 2020, p. 55)

Así también en el repositorio de la Universidad Nacional de Chimborazo Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas en la Carrera de Ingeniería Comercial, que conlleva analizar “Las decisiones financieras para el desarrollo organizacional de la empresa Importadora I-Cell, Ambato” de la autoría (Tubón, 2020), con el efecto se ha detectado durante su desarrollo que existen debilidades inmersas en el componente económico financiero, lo que repercute en el desarrollo de la mejora continua, eficiencia, efectividad y en la competitividad de los recursos y actividades que conlleva la empresa y por ende, se concluye que:

En la situación financiera de la empresa importadora I-Cell a través de las ratios financieras, se observan los siguientes resultados: las utilidades de la empresa han tenido un constante decrecimiento en el periodo de estudio ya que podemos observar por medio del análisis de los estados de resultados que las ventas no han crecido, mientras que los gastos financieros han aumentado, con respecto a las ratios de rentabilidad (...). Las decisiones financieras contribuyen al logro de resultados de la gestión administrativa y financiera, ya que resulta evidente la importancia de las decisiones financieras (...). Las estrategias con las que se manejaba la empresa han dado resultados negativos ya que no se ha logrado dinamizar los procesos para poder obtener mayores beneficios, así mismo no se han establecido metas y objetivos que ayuden a la empresa a tener un buen desarrollo administrativo y financiero. (Tubón, 2020, p. 42)

La constante capacitación a los empleados, se podrá obtener grandes beneficios, generando más recursos que contribuyan al desarrollo administrativo y financiero, ya que la empresa podrá mejorar su cuota de mercado, así como también crear una imagen de la empresa satisfaciendo las necesidades de los clientes.

1.2 Fundamentación técnico científico

1.2.1 Gestión administrativa

El autor Munch (2010) aduce que, “Es conjunto de fases a través de las cuales se efectúa la administración. Comprende de una serie de etapas o funciones cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina correctamente” (p. 26). Es así que la actuación de la alta gerencia tiene que estar enfocada a tomar las mejores decisiones basadas en las políticas, métodos y procedimientos que faciliten el cambio, para mejorar la gestión y proceso administrativo.

Así también Núñez y Avellán (2018) citan de (Dávalos, 1981), en resumen, se afirma que:

La gestión administrativa también se la llamada Gerencia por Objetivos desarrollada en cualquier institución, cuyo proceso administrativo puede ser fijada a todo el conjunto o a cualquier parte de ellas, por medio de la cual se establecen con claridad las metas y objetivos que se persiguen, las políticas como guías de acción, los planes operativos, la dirección y la motivación del personal, los medios adecuados para la ejecución y evaluación de actividades de conformidad con tales lineamientos, con el propósito de cumplir y hacer cumplir las responsabilidades asignadas a cada nivel organizativo, para alcanzar las metas y objetivos previstos, de la manera más eficiente y económica. (Núñez y Avellán, 2018, p. 263)

La gestión administrativa permite la coordinación de todas las actividades llevadas a cabo dentro de una institución, direccionado sus funciones en los diferentes puestos

de trabajo, por ende, todos o parte de los niveles de la organización, deben enfocarse principalmente a las áreas que necesitan una correlación para su funcionamiento y fortalecer la organización y desarrollo adecuado de los recursos.

1.2.2 Los modelos de gestión administrativa

El autor (Ibujés, 2014) aducen que los modelos de gestión administrativa conllevan a un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo como “la planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, no es posible dar mayor importancia de uno sobre otro, sino más bien todos deben interactuar en forma conjunta dentro de una organización” (p. 10). La interrelación de los componentes del proceso administrativo, permite cumplir con los objetivos de la empresa. Además, un modelo permite seguir estrategias que cumplen con los objetivos y metas planteadas, para lo cual por lo general plantean cuatro fases que es la planificación, la organización, dirección y control, así como tiene un efecto cíclico que permite empezar el sistema periódicamente.

1.2.3 Importancia de un modelo de gestión administrativa

Los modelos de gestión administrativa permiten la optimización en la ejecución de los procesos, con fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios. La incorporación de un modelo de gestión, permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como una mayor calidad en el servicio prestado (Cabrera & Pantoja, 2014). Es así que se menciona que la Gestión Administrativa ayuda a la optimización de los procesos mediante la implementación de un modelo, el mismo que orienta al cumplimiento de los objetivos planteados con eficiencia y eficacia institucional.

1.2.4 Desarrollo organizacional

El autor (Núñez y Avellán, 2018) indica que es considerado un instrumento por excelencia para el cambio según las necesidades o exigencias de la organización, donde se busca el logro de una mejor eficiencia organizacional. Además, menciona:

El desarrollo organizacional abordara, entre otros muchos, problemas de comunicación, conflicto entre grupos, cuestiones de dirección y jefatura, cuestiones de identificación y destino de la empresa o institución, el cómo satisfacer los requerimientos del personal o cuestiones de eficiencia organizacional. (Núñez y Avellán, 2018, p. 15)

Además, el autor (De Faria, 1995) asegura que, “los procesos de cambios planeados en sistemas socio-técnicos abiertos, tendientes a aumentar la eficacia y salud de la organización para asegurar el crecimiento mutuo de la empresa y de sus empleados” (p. 30).

Así también para (Armas, 2014) indica que, “el desarrollo organizacional tiene como finalidad asegurar el mejor ajuste posible entre los intereses, habilidades, necesidades, valores y preferencias individuales y los requerimientos de los puestos de las áreas y de la organización” (p. 143). El desarrollo organizacional en una empresa es responder al constante cambio, enfocándose en los valores, preferencias, necesidades, y se debe partir de lo individual a lo general.

1.2.5 Mecanismos básicos del desarrollo organizacional

En las organizaciones es importante que pongan principal énfasis en la creación de valor en cada una de sus áreas, ya que se podrá obtener beneficios si la misma es una potencial creadora de valor. Al momento en que una organización ejecute sus funciones de una manera adecuada el resultado de esto será tener clientes satisfechos, obteniendo como recompensa ganancias y de esta manera incrementar el valor de los socios y accionistas otorgándole a la organización estabilidad financiera como recompensa (Milla, 2017).

Es importante que la organización cuente con un consejo de administración activo donde haga hincapié en la creación de valor, ya que los miembros del consejo al tener participación en la organización tienen como principal interés maximizar el rendimiento de esta, haciendo que esto funcione como herramienta clave para el desarrollo de la ya mencionada creación de valor (Parada, 2014)

- La óptima efectividad del sistema estable (cuadro básico organizacional) y de los sistemas temporales (proyectos, comisiones, etcétera) por medio de mecanismos de mejora continua.
- El avance hacia una gran colaboración y poca competencia entre las unidades interdependientes. Uno de los mayores obstáculos para conformar organizaciones efectivas es la cantidad de energía gastada en competencia inapropiada, energía que, por lo tanto, no es útil en la obtención de metas.
- Crear condiciones en las cuales surjan los conflictos y se “manejen”. La organización debe ver los conflictos como inevitables y que deben ser “trabajados”. Generalmente se gasta más energía que trata de eludir, cubrir o maniobrar los conflictos, inevitables en una organización, en lugar de resolverlos
- Que las decisiones se tomen sobre las bases de la fuente de información y no de las funciones organizacionales. Esto no solo significa que las decisiones deben movilizarse hacia abajo en la organización, sino determinar cuál es la mejor fuente de información para trabajar sobre un problema en particular, y es ahí donde debe situarse la toma de decisiones (Parada, 2014, p. 44).

Los principales mecanismos de la administración abarcan los objetivos de la creación de valor en una organización es ratificar que las ganancias generadas por esta sea lo suficientemente apta para cubrir los pasivos generados al momento de iniciar la actividad comercial, así como también tener una persona especializada en el manejo del negocio para vigilar el buen funcionamiento de cada una de las áreas de la organización y que estas de igual manera generen valor a la misma, asegurándose de que no exista áreas que provoquen pérdidas para la organización.

1.2.6 Importancia y necesidad del desarrollo organizacional

El autor (Garzón, 2015), indica que la importancia del desarrollo organizacional se deriva de que el talento humano es decisivo para el éxito o fracaso de cualquier organización. Como consecuencia, su manejo es clave para el éxito empresarial y organizacional en general, menciona comenzar adecuando la estructura de la organización, siguiendo por una eficiente conducción de los grupos de trabajo, donde se desarrollan las relaciones humanas que permitan prevenir los conflictos y resolverlos rápida y oportunamente, de la misma forma se tenga indicios de su eclosión. En si el desarrollo organizacional se enfoca a un número de problemas generalizados en el accionar de las empresas como por ejemplo las inadecuadas comunicaciones entre las jefaturas y los subordinados, los conflictos entre colaboradores, los cuestionamientos entre las direcciones e identificación e incitativos de la empresa, así también los requerimientos del personal y la eficiencia organizacional.

El desarrollo organizacional contribuye para formar competencias a la interna de la empresa, esto permite una mejor distribución de las actividades, mejora los procesos, la comunicación, el trabajo en equipo y otras actividades que permiten un desarrollo económico y organizacional sostenido.

1.2.7 El comportamiento organizacional

El Comportamiento Organizacional se considera como una herramienta que estudia el impacto de los individuos, grupos y estructuras en los comportamientos organizacionales y aplica este conocimiento para mejorar la efectividad organizacional. Es decir que, hacen las personas dentro de una organización y cómo ese comportamiento afecta el desempeño de la organización determinando las metas y objetivos (Cevallos, 2010).

En el comportamiento organizacional cooperativo se enfoca particularmente relevante para la situación laboral, de modo que el comportamiento relacionado con el trabajo, el cargo, el ausentismo, la rotación, la productividad, el desempeño de los empleados y los clientes externos e interno que se involucran a la gestión financiera de la

cooperativa. Por ende, existe un consenso creciente sobre los elementos o consignas que componen el tema del comportamiento y la rentabilidad financiera. Y la importancia relativa de cada uno todavía se debate, pero parece haber un consenso generalizado de que el comportamiento de la organización incluye los temas centrales de la motivación del líder, la calidad del servicio, el comportamiento y la autoridad. Liderazgo, comunicación con los demás, estructura y proceso de grupo, aprendizaje, conciencia de las actitudes de desarrollo, cambios de proceso, conflicto, retórica en el lugar de trabajo y estrés laboral (Amorós, 2016).

La descripción se refiere a la causa raíz o describe los principales síntomas, del comportamiento de la organización cooperativo. Por ejemplo, la teoría del liderazgo explica por qué una persona debe contemplar indicadores de eficacia y eficiencia en su accionar. Por ende, la misma teoría ayuda a predecir que decisiones tomar en base a la fluctuación de indicadores. Así también la teoría del liderazgo también puede ayudar a controlar (o influir) en las personas o en los miembros del equipo, los líderes deben ayudar a eliminar los obstáculos que impidan alcanzar sus metas (Robbins, 2017).

El comportamiento organizacional se convierte en una técnica experimental en las áreas de trabajo, que se enfoca a la interacción humana con la toma de decisiones dentro de la organización. Por ende, el objetivo principal del comportamiento organizacional es explicar, predecir y controlar este comportamiento.

- **Características del comportamiento organización**

El comportamiento organizacional es una ciencia de comportamiento aplicado y, por lo tanto, se construye a partir de actividades realizadas por diversas disciplinas como la psicología, la sociología, la antropología y las ciencias políticas, por ende, en el gráfico N.º 1, se expone las Características del comportamiento organizacional bajo los ítems de productividad, ausentismo, satisfacción laboral, variable a nivel individual, variables a niveles de grupo cada uno de estas se analiza a continuación:

<p>Productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una empresa es eficiente si entiende que debe ser eficiente para logrando objetivos y eficaz para logara los impactos que están estrechamente relacionados con los bajos costos.
<p>Ausentismo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este factor puede alterar drásticamente los costos, por lo que todas las empresas deben mantener una baja tasa de absentismo en sus filas. No hay duda de que una empresa solo puede lograr sus objetivos si las personas trabajan.
<p>Satisfacción laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo son equilibradas, se sienten satisfechas y creen que las merecen.
<p>Variables a nivel individual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo lo que una persona posee y con lo que ha estado desde su nacimiento, incluidos valores, actitudes, personalidades y habilidades que pueden ser reguladas por la empresa e influir en el comportamiento dentro de la empresa.
<p>Variables a nivel de grupo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un elemento a estudiar, ya que el comportamiento de las personas al interactuar con otras es muy diferente.

Gráfico N.º 1. Características del comportamiento organizacional
Fuente: (Chávez, 2015)

En la indagación teórico-científica, se analizarán diversos factores que afectan el comportamiento de los diferentes colaboradores dentro de la organización. En este sentido, el comportamiento organizacional se encarga del estudio y aplicación del conocimiento relacionado con el comportamiento de las personas en organizaciones.

- **Aspectos significativos del comportamiento organizacional**

La historia del comportamiento organizacional se remonta al estudio de las necesidades de las personas en una organización, con la creencia de que satisfacer las necesidades de las personas en una empresa conduce a un aumento de la productividad.

Es el estudio y aplicación de conocimientos relacionados con el comportamiento de las personas dentro de una organización.

Esta es una herramienta humana en beneficio de los seres humanos y generalmente se aplica al comportamiento de personas de todo tipo de

organizaciones, incluidas empresas, gobiernos, escuelas y otras instituciones. Siempre que hay una organización, es necesario comprender el comportamiento de la propia organización. (Alvares, 2017)

La teoría del comportamiento con (Hebert 1987), en donde se indica una de las principales describe el comportamiento humano en una organización sobre la base de su teoría de decisiones. Adames que las organizaciones son más racionales y cada persona participa conscientemente. Un sistema de toma de decisiones que selecciona se basaba en la acción a ejecutarse en si debido tiempo (Villacís, 2015).

El comportamiento organizacional está íntimamente ligado al estudio de la racionalidad humana. El experimento (Hebert 1987), complete a la referencia llamado movimiento relacional en, marcó un hito en el estudio del comportamiento humano en una organización como factor muy importante. Se encontró un vínculo importante entre las prácticas de gestión, las percepciones de las personas y la productividad. La existencia de grupos informales que expresan las necesidades de individuos y grupos, independientemente de los objetivos formales de la empresa y organización que representan los trabajadores, es decir, relaciones informales.

- **Factores el comportamiento organizacional**

Los principales factores de comportamiento de una organización y la afirmación de que tiene un conjunto de fuerzas que influyen en la empresa se pueden dividir en cuatro áreas: personas, estructuras, tecnologías y el entorno en el que opera la empresa.

Las personas. -En una empresa, grandes mediana o pequeñas, el personal administrativo u operativo son parte fundamental del sistema social interno de la empresa. Considerando que se agrupan de acuerdo a las necesidades organizativas y estas son dinámicos porque se forman, y crecen según las condiciones profesionales y personales. Las personas viven, piensan y sienten la existencia de trabajar en una empresa u organización para lograr ese objetivo. La fuerza laboral tiene diferentes antecedentes, talentos y metas. Por ello, los emprendedores y empresarios deben prepararse personalmente para situaciones en las que olvidan su compromiso con la

empresa o sus objetivos y quieren imponer su propia voluntad y prácticas (Villacís, 2015).

Las estructuras. - Se considera como las funciones de las personas y sus relaciones formales con organizaciones o empresas. Se necesita acciones operativas para llevar a cabo todas las actividades dentro la empresa. Teniendo esto en cuenta, las empresas necesitan consolidar a las personas de forma estructurada y coordinar su trabajo de forma eficaz. En ausencia de estructura, estas relaciones pueden causar serios problemas en la cooperación, negociación y toma de decisiones (Villacís, 2015).

Las tecnologías. – Proporcionan información en base a las comunicaciones y se evidencia de recursos para que las personas trabajen e influye en las tareas que realizan. Con ese apoyo, se construye en el conocimiento del personal para el mejor desempeño laboral, la eficacia del personal se enfoca a un flujo de trabajo. Hoy en día la tecnología, que tiene un impacto enorme en las relaciones laborales, por lo que la gran ventaja de la tecnología es que las personas pueden trabajar más y mejor, incluso cuando están limitadas de diferentes maneras (Villacís, 2015).

Los entornos. - engloban al medio ambiente en donde todas las empresas operan en entornos internos y externos. Las empresas no existen de forma aislada, sino que forman parte de un sistema más amplio que incluye muchos otros factores, como el gobierno, los hogares y otras empresas. Las empresas se enfocan a los efectos del entorno externo, generando responsabilidad social y sostenibilidad ambiental. En donde las actitudes y las condiciones laborales de las personas también forman parte de la sostenibilidad sustentabilidad organizativa, sino que también crea competencia por los recursos y el poder. Esto debe tenerse en cuenta en estudios sobre el comportamiento humano en las organizaciones (Villacís, 2015).

- **Gestión del conocimiento organizacional**

La gestión del conocimiento lo define con el conocimiento en el pensamiento subjetivo de los individuos y comunidades dentro de una organización, creado por interacciones entre personas e incrustado en la cultura social de los miembros de la organización.

Por tanto, es imperativo que las organizaciones creen, innoven y transformen el conocimiento adquirido a través del talento humano. El modelo generacional permite traspasar los conocimientos y procesos de una organización a potenciales nuevos recursos que aportan a través del compromiso (Aguilera y Martínez, 2012).

Existe una variedad de autores que establecen diferentes fases para la gestión del conocimiento, donde lo primero que prima es la adquisición del conocimiento, la búsqueda y extracción de las personas que lo poseen, la segunda fase es la creación del conocimiento, la transformación y creación de nuevos conocimiento, la tercera fase plantea la diseminación del conocimiento, transmitirlo a otras personas o grupos de la organización y la cuarta fase es la aplicación a los procesos de la organización logrando la efectiva gestión del conocimiento (Macias y Aguilera, 2012). Así mismo el autor (Poveda, 2012) se lo define se define como el conocimiento de la capacidad de una empresa para crear nuevos conocimientos, difundirlos a sus miembros y materializarlos en el futuro sobre sus productos, servicios y sistemas. La creación de conocimiento organizacional es la clave del proceso particular mediante el cual estas empresas innovan. Son especialmente adecuados para la innovación continua, creciente y en espiral.

El autor (Córdor, 2013), hace referencia que la gestión del conocimiento es el conjunto de actividades realizadas con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de las personas que en ella trabajan, encaminándolos a la mejor consecución de sus objetivos. Es el conjunto de prácticas por las cuales una organización localiza, reconoce, retiene, desarrolla, fortalece, emplea y comparte los conocimientos de los recursos humanos que trabajan en ella, con la meta de alcanzar sus objetivos.

En otras palabras, es un conjunto de metas que aumentan significativamente el capital intelectual de una organización, gestionan eficazmente las habilidades de resolución de problemas (en el menor tiempo posible) y crean una ventaja competitiva sostenible Procesos y sistemas (González et al., 2013).

La misión de promover el crecimiento humano como personas y la importancia de desarrollar habilidades de gestión para el personal de oficina en una organización relacionada con el logro de las metas organizacionales de las empresas (Arrobo, 2013).

El análisis Causal significa que la competencia causa o predice el comportamiento, y el desempeño estándar de eficiencia es quién es bueno frente a un criterio en particular o un criterio previamente definido, se refiere al hecho de que usted hace cosas y predice quién hará el mal. En definitiva, la habilidad es una característica fundamental de una persona que exhibe un patrón de comportamiento o pensamiento que se generaliza a diferentes situaciones y persiste durante un período de tiempo razonablemente largo (Rodríguez, 2015).

Para Chiavenato, (2009), el reclutamiento es una serie de etapas encaminadas a atraer potenciales candidatos calificados para el empleo en una organización. Básicamente es un sistema de información que una organización tiene que difundir y brindar oportunidades laborales para alimentar el mercado del talento. Para ser eficaz, la contratación debe atraer a un número suficiente de candidatos para garantizar el correcto proceso de selección.

Por otro lado, Armas, et al. (2017) señalan una amplia variedad de instrumentos de selección están disponibles para valorar las competencias, personalidad y otras características relevantes de los solicitantes, las más utilizadas son: impresos de solicitud, comprobación de referencias, entrevista de selección, pruebas escritas y simulación; así mismo, tomando en consideración lo anterior, la investigadora se identifica con (González, Olivares, & otros, 2013) en su teoría sobre las técnicas de selección porque se refiere en ella a la aplicación de examen o test psicológico lo cual parece un término más apropiado, acorde con lo que se desea aplicar dentro de la investigación.

El desempeño, se considera como un comportamiento o comportamiento observado por los empleados que es relevante para los objetivos de una organización y puede medirse de acuerdo con las habilidades del empleado. Contribución a cada individuo y sociedad (Correa 2013).

1.2.8 Administración financiera

Este concepto es uno de los más importantes para la presente investigación pues la gestión financiera está estrechamente relacionada con la planificación financiera.

El autor Zutter plantea que la administración financiera se refiere a las tareas del gerente financiero de la empresa. Los gerentes financieros administran los asuntos financieros de todo tipo de organizaciones: privadas y públicas, grandes y pequeñas, lucrativas o sin fines de lucro. Realizan tareas financieras tan diversas como el desarrollo de un plan financiero o presupuesto, el otorgamiento de crédito a clientes, la evaluación de gastos mayores propuestos, y la recaudación de dinero para financiar las operaciones de la compañía (Zutter, 2011).

El autor (Besley, 2008), de los fundamentos de administración financiera genera el concepto más completo planteando que:

La administración financiera se enfoca en las decisiones que las empresas toman respecto de sus flujos de efectivo. En consecuencia, la administración financiera es importante en cualquier tipo de empresas (...). El tipo de tareas que abarca la gama de la administración financiera va desde tomar decisiones como ampliar la planta, hasta elegir qué tipos de títulos emitir para financiar tales ampliaciones. También tienen la responsabilidad de decidir los términos del crédito que podrán ofrecer a sus clientes, el tamaño del inventario que la empresa debe manejar, cuánto efectivo debe tener disponible, si es conveniente adquirir otras empresas y qué parte de las utilidades de la empresa se reinvertirá en el negocio y cuánto pagar como dividendos. (Besley, 2008, p. 45)

La administración financiera es una fase de la administración general, que tiene por objeto maximizar el patrimonio de una empresa a largo plazo, mediante la obtención de recursos financieros por aportaciones de capital u obtención de créditos, su correcto manejo y aplicación, así como la coordinación eficiente del capital de trabajo

inversiones y resultados, mediante la presentación e interpretación para tomar decisiones acertadas (Abraham, 2012).

1.2.9 Gestión financiera

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

El autor Córdoba (2012) de la gestión financiera. Indica que un poco más reciente y plantea que se alinea a las metas globales de la organización se encarga de la adquisición, financiamiento y administración de los activos. Abarca el proceso de toma de decisiones y emprende acciones relacionadas con los recursos financieros, incluyendo su logro, utilización y control.

1.2.10 Importancia de la gestión financiera

Es sumamente importante para la presente investigación conocer cuál es la importancia de la gestión financiera. En lo que enmarca el concepto de Córdoba (2016) donde el autor plantea que:

La gestión financiera es de gran importancia para cualquier organización, teniendo que ver con el control de sus operaciones, la consecución de nuevas fuentes de financiación, la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Córdoba 2016, p. 4)

La importancia de la gestión financiera “es las tareas diarias de la empresa y la complejidad creciente de la toma de decisiones financieras, en el entorno de la

dirección empresarial, exigen una especialización por parte de los gestores de las organizaciones y el análisis de las interrelaciones entre la planificación estratégica integral” (Lafuente, 2012, p. 115).

Por último, el autor Mora (2009) en el diccionario de Contabilidad, Auditoría y gestión conlleva a expresa que:

La importancia de la gestión financiera es evidente al enfrenar y resolver el dilema liquidez-rentabilidad, para proveer los recursos necesarios en la oportunidad precisa; con la toma de decisiones más eficiente de dicha gestión y para que se aseguren los retornos financieros que permitan el desarrollo de la empresa. (Mora, 2009, p. 15)

Las empresas deben ser flexibles para tener una actuación eficaz entre los posibles cambios del mercado y la misma competencia, estas deben compararse constantemente con las mejores empresas para optimizar sus prácticas y así mejorar el producto/servicio ofrecido.

1.2.11 Rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera es un hito que toda empresa busca, por lo que ha sido motivo de estudio de varios especialistas. Además, Mascareñas (2013), define de la siguiente manera: “La rentabilidad financiera es los resultados que la empresa proporciona a sus accionistas desde una perspectiva de gestión empresarial lo que no necesariamente tiene que verse reflejado en el precio de mercado de las acciones”. (p. 45)

Otros autores que se revisaron acerca del concepto de rentabilidad financiera son Cortés,y Lara (2011), los autores afirman que, “la rentabilidad financiera es una medida de rentabilidad empresarial que refleja el rendimiento obtenido por la empresa con el dinero invertido por los accionistas” (p. 6).

Considerada rentabilidad de capital invertido mediante estudio indica el rendimiento neto obtenido en los capitales propios de las organizaciones utilizando el indicador de los beneficios netos obtenidos mediante ciertos recursos en un periodo determinado,

para calcularse suele dividirse los resultados obtenidos por los recursos por cada fondo propio de su estado neto.

Adema la rentabilidad financiera o del capital, denominada en la literatura anglosajona “*return on equity*” (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por sus capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. Por ende, esta se considera como una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios (De La Hoz Suárez, Ferrer, & Suárez, 2018).

Los beneficios económicos deben estar alineados con lo que los inversores pueden lograr en el mercado y la prima de riesgo como accionista. Sin embargo, aunque el patrimonio representa la participación de los accionistas de la empresa, esta es una cierta salvedad porque, estrictamente hablando, en el cálculo de las ganancias de rentabilidad siguen siendo de los negocios corporativos, y no de los accionistas. Esto debe hacerse incluyéndolo a las ganancias distribuibles, dividendos, variación de las cotizaciones, y cambios de precio. Este no es el caso de la ganancia financiera, pero es la rentabilidad del negocio (Sánchez, 2012).

La rentabilidad financiera contempla a las estructuras financieras de las empresas (en los conceptos de los resultados y en el de las inversiones), que viene determinada por oferentes factores que incluyen la rentabilidad económica por las estructuras financieras consecuentes de las decisiones de financiación. Por otro lado, el índice de rentabilidad financiera, según De La Hoz Suárez, et al (2018) referencia cita a Aguirre (1997), donde evalúa la rentabilidad obtenida por los propietarios de una empresa; el rendimiento obtenido por su inversión se regula mediante la siguiente formula:

$$\frac{\textit{Beneficios netos}}{\textit{recursos piopios medios}}$$

Estos cálculos permiten calcular la capacidad que posee la empresa para la retribución de los accionistas, y que estos puedan tener dividendos en la retención de los beneficios, para el incremento patrimonial. Este índice es importante por una serie de causas:

1. Contribuyen las explicaciones de las capacidades de los crecimientos de la empresa.
2. El accionista apoyará la gestión realizada mediante las medidas que se satisfagan la rentabilidad de sus inversiones.
3. Admite la comparación desde las perspectivas de los accionistas, los rendimientos de inversiones alternativas.

Horne y Wachowicz (2012) dentro del fundamentos de administración financiera hace referencia al rendimiento del capital es otro hito del desempeño empresarial. Este indicador compara el resultado final después de impuestos con el monto de capital invertido por los accionistas de la empresa. además, que la rentabilidad financiera muestra los poderes productivos sobre los valores contables de la inversión de los accionistas y se calcula aplicando la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Utilidad neta después de impuestos}}{\text{recursos propios medios}}$$

La rentabilidad financiera mide el poder productivo del valor contable de la inversión de propietarios de una empresa. Una vez que se divide el beneficio neto entre los recursos propios medios, se obtiene un cociente que claramente mide la capacidad de la empresa para remunerar sus acciones.

- **Importancia de la rentabilidad**

La rentabilidad se mide cuando un inversor decide reinvertir sus ahorros en un negocio en particular o retirar dinero en su lugar. La rentabilidad es lo que quieren los inversores cuando invierten sus ahorros en una empresa. La rentabilidad es, al menos en parte, lo que persigue la dirección en la toma de decisiones de gestión (Ojeda, 2015).

La rentabilidad es tan importante como el precio, el costo de producción o el volumen de ventas. De ella depende la sustentabilidad y la posibilidad de crecer de cualquier empresa, una variable clave en la que se pone en juego tanto la liquidez de las empresas, como la posibilidad de perder o ganar participación de mercado. Ser rentable es el objetivo implícito de todo negocio, algo que implica tener precios por encima de los costos de producción y comercialización, incluyendo impuestos e intereses (Vásquez y Rodríguez, 2019, p. 76).

La rentabilidad se define como importante porque permite el desarrollo de métricas que se pueden seleccionar entre múltiples operaciones. Esto permite que las personas asuman más riesgos si pueden lograr mayores rendimientos. Por ello, es imperativo que la política económica de un país se enfoque en el sector rentable, el sector generador de ingresos, lo que no significa que debamos mirar solo a la rentabilidad. Rentabilidad ajustada al riesgo.

- **Rentabilidad económica**

Los autores Monke y Pearson (1989) direcciona que “La rentabilidad económica es la expresión de la existencia de ganancias económicas; es decir, la diferencia entre ingresos y costos de los insumos comerciables y los factores internos que no participan en el mercado mundial” (p. 11).

EL autor (Sánchez, 2012). que la define de un amañera más escueta pero precisa. Este expone que, “La rentabilidad económica o de la inversión como una medida referida a un determinado período de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos”. (p. 5)

Este último concepto de rentabilidad económica es más preciso que el anterior pues Sánchez (2002) agrega al concepto la variable tiempo, o sea, determina que esta es medida en un determinado periodo. La rentabilidad económica sin duda que mide la tasa de devolución productiva de los activos por los beneficios económicos que pueden ser planteados por las organizaciones, midiendo el grado de eficiencia en el uso de sus recursos económicos.

- **Estados Financieros**

El autor Arias (2009) de los estados financieros empresariales indica que: “Los estados financieros son un reflejo de los movimientos que la empresa ha incurrido durante un periodo de tiempo.” (p. 45)

Así mismo los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado. Esta información resulta útil para la Administración, gestores, reguladores y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios (Ortiz, 2013, p. 25).

También definen los estados financieros los autores Vargas, et al., (1999), estos plantean que: “Los estados financieros son los informes que deben preparar las empresas con el fin de conocer la situación financiera y los resultados económicos obtenidos en sus actividades a los largos de un periodo contable”. (p. 63)

El autor Ramírez (2007), indica que, “los estados financieros son el producto de convenciones y de complejos sistemas de valoración. Son Instrumentos financieros que dan respuestas claras a muchas preguntas que surgen al preparar y leer la información financiera empresarial.” (p. 18). Los estados financieros también se los denomina estados contables son informes que utiliza toda organización pública y privada para dar a conocer la situación económica y los cambios que presenta en el balance de la organización.

- **Análisis financiero**

El autor Azofra (1995) indica que la investigación desarrollada menciona que, “el análisis financiero es un proceso metodológico que trata e interpreta la información económica, contable financiera y jurídica, relativa a una empresa o un colectivo de empresas, con el propósito de emitir un juicio o diagnóstico sobre la evolución pasada, situación actual o posibilidades futuras de la empresa” (p. 6). Otros autores también han definido el término de análisis financiero entre los que se estos plantean que:

El análisis financiero es un instrumento disponible para la gerencia, que sirve para predecir el efecto que pueden producir algunas decisiones estratégicas en el desempeño futuro de la empresa; decisiones como la venta de una dependencia, variaciones en las políticas de crédito, en las políticas de cobro o de inventario, así como también una expansión de la empresa a otras zonas geográficas (Brigham, 2016).

El autor Ortiz (2013), indica que el análisis financiero conlleva a un proceso en que comprende las diferentes recopilaciones, e interpretaciones, comparación y en los estudios de los estados financieros considerando que los datos operacionales de una empresa. La evidencia de los indicadores generar la importancia del análisis financiero. Este último concepto es el que más se adecua a la investigación debido a que es más concreto a la hora de describir que es el análisis financiero. Así mismo se puede denominar que es un conjunto de técnicas para diagnosticar la situación y los aspectos de la organización que influyen en los estados financieros.

1.3 Objetivo

1.3.1 Objetivo general

Analizar el comportamiento organizacional y su incidencia en el crecimiento de la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

1.3.2 Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente el comportamiento organizacional y los factores de crecimiento de la rentabilidad financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.
- Desarrollar un análisis del comportamiento organizacional y la fluctuación de la rentabilidad financiera dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.
- Relacionar los resultados obtenidos del comportamiento organizacional y el crecimiento de la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

1.4 Descripción del problema de investigación

1.4.1 Contextualización

En América Latina las últimas décadas se ha producido una serie de cambios sociales, económicos y culturales debido a la pandemia del COVID 2019, afectando directamente a las sociedades industriales, que han impactado fuertemente en diversas áreas del desarrollo humano, no solo al estilo de vida, sino también en las relaciones sociales que enfrenta la sociedad en la actualidad.

Las organizaciones bajo estos escenarios buscan la activación económica conjuntamente con las entidades gubernamentales y las sociedades, es así la necesidad de enfocarse a una organización dinámica con estrategias de mercado donde se enfoca

al crecimiento de la rentabilidad financiera y con ello la generación de empleos que fueron mermados en el último año. Las organizaciones se deben adaptar rápidamente a estos cambios conforme a las decisiones que despliegue comportamientos más flexibles y creativos para los trabajadores.

Un mercado exigente se desarrolla en un entorno dinámico y competitivo, a las circunstancias suscitadas en la actualidad donde la tecnología se toma la necesidad para la administración de las organizaciones y un desafío para la mercadotecnia de las organizaciones considerando aumentar las ventas bajo las estrategias en la que optimice los indicadores de rentabilidad, que beneficiara directamente a todos empleados y trabajan de la organización, además es importante considerar que el núcleo fundamental de un sistema organizacional son las relaciones entre las personas, laboran en la organización, proveedores y sus clientes.

Las organizaciones latinoamericanas deben ser más adaptables a la tecnología, flexibles y menos dependientes de la presencia de un cliente ya que la pandemia del COVID 2019, involucro el aislamiento social, entre personas y los aforos en los locales ya son parte de la sociedad, por ende, para sobrevivir en el mercado se debe considerar un entorno más dinámico y exigente a las tecnologías y ligarse a ser diferente de sus competidores.

La adaptación a una nueva normalidad de las organizaciones y sociedad conllevara a enfrentar problemas de rentabilidad por las ventas inestables, es así que las decisiones tomadas por la organización conllevarán a generar metas y estrategias a largos plazos de los servicios ofrecidos por las diversas empresas y enfrenta el desafío permanente de asegurar la calidad, eficiencia y eficacia en los procesos. Para lograr esto, las empresas necesitan innovar y desarrollar capacidades asombrosas para adaptarse a realidades dinámicas e impredecibles en respuesta a diferencias en las necesidades de los clientes.

En ese contexto, el comportamiento organizacional es una herramienta en nuestro país para resolver los problemas actuales y enfrentar los desafíos futuros de la competitividad económica, ya que su principal objetivo es desarrollar y promover

servicios de calidad, se ha vuelto muy importante al comportamiento de las personas en su organización, establecer patrones de comportamiento dentro de su organización y mejorar su entorno de trabajo, comportamiento organizacional y logro de metas para aumentar la rentabilidad de las empresas.

El comportamiento organizacional debe ser coherente con la gestión administrativa prescrito por la organización. Por lo tanto, las organizaciones deben establecer documentos que especifiquen el comportamiento de las personas, y altas jefaturas, regularas con el código de ética y conducta para todo el personal en las que se considere tomar las mejores decisiones. La necesita definir el comportamiento de la organización se enfoca a los indicadores, en donde se establece patrones de procedimiento dentro de sus procesos, mejorar su entorno de trabajo, y lograr sus objetivos.

En las cooperativas ecuatorianas tradicionalmente mantuvo un perfil bajo en lo referente a las estrategias de mercadeo, unas veces por su origen popular, y otras, por el incipiente desarrollo organizacional y empresarial alcanzado; esporádicamente cuando se han dado casos puntuales de despliegues publicitarios. Estos no tuvieron el éxito deseado, sino que más bien causaron desprestigio a la imagen del sistema, generando en consecuencia una especie de cohibición colectiva, que prefería el silencio y hasta cierto punto el anonimato (Saavedra G., 2015).

La competitividad empresarial en las cooperativas se ha desplazado hacia el sector de servicios en los últimos años, convirtiéndose como un factor estratégico. Hoy en día, los servicios de ahorro y crédito juegan un papel central en las economías locales y globales. Considerando los fenómenos de la organización es una exigencia de los profesionales que tienen cierta responsabilidad en la gestión económica y financiera de los recursos de la sociedad, y al mismo tiempo significa acelerar el progreso de la ciencia y la tecnología. En otras palabras, la sociedad moderna se ve obligada a competir en un mercado donde las dinámicas se centran básicamente en el desarrollo.

En las circunstancias actuales, los altos niveles de cartera conllevan a la deficiencia de rentabilidad por ende requieren nuevas formas de participación, búsqueda de la

mejores decisiones y orientación, pensamientos y emociones, y el desarrollo de varios procesos dentro de una organización. El resultado de una buena gestión organizacional se debe principalmente a cómo se genera motivación, creatividad, productividad y sentido de pertenencia entre los miembros. Y se generalizó como un medio para buscar soluciones a los problemas que enfrenta la sociedad. Este tuvo un impacto inusual en la gestión de empresas de fabricación y servicios públicas y privadas.

Los principales problemas detectados en la entidad financiera es la inadecuado comportamiento organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, esto generado por la inexperiencia de la alta gerencia en la administración y la comunicación de los principales socios de la cooperativa, por lo cual es difícil conocer determinadas acciones a considerar y emplear para una eficiente gestión la misma que se debe basar en indicadores y medirlos en los tiempos previstos bajo la supervisión de un profesional.

1.4.2 Árbol de problemas

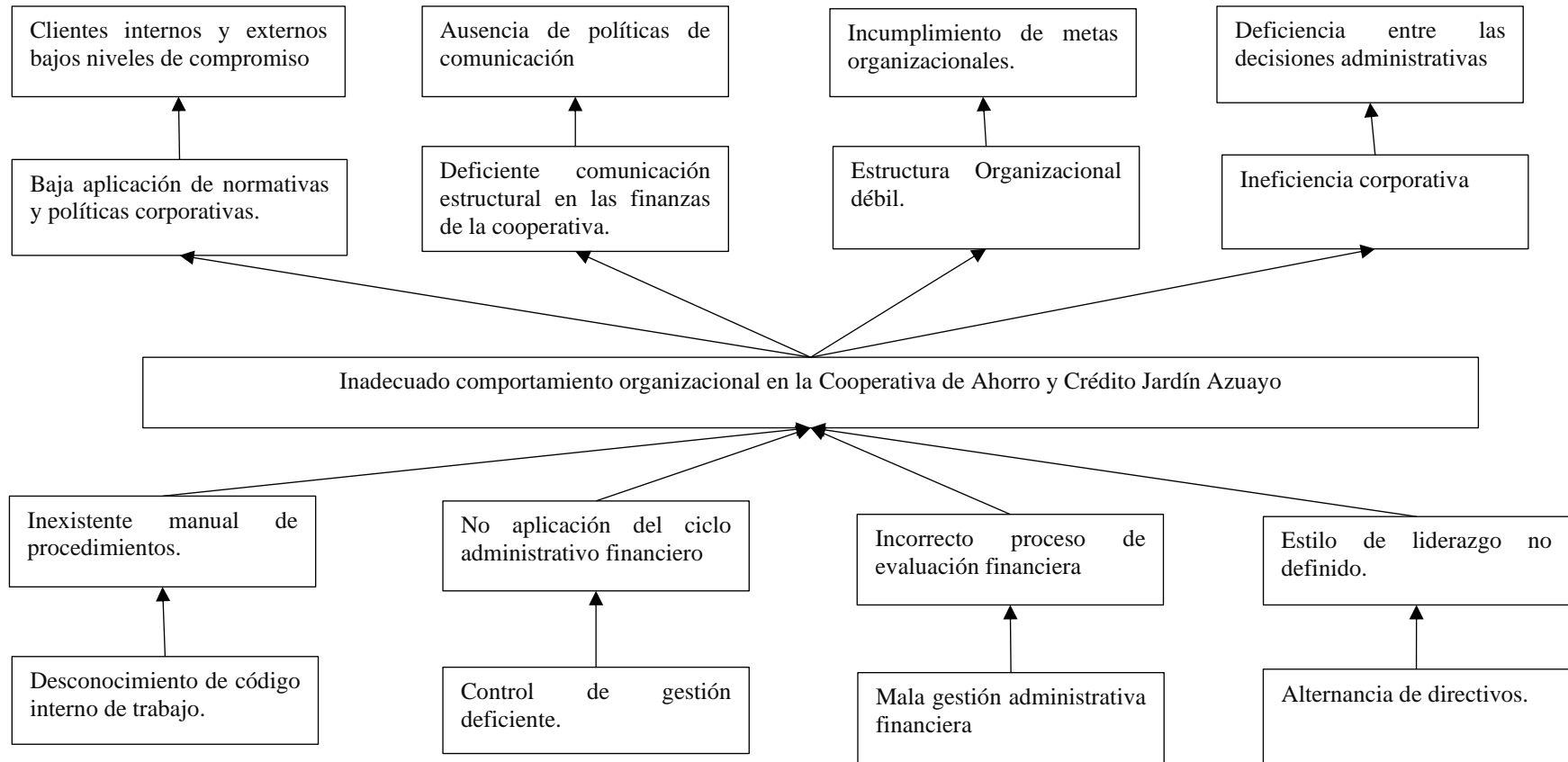


Gráfico N.º 2. Árbol de Problemas
Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

1.4.3 Análisis Crítico

La inadecuada gestión del comportamiento organizacional impide que las jefaturas tomen decisiones de acuerdo con las necesidades de los indicadores y que se apliquen conocimientos sobre cómo se comportan los indicadores de gestión en los últimos periodos pese a la situación económica y financiera que enfrenta la sociedad por el COVID 19.

Una de las causales que ocasiona el problema es la inexistencia del manual de procedimientos dentro de la cooperativa, suscitado por el desconocimiento del código interno del trabajo teniendo efectos de la baja aplicación de normativas y políticas corporativas como lo establece los estatutos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), eso evidencia que los clientes internos y externos mantengan bajos niveles de compromiso con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

De igual manera, el deficiente control de gestión y la no aplicación del ciclo administrativo financieros, dificulta evidenciar el comportamiento organizacional dentro de la cooperativa, teniendo efecto de la deficiente comunicación estructural esto por la ausencia de las políticas comunicativas en donde facilite la comprensión de la complejidad de las relaciones de los indicadores financieros y su fluctuación en el tiempo. Por lo tanto, si el comportamiento organizacional no se mantiene adecuadamente, se vuelve imposible explicar sistemáticamente su actuación en diferentes situaciones económicas e imposible tomar las mejores decisiones.

La mala gestión administrativa financiera recae un inadecuado proceso de evaluación financiera conllevando a efectos del incumplimiento de metas establecidas y una estructura organizacional débil, lo cual son parte de la alta gerencia, empleados administrativos y productivos, proveedores y clientes internos y externos que bajo el comportamiento organizacional establece una herramienta por excelencia para conseguir mayores niveles eficacia y eficiencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Y por último la causal de las alternancias de los directivos conllevan a tener un deficiente estilo de liderazgo impreciso ocasionando efectos de tener ineficiencia corporativa y deficiencia entre las decisiones administrativas ya que, no es posible controlar las actividades individuales, el trabajo en equipo y la productividad para desarrollar objetivos preestablecidos y alcanzarlos.

El comportamiento organizacional se fomenta como una herramienta humana que se usa en beneficio de las organizaciones financieras o no y es importante que los gerentes tengan en cuenta que se aplica a todos los niveles de la organización bajo los temas de estructura, motivación, compromiso organizacional, poder, comunicación, trabajo en equipo, cultura organizacional, liderazgo, procesos de cambio, y que los mismos se remarquen en generar utilidades necesarias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

1.5 Justificación

La presente investigación se considera importante ya que analiza el comportamiento organizacional, como eje dinamizador de la eficiencia y eficacia de los hitos de rentabilidad financiera de las cooperativas, con la finalidad de tomar las mejores decisiones dentro de la gestión administrativa. La clave de una gestión apropiada para el desarrollo de la institución financiera, considerando que la actitud del personal administrativo y operativo conllevan al incremento de los servicios que oferta dicha institución, de ahí que el comportamiento organizacional sea una herramienta necesaria para beneficio de todo tipo de organizaciones, empresas, organismos de gobierno, escuelas y entre otras entidades. Por ende, donde existan organizaciones, existe la necesidad de describir, entender, predecir y mejorar la administración del comportamiento humano.

El interés nace de la comprensión de los fenómenos organizacionales donde la necesidad de todos los profesionales que posean la responsabilidad del manejo de personas y recursos de las instituciones financieras u organizaciones, en el cual el avance acelerado de las ciencias y la tecnología hace que la sociedad actual se

encuentre obligados a competir dentro de un mercado cuya dinámica está pautada fundamentalmente por el desarrollo.

Así también en la actualidad los sistemas organizacionales circulan en la semejanza de los procesos de la innovación de la tecnología en la que se involucra el ámbito social, cultural, y ambiental, alcanzado una gran difusión de manera tal que instituyen en los mercados a través del cual las empresas buscan soluciones a los problemas de la rentabilidad mediante las tomas de decisiones. Consiguiente, deben tener una repercusión extraordinaria en el campo de la administración de empresas productivas y de servicios, ya sean de carácter privado o público.

La utilidad del comportamiento organizacional tiene influencia en el individuo y los grupos de trabajo conllevando al comportamiento laboral en relacionados con el puesto de trabajo, en los sentimientos personales hacia la motivación, el compromiso y la comunicación en el contexto organizacional. Por ende, el análisis financiero aborda los cambios planeados en las organizaciones que pueden involucrar a las personas, los procedimientos de trabajo, el diseño de los puestos de trabajo, la tecnología, que son ejes fundamentales en el crecimiento continuo de las organizaciones.

Los responsables de los resultados del rendimiento financiero, recae en el personal administrativo y operativo, por ende, se interesa de manera vital tener efectos en el comportamiento organizacional en donde se enfoca al desarrollo de habilidades, el trabajo de equipo, coordinación de esfuerzos y la productividad de los empleados.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

2.1.1 Recursos humanos

El recurso humano para el desarrollo del proyecto de investigación será el equipo investigador del proyecto, y el apoyo de la Universidad a través de docente tutor de la investigación en desarrollo.

2.1.2 Recurso institucional

Así mismo la Universidad proveerá de la infraestructura propia de la institución como aulas, bibliotecas física y virtual y otros recursos que permiten realizar la investigación.

2.1.3 Recursos materiales

Se requieren de recursos materiales para la ejecución del proyecto de investigación, en la cual se detalla a continuación:

2.1.4 Recursos económicos

El presente trabajo de investigación será financiado en su totalidad por la investigadora.

2.2 Métodos

2.2.1 Enfoque investigación

En la presente investigación se presenta el enfoque cuali-cuantitativo ya que permite recoger datos para analizarlos e interpretarlos por programas estadísticos, por medio de instrumentos de investigación como las entrevistas, encuestas y verificación de los resultados obtenidos de la investigación de campo que recoge información empírica que pueden generar resultados objetivos para su análisis. Por ende, el enfoque cualitativo se entiende como una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, etc. (Herrera, 2013). Mientras que el enfoque cuantitativo constituye un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. maneja la recolección de datos para experimentar una hipótesis con base en el cálculo numérico y el análisis estadístico, con el fin de instaurar patrones de comportamiento y probar. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Es así que se apoya relevantemente, pues se procede a la ejecución del levantamiento de información con la utilización de instrumentos admitidos para su respectiva interpretación y análisis.

2.2.2 Tipos de investigación

Investigación descriptiva

Los estudios descriptivos se sitúan sobre una base de conocimientos más sólida que los exploratorios, en estos casos, el problema científico ha alcanzado cierto nivel de claridad, pero aún se necesita información para poder llegar a establecer caminos que conduzcan al esclarecimiento de relaciones causales (Jiménez, 2013, p. 12). Consiguiente se aplica estadística descriptiva, los datos tabulados se presentan mediante cuadros según las variables establecidas, aplicando métodos estadísticos y las técnicas del manejo de la información, se grafica los resultados obtenidos para que así sea más sencillo analizar e interpretarlos y sea factible comparar sus valores.

La investigación exploratoria

Según el autor Cazau (2016) menciona sobre este caso: “en la investigación exploratoria buscamos información sobre algún tema o problema por resultarnos relativamente desconocido” (p. 26). La investigación es exploratoria porque se recaba la información relevante de algunos autores con sus experiencias vividas en las estrategias de publicidad mismas que en el medio web no existen ninguna referencia similar al tema planteado como estudio

2.2.3 Modalidad de investigación

Investigación bibliográfica documental

La modalidad de la investigación bibliográfica “Este método logra agrupar la estrategia metodológica de la conversación, la revisión documental, la narración, biografías, cartas, fotos, diarios, etc.” (Behar, 2018, pág. 86). Es decir que involucra el contexto de desarrollo de la información primaria y secundaria que serán obtenidos de reglamentos, ley, decretos como también de libros, revistas científicas, investigaciones académicas.

Investigación de campo

La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular. En este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio (Fiallos, 2013). Bajo el argumento esta se involucra una revisión de la información recogida de manera crítica, con el fin de depurar correctamente los datos, se corrigen los errores que existan en los datos recopilados y de ser necesario volviendo a recolectarlos.

2.3 Población y muestra de la investigación

2.4.1 Población

“La población de una investigación está formada por todos los elementos (personas, organismos, objetos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación” (Toledo, 2016, pág. 4). Por ende, para el presente estudio se enfoca a una población objetiva de 1050 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo distribuidos de la siguiente manera: haga referencia en este texto la tabla 1

Tabla N° 1. Población

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Personal administrativo	324	30,86%
Personal operativo	726	69,14%
Total	1050	100%

Nota: Elaboración propia a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

2.4.2 Muestra

Al Observar que la población objetiva de estudio supero los 100 casos, se es necesario aplicar un cálculo de la muestra ya se constituye un fragmento poblacional al ser intervenido mediante los instrumentos investigativos, por ende, se intervendrán a 1050 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo; a la cual se aplica la siguiente formula:

$$n = \frac{N \cdot K^2 \cdot P \cdot Q}{e^2(N-1) + k^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

- N= Población (1050)
- K= Coeficiente nivel de confianza = 1,96
- e= Error de muestreo 0.05 (5%)

- p= Probabilidad de ocurrencia 0.5
- q= Probabilidad de no ocurrencia 1- 0.5= 0.5
- p= q al 50%
- n= Tamaño de la muestra

$$n = \frac{1050 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(1050 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{1008,42}{3,5829}$$

$$n = 281,45$$

La población objetiva a ser intervenida son 282 colaboradores de las áreas operativas y administrativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

2.5 Recopilación y procesamiento de la información

- **Técnica:** Encuesta

La encuesta es un estudio en el cual el investigador obtiene los datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos (Vidal, 2019). Además, la encuesta se encuentra validada por expertos, por ende, se convierte un instrumento de análisis. (Docentes de la FCADM, 2021)

Instrumento: Cuestionario

La entrevista según el autor Gracia (2014), quien cita a Julio Casares y lo define como “conferencia de dos o más personas que concurren a un lugar destinados para tratar o resolver un negocio” (p. 15). La información fue validada por medio del indicador Alfa de Crombach alcanzando un nivel de fiabilidad del 0.994, por consiguiente, se determinó que el instrumento cumplió con el propósito del estudio investigativo ver (Anexo 1)

- **Descripción**

Modelo. – Se análisis de la base de datos de los estados financieros de los periodos 2017 a 2018, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo; esto es desarrollado por el autor bajo la fluctuación de los indicadores de los estados financieros lo cual permite medirlo mediante la confiabilidad del instrumento realizado por la siguiente tabla:

Tabla N° 2. Hitos de los estados financieros

Indicador	Ítems	Datos
Rentabilidad Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Retorno sobre activos (ROA) 	Estados Financieros consolidados del 2017 al 2020
	Ratio de capital	
	0 = Banca rentable 1 = Banca en riesgo	
	Rentabilidad neta del activo (RNA)	

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Adaptación. – La adaptación efectuada parte del estudio indagatorio, descriptivo y analítico de la situación actual de la empresa con fundamentación técnica y teórica del diagnóstico de la variable de estudio fomentada como variable independiente al comportamiento organización y la variable dependiente, el crecimiento de la rentabilidad financiera.

Hipótesis

Se realizo una correlación de variables mediante la hipótesis en donde se analizará del comportamiento de la organización y su incidencia en el crecimiento de la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el estadígrafo chi-cuadrado.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis de los resultados de la encuesta

Tabla N° 3. Genero

		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	115	39,4	40,8	40,8
	Femenino	167	57,2	59,2	100,0
	Total	282	96,6	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

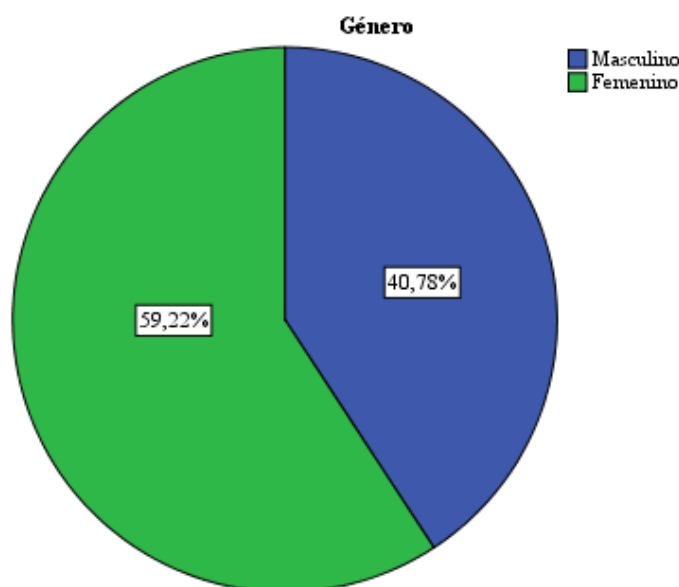


Gráfico N.º 3. Genero

Fuente: Análisis estadístico

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

En el análisis investigativo mediante la encuesta se considera un ítem que es el género con la finalidad de corroborar con los resultados obtenidos en consideración el 59,22%, indica que es de género femenino mientras que, el 40,78%, es de género masculino, entonces se interpreta que la mayoría de la planilla laboral que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo es femenina.

1. ¿Se encuentra usted comprometido con la filosofía corporativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?

Tabla N° 4. Compromiso con la filosofía corporativa de la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy comprometido	85	29,1	30,1	30,1
	Comprometido	80	27,4	28,4	58,5
	Indiferente	74	25,3	26,2	84,8
	Poco Indiferente	33	11,3	11,7	96,5
	Muy indiferente	10	3,4	3,5	100,0
	Total	282	96,6	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

1. ¿Se encuentra usted comprometido con la filosofía corporativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?

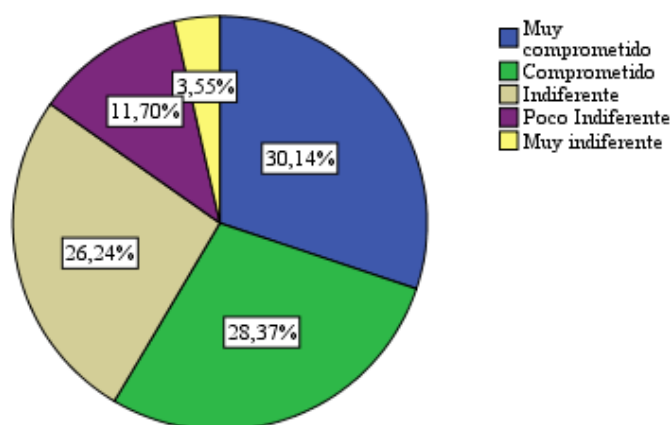


Gráfico N.º 4. Compromiso con la filosofía corporativa de la cooperativa

Fuente: Análisis estadístico

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados el 30,14%, indica estar muy comprometido con la filosofía corporativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mientras que el 28,37%, aduce estar comprometido con la filosofía, mientras que el 26,24%, menciona a ser indiferente al compromiso con la filosofía de la cooperativa, consiguiente el 11,7%, muestra ser poco indiferente y por último el 3,55%, alega a ser muy indiferente con la filosofía corporativa, por consiguiente, se interpreta que dicha cooperativa debe motivar al personal a conocer de sus estrategias, metas y objetivos que se plantee con la finalidad de alcanzar el compromiso organizacional.

2. ¿Se encuentra usted satisfecho con el apoyo brindado por la alta gerencia, los equipos de trabajo y la organización que se ejecuta en la Cooperativa?

Tabla N° 5. Satisfacción por el apoyo brindado por el equipo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	94	32,2	33,3	33,3
	Satisfecho	154	52,7	54,6	87,9
	Ni Satisfecho ni insatisfecho	27	9,2	9,6	97,5
	Insatisfecho	7	2,4	2,5	100,0
	Total	282	96,6	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

2. ¿Se encuentra usted satisfecho con el apoyo brindado por la alta gerencia, los equipos de trabajo y la organización que se ejecuta en la Cooperativa? [Muy satisfecho]

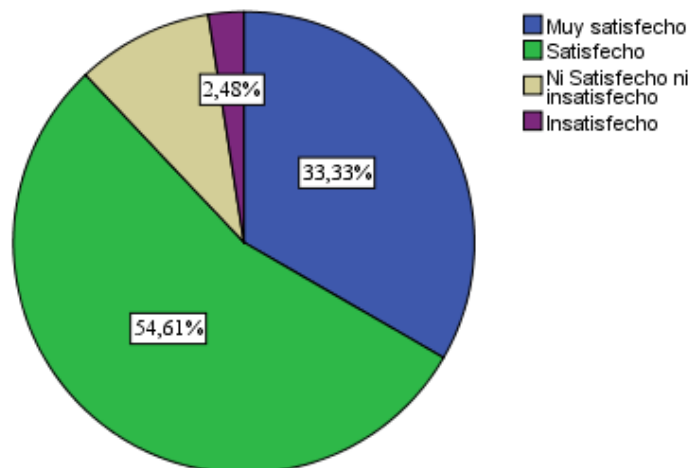


Gráfico N.º 5. Satisfacción por el apoyo brindado por el equipo de trabajo

Fuente: Análisis estadístico

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados el 54,61%, indica que se encuentra satisfecho con el apoyo brindado por la alta gerencia, los equipos de trabajo y la organización que se ejecuta en la Cooperativa, mientras que el 33,33%, menciona que se encuentra muy satisfecho por el apoyo brindado por el equipo de trabajo, mientras que el 9,6%, muestra está ni satisfecho ni insatisfecho con el apoyo brindado por el equipo de trabajo así también el 2,5%, aduce estar insatisfecho con el apoyo del equipo de trabajo. Por ende, se interpreta que se debe interactuar con todo el personal para tomar las mejores decisiones dentro de la cooperativa sin dejar de lado el liderazgo y el trabajo en equipo.

3. ¿Con que frecuencia las jefaturas toman decisiones en base a los indicadores que presenta la Cooperativa?

Tabla N° 6. Las jefaturas toman de decisiones en base a indicadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	118	40,4	41,8	41,8
	Frecuentemente	122	41,8	43,3	85,1
	A veces	28	9,6	9,9	95,0
	Rara vez	14	4,8	5,0	100,0
	Total	282	96,6	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

3. ¿Con que frecuencia las jefaturas toman decisiones en base a los indicadores que presenta la Cooperativa? [Siempre]

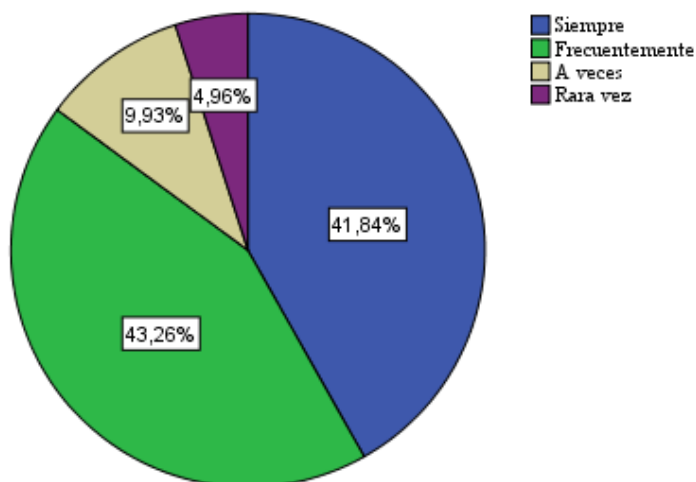


Gráfico N.º 6. Las jefaturas toman de decisiones en base a indicadores

Fuente: Análisis estadístico

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

De los encuestados el 43,26% indica que frecuentemente las jefaturas toman decisiones en base a los indicadores que presenta la Cooperativa, mientras que el 41,84%, aduce que siempre las jefaturas toman decisiones en base a los indicadores, consiguiente el 9,93%, revela que a veces las jefaturas toman daciones en base a indicadores y por último el 4,96%, menciona que rara vez las jefaturas toman decisiones en base a los indicadores. Es así que los lideres de cada departamento en base a la gestión que mantenga debe ser medible en función de tomar las mejores decisiones considerando la participación del personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

4. ¿Se evalúa y valora constantemente el desempeño de los trabajadores dentro de la Cooperativa?

Tabla N° 7. Evaluación constante del desempeño de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	90	30,8	31,9	31,9
	Frecuentemente	103	35,3	36,5	68,4
	A veces	62	21,2	22,0	90,4
	Rara vez	27	9,2	9,6	100,0
	Total	282	96,6	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

4. ¿Se evalúa y valora constantemente el desempeño de los trabajadores dentro de la Cooperativa? [Siempre]

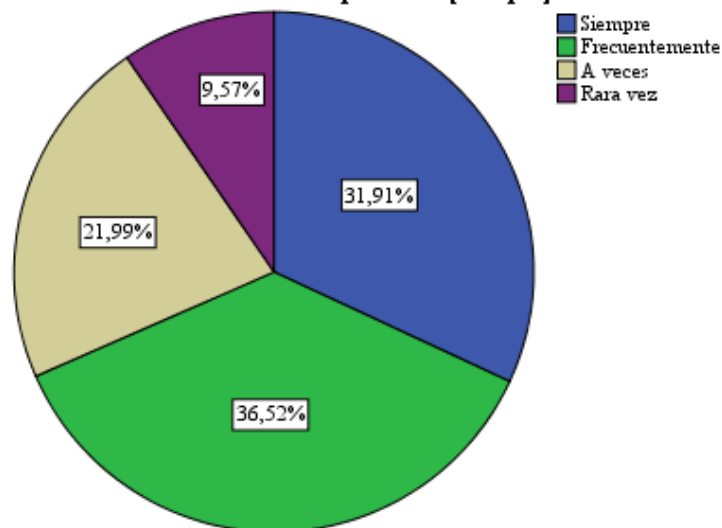


Gráfico N.º 7. Evaluación constante del desempeño de los trabajadores

Fuente: Análisis estadístico

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados el 36,52%, indica que frecuentemente los empleados son evaluación y valorados bajo el desempeño dentro de la cooperativa, mientras que el 31,91%, muestran que siempre los líderes evalúan y valorizan el desempeño laboral de los trabajadores, consiguiente el 21,99% mencionan que a veces se los evalúa y valoriza por su desempeño y por último el 9,57%, señala que rara vez realizan evaluaciones o que se los valoriza según su desempeño. Es así que se interpreta que la empresa debe mantener un plan de evaluación y capacitación continua con incentivos para motivar a los colaboradores a conseguir metas y objetivos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

5. ¿Se mitiga los problemas suscitados en el comportamiento de la organización mediante acciones correctivas?

Tabla N° 8. Comportamiento organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	83	28,4	29,4	29,4
	Frecuentemente	104	35,6	36,9	66,3
	A veces	72	24,7	25,5	91,8
	Rara vez	23	7,9	8,2	100,0
	Total	282	96,6	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

5. ¿Se mitiga los problemas suscitados en el comportamiento organización mediante acciones correctivas?

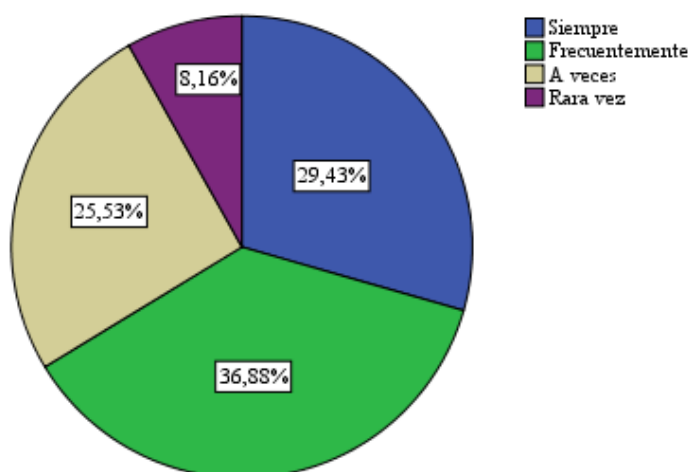


Gráfico N.º 8. Comportamiento organizacional

Fuente: Análisis estadístico

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

Si también los encuestados corroboran a que, si se han mitigado los problemas suscitados en el comportamiento organización mediante acciones correctivas, en donde el 36,88%, indica que frecuentemente se los mitiga, mientras que el 29,43%, menciona que siempre se los mitiga mediante acciones correctivas, consiguiente el 25,53%, aduce que a veces se lo mitiga y por último el 8,16%, muestra que rara vez se ha mitigado los problemas suscitados en el comportamiento organización mediante acciones correctivas. Así también se interpreta que al suscitarse un problema dentro de los departamos se los debe solucionar mediante acciones correctivas en las que se involucre a todo el personal de la cooperativa.

6. ¿Se planifica adecuadamente las actividades de trabajo para el mejor comportamiento organizativo dentro de la Cooperativa?

Tabla N° 9. Las actividades de trabajo para el mejor comportamiento organizativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy adecuado	80	27,4	28,4	28,4
	Adecuado	113	38,7	40,1	68,4
	Ni adecuado ni inadecuado	59	20,2	20,9	89,4
	Inadecuado	24	8,2	8,5	97,9
	Muy inadecuado	6	2,1	2,1	100,0
	Total	282	96,6	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

6. ¿Se planifica adecuadamente las actividades de trabajo para el mejor comportamiento organizativo dentro de la Cooperativa?

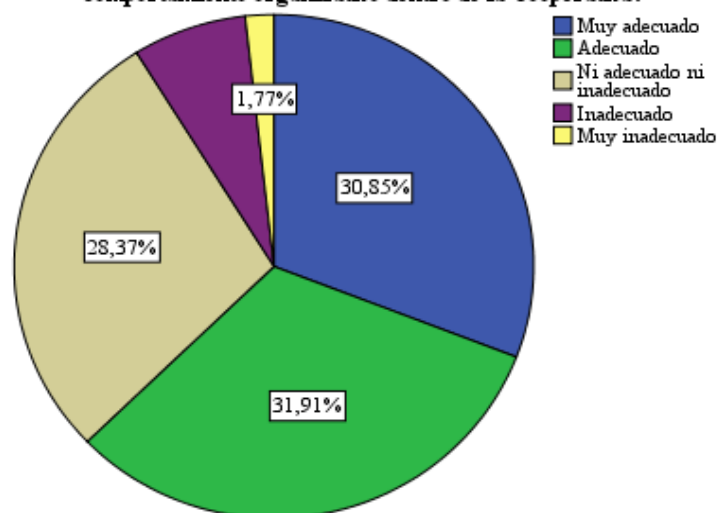


Gráfico N.º 9. Las actividades de trabajo para el mejor comportamiento organizativo

Fuente: Análisis estadístico

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestador el 40,07%, indica que es adecuado planificar las actividades de trabajo para el mejor comportamiento organizativo dentro de la Cooperativa, mientras que el 28,37%, aduce que muy adecuado la planificación de las actividades del trabajo; consiguiente el 20,92% menciona que es ni adecuado ni inadecuado que se planifique las actividades del trabajo, así también el 8,5%, señala que es inadecuado planificar y por último el 2,13%, alega que es muy inadecuado planificar las actividades de trabajo. Además, se interpreta que se debe tener una planificación adecuada dentro de la gestión que conlleve a tener indicadores eficientes.

7. ¿Se capacita constantemente al personal en temas del comportamiento organizacional y rentabilidad económica financiera?

Tabla N° 10. Se capacita constantemente al personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	56	19,2	19,9	19,9
	Casi siempre	70	24,0	24,8	44,7
	A veces	119	40,8	42,2	86,9
	Casi nunca	33	11,3	11,7	98,6
	Nunca	4	1,4	1,4	100,0
	Total	282	96,6	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

7. ¿Se capacita constantemente al personal en temas del comportamiento organizacional y rentabilidad económica financiera?
[Siempre]

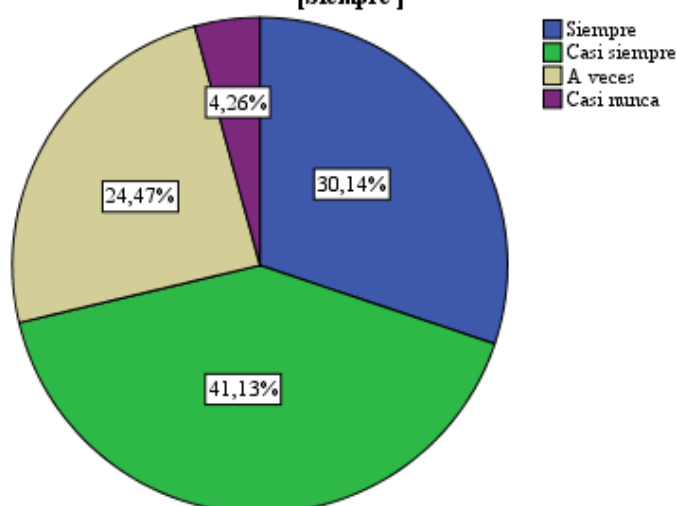


Gráfico N.º 10. Se capacita constantemente al personal

Fuente: Análisis estadístico

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

De la total de encuestado el 42,20%, indica que a veces se capacita al personal en temas del comportamiento organizacional y rentabilidad económica financiera, mientras que el 24,82%, aduce que casi siempre se los capacita, mientras que el 19,86% menciona que siempre se los capacita, así también el 11,7% muestra que casi nunca se los capacita en temas en mención y por último el 1,42% señalo que nunca se capacita al personal .Por consiguiente, el departamento responsable debe capacitar continuamente al personal administrativo y operativo en temas referentes a su gestión.

8. ¿Considera usted estar satisfecho con el nivel de compañerismo dentro de la cooperativa?

Tabla N° 11. Compañerismo dentro de la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	65	22,3	23,0	23,0
	Satisfecho	83	28,4	29,4	52,5
	Ni Satisfecho ni insatisfecho	96	32,9	34,0	86,5
	Insatisfecho	38	13,0	13,5	100,0
	Total	282	96,6	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

8. ¿Considera usted estar satisfecho con el nivel de compañerismo dentro de la cooperativa?

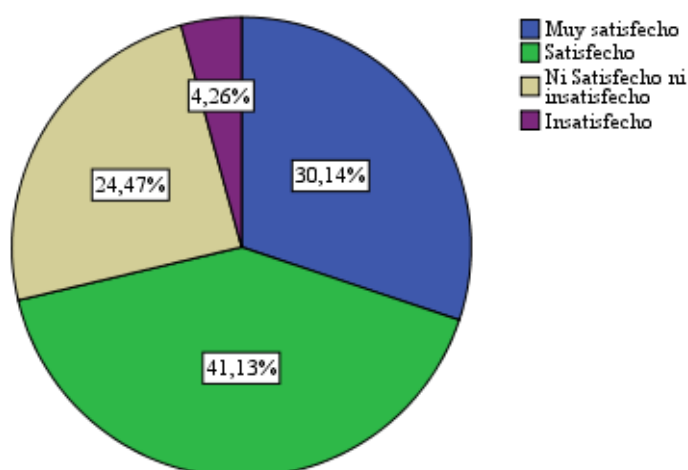


Gráfico N.º 11. Compañerismo dentro de la cooperativa

Fuente: Análisis estadístico

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

Así mismo de las encuestas el 34,04% indico estar ni satisfecho ni insatisfecho con el nivel de compañerismo dentro de la cooperativa, consiguiente el 29,43% menciona estar satisfecho con el nivel de compañerismo, mientras que el 23,05% señalo estar muy satisfecho con el nivel de compañerismo en la cooperativa y por último el 13,48%, señala que se encuentran insatisfecho con el nivel de compañerismo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Además, se interpreta que se debe tener mayor interacción como también fomenta talleres en la que participan todo el personal tato administrativo como operativo de la cooperativa.

9. ¿Usted ejecuta exclusivamente las actividades propuestas a su cargo?

Tabla N° 12. Se ejecuta las actividades propuestas a su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	95	32,5	33,7	33,7
	Casi siempre	108	37,0	38,3	72,0
	A veces	53	18,2	18,8	90,8
	Casi nunca	18	6,2	6,4	97,2
	Nunca	8	2,7	2,8	100,0
	Total	282	96,6	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

9. ¿Usted ejecuta exclusivamente las actividades propuestas a su cargo?

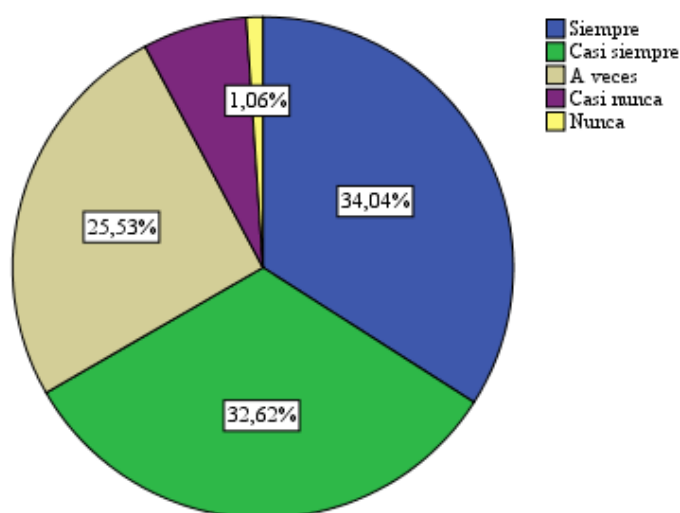


Gráfico N.º 12. Se ejecuta las actividades propuestas a su cargo

Fuente: Análisis estadístico

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados el 38,30%, indica que casi siempre se ejecutan las actividades propuestas a su cargo, mientras que el 33,69%, menciona que siempre se ejecuta las actividades propuestas a su cargo; consiguiente el 18,79%, aducen que a veces se ejecuta las actividades, así mismo el 6,38%, adujeron que casi nunca se ejecutan las actividades propuestas a su cargo, y por último el 2,84%, señalan que nunca se ejecutan las actividades puestas a su cargo. Es así que se interpreta que los flujogramas de procesos estén muy bien definidos a cargo del personal encargado en donde defina los procesos para cada área y capacitándolos constantemente en función de sus actividades.

10. ¿Con que frecuencia usted siente que la Cooperativa no premia su trabajo desempeñado?

Tabla N° 13. La cooperativa premia por su desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	17	5,8	6,0	6,0
	Frecuentemente	54	18,5	19,1	25,2
	A veces	91	31,2	32,3	57,4
	Rara vez	80	27,4	28,4	85,8
	Nunca	40	13,7	14,2	100,0
	Total	282	96,6	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

10. ¿Con que frecuencia usted siente que la Cooperativa no premia su trabajo desempeñado? [Siempre]

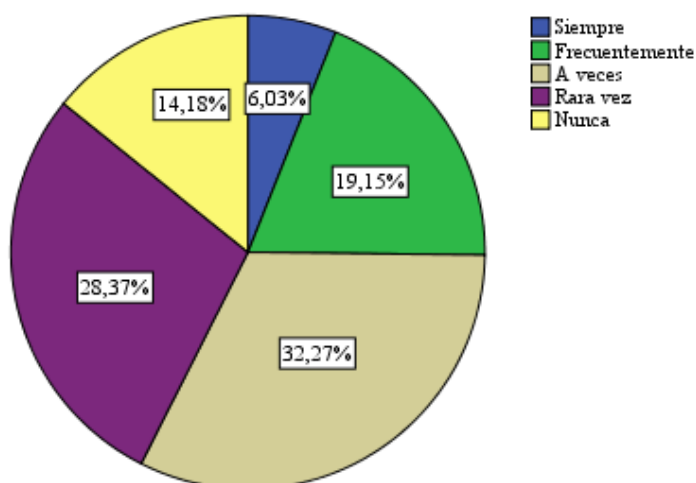


Gráfico N.º 13. La cooperativa premia por su desempeño

Fuente: Análisis estadístico

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

Consiguiente de los encuetados el 32,27%, indica que a veces la cooperativa premia por su desempeño a los colaboradores, del mismo modo el 28,37%, menciona que rara vez premian por el desempeño realizado, así también el 19,15%, manifiesta que frecuentemente se premia al colaborar por el desempeño realizado, de tal manera el 14,18% aduce que nunca la cooperativa premia por su desempeño y por último el 6,03%, señalo que siempre se premia por el desempeño realizado. Interpretándose que la empresa no mantiene un plan de incentivos por lograr metas, ni tampoco la ejecución de un ambiente laboral en confort.

11. ¿Usted, conoce de los indicadores de rentabilidad financiera?

Tabla N° 14. Los indicadores de rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	56	19,2	19,9	19,9
	Casi siempre	67	22,9	23,8	43,6
	A veces	81	27,7	28,7	72,3
	Casi nunca	65	22,3	23,0	95,4
	Nunca	13	4,5	4,6	100,0
	Total	282	96,6	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

11. ¿Usted, conoce de los indicadores de rentabilidad financiera?

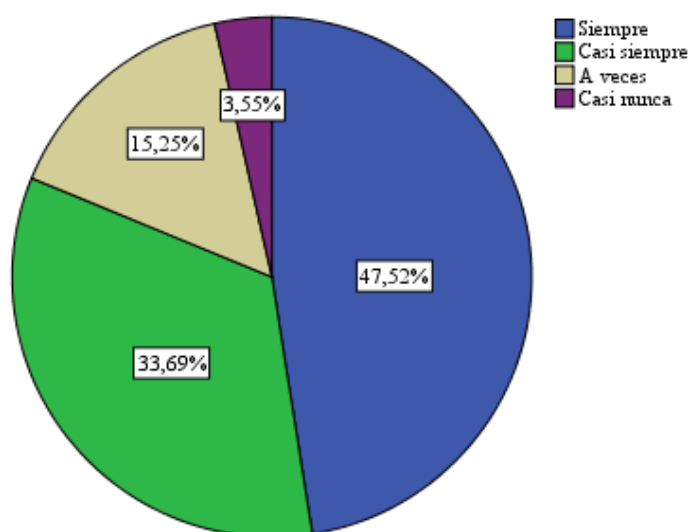


Gráfico N.º 14. Los indicadores de rentabilidad

Fuente: Análisis estadístico

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

Del análisis en campo se indagó si conoce de los indicadores de rentabilidad en donde la mayoría de encuestados adujeron que a veces conocen de los indicadores en mención con un grado porcentual del 28,73%; mientras que el 23,73%, indicaron que casi siempre lo conocen, así también el 23,05%, mencionaron que casi nunca conocen de los indicadores financieros, de tal manera el 19,86%, consideran que siempre los conocen y por último el 4,61%, aducen que nunca conocieron de tales indicadores. Por ende, se interpretaría la mayoría desconoce de los indicadores de gestión financiera, y su comportamiento para la toma de decisiones es importante dar a conocer al personal operativo y administrativo de dichos indicadores mediante capacitación continua.

12. ¿Su jefe inmediato toma decisiones de acuerdo a los indicadores que genera la cooperativa?

Tabla N° 15. Se toma decisiones acordes a los indicadores de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	134	45,9	47,5	47,5
	Casi siempre	95	32,5	33,7	81,2
	A veces	43	14,7	15,2	96,5
	Casi nunca	10	3,4	3,5	100,0
	Total	282	96,6	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

12. ¿Su jefe inmediato toma decisiones de acuerdo a los indicadores que genera la cooperativa?

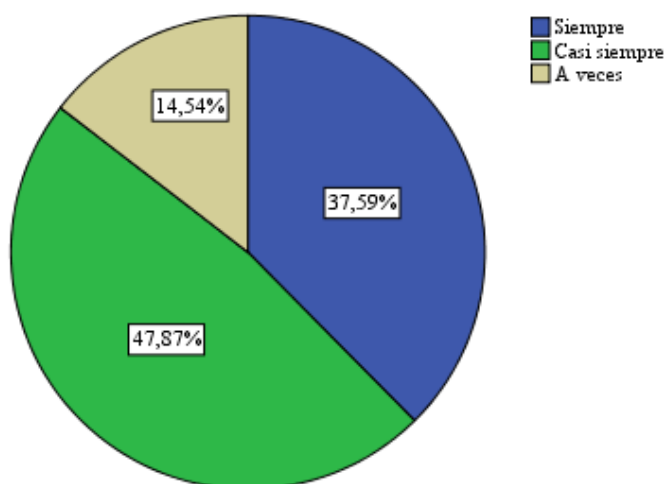


Gráfico N.º 15. Se toma decisiones acordes a los indicadores de gestión

Fuente: Análisis estadístico

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

De igual manera de la totalidad de encuetados el 47,52%, indican que siempre los fejes toman decisiones acordes a los indicadores; mientras que el 33,68%, menciona que casi siempre se toman decisiones acordes a los indicadores, consiguiente el 15,25%, muestran que a veces toman decisiones acordes a los indicadores en la cooperativa y por último el 3, 55%, revelan que casi las jefaturas toman decisiones acordes a los indicadores de gestión. Se interpreta que la cooperativa mantiene indicadores de gestión en cada una de las áreas y por consecuencia se debe socializar con todo el personal administrativo y operativo la fluctuación que mantiene en el tiempo para alcanzar las metas y objetivos propuestos.

13. ¿Cómo considera usted la gestión financiera dentro de la Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?

Tabla N° 16. Gestión financiera dentro de la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	106	36,3	37,6	37,6
	Bueno	135	46,2	47,9	85,5
	Regular	41	14,0	14,5	100,0
	Total	282	96,6	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

13. ¿Cómo considera usted la gestión financiera dentro de la Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?

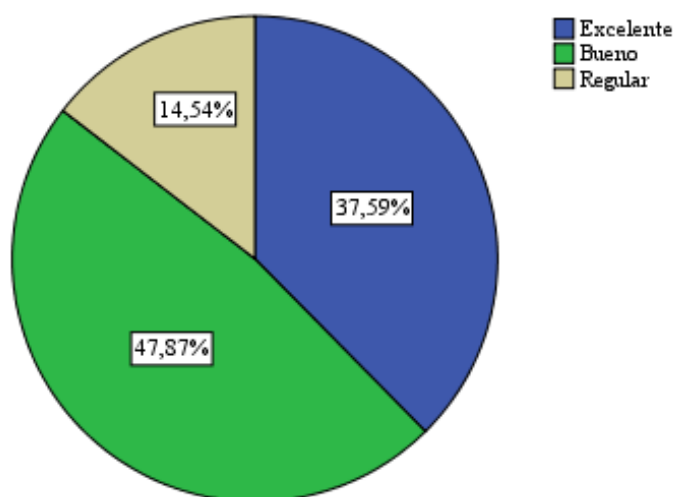


Gráfico N.º 16. Gestión financiera dentro de la cooperativa

Fuente: Análisis estadístico

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados el 47,87%, indicaron que es excelente la gestión financiera dentro de la cooperativa; mientras que el 37,59%, mencionaron que es buena la gestión financiera de la cooperativa; así también el 15,54%, mostraron que es regular excelente la gestión financiera dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Es así que se interpreta que toda gestión financiera se involucra con la administración de los recursos que posee es así que se caracteriza por las relaciones económicas entre compradores y vendedores de recursos financieros y valores de inversión dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

14. ¿La Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo mantiene indicadores referentes a responsabilidades, ambiente laboral, liderazgo y calidad?

Tabla N° 17. Indicadores referentes a la responsabilidad ambiente laboral, liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	122	41,8	43,3	43,3
	Casi siempre	113	38,7	40,1	83,3
	A veces	37	12,7	13,1	96,5
	Casi nunca	10	3,4	3,5	100,0
	Total	282	96,6	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

14. ¿La Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo mantiene indicadores referentes a responsabilidades, ambiente laboral, liderazgo y calidad?

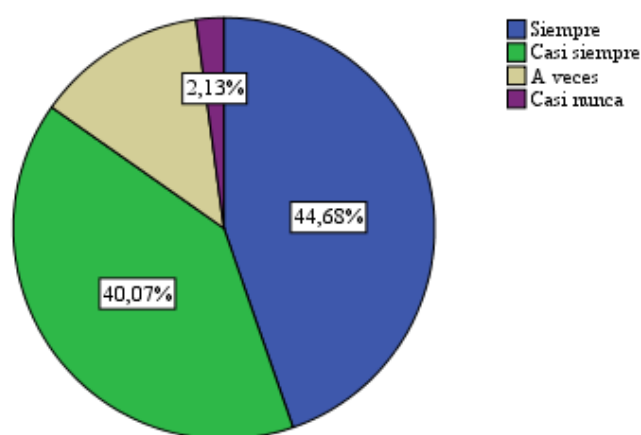


Gráfico N.º 17. Indicadores referentes a la responsabilidad ambiente laboral, liderazgo

Fuente: Análisis estadístico

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados el 43,23%, indican que siempre la cooperativa mantiene indicadores referentes a responsabilidades, ambiente laboral, liderazgo y calidad; mientras que el 40,07%, aduce que casi siempre mantiene indicadores referentes a responsabilidades, ambiente laboral, liderazgo y calidad, consiguiendo el 13,12%, menciona que a veces mantienen indicadores de gestión dentro la cooperativa y por último el 3,55%, aluden que casi nunca las cooperativa mantiene indicadores referentes a responsabilidades, ambiente laboral, liderazgo y calidad. En consecuencia, se interpreta que los indicadores ellos deben actualizar y analizar periódicamente para a toma de decisiones dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

15. ¿Considera usted importante el análisis del comportamiento organizacional con el enfoque en el crecimiento de la rentabilidad financiera dentro de la Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?

Tabla N° 18. Análisis del comportamiento organizacional y la rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	126	43,2	44,7	44,7
	Importante	113	38,7	40,1	84,8
	Moderadamente importante	37	12,7	13,1	97,9
	De poca importancia	6	2,1	2,1	100,0
	Total	282	96,6	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

15. ¿Considera usted importante el análisis del comportamiento organizacional con el enfoque en el crecimiento de la rentabilidad financiera dentro de la Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?

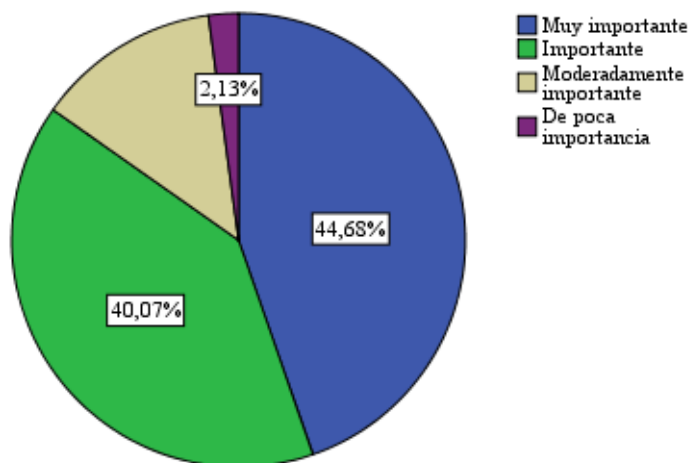


Gráfico N.º 18. Análisis del comportamiento organizacional y la rentabilidad

Fuente: Análisis estadístico

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados el 44,66%, adujo que es muy importante el análisis del comportamiento organizacional con el enfoque en el crecimiento de la rentabilidad financiera dentro de la cooperativa, mientras que el 40,0/%, menciona que es solo importante su análisis, así mismo el 13,2%, indico que es medianamente importante el análisis del comportamiento organizacional y por último el 2,13%, revelo que es de poca importancia el análisis del comportamiento organizacional dentro de la cooperativa. Por ende, se interpreta que el análisis conlleva a mejorar los indicadores de rentabilidad bajo el crecimiento financiero.

Tabla N° 19. Tabla de resumen de la encuesta

Preguntas	Escala valorativa				
	1	2	3	4	5
1. ¿Se encuentra usted comprometido con la filosofía corporativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?	30,1%	28,4%	26,2%	11,7%	3,5%
2. ¿Se encuentra usted satisfecho con el apoyo brindado por la alta gerencia, los equipos de trabajo y la organización que se ejecuta en la Cooperativa?	33,3%	54,6%	9,6%	2,5%	0%
3. ¿Con que frecuencia las jefaturas toman decisiones en base a los indicadores que presenta la Cooperativa?	41,8%	43,3%	9,9%	5%	0%
4. ¿Se evalúa y valora constantemente el desempeño de los trabajadores dentro de la Cooperativa?	31,9%	36,5%	22,0%	9,6%	0%
5. ¿Se mitiga los problemas suscitados en el comportamiento organización mediante acciones correctivas?	29,4%	36,9%	25,5%	8,2%	0%
6. ¿Se planifica adecuadamente las actividades de trabajo para el mejor comportamiento organizativo dentro de la Cooperativa?	28,4%	40,1%	20,9%	8,5%	2,1%
7. ¿Se capacita constantemente al personal en temas del comportamiento organizacional y rentabilidad económica financiera?	19,9%	24,8%	42,2%	11,7%	1,4%
8. ¿Considera usted estar satisfecho con el nivel de compañerismo dentro de la cooperativa?	23,0%	29,4%	34,0%	13,5%	0%
9. ¿Usted ejecuta exclusivamente las actividades propuestas a su cargo?	33,7%	38,3%	18,8%	6,4%	2,8%
10. ¿Con que frecuencia usted siente que la Cooperativa no premia su trabajo desempeñado?	6,0%	19,1%	32,3%	28,4%	14,2%
11. ¿Usted, conoce de los indicadores de rentabilidad financiera?	19,9%	23,8%	28,7%	23,0%	4,6%
12. ¿Su jefe inmediato toma decisiones de acuerdo a los indicadores que genera la cooperativa?	47,5%	33,7%	15,2%	3,5%	0%
13. ¿Cómo considera usted la gestión financiera dentro de la Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?	37,6%	47,9%	14,5%	0%	0%
14. ¿La Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo mantiene indicadores referentes a responsabilidades, ambiente laboral, liderazgo y calidad?	43,3%	40,1%	13,1%	3,5%	0%
15. ¿Considera usted importante el análisis del comportamiento organizacional con el enfoque en el crecimiento de la rentabilidad financiera dentro de la Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?	44,7%	40,1%	13,1%	2,1%	0%

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Interpretación

En la anterior tabla se determine un resumen general de las encuestas aplicada en donde la mayoría de respuestas mantienen afirmaciones positivas entrelazada entre 1,2 y 3,

en la escala valorativa y cuyos porcentajes se encuentran en intervalos de 19,9% a 47%; observando que el ítem 10 mantiene afirmación más bajas en un 6%, en donde su análisis indica que la cooperativa no premia a sus trabajadores por las actividades desempeñadas, y este se ve íntimamente relacionada con las variables de estudio, así también se analiza que mantiene hitos bajos en la escala valorativa con afirmaciones negativas en los quince cuestionamientos realizados a la población de estudio de la Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

3.2 Análisis de los resultados del Check List

En la siguiente tabla N.º 19, se presenta el check list basado en cuestionamientos referentes a los documentos que intervienen en los procesos bajo los indicadores financieros en el periodo 2021.

Tabla N° 20. Resultados del del Check List

N.º	PREGUNTAS	Escala Valorativa					Total
		Siempre	Frecuentemente	A veces	Rara vez	Nunca	
		5	4	3	2	1	
1	¿La Alta Gerencia brinda sugerencias para mejorar los procesos e indicadores de la cooperativa?	4	7	9	7	3	30
2	¿Las personas que laboran en la institución financiera procuran el uso racional de los recursos?	3	5	7	10	5	30
3	¿Existe satisfacción en los clientes internos y externos en cuanto a su atención y rapidez en los procesos?	5	7	9	5	4	30
4	¿La calidad actual del servicio que brinda la Cooperativa le permite un reconocimiento de excelencia entre los clientes?	10	8	6	4	2	30
5	¿Los colaboradores generan empatía al momento de atender a un cliente?	6	11	7	3	3	30
6	¿La Alta Gerencia de la Cooperativa da la oportunidad para poder liderar, decidir y actuar en la búsqueda de alternativas para resolver problemas?	5	7	10	4	4	30

7	¿La Cooperativa responde con rapidez a las quejas que recibe de parte de sus clientes?	6	6	8	6	4	30
8	¿Se ha capacitado y evaluado a los trabajadores de la cooperativa en temas de comportamiento organización y rentabilidad financiera?	7	11	8	2	2	30
9	¿La Cooperativa lleva un manual de procedimientos para ejecutar sus actividades de manera eficiente y eficaz?	5	7	9	7	2	30
10	¿Mantienen los registros de satisfacción e insatisfacción de los clientes?	3	5	6	7	9	30
11	¿La Cooperativa ha tomado acciones en énfasis a la liquides y rentabilidad en el último periodo?	5	6	8	6	5	30
12	¿La alta gerencia de la Cooperativa mantiene una comunicación continua con todos los trabajadores y colaboradores?	5	8	12	5	0	30
13	¿Se evidencia un control en la calidad del servicio que se brinda a los clientes de la cooperativa?	4	5	7	8	6	30
Total		68	93	106	74	49	390

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

En la tabla N.º. 19, se analiza la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, en la cual se direcciona a medir el comportamiento organizacional y los factores de crecimiento de la rentabilidad financiera, que implica los siguientes aspectos; estructura organizacional, motivación, compromiso organizacional, poder, comunicación, trabajo en equipo y clima organizacional que incurre a 30 sucursales de la cooperativa a nivel nacional, cuya finalidad es la interacción de las personas y los grupos que actúan dentro de esta, mediante escala valorativa de siempre, frecuentemente, a veces, rara vez y nunca, y la misma se presenta en la gráfica N.º. 19, que recae en los análisis de los procesos bajo los indicadores financieros en el periodo 2021, y la misma que conlleva a arrojar los siguiente resultados para luego ser analizados e interpretados

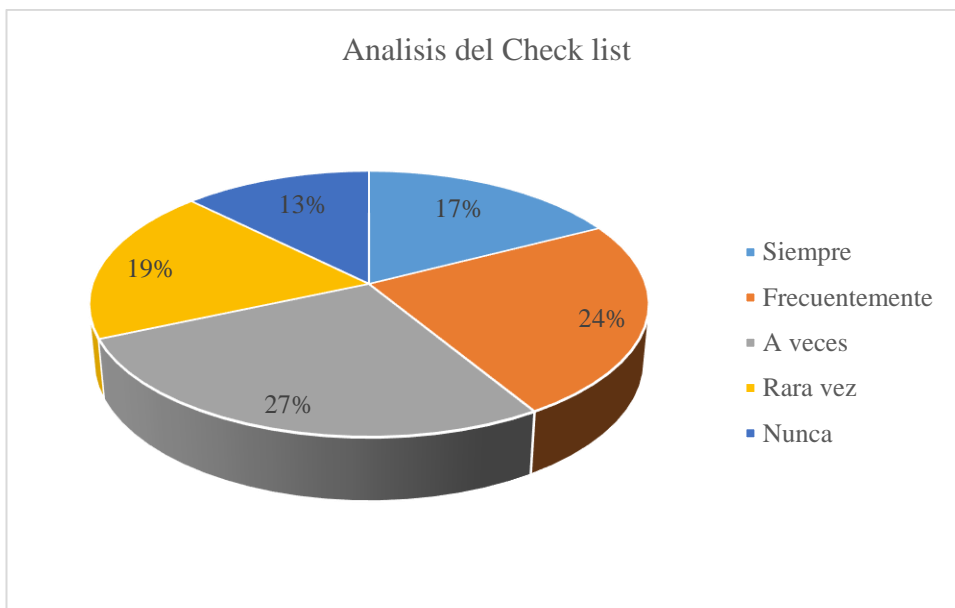


Gráfico N.º 19. Análisis de resultados del Check List
Fuente: Análisis estadístico
Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

Del Check List evaluado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo donde el 27%, indica que a veces ejecutan una adecuada gestión para el comportamiento organizacional y los factores de crecimiento de la rentabilidad, así también el 24%, menciona que frecuentemente se ejecuta una gestión eficiente en las sucursales de la cooperativa, mientras que el 19%, aduce que rara vez se ejecuta una adecuada gestión para el comportamiento organizacional, consiguiente el 17%, muestra que siempre se realiza una adecuada gestión en las sucursales para el comportamiento organizacional y por último el 13% señalo que nunca se realiza una adecuad gestión para el comportamiento organizacional y los factores de crecimiento de la rentabilidad en la cooperativa. Por ende, se interpreta que, existe una deficiencia en la gestión del comportamiento organización dentro de la cooperativa, por consiguiente, la disciplina irrefutable se aplicada que se encuentra ligado a cuestiones prácticas y objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados y optimice la rentabilidad.

3.3 Análisis de los estados financieros de la empresa

Se considera efectuar un análisis e interpretación de los datos estados financieros para conocer la información económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, y su fluctuación de los periodos 2017 al 2020, con la finalidad de tener una tendencia de crecimiento o decrecimiento de los activos, pasivos patrimonios, ingresos, egresos y costos desarrollados por los balances general como también de resultados desarrollados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. (Ver Anexo 4)

El análisis financiero conlleva a la toma de decisiones mediante los movimientos estructurales de las cuentas utilizadas en la cooperativa, la fluctuación de los últimos periodos se puede establecer como una distribución de recursos altamente calificada en beneficio de la organización y su entorno.

Tabla N° 21. Balance general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

BALANCE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO.					
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	Monetario			
		2017	2018	2019	2020
1	ACTIVOS	765.797.195,21	857.441.902,50	984.708.657,65	1.080.945.999,38
1.1	FONDOS DISPONIBLES	94.637.503,54	65.343.669,12	119.820.186,43	224.220.770,31
1.3	INVERSIONES	104.062.582,78	96.267.826,75	77.525.838,74	82.449.293,96
1.4	CARTERA DE CRÉDITOS	533.469.396,26	652.027.632,00	727.748.356,32	701.448.710,42
1.6	CUENTAS POR COBRAR	7.685.283,43	8.834.123,99	10.206.736,23	25.685.537,04
1.7	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZO	130.078,77	469.040,72	449.403,28	449.403,28
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	14.626.721,80	15.368.187,82	18.787.791,00	20.960.097,24
1.9	OTROS ACTIVOS	11.185.628,63	19.131.422,10	30.170.345,65	25.732.187,13
2	PASIVOS	663.026.152,06	735.280.961,43	847.025.049,38	935.259.910,76
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	597.539.421,93	658.246.669,90	748.811.820,62	843.258.197,36
2.3	OBLIGACIONES INMEDIATAS	139.550,10	216.411,99	106.081,81	265.370,46
2.5	CUENTAS POR PAGAR	19.233.128,25	25.995.891,25	29.294.719,57	25.928.682,85
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	44.878.371,96	49.659.571,04	66.562.093,29	64.156.858,99
2.9	OTROS PASIVOS	1.235.679,82	1.162.417,25	2.250.334,09	1.650.801,10
3	PATRIMONIO	93.047.852,78	109.940.281,30	128.952.727,13	144.708.149,41
3.1	CAPITAL SOCIAL	25.825.815,56	29.730.426,06	33.610.598,41	35.173.781,89
3.3	RESERVAS	64.921.330,89	77.135.289,36	92.013.012,34	103.577.779,97
3.5	SUPERA VIT POR VALUACIONES	2.300.706,33	3.074.565,88	3.329.116,38	5.956.587,55

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

Se analiza las ratios del balance general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, en la que se hace énfasis a la información contable en la que se muestra la realidad financiera económica de la cooperativa, que se resulta de los procesos de un sinnúmero de transacciones que se registrara de manera agrupada acorde a sus funciones considerando los elementos que la integran como activos, pasivos y patrimonios, de manera razonable para su adecuado manejo y control de operaciones que se constituyen constantemente y dando cumplimiento a las normativas vigentes.

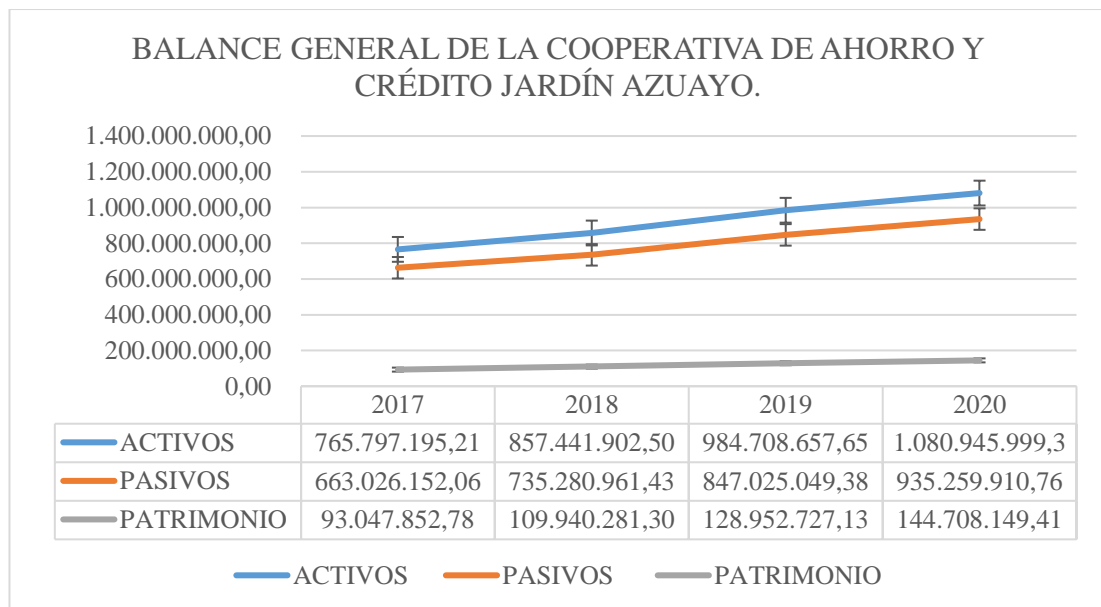


Gráfico N.º 20. Balance general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Fuente: Análisis de la base de datos

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

En el análisis del balance general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín se observa la fluctuación de crecimiento del indicador de activos y pasivos en los 4 últimos años, es decir en periodos del 2017 al 2020. Considerando un incremento del 2% entre los año 2017 al 2018, esto con el cálculo porcentual del total de activos para cada periodo, es decir, la suma total de activos de los periodos para cada periodos por el cien por ciento, por ende, se tiene en el periodo 2018 de \$857.441.902,50 en activos, mientras que en pasivos es de \$735.280.961,43; de igual manera en el periodo 2018 al

2019 mantiene un nivel de crecimiento del 4%, en los indicadores en mención incrementándose para el años 2019, el valor de \$984.708.657,65 en activos mientras que en pasivos un valor de \$847.025.049,38; consiguiente para el periodo 2019 al 2020 se genera un crecimiento del 2% en los indicadores, por consiguiente para el año 2020 creció \$1.080.945.999,38 en activos, mientas que para pasivos tuvo un crecimiento de \$935.259.910,76, en consideración el indicador de patrimonio esta sobre debajo de los indicadores antes indicados, por consiguiente su crecimiento ha sido del 3% anual, en análisis monetario de \$17.220.098,87 dólares americanos.

Tabla N° 22. Balance de resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

BALANCE DE RESULTADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO.					
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	Monetario			
		2017	2018	2019	2020
5	INGRESOS	85.836.737,92	99.119.941,76	117.305.767,20	121.629.450,10
5,1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	81.872.256,61	94.653.875,59	109.407.753,93	116.642.224,00
5,2	COMISIONES GANADAS	479.259,11	437.076,33	681.885,11	733.724,02
5,3	UTILIDADES FINANCIERAS	624.955,13	818.757,65	2.315.407,65	1.251.334,77
5,4	INGRESOS POR SERVICIOS	593.597,73	674.889,51	764.984,10	727.254,02
5,5	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	34.623,24	40.445,83	58.915,37	42.296,84
5,6	OTROS INGRESOS	2.232.046,10	2.494.896,85	4.076.821,04	2.232.616,45
4	GASTOS	76.113.547,55	86.899.281,99	108.574.886,06	120.651.510,89
4,1	INTERESES CAUSADOS	37.110.478,41	38.901.388,86	44.724.043,45	53.684.071,94
4,2	COMISIONES CAUSADAS	39.350,70	40.889,27	70.633,65	431.093,07
4,3	PERDIDAS FINANCIERAS	138.926,04	144.605,44	191.838,98	45.237,59
4,4	PROVISIONES	7.709.388,62	9.170.682,23	18.203.109,32	26.992.713,26
4,5	GASTOS DE OPERACIÓN	26.073.042,44	30.003.998,72	37.180.448,26	37.411.191,15
4,6	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	43.342,59	40.655,50	42.303,47	56.762,28
4,7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	56.838,30	282.512,53	1.878.594,20	1.474.358,53
4,8	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	4.942.180,45	8.314.549,44	6.283.914,73	556.083,07

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Interpretación

De igual manera se analiza los indicadores del balance de resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, en donde se hace énfasis a los ingresos, egresos y gastos, es importante señalar que los resultados son generados de forma excedente o de utilidad como también de pérdida en los cuatro periodos de análisis.

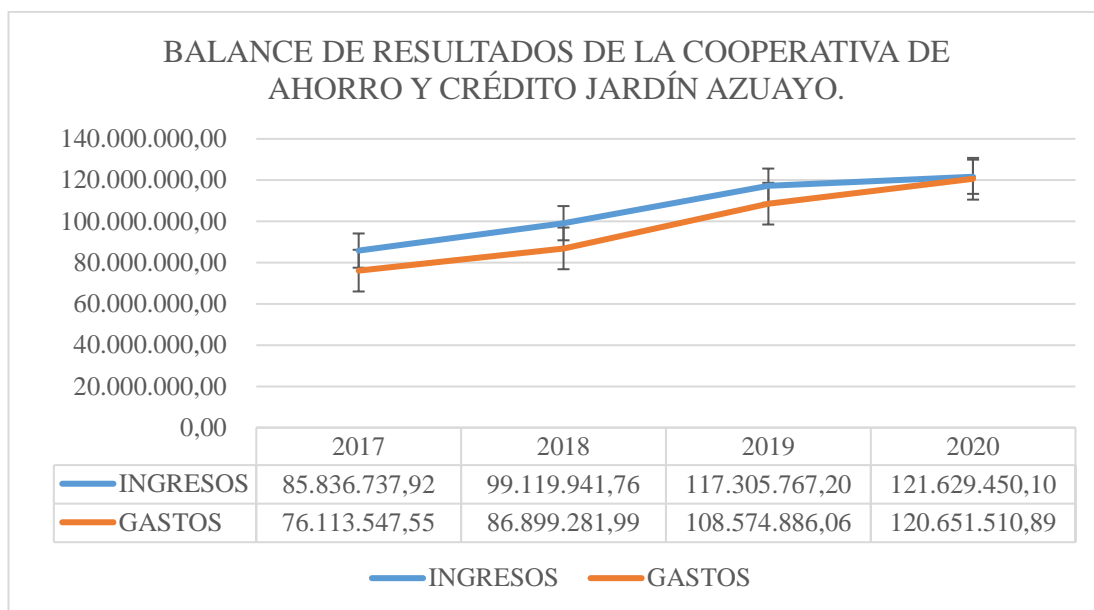


Gráfico N.º 21. Balance de resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Fuente: Análisis de la base de datos

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

En los indicadores del balance de resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín se observa la fluctuación que ha tenido los ingreso y gastos asociados con otros indicadores financieros, por consiguiente, se puede indicar que los ingresos tienen un crecimiento 3%, en el año 2018, esto con el cálculo porcentual del total de ingresos para cada periodo, es decir, la suma total de ingresos de los periodos para cada periodos por el cien por ciento, con un valor monetario de \$99.119.941,76 en el periodo 2018; mientras que, en el año 2019, mantuvo un crecimiento del 5% realizando el mismo calculo, con volumen monetario del \$117.305.767,20, de igual manera para el año 2020, se incrementó en 1% en un nivel monetario del \$121.629.450,10; pero en este mismo año decreció 4% a consideración del año 2019. De igual, manera los gastos en el año 2017 fue de \$76.113.547,55; y que para el año siguiente es decir 2018 creció en 3%, obteniendo un dinero monetario de \$86.899.281,99; de igual manera para el año 2019 creció en 6% generando un valor monetario del \$108.574.886,06; mientras que para el año 2020 crece en 3%, cuyo valor monetario es de \$120.651.510,89 dólares americanos.

Los análisis involucrados proporcionan de información base para evaluar la capacidad de la cooperativa para generar efectivo y sus equivalentes, así como la necesidad de liquidez en la que se hace la referencia a los requerimientos para la presentación de los resultados obtenidos del estudio.

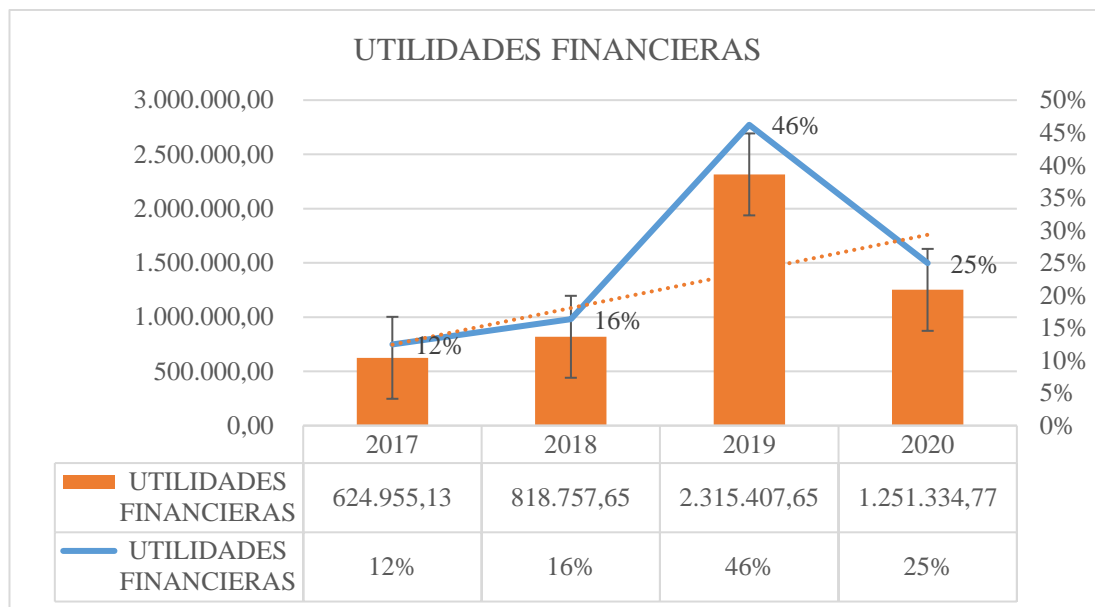


Gráfico N.º 22. Utilidades financieras

Fuente: Análisis de la base de datos

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

De igual manera se analiza la utilidad financiera que es un indicador de los ingresos en donde el año 2017 nace con un valor monetario de \$624.955,13; y que para el año 2018 crece en 4% generando un valor de \$818.757,65; así también en el año 2019 se incrementó en 30% a consideración de año anterior, generando un valor de \$2`315.407,65 y que para el año 2020 decrece en 21%, a consideración del año 2019, obteniendo un valor de \$1`251.334,77 dólares americanos.

Además, se interpreta que las utilidades financieras conllevan a un activo real o financiero donde se tiene un valor en la medida en que puede satisfacer deseos o necesidades. Este es función de la utilidad que proporciona; este valor o utilidad viene dado por su capacidad para generar rentas en un período de tiempo. A demás, de sus reconocidas utilidades obtenidas en mayor cantidad en el año 2019, se fundamenta el

indicador de la rentabilidad financiera, la rentabilidad de los recursos propios adolece de las siguientes limitaciones en relación con el objetivo de maximizar el valor de mercado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín.

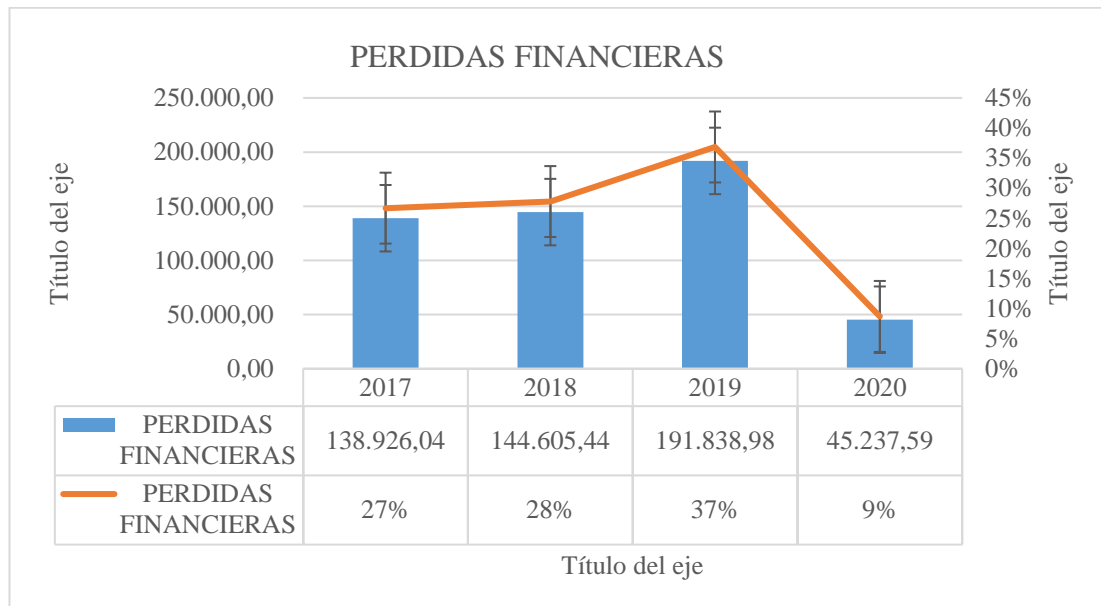


Gráfico N.º 23. Pérdidas financieras

Fuente: Análisis de la base de datos

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

Otro de los indicadores que se análisis son las pérdidas financieras que son parte de los gastos, en donde el 2017 fue de \$138.926,04 dólares americano, por consiguiente crece 1%, para el año 2018 con un valor monetario de \$144.605,44, así también para el año 2019 crece en un 9%, a consideración del año anterior generando un valor monetario de \$191.838,98 y por ultimo para el año 2020 se genera un decrecimiento de 28% a consideración del año anterior generando un valor monetario del 45.237,59, dólares americanos.

Por ende, se interpreta que en primera instancia no hay que confundir los gastos con pérdidas. En contabilidad, tanto gastos como pérdidas tienen el mismo efecto, sin embargo, los gastos son los recursos que se emplean en servicios o bienes que se consumen con el fin de generar utilidades, mientras que las pérdidas conllevan gastos que no suponen utilidades.

Adema se puede analizar la rentabilidad financiera a partir del comportamiento de sus componentes. Por ende, el rendimiento económico, apalancamiento financiero y efecto fiscal. Esta descomposición de la ratio de rentabilidad financiera permitirá estudiar la relación de cada componente con el valor de rentabilidad obtenido.

Una rentabilidad adecuada permitirá retribuir, según mercado y riesgo, a los accionistas y atender al crecimiento interno necesario para mantener, consolidar o mejorar esa posición competitiva de la empresa. Si obtiene una rentabilidad insuficiente no se hallará en condiciones de asegurar la satisfacción de estos factores y su empobrecimiento progresivo condenará su desarrollo, conduciéndola a posiciones marginales dentro de su sector, lo que pondrá en peligro, al cabo de cierto tiempo, su propia existencia.

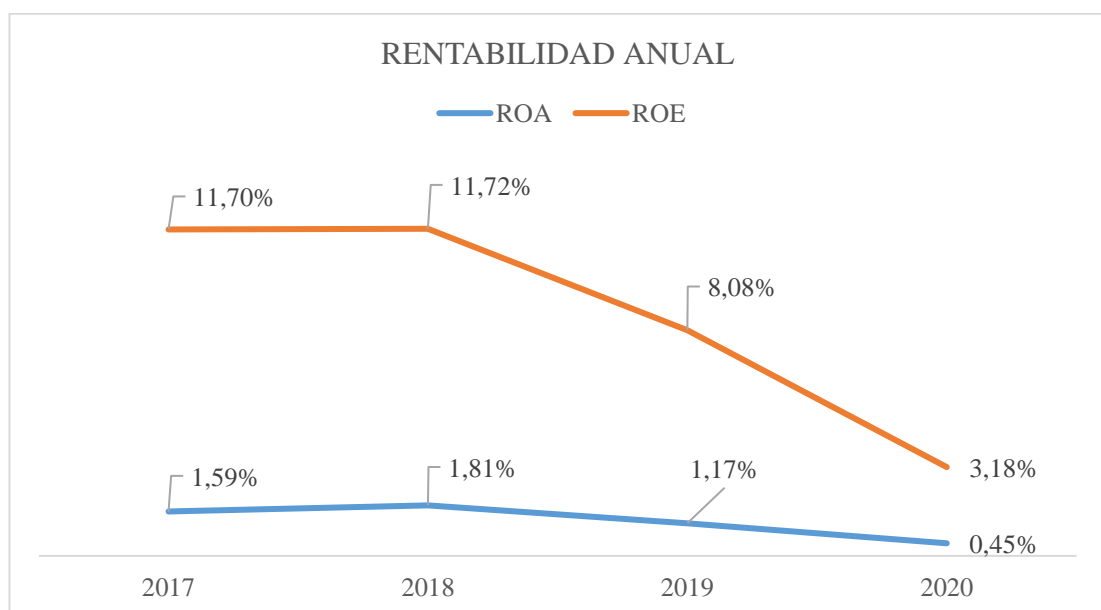


Gráfico N.º 24. Rentabilidad financiera anual

Fuente: Análisis de la base de datos

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Análisis e interpretación

Aplicando las fórmulas de la rentabilidad financiera donde se aplicó un modelo de regresión lineal, obteniendo como resultados que se presentan un ROA y ROE, donde el ROA en el año 2017 mantiene un valor porcentual del 1,59%, teniendo un crecimiento de 0,22 puntos; pero decrece para el 2019 en 0,64 puntos, además el factor

de la pandemia por COVID 2019; provocó un descenso de 0,69 puntos dejándolo en un valor porcentual de 0,45%. De igual manera en el ROE mantiene un nivel porcentual del 11,70% en el año 2017, y tiene a crecer 0,02 puntos para el 2018, pero para el 2019 decrece severamente en 3,64 puntos y de igual manera para el 2020 donde se involucró el factor de pandemia, decreciendo en 4,9 puntos en donde se mantiene con un valor porcentual del 3,18%.

Los activos o rentabilidad económica se usaron para medir la capacidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín bajo la finalidad de generar ganancias en el futuro, por ende, el ROE genera la correlación directa con el ROA en la que revela los resultados anteriormente expuestos en donde se interpreta que cuando el ROE presenta un valor mayor en el ROA el cual muestra un resultado en el crecimiento de la rentabilidad al haberse realizado la financiación de los activos con las deudas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín.

3.4 Verificación de hipótesis

En la verificación de hipótesis se utiliza el estadístico del chi-cuadrado, donde se lo representa con (X^2) , en la que se somete a la prueba de matrices hipotéticas que se refiere a las distribuciones de las frecuencias observadas y esperadas, así también con esto se estima los cruces de las variables de estudio y su incidencia de la variable independiente sobre una dependiente, para ello se utiliza la siguiente fórmula:

$$x^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O - E)^2}{E}$$

Planteamiento de la hipótesis

H₁: El comportamiento de la organización si incide en el crecimiento de la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

H₀: El comportamiento de la organización no incide en el crecimiento de la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Modelo matemático

$$H_0 = O = E \rightarrow O - E = 0$$

$$H_a = O \neq E \rightarrow O - E \neq 0$$

Nivel de significancia y grado de libertad

$$a = 0,05$$

$$gl = (nc - 1) (nf - 1)$$

$$gl = (5 - 1) (5 - 1)$$

$$gl = (4) (4)$$

$$gl = 16 \rightarrow X^2_t = \mathbf{26, 2962}$$

Simbología

a = Margen de error

gl = Grado de libertad

nf = Numero de filas

nc = Numero de columnas

X²_t = Chi cuadrado tabulado a nivel de significancia

Consiguiente en la tabla de percentiles de la distribución del Chi- cuadrado considerado como (X²_t) se obtiene el valor de 26,2962, en donde este valor se obtiene del cruce de valores de los grados de libertad gl= 16 y el nivel de confianza que es X²=0,95 con el margen de error de 0,05.

Tabla N° 23. Tabla de Distribución Chi cuadrado

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Estadístico de prueba

Simbología

X^2 = Valor a calcularse de chi cuadrado

O = Frecuencia observada

E= Frecuencia esperada

$$f_e = \frac{(TC) (TF)}{TM}$$

Fe = Frecuencia esperada

TC = Total de columnas

TF = Total de filas

TM = Total de muestra

Tabla N° 24. Frecuencia observada

Recuento		13. ¿Cómo considera usted la gestión financiera dentro de la Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?			Total
		Excelente	Bueno	Regular	
6. ¿Se planifica adecuadamente las actividades de trabajo para el mejor comportamiento organizativo dentro de la Cooperativa?	Muy adecuado	46	25	9	80
	Adecuado	19	68	26	113
	Ni adecuado ni inadecuado	23	33	3	59
	Inadecuado	12	9	3	24
	Muy inadecuado	6	0	0	6
Total		106	135	41	282

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Tabla N° 25. Frecuencia esperada

Recuento		13. ¿Cómo considera usted la gestión financiera dentro de la Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?			Total
		Excelente	Bueno	Regular	
6. ¿Se planifica adecuadamente las actividades de trabajo para el mejor comportamiento organizativo dentro de la Cooperativa?	Muy adecuado	30,071	38,298	11,631	80
	Adecuado	42,475	54,096	16,429	113
	Ni adecuado ni inadecuado	22,177	28,245	8,578	59
	Inadecuado	9,021	11,489	3,489	24
	Muy inadecuado				6
		2,255	2,872	0,872	
Total		106	135	41	282

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Cálculo del chi cuadrado

Tabla N° 26. Cálculo chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,786 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	56,504	8	,000
Asociación lineal por lineal	,562	1	,453
N de casos válidos	282		

a. 4 casillas (26,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,87.

Fuente: Elaboración propia a partir de Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Verificación de la hipótesis

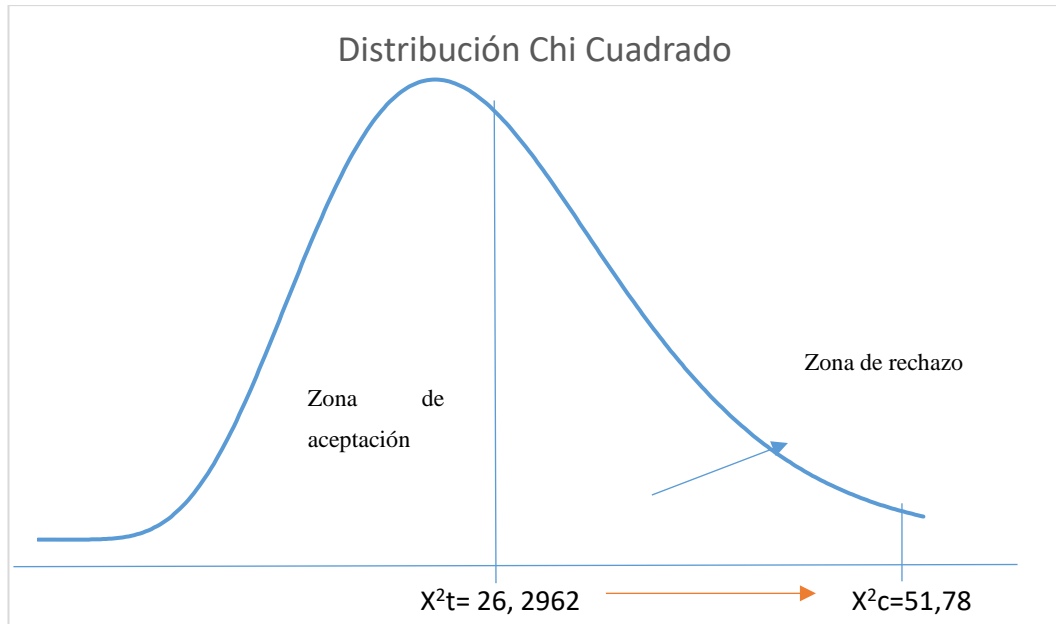


Gráfico N.º 25. Distribución chi-cuadrado

Fuente: Análisis estadístico

Elaborado por: Soliz, Robalino Priscila Gabriela 2021

Regla de decisión

Si el Chi-cuadrado se incorpora a la condición si X^2_c es \geq a X^2_t ; se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, por ende, se cumple con la condición donde $51,786 \geq 26,2962$ de los datos recopilados del estudio.

Conclusión de la verificación de la hipótesis

Una vez realizado la verificación de la hipótesis mediante el estadígrafo Chi-cuadrado donde se determina que si cumple con la condición X^2_c es $>$ a X^2_t , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que; el comportamiento de la organización si incide en el crecimiento de la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Se fundamentó teóricamente mediante las fuentes de información primarias y secundarias de la investigación bibliográfica como también de campo en la que conlleva a indagar el comportamiento organizacional y los factores de crecimiento de la rentabilidad financiera, en la que abarca los factores que hemos denominado intensidad de capital, el cual reúne un conjunto de variables relacionadas con las características del proceso productivo del servicio llevado a cabo por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, en la que se involucra la estructura económica, las características de su actividad.
- De igual manera se desarrolló un análisis del comportamiento organizacional que permitió a la cooperativa conocer las condiciones de enfrentar los retos y las oportunidades que impone la sociedad actual y tomar las mejores decisiones mediante la fluctuación de la rentabilidad financiera dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo; es importante indicar que mediante instrumentos de investigación se conoce la situación actual de la cooperativa indicando que el 54,61%, se encuentra satisfecho con el apoyo brindado por la alta gerencia, los equipos de trabajo y la organización que se ejecuta en la cooperativa, además el 36,52%, menciona que frecuentemente los empleados son evaluados y valorados bajo el desempeño laboral; consiguientemente el 36,88%, indica que frecuentemente se han mitigado los problemas suscitados en el comportamiento organizacional mediante acciones correctivas, así también, el 28,73%, adujeron que a veces conocen de los indicadores de rentabilidad y por último el 44,66%, adujo que es muy importante el análisis del comportamiento organizacional con el enfoque en el crecimiento de la rentabilidad financiera dentro de la cooperativa.
- Se relacionaron los resultados obtenidos del comportamiento organizacional y el crecimiento de la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo bajo estudio el estadígrafo Chi-cuadrado donde se determina

que el comportamiento organización si incide en el crecimiento de la rentabilidad financiera esto debido a la condición X^2_c es $\geq a X^2_t$; es decir es decir $51,786 \geq 26,2962$ por ende, se aceptó la hipótesis alternativa. Así también se hace referencia al ROE genera la correlación directa con el ROA en la que revela los resultados anteriormente expuestos en donde se interpreta que cuando el ROE presenta un valor mayor en el ROA el cual muestra un resultado en el crecimiento de la rentabilidad al haberse realizado la financiación de los activos con las deudas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda que en base al estudio realizado se profundice los temas de comportamiento organizacional y los factores de crecimiento de rentabilidad bajo los estándares económicos y financieros en las que generen estrategias de financiamiento dirigidas al manejo adecuado de los recursos humanos, considerando la necesidad de tomar las diferentes actividades de los equipos de trabajo que constituye en la contribución de la interacción organizativa de los diferentes departamentos de las Cooperativas.
- Se recomienda fomentar el apalancamiento financiero con la finalidad de invertir en tecnologías, tomando en cuenta todos los factores que en él intervienen, y acotándose en el incremento de la competitividad de las cooperativas al crear un clima armónico entre los empleados que influyen directamente en crecimiento de la rentabilidad cooperativice.
- Además, se recomienda promover estrategias de financiamiento de acuerdo a las necesidades operativas y financiera con la finalidad de optimizar los desempeños productivos de las cooperativas previniendo los riesgos que se presenten en las entidades y con ello tomar las mejores decisiones que favorezcan a la protección de necesidades económicas y como también agrandar utilidades de la Cooperativa.

Bibliografía

- Abraham, P. M. (2012). *Elementos básicos de administración financiera*. Cengage Learning Editores.
- Alvares, G. (2017). *Cambio Organizacional y Disciplinario*. México: Primera edición: Plaza y Valdés S.A.
- Amorós, E. (2016). *Comportamiento Organizacional*. Perú: Primera Edición; USAT.
- Armas, R. P. (2014). *Desarrollo de un Modelo de Gestión Administrativa para Mipymes Florícolas Comunitarias*. Ambato Ecuador.: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1022>.
- Azofra, P. V. (1995). *El análisis financiero y su nueva orientación*. Anales de estudios económicos y empresariales. DF: Trillas S.A.
- Behar, D. (2018). *Metodología de la investigación*. Colombia: Shalom.
- Besley, S. y. (2008). *Fundamentos de Administración Financiera*. Cengage Learning Editores.
- Brigham, E. &. (2016). *Fundamentos de administración financiera*. México: Desima Edición: Cengage Learning Editores.
- Cabrera, R. M., & Pantoja, B. M. (2014). *Modelo de Gestión para la Administración del Cementerio de la Parroquia San José de Quichinche Cantón Otavalo*. Ibarra, Imbabura, Ecuador.: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1441>.
- Cantillo, P. J. (2013). *Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño*. Barranquilla, Colombia:: Editorial Educosta .
- Cazau, P. (2016). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires.
- Cevallos, B. I. (2010). *Comportamiento Organizacional y su incidencia en la Calidad en el Servicio de Mueblería RILA de la ciudad de Ambato*. Ambato-Ecuador : <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1491/1/205%20Ing.pdf>.
- Chávez, P. N. (2015). *LA ESTABILIDAD LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GOLA ESTABILIDAD LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIE*. Ambato-Ecuador:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20167/1/Nancy%20Margarita%20Ch%c3%a1vez%20Paredes.pdf>.

- Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Colombia:: Eco Ediciones,.
- Córdoba, M. (2016). *Gerencia Financiera Empresarial*. Ecoe Ediciones.
- Cortés Romero, A., Rayo Cantón, S., & Lara Rubio, J. (2011). *Un Modelo Explicativo-Predictivo de la Rentabilidad Financiera de las Empresas en los Principales Sectores Económicos Españoles*. Granada.: XVI CONGRESO AECA,.
- Dávalos, A. N. (1981). *Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad y Auditoría*. Quito : Editorial Ecuador .
- Daza, I. J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. México:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422016000200266.
- De Faria, M. F. (1995). *Desarrollo Organizacional Enfoque Integral*. México, DF: Editorial Limusa, Grupo Noriega Editores.
- De La Hoz Suárez, B., Ferrer, M. A., & Suárez, A. (2018). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000100008.
- Fiallos, J. (2013). *Metodología de la investigación*. México.
- Fontalvo, H. T., Granadill, E. D., & Morelos, G. J. (2017). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047.
- Garzón, C. M. (2015). *El Desarrollo Organizacional y el cambio planeado*. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Gracia, A. M. (2014). LA INCIDENCIA DE LOS MENSAJES PUBLICITARIOS EN EL COMPORTAMIENTO ALIMENTARIO.
<http://www.raco.cat/index.php/QuadernsICA/article/viewFile/95340/144214>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Invstigación*. . México: McGRAW-HILL.

- Herrera, J. (2013). La investigación cualitativa. España: <https://juanherrera.files.wordpress.com/2008/05/investigacion-cualitativa.pdf>.
- Ibujés Cháfuel, E. V. (2014). Modelo de Gestión Administrativa para la Industria "Lácteos Ortega" de la Ciudad de Julio Andrade, Provincia del Carchi. Ibarra, Imbabura, Ecuador.: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1453>.
- Lafuente, M. (2012, p. 115). *Dirección estratégica y planificación financiera de la PYME*. Madrid: Diaz de Santos.
- Mascareñas, J. (2013). *Análisis del apalancamiento*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Milla, A. G. (2017). Creación de valor para el accionista. Editorial Díaz De Santos.
- Monke, E., & Pearson, S. (1989). The policy analysis matrix for agricultural development. . Baltimore: Maryland Johns Hopkins University.
- Mora, A. (2009). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y gestión*. Madrid: Enguidanos.
- Munch, L. (2010). Fundamentos de la Administración . México: Trillas Sa.
- Naranjo, V. V. (2020). Análisis empírico del crecimiento y rentabilidad empresarial en la industria del comercio en el Ecuador” . Amabto : <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30672/1/T4705e.pdf>.
- Nogueira, R. D., Medina, L. A., Hernández, N. A., Comas, R. R., & Medina, N. D. (2017). Análisis económico-financiero: talón de Aquiles de la organización. Caso de aplicación. Cuba: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362017000100010.
- Núñez, R. M., & Avellán, H. B. (2018). “Diseño de un modelo de gestión administrativa de la empresa distribuciones Global Book’s del cantón Ambato”. En P. U. Ecuador. Ambato – Ecuador: <https://repositorio.pucsa.edu.ec/handle/123456789/2125> .
- Ojeda, C. (2015). LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COMPAÑÍA PROVEEDORES DEL TUNGURAHUA PRODELTA CIA. LTDA. Ambato-Ecuador: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17506/1/T3053i.pdf>.
- Parada, J. R. (2014). Valor Económico Agregado (EVA) ÓPTIMO. Barcelona: Revista Alta Dirección. Año XL No 236.

- Ramírez, E. (2007). Elementos para la gestión administrativa. Madrid: Pirámide.
- Robbins, S. P. (2017). Comportamiento Organizacional en las empresas públicas y privadas . Madrid: Décima Edición. Pearson.
- Sánchez, J. P. (2012). Análisis de Rentabilidad de la empresa. [Http://www.5campus.com/leccion/anarenta](http://www.5campus.com/leccion/anarenta).
- Terrazas Pastor, R. A. (2009). *MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA UNA ORGANIZACIÓN*. Cochabamba, Bolivia: PERSPECTIVAS.
- Tubón, T. J. (2020). Las decisiones financieras para el desarrollo organizacional de la empresa Importadora I-Cell, Ambato. Riobamba-Ecuador : <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6620/1/Las%20decisiones%20financieras%20para%20el%20desarrollo%20organizacional%20de%20la%20empresa%20Importadora.pdf>.
- Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2012). Fundamentos de administración financiera. México: Undécima edición. Pearson Educación de México, S.A. .
- Vargas, S. D., Saenz, G. C., & Mosquera, M. (1999). Contabilidad financiera. Tenerife: Universidad de La Laguna.
- Vásquez, L. A., & Rodríguez, J. P. (2019). Incidencia del costeo por órdenes específicas en la rentabilidad de la Empresa Industrias Alegría E.I.R.L. de la ciudad de Tarapoto, año 2015. Tarapoto – Perú: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3581/CONTABILIDAD%20-%20Lucio%20Alc%C3%A1ntara%20V%C3%A1squez%20%26%20Jakelin%20Pinedo%20Rodr%C3%ADguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Vidal, D. d. (2019). ¿Influye en la respuesta el orden de administración de escalas valorativas 0-10? Una aplicación en encuestas telefónicas. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*. Obtenido de http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_168_081563186456682.pdf
- Villacís, T. A. (2015). “El comportamiento organizacional y su relación con la satisfacción del cliente interno de la Cámara de Comercio de Ambato.”. Ambato- Ecuador : <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12773/1/269%20o.e..pdf>.
- Zutter, L. j. (2011). *Principios de la administracio financiera*. Mexico: Pearson Educacion.

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de la encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN EMPRESAS



Objetivo: Analizar el comportamiento organización y su incidencia en el crecimiento de la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas y proceda encerrando en un círculo el número según la escala descrita, no hay respuesta correcta o incorrecta.
- La presente encuesta tiene fines estrictamente educativos por lo que solicito sinceridad en las respuestas, la información se manejará con privacidad y discreción.
- La información que usted brinda servirá con fines de estudio en el proceso de elaboración del proyecto de graduación.

Género: Masculino Femenino **Fecha:**.....

Cuestionario de la entrevista

1. ¿Se encuentra usted comprometido con la filosofía corporativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?

Muy comprometido	
Comprometido	
Indiferente	
Poco indiferente	
Muy indiferente	

2. ¿Se encuentra usted satisfecho con el apoyo brindado por la alta gerencia, los equipos de trabajo y la organización que se ejecuta en la Cooperativa?

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Ni Satisfecho ni insatisfecho	
Insatisfecho	
Muy insatisfecho	

3. ¿Con que frecuencia las jefaturas toman decisiones en base a los indicadores que presenta la Cooperativa?

Siempre	
Frecuentemente	
A veces	
Rara vez	
Nunca	

4. ¿Se evalúa y valora constantemente el desempeño de los trabajadores dentro de la Cooperativa?

Siempre	
Frecuentemente	
A veces	
Rara vez	
Nunca	

5. ¿Se mitiga los problemas suscitados en el comportamiento organización mediante acciones correctivas?

Siempre	
Frecuentemente	
A veces	
Rara vez	
Nunca	

6. ¿Se planifica adecuadamente las actividades de trabajo para el mejor comportamiento organizativo dentro de la Cooperativa?

Muy adecuado	
Adecuado	
Ni adecuado ni inadecuado	
Inadecuado	
Muy inadecuado	

7. ¿Se capacita constantemente al personal en temas del comportamiento organizacional y rentabilidad económica financiera?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Casi nunca	
Nunca	

8. ¿Considera usted estar satisfecho con el nivel de compañerismo dentro de la cooperativa?

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Ni Satisfecho ni insatisfecho	
Insatisfecho	
Muy insatisfecho	

9. ¿Usted ejecuta exclusivamente las actividades propuestas a su cargo?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Casi nunca	
Nunca	

10. ¿Con que frecuencia usted siente que la Cooperativa no premia su trabajo desempeñado?

Siempre	
Frecuentemente	
A veces	
Rara vez	
Nunca	

11. ¿Usted, conoce de los indicadores de rentabilidad financiera?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Casi nunca	
Nunca	

12. ¿Su jefe inmediato toma decisiones de acuerdo a los indicadores que genera la cooperativa?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Casi nunca	
Nunca	

13. ¿Cómo considera usted la gestión financiera dentro de la Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Malo	
Regular	

14. ¿La Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo mantiene indicadores referentes a responsabilidades, ambiente laboral, liderazgo y calidad?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Casi nunca	
Nunca	

15. ¿Considera usted importante el análisis del comportamiento organizacional con el enfoque en el crecimiento de la rentabilidad financiera dentro de la Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?

Muy importante	
Importante	
Moderadamente importante	
De poca importancia	
Sin importancia	

Muchas Gracias por su Colaboración

Anexo 2. Check List



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN EMPRESAS



Objetivo: Analizar el comportamiento organización y su incidencia en el crecimiento de la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Instrucciones:

- Presente la información necesaria en la que la Cooperativa evidencie los procesos y se registre los mismos.
- No altere la información ya que se generará un sesgo en la información real.

Check List

(5) Siempre (4) Frecuentemente (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca

Nº	PREGUNTAS	FRECUENCIA				
		5	4	3	2	1
1	¿La Alta Gerencia brinda sugerencias para mejorar los procesos e indicadores de la cooperativa?	5	4	3	2	1
2	¿Las personas que laboran en la institución financiera procuran el uso racional de los recursos?	5	4	3	2	1
3	¿Existe satisfacción en los clientes internos y externos en cuanto a su atención y rapidez en los procesos?	5	4	3	2	1
4	¿La calidad actual del servicio que brinda la Cooperativa le permite un reconocimiento de excelencia entre los clientes?	5	4	3	2	1
5	¿Los colaboradores generan empatía al momento de atender a un cliente?	5	4	3	2	1
6	¿La Alta Gerencia de la Cooperativa da la oportunidad para poder liderar, decidir y actuar en la búsqueda de alternativas para resolver problemas?	5	4	3	2	1
7	¿La Cooperativa responde con rapidez a las quejas que recibe de parte de sus clientes?	5	4	3	2	1
8	¿Se ha capacitado y evaluado a los trabajadores de la cooperativa en temas de comportamiento organización y rentabilidad financiera?	5	4	3	2	1
9	¿La Cooperativa lleva un manual de procedimientos para ejecutar sus actividades de manera eficiente y eficaz?	5	4	3	2	1
10	¿Mantienen los registros de satisfacción e insatisfacción de los clientes?	5	4	3	2	1
11	¿La Cooperativa a tomado acciones en énfasis a la liquides y rentabilidad en el último periodo?	5	4	3	2	1
12	¿La alta gerencia de la Cooperativa mantiene una comunicación continua con todos los trabajadores y colaboradores?	5	4	3	2	1
13	¿Se evidencia un control en la calidad del servicio que se brinda a los clientes de la cooperativa?	5	4	3	2	1

Gracias por su colaboración.

Anexo 3. Validación de experto de la encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN EMPRESAS



Objetivo: Analizar el comportamiento organización y su incidencia en el crecimiento de la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas y proceda encerrando en un círculo el número según la escala descrita, no hay respuesta correcta o incorrecta.
- La presente encuesta tiene fines estrictamente educativos por lo que solicito sinceridad en las respuestas, la información se manejará con privacidad y discreción.
- La información que usted brinda servirá con fines de estudio en el proceso de elaboración del proyecto de graduación.

Género: Masculino

Femenino

Fecha: 07/12/2021

Cuestionario de la entrevista

1. ¿Se encuentra usted comprometido con la filosofía corporativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?

Muy comprometido	
Comprometido	X
Indiferente	
Poco indiferente	
Muy indiferente	

2. ¿Se encuentra usted satisfecho con el apoyo brindado por la alta gerencia, los equipos de trabajo y la organización que se ejecuta en la Cooperativa?

Muy satisfecho	
Satisfecho	X
Ni Satisfecho ni insatisfecho	
Insatisfecho	
Muy insatisfecho	

3. ¿Con que frecuencia las jefaturas toman decisiones en base a los indicadores que presenta la Cooperativa?

Siempre	
Frecuentemente	
A veces	X
Rara vez	
Nunca	

4. ¿Se evalúa y valora constantemente el desempeño de los trabajadores dentro de la Cooperativa?

Siempre	
Frecuentemente	X
A veces	
Rara vez	
Nunca	

5. ¿Se mitiga los problemas suscitados en el comportamiento organizacional mediante acciones correctivas?

Siempre	
Frecuentemente	X
A veces	
Rara vez	
Nunca	

6. ¿Se planifica adecuadamente las actividades de trabajo para el mejor comportamiento organizativo dentro de la Cooperativa?

Muy adecuado	
Adecuado	
Ni adecuado ni inadecuado	X
Inadecuado	
Muy inadecuado	

7. ¿Se capacita constantemente al personal en temas del comportamiento organizacional y rentabilidad económica financiera?

Siempre	
Cas. siempre	
A veces	X
Cas. nunca	
Nunca	

8. ¿Considera usted estar satisfecho con el nivel de compromiso dentro de la cooperativa?

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Ni Satisfecho ni insatisfecho	X
insatisfecho	
Muy insatisfecho	

9. ¿Usted ejecuta exclusivamente las actividades propuestas a su cargo?

Siempre	
Cas. siempre	X
A veces	
Cas. nunca	
Nunca	

10. ¿Con que frecuencia usted siente que la Cooperativa no premia su trabajo desempeñado?

Siempre	
Frecuentemente	
A veces	X
Rara vez	
Nunca	

11. ¿Usted, en base de los indicadores de rentabilidad financiera?

Siempre	
Cas. siempre	
A veces	X
Cas. nunca	
Nunca	

12. ¿Su jefe inmediato toma decisiones de acuerdo a los indicadores que genera la cooperativa?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	X
Casi nunca	
Nunca	

13. ¿Cómo considera usted la gestión financiera dentro de la Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	X
Malo	
Regular	

14. ¿La Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo mantiene indicadores referentes a responsabilidades, ambiente laboral, liderazgo y calidad?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	X
Casi nunca	
Nunca	

15. ¿Considera usted importante el análisis del comportamiento organizacional con el enfoque en el crecimiento de la rentabilidad financiera dentro de la Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?

Muy importante	X
Importante	
Moderadamente importante	
De poca importancia	
Sin importancia	

Muchas Gracias por su Colaboración





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN EMPRESAS



Objetivo: Analizar el comportamiento organización y su incidencia en el crecimiento de la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Instrucciones:

- Presente la información necesaria en la que la Cooperativa evidencie los procesos y se registre los mismos.
- No altere la información ya que se generará un sesgo en la información real.

Check List

(5) Siempre (4) Frecuentemente (3) A veces (2) Rara vez (1) Nunca

Nº	PREGUNTAS	FRECUENCIA				
1	¿La Alta Gerencia brinda sugerencias para mejorar los procesos e indicadores de la cooperativa?	5	4	3	2	1
2	¿Las personas que laboran en la institución financiera procuran el uso racional de los recursos?	5	4	3	2	1
3	¿Existe satisfacción en los clientes internos y externos en cuanto a su atención y rapidez en los procesos?	5	4	3	2	1
4	¿La calidad actual del servicio que brinda la Cooperativa le permite un reconocimiento de excelencia entre los clientes?	5	4	3	2	1
5	¿Los colaboradores generan empatía al momento de atender a un cliente?	5	4	3	2	1
6	¿La Alta Gerencia de la Cooperativa da la oportunidad para poder liderar, decidir y actuar en la búsqueda de alternativas para resolver problemas?	5	4	3	2	1
7	¿La Cooperativa responde con rapidez a las quejas que recibe de parte de sus clientes?	5	4	3	2	1
8	¿Se ha capacitado y evaluado a los trabajadores de la cooperativa en temas de comportamiento organización y rentabilidad financiera?	5	4	3	2	1
9	¿La Cooperativa lleva un manual de procedimientos para ejecutar sus actividades de manera eficiente y eficaz?	5	4	3	2	1
10	¿Mantienen los registros de satisfacción e insatisfacción de los clientes?	5	4	3	2	1
11	¿La Cooperativa al tomar decisiones en énfasis a la liquidez y rentabilidad en el último periodo?	5	4	3	2	1
12	¿La alta gerencia de la Cooperativa mantiene una comunicación continua con todos los trabajadores y colaboradores?	5	4	3	2	1
13	¿Se evidencia un control en la calidad del servicio que se brinda a los clientes de la cooperativa?	5	4	3	2	1



Gracias por su colaboración.



Anexo 4. Balances presentados por la cooperativa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZULAY LTDA. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		
	I. ACTIVOS		
	11. FONDOS DISPONIBLES		94.637.583,54
11.01	Eje		9.810.886,53
11.01.01	Efectivo	9.810.886,53	
11.01.02	Eje cédula	58.875,00	
11.01.03	Bancos y otras instituciones financieras		89.897.942,48
11.01.03.01	Banco Central del Ecuador	8.795.200,42	
11.01.03.02	Bancos e instituciones financieras locales	57.402.300,42	
11.01.03.03	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	15.875.400,64	
11.04	Efectos de cobro inmediato		400.000,00
11.04.01	Efectos de cobro inmediato	400.000,00	
	12. INVERSIONES		104.862.582,78
12.01	DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO		89.87.887,01
12.01.01	DE 1 A 30 DÍAS SECTOR PRIVADO	8.825.200,00	
12.01.02	DE 31 A 60 DÍAS SECTOR PRIVADO	22.485.757,00	
12.01.03	DE 61 A 90 DÍAS SECTOR PRIVADO	17.780.828,75	
12.01.04	DE 91 A 180 DÍAS SECTOR PRIVADO	8.874.000,40	
12.01.05	DE MÁS DE 180 DÍAS SECTOR PRIVADO	592.450,00	
12.01.10	DE 1 A 30 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	3.370.400,00	
12.01.11	DE 31 A 60 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	16.222.876,87	
12.01.12	DE 61 A 90 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	15.473.000,53	
12.01.13	DE 91 A 180 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	0,00	
12.04	Disponibles para la venta del estado o de entidades del sector público		5.407.774,72
12.04.01	De 1 a 30 días	250.874,94	
12.04.02	De 31 a 60 días	2.568.500,05	
12.04.03	De 61 a 90 días	880.788,72	
12.04.04	De 91 a 180 días	17.400,40	
12.04.05	De más de 180 días	702.489,53	
12.07	De disponibilidad restringida		87.884,70
12.07.20	Retenidas en garantía	87.884,70	
12.08	(Provisión para inversiones)		-388.578,22
12.08.01	(Provisión general para inversiones)	-388.578,22	
	14. CARTERA DE CRÉDITOS		533.462.188,76
14.01	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL, PRODUCTO POR VENCER		3.882.288,82
14.01.01	De 1 a 30 días	670.500,42	
14.01.02	De 31 a 60 días	127.000,00	
14.01.03	De 61 a 90 días	170.800,75	
14.01.04	De 91 a 180 días	121.500,00	
14.01.05	De más de 180 días	713,667,13	
14.02	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRODUCTO POR VENCER		467.703.687,58
14.02.01	De 1 a 30 días	10.450.786,70	
14.02.02	De 31 a 60 días	21.580.704,58	
14.02.03	De 61 a 90 días	38.270.660,40	
14.02.04	De 91 a 180 días	57.271.584,05	
14.02.05	De más de 180 días	127.870.000,85	
14.03	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER		262.854,75
14.03.01	De 1 a 30 días	82.776,70	
14.03.02	De 31 a 60 días	6.662,00	
14.03.03	De 61 a 90 días	212.214,48	
14.03.04	De 91 a 180 días	49.475,87	
14.03.05	De más de 180 días	880.777,77	
14.04	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER		138.586.200,72

14.04.05	De 1 a 30 días	3,874,957.39	
14.04.10	De 31 a 90 días	7,835,807.11	
14.04.15	De 91 a 180 días	1,833,940.19	
14.04.20	De 181 a 360 días	21,585,876.49	
14.04.25	De más de 360 días	87,638,707.84	
14.06	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO POR VENDER		0.00
14.06.05	De 1 a 30 días	0.00	
14.06.10	De 31 a 90 días	0.00	
14.06.15	De 91 a 180 días	0.00	
14.06.20	De 181 a 360 días	0.00	
14.25	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES		0.00
14.25.05	De 1 a 30 días	0.00	
14.25.10	De 31 a 90 días	0.00	
14.25.15	De 91 a 180 días	0.00	
14.25.20	De 181 a 360 días	0.00	
14.25.25	De más de 360 días	0.00	
14.26	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES		8,448,895.78
14.26.05	De 1 a 30 días	273,207.94	
14.26.10	De 31 a 90 días	569,788.27	
14.26.15	De 91 a 180 días	780,188.24	
14.26.20	De 181 a 360 días	1,345,288.94	
14.26.25	De más de 360 días	5,486,530.29	
14.28	CARTERA DE MICROCREDITO QUE NO DEVENGA INTERESES		4,363,963.85
14.28.05	De 1 a 30 días	174,810.90	
14.28.10	De 31 a 90 días	348,374.24	
14.28.15	De 91 a 180 días	489,507.88	
14.28.20	De 181 a 360 días	779,811.48	
14.28.25	De más de 360 días	2,579,969.35	
14.48	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA		151,034.76
14.48.05	De 1 a 30 días	0.00	
14.48.10	De 31 a 90 días	8,333.27	
14.48.15	De 91 a 180 días	8,333.23	
14.48.20	De 181 a 360 días	16,666.66	
14.48.25	De más de 360 días	127,701.40	
14.50	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA		2,860,376.57
14.50.05	De 1 a 30 días	278,437.55	
14.50.10	De 31 a 90 días	476,808.06	
14.50.15	De 91 a 180 días	383,665.87	
14.50.20	De 181 a 270 días	383,772.57	
14.50.25	De más de 270 días	1274,392.52	
14.52	CARTERA DE MICROCREDITO VENCIDA		2,089,048.18
14.52.05	De 1 a 30 días	182,779.23	
14.52.10	De 31 a 90 días	334,394.82	
14.52.15	De 91 a 180 días	300,379.20	
14.52.20	De 181 a 360 días	470,564.55	
14.52.25	De más de 360 días	740,478.18	
14.99	(Provisiones para créditos incobrables)		-35,478,818.95
14.99.05	(CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO)	-218,172.80	
14.99.10	(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO)	-16,462,252.42	
14.99.15	(CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO)	-4,324.50	
14.99.20	(CARTERA DE MICROCREDITOS)	-1,948,468.48	
14.99.30	(CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO)	0.00	
14.99.35	(CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO ORDINARIO)	0.00	
14.99.80	(Provisión genérica por tecnología crediticia)	-5,553,571.71	
14.99.87	(Provisiones no reval., requerimiento normativo)	-1,834,741.69	
14.99.89	(PROVISION GENERICA VOLUNTARIA)	-4,958,293.65	
15	LOS CUENENTOS POR COBRAR		7,885,283.43
15.02	Intereses por cobrar de inversiones		880,365.57
15.02.10	Disponibles para la venta	858,213.49	

1.6.02.20	De disponibilidad restringida	2,627.08		
1.6.03	Intereses por cobrar de cartera de créditos		5,865,917.02	
1.6.03.05	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO	23,704.25		
1.6.03.08	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	3,705,276.87		
1.6.03.15	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	2,244.58		
1.6.03.20	CARTERA DE MICROCREDITO	1,404,872.60		
1.6.03.30	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0.00		
1.6.07	Inversiones vencidas		0.00	
1.6.07.00	Inversiones vencidas	0.00		
1.6.07.08	Inversiones vencidas disponibles para la venta	0.00		
1.6.14	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS		383,170.02	
1.6.14.30	Gastos judiciales	383,170.02		
1.6.90	Cuentas por cobrar varias		1,688,957.28	
1.6.90.05	Anticipos al personal	15,858.31		
1.6.90.90	Divers	1,673,098.97		
1.6.99	(Provisión para cuentas por cobrar)		-481,027.46	
1.6.99.00	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-481,027.46		
1.7	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZ			830,878.77
1.7.07	Bienes adjudicados por pago		830,878.77	
1.7.07.05	Terranos	39,899.88		
1.7.07.08	Edificios y otras locales	90,179.59		
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO			14,626,731.80
1.8.00	Terranos		4,544,815.53	
1.8.00.00	Terranos	4,544,815.53		
1.8.02	Edificios		9,702,841.77	
1.8.02.00	Edificios	9,702,841.77		
1.8.03	Construcciones y remodelaciones en curso		18,472.80	
1.8.03.00	Construcciones y remodelaciones en curso	18,472.80		
1.8.05	Muebles, enseres y equipos de oficina		1,692,608.39	
1.8.05.00	Muebles de oficina	988,589.09		
1.8.05.02	Enseres de oficina	370,237.46		
1.8.05.03	Equipos de oficina	352,581.84		
1.8.05.04	Pinacoteca	1,380.00		
1.8.06	Equipos de computación		7,484,952.88	
1.8.06.00	Equipos de computación	7,484,952.88		
1.8.07	Unidades de transporte		306,367.89	
1.8.07.00	Unidades de transporte	306,367.89		
1.8.90	Divers		2,029.26	
1.8.90.00	Divers Acciones	2,029.26		
1.8.99	(Depreciación acumulada)		-8,025,374.52	
1.8.99.05	(Edificios)	-7,372,898.02		
1.8.99.15	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-648,038.94		
1.8.99.20	(Equipos de computación)	-5,905,988.80		
1.8.99.25	(Unidades de transporte)	-307,346.75		
1.9	OTROS ACTIVOS			8,185,628.83
1.9.00	Inversiones en acciones y participaciones		754,245.94	
1.9.00.00	En otras instituciones financieras	754,245.94		
1.9.00.25	En otras organizaciones de integración cooperativa	15,000.00		
1.9.02	Derechos fiduciarios		5,886,331.33	
1.9.02.05	Inversiones	19,681.81		
1.9.02.88	Fondos de liquidez	5,866,649.52		
1.9.04	Gastos y pagos anticipados		186,685.51	
1.9.04.08	Anticipos a terceros	230,972.26		
1.9.04.90	Divers	15,671.58		
1.9.04.99	(Amortización de gastos anticipados)	-45,894.25		
1.9.05	Gastos diferidos		1,225,814.40	
1.9.05.20	Programas de computación	2,790,587.88		
1.9.05.25	Gastos de adecuación	1,224,080.76		
1.9.05.99	(Amortización acumulada gastos diferidos)	-2,789,776.55		

1.9.06	Materiales, mercaderías e insumos		83,146.34	
1.9.06.15	Proceduria	83,146.34		
1.9.90	Diversos		3,059,901.58	
1.9.90.00	Diversos impuestos	1,748,762.94		
1.9.90.15	Depositos en garantía y para importaciones	9,075.87		
1.9.90.25	Faltantes de caja	7,399.94		
1.9.90.90	Varios	1,288,662.81		
1.9.99	(Provisión para otras acciones irreversibles)		-48,593.45	
1.9.99.90	(Provisión para otras acciones)	-48,593.45		
	TOTAL ACTIVOS:			766,797,196.21
	2 PASIVOS			
	2.1 OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO			597,539,421.93
2.1.00	Depositos a la vista		264,347,297.97	
2.1.00.05	Depositos de ahorro	293,912,216.42		
2.1.00.50	Depositos por confirmar	433,079.58		
2.1.03	Depositos a plazo		309,884,881.65	
2.1.03.05	De 1 a 30 días	64,232,588.21		
2.1.03.10	De 31 a 90 días	91,448,783.51		
2.1.03.15	De 91 a 180 días	69,629,939.11		
2.1.03.20	De 181 a 360 días	83,555,679.53		
2.1.03.25	De más de 360 días	4,977,935.29		
2.1.05	Depositos Restringidos		3,312,752.36	
2.1.05.01	Depositos Restringidos	3,312,752.36		
	2.2 OBLIGACIONES INMEDIATAS			139,558.10
2.2.02	Diversos, transferencias y cobranzas por pagar		48,822.90	
2.2.02.05	DIVERS Y TRANSFERENCIAS	48,822.90		
2.2.03	Resoluciones para el sector público		98,927.20	
2.2.03.01	Resoluciones para el sector público	98,927.20		
	2.5 CUENTAS POR PAGAR			8,733,129.25
2.5.01	Intereses por pagar		8,748,939.43	
2.5.01.05	Depositos a la vista	0.00		
2.5.01.15	Depositos a plazo	5,583,189.29		
2.5.01.35	Obligaciones financieras	696,839.04		
2.5.01.90	Diversos	0.00		
2.5.03	Obligaciones patronales		4,381,216.94	
2.5.03.05	Remuneraciones	0.00		
2.5.03.10	Beneficios Sociales	483,224.26		
2.5.03.15	Apartos al IESS	176,348.05		
2.5.03.20	Fondo de reserva IESS	4,699.53		
2.5.03.25	Participación a empleados	2,281,252.76		
2.5.03.90	Diversos	1,448,708.34		
2.5.04	Retenciones		172,485.31	
2.5.04.05	Retenciones fiscales	172,485.31		
2.5.05	Contribuciones, impuestos y multas		2,896,839.95	
2.5.05.05	Impuesto a la renta	2,742,396.86		
2.5.05.90	Diversas contribuciones e impuestos	154,443.09		
2.5.0	PROVISIONES PARA ACEPTACIONES		3,733.48	
2.5.0.0	PROVISIONES PARA ACEPTACIONES	3,733.48		
2.5.90	Cuentas por pagar varios		5,679,903.16	
2.5.90.15	Cheques girados no cobrados	7,392.25		
2.5.90.90	Diversas cuentas por pagar	5,672,510.91		
	2.6 OBLIGACIONES FINANCIERAS			44,879,271.96
2.6.03	Obligaciones con instituciones financieras del exterior		38,508,000.00	
2.6.03.05	De 1 a 30 días	0.00		
2.6.03.10	De 31 a 90 días	12,500,000.00		
2.6.03.15	De 91 a 180 días	5,160,000.00		
2.6.03.20	De 181 a 360 días	8,750,000.00		
2.6.03.25	De más de 360 días	23,850,000.00		
2.6.06	Obligaciones con entidades financieras del sector público		5,164,086.25	

2.6.06.05	De 1 a 30 días	47,647.82		
2.6.06.10	De 31 a 90 días	43,271.6		
2.6.06.15	De 91 a 180 días	64,830.78		
2.6.06.20	De 181 a 360 días	131,031.35		
2.6.06.25	De más de 360 días	4,877,385.08		
2.6.07	Obligaciones con organismos multilaterales		1,714,285.71	
2.6.07.05	De 1 a 30 días	0.00		
2.6.07.10	De 31 a 90 días	380,957.38		
2.6.07.15	De 91 a 180 días	0.00		
2.6.07.20	De 181 a 360 días	168,686.66		
2.6.07.25	De más de 360 días	668,666.67		
2.9	OTROS PASIVOS			1,735,679.82
2.9.03	Fondos en administración		704,342.74	
2.9.03.01	Fondos en administración	704,342.74		
2.9.90	Otros		539,327.08	
2.9.90.05	Subrantes de caja	163,205.22		
2.9.90.90	Varios	368,121.85		
	TOTAL PASIVOS:			683,078,162.06
3	PATRIMONIO			
3.1	CAPITAL SOCIAL			75,825,815.58
3.1.03	Aportes de socios		75,825,815.58	
3.1.03.15	Certificados de Socios	75,825,815.58		
3.3	RESERVAS			64,921,330.89
3.3.01	Fondo Irrepartible de Reserva Legal		42,638,193.15	
3.3.01.05	Reserva Legal Irrepartible	38,213,580.80		
3.3.01.10	Aporte de los socios por capitalización extraordinaria	6,031,482.51		
3.3.01.15	Donaciones	393,215.84		
3.3.03	Especiales		27,187,646.46	
3.3.03.10	Para futuras capitalizaciones	7,407,858.43		
3.3.03.90	OTRAS	14,779,988.03		
3.3.06	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL		0.00	
3.3.06.01	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	0.00		
3.3.10	Por resultados no operativos		95,485.28	
3.3.10.01	Por resultados no operativos	95,485.28		
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES			2,300,769.33
3.5.01	Superavit por valuación de propiedades, equipo y otros		2,215,477.63	
3.5.01.01	Superavit por valuación de propiedades, equipo y otros	2,215,477.63		
3.5.04	VALUACION DE INVERSIONES EN INSTRUMENTOS FINANCIEROS		85,291.70	
3.5.04.01	Valuación de inversiones en instrumentos financieros	85,291.70		
3.6	RESULTADOS			0.00
3.6.01	Utilidades o excedentes acumulados		0.00	
3.6.01.01	Utilidades o excedentes acumulados	0.00		
3.6.02	(Pérdidas acumuladas)		0.00	
3.6.02.01	(Pérdidas acumuladas)	0.00		
3.6.03	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO		0.00	
3.6.03.01	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	0.00		
3.6.04	(Pérdida del ejercicio)		0.00	
3.6.04.01	(Pérdida del ejercicio)	0.00		
	TOTAL PATRIMONIO:			83,047,852.78
	RESULTADO OPERATIVO:			9,723,160.37
	TOTAL GENERAL:			785,797,195.21
6	CUENTAS CONTINGENTES'			
6.3	ACREEDORAS POR EL CONTRARIO'			1,189,465.68
6.3.01	Avalúe'		373,346.22	
6.3.01.05	Avalúe Comunes'	373,346.22		
6.3.04	Créditos aprobados no desembolsados'		816,119.46	

6.3.04.00	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO'	431,974.68		
6.3.04.30	CARTERA DE MICROCREDITO'	394,044.78		
6.4 ACREEDORAS'				
6.4.00	Avales'		-373,348.37	-1,189,465.68
6.4.00.05	Avales comunes'	-373,348.37		
6.4.04	Créditos aprobados no desembolsados'		-386,185.48	
6.4.04.00	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO'	-431,974.68		
6.4.04.30	CARTERA DE MICROCREDITO'	-394,044.78		
7 CUENTAS DE ORDEN'				
7.1 CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS'				
7.1.02	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía'		13,763,310.75	42,032,587.85
7.1.02.20	Inversiones de disponibilidad restringida'	12,856,564.54		
7.1.02.30	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO'	9,373,385.33		
7.1.02.35	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO'	167,943.00		
7.1.02.40	CARTERA DE MICROCREDITO'	4,058,465.88		
7.1.03	Activos castigados'		8,494,934.44	
7.1.03.00	Cartera de créditos'	5,641,886.19		
7.1.03.10	Cuentas por cobrar'	853,181.35		
7.1.05	Operaciones activas con empresas vinculadas'		6,306,809.17	
7.1.05.00	Cartera de créditos'	6,187,034.96		
7.1.05.35	Operaciones contingentes'	119,774.16		
7.1.07	CARTERA DE CREDITOS Y OTROS ACTIVOS EN DEMANDA JUDICIAL'		13,330,957.13	
7.1.07.05	COMERCIAL PRIORITARIO'	52,274.38		
7.1.07.00	CONSUMO PRIORITARIO'	8,300,769.79		
7.1.07.30	MICROCREDITO'	4,976,907.96		
7.1.09	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso'		2,183,590.41	
7.1.09.05	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO'	44,783.09		
7.1.09.00	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO'	12,772,901.66		
7.1.09.30	CARTERA DE MICROCREDITO'	866,975.66		
7.2 DEUDORAS POR EL CONTRARIO'				
7.2.02	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía'		-13,763,310.75	-42,032,587.85
7.2.02.20	Inversiones de disponibilidad restringida'	-12,856,564.54		
7.2.02.30	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO'	-9,373,385.33		
7.2.02.35	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO'	-167,943.00		
7.2.02.40	CARTERA DE MICROCREDITO'	-4,058,465.88		
7.2.03	Activos castigados'		-8,494,934.44	
7.2.03.00	Activos castigados'	-5,641,886.19		
7.2.03.02	Cuentas por cobrar castigadas'	-853,181.35		
7.2.05	Operaciones activas con empresas vinculadas'		-6,306,809.17	
7.2.05.00	Cartera de Créditos'	-6,187,034.96		
7.2.05.35	Operaciones Contingentes'	-119,774.16		
7.2.07	CARTERA DE CREDITOS Y OTROS ACTIVOS EN DEMANDA JUDICIAL'		-13,330,957.13	
7.2.07.05	COMERCIAL PRIORITARIO'	-52,274.38		
7.2.07.00	CONSUMO PRIORITARIO'	-8,300,769.79		
7.2.07.30	CARTERA DE MICROCREDITO'	-4,976,907.96		
7.2.09	Intereses en suspenso'		-2,183,590.41	
7.2.09.05	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO'	-44,783.09		
7.2.09.00	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO'	-12,772,901.66		
7.2.09.30	CARTERA DE MICROCREDITO'	-866,975.66		
7.3 ACREEDORAS POR EL CONTRARIO'				
7.3.01	Valores y bienes recibidos de terceros'		1,433,727,230.98	1,577,438,282.27
7.3.01.00	Documentos en garantía'	831,731,772.81		
7.3.01.10	Bienes inmuebles en garantía'	546,794,530.80		
7.3.01.15	OTROS BIENES EN GARANTIA'	697,573.90		
7.3.01.30	En custodia'	84,594,353.47		
7.3.02	Operaciones pasivas con empresas vinculadas'		5,669,078.13	
7.3.02.05	Operaciones pasivas vinculadas'	5,669,078.13		
7.3.04	DEPOSITOS Y OTRAS CAPTACIONES NO CUBIERTAS POR EL FONDO DE SEGURO DE DEPOSITOS'		173,836,335.99	
7.3.04.00	DEPOSITOS Y OTRAS CAPTACIONES NO CUBIERTAS POR EL FONDO DE SEGURO DE DEPOSITO'	173,836,335.99		

7.3.07	Depositos de entidades del sector público'		98.927.20	
7.3.07.10	Depositos de ahorro'	98.927.20		
7.3.14	Provisiones Constituidas'		10.518.79.36	
7.3.14.07	PROVISION GENERAL POR TECNOLOGIA CREDITICIA CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO'	-4.000.896.48		
7.3.14.08	Provision genérica por tecnología crediticia Cartera de Microcrédito'	1.548.681.23		
7.3.14.20	PROVISION GENERAL VOLUNTARIA CARTERA COMERCIAL PRIORITARIO'	71.059.34		
7.3.14.21	Provision genérica voluntaria cartera consumo prioritaria'	3.588.737.54		
7.3.14.22	Provision genérica voluntaria cartera inmobiliaria'	1.417.89		
7.3.14.23	Provision genérica voluntaria cartera microcrédito'	148.047.79		
7.3.14.25	Provision genérica voluntaria cartera comercial ordinaria'	31.08		
7.3.15	Depositos o captaciones constituidos como garantía de préstamos'		3.592.848.83	
7.3.15.05	CARTERA COMERCIAL PRIORITARIO'	3190.88		
7.3.15.10	CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO'	7.806.713.83		
7.3.15.20	CARTERA DE MICROCREDITO'	754.224.40		
7.3.15.30	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO'	580.00		
7.4	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS'			
7.4.01	Valores y bienes recibidos de terceros'		-1.433.771.228.99	-1.577.438.282.27
7.4.01.01	Documentos en garantía'	-821.731.777.8		
7.4.01.20	Bienes inmuebles en garantía'	-546.794.530.88		
7.4.01.25	OTROS BIENES EN GARANTIA'	-687.573.91		
7.4.01.30	En custodia'	-84.544.393.42		
7.4.02	Operaciones pasivas con empresas vinculadas'		-5.669.078.19	
7.4.02.05	Obligaciones con el público'	-5.669.078.19		
7.4.04	DEPOSITOS Y OTRAS CAPTACIONES NO CUBIERTAS POR EL FONDO DE SEGURO DE DEPOSITO'		-131.836.335.59	
7.4.04.05	Obligaciones con el público'	-131.836.335.59		
7.4.07	Depositos de entidades del sector público'		-98.927.20	
7.4.07.10	Depositos de ahorro'	-98.927.20		
7.4.14	Provisiones Constituidas'		-10.518.79.36	
7.4.14.07	PROVISION GENERAL POR TECNOLOGIA CREDITICIA CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO'	-4.000.896.48		
7.4.14.08	Provision genérica por tecnología crediticia Cartera de Microcrédito'	-1.548.681.23		
7.4.14.20	PROVISION GENERAL VOLUNTARIA CARTERA COMERCIAL PRIORITARIO'	-71.059.34		
7.4.14.21	Provision genérica voluntaria cartera consumo prioritaria'	-3.588.737.54		
7.4.14.22	Provision genérica voluntaria cartera inmobiliaria'	-1.417.89		
7.4.14.23	Provision genérica voluntaria cartera microcrédito'	-148.047.79		
7.4.14.25	Provision genérica voluntaria cartera comercial ordinaria'	-31.08		
7.4.15	DEPOSITOS O CAPTACIONES CONSTITUIDOS COMO GARANTIA DE PRESTAMOS'		-3.592.848.83	
7.4.15.05	CARTERA COMERCIAL PRIORITARIO'	-3190.88		
7.4.15.10	CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO'	-7.806.713.83		
7.4.15.20	CARTERA DE MICROCREDITO'	-754.224.40		
7.4.15.30	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO'	-580.00		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		
1 ACTIVOS			
1.1	FONDOS DISPONIBLES		85.343.888.10
1.1.01	Caja		13.833.088.44
1.1.01.05	Efectivo	13.587.777.44	
1.1.01.10	Caja chica	85.338.00	
1.1.02	Bancos y otras instituciones financieras		51.055.779.43
1.1.02.05	Banco Central del Ecuador	11.038.883.48	
1.1.02.10	Bancos e instituciones financieras locales	25.988.798.57	
1.1.02.20	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	17.038.898.45	
1.1.04	Efectos de cobro inmediato		844.831.25
1.1.04.01	Efectos de cobro inmediato	844.831.25	
1.2	INVERSIONES		58.267.876.75
1.2.03	DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO		91.770.708.71
1.2.03.05	DE 1 A 30 DÍAS SECTOR PRIVADO	15.810.838.00	
1.2.03.10	DE 31 A 90 DÍAS SECTOR PRIVADO	29.250.089.70	
1.2.03.15	DE 91 A 180 DÍAS SECTOR PRIVADO	18.878.827.44	
1.2.03.20	DE 181 A 360 DÍAS SECTOR PRIVADO	2.979.540.88	
1.2.03.25	DE MÁS DE 360 DÍAS SECTOR PRIVADO	834.917.83	
1.2.03.50	DE 1 A 30 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	9.339.972.47	
1.2.03.55	DE 31 A 90 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	17.273.304.41	
1.2.03.60	DE 91 A 180 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	3.273.838.50	
1.2.03.65	DE 181 A 360 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	0.00	
1.2.04	Disponibles para la venta del estado o de entidades del sector público		4.431.848.88
1.2.04.05	De 1 a 30 días	1.293.775.85	
1.2.04.10	De 31 a 90 días	1.835.937.37	
1.2.04.15	De 91 a 180 días	854.748.89	
1.2.04.20	De 181 a 360 días	681.829.78	
1.2.04.25	De más de 360 días	41.471.87	
1.2.07	De disponibilidad restringida		85.939.38
1.2.07.20	Entregadas en garantía	85.939.38	
1.2.99	(Provisión para inversiones)		0.00
1.2.99.10	(Provisión general para inversiones)	0.00	
1.4	CARTERA DE CRÉDITOS		852.071.637.00
1.4.01	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER		1.458.881.57
1.4.01.05	De 1 a 30 días	80.980.31	
1.4.01.10	De 31 a 90 días	184.354.50	
1.4.01.15	De 91 a 180 días	202.381.84	
1.4.01.20	De 181 a 360 días	395.428.10	
1.4.01.25	De más de 360 días	2.835.739.07	
1.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER		482.847.545.53
1.4.02.05	De 1 a 30 días	12.300.670.48	
1.4.02.10	De 31 a 90 días	25.292.255.37	
1.4.02.15	De 91 a 180 días	35.575.378.04	
1.4.02.20	De 181 a 360 días	87.768.075.57	
1.4.02.25	De más de 360 días	351.933.188.14	
1.4.03	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER		23.242.070.23
1.4.03.05	De 1 a 30 días	114.527.28	
1.4.03.10	De 31 a 90 días	265.987.91	
1.4.03.15	De 91 a 180 días	399.687.16	
1.4.03.20	De 181 a 360 días	855.875.55	
1.4.03.25	De más de 360 días	21.887.370.34	
1.4.04	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER		158.487.527.11
1.4.04.05	De 1 a 30 días	4.842.488.74	
1.4.04.10	De 31 a 90 días	9.265.389.44	
1.4.04.15	De 91 a 180 días	12.921.640.99	
1.4.04.20	De 181 a 360 días	24.271.087.28	
1.4.04.25	De más de 360 días	105.208.052.86	
1.4.08	CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO POR VENCER		25.981.74

1.4.08.05	De 1 a 30 días	294.58	
1.4.08.10	De 31 a 90 días	428.48	
1.4.08.15	De 91 a 180 días	642.12	
1.4.08.20	De 181 a 360 días	6.451.12	
1.4.08.25	De más de 360 días	16.065.44	
1.4.25	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES		40.953.95
1.4.25.05	De 1 a 30 días	822.59	
1.4.25.10	De 31 a 90 días	1.890.89	
1.4.25.15	De 91 a 180 días	2.582.82	
1.4.25.20	De 181 a 360 días	5.248.89	
1.4.25.25	De más de 360 días	30.539.22	
1.4.26	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES		9.031.340.83
1.4.26.05	De 1 a 30 días	270.006.25	
1.4.26.10	De 31 a 90 días	548.533.58	
1.4.26.15	De 91 a 180 días	784.254.37	
1.4.26.20	De 181 a 360 días	1.409.599.89	
1.4.26.25	De más de 360 días	6.018.999.77	
1.4.27	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES		0.00
1.4.27.05	De 1 a 30 días	0.00	
1.4.27.10	De 31 a 90 días	0.00	
1.4.27.15	De 91 a 180 días	0.00	
1.4.27.20	De 181 a 360 días	0.00	
1.4.27.25	De más de 360 días	0.00	
1.4.28	CARTERA DE MICROCREDITO QUE NO DEVENGA INTERESES		1.970.428.22
1.4.28.05	De 1 a 30 días	158.474.94	
1.4.28.10	De 31 a 90 días	395.274.81	
1.4.28.15	De 91 a 180 días	428.488.48	
1.4.28.20	De 181 a 360 días	750.578.05	
1.4.28.25	De más de 360 días	2.218.220.46	
1.4.49	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA		59.546.22
1.4.49.05	De 1 a 30 días	86.57	
1.4.49.10	De 31 a 90 días	1.88.87	
1.4.49.15	De 91 a 180 días	0.00	
1.4.49.20	De 181 a 360 días	15.700.79	
1.4.49.25	De más de 360 días	38.880.15	
1.4.50	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA		2.208.989.13
1.4.50.05	De 1 a 30 días	232.247.81	
1.4.50.10	De 31 a 90 días	482.542.80	
1.4.50.15	De 91 a 180 días	382.524.85	
1.4.50.20	De 181 a 270 días	235.982.22	
1.4.50.25	De más de 270 días	945.892.85	
1.4.51	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO VENCIDA		0.00
1.4.51.05	De 1 a 30 días	0.00	
1.4.51.10	De 31 a 90 días	0.00	
1.4.51.15	De 91 a 270 días	0.00	
1.4.52	CARTERA DE MICROCREDITO VENCIDA		1.885.883.89
1.4.52.05	De 1 a 30 días	142.926.90	
1.4.52.10	De 31 a 90 días	285.858.53	
1.4.52.15	De 91 a 180 días	240.503.59	
1.4.52.20	De 181 a 360 días	381.225.50	
1.4.52.25	De más de 360 días	834.298.47	
1.4.54	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO VENCIDA		0.00
1.4.54.25	DE MAS DE 360 DIAS	0.00	
1.4.99	(Provisiones para créditos incobrables)		-4.220.538.99
1.4.99.05	(CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO)	-122.209.84	
1.4.99.10	(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO)	-49.38.482.26	
1.4.99.15	(CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO)	-388.833.11	
1.4.99.20	(CARTERA DE MICROCREDITOS)	-8.222.485.10	
1.4.99.30	(CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO)	-74.82	
1.4.99.80	(Provisión gestórica por tecnología crediticia)	-8.524.043.19	
1.4.99.87	(Provisiones no reval. requerimiento normativo)	-1.834.241.89	
1.4.99.89	(PROVISION GENERAL VOLUNTARIA)	-4.958.293.85	
1.5	CUENTAS POR COBRAR		8.854.02

1.8.02	Intereses por cobrar de inversiones		984,745.34	
1.8.02.10	Disponibles para la venta	982,769.79		
1.8.02.20	De disponibilidad restringida	975.55		
1.8.03	Intereses por cobrar de cartera de créditos		8,01,853.43	
1.8.03.05	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO	27,611.41		
1.8.03.10	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	4,381,796.98		
1.8.03.15	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	88,168.93		
1.8.03.20	CARTERA DE MICROCREDITO	1,598,971.23		
1.8.03.30	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	109.91		
1.8.06	Revalúos por cobrar de mercancías mercantiles		0.00	
1.8.06.10	Revalúos por cobrar cartera de créditos de consumo prioritario titularia accion	0.00		
1.8.12	Inversiones vencidas		0.00	
1.8.12.10	Inversiones vencidas disponibles para la venta	0.00		
1.8.14	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS		332,182.54	
1.8.14.20	Gastos judiciales	332,182.54		
1.8.90	Cuentas por cobrar varias		2,071,529.54	
1.8.90.05	Anticipos al personal	42,798.64		
1.8.90.90	Otros	2,083,790.93		
1.8.99	(Provisión para cuentas por cobrar)		-70,938.89	
1.8.99.10	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-70,938.89		
1.7	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZ			489,040.72
1.7.02	Bienes adjudicados por pago		38,407.07	
1.7.02.05	Terrenos	29,841.07		
1.7.02.10	Edificios y otros locales	9,576.00		
1.7.08	Bienes no utilizados por la institución		586,025.29	
1.7.08.05	Terrenos	586,025.29		
1.7.99	(Provisión para bienes realizables, adjudicados por pago y recuperados)		-65,481.64	
1.7.99.10	(Provisión para bienes adjudicados)	-2,969.88		
1.7.99.15	(PROVISION POR DETERIORO PARA BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION)	-62,431.76		
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO			15,388,187.82
1.8.01	Terrenos		5,250,344.07	
1.8.01.01	Terrenos	5,250,344.07		
1.8.02	Edificios		10,534,583.17	
1.8.02.01	Edificios	10,534,583.17		
1.8.03	Construcciones y remodelaciones en curso		83,295.69	
1.8.03.01	Construcciones y remodelaciones en curso	83,295.69		
1.8.05	Muebles, enseres y equipos de oficina		2,229,988.59	
1.8.05.01	Muebles de oficina	1,184,589.87		
1.8.05.02	Enseres de oficina	452,238.32		
1.8.05.03	Equipos de oficina	59,802.40		
1.8.05.04	Pinacoteca	1,300.00		
1.8.06	Equipos de computación		1,951,988.40	
1.8.06.01	Equipos de computación	1,951,988.40		
1.8.07	Unidades de transporte		271,468.22	
1.8.07.10	Unidades de transporte	271,468.22		
1.8.90	Otros		2,029.26	
1.8.90.01	Otros Activos	2,029.26		
1.8.99	(Depreciación acumulada)		-10,981,437.58	
1.8.99.05	(Edificios)	-3,412,911.87		
1.8.99.15	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-780,447.48		
1.8.99.20	(Equipos de computación)	-8,553,972.83		
1.8.99.25	(Unidades de transporte)	-208,135.40		
1.9	OTROS ACTIVOS			15,011,472.10
1.9.01	Inversiones en acciones y participaciones		810,391.28	
1.9.01.10	En otras instituciones financieras	795,398.28		
1.9.01.25	En otros organismos de integración cooperativas	15,000.00		
1.9.02	Derechos fiduciarios		9,898,710.48	
1.9.02.05	Inversiones	19,483.14		
1.9.02.10	Cartera de créditos por vencer	0.00		
1.9.02.21	Cartera de créditos que no devenga intereses	0.00		
1.9.02.30	Cartera de créditos vencida	0.00		
1.9.02.88	Fondos de liquidez	9,879,227.35		
1.9.04	Gastos y pagos anticipados		473,571.11	

1.9.04.0	Anticipos a terceros	439,758.24	
1.9.04.90	Otros	0.00	
1.9.04.99	(Amortización de gastos anticipados)	-8,195.13	
1.9.05	Gastos diferidos		1,482,979.59
1.9.05.15	Estudios	0.00	
1.9.05.20	Programas de computación	3,468,399.78	
1.9.05.25	Gastos de educación	1,519,358.37	
1.9.05.99	(Amortización acumulada gastos diferidos)	-3,574,798.57	
1.9.06	Materiales, mercaderías e insumos		125,727.04
1.9.06.15	Preventiva	125,727.04	
1.9.90	Otros		6,510,389.87
1.9.90.05	Impuesto al valor agregado IVA	0.00	
1.9.90.10	Otros impuestos	2,306,473.80	
1.9.90.15	Depósitos en garantía y para importaciones	24,525.87	
1.9.90.25	Faltantes de caja	2,584.48	
1.9.90.90	Varios	4,773,94.74	
1.9.99	(Provisión para otros activos irrecuperables)		-80,829.27
1.9.99.90	(Provisión para otros activos)	-80,829.27	
	TOTAL ACTIVOS:		857,441,902.60
	2 PASIVOS:		
2.1	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		658,240,889.90
2.1.01	Depósitos a la vista		327,089,988.24
2.1.01.35	Depósitos de ahorro	331,455,844.95	
2.1.01.50	Depósitos por confirmar	854,823.29	
2.1.03	Depósitos a plazo		327,544,238.83
2.1.03.05	De 1 a 30 días	61,886,153.89	
2.1.03.10	De 31 a 90 días	91,247,151.98	
2.1.03.15	De 91 a 180 días	72,547,351.58	
2.1.03.20	De 181 a 360 días	80,430,930.70	
2.1.03.25	De más de 361 días	8,473,880.51	
2.1.05	Depósitos Restringidos		13,592,482.83
2.1.05.01	Depósitos Restringidos	13,592,482.83	
2.3	OBLIGACIONES INMEDIATAS		210,401.69
2.3.02	Otros, transferencias y cobranzas por pagar		14,784.07
2.3.02.05	ORDOS Y TRANSFERENCIAS	12,381.81	
2.3.02.10	Cobranzas	2,422.26	
2.3.03	Recaudaciones para el sector público		701,627.82
2.3.03.01	Recaudaciones para el sector público	701,627.82	
2.5	CUENTAS POR PAGAR		25,995,891.25
2.5.01	Intereses por pagar		704,594.83
2.5.01.05	Depósitos a la vista	0.00	
2.5.01.15	Depósitos a plazo	6,487,897.15	
2.5.01.35	Obligaciones financieras	877,086.88	
2.5.01.90	Otros	0.00	
2.5.03	Obligaciones patronales		5,709,460.32
2.5.03.05	Remuneraciones	0.00	
2.5.03.10	Beneficios Sociales	629,088.06	
2.5.03.15	Aportes al IESS	287,922.74	
2.5.03.20	Fondo de reserva IESS	4,025.54	
2.5.03.25	Participación a empleados	3,081,729.47	
2.5.03.90	Otros	1,896,684.71	
2.5.04	Retenciones		131,040.85
2.5.04.05	Retenciones fiscales	131,040.85	
2.5.04.90	Otros retenciones	0.00	
2.5.05	Contribuciones, impuestos y multas		5,009,489.51
2.5.05.05	Impuesto a la renta	5,234,271.20	
2.5.05.90	Otros contribuciones e impuestos	75,148.31	
2.5.11	PROVISIONES PARA ACEPACIONES		4,331.39
2.5.11.01	PROVISIONES PARA ACEPACIONES	4,331.39	
2.5.90	Cuentas por pagar varios		7,888,625.78
2.5.90.15	Cheques girados no cobrados	9,974.80	
2.5.90.90	Otras cuentas por pagar	7,858,650.98	
2.8	OBLIGACIONES FINANCIERAS		48,659,570.04

2.6.03	Obligaciones con instituciones financieras del exterior		35,843,838.70	
2.6.03.05	De 1 a 30 días	0.00		
2.6.03.10	De 31 a 90 días	2,583,333.34		
2.6.03.15	De 91 a 180 días	6,500,000.00		
2.6.03.20	De 181 a 360 días	4,916,666.67		
2.6.03.25	De más de 360 días	21,843,838.19		
2.6.06	Obligaciones con entidades financieras del sector público		8,148,268.17	
2.6.06.05	De 1 a 30 días	160,879.91		
2.6.06.10	De 31 a 90 días	377,708.28		
2.6.06.15	De 91 a 180 días	481,806.39		
2.6.06.20	De 181 a 360 días	862,941.89		
2.6.06.25	De más de 360 días	9,364,931.71		
2.6.07	Obligaciones con organismos multilaterales		2,668,668.67	
2.6.07.05	De 1 a 30 días	0.00		
2.6.07.10	De 31 a 90 días	668,668.67		
2.6.07.15	De 91 a 180 días	1,500,000.00		
2.6.07.20	De 181 a 360 días	668,668.67		
2.6.07.25	De más de 360 días	333,333.33		
2.9	OTROS PASIVOS			1,62,407.25
2.9.03	Fondos en administración		699,165.71	
2.9.03.01	Fondos en administración	699,165.71		
2.9.90	Otros		463,301.54	
2.9.90.05	Sobranos de caja	330,973.44		
2.9.90.90	Varios	132,328.10		
	TOTAL PASIVOS:			735,280,961.43
3	PATRIMONIO			
3.1	CAPITAL SOCIAL			29,700,476.00
3.1.03	Aportes de socios		29,700,476.00	
3.1.03.05	Certificados Comunes	0.00		
3.1.03.15	Certificados de Socios	29,700,476.00		
3.3	RESERVAS			77,05,389.38
3.3.01	Fondo Irrepartible de Reserva Legal		54,852,157.82	
3.3.01.05	Reserva Legal Irrepartible	44,854,144.84		
3.3.01.10	Aporte de los socios por capitalización extraordinaria	10,294,796.94		
3.3.01.15	Donaciones	393,216.84		
3.3.03	Especiales		22,827,946.46	
3.3.03.10	Para futuras capitalizaciones	7,407,650.43		
3.3.03.90	OTRAS	14,778,936.03		
3.3.05	Revalorización del patrimonio		0.00	
3.3.05.01	Revalorización del patrimonio	0.00		
3.3.08	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL		0.00	
3.3.08.01	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	0.00		
3.3.10	Por resultados no operativos		95,485.29	
3.3.10.01	Por resultados no operativos	95,485.29		
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES			3,074,585.88
3.5.01	Superavit por valuación de propiedades, equipo y otros		2,708,847.52	
3.5.01.01	Superavit por valuación de propiedades, equipo y otros	2,708,847.52		
3.5.04	VALUACION DE INVERSIONES EN INSTRUMENTOS FINANCIEROS		345,738.36	
3.5.04.01	Valuación de inversiones en instrumentos financieros	345,738.36		
3.6	RESULTADOS			0.00
3.6.01	Utilidades o excedentes acumulados		0.00	
3.6.01.01	Utilidades o excedentes acumulados	0.00		
3.6.02	(Pérdidas acumuladas)		0.00	
3.6.02.01	(Pérdidas acumuladas)	0.00		
3.6.03	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO		0.00	
3.6.03.01	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	0.00		
3.6.04	(Pérdida del ejercicio)		0.00	
3.6.04.01	(Pérdida del ejercicio)	0.00		
	TOTAL PATRIMONIO:			109,940,781.30
	RESULTADO OPERATIVO:			12,220,658.77
	TOTAL GENERAL:			857,441,922.50

	6 CUENTAS CONTINGENTES'	0.00	
	6.3 ACREEDORES POR EL CONTRARIO'		4,683,793.95
6.3.01	Ávales'		433,135.33
6.3.01.05	Ávales comunes'	433,135.33	
6.3.04	Créditos aprobados no desembolsados'		1,750,588.62
6.3.04.0	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO'	1,553,688.62	
6.3.04.20	CARTERA DE MICROCREDITO'	2,178,598.95	
	6.4 ACREEDORES'		-4,683,793.95
6.4.01	Ávales'		-433,135.33
6.4.01.05	Ávales comunes'	-433,135.33	
6.4.04	Créditos aprobados no desembolsados'		-1,750,588.62
6.4.04.0	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO'	-1,553,688.62	
6.4.04.20	CARTERA DE MICROCREDITO'	-2,178,598.95	
	7 CUENTAS DE ORDEN'		
	7.1 CUENTAS DE ORDEN DE DEUDORA'		53,105,046.00
7.1.02	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía'		19,183,050.81
7.1.02.20	Inversiones de disponibilidad restringida'	65,969.39	
7.1.02.30	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO'	10,600,583.43	
7.1.02.35	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO'	127,143.00	
7.1.02.40	CARTERA DE MICROCREDITO'	8,389,435.00	
7.1.03	Activos castigados'		9,387,391.93
7.1.03.0	Cartera de créditos'	8,357,940.01	
7.1.03.20	Cuentas por cobrar'	1,009,341.92	
7.1.04	Lineas de crédito no utilizadas'		2,798,051.88
7.1.04.05	Del país'	1,462,786.55	
7.1.04.10	Del exterior'	1,335,265.33	
7.1.05	Operaciones activas con empresas vinculadas'		6,675,483.77
7.1.05.0	Cartera de créditos'	6,548,883.77	
7.1.05.35	Operaciones contingentes'	126,600.00	
7.1.07	CARTERA DE CREDITOS Y OTROS ACTIVOS EN DEMANDA JUDICIAL'		0,189,034.85
7.1.07.05	COMERCIAL PRIORITARIO'	179,470.29	
7.1.07.10	CONSUMO PRIORITARIO'	8,127,029.14	
7.1.07.20	MICROCREDITO'	4,872,535.25	
7.1.09	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso'		1,934,142.98
7.1.09.05	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO'	18,246.43	
7.1.09.10	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO'	1,054,383.40	
7.1.09.20	CARTERA DE MICROCREDITO'	821,513.15	
7.1.90	Otras cuentas de orden deudoras'		40,000.00
7.1.90.05	Coberturas de seguros'	40,000.00	
	7.2 DEUDORA POR EL CONTRARIO'		-53,105,046.00
7.2.02	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía'		-19,183,050.81
7.2.02.20	Inversiones de disponibilidad restringida'	-65,969.39	
7.2.02.30	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO'	-10,600,583.43	
7.2.02.35	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO'	-127,143.00	
7.2.02.40	CARTERA DE MICROCREDITO'	-8,389,435.00	
7.2.03	Activos castigados'		-9,387,391.93
7.2.03.0	Activos castigados'	-8,357,940.01	
7.2.03.02	Cuentas por cobrar castigadas'	-1,009,341.92	
7.2.04	Lineas de crédito no utilizadas'		-2,798,051.88
7.2.04.05	Del país'	-1,462,786.55	
7.2.04.10	Del exterior'	-1,335,265.33	
7.2.05	Operaciones activas con empresas vinculadas'		-6,675,483.77
7.2.05.0	Cartera de Créditos'	-6,548,883.77	
7.2.05.35	Operaciones Contingentes'	-126,600.00	
7.2.07	CARTERA DE CREDITOS Y OTROS ACTIVOS EN DEMANDA JUDICIAL'		-0,189,034.85
7.2.07.05	COMERCIAL PRIORITARIO'	-179,470.29	
7.2.07.10	CONSUMO PRIORITARIO'	-8,127,029.14	
7.2.07.20	CARTERA DE MICROCREDITO'	-4,872,535.25	
7.2.09	Intereses en suspenso'		-1,934,142.98
7.2.09.05	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO'	-18,246.43	
7.2.09.10	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO'	-1,054,383.40	
7.2.09.20	CARTERA DE MICROCREDITO'	-821,513.15	
7.2.90	Otras cuentas de orden deudoras'		-40,000.00

7.3.90.05	Cobertura de seguros'	-40.000.00	
7.3	ACREEDOROS POR EL CONTRARIO'		1.794.554.790.48
7.3.01	Valores y bienes recibidos de terceros'		1831.871.099.70
7.3.01.01	Documentos en garantía'	955.417.337.84	
7.3.01.05	VALORES FIDUCIARIOS EN GARANTIA'	10.282.437.54	
7.3.01.20	Bienes inmuebles en garantía'	573.144.803.13	
7.3.01.25	OTROS BIENES EN GARANTIA'	887.573.93	
7.3.01.30	En custodia'	91.915.008.97	
7.3.02	Operaciones pasivas con empresas vinculadas'		5.538.703.35
7.3.02.05	Operaciones pasivas vinculadas'	5.538.703.35	
7.3.04	DEPOSITOS Y OTRAS CAPTACIONES NO CUBIERTAS POR EL FONDO DE SEGURO DE DEPOSITOS'		127.490.982.85
7.3.04.01	DEPOSITOS Y OTRAS CAPTACIONES NO CUBIERTAS POR EL FONDO DE SEGURO DE DEPOSITOS'	127.490.982.85	
7.3.07	Depósitos de entidades del sector público'		701.627.82
7.3.07.10	Depósitos de ahorros'	701.627.82	
7.3.14	Provisiones Constituidas'		11.537.238.84
7.3.14.07	PROVISION GENERAL POR TECNOLOGIA CREDITICIA CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO'	4.771.855.75	
7.3.14.08	Provisión genérica por tecnología crediticia Cartera de Microcrédito'	1.852.187.44	
7.3.14.20	PROVISION GENERAL VOLUNTARIA CARTERA COMERCIAL PRIORITARIA'	70.059.34	
7.3.14.21	Provisión genérica voluntaria cartera consumo prioritaria'	3.588.737.54	
7.3.14.22	Provisión genérica voluntaria cartera inmobiliaria'	1.407.89	
7.3.14.23	Provisión genérica voluntaria cartera microcrédito'	1.488.047.79	
7.3.14.25	Provisión genérica voluntaria cartera comercial ordinaria'	31.89	
7.3.15	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos'		12.844.130.08
7.3.15.05	CARTERA COMERCIAL PRIORITARIO'	18.089.81	
7.3.15.10	CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO'	12.750.433.36	
7.3.15.15	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO'	3.116.96	
7.3.15.20	CARTERA DE MICROCREDITO'	871.950.93	
7.3.15.30	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO'	500.00	
7.4	CUENTAS DE ORDEN ACREEDOROS'		-1.794.554.790.48
7.4.01	Valores y bienes recibidos de terceros'		-1831.871.099.70
7.4.01.01	Documentos en garantía'	-955.417.337.84	
7.4.01.05	Valores fiduciarios en garantía'	-10.282.437.54	
7.4.01.20	Bienes inmuebles en garantía'	-573.144.803.13	
7.4.01.25	OTROS BIENES EN GARANTIA'	-887.573.93	
7.4.01.30	En custodia'	-91.915.008.97	
7.4.02	Operaciones pasivas con empresas vinculadas'		-5.538.703.35
7.4.02.05	Obligaciones con el público'	-5.538.703.35	
7.4.04	DEPOSITOS Y OTRAS CAPTACIONES NO CUBIERTAS POR EL FONDO DE SEGURO DE DEPOSITOS'		-127.490.982.85
7.4.04.05	Obligaciones con el público'	-127.490.982.85	
7.4.07	Depósitos de entidades del sector público'		-701.627.82
7.4.07.10	Depósitos de ahorros'	-701.627.82	
7.4.14	Provisiones Constituidas'		-11.537.238.84
7.4.14.07	PROVISION GENERAL POR TECNOLOGIA CREDITICIA CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO'	-4.771.855.75	
7.4.14.08	Provisión genérica por tecnología crediticia Cartera de Microcrédito'	-1.852.187.44	
7.4.14.20	PROVISION GENERAL VOLUNTARIA CARTERA COMERCIAL PRIORITARIA'	-70.059.34	
7.4.14.21	Provisión genérica voluntaria cartera consumo prioritaria'	-3.588.737.54	
7.4.14.22	Provisión genérica voluntaria cartera inmobiliaria'	-1.407.89	
7.4.14.23	Provisión genérica voluntaria cartera microcrédito'	-1.488.047.79	
7.4.14.25	Provisión genérica voluntaria cartera comercial ordinaria'	-31.89	
7.4.15	DEPOSITOS O CAPTACIONES CONSTITUIDOS COMO GARANTIA DE PRESTAMOS'		-12.844.130.08
7.4.15.05	CARTERA COMERCIAL PRIORITARIO'	-18.089.81	
7.4.15.10	CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO'	-12.750.433.36	
7.4.15.15	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO'	-3.116.96	
7.4.15.20	CARTERA DE MICROCREDITO'	-871.950.93	
7.4.15.30	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO'	-500.00	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		
	I. ACTIVOS		
1.1	FONDOS DISPONIBLES		16.870.186.43
1.1.01	Caja	17,427,248.29	
1.1.01.05	Efectivo	17,367,593.29	
1.1.01.10	Caja chica	74,858.00	
1.1.03	Bancos y otras instituciones financieras	101,808,379.76	
1.1.03.05	Banco Central del Ecuador	15,770,552.79	
1.1.03.10	Bancos e instituciones financieras locales	58,878,776.48	
1.1.03.20	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	25,958,998.49	
1.1.04	Efectos de cobro inmediato	784,807.38	
1.1.04.01	Efectos de cobro inmediato	784,807.38	
1.3	INVERSIONES		77,575,838.74
1.3.03	DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	77,023,082.48	
1.3.03.05	DE 1 A 30 DÍAS SECTOR PRIVADO	8,788,950.92	
1.3.03.10	DE 31 A 90 DÍAS SECTOR PRIVADO	27,048,201.89	
1.3.03.15	DE 91 A 180 DÍAS SECTOR PRIVADO	1,511,365.91	
1.3.03.20	DE 181 A 360 DÍAS SECTOR PRIVADO	3,585,410.99	
1.3.03.25	DE MÁS DE 360 DÍAS SECTOR PRIVADO	175,895.81	
1.3.03.50	DE 1 A 30 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	7,234,380.83	
1.3.03.55	DE 31 A 90 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	18,985,338.32	
1.3.03.60	DE 91 A 180 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	4,287,594.77	
1.3.03.65	DE 181 A 360 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	81,851.90	
1.3.03.70	DE MÁS DE 360 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	383,899.98	
1.3.04	Disponibles para la venta del estado o de entidades del sector público	788,938.44	
1.3.04.05	De 1 a 30 días	788,938.44	
1.3.04.10	De 31 a 90 días	0.00	
1.3.04.15	De 91 a 180 días	0.00	
1.3.04.20	De 181 a 360 días	0.00	
1.3.04.25	De más de 360 días	0.00	
1.3.07	De disponibilidad restringida	85,473.41	
1.3.07.20	Entregadas en garantía	85,473.41	
1.3.99	(Provisión para inversiones)	-318,855.51	
1.3.99.10	(Provisión general para inversiones)	-318,855.51	
1.4	CARTERA DE CRÉDITOS		777,748,356.32
1.4.01	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	4,859,874.85	
1.4.01.05	De 1 a 30 días	81,389.88	
1.4.01.10	De 31 a 90 días	705,823.02	
1.4.01.15	De 91 a 180 días	284,410.22	
1.4.01.20	De 181 a 360 días	538,283.93	
1.4.01.25	De más de 360 días	3,548,947.80	
1.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	545,883,298.35	
1.4.02.05	De 1 a 30 días	13,928,457.32	
1.4.02.10	De 31 a 90 días	27,830,003.48	
1.4.02.15	De 91 a 180 días	40,335,888.24	
1.4.02.20	De 181 a 360 días	75,485,783.99	
1.4.02.25	De más de 360 días	388,503,185.32	
1.4.03	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER	23,478,803.05	
1.4.03.05	De 1 a 30 días	15,538.20	
1.4.03.10	De 31 a 90 días	274,548.80	
1.4.03.15	De 91 a 180 días	478,993.38	
1.4.03.20	De 181 a 360 días	884,949.39	
1.4.03.25	De más de 360 días	21,708,805.50	
1.4.04	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	183,038,754.88	
1.4.04.05	De 1 a 30 días	5,483,587.88	
1.4.04.10	De 31 a 90 días	10,805,435.98	
1.4.04.15	De 91 a 180 días	15,317,988.82	
1.4.04.20	De 181 a 360 días	28,253,888.78	
1.4.04.25	De más de 360 días	123,402,939.99	

1.4.08	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO POR VENCER		75,804.99
1.4.08.05	De 1 a 30 días	1,825.82	
1.4.08.10	De 31 a 90 días	4,844.88	
1.4.08.15	De 91 a 180 días	6,804.25	
1.4.08.20	De 181 a 360 días	12,425.52	
1.4.08.25	De más de 360 días	5,104.52	
1.4.10	Cartera de crédito de consumo prioritario refinanciada por vencer		49,528.39
1.4.10.05	De 1 a 30 días	320.48	
1.4.10.10	De 31 a 90 días	1,180.55	
1.4.10.15	De 91 a 180 días	1,825.05	
1.4.10.20	De 181 a 360 días	3,878.85	
1.4.10.25	De más de 360 días	42,323.46	
1.4.12	Cartera de microcrédito refinanciada por vencer		23,344.01
1.4.12.05	De 1 a 30 días	0.00	
1.4.12.10	De 31 a 90 días	620.82	
1.4.12.15	De 91 a 180 días	170.08	
1.4.12.20	De 181 a 360 días	2,475.57	
1.4.12.25	De más de 360 días	19,077.54	
1.4.25	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES		124,172.89
1.4.25.05	De 1 a 30 días	3,245.20	
1.4.25.10	De 31 a 90 días	16,387.27	
1.4.25.15	De 91 a 180 días	17,482.87	
1.4.25.20	De 181 a 360 días	12,827.02	
1.4.25.25	De más de 360 días	83,435.48	
1.4.28	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES		13,048,285.28
1.4.28.05	De 1 a 30 días	375,084.27	
1.4.28.10	De 31 a 90 días	747,452.89	
1.4.28.15	De 91 a 180 días	1,020,272.32	
1.4.28.20	De 181 a 360 días	1,989,871.64	
1.4.28.25	De más de 360 días	8,856,932.48	
1.4.37	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES		216,281.64
1.4.37.05	De 1 a 30 días	1,748.84	
1.4.37.10	De 31 a 90 días	3,539.42	
1.4.37.15	De 91 a 180 días	5,244.92	
1.4.37.20	De 181 a 360 días	10,857.88	
1.4.37.25	De más de 360 días	183,737.78	
1.4.39	CARTERA DE MICROCREDITO QUE NO DEVENGA INTERESES		0,582,348.28
1.4.39.05	De 1 a 30 días	281,051.57	
1.4.39.10	De 31 a 90 días	571,500.84	
1.4.39.15	De 91 a 180 días	731,843.57	
1.4.39.20	De 181 a 360 días	1,232,173.0	
1.4.39.25	De más de 360 días	3,869,979.28	
1.4.34	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada que no devenga intereses		0.00
1.4.34.05	De 1 a 30 días	0.00	
1.4.34.10	De 31 a 90 días	0.00	
1.4.34.15	De 91 a 180 días	0.00	
1.4.34.20	De 181 a 360 días	0.00	
1.4.34.25	De más de 360 días	0.00	
1.4.38	Cartera microcrédito refinanciada que no devenga intereses		0.00
1.4.38.05	De 1 a 30 días	0.00	
1.4.38.10	De 31 a 90 días	0.00	
1.4.38.15	De 91 a 180 días	0.00	
1.4.38.20	De 181 a 360 días	0.00	
1.4.38.25	De más de 360 días	0.00	
1.4.49	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA		32,144.07
1.4.49.05	De 1 a 30 días	13,304.52	
1.4.49.10	De 31 a 90 días	7,771.17	
1.4.49.15	De 91 a 180 días	10,554.27	
1.4.49.20	De 181 a 360 días	0.00	
1.4.49.25	De más de 360 días	0.00	
1.4.50	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA		2,521,888.98
1.4.50.05	De 1 a 30 días	357,448.78	
1.4.50.10	De 31 a 90 días	642,300.75	

1.4.50.15	De 91 a 180 días	408.328.80	
1.4.50.20	De 181 a 270 días	278.757.00	
1.4.50.25	De más de 270 días	840.865.50	
1.4.51	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO VENCIDA		5.998.78
1.4.51.05	De 1 a 30 días	1.784.58	
1.4.51.10	De 31 a 90 días	2.798.06	
1.4.51.15	De 91 a 270 días	1.416.07	
1.4.52	CARTERA DE MICROCREDITO VENCIDA		2.003.829.69
1.4.52.05	De 1 a 30 días	248.240.30	
1.4.52.10	De 31 a 90 días	487.539.16	
1.4.52.15	De 91 a 180 días	348.958.68	
1.4.52.20	De 181 a 360 días	388.187.74	
1.4.52.25	De más de 360 días	548.988.32	
1.4.58	Cartera de crédito de consumo prioritario refinanciado vencido		0.00
1.4.58.05	De 1 a 30 días	0.00	
1.4.58.10	De 31 a 90 días	0.00	
1.4.58.15	De 91 a 180 días	0.00	
1.4.60	Cartera de microcrédito refinanciada vencida		0.00
1.4.60.05	De 1 a 30 días	0.00	
1.4.60.10	De 31 a 90 días	0.00	
1.4.60.15	De 91 a 180 días	0.00	
1.4.99	(Provisiones para créditos incobrables)		-53.904.487.87
1.4.99.05	(CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO)	-138.950.37	
1.4.99.10	(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO)	-37.509.027.85	
1.4.99.15	(CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO)	-824.352.87	
1.4.99.20	(CARTERA DE MICROCREDITOS)	-8.615.268.27	
1.4.99.30	(CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO)	-2.232.87	
1.4.99.35	(CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO ORDINARIO)	0.00	
1.4.99.45	(Cartera de crédito refinanciada)	-7.527.45	
1.4.99.80	(Provisión genérica por tecnología crediticia)	-7.418.953.65	
1.4.99.87	(Provisiones no reas: requerimiento normativo)	-1834.741.89	
1.4.99.89	(PROVISION GENERICA VOLUNTARIA)	-4.968.293.65	
1.8	CUENTAS POR COBRAR		10.208.298.29
1.8.02	Intereses por cobrar de inversiones		558.828.00
1.8.02.10	Disponibles para la venta	558.324.25	
1.8.02.20	De disponibilidad restringida	1.503.88	
1.8.03	Intereses por cobrar de cartera de créditos		7.045.538.62
1.8.03.05	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO	40.258.26	
1.8.03.10	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	4.979.587.59	
1.8.03.15	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	162.527.43	
1.8.03.20	CARTERA DE MICROCREDITO	1507.790.88	
1.8.03.30	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	858.45	
1.8.03.45	Cartera de crédito refinanciada	785.62	
1.8.08	Fondos por cobrar de mercancías mercantiles		72.589.20
1.8.08.10	Fondos por cobrar cartera de créditos de consumo prioritario titularización	72.589.20	
1.8.12	Inversiones vencidas		382.783.25
1.8.12.10	Inversiones vencidas disponibles para la venta	382.783.25	
1.8.14	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS		304.883.58
1.8.14.30	Gastos judiciales	304.883.58	
1.8.90	Cuentas por cobrar varias		2.891.581.19
1.8.90.05	Anticipos al personal	10.027.89	
1.8.90.90	Otros	2.881.553.38	
1.8.99	(Provisión para cuentas por cobrar)		-1.038.768.72
1.8.99.10	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-1.038.768.72	
1.7	BIENES RENOVABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZ		443.403.28
1.7.02	Bienes adjudicados por pago		20.409.75
1.7.02.05	Terranos	20.409.75	
1.7.02.10	Edificios y otras locales	0.00	
1.7.08	Bienes no utilizados por la institución		443.403.28
1.7.08.05	Terranos	443.403.28	
1.7.99	(Provisión para bienes realizables, adjudicados por pago y recuperados)		-20.409.75
1.7.99.10	(Provisión para bienes adjudicados)	-4.680.00	
1.7.99.15	(PROVISION POR DETERIORO PARA BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION)	-6.809.75	

1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO			18,787,791.00
1.8.01	Terrenos		6,530,051.70	
1.8.01.01	Terrenos	6,530,051.70		
1.8.02	Edificios		11,091,571.24	
1.8.02.01	Edificios	11,091,571.24		
1.8.03	Construcciones y remodelaciones en curso		468,089.71	
1.8.03.01	Construcciones y remodelaciones en curso	468,089.71		
1.8.05	Muebles, enseres y equipos de oficina		7,913,393.33	
1.8.05.01	Muebles de oficina	1,687,241.63		
1.8.05.02	Enseres de oficina	5,085,757.93		
1.8.05.03	Equipo de oficina	75,095.77		
1.8.05.04	Pinacoteca	1,300.00		
1.8.06	Equipos de computación		9,695,975.85	
1.8.06.01	Equipos de computación	9,695,975.85		
1.8.07	Unidades de transporte		758,089.82	
1.8.07.01	Unidades de transporte	758,089.82		
1.8.90	Otros		2,029.28	
1.8.90.01	Otros Activos	2,029.28		
1.8.99	(Depreciación acumulada)		-2,777,385.91	
1.8.99.05	(Edificios)	-4,207,689.82		
1.8.99.15	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-892,343.92		
1.8.99.20	(Equipos de computación)	-735,548.52		
1.8.99.25	(Unidades de transporte)	-217,089.65		
1.9	OTROS ACTIVOS			30,170,346.65
1.9.01	Inversiones en acciones y participaciones			857,548.48
1.9.01.01	En otras instituciones financieras	841,548.48		
1.9.01.25	En otras organizaciones de integración cooperativa	15,000.00		
1.9.01.30	Inversiones en financieras	3,000.00		
1.9.02	Derechos fiduciarios			24,701,447.41
1.9.02.05	Inversiones	19,520.84		
1.9.02.10	Cartera de créditos por vencer	9,086,907.63		
1.9.02.21	Cartera de créditos que no devenga intereses	17,462.13		
1.9.02.30	Cartera de créditos vencida	579.73		
1.9.02.85	Fondos Disponibles	745,289.88		
1.9.02.88	Fondos de liquidez	16,926,816.42		
1.9.04	Gastos y pagos anticipados			640,510.29
1.9.04.10	Anticipos a terceros	677,685.62		
1.9.04.90	Otros	25,547.81		
1.9.04.99	(Amortización de gastos anticipados)	-57,702.84		
1.9.05	Gastos diferidos			2,824,807.29
1.9.05.20	Programas de computación	4,048,811.28		
1.9.05.25	Gastos de educación	3,210,543.34		
1.9.05.90	Otros	39,789.84		
1.9.05.99	(Amortización acumulada gastos diferidos)	-4,475,467.95		
1.9.06	Materiales, mercaderías e insumos			185,594.31
1.9.06.15	Proveeduría	185,594.31		
1.9.90	Otros			1,219,926.60
1.9.90.05	Impuesto al valor agregado IVA	0.00		
1.9.90.10	Otros impuestos	1,053,803.38		
1.9.90.15	Depósitos en garantía y para importaciones	86,947.34		
1.9.90.25	Faltantes de caja	5,733.42		
1.9.90.90	Varios	68,805.08		
1.9.99	(Provisión para otros activos irre recuperables)			-39,218.91
1.9.99.10	(Provisión para valoración de derechos fiduciarios)	-220,761.02		
1.9.99.90	(Provisión para otros activos)	-148,457.79		
	TOTAL ACTIVOS:			584,708,857.65
2	PASIVOS			
2.1	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO			748,811,870.82
2.1.01	Depósitos a la vista		340,287,889.95	
2.1.01.05	Depósitos de ahorro	328,483,644.57		
2.1.01.50	Depósitos por confirmar	784,895.38		
2.1.03	Depósitos a plazo		387,577,989.60	
2.1.03.05	De 1 a 30 días	73,731,040.99		

2.1.03.00	De 31 a 90 días	109,534,037.00		
2.1.03.05	De 91 a 180 días	83,087,449.87		
2.1.03.20	De 181 a 360 días	85,803,032.37		
2.1.03.25	De más de 360 días	6,477,449.37		
2.1.05	Depósitos Restringidos		20,970,200.07	
2.1.05.01	Depósitos Restringidos	20,970,200.07		
2.2	DEBIDADES INMEDIATAS			106,081.81
2.2.02	Otros, transferencias y cobranzas por pagar		2,427.38	
2.2.02.05	DROS Y TRANSFERENCIAS	0.00		
2.2.02.10	Cobranzas	2,427.38		
2.2.03	Recaudaciones para el sector público		103,859.45	
2.2.03.01	Recaudaciones para el sector público	103,859.45		
2.5	CUENTAS POR PAGAR			79,294,795.57
2.5.01	Intereses por pagar		9,399,009.21	
2.5.01.05	Depósitos a la vista	0.00		
2.5.01.05	Depósitos a plazo	9,768,703.50		
2.5.01.25	Obligaciones financieras	880,405.71		
2.5.01.90	Otros	0.00		
2.5.03	Obligaciones patronales		5,787,911.33	
2.5.03.05	Remuneraciones	0.00		
2.5.03.10	Beneficios Sociales	887,006.79		
2.5.03.15	Aportes al IESS	356,333.25		
2.5.03.20	Fondo de reserva IESS	4,787.33		
2.5.03.25	Participación a empleados	2,252,799.38		
2.5.03.90	Otros	2,287,784.58		
2.5.04	Retenciones		319,895.14	
2.5.04.05	Retenciones fiscales	319,895.14		
2.5.05	Contribuciones, impuestos y multas		4,099,999.33	
2.5.05.05	Impuesto a la renta	4,099,999.33		
2.5.05.90	Otros contribuciones e impuestos	81,701.57		
2.5.0	PROVISIONES PARA ACEPTACIONES		3,003.78	
2.5.0.01	PROVISIONES PARA ACEPTACIONES	3,003.78		
2.5.90	Cuentas por pagar varias		9,779,571.79	
2.5.90.05	Cheques girados no cobrados	7,482.44		
2.5.90.90	Otros cuentas por pagar	9,772,089.35		
2.6	DEBIDADES FINANCIERAS			66,582,093.29
2.6.02	DEBIDADES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAIS Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO		5,000,000.00	
2.6.02.50	DE 1 A 30 DIAS DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	0.00		
2.6.02.55	DE 31 A 90 DIAS DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	0.00		
2.6.02.60	DE 91 A 180 DIAS DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	600,000.00		
2.6.02.65	DE 181 A 360 DIAS DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	3,933,333.34		
2.6.02.70	DE MAS DE 360 DIAS DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	1,466,666.66		
2.6.03	Obligaciones con instituciones financieras del exterior		37,500,302.60	
2.6.03.05	De 1 a 30 días	0.00		
2.6.03.10	De 31 a 90 días	3,000,000.00		
2.6.03.15	De 91 a 180 días	3,688,888.87		
2.6.03.20	De 181 a 360 días	2,344,687.34		
2.6.03.25	De más de 360 días	28,501,958.49		
2.6.04	Obligaciones con entidades financieras del sector público		70,968,467.00	
2.6.04.05	De 1 a 30 días	337,850.74		
2.6.04.10	De 31 a 90 días	682,765.84		
2.6.04.15	De 91 a 180 días	742,997.08		
2.6.04.20	De 181 a 360 días	2,082,048.29		
2.6.04.25	De más de 360 días	17,179,879.15		
2.6.07	Obligaciones con organismos multilaterales		1,083,383.33	
2.6.07.05	De 1 a 30 días	750,000.00		
2.6.07.10	De 31 a 90 días	680,888.68		
2.6.07.15	De 91 a 180 días	2,250,000.00		
2.6.07.20	De 181 a 360 días	480,888.87		
2.6.07.25	De más de 360 días	0.00		
2.9	OTROS PASIVOS			2,250,304.89
2.9.03	Fondos en administración		875,970.58	
2.9.03.01	Fondos en administración	875,970.58		

2.990	Otros		1,024,383.53	
2.990.05	Subtotales de caja	224,026.70		
2.990.90	Varios	1,400,233.83		
	TOTAL PASIVOS:			847,025,049.38
	3 PATRIMONIO			
3.1	CAPITAL SOCIAL			33,600,598.41
3.1.03	Aportes de socios		33,600,598.41	
3.1.03.15	Certificados de Socios	33,600,598.41		
3.2	RESERVAS			92,010,092.54
3.2.01	Fondo Irrepartible de Reserva Legal		70,779,581.15	
3.2.01.05	Reserva Legal Irrepartible	55,324,063.76		
3.2.01.10	Aporte de los socios por capitalización extraordinaria	15,054,239.55		
3.2.01.15	Donaciones	383,276.84		
3.2.03	Especiales		212,41483.19	
3.2.03.10	Para futuras capitalizaciones	7,407,650.43		
3.2.03.90	OTRAS	13,833,842.76		
3.2.10	Por resultados no operativos		0.00	
3.2.10.01	Por resultados no operativos	0.00		
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES			3,229,065.33
3.5.01	Superavit por valuación de propiedades, equipo y otros		3,138,085.02	
3.5.01.01	Superavit por valuación de propiedades, equipo y otros	3,138,085.02		
3.5.04	VALUACION DE INVERSIONES EN INSTRUMENTOS FINANCIEROS		191,051.38	
3.5.04.01	Valuación de inversiones en instrumentos financieros	191,051.38		
3.6	RESULTADOS			0.00
3.6.01	Utilidades o excedentes acumulados		0.00	
3.6.01.01	Utilidades o excedentes acumulados	0.00		
3.6.02	(Pérdidas acumuladas)		0.00	
3.6.02.01	(Pérdidas acumuladas)	0.00		
3.6.03	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO		0.00	
3.6.03.01	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	0.00		
3.6.04	(Pérdida del ejercicio)		0.00	
3.6.04.01	(Pérdida del ejercicio)	0.00		
	TOTAL PATRIMONIO:			128,952,727.13
	RESULTADO OPERATIVO:			8,730,889.14
	TOTAL GENERAL:			984,709,857.65
	8 CUENTAS CONTINGENTES*			0.00
8.3	ACREEDORAS POR EL CONTRARIO*			7,826,500.58
8.3.01	Avales*		330,375.23	
8.3.01.05	Avales Comunes*	330,375.23		
8.3.04	Créditos aprobados no desembolsados*		7,489,348.03	
8.3.04.10	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO*	3,318,701.03		
8.3.04.20	CARTERA DE MICROCREDITO*	-4,770,647.00		
8.3.05	Compromisos futuros*		8,777.32	
8.3.05.90	OTROS COMPROMISOS*	8,777.32		
8.4	ACREEDORAS*			-7,826,500.58
8.4.01	Avales*		-330,375.23	
8.4.01.05	Avales comunes*	-330,375.23		
8.4.04	Créditos aprobados no desembolsados*		-7,489,348.03	
8.4.04.10	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO*	-3,318,701.03		
8.4.04.20	CARTERA DE MICROCREDITO*	-4,170,647.00		
8.4.05	Compromisos futuros*		-8,777.32	
8.4.05.90	Otros compromisos*	-8,777.32		
	7 CUENTAS DE ORDEN			
7.1	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS*			133,539,854.79
7.1.01	Valores y bienes propios en poder de terceros*		3,169,500.89	
7.1.01.05	En cobranza*	3,169,500.89		
7.1.02	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía*		76,898,898.57	
7.1.02.20	Inversiones de disponibilidad restringida*	85,473.41		
7.1.02.25	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO*	190,000.00		
7.1.02.30	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO*	54,910,593.02		

11.02.35	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO'	1.071.483.00	
11.02.40	CARTERA DE MICROCREDITO'	20.574.856.14	
11.03	Activos castigados'		10.427.331.94
11.03.10	Cartera de créditos'	9.299.389.62	
11.03.20	Cuentas por cobrar'	1.071.942.12	
11.04	Unos de crédito no utilizados'		8.558.013.84
11.04.05	Del país'	4.139.447.17	
11.04.10	Del exterior'	4.418.566.67	
11.05	Operaciones activas con empresas vinculadas'		7.257.125.67
11.05.10	Cartera de créditos'	6.837.075.67	
11.05.35	Operaciones contingentes'	420.050.00	
11.07	CARTERA DE CREDITOS Y DERECHOS ACTIVOS EN DEMANDA JUDICIAL'		15.476.913.63
11.07.05	COMERCIAL PRIORITARIO'	380.689.00	
11.07.10	CONSUMO PRIORITARIO'	9.277.863.10	
11.07.15	INMOBILIARIO'	98.875.00	
11.07.20	MICROCREDITO'	5.798.708.53	
11.08	Cartera comprada a entidades en liquidación o adquirida por procesos de fusión'		589.361.40
11.08.10	Saldo de Cartera comprada a entidades en liquidación o adquirida por procesos de fusión	589.361.40	
11.09	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso'		2.143.249.35
11.09.05	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO'	8.731.89	
11.09.10	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO'	1.278.544.32	
11.09.15	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO'	18.949.67	
11.09.20	CARTERA DE MICROCREDITO'	790.643.32	
11.09.45	CARTERA DE CREDITOS REFINANCIADA'	0.00	
11.09.90	Otros'	390.15	
11.17	Cartera entregada para procesos de titulación acción'		9.019.899.49
11.17.20	Cartera de créditos de consumo prioritario'	9.019.899.49	
11.90	Otros cuentas de orden deudoras'		40.000.00
11.90.05	Cobertura de seguros'	40.000.00	
12	DEUDORAS POR EL CONTRARIO		
12.01	Valores y bienes propios en poder de terceros'		-3.169.500.89
12.01.05	En Calceñas'	-3.169.500.89	
12.02	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía'		-76.898.898.57
12.02.20	Inversiones de disponibilidad restringida'	-85.473.14	
12.02.25	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO'	-180.000.00	
12.02.30	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO'	-54.910.918.02	
12.02.35	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO'	-1.071.483.00	
12.02.40	CARTERA DE MICROCREDITO'	-20.574.856.14	
12.03	Activos castigados'		-10.427.331.94
12.03.01	Activos castigados'	-9.299.389.62	
12.03.02	Cuentas por cobrar castigados'	-1.071.942.12	
12.04	Unos de crédito no utilizados'		-8.558.013.84
12.04.05	Del país'	-4.139.447.17	
12.04.10	Del exterior'	-4.418.566.67	
12.05	Operaciones activas con empresas vinculadas'		-7.257.125.67
12.05.10	Cartera de Créditos'	-6.837.075.67	
12.05.35	Operaciones Contingentes'	-420.050.00	
12.07	CARTERA DE CREDITOS Y DERECHOS ACTIVOS EN DEMANDA JUDICIAL'		-15.476.913.63
12.07.05	COMERCIAL PRIORITARIO'	-380.689.00	
12.07.10	CONSUMO PRIORITARIO'	-9.277.863.10	
12.07.15	INMOBILIARIO'	-98.875.00	
12.07.20	CARTERA DE MICROCREDITO'	-5.798.708.53	
12.08	Cartera comprada a entidades en liquidación o adquirida por procesos de fusión'		-589.361.40
12.08.10	Saldo de Cartera comprada a entidades en liquidación o adquirida por procesos de fusión	-589.361.40	
12.09	Intereses en suspenso'		-2.143.249.35
12.09.05	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO'	-8.731.89	
12.09.10	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO'	-1.278.544.32	
12.09.15	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO'	-18.949.67	
12.09.20	CARTERA DE MICROCREDITO'	-790.643.32	
12.09.45	CARTERA DE CREDITOS REFINANCIADA'	0.00	
12.09.90	Otros'	-390.15	
12.17	Cartera de créditos consumo prioritario'		-9.019.899.49
12.17.20	Cartera de créditos consumo prioritario'	-9.019.899.49	

7.3.90	Otros cuentas de orden deudoras ¹		-40.000,00	
7.3.90.05	Cobertura de seguros ¹	-40.000,00		
7.3	ACREEDORAS POR EL CONTRARIO			1.997.237.533,95
7.3.01	Valores y bienes recibidos de terceros ¹			1.784.494.684,95
7.3.01.01	Documentos en garantía ¹	1.087.609.703,45		
7.3.01.05	VALORES FIDUCIARIOS EN GARANTIA ¹	15.889.572,00		
7.3.01.20	Bienes inmuebles en garantía ¹	589.888.893,50		
7.3.01.25	OTROS BIENES EN GARANTIA ¹	897.523,90		
7.3.01.30	En custodia ¹	408.809.191,75		
7.3.02	Operaciones pasivas con empresas vinculadas ¹		6.672.769,70	
7.3.02.05	Operaciones pasivas vinculadas ¹	6.672.769,70		
7.3.04	DEPOSITOS Y OTRAS CAPTACIONES NO COBERTAS POR EL FONDO DE SEGURO DE DEPOSITOS ¹			177.558.605,99
7.3.04.01	DEPOSITOS Y OTRAS CAPTACIONES NO COBERTAS POR EL FONDO DE SEGURO DE DEPOSITOS ¹	177.558.605,99		
7.3.07	Depositos de entidades del sector público ¹			103.659,45
7.3.07.10	Depositos de ahorros ¹	103.659,45		
7.3.14	Provisiones Constituidas ¹			12.379.374,75
7.3.14.02	Provision cartera refinanciada consumo prioritaria ¹	1.664,07		
7.3.14.04	Provision cartera refinanciada microcrédito ¹	883,38		
7.3.14.07	PROVISION GENERAL POR TECNOLOGIA CREDITICIA CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO ¹	5.376.307,80		
7.3.14.08	Provision generica por tecnologia crediticia Cartera de Microcrédito ¹	2.092.645,85		
7.3.14.20	PROVISION GENERAL VOLUNTARIA CARTERA COMERCIAL PRIORITARIA ¹	21.009,34		
7.3.14.21	Provision generica voluntaria cartera consumo prioritaria ¹	3.548.771,54		
7.3.14.22	Provision generica voluntaria cartera inmobiliaria ¹	1.417,88		
7.3.14.23	Provision generica voluntaria cartera microcredito ¹	1.448.047,79		
7.3.14.25	Provision generica voluntaria cartera comercial ordinaria ¹	31,09		
7.3.15	Depositos o captaciones constituidos como garantía de préstamos ¹			21.027.804,10
7.3.15.05	CARTERA COMERCIAL PRIORITARIO ¹	3.817,88		
7.3.15.10	CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO ¹	49.768.218,52		
7.3.15.15	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO ¹	4.402,28		
7.3.15.20	CARTERA DE MICROCREDITO ¹	1.251.601,44		
7.4	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS ¹			-1.997.237.533,95
7.4.01	Valores y bienes recibidos de terceros ¹			-1.784.494.684,95
7.4.01.01	Documentos en garantía ¹	-1.087.609.703,45		
7.4.01.05	Valores fiduciarios en garantía ¹	-15.889.572,00		
7.4.01.20	Bienes inmuebles en garantía ¹	-589.888.893,50		
7.4.01.25	OTROS BIENES EN GARANTIA ¹	-897.523,90		
7.4.01.30	En custodia ¹	-408.809.191,75		
7.4.02	Operaciones pasivas con empresas vinculadas ¹		-6.672.769,70	
7.4.02.05	Obligaciones con el público ¹	-6.672.769,70		
7.4.04	DEPOSITOS Y OTRAS CAPTACIONES NO COBERTAS POR EL FONDO DE SEGURO DE DEPOSITOS ¹			-177.558.605,99
7.4.04.05	Obligaciones con el público ¹	-177.558.605,99		
7.4.07	Depositos de entidades del sector público ¹			-103.659,45
7.4.07.10	Depositos de ahorros ¹	-103.659,45		
7.4.14	Provisiones Constituidas ¹			-12.379.374,75
7.4.14.02	Provision cartera refinanciada consumo prioritaria ¹	-1.664,07		
7.4.14.04	Provision cartera refinanciada microcrédito ¹	-883,38		
7.4.14.07	PROVISION GENERAL POR TECNOLOGIA CREDITICIA CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO ¹	-5.376.307,80		
7.4.14.08	Provision generica por tecnologia crediticia Cartera de Microcrédito ¹	-2.092.645,85		
7.4.14.20	PROVISION GENERAL VOLUNTARIA CARTERA COMERCIAL PRIORITARIA ¹	-21.009,34		
7.4.14.21	Provision generica voluntaria cartera consumo prioritaria ¹	-3.548.771,54		
7.4.14.22	Provision generica voluntaria cartera inmobiliaria ¹	-1.417,88		
7.4.14.23	Provision generica voluntaria cartera microcredito ¹	-1.448.047,79		
7.4.14.25	Provision generica voluntaria cartera comercial ordinaria ¹	-31,09		
7.4.15	DEPOSITOS O CAPTACIONES CONSTITUIDOS COMO GARANTIA DE PRESTAMOS ¹			-21.027.804,10
7.4.15.05	CARTERA COMERCIAL PRIORITARIO ¹	-3.817,88		
7.4.15.10	CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO ¹	-49.768.218,52		
7.4.15.15	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO ¹	-4.402,28		
7.4.15.20	CARTERA DE MICROCREDITO ¹	-1.251.601,44		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		
	1 ACTIVOS		
	1.1 FONDOS DISPONIBLES		234.270.701,31
1.1.01	Caja		25.892.722,36
1.1.01.05	Efectivo	25.892.722,36	
1.1.01.10	Caja chica	8.420,00	
1.1.02	Bancos y otras instituciones financieras		191.607.591,70
1.1.02.05	Banco Central del Ecuador	17.246.072,68	
1.1.02.10	Bancos e instituciones financieras locales	148.883.284,88	
1.1.02.20	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	25.488.000,72	
1.1.04	Efectos de cobro inmediato		70.688,76
1.1.04.01	Efectos de cobro inmediato	70.688,76	
	1.2 INVERSIONES		82.448.293,98
1.2.03	DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y		81.898.293,15
1.2.03.05	DE 1 A 30 DÍAS SECTOR PRIVADO	7.948.521,44	
1.2.03.10	DE 31 A 90 DÍAS SECTOR PRIVADO	23.583.574,58	
1.2.03.15	DE 91 A 180 DÍAS SECTOR PRIVADO	5.507.816,14	
1.2.03.20	DE 181 A 360 DÍAS SECTOR PRIVADO	2.585.038,81	
1.2.03.25	DE MÁS DE 360 DÍAS SECTOR PRIVADO	16.048,22	
1.2.03.50	DE 1 A 30 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	16.648.589,49	
1.2.03.55	DE 31 A 90 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	21.301.953,29	
1.2.03.60	DE 91 A 180 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	2.945.722,22	
1.2.03.65	DE 181 A 360 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	52.079,98	
1.2.03.70	DE MÁS DE 360 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	218.479,88	
1.2.04	Disponibles para la venta del estado o de entidades del sector público		0,00
1.2.04.05	De 1 a 30 días	0,00	
1.2.04.10	De 31 a 90 días	0,00	
1.2.04.15	De 91 a 180 días	0,00	
1.2.04.20	De 181 a 360 días	0,00	
1.2.05	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SEC. PRIVADO Y SEC. FINANCIERO POPULAR		199.991,60
1.2.05.10	DE 31 A 90 DÍAS SECTOR PRIVADO	0,00	
1.2.05.15	DE 91 A 180 DÍAS SECTOR PRIVADO	0,00	
1.2.05.50	DE 1 A 30 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	99.992,20	
1.2.05.55	DE 31 A 90 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	99.999,34	
1.2.05.60	DE 91 A 180 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	0,00	
1.2.06	Mantenedas hasta el vencimiento del estado o de entidades del sector público		283.789,65
1.2.06.10	De 31 a 90 días	283.789,65	
1.2.06.15	De 91 a 180 días	0,00	
1.2.06.20	De 181 días a 1 año	0,00	
1.2.07	De disponibilidad restringida		85.532,91
1.2.07.20	Entregadas en garantía	85.532,91	
1.2.99	(Provisión para inversiones)		-18.910,35
1.2.99.10	(Provisión general para inversiones)	-18.910,35	
	1.4 CARTERA DE CRÉDITOS		701.448.701,42
1.4.01	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER		1.945.085,07
1.4.01.05	De 1 a 30 días	57.555,82	
1.4.01.10	De 31 a 90 días	120.754,94	
1.4.01.15	De 91 a 180 días	278.732,44	
1.4.01.20	De 181 a 360 días	514.750,82	
1.4.01.25	De más de 360 días	2.973.271,05	
1.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER		481.287.682,12
1.4.02.05	De 1 a 30 días	10.409.494,70	
1.4.02.10	De 31 a 90 días	20.096.022,87	
1.4.02.15	De 91 a 180 días	35.589.429,20	
1.4.02.20	De 181 a 360 días	68.920.759,81	
1.4.02.25	De más de 360 días	358.271.925,54	
1.4.03	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER		20.211.483,01
1.4.03.05	De 1 a 30 días	78.862,71	
1.4.03.10	De 31 a 90 días	198.287,07	

14.03.15	De 91 a 180 dias	354.377,84	
14.03.20	De 181 a 360 dias	787.383,83	
14.03.25	De mais de 360 dias	18.838,831,58	
14.04	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER		170.648.575,38
14.04.05	De 1 a 30 dias	4.780.519,09	
14.04.10	De 31 a 90 dias	8.765.389,62	
14.04.15	De 91 a 180 dias	14.089.827,03	
14.04.20	De 181 a 360 dias	27.628.076,16	
14.04.25	De mais de 360 dias	115.299.238,48	
14.06	CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL ORDINÁRIO POR VENCER		53.882,43
14.06.05	De 1 a 30 dias	693,68	
14.06.10	De 31 a 90 dias	1.798,92	
14.06.15	De 91 a 180 dias	6.341,57	
14.06.20	De 181 a 360 dias	12.890,57	
14.06.25	De mais de 360 dias	26.967,39	
14.09	Carteira de crédito comercial/prioritário refinanciada por vencer		397.785,21
14.09.05	De 1 a 30 dias	644,84	
14.09.10	De 31 a 90 dias	5.717,37	
14.09.15	De 91 a 180 dias	11.793,85	
14.09.20	De 181 a 360 dias	28.488,83	
14.09.25	De mais de 360 dias	34.152,32	
14.10	Carteira de crédito de consumo prioritário refinanciada por vencer		30.778.273,87
14.10.05	De 1 a 30 dias	345.081,70	
14.10.10	De 31 a 90 dias	577.077,31	
14.10.15	De 91 a 180 dias	889.845,41	
14.10.20	De 181 a 360 dias	2.027.063,15	
14.10.25	De mais de 360 dias	26.479.125,90	
14.11	Carteira de crédito imobiliário refinanciada por vencer		493.251,08
14.11.05	De 1 a 30 dias	775,88	
14.11.10	De 31 a 90 dias	4.979,19	
14.11.15	De 91 a 180 dias	6.987,95	
14.11.20	De 181 a 360 dias	15.810,34	
14.11.25	De mais de 360 dias	464.989,88	
14.12	Carteira de microcrédito refinanciada por vencer		13.087.793,43
14.12.05	De 1 a 30 dias	131.347,39	
14.12.10	De 31 a 90 dias	299.671,82	
14.12.15	De 91 a 180 dias	453.388,29	
14.12.20	De 181 a 360 dias	1.038.377,13	
14.12.25	De mais de 360 dias	1184.941,80	
14.15	Carteira de crédito consumo ordinário refinanciada por vencer		0,00
14.15.20	De 181 a 360 dias	0,00	
14.17	Carteira de crédito comercial/prioritário reestruturada por vencer		39.882,40
14.17.05	Carteira de crédito comercial/prioritário reestruturada por vencer de	2.388,18	
14.17.10	Carteira de crédito comercial/prioritário reestruturada por vencer de	1.834,92	
14.17.15	Carteira de crédito comercial/prioritário reestruturada por vencer de	2.580,29	
14.17.20	Carteira de crédito comercial/prioritário reestruturada por vencer de	6.638,24	
14.17.25	Carteira de crédito comercial/prioritário reestruturada por vencer de	26.521,82	
14.18	Carteira de crédito de consumo prioritário reestruturada por vencer		13.429.087,98
14.18.05	Carteira de crédito de consumo prioritário reestruturada por vencer	106.257,88	
14.18.10	Carteira de crédito de consumo prioritário reestruturada por vencer	272.537,65	
14.18.15	Carteira de crédito de consumo prioritário reestruturada por vencer	381.748,87	
14.18.20	Carteira de crédito de consumo prioritário reestruturada por vencer	884.211,24	
14.18.25	Carteira de crédito de consumo prioritário reestruturada por vencer	11.854.172,34	
14.19	Carteira de crédito imobiliário reestruturada por vencer		121.580,75
14.19.05	Carteira de crédito imobiliário reestruturada por vencer de 1 a 30 dia	357,97	
14.19.10	Carteira de crédito imobiliário reestruturada por vencer de 31 a 90 :	652,55	
14.19.15	Carteira de crédito imobiliário reestruturada por vencer de 91 a 180	1.031,23	
14.19.20	Carteira de crédito imobiliário reestruturada por vencer de 181 a 360	2.225,45	
14.19.25	Carteira de crédito imobiliário reestruturada por vencer de mais de :	117.293,55	
14.20	Carteira de microcrédito reestruturada por vencer		1.821.951,80
14.20.05	Carteira de microcrédito reestruturada por vencer de 1 a 30 dias	59.584,57	
14.20.10	Carteira de microcrédito reestruturada por vencer de 31 a 90 dias	143.448,98	
14.20.15	Carteira de microcrédito reestruturada por vencer de 91 a 180 dias	233.941,91	

1420.20	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer de 181 a 360 días	548,776.93	
1420.25	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer de más de 360 días	5,836,707.39	
1425	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES		27,469.98
1425.05	De 1 a 30 días	885.05	
1425.10	De 31 a 90 días	1,741.42	
1425.15	De 91 a 180 días	3,995.90	
1425.20	De 181 a 360 días	8,137.80	
1425.25	De más de 360 días	17,759.16	
1426	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES		12,169,552.03
1426.05	De 1 a 30 días	357,829.31	
1426.10	De 31 a 90 días	79,254.32	
1426.15	De 91 a 180 días	988,327.47	
1426.20	De 181 a 360 días	1,855,022.52	
1426.25	De más de 360 días	8,248,118.72	
1427	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES		425,298.53
1427.05	De 1 a 30 días	2,055.00	
1427.10	De 31 a 90 días	4,058.00	
1427.15	De 91 a 180 días	8,281.76	
1427.20	De 181 a 360 días	12,387.74	
1427.25	De más de 360 días	400,517.97	
1428	CARTERA DE MICROCREDITO QUE NO DEVENGA INTERESES		8,270,878.40
1428.05	De 1 a 30 días	252,187.27	
1428.10	De 31 a 90 días	477,286.87	
1428.15	De 91 a 180 días	855,482.41	
1428.20	De 181 a 360 días	1,174,423.35	
1428.25	De más de 360 días	3,711,547.70	
1434	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada que no devenga intereses		33,116.03
1434.05	De 1 a 30 días	3,514.88	
1434.10	De 31 a 90 días	5,829.27	
1434.15	De 91 a 180 días	8,415.02	
1434.20	De 181 a 360 días	11,744.12	
1434.25	De más de 360 días	294,617.96	
1438	Cartera microcrédito refinanciada que no devenga intereses		85,874.74
1438.05	De 1 a 30 días	8711.73	
1438.10	De 31 a 90 días	1,870.88	
1438.15	De 91 a 180 días	2,505.41	
1438.20	De 181 a 360 días	4,742.28	
1438.25	De más de 360 días	55,934.72	
1442	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada que no devenga intereses		289.04
1442.05	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada que no dev	0.00	
1442.10	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada que no dev	98.35	
1442.15	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada que no dev	192.69	
1442.20	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada que no dev	0.00	
1442.25	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada que no dev	0.00	
1443	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada que no devenga intereses		1.00
1443.05	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada que no devenga intere	0.00	
1443.10	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada que no devenga intere	0.00	
1443.15	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada que no devenga intere	0.00	
1443.20	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada que no devenga intere	0.00	
1443.25	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada que no devenga intere	0.00	
1444	Cartera microcrédito reestructurada que no devenga intereses		2,989.96
1444.05	Cartera microcrédito reestructurada que no devenga intereses de 1 a	0.00	
1444.10	Cartera microcrédito reestructurada que no devenga intereses de 31	15.00	
1444.15	Cartera microcrédito reestructurada que no devenga intereses de 91	15.00	
1444.20	Cartera microcrédito reestructurada que no devenga intereses de 181	210.00	
1444.25	Cartera microcrédito reestructurada que no devenga intereses de má	2,529.96	
1448	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA		8,107.73
1448.05	De 1 a 30 días	2,190.22	
1448.10	De 31 a 90 días	1,617.93	
1448.15	De 91 a 180 días	1,908.58	
1448.20	De 181 a 360 días	250.00	
1448.25	De más de 360 días	8.00	
1450	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA		2,627,694.08

1.4.50.05	De 1 a 30 días	338,071.83	
1.4.50.10	De 31 a 90 días	74,011.68	
1.4.50.15	De 91 a 180 días	730,981.58	
1.4.50.20	De 181 a 270 días	51,448.51	
1.4.50.25	De más de 270 días	1,378,073.52	
1.4.51	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO VENCIDA		18,943.28
1.4.51.05	De 1 a 30 días	1,981.63	
1.4.51.10	De 31 a 90 días	3,579.84	
1.4.51.15	De 91 a 270 días	5,588.42	
1.4.51.20	De 271 a 360 días	3,942.70	
1.4.51.25	DE 361 A 720 DIAS	3,372.69	
1.4.52	CARTERA DE MICROCREDITO VENCIDA		2,573,821.91
1.4.52.05	De 1 a 30 días	732,701.29	
1.4.52.10	De 31 a 90 días	571,677.98	
1.4.52.15	De 91 a 180 días	578,578.47	
1.4.52.20	De 181 a 360 días	379,629.79	
1.4.52.25	De más de 360 días	883,025.47	
1.4.58	Cartera de crédito de consumo prioritario refinanciada vencida		7,768.03
1.4.58.05	De 1 a 30 días	1,848.37	
1.4.58.10	De 31 a 90 días	4,730.79	
1.4.58.15	De 91 a 180 días	888.87	
1.4.60	Cartera de microcrédito refinanciada vencida		3,859.29
1.4.60.05	De 1 a 30 días	724.67	
1.4.60.10	De 31 a 90 días	1,620.68	
1.4.60.15	De 91 a 180 días	514.02	
1.4.68	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada vencida		707.70
1.4.68.05	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada vencida de	98.35	
1.4.68.10	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada vencida de	183.35	
1.4.68.15	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada vencida de	8.00	
1.4.67	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada vencida		0.00
1.4.67.05	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada vencida de 1 a 30 días	0.00	
1.4.67.10	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada vencida de 31 a 90 días	0.00	
1.4.67.15	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada vencida de 91 a 270 días	0.00	
1.4.69	Cartera de microcrédito reestructurada vencida		191.12
1.4.69.05	Cartera de microcrédito reestructurada vencida de 1 a 30 días	165.00	
1.4.69.10	Cartera de microcrédito reestructurada vencida de 31 a 90 días	7.00	
1.4.69.15	Cartera de microcrédito reestructurada vencida de 91 a 180 días	69.12	
1.4.99	(Provisiones para créditos incobrables)		-74,343,14.95
1.4.99.05	(CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO)	-75,883.18	
1.4.99.10	(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO)	-2,176,598.98	
1.4.99.15	(CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO)	-573,140.55	
1.4.99.20	(CARTERA DE MICROCREDITOS)	-8,571,242.75	
1.4.99.30	(CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO)	-887.18	
1.4.99.45	(Cartera de crédito refinanciada)	-1,033,827.51	
1.4.99.50	(Cartera de crédito reestructurada)	-15,634,758.08	
1.4.99.80	(Provisión genérica por tecnología crediticia)	-7,735,337.99	
1.4.99.87	(Provisiones no reasig. requerimiento normativa)	-1,824,741.69	
1.4.99.89	(PROVISION GENERAL VOLUNTARIA)	-12,774,827.10	
1.0	CUENTAS POR COBRAR		25,885,507.04
1.0.02	Intereses por cobrar de inversiones		887,064.95
1.0.02.10	Disponibles para la venta	887,062.73	
1.0.02.15	Mantendidos hasta el vencimiento	3,830.88	
1.0.02.20	De disponibilidad restringida	171.34	
1.0.03	Intereses por cobrar de cartera de créditos		27,328,558.13
1.0.03.05	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO	103,542.42	
1.0.03.10	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	15,169,508.94	
1.0.03.15	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	427,935.18	
1.0.03.20	CARTERA DE MICROCREDITO	5,908,989.58	
1.0.03.30	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	148.75	
1.0.03.45	Cartera de crédito refinanciada	477,581.51	
1.0.03.50	Cartera de crédito reestructurada	24,089.74	
1.0.08	Remedios por cobrar de mercancías mercantiles		24,585.57
1.0.08.10	Remedio por cobrar cartera de créditos de consumo prioritario 88	24,585.57	

1.6.0	Anticipo para adquisición de acciones		130,000.00	
1.6.0.01	Anticipo para adquisición de acciones	130,000.00		
1.6.02	Inversiones vencidas		0.00	
1.6.02.01	Inversiones vencidas disponibles para la venta	0.00		
1.6.02.20	Inversiones vencidas de disponibilidad restringida	0.00		
1.6.04	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS		302,220.05	
1.6.04.30	Sectores judiciales	302,220.05		
1.6.05	Intereses reestructurados por cobrar		1,559,001.88	
1.6.05.05	INTERESES DE CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITY	2,488.79		
1.6.05.10	INTERESES DE CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITY	1,002,821.47		
1.6.05.05	INTERESES DE CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	82,981.74		
1.6.05.20	INTERESES DE CARTERA DE MICROCREDITO	541,384.89		
1.6.90	Cuentas por cobrar varias		5,769,700.05	
1.6.90.05	Anticipos al personal	0.021.95		
1.6.90.90	Otras	5,763,578.10		
1.6.99	(Provisión para cuentas por cobrar)		-5,002,891.59	
1.6.99.01	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-5,002,891.59		
1.7	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y INDUSTRIAL			448,403.28
1.7.02	Bienes adjudicados por pago		20,409.75	
1.7.02.05	Terranos	20,409.75		
1.7.09	Bienes no utilizados por la institución		448,403.28	
1.7.09.05	Terranos	448,403.28		
1.7.99	(Provisión para bienes realizables, adjudicados por pago y recuperados)		-20,409.75	
1.7.99.01	(Provisión para bienes adjudicados)	-20,409.75		
1.7.99.05	(PROVISION POR DETERIORO PARA BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITU	0.00		
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO			20,960,097.24
1.8.01	Terranos		0,835,527.84	
1.8.01.01	Terranos	0,835,527.84		
1.8.02	Edificios		15,872,404.57	
1.8.02.01	Edificios	15,872,404.57		
1.8.03	Construcciones y remodelaciones en curso		60,893.49	
1.8.03.01	Construcciones y remodelaciones en curso	60,893.49		
1.8.05	Muebles, enseres y equipos de oficina		3,009,047.97	
1.8.05.01	Muebles de oficina	1,754,220.40		
1.8.05.02	Enseres de oficina	530,823.57		
1.8.05.03	Equipos de oficina	722,899.70		
1.8.05.04	Financiera	1,800.00		
1.8.08	Equipos de computación		10,742,099.20	
1.8.08.01	Equipos de computación	10,742,099.20		
1.8.07	Unidades de transporte		245,019	
1.8.07.01	Unidades de transporte	245,019		
1.8.90	Otras		2,029.26	
1.8.90.01	Otras Activas	2,029.26		
1.8.99	(Depreciación acumulada)		-15,607,005.76	
1.8.99.05	(Edificios)	-6,179,626.80		
1.8.99.05	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-1,215,904.59		
1.8.99.20	(Equipos de computación)	-8,085,483.31		
1.8.99.25	(Unidades de transporte)	-729,081.08		
1.9	OTROS ACTIVOS			25,732,087.03
1.9.01	Inversiones en acciones y participaciones		899,585.33	
1.9.01.01	En otras instituciones financieras	889,585.33		
1.9.01.25	En otros organismos de integración cooperativa	10,000.00		
1.9.01.30	Inversiones no financieras	3,000.00		
1.9.02	Derechos fiscales		19,482,222.00	
1.9.02.05	Inversiones	19,581.42		
1.9.02.10	Cartera de créditos por vencer	1,085,855.87		
1.9.02.21	Cartera de créditos que no devenga intereses	0.00		
1.9.02.30	Cartera de créditos vencida	0.00		
1.9.02.45	Cuentas por cobrar	488,981.49		
1.9.02.85	Fondos Disponibles	1,009,621.75		
1.9.02.89	Fondos de liquidez	10,880,401.57		
1.9.04	Sectores y pagos anticipados		489,021.28	
1.9.04.01	Anticipos a terceros	572,481.29		

1.9.04.90	Otros	20,484.03	
1.9.04.99	(Amortización de gastos anticipados)	-46,944.68	
1.9.05	Gastos diferidos		2,587,746.89
1.9.05.20	Programas de computación	4,858,262.81	
1.9.05.25	Gastos de educación	2,368,439.32	
1.9.05.90	Otros	87,682.84	
1.9.05.99	(Amortización acumulada gastos diferidos)	-5,587,640.39	
1.9.08	Materiales, mercaderías e insumos		134,320.97
1.9.08.05	Proceduria	134,320.97	
1.9.90	Otros		2,408,588.58
1.9.90.05	Impuesto al valor agregado IVA	0.00	
1.9.90.10	Otros impuestos	175,271.94	
1.9.90.15	Depositos en garantía y para importaciones	107,484.48	
1.9.90.25	Faltantes de caja	9,427.83	
1.9.90.90	Varios	1,082,785.35	
1.9.99	(Provisión para otros activos recuperables)		-758,754.90
1.9.99.10	(Provisión para valuación de derechos fiduciarios)	-45,039.25	
1.9.99.90	(Provisión para otros activos)	-344,745.65	
	TOTAL ACTIVOS:		1,080,545,899.38
	2 PASIVOS		
	2.1 OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		843,258,197.38
2.1.01	Depositos a la vista		389,871,801.32
2.1.01.35	Depositos de ahorro	389,042,185.08	
2.1.01.50	Depositos por confirmar	778,616.27	
2.1.03	Depositos a plazo		438,061,038.49
2.1.03.05	De 1 a 30 días	50,884,858.61	
2.1.03.10	De 31 a 90 días	173,707,568.98	
2.1.03.15	De 91 a 180 días	93,807,411.74	
2.1.03.20	De 181 a 360 días	130,408,257.35	
2.1.03.25	De más de 360 días	7,384,623.83	
2.1.05	Depositos Restringidos		17,470,789.54
2.1.05.01	Depositos Restringidos	17,470,789.54	
	2.2 OBLIGACIONES INMEDIATAS		785,370.48
2.2.02	Otros, transferencias y cobranzas por pagar		2,427.38
2.2.02.05	DIROS Y TRANSFERENCIAS	0.00	
2.2.02.10	Cobranzas	2,427.38	
2.2.03	Recaudaciones para el sector público		382,948.00
2.2.03.01	Recaudaciones para el sector público	382,948.00	
	2.5 CUENTAS POR PAGAR		25,990,687.85
2.5.01	Intereses por pagar		9,298,813.02
2.5.01.05	Depositos a la vista	0.00	
2.5.01.15	Depositos a plazo	8,857,699.89	
2.5.01.25	Obligaciones financieras	441,113.23	
2.5.01.90	Otros	0.00	
2.5.03	Obligaciones patronales		4,425,028.41
2.5.03.05	Remuneraciones	0.00	
2.5.03.10	Beneficios Sociales	1,744,482.94	
2.5.03.15	Aportes al ESS	2,680,545.47	
2.5.03.20	Fondo de reserva ESS	1,467.48	
2.5.03.25	Participación a empleados	230,005.71	
2.5.03.90	Otros	2,750,331.29	
2.5.04	Retenciones		203,611.60
2.5.04.05	Retenciones fiscales	203,611.60	
2.5.05	Contribuciones, impuestos y multas		402,733.91
2.5.05.05	Impuesto a la renta	335,978.71	
2.5.05.90	Otros contribuciones e impuestos	76,754.18	
2.5.11	PROVISIONES PARA ACEPTACIONES		4,427.95
2.5.11.01	PROVISIONES PARA ACEPTACIONES	4,427.95	
2.5.90	Cuentas por pagar varios		1,598,057.88
2.5.90.15	Cheques girados no cobrados	7,483.44	
2.5.90.90	Otros cuentas por pagar	1,588,594.42	
	2.8 OBLIGACIONES FINANCIERAS		84,680,858.98
2.8.02	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAIS Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLID		0.00

2.6.02.50	DE 1 A 30 DIAS DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	0.00	
2.6.02.55	DE 31 A 90 DIAS DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	0.00	
2.6.02.60	DE 91 A 180 DIAS DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	0.00	
2.6.02.65	DE 181 A 360 DIAS DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	0.00	
2.6.02.70	DE MAS DE 360 DIAS DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	0.00	
2.6.03	Obligaciones con instituciones financieras del exterior		43,000,968.19
2.6.03.05	De 1 a 30 días	0.00	
2.6.03.10	De 31 a 90 días	1,767,500.68	
2.6.03.15	De 91 a 180 días	8,875,000.00	
2.6.03.20	De 181 a 360 días	6,294,470.20	
2.6.03.25	De más de 360 días	26,148,997.33	
2.6.04	Obligaciones con entidades financieras del sector público		21,654,890.80
2.6.04.05	De 1 a 30 días	483,433.70	
2.6.04.10	De 31 a 90 días	1,387,005.58	
2.6.04.15	De 91 a 180 días	1,700,289.98	
2.6.04.20	De 181 a 360 días	3,351,227.04	
2.6.04.25	De más de 360 días	14,277,929.50	
2.6.07	Obligaciones con organismos multilaterales		0.00
2.6.07.05	De 1 a 30 días	0.00	
2.6.07.10	De 31 a 90 días	0.00	
2.6.07.15	De 91 a 180 días	0.00	
2.6.07.20	De 181 a 360 días	0.00	
2.6.07.25	De más de 360 días	0.00	
2.9	OTROS PASIVOS		1,650,801.10
2.9.03	Fondos en administración		694,826.72
2.9.03.01	Fondos en administración	694,826.72	
2.9.90	Otros		955,974.38
2.9.90.05	Sobrantes de caja	214,885.05	
2.9.90.90	Varios	741,089.33	
	TOTAL PASIVOS:		935,298,910.79
3	PATRIMONIO		
3.1	CAPITAL SOCIAL		35,171,781.89
3.1.03	Aportes de socios		35,171,781.89
3.1.03.15	Certificados de Socios	35,171,781.89	
3.3	RESERVAS		608,577,279.97
3.3.01	Fondo Irrepartible de Reserva Legal		87,338,289.78
3.3.01.05	Reserva legal irrepartible	87,338,289.78	
3.3.01.10	Aportes de los socios por capitalización extraordinaria	19,051,861.55	
3.3.01.15	Bonificaciones	393,215.84	
3.3.03	Especiales		2,124,483.19
3.3.03.10	Para futuras capitalizaciones	7,407,550.43	
3.3.03.90	OTRAS	13,823,842.76	
3.3.10	Por resultados en operaciones		0.00
3.3.10.01	Por resultados en operaciones	0.00	
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES		5,568,587.55
3.5.01	Superavit por valuación de propiedades, equipo y otros		5,881,029.51
3.5.01.01	Superavit por valuación de propiedades, equipo y otros	5,881,029.51	
3.5.04	VALUACIÓN DE INVERSIONES EN INSTRUMENTOS FINANCIEROS		95,561.04
3.5.04.01	Valuación de inversiones en instrumentos financieros	95,561.04	
3.6	RESULTADOS		0.00
3.6.01	Utilidades o excedentes acumulados		0.00
3.6.01.01	Utilidades o excedentes acumulados	0.00	
3.6.02	(Pérdidas acumuladas)		0.00
3.6.02.01	(Pérdidas acumuladas)	0.00	
3.6.03	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO		0.00
3.6.03.01	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	0.00	
3.6.04	(Pérdida del ejercicio)		0.00
3.6.04.01	(Pérdida del ejercicio)	0.00	
	TOTAL PATRIMONIO:		144,708,149.41
	RESULTADO OPERATIVO:		977,539.21
	TOTAL GENERAL:		1,080,045,999.38

6 CUENTAS CONTINGENTES			
6.3 ACREEDORES POR EL CONTRARIO			10,929,688.84
6.3.01	Avalúes		443,791.29
6.3.01.05	Avalúes Comunes	443,791.29	
6.3.04	Créditos aprobados no desembolsados		10,475,897.23
6.3.04.10	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	4,745,970.97	
6.3.04.20	CARTERA DE MICROCREDITO	5,729,926.26	
6.3.05	Compromisos futuros		6,777.32
6.3.05.90	OTROS COMPROMISOS	6,777.32	
6.4 ACREEDORAS			-10,929,688.84
6.4.01	Avalúes		-443,791.29
6.4.01.05	Avalúes comunes	-443,791.29	
6.4.04	Créditos aprobados no desembolsados		-10,475,897.23
6.4.04.10	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	-4,745,970.97	
6.4.04.20	CARTERA DE MICROCREDITO	-5,729,926.26	
6.4.05	Compromisos futuros		-6,777.32
6.4.05.90	Otros compromisos	-6,777.32	
7 CUENTAS DE ORDEN			
7.1 CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS			164,383,954.21
7.1.01	Valores y bienes propios en poder de terceros		3,074,238.98
7.1.01.05	En cobranza	3,074,238.98	
7.1.02	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía		55,391,743.19
7.1.02.20	Inversiones de disponibilidad restringida	85,532.91	
7.1.02.25	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO	190,000.00	
7.1.02.30	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	4,095,877.29	
7.1.02.35	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	1,077,483.00	
7.1.02.40	CARTERA DE MICROCREDITO	12,887,500.00	
7.1.03	Activos castigados		6,857,172.61
7.1.03.10	Cartera de créditos	10,403,044.04	
7.1.03.20	Cuentas por cobrar	1,754,278.57	
7.1.04	Únitas de crédito no utilizadas		58,334,767.24
7.1.04.05	Del país	50,334,767.24	
7.1.04.10	Del exterior	6,000,000.00	
7.1.05	Operaciones activas con empresas vinculadas		7,190,956.61
7.1.05.10	Cartera de créditos	6,579,956.61	
7.1.05.25	Operaciones contingentes	610,000.00	
7.1.07	CARTERA DE CREDITOS Y OTROS ACTIVOS EN DEMANDA JUDICIAL		16,404,489.42
7.1.07.05	COMERCIAL PRIORITARIO	380,689.00	
7.1.07.10	CONSUMO PRIORITARIO	9,693,437.09	
7.1.07.15	INMOBILIARIO	230,989.15	
7.1.07.20	MICROCREDITO	6,129,484.18	
7.1.08	Cartera comprada a entidades en liquidación o adquirida por procesos de fusión		278,502.48
7.1.08.10	Saldo de Cartera comprada a entidades en liquidación o adquirida por	278,502.48	
7.1.09	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso		6,027,092.93
7.1.09.05	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO	6,808.94	
7.1.09.10	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	1,957,027.09	
7.1.09.15	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	6,990.60	
7.1.09.20	CARTERA DE MICROCREDITO	2,059,279.67	
7.1.09.45	CARTERA DE CREDITOS REFINANCIADA	17,276.22	
7.1.09.50	CARTERA DE CREDITOS REESTRUCTURADA	123.89	
7.1.09.90	Otros	295,444.52	
7.1.17	Cartera entregada para procesos de titulación		2,905,172.23
7.1.17.20	Cartera de créditos de consumo prioritario	2,905,172.23	
7.1.90	Otros cuentas de orden deudoras		40,000.00
7.1.90.05	Cobertura de seguros	40,000.00	
7.2 DEUDORAS POR EL CONTRARIO			-164,383,954.21
7.2.01	Valores y bienes propios en poder de terceros		-3,074,238.98
7.2.01.05	En Cobranza	-3,074,238.98	
7.2.02	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía		-55,391,743.19
7.2.02.20	Inversiones de disponibilidad restringida	-85,532.91	
7.2.02.25	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO	-190,000.00	
7.2.02.30	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	-4,095,877.29	
7.2.02.35	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	-1,077,483.00	

12.02.40	CARTERA DE MICROCREDITO'	-2.882.500.00	
12.03	Activos castigados'		-8.657.072.81
12.03.01	Activos castigados'	-8.403.044.04	
12.03.02	Cuentas por cobrar castigadas'	-1.254.278.57	
12.04	Lineas de crédito no utilizadas'		-58.334.787.24
12.04.05	Del país'	-58.334.787.24	
12.04.10	Del exterior'	-8.000.000.00	
12.05	Operaciones activas con empresas vinculadas'		-1.190.858.81
12.05.10	Cartera de Créditos'	-8.579.858.81	
12.05.35	Operaciones Contingentes'	-88.000.00	
12.07	CARTERA DE CREDITOS Y OTROS ACTIVOS EN DEMANDA JUDICIAL'		-83.404.488.42
12.07.05	COMERCIAL PRIORITARIO'	-380.689.00	
12.07.10	CONSUMO PRIORITARIO'	-8.893.437.89	
12.07.15	INMOBILIARIO'	-338.888.15	
12.07.20	CARTERA DE MICROCREDITO'	-8.128.494.18	
12.08	Cartera comprada a entidades en liquidación o adquirida por procesos de fusión'		-278.502.48
12.08.10	Saldo de Cartera comprada a entidades en liquidación o adquirida por	-278.502.48	
12.08	Intereses en suspenso'		-8.027.082.53
12.09.05	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO'	-8.808.94	
12.09.10	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO'	-3.857.827.89	
12.09.15	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO'	-8.590.88	
12.09.20	CARTERA DE MICROCREDITO'	-3.068.329.87	
12.09.45	CARTERA DE CREDITOS REFINANCIADA'	-17.28.22	
12.09.50	CARTERA DE CREDITOS REESTRUCTURADA'	-23.89	
12.09.90	Otros'	-215.441.52	
12.07	Cartera de creditos consumo prioritario'		-3.905.072.73
12.07.20	Cartera de creditos consumo prioritario'	-7.905.072.73	
12.90	Otros cuentas de orden deudoras'		-48.000.00
12.90.05	Cobertura de seguros'	-48.000.00	
13	ACREEDORAS POR EL CONTRARIO'		2.088.882.743.38
13.01	Valores y bienes recibidos de terceros'		1.876.875.984.54
13.01.10	Documentos en garantía'	1.098.059.781.47	
13.01.15	VALORES FIDUCIARIOS EN GARANTIA'	17.229.052.93	
13.01.20	Bienes inmuebles en garantía'	585.077.075.72	
13.01.25	OTROS BIENES EN GARANTIA'	897.523.93	
13.01.30	En custodia'	127.762.508.48	
13.02	Operaciones pasivas con empresas vinculadas'		7.882.817.00
13.02.05	Operaciones pasivas vinculadas'	7.882.817.00	
13.04	DEPOSITOS Y OTRAS CAPTACIONES NO CUBIERTAS POR EL FONDO DE SEGURO DE DEPOSITOS'		199.021.748.87
13.04.01	DEPOSITOS Y OTRAS CAPTACIONES NO CUBIERTAS POR EL FONDO DE SEG	199.021.748.87	
13.07	Depositos de entidades del sector público'		387.948.10
13.07.10	Depositos de ahorros'	387.948.10	
13.14	Provisiones Constituidas'		38.768.748.88
13.14.01	Provision cartera refinanciada comercial prioritario'	5.155.01	
13.14.02	Provision cartera refinanciada consumo prioritario'	775.888.97	
13.14.03	Provision cartera refinanciada inmobiliario'	8.929.88	
13.14.04	Provision cartera refinanciada microcredito'	338.050.85	
13.14.05	Provision cartera reestructurada comercial prioritario'	73.805.44	
13.14.10	Provision cartera reestructurada consumo prioritario'	10.159.657.23	
13.14.11	Provision cartera reestructurada inmobiliario'	84.811.08	
13.14.12	Provision cartera reestructurada microcredito'	5.408.480.33	
13.14.17	PROVISION GENERAL POR TECNOLOGIA CREDITICIA CARTERA DE CONSUMO	5.671.085.18	
13.14.18	Provision generica por tecnologia crediticia de cartera (Cartera de Mi	2.088.252.83	
13.14.20	PROVISION GENERAL VOLUNTARIA CARTERA COMERCIAL PRIORITARIA'	88.220.23	
13.14.21	Provision generica voluntaria cartera consumo prioritario'	9.103.745.17	
13.14.22	Provision generica voluntaria cartera inmobiliario'	237.829.02	
13.14.23	Provision generica voluntaria cartera microcredito'	1.334.138.54	
13.14.25	Provision generica voluntaria cartera comercial arbitario'	787.14	
13.15	Depositos o captaciones constituidos como garantía de préstamos'		17.480.504.99
13.15.05	CARTERA COMERCIAL PRIORITARIO'	478.38	
13.15.10	CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO'	18.214.584.88	
13.15.15	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO'	2.274.08	
13.15.20	CARTERA DE MICROCREDITO'	13.832.080.89	

1.4 CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS		-2,089,207,743.38
1.4.01	Valores y bienes recibidos de terceros	-1,876,875,994.54
1.4.01.01	Documentos en garantía	-1,096,059,791.47
1.4.01.05	Valores fiduciarios en garantía	-47,329,057.93
1.4.01.20	Bienes inmuebles en garantía	-686,027,025.72
1.4.01.25	OTROS BIENES EN GARANTIA	-480,573.93
1.4.01.30	En custodia	-437,767,508.49
1.4.02	Operaciones pasivas con empresas vinculadas	-7,887,971.00
1.4.02.05	Obligaciones con el público	-7,887,971.00
1.4.04	DEPOSITOS Y OTRAS CAPTACIONES NO CUBIERTAS POR EL FONDO DE SEGURO DE DEPOSITO	-89,021,748.07
1.4.04.05	Obligaciones con el público	-89,021,748.07
1.4.07	Depósitos de entidades del sector público	-387,948.00
1.4.07.01	Depósitos de ahorro	-762,948.00
1.4.04	Provisiones Constituidas	-36,769,748.86
1.4.04.01	Provision cartera refinanciada comercial prioritaria	-5,655.08
1.4.04.02	Provision cartera refinanciada consumo prioritaria	-705,888.97
1.4.04.03	Provision cartera refinanciada inmobiliaria	-6,979.68
1.4.04.04	Provision cartera refinanciada microcredita	-338,050.85
1.4.04.05	Provision cartera reestructurada comercial prioritaria	-37,909.44
1.4.04.06	Provision cartera reestructurada consumo prioritaria	-8,185,857.23
1.4.04.07	Provision cartera reestructurada inmobiliaria	-84,811.08
1.4.04.08	Provision cartera reestructurada microcredita	-5,408,480.33
1.4.04.09	PROVISION GENERAL POR TECNOLOGIA CREDITICIA CARTERA DE CONSUMO	-5,187,085.18
1.4.04.09	Provision generica por tecnologia crediticia Cartera de Microcredita	-7,088,757.83
1.4.04.20	PROVISION GENERAL VOLUNTARIA CARTERA COMERCIAL PRIORITARIA	-88,370.23
1.4.04.21	Provision generica voluntaria cartera consumo prioritaria	-8,103,746.17
1.4.04.22	Provision generica voluntaria cartera inmobiliaria	-237,839.02
1.4.04.23	Provision generica voluntaria cartera microcredita	-3,334,038.54
1.4.04.25	Provision generica voluntaria cartera comercial ordinaria	-787.34
1.4.05	DEPOSITOS O CAPTACIONES CONSTITUIDOS COMO GARANTIA DE PRESTANOS	-7,480,504.99
1.4.05.05	CARTERA COMERCIAL PRIORITARIO	-478.38
1.4.05.10	CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO	-8,214,584.88
1.4.05.15	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	-7,371.08
1.4.05.20	CARTERA DE MICROCREDITO	-17,83,090.89

Anexos 5. Indicando son consolidados

INDICADOR	PLAN ESTR	DATOS HISTORICOS DEL MES DE AGOSTO										MES ANTERIOR	MES ACTUAL
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*	11/21	11/21
LIQUIDEZ (Riesgo de Liquidez)													
Ratio de Liquidez	n/a	8.0%	7.6%	10.8%	7.8%	14.7%	16.1%	21.6%	13.5%	15.6%	26.2%	21.1%	28.2%
CALIDAD DEL PORTAFOLIO DE CARTERA (Riesgo de Crédito) desde enero 2021 PAR <61 días													
Cartera en Riesgo Total (pac)	3.50%	4.1%	4.8%	4.5%	4.3%	3.9%	3.3%	3.17%	2.6%	2.86%	5.80%	3.48%	3.47%
Cartera en Riesgo Consumo (pac)	3.50%	3.7%	4.5%	4.3%	4.1%	3.8%	2.9%	2.43%	2.28%	2.57%	5.23%	3.12%	3.16%
Cartera en Riesgo Microcrédito (pac)	3.50%	5.6%	5.0%	5.2%	4.7%	3.9%	4.2%	4.73%	3.87%	3.87%	7.87%	5.41%	5.61%
Cartera en Riesgo Productivo	3.50%	1.4%	25.1%	0.7%	3.9%	13.4%	12.0%	5.85%	5.02%	0.70%	7.16%	0.36%	3.57%
COBERTURA MORA (Riesgo de Crédito)													
Cobertura Total	220%	98.6%	81.6%	99.2%	113.2%	127.9%	188.1%	201.0%	246.7%	237.0%	147.6%	242.1%	250.0%
Cobertura Consumo	220%	100.2%	75.4%	81.3%	87.4%	101.5%	125.6%	142.1%	183.6%	182.9%	112.0%	136.5%	126.2%
Cobertura Microcrédito	220%	93.7%	77.4%	78.9%	88.6%	100.8%	111.0%	115.0%	143.9%	144.4%	76.1%	110.3%	102.0%
Cobertura Productivo	220%	0.0%	0.0%	205.8%	150.4%	65.6%	82.3%	105.5%	96.8%	348.0%	73.0%	383.6%	56.0%
Provisiones / Act Total Promedio	>0	0.9%	0.6%	0.3%	1.2%	0.9%	1.5%	0.0%	0.9%	1.6%	1.2%	1.0%	1.2%
Indice de cobertura de Riesgo Crediticio	>0	384.3%	376.3%	468.6%	461.6%	550.0%	702.5%	732.2%	954.3%	1212.9%	1016.1%	1277.8%	1287.8%
MANEJO ADMINISTRATIVO (Riesgo Operacional)													
Gasto Operativo / Act Total Prom	4.5%	3.8%	3.9%	4.1%	4.2%	4.2%	3.9%	3.4%	3.5%	3.9%	3.7%	3.4%	4.0%
Gasto de Personal / Act Total Prom	1.8%	1.6%	1.7%	1.7%	1.7%	1.8%	1.7%	1.6%	1.6%	1.8%	1.8%	1.6%	1.8%
Activos Productivo Pasivo con Costo	>100	113.0%	112.2%	108.3%	112.0%	112.7%	116.1%	115.4%	116.8%	115.6%	105.9%	107.4%	107.1%
SOLVENCIA (Riesgo de Capital Financiero)													
Patrimonio / Activos de Riesgo	>14.5%	10.39%	13.07%	13.11%	13.64%	14.36%	15.48%	16.29%	16.33%	16.63%	19.68%	20.30%	20.0%
Apalancamiento	>0	6.68	6.59	6.98	6.97	6.88	6.37	6.37	6.10	5.87	6.13	6.54	6.51
CAPITAL LIBRE (en millones de dolares)	>0	21.1	23.8	24.2	39.8	33.9	38.0	23.5	67.4	65.0	-16.1	-2.9	10.9
RENTABILIDAD (Riesgo de Mercado)													
ROA	>0	2.09%	2.18%	1.41%	1.41%	1.73%	1.30%	1.59%	1.81%	1.17%	0.45%	0.40%	0.56%
ROE	>0	15.75%	17.59%	13.93%	12.40%	14.04%	9.45%	11.70%	11.72%	8.08%	3.18%	2.97%	4.21%
EFICIENCIA (Riesgo de Mercado)													
Indice de Autosuficiencia Operativa	>100	133%	133%	123%	119%	122%	115%	121%	123%	117%	106%	105%	106%

Informe de la Unidad de Riesgos al CAIR- agosto 2021

DIRECCION DE RIESGOS

1

Anexo 6. Fotográfica