



UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTADURÍA
PÚBLICA Y AUDITORÍA

PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)
INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

TEMA: Los Indicadores Estratégicos y Desempeño Empresarial en las
Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón Milagro.

Autores: Mónica Andreina Bustamante Barzola.

Acompañante: ING. Carlos Efraín Vásquez Fajardo, PhD

Milagro, ENERO 2018
ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.
Fabricio Guevara Viejó, PhD.
RECTOR
Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Yo, **BUSTAMANTE BARZOLA MONICA ANDREINA** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática del Grupo de Investigación **“ELABORACIÓN DE ÍNDICES DE GESTIÓN PARA EMPRESAS DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA”** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 21 días del mes de Febrero de 2018



Firma del Estudiante
BUSTAMANTE BARZOLA MONICA ANDREINA
CI: 094036528-2

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, **VASQUEZ FAJARDO CARLOS EFRAIN** en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por el estudiante **BUSTAMANTE BARZOLA MONICA ANDREINA**, cuyo título es **LOS INDICADORES ESTRATEGICOS Y DESEMPEÑO EMPRESARIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO EN EL CANTON MILAGRO**, que aporta a la Línea de Investigación **MODELOS DE DESARROLLO LOCAL AJUSTADOS A LOS ENFOQUES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA; Y SOSTENIBILIDAD** previo a la obtención del Grado **INGENIERA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA - CPA**; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 21 días del mes de Febrero de 2018.



ING. VASQUEZ FAJARDO CARLOS EFRAIN. MAE

C.I.: 091792858-2

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Presidente: Vásquez Fajardo Carlos Efraín

Delegado: Romero Cárdenas Erika Jadira

Secretario: Fajardo Vaca Ligia Meibol

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría CPA presentado por el /la señor (a/ita) Bustamante Barzola Mónica Andreina.

Con el título: Ingeniera en Contaduría Pública - CPA.

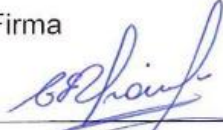


Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[80]
Defensa oral	[15.33]
Total	[95.33]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 22 de 05 de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Vásquez Fajardo Carlos Efraín	
Secretario /a	Fajardo Vaca Ligia Meibol	
Integrante	Romero Cárdenas Erika Jadira	

DEDICATORIA

Este ha sido de los hechos más importantes de mi vida la culminación de mi proyecto investigativos es por lo cual dedico con mucho amor a Dios quien me permitió seguir adelante tras duras pruebas que tuve en mi camino y el darme fuerza para no darme por vencida y poder culminar mi vida como estudiante.

A mis padres, quienes estuvieron conmigo en las buenas y en las malas, siempre apoyándome y mostrándome su amor incondicional ellos que me acompañaron durante todo el recorrido de mis estudios, también quiero dedicarle a mi familia, porque sin la ayuda de cada uno de ellos no podría a ver realizado este logro.

Cada uno de ellos son los que han permitido hacer realidad cada meta realizada por que supieron guiarme por un buen camino enseñándome los valores más importantes de la vida, y demostrarme que con los estudios es uno de los mejores caminos a seguir hoy solo quiero compartir mi alegría con todos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, quien con su infinita bondad ilumino mi camino, dándome toda la fortaleza para poder llegar a culminar esta etapa de mi vida.

A mis padres que sin ellos no hubiera logrado cumplir este objetivo, con el que siempre me han apoyado en todo este proceso.

Mis sinceros agradecimientos a la Universidad Estatal De Milagro por permitirme realizar mis estudios profesionales, a cada uno de los docentes que impartieron sus conocimientos los cuales adquirí en toda mi etapa estudiantil y de manera especial, al Ingeniero Carlos Vázquez por haberme guiado y orientado apropiadamente en mi proyecto investigativo.

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR	Error! Bookmark not defined.
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	Error! Bookmark not defined.
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	3
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
ÍNDICE GENERAL	7
ÍNDICDE DE TABLAS	8
Resumen	9
Summary.....	10
Introducción.....	11
1. Problema de investigación	13
1.1. Objetivos de la investigación	15
1.1.1. Objetivo General.....	15
1.1.2. Objetivo Especifico	15
1.1.3. Justificación	15
2. Marco Teórico conceptual	17
2.1. Indicadores.....	17
2.1.1. Tipos de indicadores	18
2.2. Indicadores Estratégicos	19
2.2.1. Características de los indicadores estratégicos.....	20
2.2.2. Atributos de los indicadores estratégicos.	21
2.2.3. Tipos de indicadores estratégicos.....	21
2.2.4. Finalidad y desempeño de los indicadores estratégicos.	22
2.3. Desempeño empresarial	23
2.3.1. Características del desempeño empresarial.	24
2.3.2. Evaluación del desempeño empresarial.....	24
2.3.3. Que abarca el desempeño empresarial.....	25
2.3.4. Mejoramiento del desempeño empresarial	25
3. Metodología	27
3.2. Tipo de investigación.....	27
3.3. Técnicas de recopilación de datos.....	28

4. Desarrollo del Tema	29
Conclusiones.....	33
Bibliografía.....	34

ÍNDICDE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores estratégicos de las Cooperativas de ahorro y crédito	29
Tabla 2 Grado de cumplimiento de las cooperativas de ahorro y crédito	31

Tema: Los Indicadores Estratégicos Y Desempeño Empresarial En Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito Del Cantón Milagro.

Resumen

Esta investigación se expone acerca de los indicadores estratégicos, que son la base para medir el cumplimiento de los objetivos y metas dentro de las cooperativas, dado que el grado de personas que acuden a estas entidades es alto por lo tanto se vuelve esencial aplicar indicadores estratégicos, al momento de manejar la cartera de crédito; ya que si un índice este no podrá cumplir las necesidades en el cooperativismo lo llegará ocasionar grandes problemas, que pueden incurrir el cierre de la organización en vista que se determina que el desempeño empresarial con él que cuenta no es el más adecuado, impidiendo el desarrollo de cada uno de las acciones orientadas al medición, evaluación y ajuste de la regulación de las actividades con las que se plantean. Uno de los problemas son las falencias que presentan las cooperativas de ahorro y crédito al medir cada uno de los propósitos planteados por medio del indicador, obteniendo como repercusión en los clientes, por ello se vuelve necesario que esta propuesta investigativa tiene como principal fin es dar conocer acerca del análisis del uso de los indicadores estratégicos y de desempeño empresarial de cada una de las cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran en el cantón Milagro, en vista que cada uno está conformado en cada una de las Coop. Lo que garantiza el éxito de la misma en base a la eficiencia, eficacia, la calidad económica, y de que este desarrolle un buen desempeño empresarial en las reglamentaciones a las que se encuentran sujetas dichas organizaciones. Lo que nos da a conocer y evaluar los indicadores estratégicos, en base al desempeño empresarial por medio de un análisis y una investigación documental bajo los parámetros que se siguen en la realización para esta investigación.

Palabras claves: Indicadores estratégicos, Desarrollo empresarial, Cooperativas

Topic: The strategic indicators and business performance in the savings and credit cooperatives of the Milagro canton.

Summary

This research exposes the strategic indicators, indicating that these are the basis to measure the fulfillment of the objectives and objectives within the cooperatives, that the degree of people who stay with these entities is high, so it becomes essential that yes apply strategic indicators, when managing the credit portfolio; Since this is an index that cannot meet the needs in the cooperative which will eventually lead to serious problems, which can reach the closure of the organization in view that it determines that the business performance is not the most appropriate , Preventing the development of each of the actions aimed at measuring, evaluating and adjusting the regulation of the activities with which they are proposed. One of the problems for the shortcomings that the credit unions present when measuring each one of the environmental purposes, obtaining as repercussion in the clients, for what is required that this investigation has as main purpose is to give information about the analysis of the use of strategic indicators and business performance of each of the savings and credit cooperatives that are located in the Milagro canton, given that each one is formed in each of the cooperatives. What guarantees the success of the same on the basis of economic efficiency, economic quality, and that this development a good business performance in the regulations to which they are subject to these organizations. What we like when it comes to knowing and evaluating strategic indicators, based on business performance through analysis and documentary research under the parameters that are followed in the realization of this research.

Key words: Strategic indicators, Business development, Cooperatives

Introducción

Al analizar los indicadores estratégicos y desempeño empresarial se volvió oportuno investigar acerca de las distintas perspectivas que tienen diferentes autores en relación con este tema de igual similitud, en vista de lo expuesto en este proyecto se tratará diversos parámetros que se han establecido en este trabajo.

Los indicadores permiten medir el cumplimiento de los objetivos planteados en una entidad en este caso para medir las metas de las cooperativas de ahorro y crédito, en vista de que estas fueron creadas con el propósito de garantizar el buen vivir de los ciudadanos, fomentando los emprendimientos sea estos de productos o servicios, perseverando una estabilidad, transparencia y solidez de los recursos financieros, regulados bajo la constitución del Ecuador, Plan Nacional del Buen Vivir y la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Es así que una de las principales habilidades que utilizan las cooperativas de ahorro y crédito son los indicadores estratégicos donde se miden los objetivos que se plantean así y que se desean dentro de un periodo de tiempo, permitiendo evaluar el desempeño empresarial que tiene una cooperativa dentro de las metas que se han planteado.

Si un indicador no se cumple dentro del tiempo que se ha establecido, este determinará que el desempeño empresarial no marcha de la manera adecuada arrojando muchas veces pérdidas lo que en ocasiones llevaría a que las cooperativas cierren y terminen su ciclo de operación, en muchas de las ocasiones los indicadores estratégicos pueden comprobar si tienen un desbalance en sus operaciones permitiendo observar que los ingresos y egresos se encuentren en correcto orden, mucho más si la base para el funcionamiento de una cooperativa son los ingresos que estas generan.

Es necesario recalcar que el desempeño empresarial va de la mano de cada uno de los indicadores los resultados que se obtienen una vez que se han evaluado su uso permitirá medir como contribuyen para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible dentro de la localidad donde se encuentren progresando en sus operaciones.

Hoy en día es fundamental que toda cooperativa u organización establezca los indicadores estratégicos a seguir en base a cada uno de los objetivos que se proyectan para así medir el grado de cumplimiento del desarrollo empresarial, tomando los correctivos necesarios en caso de que se determine alguna falencia dentro de un periodo de tiempo.

Capítulo 1

1. Problema de investigación

Los indicadores estratégicos y desempeño empresarial de las cooperativas de ahorros y créditos del cantón Milagro, son instrumentos de medición dentro de una compañía, que permiten medir las acciones tomadas dentro de una organización, sentando las bases de las acciones que se debe tomar a futuro en las decisiones de la empresa, en este caso en las compañías de ahorro y crédito que prestan servicios a la ciudadanía que desean emprender un negocio o quienes desean ahorrar parte de sus ingresos con la finalidad de generar intereses.

Toda empresa pública en especial las inscritas en el sector de economía popular y solidaria como las cooperativas de ahorro y crédito, persiguen identificar y solucionar problemas determinados que se presenten por caso fortuito, anticipadamente cuantificados por una serie de indicadores financieros y estratégicos, cabe resaltar que cualquier problema socioeconómico o político que se presenten afecta a los indicadores estratégicos establecidos dentro de estas empresas, que en muchas ocasiones puede causar el cierre de la organización.

Acorde a lo observado y en base a las experiencias, las cooperativas de ahorro y crédito no cuentan con programas específicos que permitan medir el grado del cumplimiento de los objetivos, en términos de eficiencia, calidad y eficacia que se plantean en cada proyecto que emprenden, por lo que genera que en ocasiones dichos proyectos no den con el resultado esperado.

Mientras tanto los indicadores estratégicos medirán el grado o alcance de los cumplimientos de los objetivo las cooperativas que se desea, siempre y cuando vayan de la mano con un plan estratégicos debidamente analizados por los dueños o accionistas de las cooperativas de ahorro y crédito, con la intención de sostener la oferta para valorar los procesos.

Del mismo modo el desempeño empresarial, permiten medir la eficiencia de las cooperativas, es decir medir y analizar los cambios que se han dado con el pasar del tiempo, así como examinar los resultados obtenidos a través de los años, con el propósito de evaluar y brindarles un seguimiento añadiéndoles un valor adicional para emitir un análisis más exhaustivo.

Es por ello que uno de los problemas son las falencias cuáles presentan las cooperativas de ahorro y crédito al medir cada uno de los objetivos planteados por medio de los indicadores estratégicos, teniendo como repercusión en los ciudadanos no solo del cantón Milagro sino de los cantones aledaños que acuden a estas instituciones con la intención de adquirir sus servicios, ocasionando que el desempeño empresarial no sean los adecuados al momento que desean adquirir un préstamo para un emprendimiento de desarrollo económico o decidan realizar su depósitos.

Así mismo, otro de los grandes problemas es la medición de los indicadores de desempeño empresarial, dado que estos van de la mano con el PIB (Producto Interno Bruto). Dentro de cada una de las cooperativas existen requisitos para que los ciudadanos puedan acceder a préstamos, si la economía del país se ve afectada exigen ciertos requisitos.

Dicho de otra manera los problemas persisten en el desempeño del manejo que tienen dentro de cada una de las cooperativas que existentes en el cantón Milagro, por lo que esta brinda la atención que se requiere al tomar en consideración, de que no es solo en ganar sino que deben elaborar proyectos donde los ciudadanos, o como los mismos dueños puedan obtener una ganancia sin que ninguna de los dos partes se vean afectadas tomando en consideración y trabajando acorde a los objetivos planteados por el gobierno ecuatoriano dentro de sus normativas vigentes, en el que busca beneficiar a los ciudadanos y a las cooperativas que forman parte de la económica popular y solidaria.

1.1. Objetivos de la investigación

1.1.1. Objetivo General

Analizar como los indicadores estratégicos indican en el desempeño empresarial de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Milagro, mediante una investigación documental, con la finalidad de generar mayores ingresos.

1.1.2. Objetivo Especifico

- Determinar de qué manera el grado de cumplimiento en las áreas inciden en el desempeño empresarial en las cooperativas
- Identificar de qué manera la aplicación de los indicadores inciden el desempeño empresarial en las cooperativas.

1.1.3. Justificación

Este proyecto busca por medio del análisis dar a conocer la aplicación de cada uno de los indicadores estratégicos con el fin de ver si los objetivos planteados dentro de cada una de las Cooperativas de ahorro y crédito del cantón Milagro se cumplen dentro del plazo estipulado, de la misma forma esta exploración examinará el desempeño empresarial dentro de cada uno de ellos emprendiendo dentro y fuera de las cooperativas para beneficio propio y de los ciudadanos del cantón Milagro.

Dentro de esta se desvuelven con programas actuales como el Balance Scorecard (BSC), donde arroja resultados de calidad para la toma decisiones dentro de cada una de ellas, por lo que estos permiten medir la capacidad financiera y de marketing con los que cuenta cada una. A su vez se puede constatar que dentro de las cooperativas los empresarios y empleados deben de buscar nuevas alternativas de medición de indicadores donde se evalué a cada uno de ellos que están establecidos por la organización, y que este vaya acorde con el mercado actual.

De la misma manera se busca que los ciudadanos que acuden a estas instituciones por préstamos o a realizar sus depósitos no sean los afectados por el mal uso o la falta de

aplicación de los indicadores estratégicos y desempeño empresarial, lo que se pretende es que ambas partes se vean beneficiadas, cumpliendo con los objetivos planteados dentro y fuera de la compañía.

Este proyecto sigue las líneas de investigación pertenecientes a la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) carrera Ingeniería en CPA, la cual se basa en los modelos de desarrollo local ajustados a los enfoques de la economía popular y solidaria que el gobierno ecuatoriano estableció dentro de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir (2017 – 2021).

Capítulo 2

2. Marco Teórico conceptual

En relación con los indicadores estratégicos son instrumentos de medición de las metas y los objetivos que se establecen dentro de cada una de las cooperativas de ahorro y crédito lo que les permite verificar los préstamos que se les brindan a los ciudadanos, su liquidez y por ende sus márgenes de utilidad, asegurando que todo marcha de manera correcta, siguiendo las leyes ecuatorianas.

La correcta utilización de los indicadores estratégicos permitirá el desarrollo de cada una de las cooperativas de ahorro y crédito que se establecen en el cantón Milagro, ya que para una cooperativa es indispensable revisar de manera constante los flujos de caja con los que cuenta; sus ingresos y sus egresos, en muchas ocasiones, estos deben de ser medidos mensualmente, en vista de que las cooperativas brindan prestamos constantes a los ciudadanos. El desempeño de las cooperativas se lo mide por el Balance de Scorecard acorde a los plazos establecidos en cada una de las metas propuestas con sus respectivas variables; con la intención de evaluar el rendimiento empresarial analizando la planeación estratégica que se creó en la empresa, con sus presupuestos y proyecciones y de esta manera poder calificar el desempeño de los objetivos operativos y estratégicos.

2.1. Indicadores

Los indicadores son características observables y medibles, generalmente utilizadas para mostrar el resultado de los cambios y el progreso que tiene cada indicador con la finalidad de analizar la evolución de cada una de las cooperativas de ahorro y crédito, midiendo resultados específicos (ONUS, 2015)

Entre las características de los indicadores se pueden mencionar que son:

- Validos
- Confiables

- Precisos
- Medibles
- Oportunos

Los indicadores pueden detectar cada uno de las desviaciones que se presentan dentro de cada objetivo en caso de que un objetivo dentro de una organización se esté desviando, así mismo estos producen información que permite analizar cada uno de los desempeños que tiene cada institución en este caso cooperativa.

El objetivo de los indicadores es planificar, corregir, identificar iniciativas, definir estrategias delegando a personas competentes que permitan corregir cualquier inconveniente que se presenten con la finalidad de mejorar el control interno de cada institución donde se evalúan los indicadores.

2.1.1. Tipos de indicadores

Existen varios tipos de indicadores según se ajusten a las necesidades de cada organización dependiendo de lo que se quiera medir u observar, pero entre los que más se destacan son los siguientes (Contreras & Ramirez, 2018):

- **Indicadores de proceso:** Mide como se están dando las actividades dentro de cada institución.
- **Indicadores estratégicos:** Mide el cumplimiento de las metas en base a los objetivos planteados.
- **Indicadores de gestión:** Miden las tareas y las planificaciones, para saber si la administración está de acuerdo a los parámetros establecidos en cada una de las organizaciones
- **Indicadores de eficacia:** Logran ver la efectividad de un propósito, estos se relacionan a la capacidad con la que cuentan tomando los aciertos o desaciertos.
- **Indicadores de causa:** Denominados indicadores de inductores, miden las acciones con sus consecuencias.
- **Indicadores de eficiencia:** Es la evaluación de los recursos que se invierten dentro de cada una de las organizaciones en base a las labores que emprenden.

Muchos de los indicadores se establecen y se originan en base a cada uno de las necesidades que se presentan dentro de cada institución lo que se busca es que cada indicador se puede medir los procesos que tiene cada cooperativa, ya que estos determinan qué acción tomar o seguir dependiendo de los resultados que arrojen los indicadores.

2.2. Indicadores Estratégicos

Los indicadores estratégicos están compuestos por una unidad de medida y por una de valor, son un subconjunto de indicadores de contextos, incluidos en cada uno de los programas operativos con los que cuenta cada una de las cooperativas de ahorro y crédito, los indicadores estratégicos sirven y se los utiliza para medir las metas planteadas, dentro de cada uno de los programas de las empresa (Romo E. , 2014).

Para García (2016) los indicadores estratégicos brindan información proporcionada y cuantificada de la situación socioeconómica sobre los cuales se plantean las metas con fuentes y valores reales dando como resultado el valor de los objetivos planteados o los que se pretenden alcanzar, dentro de un tiempo determinado.

Es fundamental monitorear los indicadores en donde se puede comprar lo que se ha venido alcanzando contra las metas propuestas, permitiéndoles tomar diversos tipos de decisiones en base a cada uno de los resultados que se han obtenido en la investigación, dado que si las metas que se han propuesto no han llegado a lo manifestado dentro de un periodo de tiempo, se vuelve necesario e imprescindible hacer un reajuste a los indicadores estratégicos (Garces S. , 2013).

Según (Carpio, 2017) establece que no existe una fórmula establecida donde se miden los indicadores pero dentro de una cooperativa, existen métodos como la elaboración de una tabla donde se miden o monitoreen cada uno de los indicadores establecidos, la tabla en donde se midan los indicadores debe ser en base a la atención que se le brinda al cliente, el ambiente laboral y a los movimientos financieros en base a los flujo de efectivos manejados dentro de la organización.

Si bien los indicadores estratégicos miden los resultados de las metas que se plantean, las cooperativas de ahorro y crédito no deben de solo confiarse de este indicador sino medir los indicadores financieros que vayan acorde y de la mano con las metas planteadas ya que el área financiera juega un papel muy importante dentro de los indicadores estratégicos que las empresas se plantean.

Los indicadores estratégicos que tengan las cooperativas de ahorro y crédito se encuentra relacionados para determinar problemas de mayor impacto, para así establecer las estrategias de competitividad, crecimiento, productividad, logrando de esta manera que cada cooperativa tenga un nivel de aceptación dentro de cada una de las comunidades o cantones donde se encuentran localizados.

2.2.1. Características de los indicadores estratégicos.

Una de las características principales de los indicadores estratégicos, es que le permite a una organización en este caso a una cooperativa medir si cumple o no con los objetivos que se ha planteado, evaluando cada uno de los desempeños y resultados que ha venido teniendo la cooperativas con el pasar de los años (Camejo, 2016).

Los indicadores estratégicos arrojan datos confiables y con veracidad, en ocasiones se vuelven complejos de comprender, los indicadores estratégicos buscan con su resultado sentar las bases para la toma de decisiones en el momento y a futuro con el objetivo de resolver problemas que se están presentando.

Dicho de otra manera, entre las caracterices que tienen los indicadores estratégicos se encuentran:

- Medir y evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos.
- Son representativos en la parte gerencial, evalúan el desempeño que ha tenido cada una de sus metas.
- Brindar información para el desenvolvimiento de cualquier área de la cooperativa de ahorro y crédito, midiendo los objetivos en base a resultados.

- Generar prealertas de acciones a tomar para que las cooperativas se vayan alineando bajos las metas a adquirir.

2.2.2. Atributos de los indicadores estratégicos.

Entre los atributos que destacan a los indicadores estratégicos:

- **Medibles:** Se refiere a que el indicador debe ser cuantificable sea este en grado o cantidad, en base a cada uno de los objetivos planteados en las cooperativas de ahorro y crédito
- **Entendibles:** El resultado que se determine dentro de cada uno de los indicadores deber ser comprendido por cada una de las personas, donde se permita tomar las decisiones correctas.
- **Controlables:** Todos los indicadores estratégicos que tengan las cooperativas de ahorro y crédito deben ser controlables, manejables al momento de presentarse un evento fortuito no se presenten inconvenientes para resolverlo.

2.2.3. Tipos de indicadores estratégicos.

No existen indicadores establecidos, dado que estos varían dependiendo de las cooperativas y sus necesidades que presentan en su momento cabe descartar que los indicadores estratégicos varíen en base a los objetivos y metas que se plantean cada una de las cooperativas de ahorro y crédito.

Entre los tipos de indicadores de estratégicos que sobresalen en las cooperativas de ahorro y crédito se pueden mencionar:

- De economía: Va a verificar el número de los empleados que se encuentran disponibles, siempre tiene que basarse que cada empleado cumple con cada función determinada, en este indicador mide que los empleados sean solo los necesarios dentro de una institución.

- De Eficiencia: Se le da mayor valor a los empleados en base a lo que han logrado y aportado en la empresa, puesto que todo empleado, debe aportar con ideas que ayuden a las cooperativas.
- Eficacia: Se realiza una comparación de los resultados anticipados que se han obtenido dentro de la institución, en base a los resultados que se están presentando en la actualidad.
- Efectividad: Se valora el resultado final en base a lo obtenido con anterioridad, aquí se trata de corregir cada una de las falencias que tiene, para contrarrestar cualquier problema que se presente.

2.2.4. Finalidad y desempeño de los indicadores estratégicos.

La finalidad que tienen los indicadores estratégicos es encaminar a las cooperativas por el camino correcto donde se cumplan cada una de las metas propuestas, todos los indicadores estratégicos deben de cumplir con los siguientes objetivos que aporta a encaminar cada una de las metas que la empresa se propone.

- Notificación de las estrategias
- Notificar las metas.
- Determinar los problemas y las oportunidades que se presenten.
- Comprender los procesos
- Establecer responsabilidades
- Reestablecer el manejo de las cooperativas
- Compenetrar las acciones y las iniciativas a seguir
- Facilitar los procesos dentro de las cooperativas.

Un excelente sistema, estimula todas las áreas de las cooperativas, ya que dentro de los indicadores se busca que el personal de mucho más de lo que se lo requiere, aportando a soluciones que se presenten en el momento y no permitan el desarrollo de la empresa.

2.3. Desempeño empresarial

Todos los procesos van cambiando con el pasar de los años y esto se debe a que nos enfrentamos a mundo más globalizado por lo que el desempeño empresarial debe ir innovando con exigencias mayores en el que se brinde servicios y productos de calidad, aumentando la eficiencia y la eficacia, alcanzando así de esta manera un óptimo desempeño empresarial.

Dicho de otra manera, si una empresa desea alcanzar o tener un desempeño empresarial de calidad debe de buscar criterios específicos que le lleven a diferenciarse y posicionarse en el mercado, teniendo como meta gestionar recursos con enfoques de un mejor futuro, con una visión clara y concreta, teniendo en cuenta las posibles restricciones que se pueden presentar.

Dentro de las cooperativas de ahorro y crédito el indicador de desempeño empresarial, es el que refleja el grado real de desarrollo que ha alcanzado la cooperativa una vez que se ha puesto en marcha los objetivos y propuestas planteadas por cada variable de estudio, los resultados que se obtienen una vez que se han evaluado el uso del indicador de desarrollo permitirá medir como las cooperativas contribuyen para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible dentro de la localidad donde se encuentren (Ramos E. , 2014).

Considerando que se debe medir el desempeño de una cooperativa de ahorro y crédito dentro de este indicador el método que más se utiliza es el de Balanced Scorecard donde se evalúa el rendimiento de la cooperativa permitiéndoles definir las estrategias empresariales que se debe seguir antes la competencia que se dentro de una localidad (Romo P. , 2016).

Para (Endered, 2015), un buena práctica laboral permite que el desempeño empresarial cumpla con los objetivos, ya que si el personal conoce acerca de cada uno de los objetivos trabaja en conjunto con la finalidad de cumplir, pero para esto las cooperativas deben de brindarle todo tipo de información y herramientas a los empleados con la intención de trabajar para el cumplimiento de los objetivos.

Un desempeño empresarial abarca las ganancias y la participación en el mercado, analizando las tasas de crecimiento anual que se presentan, diferenciando entre un año y otro donde se pueda tomar decisiones en base a lo analizado, estableciendo un promedio de crecimiento en base a los análisis realizados (Zegarra, 2015).

2.3.1. Características del desempeño empresarial.

Todas las cooperativas esperan que cada una de las personas que trabajan dentro se desarrollen en todos los ámbitos, cumpliendo las funciones recomendadas de dentro de las metas establecidas, entre las características que tiene se mencionan (Navarrete & Cajas, 2016);

- **Eficiente:** Es Eficiente porque produce un efecto eficaz, donde se mide el grado de cumplimiento de los objetivos.
- **Eficaz:** Porque lograr un resultado fijo, es el poder que tienen las cooperativas para lograr un determinado efecto sea este físico o moral.

2.3.2. Evaluación del desempeño empresarial.

Para ver si se están o no cumpliendo con los objetivos de las cooperativas, así como el de evaluar el desenvolvimiento de cada persona es que se procede a investigar y para esto se necesita valores adecuados que brinden un diagnóstico certero de las condiciones en las que el desempeño empresarial es debidamente medido.

Para evaluar el desempeño empresarial el único indicador o valor que toman son los resultados del Balance Score Card, ya que por medio de esta plataforma se da la oportunidad de tener un análisis, concreto donde se vea el proceso que tienen las cooperativas en especial en la forma de recuperar sus activos y prestaciones ya que estos son los factores esenciales para que las cooperativas funcionen (Cruz & Ponce, 2015).

2.3.3. Que abarca el desempeño empresarial.

- Planeación Estratégica: Permite establecer los planes operativos para alcanzar los objetivos o propósitos por los que las cooperativas quieren realizar, cabe mencionar que los planes pueden ser a corto como a largo plazo dentro de cada una de las cooperativas dependiendo de las metas que se propongan alcanzar, se resalta que cada cooperativa tiene planes a corto plazo en vista que sus recursos ingresan y salen todos los días, por lo que es necesario medirlos constantemente (Altamirano, Altamirano, & Cruz, 2016).
- Presupuesto: Son los gastos que las cooperativas pretenden realizar estos se deben realizar bajo las políticas, programas, responsabilidades y por ende en base a los objetivos que se están proyectando, en otras palabras el presupuesto debe ir de la mano de la planeación estratégica para poder medir el desempeño empresarial y corporativo de la empresa (Altamirano, Altamirano, & Cruz, 2016).
- Proyectos: Son las labores que se consideran esenciales para que las cooperativas tengan en cuenta dentro de cuánto tiempo se demoran en recuperar sus activos, ya que el tiempo que tarden en recuperar establecerá el desarrollo empresarial, si no toman en consideración este punto el desarrollo de la empresa no será el adecuado dado que no se tendrá una estimación exacta del tiempo que se toman para que su inversión retomen a sus activos (Ramos C. , 2016).

2.3.4. Mejoramiento del desempeño empresarial

Para mejorar o medir el desempeño empresarial las cooperativas de ahorro y crédito se basan mucho en las Normas ISO De Gestión De Calidad 9001, puesto que las normas ofrecen los conocimientos necesarios donde se van a ver ajustados todos los enfoques con los que se pueda medir el desempeño empresarial día a día en todos los niveles de las cooperativas (Carpio, 2017).

En base a las normas el desempeño empresarial se debe mejorar y siempre evaluar las siguientes áreas:

- **Satisfacción de los clientes:** Examinar que todos los servicios que ofrecen las cooperativas sean buenos al punto que los usuarios que acuden a ellas tengan la plena satisfacción de contar con servicios de calidad.
- **Gestión de los servicios:** Se buscan que los servicios sean confiables dentro de los parámetros establecidos en las cooperativas de ahorro y crédito.
- **Gestión de los proyectos:** Todos los proyectos se deben realizar dentro de los plazos y presupuestos que se establezcan dentro de las cooperativas de ahorro y crédito.

Todas estas áreas que se detallaron en el párrafo anterior deben ser evaluadas en base a las Norma ISO de calidad para que así una cooperativa garantice el desarrollo, y de esta manera decidan ingresar más socios, por otro lado, se debe destacar que, si una cooperativa marcha bien mejorando todos los aspectos bajos en estos parámetros, los ciudadanos decidirán ingresar y ser parte de esta así cada cooperativa logrará su desarrollo empresarial.

En cuanto a los indicadores estratégicos y el desempeño empresarial existe una gran relación ya que permite conocer, el grado de cumplimiento de los objetivos que debe tener una organización, en este caso especial las cooperativas de ahorro y crédito ya que para nuestra carrera y vida profesional es necesario involucrarse con la vida real de las instituciones.

Capítulo 3

3. Metodología

3.1. Modalidad de investigación

Investigación Documental - Bibliográfica

Según Baena(2014)la investigación documental es un procedimiento mediante el cual se recopila información y se selecciona la información a través de una lectura clara y critica de estudios hechos por otros autores que se encuentran en bibliotecas virtuales o en centros de documentación.

En relación con esta investigación se utilizaron las herramientas que tiene la Universidad Estatal de Milagro, como la biblioteca virtual, donde se encontró información relevante a este tema pudiendo determinar la problemática y las soluciones, haciendo un análisis de los estudios hechos.

Esta modalidad de investigación es fundamental e importante para esta averiguación, dado que establece las bases primordiales para la elaboración del proyecto investigativo.

3.2. Tipo de investigación

Investigación Descriptiva

Según Tamayo (2015) en su libro “Proceso Científicos”, menciona que la investigación descriptiva, como su nombre lo indica comprende la descripción de cada uno de los registros que se encuentran haciendo un análisis e interpretando cada uno de los eventos que se presentan en la investigación, esta exploración se hace en un grupo de individuos del momento que se está viviendo.

La investigación descriptiva tiene como propósito describir para una cada una de las situaciones que se presenten, así como analizar cada evento que ocurra observando el cómo

se presentan, que problemas se dan; por lo que se analizará cada una de las causas que generan la problemática para los indicadores estratégicos y el desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito.

3.3. Técnicas de recopilación de datos.

Las técnicas que se utilizaron para recopilar datos en las fuentes bibliográficas, internet; analizando casos de estudios hechos a las cooperativas en relación con este tema de investigación. En las consultas se tomaron en cuentas las herramientas presentadas dentro de la plataforma de la Universidad Estatal de Milagro las cuales son:

- ❖ Scopus
- ❖ Scielo
- ❖ ProQuest, entre otras.

Así mismo, se investigó dentro de las normativas vigentes todos los parámetros que siguen las cooperativas de ahorro y crédito, en la cual se indago la historia de las cooperativas de ahorro y crédito mediante revistas científicas y libros donde se habían hechos estudios científicos en relación con el presente tema.

Capítulo 4

4. Desarrollo del Tema

En el cantón Milagro las cooperativas de ahorro y crédito brindan la facilidad para que los ciudadanos emprendan, en nuevos proyectos por eso es fundamental que se desempeñen de la manera correcta, permitiendo el crecimiento y fomento de cada una de esta manera contribuyen no solo al desarrollo personal, sino al desarrollo del país.

En el presente capítulo se conocerá acerca de la perspectiva de algunos autores en relación a las variables de estudio, siendo estas los indicadores estratégicos y de desempeño empresarial ya que son la base para tomar las decisiones correctas dentro de una cooperativa, en donde se determina por medio de estas variables si las metas planteadas se están cumpliendo.

Según Fajardo, Fernández, Vázquez & Toscano en el (2016) los estudios en base a los indicadores estratégicos y desempeño empresarial en el cantón Milagro establece a las cooperativas como microempresas donde a lo mucho trabajan 10 personas con un capital mínimo de \$20.000, donde cada una de ellas están bajo indicadores estratégicos entre los cuales se detallan a continuación:

Tabla 1 Indicadores estratégicos de las Cooperativas de ahorro y crédito

Indicadores estratégicos	Condicional
Nivel de Tecnología	Generadora de riqueza y empleo
Calidad de producción y altos costos	Dinamiza la parte económica, mejora la administración y disminuye problemas
Crédito – costos altos	Costos a inversión baja
Falta de incursión en el mercado internacional	Posicionamiento y reconocimientos por parte de mercados extranjeros.
Políticas y estrategias para el	Valor agregado de la producción – Reparto

desarrollo	equitativo de las riquezas
Financiamiento – Capacitación – Tecnologías	Provee riquezas – Recursos de Financiamiento
Marco Legal – Estatutos Legales	Cumple las exigencias del Mercado

Fuente: (Fajardo, Fernandez, Vasquez, Toscano, & Fajardo, 2016)

Elaborado por: El autor

Como se puede observar los indicadores estratégicos se basa en ser eficientes y eficaces abarcando temas donde se evalué a la cooperativa en todos los aspectos esenciales que permitan su desarrollo en especial en el nivel tecnológico y en los créditos que estas brindan que si bien son tasas moderadas comparadas a las que ofrecen en los bancos, en ocasiones están suelen ser altas, volviéndose difícil de pagar para las personas que recurren a una cooperativa para realizar préstamos.

En cuanto al desarrollo empresarial según Fajardo (2016) los trabajadores de las cooperativas realizan sus labores en base a sus conocimientos, es decir es un trabajo autónomo, remunerado salarialmente que permite el desarrollo empresarial, sin embargo hay que tener en consideración que la permanencia y el desarrollo de las cooperativas depende mucho de su tamaño, dicho de otra manera del tamaño de la cartera de clientes que estos poseen.

Si la cartera de cliente que posee una cooperativa de ahorro y crédito es baja por ende el desarrollo empresarial no será el adecuado lo que lleva a las conclusiones que las cooperativas no tendrían un posicionamiento en el mercado, ocasionan el cierre de las mismas, lo que no es adecuado.

En el cantón Milagro las cooperativas de ahorro y crédito brindan la posibilidad a los ciudadanos de acudir a préstamos para sus emprendimientos sobre los indicadores y su desarrollo empresarial, ofreciendo otros servicios como la oportunidad de crear un cuenta y mantener sus ahorros, cabe resaltar que dentro de las cooperativas las tasas de intereses son

bajas y cómodas para los ciudadanos, esto es una estrategia según Rojas (2017) para que las cooperativas capten recursos que permitan el desarrollo empresarial, estrategias que son permitidas siempre y cuando busquen ganar tanto para el ciudadano como para las cooperativas.

Un estudio hecho Bemonte & Plaza (2017) resalta que el uso de los indicadores estratégicos de las cooperativas pertenecientes al cantón Milagro miden la utilización de las distintas variables en especial la variables del flujo, por lo que arroja los resultados financieros midiendo el desempeño empresarial sino se utilizan los indicadores idóneos y de la manera correcta, el análisis podría arrojar deficiencia lo que no es adecuado para ninguna entidad en especial si es una cooperativa que presta sus servicios a la ciudadanía de la localidad.

En el cantón Milagro determinaron el uso de los indicadores financieros con las que cuenta cada una de ellas con una manera potencial para verificar que este cumpla o no con el uso de estos por lo que se determinó de la siguiente manera:

Tabla 2 Grado de cumplimiento de las cooperativas de ahorro y crédito

Variable	Cumplimiento de los indicadores
Si	67%
No	33%

Fuente: (Solidaria, 2016)

Elaborado: El Autor

Como se puede observar el uso de los indicadores estratégicos no todas las cooperativas cumplen con su aplicación, esto se debe para Arteaga (2017) que es un grado de descuido por parte de la administración de las cooperativas que piensan que porque las cooperativas están cumpliendo con los objetivos y su cartera de clientes está creciendo no deben hacer un análisis profundo y aplicar de manera correcta cada indicador en base a los objetivos planteados.

Pero así mismo se debe resaltar que el 67% cumplen con el análisis y la aplicación de indicadores que se establecen dentro de cada una de las cooperativas, es así que se puede observar como esta emprende y tiene un desarrollo de calidad óptimo de acuerdo a las normativas que cada institución establece.

Un ejemplo de la aplicación del uso de los indicadores financieros es la Cooperativa de ahorro y crédito JEP que presta sus servicios a la ciudadanía del cantón Milagro si bien esta cooperativa ya tiene años en el mercado esto no sería posible sino utilizarían indicadores financieros de acuerdo acorde a sus necesidades, esta tiene un gran desarrollo empresarial sus indicadores estratégicos que son medidos y cuantificables bajo el balance de Scored Card que la compañía cuenta.

Según nuestra investigación nos dice que los indicadores estratégicos son el método de evaluación para cada una de las cooperativas donde se miden el grado de cumplimiento de los objetivos que éstas se plantean, ya que se establece una determinada función en el mercado, con cada indicador estratégico que las cooperativas tengan podrán ver las medidas correctivas que deben tomar con la finalidad que seguir captando recursos que les permita mantenerse, fomentando los microcrédito para los emprendedores, dado que si una no funciona los indicadores propuestos estas no generan recursos económicos que permitan el desarrollo de los emprendedores ya que cabe mencionar que las cooperativas son parte de la economía popular y solidaria donde apoyan a los empresarios con microcréditos generando el desarrollo del país.

De la misma manera, el desempeño empresarial se lo logra con la ayuda de cada uno de los indicadores que las cooperativas establecen en base a cada una de sus necesidades que se presentan para poder cumplir con las metas que se plantea, un buen desempeño empresarial logra que todas capten los recursos financieros para poder evitar las posibles falencias en su cartera de clientes.

Conclusiones

Los indicadores estratégicos son fundamentales para las cooperativas puesto que les permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteadas, que se propongan, los cuales deben ser cuantificables donde se puedan medir los indicadores que las cooperativas establezcan y consideren necesario

Teniendo en cuenta que desde la perspectiva teórica se puede determinar que la medición de los indicadores estratégicos es la base para el desempeño empresarial, conjuntamente se determinó que si este índice no funciona de la manera adecuada el desempeño empresarial será bajo desde cualquier punto de vista por donde se mida o se cuantifique.

De la misma, manera se pudo evidenciar que los indicadores son la parte fundamental para el desarrollo empresarial dentro de cada una de las cooperativas, así se podrá constatar si esta marcha de manera correcta cumpliendo con cada uno de los objetivos que se plantean, logrando un excelente desempeño dentro de cada una de las cooperativas, contribuyendo en los recursos que es el sustento para que siga en marcha sus operaciones.

Es importante que para un buen rendimiento por parte de los trabajadores que pertenece a una cooperativa entienda cada uno de los indicadores para así poder contribuir al cumplimiento de los mismo estableciendo acciones concretas ante cualquier problemática que se presente ya que el desempeño empresarial va de la mano de cada uno de los indicadores estratégicos.

Así mismo en términos generales y como sugerencia se menciona que todas deben de estar agrupadas en cuestión de indicadores estratégicos, como parte de una táctica innovadora y de crecimiento donde estas hagan sus análisis, aplicando acciones en conjunto a sus necesidades aprovechando el entorno económico en el que se encuentran rodeados en especial al nuevo sistema de economía popular y solidaria, por el cual se encuentran regidos cada una de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Milagro.

Bibliografía

- Altamirano, L., Altamirano, E., & Cruz, P. (2016). *Bess Busines Corporation* . Quito : San Francisco.
- Arteaga, J. (s/d de s/m de 2017). *Aplicación de indicadore estrategicos*. Obtenido de Indicadores estrategicos:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7185/1/22T0245.pdf>
- Baena, F. (2014). Investigacion Documental. *Investigacion documental*, 1.
- Bemonte, L., & Plaza, J. (s/d de s/m de 2017). *Analisis de las eficiencias de las cooperativas de ahorro y crédito* . Obtenido de Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal:
<http://www.redalyc.org/html/174/17412307005/>
- Camejo, J. (s/d de s/m de 2016). *Grandes Pymes*. Obtenido de Definicion de indicadores:
<http://www.grandespymes.com.ar/2012/12/10/definicion-y-caracteristicas-de-los-indicadores-de-gestion-empresarial/>
- Cardenas, P. (4 de Julio de 2017). El Universo. *Economia de popular y solidaria - Cooperativa de ahorro y crédito*, págs. 12-17.
- Carpio, C. (2017). *By ROyal Charter*. Santa Lucia: Bibilioteca uNIVERSAL .
- Contreras, E., & Ramirez, S. (2018). *Tipos de indicadores*. Guayaquil: Cientifica.
- Cooperativa Jep. (2017). Analisis Jerarquico. *Cooperativa Jep*, 2.
- COSEDE. (2016). *Listado de Cooperativa de ahorro y crédito*. Quito.
- Cruz, A., & Ponce, C. (2015). *El desempeño empresarial dentro de las plataformas*. Genova.
- Endered, F. (2015). *Proceso de evaluacion* . Chicago: Endered.
- Esparza, L., & Castro, J. (2016). Normativas de la Cooperativas de Ahorro y Crédito. *ProQuest*, 4-8.
- Fajardo, L. (s/d de s/m de 2016). *Las microempresas*. Obtenido de Las microempresas:
http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1316-48212016000100001&script=sci_arttext&tlng=pt
- Fajardo, L., Fernandez, M., Vasquez, C., Toscano, D., & Fajardo, L. (2016). Las microempresas. *UNEMI*, 4--8.
- Garces, F. (2017). Inicio de las cooperativas. *Scielo* , 4-8.
- Garces, S. (2013). *medicion de los indicadores*. Argentina: -.
- Garcia, A. (2016). Indicadores estrategicos. *Universidad de Guayaquil*, 3.
- León, M., & Cajarma, A. (2015). El cooperativismo en el Ecuador. *Scielo*, 6-8.

- Mera, J., Mora, A., & Moron, M. (2017). Funcionamiento del dinero en una Cooperativa. *Economía funcional en una cooperativa*, 23-25.
- Miño, W. (2013). Historia del cooperativismo. En W. Miño, *Ministerio de Coordinación Económica* (págs. 34-37). Quito: Editogram.
- Mosquera, L., & Pincay, A. (2017). *Cooperativas de ahorro y crédito*. Quito: Manantial.
- Navarrete, T., & Cajas, A. (2016). *El desarrollo de la empresa*. Quito: Cartajena.
- ONUS. (s/d de s/m de 2015). *ONUS*. Obtenido de ONUS:
<http://www.endvawnow.org/es/articles/336-indicadores.html>
- Ramos, C. (2016). *Emprendimiento y negocio*. España: Científica.
- Ramos, E. (2014). Cooperativas como parte de un indicador de desarrollo. *Cicopa*, 4.
- Romo, E. (2014). Indicadores estratégicos. *Indicadores de gestión implanta*, 23.
- Romo, P. (2016). Planificación Estratégica. *Facultad de Administración*, 1.
- SEPS. (s/d de Noviembre de 2016). *Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Economía Popular y Solidaria : <http://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito>
- Solidaria, S. d. (2016). *Aplicación de los indicadores estratégicos*. Guayaquil: Super.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (s/d de Septiembre de 2017). *Economía popular y Solidaria*. Obtenido de Economía popular y Solidaria:
<http://www.seps.gob.ec/noticia?conoce-la-eps>
- Tamayo, H. (2017). Cooperativas de ahorro y crédito. *SEPS*, 1-2.
- Tamayo, T. (2015). Investigación Descriptiva. *Investigaciones*, 35.
- Yulla, E., Ponce, K., & Gonzalez, E. (2017). Funcionamiento del cooperativismo . *ProQuest*, 45-53.