



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. DE LA CIUDAD
DE RIOBAMBA, PROVINCIA CHIMBORAZO.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA:

VIVIANA MARISOL TOAPANTA SALGUERO

Riobamba-Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: FINANZAS

**MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. DE LA CIUDAD
DE RIOBAMBA, PROVINCIA CHIMBORAZO.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA: VIVIANA MARISOL TOAPANTA SALGUERO

DIRECTOR: ING. VICTOR OSWALDO CEVALLOS VIQUE

Riobamba-Ecuador

2021

©2021, Viviana Marisol Toapanta Salguero

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Viviana Marisol Toapanta Salguero, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 04 de marzo, 2021

Viviana Marisol Toapanta Salguero
C.I. 060413993-1

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE FINANZAS

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA CHIMBORAZO.**, realizado por la señorita: **VIVIANA MARISOL TOAPANTA SALGUERO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
<p>Ing. Letty Karina Elizalde Marín</p> <p>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</p>	<p>LETTY KARINA ELIZALDE MARIN Firmado digitalmente por LETTY KARINA ELIZALDE MARIN</p>  <p>.....</p>	<p>2021-03-04</p>
<p>Ing. Victor Oswaldo Cevallos Vique</p> <p>DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN</p>	<p> Firmado digitalmente por: VICTOR OSWALDO CEVALLOS VIQUE</p> <p>.....</p>	<p>2021-03-04</p>
<p>Ing. Ángel Eduardo Rodríguez Solarte</p> <p>MIEMBRO DE TRIBUNAL</p>	<p> Firmado digitalmente por: ANGEL EDUARDO RODRIGUEZ SOLARTE</p> <p>.....</p>	<p>2021-03-04</p>

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por acompañarme cada etapa de mi vida y darme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos.

A mis padres por darme de su tiempo, esfuerzo y trabajo para avanzar en esta etapa y estar conmigo con sus consejos y apoyo económico y moral.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por abrirme las puertas al conocimiento a través de las aulas en la escuela de Finanzas y Comercio exterior.

A mis docentes que han sido parte de este proceso de estudio cada semestre, quienes han impartido de su conocimiento para avanzar en este camino tan amplio como son las finanzas.

A mis tutores, Ing. Víctor Cevallos e Ing. Eduardo Rodríguez, por tomarse su tiempo para el análisis respectivo e incentivo para seguir avanzando.

Viviana

DEDICATORIA

A Dios por darme salud y la oportunidad de incursionar en una etapa más en mi vida y terminarla con éxito.

A mis padres que son el motor principal para mí, quienes con su guía y ejemplo de esfuerzo, trabajo y perseverancia me han apoyado para avanzar en este proceso de aprendizaje.

A mis hermanos, quienes con su ayuda han estado conmigo en cada decisión que he tomado.

Gracias a todos quienes han aportado con sus conocimientos para culminar esta etapa.

Viviana

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XIV
RESUMEN.....	XV
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I	
1. MARCO TEORICO.....	5
<i>1.1 Antecedentes de Investigación.....</i>	<i>5</i>
<i>1.2 Fundamentación Teórica.....</i>	<i>6</i>
<i>1.2.1 El Sector Cooperativista.....</i>	<i>6</i>
<i>1.2.2 El Sector Cooperativista en el Ecuador.....</i>	<i>7</i>
<i>1.2.3 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria - SEPS.....</i>	<i>8</i>
<i>1.2.4 Modelo.....</i>	<i>9</i>
<i>1.2.5 Gestión.....</i>	<i>9</i>
<i>1.2.6 Modelo de Gestión.....</i>	<i>10</i>
<i>1.2.7 Modelos de Gestión Organizacional.....</i>	<i>10</i>
<i>1.2.8 Modelos actuales de Gestión en las organizaciones.....</i>	<i>11</i>
<i>1.2.9 Modelos de Gestión por procesos.....</i>	<i>11</i>
<i>1.2.10 Mapa de Procesos.....</i>	<i>12</i>
<i>1.2.11 Fases de la Gestión por Procesos.....</i>	<i>13</i>
<i>1.2.12 Jerarquía de los procesos.....</i>	<i>14</i>
<i>1.2.13 Flujogramas.....</i>	<i>15</i>
<i>1.2.14 Simbología del flujograma.....</i>	<i>15</i>
<i>1.2.15 La Gestión Financiera.....</i>	<i>17</i>
<i>1.2.16 Razones Financieras.....</i>	<i>18</i>
<i>1.2.17 Indicadores Financieros.....</i>	<i>19</i>
<i>1.2.18 Tipos de Indicadores Financieros del sector cooperativo.....</i>	<i>19</i>
<i>1.2.19 Matriz FODA.....</i>	<i>24</i>
<i>1.2.20 Capitalización.....</i>	<i>25</i>
<i>1.2.21 Métodos de Capitalización.....</i>	<i>26</i>
<i>1.2.22 Formas de incremento del capital social de la cooperativa.....</i>	<i>27</i>
<i>1.2.23 Tipos de capitalización externos a la cooperativa.....</i>	<i>28</i>

1.2.24	<i>Legalidad del Mercado Forex en el Ecuador</i>	29
1.3	<i>Idea a defender</i>	30
CAPITULO II		
2.	MARCO METODOLÓGICO	31
2.1	<i>Enfoque de Investigación</i>	31
2.2	<i>Nivel de Investigación</i>	31
2.3	<i>Diseño de investigación</i>	32
2.4	<i>Tipo de estudio</i>	32
2.5	<i>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</i>	34
2.5.1	Métodos	34
2.5.2	<i>Instrumentos de investigación</i>	35
CAPITULO II		
3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	36
3.1	<i>Resultados y discusión de resultados</i>	36
3.1.1	Análisis de resultados	36
3.1.1.1	<i>Análisis e interpretación de la encuesta</i>	36
3.1.1.2	<i>Análisis e interpretación de la entrevista</i>	46
3.2	<i>Fase Preliminar</i>	52
3.2.1	<i>Información de la COAC Sudamérica</i>	52
3.2.2	Giro del Negocio	53
3.2.3	<i>Productos y Servicios</i>	54
3.2.4	<i>Generalidades</i>	54
3.2.5	<i>Filosofía Empresarial</i>	55
3.2.5.1	<i>Misión</i>	55
3.2.5.2	<i>Visión</i>	55
3.2.6	<i>Valores corporativos</i>	55
3.2.7	<i>Principios Corporativos</i>	55
3.2.8	<i>Ubicación Geográfica</i>	56
3.2.9	<i>Base Legal</i>	56
3.2.10	<i>Alcance</i>	56
3.2.11	<i>Objetivos</i>	57
3.2.12	<i>Análisis Financiero</i>	59
3.2.13	<i>Mapa de procesos</i>	76
3.3	Plan de Acción para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.	87
3.3.1.1	<i>Características de los participantes del mercado de Forex</i>	88
3.3.1.2	<i>Las cuatro sesiones de Forex</i>	89
3.3.1.3	<i>Bróker de Inversión permitidos en Ecuador</i>	90

<i>3.3.1.4 Aplicaciones de la compañía BE.....</i>	<i>90</i>
<i>3.3.1.5.. Ventajas y Desventajas de invertir en Forex.....</i>	<i>92</i>
<i>3.3.1.6 Simulador de inversión</i>	<i>94</i>
<i>3.3.1.7. Captación del capital por nuevos Depósitos.....</i>	<i>95</i>
CONCLUSIONES.....	98
RECOMENDACIONES.....	99
GLOSARIO	
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Jerarquía de Procesos	14
Tabla 1-2:	Población.....	33
Tabla 1-3:	Socios Activos	36
Tabla 2-3:	Tiempo de Socios en la COAC	37
Tabla 3-3:	Servicio Financiero.	38
Tabla 4-3:	Productos Financieros.	39
Tabla 5-3:	Productos y Servicios.....	40
Tabla 6-3:	Evaluación de atención al Cliente	41
Tabla 7-3:	Servicio Financiero.	42
Tabla 8-3:	Productos Financieros.	43
Tabla 9-3:	Tasas de Interés Activos.....	44
Tabla 10-3:	Tasas de Interés Pasiva.....	45
Tabla 11-3:	Tasas de Inversión a Plazo Fijo.....	49
Tabla 12-3:	Matriz FODA	58
Tabla 13-3:	Estado de Situación Financiera 2018	60
Tabla 14-3:	Estado de Resultados 2018	61
Tabla 15-3:	Estado de Situación General 2019	61
Tabla 16-3:	Estado de Resultados 2019	63
Tabla 17-3:	Balance de Situación Financiera consolidado.....	64
Tabla 18-3:	Estado de Resultados consolidados.....	65
Tabla 19-3:	Análisis Horizontal	66
Tabla 20-3:	Variación del Activo	67
Tabla 21-3:	Variación del pasivo.....	68
Tabla 22-3:	Variación del patrimonio	69
Tabla 23-3:	Análisis Horizontal Estado de Resultados	70
Tabla 24-3:	Análisis Vertical 2019.....	71
Tabla 25-3:	Índice de liquidez	72
Tabla 26-3:	Proporción de activos improductivos netos	72
Tabla 27-3:	Proporción de activos productivos netos.....	72
Tabla 28-3:	Morosidad de la cartera total.....	73
Tabla 29-3:	Morosidad de cartera consumo prioritario	73
Tabla 30-3:	Intermediación Financiera.....	74
Tabla 31-3:	Fondos disponibles sobre depósitos	74
Tabla 32-3:	Cartera improductiva sobre el patrimonio.....	74
Tabla 33-3:	ROE.....	75

Tabla 34-3: ROA	75
------------------------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2:	Mapa de Procesos.....	12
Gráfico 2-2:	Simbología del Flujograma.....	15
Gráfico 3-2:	Diagrama Vertical.....	16
Gráfico 4-2:	Diagrama Horizontal.....	17
Gráfico 5-2:	Diagrama Funcional.....	17
Gráfico 1-3:	Socios Activos.....	36
Gráfico 2-3:	Tiempo de Socios en la COAC.....	37
Gráfico 3-3:	Servicio Financiero.....	38
Gráfico 4-3:	Productos Financieros.....	39
Gráfico 5-3:	Productos y Servicios.....	40
Gráfico 6-3:	Evaluación de atención al Cliente.....	41
Gráfico 7-3:	Servicio Financiero.....	42
Gráfico 8-3:	Productos Financieros.....	43
Gráfico 9-3:	Tasas de Interés Activos.....	44
Gráfico 10-3:	Tasas de Interés Pasiva.....	45
Gráfico 11-3:	Estructura Organizacional.....	56
Gráfico 12-3:	Variación del Activo.....	67
Gráfico 13-3:	Variación del pasivo.....	68
Gráfico 14-3:	Variación del patrimonio.....	69
Gráfico 15-3:	Cuadro comparativo activo, pasivo y patrimonio.....	71
Gráfico 16-3:	Mapa de procesos.....	76
Gráfico 17-3:	Flujograma de funciones gerenciales.....	78
Gráfico 18-3:	Ahorros de socios.....	80
Gráfico 19-3:	Inversión a plazo fijo.....	82
Gráfico 20-3:	Flujograma de procesos de crédito.....	84
Gráfico 21-3:	Flujograma de proceso contable.....	86
Gráfico 22-3:	Sesiones de Forex.....	89
Gráfico 23-3:	Bróker de inversión.....	90
Gráfico 24-3:	Aplicaciones de la compañía BE.....	91
Gráfico 25-3:	Simulación de Inversión.....	94
Gráfico 26-3:	Valor expresado en dólares.....	95

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

ANEXO B: PLANIFICACIÓN DE GRUPO FOCAL

ANEXO C: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CREDITO SUDAMERICA LTDA.

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue crear un Modelo de Gestión Financiera, para el mejoramiento de la capitalización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. agencia Riobamba mediante el modelo de gestión por procesos. Para la aplicación del modelo se ha recopilado información exacta bajo archivos institucionales y otra plasmada en cifras y porcentajes, también se utilizaron técnicas como una entrevista realizada al gerente general, una encuesta a los socios activos de la cooperativa y un análisis actual a través de un grupo focal con la participación del personal, a fin de conocer la institución tanto a nivel orgánico-funcional, adicional se definieron dos variables: dependiente capitalización e independiente modelo de gestión, que mediante su correlación permitió la elaboración de un mapa de procesos. Además, se elaboró en el área administrativa una matriz FODA para analizar puntos fuertes y débiles de la institución, la ejecución de organigramas funcionales para cada departamento y en el área financiera se evaluó los estados financieros del año 2018-2019 para evaluar los indicadores cooperativos y proponer los cambios correspondientes principalmente en su capitalización. Se concluye que el modelo de gestión financiera permitió conocer su importancia para aplicarla entorno a las necesidades de la institución, de esta manera contribuir al desarrollo de la misma, se recomienda ser aplicado como el proceso organizativo principal para asignar funciones definidas en torno a los departamentos y actividades funcionales.

Palabras claves: <MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA> <CAPITALIZACIÓN>
<ANÁLISIS FINANCIERO> <MAPA DE PROCESOS > <INDICADORES DE GESTIÓN>



El texto digitalizado por:
**HOLGER GERMAN
RAMOS UVIDIA**

0902-DBRAI-UPT-2021

2021-03-31

ABSTRACT

The objective of this study was to create a financial management model, for the capital improvement of Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. Riobamba agency. Through the process management model. For the application of the model, exact information has been compiled under institutional files and others reflected in figures and percentages. Therefore, techniques were used such as an interview with the general manager, surveys to the associates of the cooperative, and a current analysis through a focus group with the participation of the staff in order to know the institution at an organizational-functional level. Also, two variables were defined: dependent capitalization and independent management model, which through its correlation allowed the elaboration of a process map. Besides, in the administrative area, a SWOT matrix was developed to analyze strengths and weaknesses of the institution, the execution of functional organization charts for each department and in the financial area was evaluated, focusing on the financial statements for the year 2018-2019 to evaluate the cooperative indicators and to propose the corresponding changes mainly in its capitalization. It was concluded that the financial management model allowed to realize its importance in order to apply it around the needs of the institution, in this way contribute to its development, it is recommended to be applied as the main organizational process for assigning defined functions around departments and for all the functional activities of the institution.

Keywords: <FINANCIAL MANAGEMENT MODEL> <CAPITALIZATION>

<FINANCIAL ANALYSIS> <PROCESS MAP> <MANAGEMENT INDICATORS>

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación llamado MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA CHIMBORAZO. se encuentra enfocado al área administrativa-financiera, con el objetivo de analizar el aspecto financiero de la institución y encaminarle a la administración óptima de sus recursos.

El tema mencionado radica su importancia en el área económica de la institución ya que al analizar sus aspectos financieros se refleja la necesidad de crear y generar riqueza a través de los recursos obtenidos, para que puedan ser competitivos dentro del sector cooperativo, ya que las necesidades de la población cada vez son más exigentes y para ser una institución sostenible es necesario tomar nuevos procesos que permitan mantener una administración más eficiente.

El Modelo de Gestión Financiera es un esquema o Marco de Referencia para una empresa o institución a fin de ordenar los procesos de cada departamento, con la finalidad de mejorarlo, previo a la investigación documental que permita obtener un diagnóstico para definir el área que necesita una corrección inmediata.

La investigación está fundamentada en la Metodología cuali-cuantitativa ya que para obtener un diagnóstico para el desarrollar un Modelo de Gestión se cree necesario conocer aspectos administrativos del área gerencial, así como documentación de estados financieros que lleven a plantear decisiones importantes para la administración.

Se determinó la problemática de la institución y se ha marcado su delimitación, en base a esto se han creado los objetivos específicos que tras un orden definido conllevan a cumplimiento del objetivo general. Para conocer el desarrollo de la investigación y dar validez a los objetivos planteados, se han desarrollado los siguientes capítulos:

Capítulo I: Contiene el desarrollo teórico conceptual mediante el Marco de Referencia el mismo que abarca; Antecedente de la investigación, marco teórico que fundamenta la importancia del sector cooperativo y su legalidad en el país, el marco conceptual y la idea a defender a través de las variables definidas, es decir en este capítulo es el punto de partida ya que menciona hacia donde está enfocada la investigación.

Capítulo II: Menciona el Marco Metodológico, mediante los niveles, técnicas e instrumentos de investigación a aplicar. También se realizó la segmentación de la población y muestra para la confiabilidad de datos mediante la entrevista, encuesta y grupo focal como instrumentos de análisis.

Capítulo III: Este capítulo corresponde al Marco Propositivo, donde se efectúa el desarrollo del Modelo de Gestión financiera, Flujogramas, Indicadores financieros, mapa de procesos, Plan de acción en respuesta a los capítulos y teorías mencionadas a fin de efectuar de forma efectiva y coherente la propuesta.

Por último las conclusiones y las recomendaciones entorno a la investigación realizada, muestran la culminación del trabajo y los procesos que se han cumplido dentro de la investigación, adicional se adjuntan los anexos como instrumentos de investigación, que muestran evidencias del trabajo de investigativo.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Las cooperativas de ahorro y crédito reafirman su importancia en la sociedad debido a que son instituciones que brindan un servicio completo, esto es debido a que captan depósitos y otorgan préstamos, por ende la clasificación cooperativista del Ecuador, permite identificarlas como instituciones participes de la Economía Popular y Solidaria y recalca que éstas se dirigen a financiar a las sociedades y participantes, en base a las necesidades de los integrantes y el fin que tenga el prestatario; esto con el objetivo de dar facilidades financieras a las entidades que participan en el sector cooperativo y que estas obtengan progreso.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica, es una entidad financiera regida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con diez años dentro del mercado y se encuentra en el segmento cinco, su Matriz está en Riobamba y tiene la sucursal en Ambato, al momento de realizar una breve indagación al Gerente General, se encontró que cuenta con procesos financieros y administrativos antiguos, no actualizados desde hace cinco años, lo que ocasiona la poca captación de socios por la falta de innovación en la prestación de productos y servicios financieros, por otro lado en el mercado existe mucha competitividad y a su vez, no están definidas estrategias de diferenciación frente a las demás cooperativas que atienden al mismo segmento de población. Al analizar el balance general del año 2019, se aprecia la falta de liquidez para colocaciones de crédito, pues ahora las necesidades son diferentes y no han sido atendidas por la institución, que se maneja bajo un esquema administrativo ambiguo y poco eficiente, lo que no permite: capitalizar la cooperativa, colocar créditos mayores a \$10.000,

dificultad en la captación de dinero por parte de los socios, capacidad para hacer frente a sus deudas a corto plazo, inexistencia de indicadores de liquidez.

La institución no ha sido objeto de investigación desde hace cinco años, lo que implica que no se ha realizado un diagnóstico empresarial desde una perspectiva interna, que determine la situación real de la cooperativa, tampoco desde una perspectiva externa que permita formular estrategias de mejora en sus procesos operativos como ahorros, captación y colocación, esto evidencia que la dirección de la cooperativa no pueda tomar decisiones para satisfacer las necesidades de los socios, por ende no se está atendiendo los requerimientos y demandas de la población que en la actualidad se requieren para impulsar con mayor eficiencia y equidad el desarrollo de la comunidad en general.

Formulación del problema.

¿Cómo beneficia un Modelo de Gestión Financiera, para el mejoramiento de la capitalización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. Agencia Riobamba?

Sistematización del problema.

¿Cuál es el fundamento teórico para sustentar adecuadamente las variables de investigación?

¿Cuál es la situación actual y que factores que han afectado el rendimiento financiero, y falta de capitalización en la cooperativa?

¿Cuál es el Modelo de gestión más adecuado a las necesidades operativas y financieras de la Cooperativa?

Delimitación del Problema

Esta investigación se realizará en la cooperativa de ahorro y crédito Sudamérica de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo en el año 2020 en el área Administrativa-Financiera con la propuesta de un Modelo de Gestión Financiera.

Objetivo General

- Adaptar un Modelo de Gestión Financiera, para el mejoramiento de la capitalización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. Agencia Riobamba.

Objetivos Específicos

- Desarrollar el marco teórico y conceptual sobre un Modelo de Gestión Financiera, a través de la revisión de fuentes bibliográficas actualizadas, para la definición de los términos técnicos de la investigación.
- Diagnosticar la situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., a través de la aplicación de métodos del análisis financiero, para la posterior elaboración de la propuesta.
- Elaborar el Modelo de Gestión Financiera, mediante el Modelo de Gestión por Procesos, para el establecimiento de las estrategias de mejoramiento.

Justificación Teórica

La presente investigación desarrollada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica en la ciudad de Riobamba tiene fundamentos teóricos económico - financieros para reestructurar procesos y adaptarlos, pues, se cuenta con información concreta y efectiva como herramienta básica para un óptimo sistema de información, que permita a los directivos y funcionarios una adecuada toma de decisiones a través de un mapa de procesos.

Justificación Metodológica

Esta investigación contó con los recursos económicos, humanos, bibliográficos y materiales necesarios para realizar las tres fases metodológicas: recopilación de datos, análisis de la información y análisis de resultados; mediante métodos y técnicas en torno a los procesos financieros de la cooperativa. En cuanto a la adaptación del Modelo de Gestión Financiera, es importante reconocer la existencia de varios modelos que propone la ciencia; de los cuales es necesaria la identificación del más adecuado para el caso específico de este estudio, como es un mapa de procesos que a través de la interrelación de todos los procesos, busca transformarlos para aportar un nuevo valor.

Justificación práctica

Desde el punto de vista práctico, se aplicarán los conocimientos adquiridos en la Carrera de Ingeniería Financiera, mediante un diagnóstico empresarial y el uso de herramientas administrativas y financieras orientadas al desarrollo financiero y crediticio de este importante sector como es el cooperativismo.

CAPITULO I

1. MARCO TEORICO

1.1 Antecedentes de Investigación

Existen estudios previos sobre distintos Modelos de Gestión Financiera, para su implementación en cooperativas y microempresas, realizados por investigadores, como trabajos de titulación. A continuación, se indican dos de estos trabajos, con los objetivos y las conclusiones correspondientes:

Tesis 1

Tema: “Modelo de Gestión Financiera para incrementar la Rentabilidad de la COAC de la microempresa de Chimborazo Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, año 2017”.

Autora: Mónica Beatriz Lluay Pilco

Año: 2017

“Objetivo: Diseñar un Modelo de Gestión Financiera para incrementar la rentabilidad de la COAC de la microempresa de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, año 2017” (p. 7)

(Lluay, 2017) En este estudio se aplicó el Modelo de Gestión Financiera sobre la base de los Procesos Administrativos, con el fin de proporcionar una planificación financiera coherente y actualizada sobre la empresa, con un conjunto de estrategias de mejoramiento en cuanto a los recursos y presupuestos para la ejecución. (p. 142)

Tesis 2

Tema: Propuesta de un Modelo de Gestión por Procesos en la atención de Enfermería en el Servicio de Emergencias en el Hospital Militar.

Autora: Aida Corina Guanín Moreno

Año: 2019

Objetivo: “Contribuir a la mejora de los procesos gerenciales en la atención de Enfermería del Servicio de Emergencia del HG1 de Quito en; Admisión, Triage y Atención al Paciente Urgente” (p.5)

En este caso, se utilizaron elementos del modelo para la resolución de problemas concretos en torno a la gestión financiera propia de la institución, con el fin de mejorar los procedimientos de atención primaria en emergencias; además se estableció una guía de funcionamiento como herramienta en los procesos definidos. (p. 97)

El aporte de los trabajos mencionados consiste en el desarrollo de la investigación aplicada, en la cual se realiza el estudio de un problema concreto en un espacio de tiempo y lugar específicos. La una tesis se relaciona con una cooperativa con problemas puntuales analizados a través de sus estados financieros y definidos por las autoridades institucionales. La otra se enfoca en la gestión de mapa de procesos. De esta manera, exponen la forma en que dos modelos de gestión financiera pueden adaptarse a las necesidades propias de cada lugar, tomando en cuenta las variaciones que se requieren por la realidad que presenta cada una de las instituciones y otorgando herramientas válidas para el mejoramiento de los procesos. De allí que, el aporte técnico práctico de los estudios aquí presentados, consiste en la aplicación de la ciencia financiera como aporte directo a la solución de problemas en y para la comunidad.

1.2 Fundamentación Teórica.

1.2.1 *El Sector Cooperativista*

La matriz del cooperativismo está centrada en el servicio del hombre, no abandona la esencia social en la cual se crea y actúa, su objetivo es la solidaridad, por eso su lógica es resaltar la estructura y la dinámica de relaciones de cooperación y solidaridad, (Ramírez, 2012)

El método de desarrollo de la cooperación y el medio ambiente cubierto dan paso al verdadero significado del cooperativismo, que no es más que la asistencia mutua entre los miembros de la cooperativa, es decir, la igualdad entre las personas y los demás es parte de la persona en su totalidad. Es para beneficio personal y colectivo. Los problemas colectivos son problemas de todos, que a menudo mejorarán la vida social.

Según la Sección 3 De las Organizaciones del Sector Cooperativo en (Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2011) la Art. 21 define;

Sector Cooperativo. - Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

El corporativismo tiene como finalidad tratar de mejorar las condiciones de vida de las personas mediante el establecimiento de organizaciones que busquen dar soluciones a las necesidades de los grupos más vulnerables de la sociedad a través de esfuerzos conjuntos y asistencia mutua. Podemos decir que el establecimiento de cooperativas no solo puede brindar soluciones a las necesidades de toda la comunidad, sino que desde la crisis bancaria, el establecimiento de cooperativas de alguna manera ha contribuido al desarrollo del sistema económico nacional, son una buena opción porque fueron creados en base a satisfacer las necesidades económicas de sus miembros.

1.2.2 El Sector Cooperativista en el Ecuador

Bajo normativa vigente (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008) define al sistema cooperativo de la siguiente manera;

Art.309.El sistema financiero nacional se compone de los sectores público y privado y del popular y solidario, que intermedian recursos del público cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez, estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art.311. El sector financiero público y solidario estará integrado por cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones o entidades solidarias, bancos comunitarios y cajas de ahorros. Las iniciativas de servicios del sector financiero público y solidario serán de trato diferenciado y preferencial por micro, pequeñas y medianas unidades productivas, siempre que puedan promover la ciudadanía. Y el desarrollo de la economía solidaria.

En las últimas décadas, las cooperativas de ahorro y crédito han ganado una mayor fidelización de socios, por lo que también han experimentado un tremendo crecimiento y vitalidad. Se ha desarrollado gran parte de la clase media y sectores marginados, apostando por el emprendimiento y el desarrollo dicho departamento.

Debido a la importancia, desarrollo y relevancia de las cooperativas de ahorro y crédito en el mercado financiero ecuatoriano, es necesario tratarlas por separado, si se considera que existe alguna conexión entre la mayoría de la población ecuatoriana, deben ser tratadas de manera diferente. Este tipo de organización se convirtió en una alternativa después de la crisis financiera, brindando mayor seguridad e intimidad a los socios y sus necesidades, y se convirtió en esta opción.

1.2.3 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria - SEPS

La (Ley Organica de Economia Popular y Solidaria, 2011) en el Art. 1.- Define:

Para efectos de esta ley, la economía de masas y solidaria se entiende como una forma de organización económica, cuyos integrantes organizan y desarrollan individual o colectivamente el proceso de producción, intercambio, comercialización, financiamiento consumo de bienes y servicios para satisfacer las necesidades basadas en la solidaridad, la cooperación y el beneficio mutuo, la relación entre el trabajo privilegiado y el ser humano como sujeto de finalidad de sus actividades requiere genera ingresos para convivir en armonía con la naturaleza, sobre distribución, ganancia y acumulación de capital.

La Constitución de la República del Ecuador incorpora la llamada "economía de masas y solidaria" al sistema económico del país, que incluye a las cooperativas, asociaciones y sectores comunitarios, así como a las unidades económicas de masas basadas en el ser humano como base del desarrollo social. Dirigido a superar la enorme desigualdad socioeconómica existente en la población, para lograr una buena vida.

Amparados en la Constitución del año 2.008, en el artículo No. 147, Capítulo III de (Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2011) estableció la Dirección de Supervisión de la Economía Pública y Solidaria (SEPS), cuyas principales funciones incluyen:

1. Ejercer el control sobre las actividades económicas de las personas y organizaciones sujetas a LOEPS;
2. Velar por la estabilidad, firmeza y correcto funcionamiento de las instituciones bajo su control;
3. Otorgar las calificaciones de una organización sujeta a esta ley.
4. Recopilar datos estadísticos sobre las actividades realizadas por las organizaciones pertinentes de conformidad con la ley.

1.2.4 Modelo

Un modelo es una representación de un objeto, sistema o concepto de forma diferente a la propia entidad, el propósito es ayudarnos a explicar, comprender o mejorar el sistema, también puede ser una copia exacta o un objeto abstracto con atributos principales, (Bernal, 2010).

Se habla de modelo cuando las empresas adaptan a sus necesidades, a la hora de implementarlos, porque estos no suelen ser rigurosos, sino que se presentan a través de tecnología, procesos y sistemas, se utilizan para generar cambios utilizando distintas herramientas para orientar los cambios y rendimiento (Arias, 2007).

Básicamente, un modelo constituye un objeto que representa el conocimiento del sistema para que se pueda explicar fácilmente. Debe ser simple y fácil de entender para que pueda mostrar interés a otras personas interesadas en el mismo campo este es un requisito, debe tener suficientes detalles para hacer predicciones sobre su comportamiento.

1.2.5 Gestión

“Gestión significa hacer las cosas de forma estructurada, las cuales han sido previamente planificadas y diseñadas para alcanzar metas a través de la información organizacional, que permite monitorear los factores que afectan o benefician el funcionamiento de su proceso”, (Pérez, 2012).

1.2.6 Modelo de Gestión

Un modelo de gestión se refiere a un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad, suelen ser aplicados en las empresas y negocios privados, como en la administración pública (Perez & Gardey, 2020)

El modelo de gestión que utilizan los organismos públicos es diferente al modelo de gestión del sector privado. Si bien el segundo se basa en la obtención de beneficios económicos, el primero plantea otras cuestiones, como el bienestar social de la población. Otro punto de referencia para entender el concepto de modelo de gestión es el organizacional donde podemos encontrar una variedad de modelos. Es necesario señalar que no existe una elección perfecta en todas las situaciones, pues cada negocio tiene diferentes requisitos, sin embargo, todos buscan obtener una estructura organizada para dirigir sus actividades, mediante la mejora de procesos a fin de llevar a cumplir los objetivos planteados.

1.2.7 Modelos de Gestión Organizacional

Existen cuatro tipos de Modelo de Gestión según (Vargas D. , 2020)

Gestión por resultados. - La gestión basada en resultados se fundamenta en las metas y objetivos de la organización, su finalidad es involucrar a la dirección y los socios en la definición y búsqueda de resultados previamente establecidos, en este tipo de gestión los resultados alcanzados son más importantes que los métodos usados para lograrlo. Estos objetivos son el foco de la gestión basada en resultados y están definidos para diferentes niveles organizacionales. Otra función de verificación continua se utiliza para comparar los resultados obtenidos con los resultados planificados.

Gestión democrática. - Este modelo de gestión tiene en cuenta el capital intelectual de la empresa y se esfuerza por establecer relaciones más estrechas con los empleados porque están directamente involucrados en el proceso de toma de decisiones, muy aplicado en las cooperativas, pues requieren un mayor nivel de desarrollo humano. Una institución debe estar muy segura de la capacidad técnica y el juicio de sus empleados, lo que a menudo inspira más motivación y demuestra su sentido de pertenencia a la organización.

Gestión basada en procesos. - La gestión de procesos se centra en la mejora continua de los procesos organizativos. Además de identificar e implementar consistentemente las mejores prácticas, las empresas que adoptan este modelo también buscan monitorear, evaluar y

estandarizar el desempeño del proceso. También busca mejorar la relación entre los diferentes departamentos de la empresa, sistematizar el flujo de trabajo y reducir costos.

Gestión centralizada. - En la gestión centralizada, el gerente es el centro de toda esa gestión. Es muy recomendada cuando el equipo esté formado por profesionales sin experiencia o poco cualificados, ya que tiene como objetivo definir metas, delegar responsabilidades, controlar el desempeño, dar pautas y decidir todo, por lo tanto, el gerente es responsable al instruir y guiar a sus empleados.

1.2.8 Modelos actuales de Gestión en las organizaciones

Para (Tejada, 2020) Los modelos de Gestión más representativos en la actualidad son: gestión estratégica y prospectiva, gestión de procesos, gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión de capacidades. El surgimiento y aceptación de visiones sistémicas en las organizaciones hace de estos modelos la fuente básica de desarrollo.

Para el modelo de gestión antes mencionado, existen muchos recursos bibliográficos, pero en esta encuesta el foco estará en el modelo de gestión por procesos, porque este método proporciona a los clientes un método directo, pudiendo detectar que actividades no aportan ningún valor.

1.2.9 Modelos de Gestión por procesos

El modelo de gestión de procesos responde a las expectativas de una serie de grupos de interés (clientes, proveedores, accionistas, empleados, la sociedad y las acciones que realiza la empresa para atender sus intereses), y orienta la misión de la organización a través de una cadena de comandos y orientaciones para desarrollar el desarrollo de cada departamento, (Mallar, 2010).

Para el (Manual de la Calidad de la Atención Sanitaria., 2002) la Gestión por procesos corresponde:

Una serie de actividades realizadas por diferentes departamentos o servicios de la Institución Sanitaria, que añaden valor y que ofrecen un servicio a su cliente. La gestión por procesos es una forma de organizativa diferente de organización funcional tradicional, y en el que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización.

1.2.10 Mapa de Procesos

Es una técnica o herramienta que se utiliza para mapear, es decir conocer las estructuras conceptuales de los procesos, de tal modo que se descubra el flujo de valores que están en sus procedimientos mediante estos mapas se puede detectar lo que no agrega valor y se elabora un nuevo mapa solamente con el valor agregado. (Pico, 2006).

El mapeo de procesos es una herramienta básica para mejorar los procesos existentes en una organización, porque a través de este proceso, se puede rediseñar para apoyar el proceso o el proceso clave de la empresa.



Gráfico 1-2: Mapa de Procesos

Fuente (Castro D. , 2006)

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Elementos del proceso.

(J. A Pérez, 2012) En su libro Gestión por Procesos manifiesta que todo proceso tiene tres elementos esenciales:

- a) Un input (entrada principal), es el producto que proviene de un suministrador sea este interno o externo, es la salida de otro proceso, ya sea de un proceso del proveedor o del cliente.

- b) La secuencia de actividades, los recursos o medios con determinados requisitos para una buena ejecución.
- c) Un output (salida), producto el cual es destinado al usuario o cliente sea este interno o externo, se consideran dos tipos: De producto que sea tangible y después sometido a un control de calidad y de eficacia, es decir los resultados o satisfacción que también pueden ser medidos.

Tipos de procesos

Los Tipos de procesos son clasificados de la siguiente manera según (ESAN, 2016)

Procesos claves: Es un producto que está directamente asociado con el producto elaborado o el servicio prestado y, por tanto, está dirigido a clientes / usuarios. Se concentra en agregar valor, y los clientes o usuarios perciben directamente los resultados. Generalmente, la ejecución de estas funciones involucra varias áreas funcionales, que son las áreas que más recursos utilizan.

Procesos estratégicos: Lo establece la alta dirección para definir la forma en que opera el negocio y cómo crear valor. Constituyen soporte de decisiones relacionadas con planes, estrategias y mejoras en la organización. También proporcionan pautas y limitaciones para otros procesos como: Procesos estratégicos incluidos comunicación interna, comunicación con clientes, marketing, diseño, revisión de sistemas, planificación estratégica, diseño de planes de aprendizaje, etc.

Procesos de apoyo o soporte: Son el soporte de procesos clave y estratégicos, y son esenciales para lograr los objetivos del proceso diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente o usuario como: Procesos de soporte o soporte: servicios legales, capacitación, sistemas de contabilidad o sistemas de información, auditoría interna, administración, adquisiciones, recursos humanos.

1.2.11 Fases de la Gestión por Procesos.

(Mariño, 2001) Menciona que la dinámica de mejora de procesos, se puede distinguir dos fases bien diferenciadas:

1. La estabilización consiste en normalizar el proceso para alcanzar un estado de control en el que se conoce la variabilidad y se puede controlar.

.2. La mejora tiene como objetivo reducir el margen para la variabilidad del proceso y / o aumentar su eficiencia y eficacia.

1.2.12 Jerarquía de los procesos

La jerarquía de los procesos en base a los conceptos definidos por, (Gestión por Procesos, 2011).

Macro procesos. - A la hora de determinar el macroproceso, es necesario asegurar la realización de las funciones y misión de la organización a nivel de estrategia, misión y apoyo. En esta etapa de determinación, la participación de la alta dirección es fundamental, deben orientar y verificar el trabajo del equipo de operaciones.

Procesos. Después de confirmar el proceso macro, se considerarán las instrucciones del nivel de ejecución para identificar el proceso. Se recomienda que a cada proceso se le asigne un nombre relacionado con el producto o servicio que proporciona.

Sub Procesos. - Una vez definido el proceso, se debe analizar su complejidad para determinar la necesidad de crear subprocesos que aseguren el control efectivo y el cumplimiento del proceso. La meta debe ser consistente con el proceso que produce la meta, por lo que debe seguir las pautas definidas.

La jerarquía se menciona de acuerdo con la secuencia de actividades, por su amplitud y complejidad es necesario subdividir el diagrama de procesos, para comprender mejor la organización de manera que no se analice la organización como departamento.

Tabla 1-1: Jerarquía de Procesos

Jerarquía	MACROPROCESOS	PROCESOS	SUB PROCESOS
Estratégico	Macro 1	Procesos 1.1	Sub procesos 1.1.1
		Procesos n.n	Sub procesos n.n.n
Misional	Macro 2	Procesos 2.1	Sub procesos 2.1.1
		Procesos n.n	Sub procesos n.n.n
Soporte o apoyo	Macro 3	Procesos 3.1	Sub procesos 3.1.1
		Procesos n.n	Sub procesos n.n.n

Fuente: (Gestión por Procesos, 2011)

Elaborado por: (Toapanta V, 2020)

1.2.13 Flujogramas

El llamado flujograma o diagrama de flujos consiste en la representación gráfica de hechos, situaciones, movimientos y relaciones de diversos tipos a través de símbolos. (Quindemil & Leon, 2014)

Por lo tanto, Los diagramas de flujo ayudan a las organizaciones o departamentos a descomponer el flujo de trabajo en actividades discretas, esta manera permite distinguir entre los productos que brindan valor agregado y productos que no brindan valor agregado.

1.2.14 Simbología del flujograma.

Los símbolos son conectores, que muestran una serie de pasos a través de líneas y flechas, la relación entre ellos representa una actividad específica, por lo que deben tener un entorno adecuado para su uso.

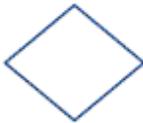
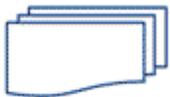
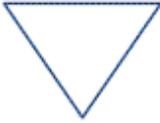
SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.		Actividad: Representa la actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión: Señala un punto en el flujo donde se produce una bifurcación del tipo "Sí" – "No".		Documento: Documento utilizado en el proceso.
	Multidocumento: Refiere un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente.		Inspección / Firma: Aplicado en aquellas acciones que requieren de supervisión.
	Conector de un Proceso: Conexión o enlace con otro proceso, en el que continúa el diagrama de flujo. Por ejemplo, un subproceso.		Archivo: Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento o expediente.
	Base de Datos: Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de Flujo: Indica el sentido del flujo del proceso.

Gráfico 2-2: Simbología del Flujograma

Fuente: (Desarrollo y Gestión, 2016)

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Tipos de Diagrama de Flujos

Diagrama vertical.

Identifica el flujo de operaciones de arriba hacia abajo se considera como una lista, que enumera la secuencia del sistema de operación en un proceso de acuerdo con la información necesaria utilizada para su propósito, (Molina, 2009, 45).



Gráfico 3-2: Diagrama Vertical

Fuente: (Zuani, 2011)

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Diagrama horizontal

Estas operaciones tienen las características de una secuencia de operación de derecha a izquierda y conectores que indican procesos adicionales, tienen una serie de comandos y controles de gestión extensos que pueden hacer que las actividades o funciones se relacionen entre sí de alguna manera. Para las pequeñas empresas, es una buena opción para la organización laboral porque eliminan a los mandos medios y pueden establecer relaciones directas con los altos directivos.



Gráfico 4-2: Diagrama Horizontal

Fuente: (Zuani, 2011)

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Diagrama Funcional

Es igual al organigrama vertical, pero sus procesos nacen en función de las actividades, facilitan la comprensión aquí se registra en línea vertical y horizontal y las diversas acciones varían en torno a la participación de actividades, (Molina, 2009).



Gráfico 5-2: Diagrama Funcional

Fuente: (Zuani, 2011)

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

1.2.15 La gestión financiera.

Gestión Financiera es una disciplina responsable de determinar el valor y la toma de decisiones en la asignación de recursos, incluida la obtención, inversión y gestión de recursos, (Córdoba, 2016).

Es así como el departamento de gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios en las tareas de la organización incluida su realización, uso y control.

1.2.16 Razones Financieras.

Son herramientas analíticas que utilizan los gerentes financieros para tomar decisiones relacionadas con los objetivos de la empresa, pueden ser representadas por indicadores o indicadores extraídos de los estados financieros y pueden evaluar el desempeño de la empresa mediante la aplicación de fórmulas. En información financiera, se debe explicar el valor de la razón.

Análisis vertical

El análisis vertical le permite analizar la participación de la cuenta del estado financiero en el total y comparar estas cifras, por ejemplo, en relación con las ventas, cuántos activos representan efectivo o cuántos gastos financieros, estos son algunos tipos de análisis que puede hacer, En las industrias verticales, se caracteriza porque se trabaja en el mismo año, (Bustamante, 2016) .

Este análisis permite conocer el nivel de activos, pasivos y el patrimonio y su grado de concentración para tomar decisiones al final de un periodo contable.

Análisis Horizontal

Este análisis busca determinar el cambio absoluto o relativo que sufre cada cuenta de los estados financieros en un período con respecto a otro período, y determinar cuál es el aumento o la disminución de la cuenta en un período determinado. Determina si el comportamiento de la empresa durante un cierto período de tiempo es bueno, justo o malo, (Bustamante, 2016).

El análisis horizontal permite identificar el aumento y disminución de los estados financieros de un período a otro, por lo que se puede compararlos, toma como referencia un año base en relación al año en curso, para que tenga coherencia la interpretación. Por otro lado, los analistas se preocuparán por comprender en profundidad las operaciones de la empresa, para que podamos obtener resultados más importantes y sacar conclusiones.

1.2.17 Indicadores Financieros

Los ratios o indicadores financieros son el resultado de establecer resultados digitales en base a dos números o cuentas en el balance general y estado de resultados. Sin embargo, los números obtenidos por separado no tienen mayor significado; solo cuando los vinculamos entre sí y solo cuando comparemos empresas de la misma industria o en unos pocos años, los analistas se preocuparán por comprender en profundidad las operaciones de la empresa, para que podamos obtener resultados más importantes y sacar conclusiones, (Rueda, 2015).

Importancia De los indicadores financieros

La importancia de los indicadores financieros radica en realizar un análisis adecuado, partiendo de los diversos objetivos que enfrenta cada empresa, en todo análisis empresarial del crecimiento, desarrollo y estabilidad de cada organización, el centro de discusión está entre la rentabilidad, solvencia y resultado como variables fundamentales de la actividad económica generada.

Existen diversos tipos de indicadores, sin embargo, para este estudio usaremos los indicadores principales, los cuales nos ayudarán a brindar la guía principal para el desarrollo de la organización.

1.2.18 Tipos de Indicadores Financieros del sector cooperativo.

La (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2017) en su ficha metodológica describe información de los principales indicadores como:

PROPORCIÓN DE ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS

Concepto: Mide la participación de los activos improductivos netos que mantiene la institución en relación a sus activos totales

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{Activos Improductivos Netos}}{\text{Total activos}}$$

Activos improductivos netos: Se trata de aquellos activos cuyo ingreso financiero es nulo o igual a cero, incluyendo toda inmovilización de activos: carteras de préstamos en mora e ingresos judiciales, inmovilizado, otros activos y todas las cuentas sospechosas que puedan no ser recuperables o recuperables que impliquen pérdidas.

Activos: Constituye todo lo que la institución tiene en bienes tangibles e intangibles

Interpretación: Cuanto menor sea el indicador, más eficiente será la asignación de recursos de la entidad a los activos de producción

PROPORCIÓN DE LOS ACTIVOS PRODUCTIVOS NETOS

Concepto: Cuanto menor sea el indicador, significa que la entidad está siendo más eficiente destinando en la colocación de sus recursos en activos productivos.

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{Activos productivos}}{\text{Total activos}}$$

Activos productivos: Son todos los activos que generan una renta o valor adicional al registrado en libros.

Activos: Constituye todo lo que la institución posee en bienes tangibles e intangibles.

Interpretación: Mientras más alta es la relación significa que la entidad está siendo eficiente en la colocación de créditos en el mercado.

MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL

Concepto: Mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de cartera (proporción de la cartera que se encuentra en mora). Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por la línea de crédito.

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

Cartera Improductiva Bruta: Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés.

Cartera Bruta: Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables.

Interpretación: Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera. La relación mientras más baja es mejor.

MOROSIDAD CARTERA CONSUMO PRIORITARIO

Concepto: Indica el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva consumo prioritario frente al total de cartera bruta consumo prioritario.

Fórmula:
$$\frac{\text{Cartera Improductiva consumo prioritario}}{\text{Cartera Bruta a consumo prioritario}}$$

Cartera improductiva consumo prioritario: Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés de la línea de crédito de consumo prioritario.

Cartera bruta consumo prioritario: Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables de la línea de crédito de consumo

Interpretación: Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera. La relación mientras más baja es mejor.

INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.

Concepto: Mide el nivel de préstamos o créditos otorgados en relación a la cantidad de depósitos efectuados por parte de los depositantes en una entidad.

Fórmula
$$= \frac{\text{Cartera Bruta}}{\text{Depositos a la Vista} + \text{Depositos a plazo fijo}}$$

Cartera Bruta: Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés.

Depósitos a la Vista: Son aquellos bienes depositados que pueden ser solicitados por el depositante en cualquier momento (corto plazo).

Depósitos a Plazo: Son aquellos bienes depositados a una entidad bancaria durante un tiempo determinado. Transcurrido ese plazo, la entidad devuelve el dinero, junto con los intereses pactados.

Interpretación Mientras mayor es el indicador, significa que la entidad es más eficiente en la colocación de préstamos en función a la cantidad de depósitos a la vista y a plazo que recepta.

INDICE DE SOLVENCIA

Concepto: Muestra la relación de efectivo, entre los activos a corto plazo, y los pasivos a corto plazo para atender el pago de las obligaciones correspondientes.

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Activo Corriente Es un activo susceptible de convertirse en dinero en menos de un año.

Pasivo Corriente. Son las obligaciones que contiene la empresa a corto plazo

Interpretación. - Este resultado debe ser porcentual y en un rango definido 0,5-1 para evitar su exceso, pero tampoco debe bajar pues no respondería a las necesidades de la institución

FONDOS DISPONIBLES SOBRE TOTAL DE DEPÓSITOS A CORTO PLAZO

Concepto: Refleja la Liquidez que posee cada entidad, con el uso de dos cuentas fundamentales que son la cantidad de fondos disponibles sobre los depósitos a corto plazo. En la cual se mide la capacidad de responder a obligaciones inmediatas

$$\text{Fórmula} = \left(\frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Depositos a corto plazo}} \right) * 100$$

Fondos Disponibles

Recursos de disposición inmediata que posee una entidad para realizar sus pagos. Constituyen garantía eficaz de solvencia

Depósitos a Corto Plazo: Son aquellos bienes depositados que pueden ser solicitados por el depositante en cualquier momento (corto plazo).

Interpretación: Mientras más alto sea el indicador, reflejara que la entidad tiene mayor capacidad de responder a requerimientos de efectivo inmediatos por parte de sus depositantes o requerimientos de encaje.

CARTERA IMPRODUCTIVA SOBRE EL PATRIMONIO

Concepto. - Mide la proporción de cartera que tiene potencialidad de incobrabilidad y no convertirse en un ingreso para la entidad y posteriormente en un recurso para acrecentar el patrimonio.

$$\text{Fórmula} = \left(\frac{\text{Total cartera Improductiva}}{\text{Total patrimonio}} \right) * 100$$

Cartera Improductiva: Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés.

Patrimonio: Conjunto de bienes propios de una persona o de una institución, susceptibles de estimación económica.

Interpretación. -. Mientras más alto sea el indicador significaría que los resultados del ejercicio de intermediación pueden tener mayor vulnerabilidad de no registrar ingresos esperados, y posteriormente no representar un aliciente para el patrimonio, ya que existiría una mayor proporción de cartera con potencialidad de incobrabilidad.

RENTABILIDAD ECONÓMICA (ROA)

Concepto: El índice de retorno sobre activos refleja la capacidad de generar beneficio por parte de los activos de la empresa, independientemente de su financiación, se debe revisar en el proceso productivo que factores son ineficientes, y eliminarlos para evitar costes innecesarios, (Cordova, 2007)

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{Ingreso Neto}}{\text{Activos Totales}}$$

Ingresos netos: Corresponden a la diferencia entre los ingresos y los gastos.

Interpretación. - Por cada unidad monetaria en los activos invertidos, sin contar depreciación generan un valor porcentual al final de un periodo fiscal. Mientras menor sea el indicador, la entidad muestra que no tendría los suficientes recursos para cubrir la remuneración a sus accionistas.

RENTABILIDAD FINANCIERA (ROE)

Según (Cordova, 2007) afirma: El índice de retorno sobre patrimonio determina la rentabilidad de la entidad con respecto a los capitales que posee. Es decir, entre más alto sea el ROE, mayor es la rentabilidad que se genera con los recursos propios.

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{Ingreso Neto}}{\text{Capital Contable}}$$

Ingresos netos: Corresponden a la diferencia entre los ingresos y los gastos.

Interpretación. - El valor porcentual obtenido es el rendimiento que obtuvieron sobre su inversión y mientras menor sea el indicador, la entidad muestra que no podrá generar los suficientes ingresos que permitan fortalecer el patrimonio.

En resumen, los estados financieros de la empresa se pueden evaluar de distintas maneras y se lo puede expresar por la tasa de crecimiento, cuota de mercado, posición competitiva, etc. Por tanto al analizar el resultado final, estos se ven reflejados por las decisiones tomadas por gerencia tanto en la parte comercial (generación de ingresos) como en la parte operativa (generación de costos), por lo que es primordial desarrollar un modelo de gestión financiera que proporcione información validada.

1.2.19 Matriz FODA

La matriz FODA es el diagnóstico de fortalezas y debilidades, así como factores que evalúan la salud financiera y administrativa de la organización, enfocándose en las áreas internas, vinculando sus fortalezas y debilidades, y analizando de manera similar su evaluación externa a través de oportunidades y amenazas. Esta es también una herramienta que puede considerarse una herramienta simple que le permite comprender el estado estratégico de una organización determinada, (Talancon, 2017).

Es el punto de partida para formular o formular estrategias; uno de los beneficios de esta matriz es que pueden nacer nuevas matrices a través de la relación entre ellas; de esta manera, a través de la matriz DAFO incidiendo en la medición, se pueden desarrollar marcos de análisis y estrategias de medición, de esta manera tomar decisiones más acertadas en la empresa.

1.2.20 Capitalización

Capital

Es un factor de producción como la tierra, el trabajo y la tecnología (...) la combinación precisa dependerá de la tecnología utilizada y de las características del bien o servicio producido, es decir sirve para generar valor a través de la fabricación de otros productos o mediante la obtención de ganancias o utilidades sobre la tenencia o venta de valores,(Roldan, 2020).

El capital son los recursos, bienes o instrumentos que son utilizados para crear valor mediante la fabricación de bienes y servicios, (...) para que esto sea posible, la empresa o responsable deberá entender que deberá utilizarse junto a otros factores de producción para poder convertirse en los bienes y servicios que quieren. El principal objetivo es generar más valor es decir, obtener ganancias o intereses a cambio de realizar una actividad productiva o de ofrecer un instrumento financiero en el que poder invertir el dinero,(Mendez, 2019)

El capital es un recurso que es utilizado para producir nuevos productos o servicios, con ayuda de otros factores que aporten en su elaboración, esto a fin de crear valor económico o social y aportar en el desarrollo de una empresa o grupo social.

Capital Cooperativo

El monto de capital requerido por una cooperativa de ahorro y crédito es determinado por la cantidad de partes sociales o depósitos de los asociados en la misma. De las cuales algunas partes sociales y depósitos están libres de riesgos para los asociados, por hallarse cubiertos por un sistema federal de seguro de depósitos, existen pocos límites teóricos al tamaño del balance y, por lo tanto, al monto de los riesgos a los que puede estar expuesta, por esta razón las cooperativas de ahorro y crédito pueden tener grandes coeficientes de apalancamiento, a la relación entre pasivos (depósitos) y capital, (patrimonio neto en riesgo), (Hampel, 2015).

El capital cooperativo corresponde a la suma de valores de sus socios, está bajo un sistema legal y mediante certificados de aportación garantiza la protección del dinero, esto indica menor riesgo de los asociados, es ilimitado esto permite ampliar sus fuentes de apalancamiento y permite crear un patrimonio más rápido en relación a los depósitos captados y así satisfacer las necesidades de los socios.

Capitalización

Capitalización es un proceso por el cual los socios o inversionistas designen una determinada cantidad de dinero, a fin que aumente su valor en un periodo de tiempo posterior, con el objetivo de que esta rentabilidad sea un beneficio para quienes proyectaron su capital en torno a un riesgo y condiciones planteadas, (Velayos, 2020).

Son aportes de capital y de valor agregado realizados por inversionistas individuales, agrupaciones de inversionistas, inversionistas institucionales o instituciones; en planes de negocio y empresas gacela que no cotizan en bolsa. Mediante su participación activa en la dirección de estas empresas, buscan su rápido crecimiento e incrementan significativamente su valor. Las inversiones se realizan generalmente por períodos que van entre los cinco y los diez años, al término de los cuales se liquida la inversión, (Naranjo, 2009).

La capitalización es el proceso en el cual se reúnen recursos financieros pueden ser voluntarios o permanentes mediante reservas con el objetivo que el capital aumente su valor, para crear bienes que formen parte de su patrimonio a beneficio de los socios, inversionistas o instituciones. Y su desembolso se re realiza en el tiempo programado.

1.2.21 Métodos de Capitalización

El método para capitalizar lo decide la propia institución o persona que decida valorar el capital que quiere invertir en un futuro. No obstante, algunos expertos aconsejan usar para el largo plazo una capitalización compuesta, y una simple para plazos más cortos, (Mendez, 2020).

Los métodos de capitalización varían en torno a los objetivos y metas planteadas de cada empresa o institución por lo que el personal administrativo debe plantear estrategias con bases legales y administrativas para la ejecución de los mismos.

Tipos de capitalización cooperativa

Capital Social. - Los socios de cooperativas hacen sus aportaciones a Capital Social, que estará constituido por las aportaciones obligatorias y voluntarias de los mismos. La Orden EHA/3360/2010 aprueba los aspectos contables de las cooperativas adaptados al nuevo plan general de contabilidad, regula aspectos importantes sobre el Capital Social o el Fondo de Reserva Obligatorio, (Amillo, 2020)

El capital social es el aporte equitativo que acuerdan los miembros de la cooperativa y lo gestionan democráticamente, también es una garantía institucional hacia terceros y este capital es un requisito para pertenecer a la cooperativa.

Capital nominal

El capital nominal en las cooperativas es un instrumento financiero, que tiene que ver con el hecho de que las personas o entidades que son propietarias de la cooperativa la controlan en lugar de accionistas y la razón fundamental por la que se convierten en asociados de la cooperativa no es invertir capital para obtener una rentabilidad, sino resolver determinadas necesidades o aspiraciones vinculadas a sus expectativas como partes interesadas, (Roelants, 2020).

Es la cantidad que consta en la escritura o estatutos sociales en el ámbito cooperativo se registran en certificados de aportación.

1.2.22 Formas de incremento del capital social de la cooperativa

Para definir estrategias de ampliación del capital es necesario la votación de los dos tercios, representantes en la asamblea general o de otra manera de la mitad de los votos más uno por esta razón (Sage, 2020) menciona que se puede producir por otras razones como:

Entrada de nuevos socios a la cooperativa: Se refiere al importe de aportaciones que deben realizar los socios para ser parte del sistema cooperativo mediante certificados de aportación esto suma al capital social de la institución que ayuda a fortalecer los procesos operativos para un mayor servicio, Estos importes nunca deberán ser más altos que el valor de las aportaciones actualizadas.

Exigencia por parte de la Asamblea General de nuevas aportaciones: Estas aportaciones tienen un valor mínimo establecido que serán obligatorias por la asamblea general y son diferentes en torno al compromiso de la actividad de la cooperativa.

Aumento de capital con cargo a reservas: Este valor es una transferencia de fondos que consiste en la transformación de reservas en capital, debe ser registrada y verificada por un auditor indica un incremento de las aportaciones obligatorias a través del fondo de reserva voluntario con la finalidad de que sean recursos propios y tengan libre disponibilidad para decisiones internas.

Actualización de aportaciones: Corresponde a la actualización del balance mediante acuerdo de la Asamblea General para conocer sus resultados ya sean un déficit o superávit de un ejercicio fiscal y tomar el resultado para mejorar áreas débiles o que necesiten mantenerlas estables, también se pueden sumar a al incremento de fondos de reservas ya sean obligatorios o voluntarios en lo que se crea más conveniente para la cooperativa. Sin embargo, si la cooperativa tuviera pérdidas sin compensar, se debe aplicar dicha plusvalía, a la compensación de dichas pérdidas y el resto, si lo hubiere, se podría destinar a los fines mencionados.

1.2.23 Tipos de capitalización externos a la cooperativa.

Según (Entrepreneur, 2016) menciona que

Ahorro efectivo. - Una cuenta de ahorro corriente genera entre el 12% y 18% anual de intereses. La tasa es baja, si la comparamos con otras opciones, pero es segura y varía poco. Es dinero que, puedes estar seguro, estará al final de año sin variaciones, la cifra crece de manera proporcional a la cantidad que deposites de manera fija. Establece tiempos, a corto y mediano plazo, en los cuales esta cuenta no se toca.

Fondos de mercado monetario, -.-Este tipo de inversión combina valores de renta fija, que admiten negociación en mercados secundarios oficiales, con activos que ofrecen elevada liquidez. Además, su plazo de amortización (el sistema que asegura el pago) debe ser igual o menor a 18 meses. Este tipo de inversión no tiene permitido la adquisición de acciones o títulos similares que otorguen derecho a participar dentro del capital de una empresa.

Fondos de bonos a corto plazo.- Aquí varios inversionistas reúnen su capital disponible y compran bonos individuales con el objetivo de lograr una inversión de fondo. Eso significa que se invierte en bonos que vencerán dentro de dos años o menos.

El riesgo de inversión es mayor porque el valor activo de una acción en un fondo de bonos a corto plazo fluctúa de manera más significativa, están atados a los cambios en las tasas de interés, de crédito y de pago anticipado. Asimismo, no ofrece garantías en caso de que el fondo común falle o se presente una crisis.

Mercado Forex.- Estas operaciones financieras están fincadas en el mercado de divisas. En su expresión más básica, son una apuesta a la cotización de cada moneda. Sus resultados son bastante volátiles porque cientos de factores influyen en el valor real de una divisa y pueden cambiar de un momento a otro. Sin embargo, esa volatilidad es una de las razones por las que generan grandes dividendos.

1.2.24 Legalidad del Mercado Forex en el Ecuador.

La (Ley Organica del Sistema Financiero, 2014) en el art 2 menciona que las instituciones financieras incluyen; bancos, cooperativas, mutualistas, sociedades financieras y desarrollo y se caracterizan por ser intermediarios en el mercado financiero en el cual se dedican a la captación de recursos para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos obtenidos. Por otro lado en el Art. 51.-señala en el inciso a) Podrán Recibir recursos del público en depósitos a la vista. Los depósitos a la vista son obligaciones bancarias, comprenden los depósitos monetarios exigibles mediante la presentación de cheques u otros mecanismos de pago y registro; los de ahorro exigibles mediante la presentación de libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro; y, cualquier otro exigible en un plazo menor a treinta días. Y como intermediarios financiero se puede hacer operaciones como menciona el inciso i) Adquirir, conservar o enajenar, por cuenta propia, valores de renta fija, prescritos en la Ley de Mercado de Valores y otros títulos de crédito establecidos en el Código de Comercio y otras Leyes, así como valores representativos de derechos sobre estos, inclusive contratos a término, opciones de compra o venta y futuros; podrán igualmente realizar otras operaciones propias del mercado de dinero; podrán participar directamente en el mercado de valores extrabursátil, exclusivamente con los valores mencionados en esta letra y en operaciones propias.

En el Ecuador invertir en el Mercado Forex es una forma no tradicional para las personas por la falta de cultura en el ámbito de inversión y diversa información relativa a las finanzas que se maneja en el país. Sin embargo, los artículos mencionados, respaldan de manera directa a las Instituciones Financieras principalmente a la banca, debido a que son los mayores intermediarios, por otro lado para capitalizar el dinero es una forma atractiva a mediano y largo plazo y bajo, la cual en los últimos años ha dado acceso a personas naturales, intermediarios, empresas e instituciones quienes con un previo podrán incrementar su dinero con una adecuada Gestión de Riesgo.

1.2.23 Riesgo de Capitalización.

El riesgo de capitalización es que la institución financiera pierda su patrimonio vía pérdidas o que no cumpla la normativa vigente, este es un riesgo derivado de otros; como; crediticio y de mercado y para cubrirlos depende, naturalmente, del monto de los riesgos al que está expuesta, y es determinado por el tamaño del balance de la cooperativa y por el modo en que es gestionado.

Factores del Riesgo.

- Un mayor castigo de cartera como consecuencia de una mayor supervisión e inspecciones de organismos que rigen el sistema financiero. Una caída de los spread (diferencia entre el precio de compra y venta de un activo financiero) es decir de las comisiones que generan, bajo una gestión de riesgo adecuada.
- El negocio de intermediación financiera es un negocio de alto leverage (relación pasivos sobre activos), por tanto, el riesgo de capitalización es elevado, sin embargo, es necesario medir una relación de riesgo-beneficio, para abrir nuevos segmentos de ingresos. (Camín, 2011)

1.3 Idea a defender

La elaboración del Modelo de Gestión Financiera permitirá a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., mejorar su capitalización.

Variable independiente: Modelo de Gestión Financiera

Variable dependiente: Capitalización.

CAPITULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de Investigación.

El método Cualitativo. -

Es una metodología de investigación que propone responder preguntas generales que son investigadas a través de la recopilación de información exacta, que no puede ser plasmada en cifras, ni porcentajes sino con palabras, entre sus técnicas se encuentran las entrevistas.

El método Cuantitativo. -

Son un conjunto de estrategias, que utilizan valores numéricos para estudiar un fenómeno, es decir, estos datos deben ser expresados en una cantidad, el análisis de esta información se enmarca en la relación de causa y efecto, su empleo es frecuente en el campo de las ciencias exactas con la finalidad de que sus resultados sean empleados en predicciones o proyecciones; entre sus técnicas suelen utilizar encuestas.

En nuestra investigación se utilizaron técnicas como; entrevista realizada al Gerente General Patricio Montachana, esta técnica es propia de la investigación cualitativa y la encuesta a los socios activos de la cooperativa, que es parte de la investigación cuantitativa; además se realizó un análisis del estado actual de la institución, a través del Grupo Focal con la participación del personal, a fin de conocer tanto a nivel orgánico funcional, como a nivel financiero.

2.2 Nivel de Investigación

Investigación correlacional.

Determina si dos variables están correlacionadas o no, esto significa analizar si el aumento o disminución en una variable, coincide con la otra variable.

En nuestra investigación se relacionaron variables como; Modelo de gestión financiera y Capitalización, en base a la relación existente si la una incrementa su valor, el modelo de gestión aplicado también mostrara cambios.

2.3 Diseño de investigación

Diseño Sistémico

Tiene como punto principal el concepto de sistema, de ahí sus elementos se interrelacionan, y se representan bajo una secuencia lineal de hechos o acontecimientos, en el desarrollo pueden aparecer niveles o subniveles, pero siempre seguirá una secuencia de pasos.

Aplica a áreas sociales y administrativas toma en cuenta la relación existente que conforman la totalidad de una investigación y se expresa a través de organigramas y flujogramas, por esa razón se aplicó el diseño sistémico, ya que como método administrativo aplicamos el método de gestión por procesos, que sirvió para tomar un enfoque hacia las funciones del personal.

2.4 Tipo de estudio

Aplicada.

Para (Vargas, 2009): La investigación aplicada recibe el nombre de investigación práctica, se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.

En base al concepto va encaminada a resolver problemas de una forma práctica, por esta razón aplicaremos a la investigación pues corresponde a un estudio específico y concreto como es, la adaptación de un Modelo de Gestión Financiera, en el mejoramiento y reestructuración de procesos en la capitalización, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica, en la ciudad de Riobamba.

Documental

Esta investigación se basa en el uso y la recolección de datos en un orden lógico, esto permite conocer hechos que sucedieron, encontrar fuentes de investigación y elaborar instrumentos de investigación para explicar acontecimientos o dar respuesta a alguna pregunta. Sus fuentes de investigación son; libros, archivos, enciclopedias, estructura organizacional, entre otros.

La investigación se basa en la revisión de los estados financieros y otros documentos de la institución que son una guía para la base de estudio, además se realiza una investigación teórica sobre la ciencia financiera y elementos de la administración aplicados a las finanzas.

2.5 Población y muestra

2.5.1 Población

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. (Metodología de Investigación, 2010).

La población está conformada por 272 personas que corresponden al número de socios de la cooperativa incluyendo el personal operativo de la COAC Sudamérica Ltda., que son cinco empleados, quienes laboran por áreas poli funcionales a excepción del contador sin embargo están designados de la siguiente manera y

Tabla 2-2: Población

Número de personas	Cargo
272	socios
1	Gerente General
2	Analista de crédito
1	Caja y atención al cliente
1	Contador
5	Total

Fuente: (Gerencia Cooperativa Sudamerica)

Elaborado por: (Toapanta, 2020)

2.5.2 Muestra

La muestra, será el número de socios activos que según el registro institucional corresponde a 211 personas, debido a que ya es una población finita y definida se realizará al total de socios activos esto permitirá un análisis más amplio y específico para la toma de decisiones.

2.5 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.5.1 Métodos

Método Deductivo.

Es un proceso del pensamiento en el que de afirmaciones generales se llega a afirmaciones específicas aplicando las reglas de la lógica. También se lo conoce como un sistema para organizar hechos conocidos y extraer conclusiones, lo cual se logra mediante una serie de enunciados, esto quiere decir si una persona realiza un proceso de unificación de ideas construye un concepto de veracidad, por lo tanto si los enunciados son correctos la conclusión también lo será, (Dávila, 2006).

En el presente trabajo de investigación, mediante la recopilación de información se obtuvieron diversos enunciados en aspectos administrativos y financieros que fueron revisados para emitir un diagnóstico interno, de esta manera llegar a una conclusión que permitió hacer inferencias acerca de la institución.

Método Inductivo.

Al método inductivo se lo conoce porque “Es el razonamiento mediante el cual se analiza las conclusiones del razonamiento deductivo las cuales serán verdaderas sólo si los enunciados en que se basan también lo son, para posteriormente llegar a un nuevo conocimiento.”. (Dávila, 2006)

Se realizó un estudio de las conclusiones obtenidas a través del método deductivo, de los factores que conforman el entorno cooperativo y de esta manera conocer los niveles de capitalización existentes y replantear estrategias de mejora.

2.6.2 Técnicas de Investigación

Entrevista: Es un diálogo entre dos o más personas para tratar un asunto. Se aplicó la entrevista al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Sudamérica porque está relacionado directamente con la gestión financiera de la institución, y de esta manera se obtuvo información verbal y datos cualitativos a la problemática presentada. Para ello se usó como instrumento una guía de entrevista.

Grupo Focal. - Es un método de investigación colectivista, más que individualista, y se centra en las diversas actitudes, experiencias y creencias de los participantes, y lo hace en un espacio de tiempo relativamente corto, también se utilizó como un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de una persona.

De los cinco colaboradores que trabajan en la institución se contó con cuatro empleados Asistente de Gerencia-Cajera, Contadora, Asesor de Créditos, Encargado de Cobranzas, quienes expusieron puntos de vista que consideran importantes para un mejor desempeño en sus funciones.

Encuesta: Es una serie de preguntas donde se recoge información para conocer una opinión pública. Con el fin de conocer diferentes criterios acerca de la gestión financiera se encuestó a una muestra de socios que cuentan con recursos tecnológicos y así determinar la etapa de diagnóstico de la presente investigación.

2.5.2 Instrumentos de investigación

Ficha técnica: Ayudó con el proceso de recopilación de información de manera general, para proceder con la selección de datos importantes mediante Notas de apuntes.

Guía de entrevista: Ayudó a obtener información precisa, apoyada en un cuestionario de preguntas, permitiendo recopilar información necesaria y útil para la investigación esto se realizó a través de: Word, y Recursos Tecnológicos.

Cuestionarios: Se realizó un cuestionario con preguntas cerradas con la finalidad de seleccionar la alternativa que describa de mejor manera la respuesta para esto utilizamos internet, correos electrónicos, redes sociales, y telefónicos.

CAPITULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Resultados y discusión de resultados

3.1.1 Análisis de resultados

3.1.1.1 Análisis e interpretación de la encuesta.

La encuesta se realizó a los socios activos de la cooperativa de ahorro y crédito Sudamérica Ltda. Con el objetivo de conocer el proceso de Gestión Financiera de la cooperativa, con el fin de obtener un diagnóstico interno y contribuir al desarrollo de la institución.

1. ¿Es usted socio activo de la cooperativa y está dispuesto a permanecer en ella?

Tabla 3-3:Socios Activos

Respuesta	Número	Porcentaje
Si	158	75%
No	53	25%
Total	211	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica.

Elaborado por: Toapanta V 2020.

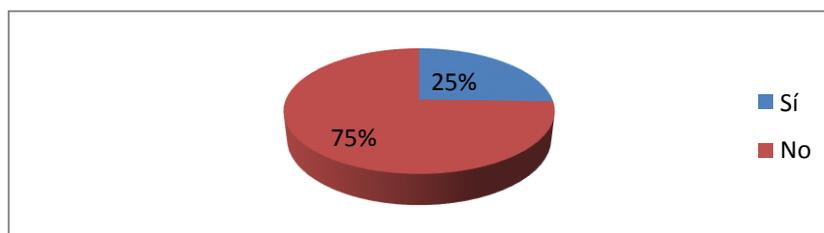


Gráfico 6-3: Socios Activos

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica.

Elaborado por: Toapanta V 2020.

Interpretación. _ Del total de los socios de la cooperativa existe una fidelidad del 75% quienes afirman que seguirán siendo parte de la institución mientras que el 25% que no están dispuestos a permanecer en ella.

2. ¿Hace cuánto tiempo es usted socio de la institución?

Tabla 4-3: Tiempo de Socios en la COAC

Respuesta	Numero	Porcentaje
1 Año	63	30%
2-4 Años	30	14%
5 o Más	118	56%
Total	211	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica..

Elaborado por: Toapanta V 2020.

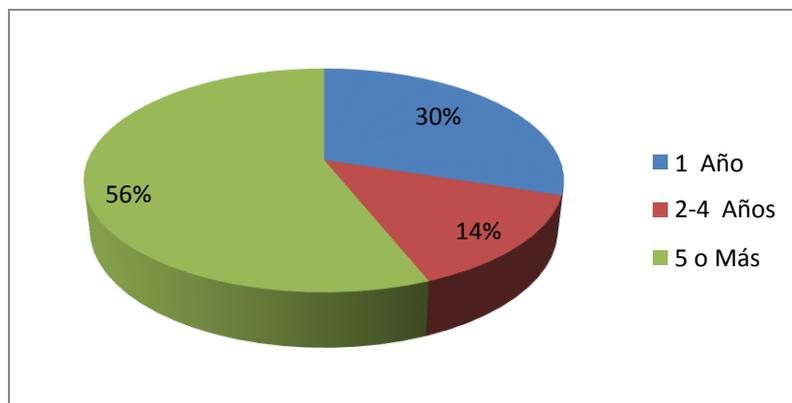


Gráfico 7-3: Tiempo de Socios en la COAC

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica.

Elaborado por: Toapanta V 2020.

Interpretación.- El 56% de los socios llevan más de cinco años en la institución esto muestra que en su creación tuvo buena acogida, mientras en los siguientes cuatro años ha tenido un crecimiento del 14% que suma al desarrollo institucional, y en el último año ha crecido en un 30% lo que indica que ha captado nuevos socios en torno a los productos y servicios de la cooperativa.

3. ¿Según su criterio que clase de servicio financiero cree que se debería implementar?

Tabla 5-3: Servicio Financiero.

Respuesta	Numero	Porcentaje
Servicios Web	181	86 %
Servicios Móvil	30	15 %
Total	211	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica..

Elaborado por: Toapanta V 2020.

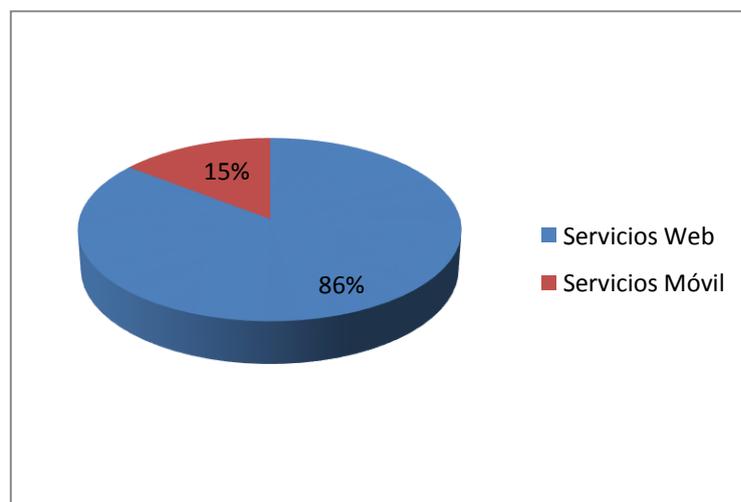


Gráfico 8-3: Servicio Financiero.

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica.

Elaborado por: Toapanta V 2020.

Interpretación. _ El 86% mencionan que se debe implementar cambios como servicios web, esto permite abrir las puertas a nuevas oportunidades de negocio a la vez que conocen el sistema de servicios cooperativos por otro lado el 15% aseguran que servicio móvil en la actualidad es indispensable, puesto que la tecnología móvil está redefiniendo el trabajo, ahorra costos y tiempo.

4. ¿Al ser socio de la institución que clase de producto financiero le gustaría que se desarrolle?

Tabla 6-3: Productos Financieros.

Respuesta	Numero	Porcentaje
Crédito para Emprendimientos	101	48 %
Crédito para vehículos	54	26%
Crédito para Vivienda	55	26%
Otros	1	1%
Total	211	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica..

Elaborado por: Toapanta V 2020.

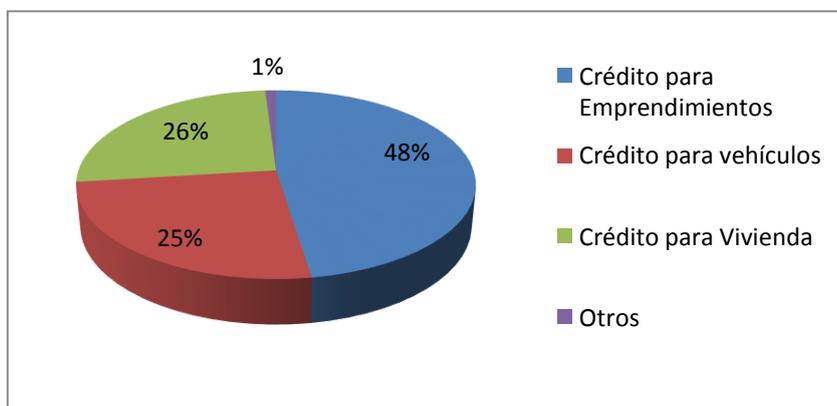


Gráfico 9-3: Productos Financieros.

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica..

Elaborado por: Toapanta V 2020.

Interpretación.- En la encuesta realizada en la institución evidencia no cuenta con diversos productos financieros por lo que se requieren nuevos productos, el 48% mencionan que les gustaría ampliar créditos para emprendimientos, pues debido a la pandemia que se vive actualmente, evidencia la preocupación de perder su empleo y empezar a crear propias oportunidades, 26% requieren créditos para vehículos, lo que indica un valor porcentual menor pero necesario pues ahora más que un lujo es una necesidad y también se puede solicitar para trabajar, finalmente el 26% señalan créditos para vivienda, esto ayudaría a crear oportunidades de ahorro en arriendos y inversiones futuras y el 1% afirman que otros.

5. ¿A su juicio como considera los productos y servicios que ofrece?

Tabla 7-3: Productos y Servicios.

Respuesta	Numero	Porcentaje
Poco Satisfactorio	87	41%
Satisfactorio	110	52,2%
Muy Satisfactorio	14	6,8 %
Total	211	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta V 2020.

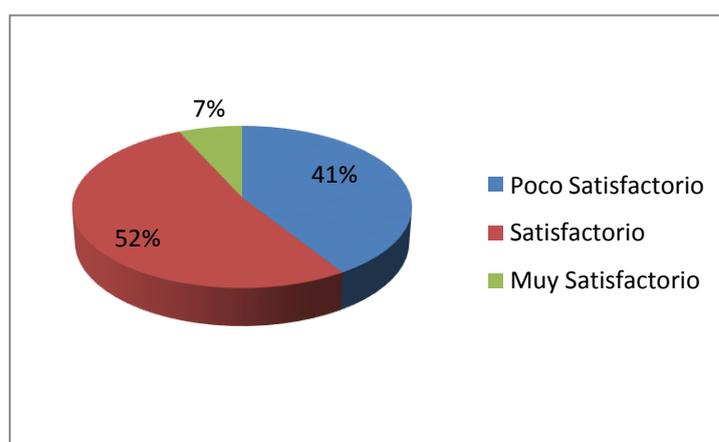


Gráfico 10-3:Productos y Servicios.

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica..

Elaborado por: Toapanta V 2020.

Interpretación. - El 41%, de los socios consideran que el nivel productos y servicios financieros, es satisfactorio, esto indica que no alcanza un nivel óptimo y necesita una gestión de servicios adecuada, por otro lado el 52,2% mencionan que son satisfactorios esto permiten deducir que cumple con las necesidades esperadas y el 6,8% lo califican como muy satisfactorio esto indica una experiencia muy positiva.

6. ¿Cómo evalúa la atención de la cooperativa de ahorro y crédito Sudamérica?

Tabla 8-3: Evaluación de atención al Cliente

Respuesta	Numero	Porcentaje
Regular	55	26, %
Buena	118	56 %
Muy Buena	38	18 %
total	211	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica.

Elaborado por: Toapanta V 2020.

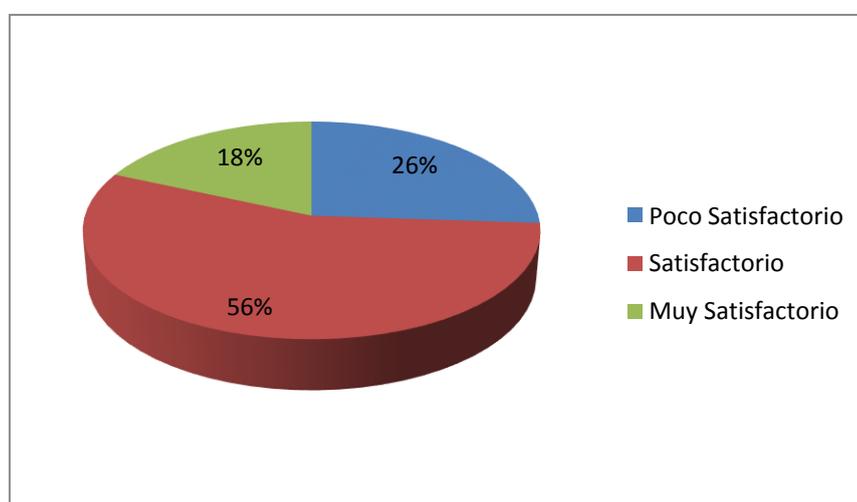


Gráfico 11-3: Evaluación de atención al Cliente

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica.

Elaborado por: Toapanta V 2020.

Interpretación. - El 26% por ciento de los socios, evalúan el servicio de atención al cliente de forma regular, este resultado puede ser por las áreas poli funcionales por otro lado el 56% afirman que la atención es buena, esto indica una atención eficiente y el 18% califican como muy buena, esto significa que responde efectivamente a sus funciones.

7. ¿Según su criterio que clase de servicio financiero cree que se debería implementar?

Tabla 9-3: Servicio Financiero.

Respuesta	Numero	Porcentaje
Servicios Web	181	86 %
Servicios Móvil	30	15 %
Total	211	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica..

Elaborado por: Toapanta V 2020.

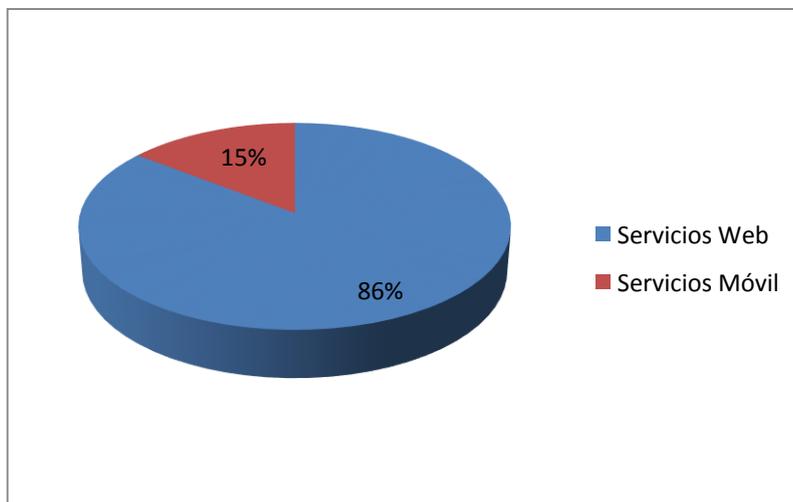


Gráfico 12-3: Servicio Financiero

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica..

Elaborado por: Toapanta V 2020.

Interpretación. _ El 86% mencionan que se debe implementar cambios como servicios web, esto permite abrir las puertas a nuevas oportunidades de negocio a la vez que conocen el sistema de servicios cooperativos por otro lado el 15% aseguran que servicio móvil en la actualidad es indispensable, puesto que la tecnología móvil está redefiniendo el trabajo, ahorra costos y tiempo.

8. ¿Al ser socio de la institución que clase de producto financiero le gustaría que se desarrolle?

Tabla 10-3: Productos Financieros.

Respuesta	Numero	Porcentaje
Crédito para Emprendimientos	101	48 %
Crédito para vehículos	54	26%
Crédito para Vivienda	55	26%
Otros	1	1%
Total	211	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica..

Elaborado por: Toapanta V 2020.

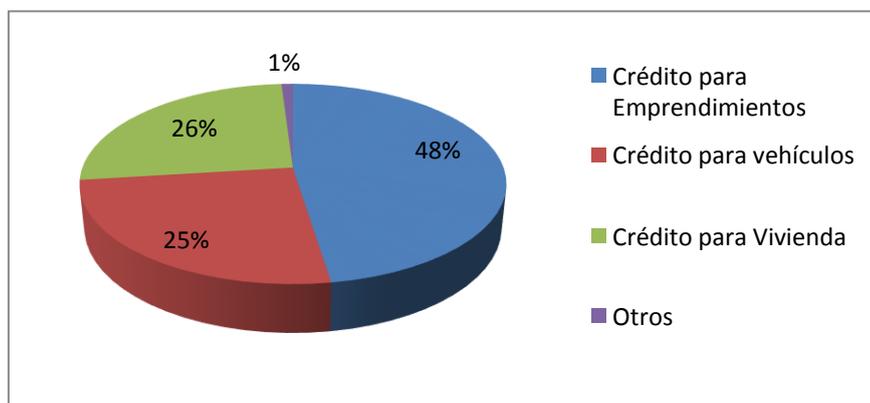


Gráfico 13-3: Productos Financieros

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica.

Elaborado por: Toapanta V 2020.

Interpretación.- En la encuesta realizada en la institución evidencia no cuenta con diversos productos financieros por lo que se requieren nuevos productos, el 48% mencionan que les gustaría ampliar créditos para emprendimientos, pues debido a la pandemia que se vive actualmente, evidencia la preocupación de perder su empleo y empezar a crear propias oportunidades, 26% requieren créditos para vehículos, lo que indica un valor porcentual menor pero necesario pues ahora más que un lujo es una necesidad y también se puede solicitar para trabajar, finalmente el 26% señalan créditos para vivienda, esto ayudaría a crear oportunidades de ahorro en arriendos y inversiones futuras y el 1% afirman que otros.

9.. ¿Cómo considera usted los intereses activos (de créditos) que usted paga a la cooperativa por el préstamo otorgado?

Tabla 11-3: Tasas de Interés Activos.

Respuesta	Numero	Porcentaje
Accesibles	74	35%
Altos	127	60 %
Muy Elevados	10	5%
Total	211	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica..

Elaborado por: Toapanta V 2020.

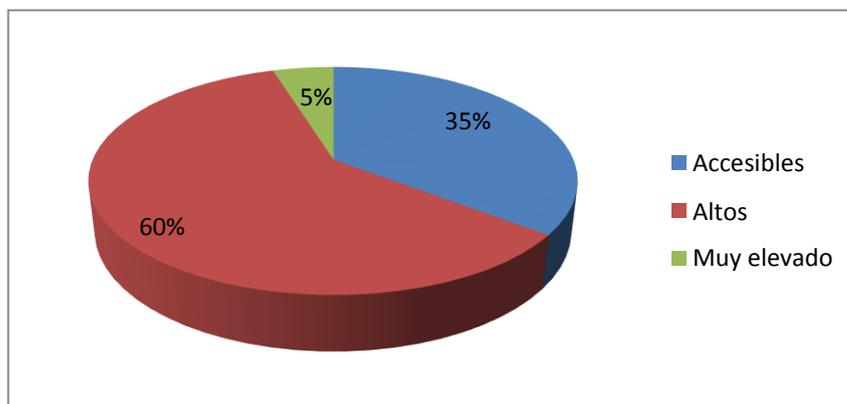


Gráfico 14-3: Tasas de Interés Activos.

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica.

Elaborado por: Toapanta V 2020.

Interpretación. _ Después de realizar la encuesta, el 35% menciona que las tasas de interés pasivas son accesibles, mientras el 60% un alto valor porcentual lo consideran elevado y en torno a las necesidades actuales e invitan a redefinirlas, para responder a las necesidades actuales de los socios y el 5% son muy elevados por lo que no permite captar muchos socios para ampliar la cartera de crédito.

10. ¿Cómo considera usted los intereses pasivos (de depósitos) que reciben por invertir su dinero?

Tabla 12-3: Tasas de Interés Pasiva

Respuesta	Numero	Porcentaje
Atractivos	122	58 %
No Competitivos	72	34 %
Bajos	17	8 %
total	211	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica..

Elaborado por: Toapanta V 2020.

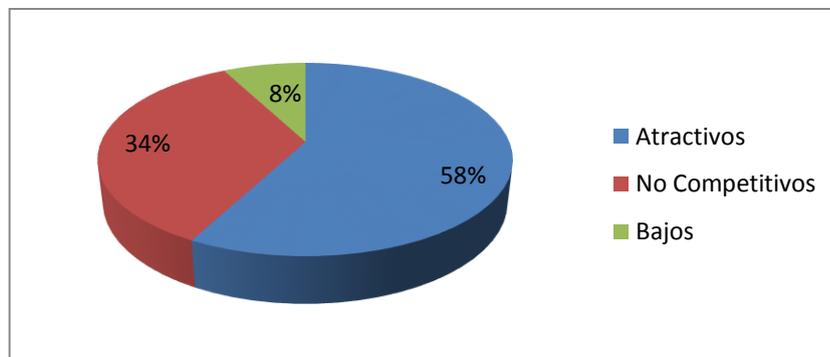


Gráfico 15-3: Tasas de Interés Pasiva

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de Sudamérica..

Elaborado por: Toapanta V 2020.

Interpretación._ Al finalizar la encuesta nos dio como resultado, que el 58% de los intereses pasivos son atractivos, esto indica que en el área de inversión son muy competitivos en el mercado mientras que el 34% afirman que no son competitivos, pues creen que es un bajo retorno de inversión para su dinero y el 8% lo evalúan como bajos provocando que la captación no se desarrolle, con eficacia y eficiencia.

3.1.1.2 Análisis e interpretación de la entrevista.

Entrevista aplicada al Ing. Patricio Montachana Gerente de la COAC Sudamérica Ltda.

1. ¿Existe en la cooperativa algún modelo de Gestión Financiera?

No existe ninguno, debido a que se ha trabajado bajo reglamentos y políticas de años anteriores y debido a las falencias administrativas no se ha logrado el crecimiento esperado en base a su Misión y Visión a partir de nueve años de su creación.

2. ¿Cree usted que el Modelo de Gestión Financiero permitirá mejorar el crecimiento económico?

Sí, porque al analizar la situación financiera en base a los balances, nos ayuda a trabajar para buscar un equilibrio en las cuentas y así introducir un plan adecuado que nos permita tomar decisiones más acordes a las necesidades de nuestros socios ya que por ahora contamos con un plan Estratégico no actualizado y Modelos de operación desactualizados a las exigencias actuales.

3 ¿Cuál es el producto financiero más solicitado en la institución?

Trabajamos con microcréditos y créditos de consumo, de ahí partimos a las necesidades de los socios a diversas áreas de servicio o comerciales como ganadería y agricultura, pero no hemos definido por productos financieros, pero creemos que es necesario ampliar la cartera de créditos pues esto genera crecimiento y reconocimiento entre las cooperativas.

3. ¿Cuáles son las áreas financieras que le gustaría fortalecer?

Nos gustaría evaluar toda la cooperativa, debido a que hemos tenido una administración ineficiente que no ha tomado las mejores decisiones en base a la institución sin embargo no se han descuidado las áreas legalmente constituidas tanto en personaría jurídica y aspectos tributarios, ya que estas son actividades inherentes a las cooperativas, por tal razón ahora con el cambio administrativo, queremos mejorar diversas áreas como; capitalización para ampliar la cartera créditos, trabajar en el lavado de activos, cobranza, analizar el riesgo y mejorar el nivel de cartera vencida, que no es muy alto pero lo queremos mejorar y así promover el apoyo gubernamental del sector de la Economía Popular y Solidaria.

5 ¿Existen políticas definidas para los procesos financieros que se llevan a cabo en la institución?

Existe un manual de funciones y políticas de la institución pero que no se cumple, pues los procesos se los realiza de manera empírica y acorde a las necesidades actuales, en base al personal trabajan de manera poli funcional y los procesos crediticios no se rigen en base al manual planteado pues se tiene que mejorar en base a un plan actual.

6. ¿Se ha realizado un análisis para mejorar aspectos corporativos en la institución?

Si y por tal razón creemos oportuno cambiarnos de lugar y se está trabajando para cumplir con la legalidad de buscar un nuevo lugar cumpliendo con la normativa de los 2000 metros a la redonda y mejorar las estrategias de MKT. También nos beneficia la existencia de nichos de mercado no atendidos, permite a la Cooperativa expandir su oferta de productos financieros y gracias a la Tendencia creciente del mercado al Sistema Financiero cooperativo, ha generado Confianza del público en el Sistema Cooperativo.

Análisis:

La entrevista realizada al Gerente General en la cooperativa de ahorro y crédito Sudamérica Ltda. evidencia que no ha sido objeto de estudio desde hace cinco años, lo que no ha permitido establecer un Modelo de Gestión adecuado, y como efecto no ha permitido plantear una propuesta actual que sea competitiva en el mercado y por tal razón no se ha logrado el crecimiento esperado.

La institución necesita revisar los estados financieros a través de indicadores para conocer los niveles de liquidez y proponer estrategias para equilibrarlos, e introducir un plan adecuado que permita tomar decisiones entorno a la institución, así mismo mejorar los modelos de operación a las exigencias actuales.

Por otro lado, en el área operativa en productos y servicios trabajan con microcréditos y créditos de consumo, con la finalidad de responder a las necesidades de los socios sin embargo para ser competitivos, es necesario proponer un plan para mejorar su capitalización de esta manera ampliar la cartera de créditos y más adelante desarrollar nuevos productos financieros innovadores que generen desarrollo y competitividad en el mercado cooperativo.

Así mismo se están analizando, aspectos corporativos y creen oportuno un cambio de ubicación de la oficina representativa de la ciudad de Riobamba, a un lugar más comercial esto permitirá

captar nuevos nichos de mercado en torno a una nueva ubicación, tampoco cuentan con un local propio por el momento e incurren en gastos de arriendo, por lo tanto al proponer un modelo de gestión financiero permitirá mejorar aspectos económicos que pueden aportar a tener un fondo de inversión más amplio para incentivar el área de publicidad, mejorar su posicionamiento y expandir su oferta de productos financieros y gracias a la Confianza del público en el Sistema Cooperativo.

3.1.3 Análisis e interpretación del Grupo Focal

Ejecución:

Se realizó un taller con la participación de los cinco empleados de la Cooperativa, para resaltar puntos relevantes de cada área.

Ejes temáticos:

1. Operaciones Financieras. Captación-Colocación.

Captación. - Se refiere a la autorización de recibir dinero en una institución financiera para obtener una ganancia futura como: inversiones, pólizas, cuentas de ahorros, entre otros. El grupo estableció que las inversiones se aceptan en cualquier día del mes y son a corto plazo (menores hasta tres meses) y largo plazo (más de un año). La tabla 3-3 indica las tasas de inversión a plazo fijo, por lo que se considera una tasa atractiva en relación a la competencia; lo cual significa que existe competitividad, pero se busca más confianza para hacer una cooperativa más grande.

El grupo indicó que los requisitos para la colocación a plazo fijo son mínimos como: copias y original de cédula de ciudadanía y papeleta de votación; apertura de cuenta con un dólar; y, si es mayor a cinco mil dólares, un justificativo del dinero. Además, se estableció que existe un control riguroso en cantidades mayores a tres mil dólares; esto para evitar dinero de procedencia ilegal. A continuación, se indica una tabla sobre las tasas de rendimiento en relación con inversión.

Tabla 13-3: Tasas de Inversión a Plazo Fijo

Meses	Porcentaje
Hasta 3 meses	7%
Hasta 6 meses	8%
Hasta 9 meses	9%
Hasta 12 meses	10%

Fuente: COAC Sudamérica.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Colocación. Es la prestación del dinero captado por una institución financiera a cambio de una tasa de interés como Créditos, avales, entre otros. En la investigación se obtuvo como resultado, que el proceso de créditos conlleva un orden definido que se maneja de la siguiente manera:

- Un cliente debe obtener publicidad acerca del servicio que requiere para poder acceder a este.
- Para conocer el historial crediticio, debe dar su autorización para que sus datos sean verificados, en la central de riesgo y, a su vez, conocer si tiene demanda judicial.
- Debe solicitar los requisitos para ver si son accesibles y proceder a la entrega de la documentación.
- El jefe de crédito realizará la inspección y análisis.
- El analista de crédito verificará si cumple los requisitos para su aprobación o negación.
- Si contiene todos los requisitos, deberá abrir una cuenta para ser socio de la cooperativa.
- El jefe de crédito comunicará al socio, para que se acerque a la cooperativa para la respectiva liquidación y firmas de documentos de crédito.
- El socio recibe una impresión de la libreta que muestra que ya es parte de la cooperativa y se registra la evidencia del dinero entregado y recibido como medios de pago para la fecha negociada.
- El socio debe custodiar de la libreta, sin embargo, en caso de pérdida, existe un registro digital obligatorio de la cooperativa.

Estos créditos están destinados a los negocios pequeños de la ciudad de Riobamba, con la intención de reactivar la economía de los pequeños productores. Primeramente se realiza un asesoramiento para cuidar el capital de los socios e invertir de una manera más adecuada. El primer crédito es de hasta quinientos dólares, pero una vez renovado el crédito los montos son de hasta cinco mil dólares. Existe un seguimiento pos-t créditos para conocer el beneficio que los socios obtuvieron con sus créditos. Pero consideran que las tasas de interés deben ser analizadas, ya que sí se consideran elevadas en comparación de la competencia.

2. Productos y servicios existentes.

Productos existentes

Se trabaja con microcrédito y créditos de consumo, los mismos que están destinados a diversas áreas de emprendimientos, como locales comerciales, ganadería y agricultura. Pero existen condiciones que se consideran una limitante para otorgar una mejor atención como:

- El personal de crédito no puede ofrecer créditos mayores a quinientos dólares.
- Se debería crear nuevos productos financieros enfocados a áreas de necesidad personal como mejora de vivienda, vehículos, emergencias, puesto que se han analizado nuevos nichos de mercados, pero no se han puesto en marcha planes de acción que permitan captar los mismos.
- Se considera analizar las tasas de interés en relación a la competencia, pues esto no permite la captación de recursos monetarios, ni mejorar el flujo financiero.
- Se identifica una falta de apalancamiento financiero, pues se necesita captar ingresos para ampliar la cartera de créditos.
- Los productos financieros a corto plazo son respondidos, pero es necesario plantear estrategias para poner en marcha la visión de la cooperativa.

Servicios existentes

Los servicios que se brindan crean confianza y credibilidad en los socios, aunque se busca ampliar la cobertura, como estrategia comercial dirigida a captar nuevos socios. Estos servicios son:

Alianzas

Con la finalidad de ofrecer un mejor servicio y satisfacer las necesidades de sus socios, clientes y usuarios, se pueden realizar pagos de manera rápida, puesto que la cooperativa cuenta con pago Ágil de SERVIPAGOS.

Desde el año del 2019 se crearon alianzas de pago como: impuestos, planillas, servicios básicos, plan de pagos, recargas de telefonía celular, pago de matrículas, entre otros.

Ahorrar e invertir

La institución incentiva al ahorro de forma regular para la seguridad económica de los socios y sus familias. Existen tres tipos de ahorros:

- Ahorros Normales.- Que se los denomina como Ahorro Socio, a su vez clasificado en Ahorro a la Vista y Ahorro Productivo. El Ahorro a la Vista, es aquel en el cual, el socio deposita o retira el dinero en cualquier momento, mientras que el Ahorro Productivo está destinado a un área específica, pero el retiro se realiza de manera indefinida.
- Ahorros Programados.- En estos, el socio indica el tiempo y su capacidad de ahorro, mientras establece la meta y el tiempo que durará. Sus productos son: vivienda, vehículo, electrodomésticos, servicio médico y fondos: mortuario, estudiantil y navideño.
- Programados automáticos.- Son ahorros fijos de acumulación mensual, que se establecen como cuota permanente y pueden retirarse a mediano y largo plazo. El producto se denomina Plan Futuro Automático.

Depósitos directos y retiros

Los depósitos se deben realizar de manera personal, pues se debe llenar las papeletas de depósito y pueden ser realizados por cualquier persona, pues basta conocer el número de cédula del socio. La cooperativa no dispone de servicios web ni banca móvil que faciliten el proceso, por lo que no se pueden realizar desde el domicilio.

Los retiros también se deben realizar personalmente y para esto se necesita la cédula, la libreta original de la cooperativa, llenar papeletas de retiro, verificar la firma; y, en caso de otorgar un retiro a otra persona, debe verificarse con las firmas correspondientes al reverso de la papeleta.

3. Decisiones financieras.

La gerencia coordina con un grupo de trabajo denominado socios mayoritarios, para tomar decisiones legales o administrativas, cuando se necesiten cambios internos o se vean afectados por cambios externos. Sin embargo, en el área financiera, es él quien toma las decisiones para buscar procesos de mejora, en aspectos como:

- Actualización de sistemas informáticos para un registro correcto de las transacciones en la institución.
- Actualización de tecnologías data y de comunicación accesibles.
- Proyección de gastos operativos ocasionales y anuales de la cooperativa y otros proyectos financieros.
- Estrategias para afrontar la crisis económica nacional e internacional por siniestros.
- Creación de productos reales y eficaces.
- Plan competitivo para enfrentar a nuevas entidades financieras que ofertan calidad de servicios y precios bajos.
- Revisión de estados financieros de la cooperativa en los periodos establecidos, para presentar al consejo administrativo y retomar decisiones.

4. Perfiles profesionales de empleados.

En la institución laboran cinco empleados, los mismos que conocen la misión y visión planteadas y que realizan sus aportes, están comprometidos en la búsqueda de mejora constante y su perfil profesional varía entre segundo y tercer nivel. El personal tiene constante capacitación para ejecutar sus funciones de una manera adecuada. Sus nominaciones y sus titulaciones profesionales son las siguientes:

Gerente - Ingeniero en Administración de Empresas.

Cajera - Ingeniera en Finanzas

Contador - Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.

Dos Oficiales de Crédito – Bachilleres

Existe un Manual de Funciones de la institución, el mismo que no es aplicado, debido al número pequeño de socios que no permite generar más sueldos, ni actividades que puedan desarrollar.

3.2 Fase Preliminar

3.2.1 Información de la COAC Sudamérica.

El 11 de julio del año 2010 en la ciudad de Riobamba se realiza una reunión dirigida por dos personas, con el objetivo de constituir una entidad que brinde atención financiera a través de la creación de productos y servicios, a los sectores no atendidos en la ciudad, como las microempresas, aquí se expusieron temas importantes para su creación como; trámites legales, razón social, aportes financieros, entre otros para poner en marcha el proyecto.

Es una entidad financiera regida por la Superintendencia de economía popular y solidaria, se dedica a la captación y colocación de dinero, su enfoque es apoyar a las diversas microempresas de la ciudad de Riobamba, su objetivo satisfacer las necesidades económicas existentes en el sector y contribuir con el desarrollo económico, social y cultural de la comunidad.

Actualmente la matriz está ubicada en la ciudad de Riobamba en la parroquia Veloz, calle Juan Montalvo 24-25 y Veloz cerca del consejo provincial, su sucursal en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, parroquia Huachi Chico calle Av. José Peralta intersección Miguel Egas a una cuadra del redondel de Huachi Chico.

En la actualidad tiene cinco trabajadores los mismos que están definidos de la siguiente manera; dos asesores de crédito, el gerente general, una cajera y el encargado de atención al cliente, los colaboradores realizan actividades multifuncionales debido a que es una institución pequeña, y debido a actividades e ingresos se ven en la necesidad de coordinar las actividades de la siguiente manera.

Con el transcurso del tiempo han sabido mantenerse en el mercado, a pesar de la dura competencia, pero gracias a la colaboración del personal financiero y administrativo han sumado esfuerzos, para seguir avanzando con el objetivo propuesto.

El monto de sus activos con corte a la fecha diciembre 2019 se presentó de la siguiente manera; activos 511.882,52, pasivos 469.889,46, patrimonio 41384,88 a la fecha de presentación para la elaboración MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA con N. RUC, 0691734072001.



3.2.2 Giro del Negocio

La cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., está ubicada en el segmento 5, tiene como su principal actividad la prestación de servicios financieros, tales como el ahorro a la vista, ahorro programado, créditos de consumo, crédito de vivienda, ahorros navideños entre otros, y en la parte no financiera ofrece el cobro de remesas, pago de servicios básicos, pago del bono de desarrollo humano etc.

3.2.3 *Productos y Servicios.*

Productos existentes

Micro crédito y créditos de consumo: Estos microcréditos están destinados a diversas áreas de emprendimientos, como locales comerciales, ganadería y agricultura

Depósitos a plazo fijo: Se refiere a la parte operativa en el área de captación como se muestra en la tabla 3-3 con el pago de intereses en relación al monto y tiempo

Servicios existentes

Los servicios que se brindan, crean confianza y credibilidad en los socios, aunque se busca ampliar la cobertura, como estrategia comercial dirigida a captar nuevos socios. Estos servicios son:

Alianzas

Desde el año del 2019 se crearon alianzas de pago como: impuestos, planillas, servicios básicos, plan de pagos, recargas de telefonía celular, pago de matrículas, entre otros.

Ahorrar e invertir

- Ahorros Normales.- Ahorro a la Vista y Ahorro Productivo
- Ahorros Programados. - Destinados para vivienda, vehículo, electrodomésticos, servicio médico y fondos: mortuario, estudiantil y navideño.

Programados automáticos. - El producto se denomina Plan Futuro Automático.

3.2.4 *Generalidades*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito, a través de un modelo de Gestión Administrativo – Financiero, busca mejorar los procesos mediante la eficiencia y eficacia optimizando los recursos mientras busca crecimiento empresarial a largo plazo.

El modelo de gestión es de gran importancia para aquellas empresas o instituciones que buscan un crecimiento y a la vez rentabilidad, para ello es necesario evaluar su desempeño con el fin de tener un accionar adecuado.

Este modelo busca mejorar las prácticas del desempeño organizacional, fortalecer la competitividad, el liderazgo y el compromiso de la alta dirección permitiendo mejorar los resultados empresariales en menor tiempo, gracias a la mejora en sus servicios y procesos en forma constante.

3.2.5 Filosofía Empresarial

3.2.5.1 Misión

Mejorar la calidad de vida de nuestros socios brindando productos y servicios financieros innovadores, tecnológicos de calidad a través de la gestión de los colaboradores comprometidos

3.2.5.2 Visión

Ser líderes en el sistema financiero y reconocido a nivel de las provincias, brindando los mejores servicios de calidad para nuestros socios ahorristas inversionistas o prestamistas.

3.2.6 Valores Corporativos.

- Honestidad
- Respeto
- Liderazgo
- Transparencia
- Trabajo en equipo

3.2.7 Principios Corporativos

- Afiliación voluntaria y abierta
- Autonomía e Independencia
- Formación, capacitación y divulgación
- Compromiso con la comunidad
- Participación económica de los Asociados

3.2.8..Ubicación Geográfica

La cooperativa Sudamérica Ltda. Está ubicada en Ecuador en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba en las calles Juan Montalvo y Primera Constituyente y para trámites o consultas están activo el siguiente correo: montachanacredil@hotmail.com

3.2.9.Base legal .

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda., nace el 30 de mayo del 2011 aprobada y controlada por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), con acuerdo ministerial No. 0100-DPMIESCH-PC, inicia sus actividades con el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.

3.2.10 Alcance

Estructura Organizacional.

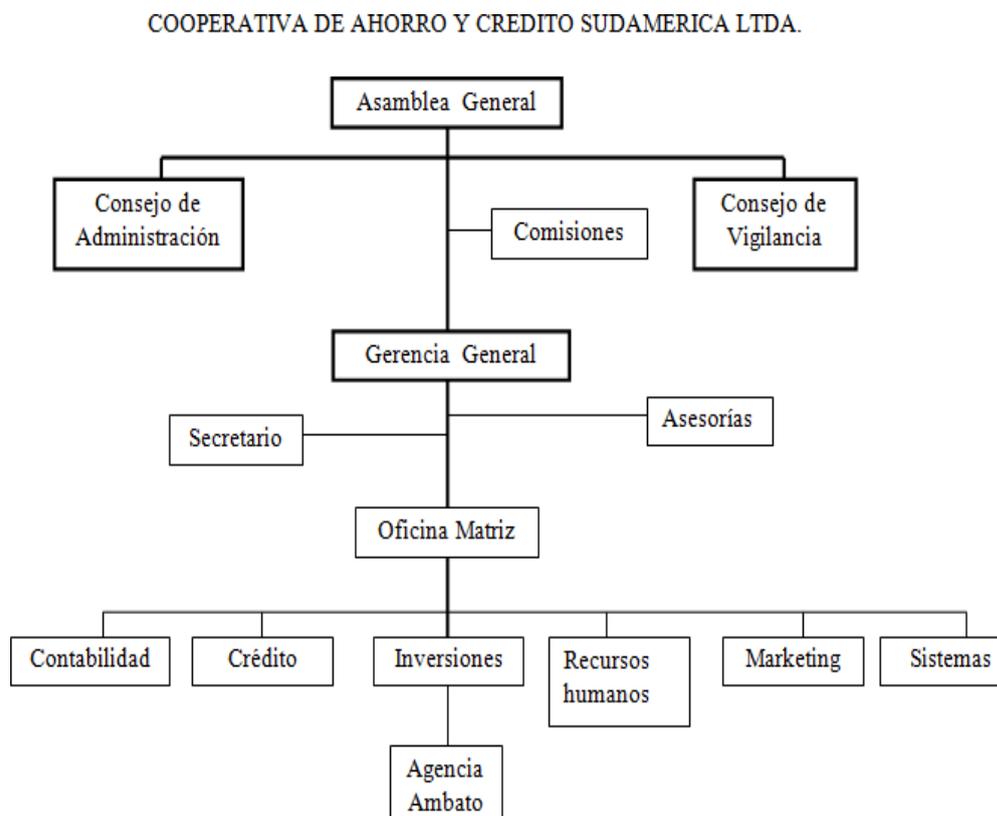


Gráfico 16-3: Estructura Organizacional.

Fuente: Coac Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

3.2. 11. Objetivos

3.2.11.1 General

- Impulsar el crecimiento de la Capitalización, a través de un Plan de acción Financiero, para mejorar las necesidades socioeconómicas de los socios de la cooperativa Sudamérica Ltda.

3.2.11.2 Específicos

- Desarrollar un trabajo ordenado y estratégico mediante el análisis de razones financieras, a fin de que el personal administrativo pueda tomar decisiones en base a sus resultados obtenidos.
- Definir los lineamientos a seguir, a través de un plan de acción para la realización de actividades.
- Proporcionar conclusiones y recomendaciones mediante sustento teórico para finalizar la propuesta.

Tabla 14-3: Matriz FODA

FACTORES INTERNOS	
Fortalezas	Debilidades
<p>F1 Cuenta con misión, visión y organigrama.</p> <p>F2 Trabajo comprometido de los directivos, y empleados de la institución.</p> <p>F3 Sistema informático.</p> <p>F4 Profesionales capacitados para la ejecución de sus funciones.</p> <p>F5 Confianza y credibilidad de los socios</p> <p>F6 Alianzas estratégicas con empresas, instituciones, organismos de la provincia.</p>	<p>D1 Reconocimiento entre las cooperativas</p> <p>D2 Dinero inmediato, solvencia.</p> <p>D3 Falta de productos y servicios financieros.</p> <p>D4 Tasas de interés altas no permiten la captación de recursos monetarios.</p> <p>D5 Plan Estratégico administrativo no actualizado.</p> <p>D6 Falta estrategia comercial dirigida a captar nuevos nichos de mercado.</p>
FACTORES EXTERNOS	
Oportunidades	Amenazas
<p>O1. Confianza del público en el sector cooperativo.</p> <p>O2. Apoyo gubernamental al sector de Economía Popular y Solidaria.</p> <p>O3. Existencia de nichos de mercados no atendidos.</p> <p>O4 Tecnologías de comunicación accesible para todos.</p> <p>O5. Leyes que fortalecen al sector cooperativo.</p> <p>O6. Gran necesidad por parte de la institución de aumentar la competitividad, mejorar su gestión y lograr sus resultados.</p>	<p>A1 Falta de apalancamiento financiero.</p> <p>A2 Amenaza de fenómenos naturales debido a siniestros.</p> <p>A3. Crecimiento y superación de la competencia directa.</p> <p>A4 Desempleo afecta capacidad en el pago de crédito.</p> <p>A5 Aparición de entidades financieras informales con tasas de interés accesibles.</p> <p>A6. PIB Decreciente limita las inversiones.</p>

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

3.2.12 Análisis Financiero

Es una serie de técnicas y procedimientos como estudio de ratios financieros, indicadores, entre otros que conllevan a una evaluación de la viabilidad, estabilidad y rentabilidad de un negocio para esto es necesario conocer los registros contables ya que estos permiten conocer aspectos económicos y financieros de una empresa.

La importancia de un análisis financiero recae en que muestra las condiciones en las que se maneja una institución ya sea grande, mediana o pequeña respecto al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento y rentabilidad y permite tomar decisiones entorno a las actividades operacionales de esta manera mejorar las actividades productivas y mejorar su nivel competitivo en un periodo de tiempo definido.

Por otro lado este análisis tiene como prioridad conocer el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados, como herramientas claves para una Gestión Financiera eficiente y para plantearlos se debe plantear Indicadores pertinentes para determinar las técnicas en las cuales se fundamentan, para lograr un análisis más completo y real de la situación de la empresa.

Básicamente este proceso engloba todo lo concerniente al dinero a través de activos, pasivos y patrimonio para conocer si están siendo administrados adecuadamente y verificar si se cumplen los objetivos planteados, también evalúan la actividad operativa, la eficiencia en la utilización de los activos, su capacidad de endeudamiento caso contrario ejecutar planes de acción para tomar medidas correctivas.

Estado de Situación Financiera

Para realizar el análisis financiero se analizaron el Balance de Situación General y el Estado de Pérdidas y Ganancias del año 2018 y 2019.

Tabla 15-3: Estado de Situación Financiera 2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUDAMERICA LTDA.			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018			
EXPRESADO EN DOLARES DE ESTADOS UNIDOS			
1	ACTIVO		86.107,27
1.1	FONDOS DISPONIBLES		10.066,21
1.1.01	Caja	9.863,43	
1.1.01.05	Efectivo	9.863,43	
1.1.01.10	Caja chica	9.863,43	
1.1.03	Bancos e instituciones financieras	202,78	
1.1.03.10	Bancos e instituciones financieras locales	7,89	
1.1.03.20	Instituciones del sector financiero popular	0,02	
1.1.04	Efectos de cobro inmediato	0	
1.3	INVERSIONES		1428,57
1.4	CARTERA DE CREDITO		47731,84
1.4.02	Cartera de créditos de consumo por vencer	269,64	
1.4.04	Cartera de microcrédito por vencer	48.979,00	
1.4.26	Cartera de consumo que no devenga interés	677,48	
1.4.28	Cartera de microcrédito que no devenga interés	737,59	
1.4.50	Cartera de consumo vencida	573,75	
1.4.52	Cartera de microcrédito vencida	2025	
1.4.99	Provisiones para créditos incobrables	-5531,2	
1.6	CUENTAS POR COBRAR		4838,19
1.6.03	Intereses por cobrar de cartera de crédito	4838,19	
1.6.20	cartera crédito microcrédito	4838,19	
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO		8509,92
1.8.05	Muebles, enseres y equipos de oficina	4361,6	
1.8.06	Equipos de computación	200	
1.8.07	Unidades de transporte	1500	
1.8.99	Depreciación acumulada	-453	
1.9	OTROS ACTIVOS		8509,92
1.9.04	Gastos y pagos anticipados	3553,76	
1.9.05	Gastos diferidos	8647,02	
1.9.08	Transferencias internas	37741,27	
1.9.90	Otros	1331,76	
TOTAL ACTIVOS			86.107,27
2	PASIVOS		-65529,46
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		-54404,98
2.1.01	Depósitos de la vista	-38904,98	
2.1.03	Depósitos a plazo	-15500	
2.5	CUENTAS POR PAGAR		-482,11
2.5.01	Intereses por pagar	0	
2.5.03	Obligaciones patronales	0	
2.5.04	Retenciones	-482,11	
2.5.05	Contribuciones, impuestos y multas	0	
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS		-10642,37
2.9	OTROS PASIVOS		-37741,27
TOTAL PASIVOS			-65529,46
3	PATRIMONIO		-20577,61
3.1	CAPITAL SOCIAL		-34741,27
3.1.03	Aportes de los socios	-34741,27	
3.3	RESERVAS		0
3.3.01	Fondo irrepatriable de reserva legal	0	
3.3.05	Revalorización del patrimonio	0	
3.6	RESULTADOS		35949,96
3.6.02	Pérdidas acumuladas	35949,96	
3.6.02.01	Resultado de Ejercicios anteriores	-3051,51	-3051,51
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO			86.107,27

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

SR. VINICIO TENESACA
GERENTE GENERAL

DR. DIEGO VILEMA ARIAS
CONTADOR

TOMAS TENELEMA
PRESIDENTE CONSEJO
ADMINISTRACION

ING. DANIEL AGUALONGO
PRESIDENTE CONSEJO VIGILANCIA

Tabla 16-3: Estado de Resultados 2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUDAMERICA LTDA.			
ESTADO DE RESULTADOS			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018			
EXPRESADO EN DOLARES DE ESTADOS UNIDOS			
CÓD	DESCRIPCION		
5	INGRESOS		-15502,59
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		-14272,34
5.1.01	Depósitos entidades bancarias	-22,15	
5.1.03	Intereses y descuentos de inversiones	0	
5.1.04	Ingresos por cartera de crédito	-14250,19	
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS		-1230,25
5.4.04	Manejo y cobranzas	-1230,25	
5.6	OTROS INGRESOS		0
5.6.04	Recuperación de activos financieros	0	
	Total Ingresos		-15502,59
4	GASTOS		12451,08
4.1	INTERESES CAUSADOS		2462,46
4.1.01	Obligaciones con el publico	805,56	
4.1.03	Obligaciones financieras	1656,9	
4.4	PROVISIONES		0
4.4.02	Cartera de créditos	0	
4.5	GASTOS DE OPERACIÓN		
4.5.01	Gastos de personal	0	
4.5.02	Honorarios	1218,55	
4.5.03	Servicios varios	7508,04	
4.5.04	Impuestos, contribuciones y multas	271,88	
4.5.07	Otros gastos	990,15	
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS		0
4.8.10	Participación a empleados	0	
4.8.15	Impuesto a la renta	0	
	Total Gastos		12451,08
	DEFICIT DEL PERIODO		-3051,51

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Tabla 17-3: Estado de Situación General 2019

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMÉRICA LTDA.			
BALANCE GENERAL			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019			
EXPRESADO EN DÓLARES DE ESTADOS UNIDOS			
1	ACTIVO		511.882,52
1.1	FONDOS DISPONIBLES		133.061,71
1.1.01	Caja	6119,71	
1.1.01.05	Efectivo	5969,6	
1.1.01.10	Caja chica	150	
1.1.03	Bancos e instituciones financieras	101.942,11	
1.1.03.10	Bancos e instituciones financieras locales	7532,16	
1.1.03.20	Instituciones del sector financiero popular	94409,93	
1.1.04	Efectos de cobro inmediato	25000	
1.4	CARTERA DE CRÉDITO		334450,3
1.4.02	Cartera de créditos de consumo prioritario	14.561,66	
1.4.04	Cartera de microcrédito por vencer	306.713,20	
1.4.26	Cartera de créditos de consumo prioritario	747,67	
1.4.28	Cartera de microcrédito que no devenga interés	115.515,82	
1.4.50	Cartera de créditos de consumo prioritario	102,13	
1.4.52	Cartera de microcrédito vencida	5991,36	
1.4.99	Provisiones para créditos incobrables	-5181,74	
1.6	CUENTAS POR COBRAR		16373,44
1.6.03	Intereses por cobrar de cartera de crédito	16275,09	
1.6.90	Cuentas por cobrar varias	98,35	

1.8 PROPIEDADES Y EQUIPO		8347,92
1.8.05 Muebles, enseres y equipos de oficina	4361,6	
1.8.06 Equipos de computación	2940	
1.8.07 Unidades de transporte	1500	
1.8.99 Depreciación acumulada	-457,68	
1.9 OTROS ACTIVOS		19649,15
1.9.04 Gastos y pagos anticipados	3553,76	
1.9.05 Gastos diferidos	14247,02	
1.9.90 Otros	1848,37	
TOTAL ACTIVOS		511.882,52
2 PASIVOS		469889,46
2.1 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		466001,16
2.1.01 Depósitos de la vista	255943,99	
2.1.03 Depósitos a plazo	209614,67	
2.5 CUENTAS POR PAGAR		3888,3
2.5.01 Intereses por pagar	2790,2	
2.5.03 Obligaciones patronales	352,47	
2.5.04 Retenciones	263,89	
2.5.05 Contribuciones, impuestos y multas	214,72	
TOTAL PASIVOS		469889,46
3 PATRIMONIO		41348,88
3.1 CAPITAL SOCIAL		41833,04
3.1.03 Aportes de los socios	41833,04	
3.3 RESERVAS		28414,29
3.3.01 Fondo irrepatriable de reserva legal	28076	
3.3.05 Revalorización del patrimonio	337,6	
3.6 RESULTADOS		328898,45
3.6.02 Pérdidas acumuladas	-328898,45	
3.6.02.01 Resultado de Ejercicios anteriores	-328898,45	
TOTAL PATRIMONIO		41348,88
Excedente el periodo		644,18
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		511.882,52

Fuente: COAC Sudamérica Ltda

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

ING PATRICIO MONTACHANA
GERENTE GENERAL

ING DIANA VARGAS
CONTADOR

TOMAS TENELEMA
PRESIDENTE CONSEJO
ADMINISTRACION

ING. DANIEL AGUALONGO
PRESIDENTE CONSEJO VIGILANCIA

Tabla 18-3: Estado de Resultados 2019

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUDAMERICA LTDA.		
ESTADO DE RESULTADOS		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019		
EXPRESADO EN DOLARES DE ESTADOS UNIDOS		
CÓD	DESCRIPCION	
5	INGRESOS	7284,49
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	7224,68
5.1.01	Depósitos	79,34
5.1.03	Intereses y descuentos de inversiones	109,95
5.1.04	Interés y descuentos de cartera de crédito	7035,39
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	30,02
5.4.90	Otros servicios	30,02
5.6	OTROS INGRESOS	29,79
5.6.04	Recuperación de activos financieros	29,79
	TOTAL INGRESOS	7284,49
4	GASTOS	9241,1
4.1	INTERESES CAUSADOS	2121,3
4.1.01	Obligaciones con el público	2111,89
4.1.03	Obligaciones financieras	9,41
4.4	PROVISIONES	4305,6
4.4.02	Cartera de créditos	4305,6
4.5	GASTOS DE OPERACIÓN	2447,91
4.5.01	Gastos de personal	577,16
4.5.02	Honorarios	400
4.5.03	Servicios varios	617,49
4.5.04	Impuestos, contribuciones y multas	757,38
4.5.07	Otros gastos	95,88
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	366,29
4.8.10	Participación a empleados	151,57
4.8.15	Impuesto a la renta	214,72
	TOTAL GASTOS	9241,1
	DEFICIT DEL PERIODO	-1956,61

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Tabla 19-3: Balance de Situación Financiera consolidado

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUDAMERICA LTDA.			
BALANCES SITUACION FINANCIERA CONSOLIDADO			
AL 31 DE DICIEMBRE			
EXPRESADO EN DOLARES DE ESTADOS UNIDOS			
		2018	2019
1	ACTIVO	86.107,27	511.882,52
1.1	FONDOS DISPONIBLES		
1.1.01	Caja	9.863,43	6119,71
1.1.01.05	Efectivo	9.863,43	5969,6
1.1.01.10	Caja chica	9.863,43	150
1.1.03	Bancos e instituciones financieras	202,78	101.942,11
1.1.03.10	Bancos e instituciones financieras locales	7,89	7532,16
1.1.03.20	Instituciones del sector financiero popular	0,02	94409,93
1.1.04	Efectos de cobro inmediato	0	25000
1.3	INVERSIONES	1428,57	0
1.4	CARTERA DE CREDITO	47731,84	334450,3
1.4.02	Cartera de créditos de consumo prioritario	269,64	14.561,66
1.4.04	Cartera de microcrédito por vencer	48.979,00	306.713,20
1.4.26	Cartera de créditos de consumo prioritario	677,48	747,67
1.4.28	Cartera de microcrédito que no devenga interés	737,59	115.515,82
1.4.50	Cartera de créditos de consumo prioritario	573,75	102,13
1.4.52	Cartera de microcrédito vencida	2025	5991,36
1.4.99	Provisiones para créditos incobrables	-5531,2	-5181,74
1.6	CUENTAS POR COBRAR	4838,19	16373,44
1.6.03	Intereses por cobrar de cartera de crédito	4838,19	16275,09
1.6.90	Cuentas por cobrar varias	4838,19	98,35
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	8509,92	8347,92
1.8.05	Muebles, enseres y equipos de oficina	4361,6	4361,6
1.8.06	Equipos de computación	200	2940
1.8.07	Unidades de transporte	1500	1500
1.8.99	Depreciación acumulada	-453	-457,68
1.9	OTROS ACTIVOS	8509,92	19649,15
1.9.04	Gastos y pagos anticipados	3553,76	3553,76
1.9.05	Gastos diferidos	8647,02	14247,02
1.9.08	Transferencias internas	37741,27	0
1.9.90	Otros	1331,76	1848,37
2	PASIVOS	-65529,46	469889,46
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	-54404,98	466001,16
2.1.01	Depósitos de la vista	-38904,98	255943,99
2.1.03	Depósitos a plazo	-15500	209614,67
2.5	CUENTAS POR PAGAR	-482,11	3888,3
2.5.01	Intereses por pagar	0	2790,2
2.5.03	Obligaciones patronales	0	352,47
2.5.04	Retenciones	-482,11	263,89
2.5.05	Contribuciones, impuestos y multas	263,89	214,72
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	-10642,37	0
2.9	OTROS PASIVOS	-37741,27	0
3	PATRIMONIO	-20577,61	41384,88
3.1	CAPITAL SOCIAL	-34741,27	41833,04
3.1.03	Aportes de los socios	-34741,27	41833,04
3.3	RESERVAS	0	28414,29
3.3.01	Fondo irrepatriable de reserva legal	0	28076
3.3.05	Revalorización del patrimonio	0	337,6
3.6	RESULTADOS	35949,96	-28898,45
3.6.02	Pérdidas acumuladas	-28898,45	-28898,45
3.6.02.01	Resultado de Ejercicios anteriores	-3051,51	644,18
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	86.107,27	511.882,52

Gráfico 1-4: Balance de Situación Financiera consolidado

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Tabla 20-3: Estado de Resultados consolidados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUDAMERICA LTDA. ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE EXPRESADO EN DOLARES DE ESTADOS UNIDOS		
	2018	2019
CÓD DESCRIPCION		
5 INGRESOS	-15502,59	7284,49
5.1 INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	-14272,34	7224,68
5.1.01 Depósitos	-22,15	79,34
5.1.03 Intereses y descuentos de inversiones	0	109,95
5.1.04 Interés y descuentos de cartera de crédito	-14250,19	7035,39
5.4 INGRESOS POR SERVICIOS	-1230,25	30,02
5.4.90 Otros servicios	-1230,25	30,02
5.6 OTROS INGRESOS	0	29,79
5.6.04 Recuperación de activos financieros	0	29,79
4 GASTOS	12451,08	9241,1
4.1 INTERESES CAUSADOS	2462,46	2121,3
4.1.01 Obligaciones con el publico	805,56	2111,89
4.1.03 Obligaciones financieras	1656,9	9,41
4.4 PROVISIONES	0	4305,6
4.4.02 Cartera de créditos	0	4305,6
4.5 GASTOS DE OPERACIÓN	9988,62	2447,91
4.5.01 Gastos de personal	0	577,16
4.5.02 Honorarios	1218,55	400
4.5.03 Servicios varios	7508,04	617,49
4.5.04 Impuestos, contribuciones y multas	271,88	757,38
4.5.07 Otros gastos	990,15	95,88
4.8 IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	0	366,29
4.8.10 Participación a empleados	0	151,57
4.8.15 Impuesto a la renta	0	214,72
RESULTADO DEL PERIODO	-3051,51	-1956,61

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Tabla 21-3: Análisis Horizontal

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUDAMERICA LTDA.					
BALANCE GENERAL					
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019					
EXPRESADO EN DOLARES DE ESTADOS UNIDOS					
		2018	2019	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO%
1	ACTIVO	86.107,27	511.882,52	-425.775,25	-494,47
1.1	FONDOS DISPONIBLES	10.066,21	133.061,71	122.995,50	1221,87
1.1.01	Caja	9.863,43	6119,71	-3.743,72	-37,96
1.1.01.05	Efectivo	9.863,43	5969,6	-3.893,83	-39,48
1.1.01.10	Caja chica	9.863,43	150	-9.713,43	-98,48
1.1.03	Bancos e instituciones financieras	202,78	101.942,11	101.739,33	50172,27
1.1.03.10	Bancos e instituciones financieras locales	7,89	7532,16	7.524,27	95364,64
1.1.03.20	Instituciones del sector financiero popular	0,02	94409,93	94.409,91	472,04
1.1.04	Efectos de cobro inmediato	0	25000	25.000,00	100,00
1.3	INVERSIONES	1428,57	0	-1.428,57	-100,00
1.4	CARTERA DE CREDITO	47731,84	334450,3	286.718,46	600,69
1.4.02	Cartera de créditos de consumo prioritario	269,64	14.561,66	14.292,02	5300,41
1.4.04	Cartera de microcrédito por vencer	48.979,00	306.713,20	257.734,20	526,21
1.4.26	Cartera de créditos de consumo prioritario	677,48	747,67	70,19	10,36
1.4.28	Cartera de microcrédito que no devenga interés	737,59	115.515,82	114.778,23	15561,25
1.4.50	Cartera de créditos de consumo prioritario	573,75	102,13	-471,62	-82,20
1.4.52	Cartera de microcrédito vencida	2025	5991,36	3.966,36	195,87
1.4.99	Provisiones para créditos incobrables	-5531,2	-5181,74	349,46	-6,32
1.6	CUENTAS POR COBRAR	4838,19	16373,44	11.535,25	238,42
1.6.03	Intereses por cobrar de cartera de crédito	4838,19	16275,09	11.436,90	236,39
1.6.90	Cuentas por cobrar varias	4838,19	98,35	-4.739,84	-97,97
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	8509,92	8347,92	-162,00	-1,90
1.8.05	Muebles, enseres y equipos de oficina	4361,6	4361,6	0,00	0,00
1.8.06	Equipos de computación	200	2940	2.740,00	1370,00
1.8.07	Unidades de transporte	1500	1500	0,00	0,00
1.8.99	Depreciación acumulada	-453	-457,68	-4,68	1,03
1.9	OTROS ACTIVOS	8509,92	19649,15	11.139,23	130,90
1.9.04	Gastos y pagos anticipados	3553,76	3553,76	0,00	0,00
1.9.05	Gastos diferidos	8647,02	14247,02	5.600,00	64,76
1.9.08	Transferencias internas	37741,27	0	-37.741,27	-100,00
1.9.90	Otros	1331,76	1848,37	516,61	38,79
2	PASIVOS	-65529,46	469889,46	535.418,92	-817,07
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	-54404,98	466001,16	520.406,14	-956,54
2.1.01	Depósitos de la vista	-38904,98	255943,99	294.848,97	-757,87
2.1.03	Depósitos a plazo	-15500	209614,67	225.114,67	-1452,35
2.5	CUENTAS POR PAGAR	-482,11	3888,3	4.370,41	-906,52
2.5.01	Intereses por pagar	0	2790,2	2.790,20	100,00
2.5.03	Obligaciones patronales	0	352,47	352,47	100,00
2.5.04	Retenciones	-482,11	263,89	746,00	-154,74
2.5.05	Contribuciones, impuestos y multas	263,89	214,72	-49,17	-18,63
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	-10642,37	0	10.642,37	-100,00
2.9	OTROS PASIVOS	-37741,27	0	37.741,27	-100,00
3	PATRIMONIO	-20577,61	41384,88	61.962,49	-301,12
3.1	CAPITAL SOCIAL	-34741,27	41833,04	76.574,31	-220,41
3.1.03	Aportes de los socios	-34741,27	41833,04	76.574,31	-220,41
3.3	RESERVAS	0	28414,29	28.414,29	100,00
3.3.01	Fondo irrepatriable de reserva legal	0	28076	28.076,00	100,00
3.3.05	Revalorización del patrimonio	0	337,6	337,60	100,00
3.6	RESULTADOS	35949,96	-28898,45	-64.848,41	-180,39
3.6.02	Pérdidas acumuladas	-28898,45	-28898,45	0,00	0,00
3.6.02.01	Resultado de Ejercicios anteriores	-3051,51	644,18	3.695,69	-121,11
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	86.107,27	511.882,52	425.775,25	494,47

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Variación del Activo

Tabla 22-3: Variación del Activo

AÑO	VALOR	VARIACIÓN
2018	86.107,27	-494,47
2019	511.882,52	

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

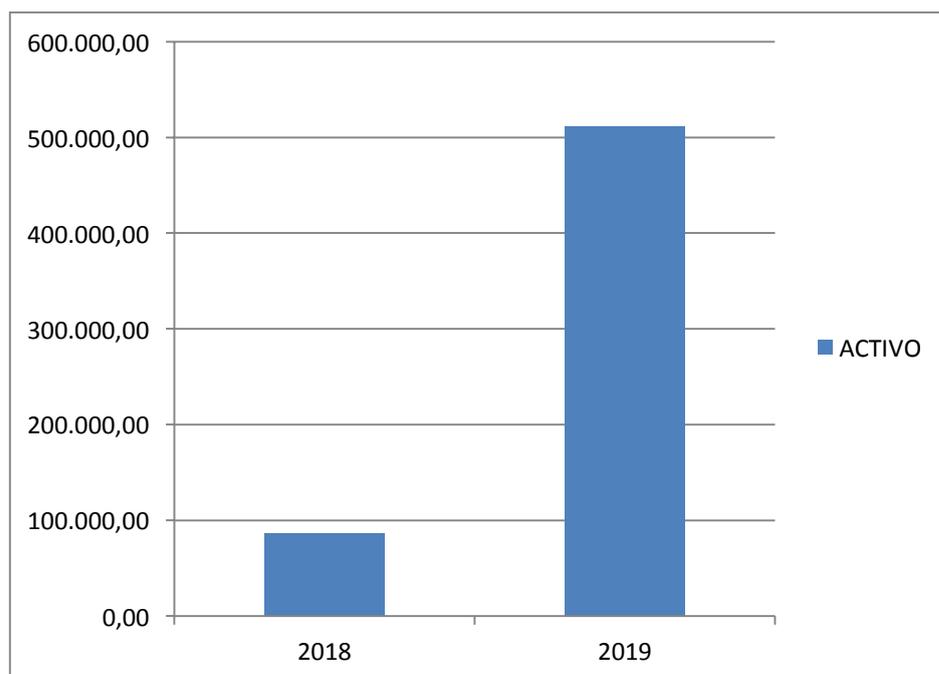


Gráfico 17-3: Variación del Activo

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Interpretación

El activo ha tenido una variación muy alta del -497,47 de diferencia en relación al año actual, el valor que ha incrementado en el año 2019 corresponde a caja, debido a la administración de una caja de ahorros a partir de marzo del mismo año, la misma que muestra un cambio radical para estabilizar de forma financiera la institución, por lo tanto han tenido un aumento de los fondos disponibles con una variación absoluta de 122995,59 y se ha ampliado la cartera de créditos en un total de 286718,46 para ofrecer un mejor servicio, sin embargo esto permite colocar créditos a corto plazo ya que debe responder a las necesidades y requerimientos de la caja de ahorros que es su mayor socio.

Variación del pasivo

Tabla 23-3: Variación del pasivo

AÑO	VALOR	VARIACION
2018	-65529,46	
2019	469889,46	817%

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

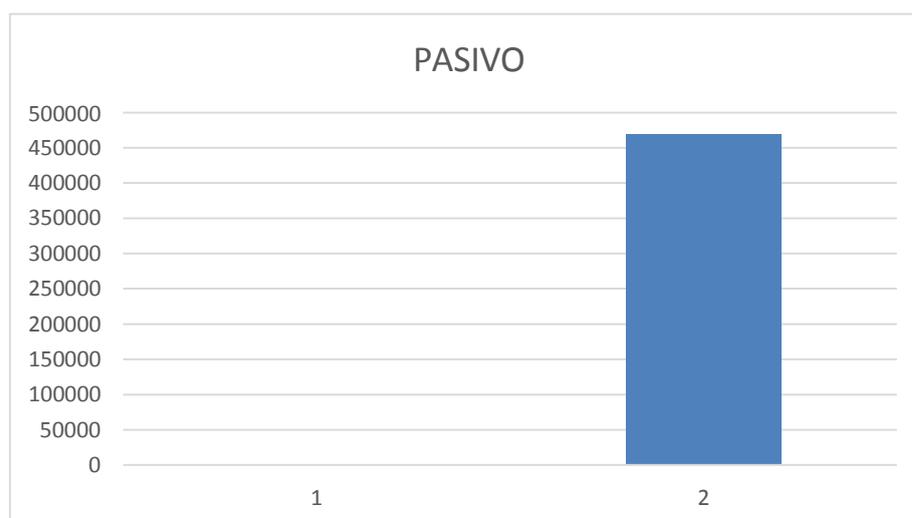


Gráfico 18-3: Variación del pasivo

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Interpretación.

El pasivo ha tenido una variación radical muy notoria, debido a que el año 2018 refleja un valor negativo de -65529,46, mediante la indagación al personal señalan que se debe a un mal manejo administrativo, razón por que se ha definido una nueva administración al año 2019 que han tenido un nuevo orden que refleja 469889,46 en valor positivo. Sin embargo, en el área contable el valor negativo relación a los pasivos NO EXISTE, Por lo que se evidencia una falta de conocimiento en la aplicación de los balances Y SE RECOMIENDA más capacitación dentro del área, por lo tanto la grafica se relaciona en valor a cero.

Variación del patrimonio

Tabla 24-3: Variación del patrimonio

AÑO	PATRIMONIO	VARIACIÓN
2018	-20577,61	
2019	41384,88	818%

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

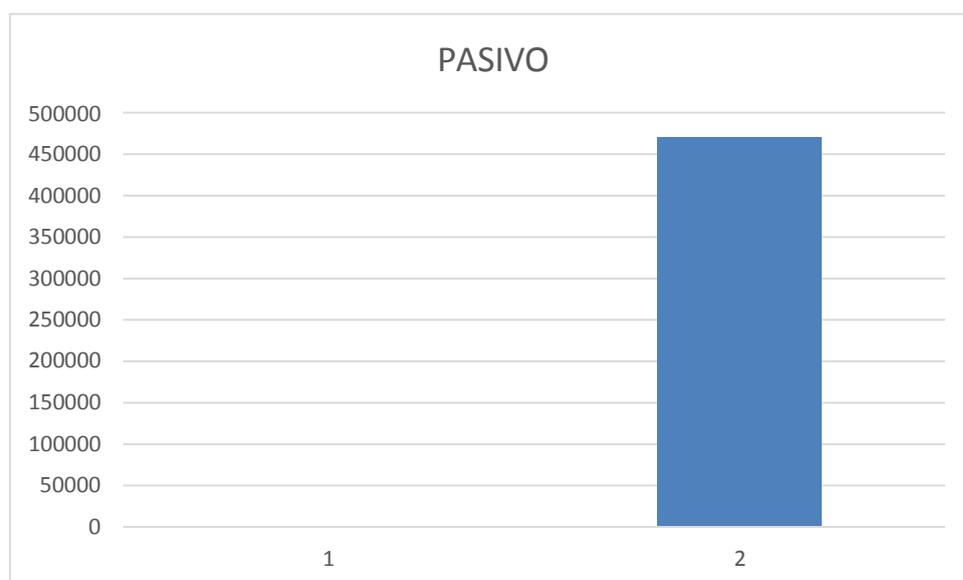


Gráfico 19-3: Variación del patrimonio

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Interpretación:

El patrimonio en el año 2018 es negativo de -20577,61 mientras en el año 2019 es de \$41384,88 considerado por la gerencia como un valor de administración inadecuado, sin embargo, dentro del área contable un valor en el patrimonio NO EXISTE,

Tabla 25-3: Análisis Horizontal Estado de Resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUDAMERICA LTDA. ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE EXPRESADO EN DOLARES DE ESTADOS UNIDOS					
		2018	2019	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO%
CÓD	DESCRIPCIÓN				
5	INGRESOS	-15502,59	7284,49	22787,08	-146,99
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	-14272,34	7224,68	21497,02	-150,62
5.1.01	Depósitos	-22,15	79,34	101,49	-458,19
5.1.03	Intereses y descuentos de inversiones	0	109,95	109,95	100,00
5.1.04	Interés y descuentos de cartera de crédito	-14250,19	7035,39	21285,58	-149,37
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	-1230,25	30,02	1260,27	-102,44
5.4.90	Otros servicios	-1230,25	30,02	1260,27	-102,44
5.6	OTROS INGRESOS	0	29,79	29,79	100,00
5.6.04	Recuperación de activos financieros	0	29,79	29,79	100,00
4	GASTOS	12451,08	9241,1	-3209,98	-25,78
4.1	INTERESES CAUSADOS	2462,46	2121,3	-341,16	-13,85
4.1.01	Obligaciones con el público	805,56	2111,89	1306,33	162,16
4.1.03	Obligaciones financieras	1656,9	9,41	-1647,49	-99,43
4.4	PROVISIONES	0	4305,6	4305,6	100,00
4.4.02	Cartera de créditos	0	4305,6	4305,6	100,00
4.5	GASTOS DE OPERACIÓN	9988,62	2447,91	-7540,71	-75,49
4.5.01	Gastos de personal	0	577,16	577,16	100,00
4.5.02	Honorarios	1218,55	400	-818,55	-67,17
4.5.03	Servicios varios	7508,04	617,49	-6890,55	-91,78
4.5.04	Impuestos, contribuciones y multas	271,88	757,38	485,5	178,57
4.5.07	Otros gastos	990,15	95,88	-894,27	-90,32
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	0	366,29	366,29	100,00
4.8.10	Participación a empleados	0	151,57	151,57	100,00
4.8.15	Impuesto a la renta	0	214,72	214,72	100,00
	RESULTADO DEL PERIODO	-3051,51	-1956,61	1094,9	-35,88

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Interpretación.-El análisis horizontal del estado de resultados muestra una variación de -146% entre los ingresos negativos del año base 2018, hacia el año 2019 con un resultado positivo, se avanzado en las decisiones financieras con respecto a interés y descuentos ganados , en los gastos se ha reducido un 25,78% esto es positivo ya que se han acertado gastos en las obligaciones financieras e implementar la cuenta de provisiones sin embargo el resultado operativo se sigue manteniendo negativo pero las cuentas han adquirido un orden adecuado que ha disminuido el valor de pérdidas al año actual.

Tabla 26-3: Análisis Vertical 2019

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUDAMERICA LTDA. ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 EXPRESADO EN DOLARES DE ESTADOS UNIDOS			
CÓD	DESCRIPCION		
5	INGRESOS		7284,49
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	7224,68	
5.1.01	Depósitos	79,34	
5.1.03	Intereses y descuentos de inversiones	109,95	
5.1.04	Interés y descuentos de cartera de crédito	7035,39	
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	30,02	
5.4.90	Otros servicios	30,02	
5.6	OTROS INGRESOS	29,79	
5.6.04	Recuperación de activos financieros	29,79	
	TOTAL INGRESOS		7284,49
4	GASTOS		9241,1
4.1	INTERESES CAUSADOS	2121,3	
4.1.01	Obligaciones con el publico	2111,89	
4.1.03	Obligaciones financieras	9,41	
4.4	PROVISIONES	4305,6	
4.4.02	Cartera de créditos	4305,6	
4.5	GASTOS DE OPERACIÓN	2447,91	
4.5.01	Gastos de personal	577,16	
4.5.02	Honorarios	400	
4.5.03	Servicios varios	617,49	
4.5.04	Impuestos, contribuciones y multas	757,38	
4.5.07	Otros gastos	95,88	
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	366,29	
4.8.10	Participación a empleados	151,57	
4.8.15	Impuesto a la renta	214,72	
	TOTAL GASTOS		9241,1
	DEFICIT DEL PERIODO		-1956,61

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Cuadro comparativo Análisis Vertical 2019

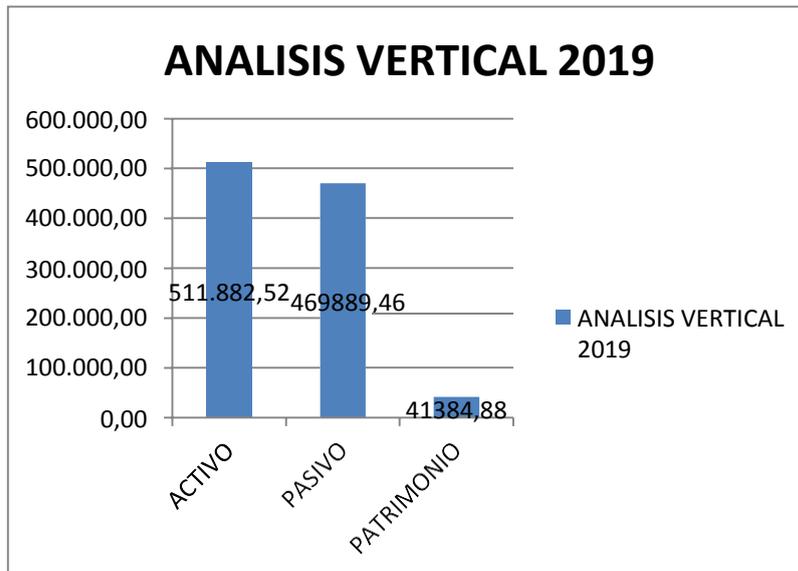


Gráfico 20-3: Cuadro comparativo activo, pasivo y patrimonio

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Interpretación:

Al concluir el análisis vertical de la cooperativa se evidencia un incremento en el valor de 511882,52 dólares en los activos debido al incremento del activo corriente como principal cuenta bancos e instituciones financieras mediante la administración de la caja de ahorros y permitió la ampliación de la cartera de créditos seguido por 469889,46 en el pasivo mediante las cuentas de obligaciones con el público y el valor de 41384,88 valor que permite respaldar sus activos para decisiones internas y garantía de terceros

Tabla 27-3: Índice de liquidez

INDICADOR	FÓRMULA	OPERACIÓN	RESULTADO
Índice de solvencia	Activo Corriente	133.061,71	0,51988605
	Pasivo Corriente	255943,99	

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Interpretación. - Este resultado debe estar en un rango definido 0,5-1 para evitar su exceso, pero tampoco debe bajar pues no respondería a las necesidades de la institución, por lo tanto, en el nivel 0,51 tiene muestra que tiene una liquidez estable para responder a las necesidades a corto plazo.

Tabla 28-3: Proporción de activos improductivos netos

INDICADOR	FÓRMULA	OPERACIÓN	RESULTADO
Proporción de activos improductivos netos	Activos Improductivos Netos	22815,33	0,044571418
	Total Activos	511.882,52	

Fuente: Coac Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Interpretación. - Este indicador corresponde que mientras menor sea el indicador, mayor es su eficiencia, por lo tanto, el resultado obtenido de 0.44. % es bueno, ya que mantiene un nivel positivo y bajo en la colocación de los recursos en activos productivos.

Tabla 29-3: Proporción de activos productivos netos

INDICADOR	FÓRMULA	OPERACIÓN	RESULTADO
Proporción de activos productivos netos	Activos Improductivos Netos	241.399,57	0,471591743
	Total Activos	511.882,52	

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Interpretación. - Mientras más alto es su resultado, indica que la institución es eficiente en la colocación de créditos en el mercado, por ende, el valor de 0,47 se estable, ya que cuidan de su capital operacional sin embargo debería incrementar su valor de colocación para que tenga un mejor manejo de sus áreas operativas y a su vez una mejor rentabilidad.

Tabla 30-3: Morosidad de la cartera total

INDICADOR	FÓRMULA	OPERACIÓN	RESULTADO
Morosidad de la cartera total	Cartera Improductiva	121507,18	0,363304144
	Cartera Bruta	334450,3	

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Interpretación. - El valor de morosidad de cartera total es de 0,36 este valor indica que su cartera bruta es muy baja en relación a la cartera improductiva que maneja la institución, por lo que es necesario crear un plan responsable para ampliar la colocación de créditos, sin poner en riesgo el capital de operaciones de esta manera disminuir el valor de cartera improductiva para beneficio de la misma.

Tabla 31-3: Morosidad de cartera consumo prioritario

INDICADOR	FÓRMULA	OPERACIÓN	RESULTADO
Morosidad de la cartera consumo prioritaria	Cartera Improductiva consumo prioritario	913,32	0,059262393
	Cartera bruta consumo prioritario	15.411,46	

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Interpretación. - La morosidad de cartera improductiva de consumo prioritario de 0,059 es bajo lo que significa que no están teniendo problemas en la recuperación de cartera entorno a la línea consumo prioritario, sin embargo, se muestra un alto valor en la relación de cartera bruta de consumo.

Tabla 32-3: Intermediación Financiera

INDICADOR	FÓRMULA	OPERACIÓN	RESULTADO
Intermediación financiera	Cartera Bruta	334450,3	0,718384875
	Depósitos a plazo fijo+ Depósitos a la vista	465558,66	

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Interpretación. - El valor de 0,72 muestra un alto valor positivo según muestra la SEPS, pues indica que el valor debe mantenerse en el rango entre 0,5-1 esto significa que es muy eficiente en la colocación de préstamos en función a la cantidad de depósitos que receipta.

Tabla 33-3: Fondos disponibles sobre depósitos

INDICADOR	FÓRMULA	OPERACIÓN	RESULTADO
Fondos disponibles sobre depósitos acorto plazo	Fondos Disponibles	133.061,71	1,793497932
	Depósitos a corto plazo	74191,17	

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Interpretación. - El valor de 1,79 indica que la institución tiene alta capacidad de responder a requerimientos de efectivo inmediato, sin embargo, muestra la limitante de porque no se colocan créditos, pues tienen dinero para responder de manera breve por lo tanto se requiere crear un plan de capitalización para ampliar la cartera de crédito a largo plazo.

Tabla 34-3: Cartera improductiva sobre el patrimonio

INDICADOR	FÓRMULA	OPERACIÓN	RESULTADO
Cartera Improductiva sobre el patrimonio	Total cartera improductiva	121.507,18	2,938584552
	Total Patrimonio	41348,88	

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Interpretación. - El valor de 2,93 significa que el ejercicio de intermediación tiene alta vulnerabilidad de no recibir los ingresos esperados, al evidenciar que no hay un patrimonio atractivo, frente al total de cartera improductiva.

Tabla 35-3: ROE

INDICADOR	FÓRMULA	OPERACIÓN	RESULTADO
ROE	Ingreso Neto	7284,49	0,35
	Patrimonio Total promedio	20996,53	

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Interpretación. - El valor obtenido de 0,36 es un valor bajo según muestra la SEPS que señala debe ser superior a 0,5 pues al ser menor, la cooperativa no tendría los suficientes recursos para cubrir la remuneración de sus accionistas.

Tabla 36-3: ROA

INDICADOR	FÓRMULA	OPERACIÓN	RESULTADO
ROA=	Ingreso neto	7284,49	0,14230
	Activo total	511.882,52	

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta, V. 2020

Interpretación. - El índice de retorno sobre activos refleja un valor del 0,14 es un valor muy bajo, lo que muestra no ha podido generar una mayor utilidad con relación a sus activos, para fortalecer su patrimonio. Por lo tanto, debe crear estrategias para generar mayores ingresos

3.2.13 Mapa de procesos

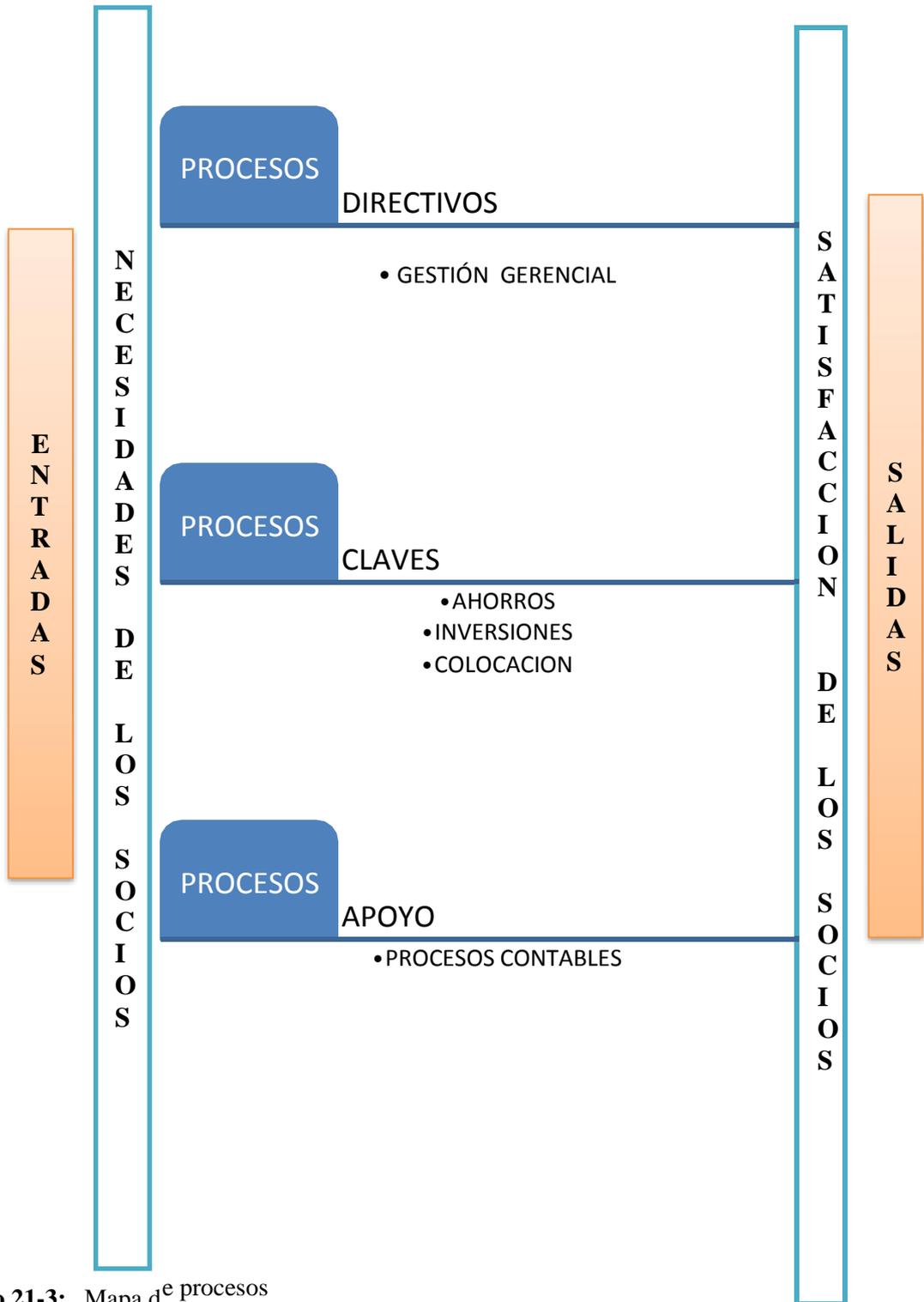


Gráfico 21-3: Mapa de procesos

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Toapanta V 2020

Procesos Directivos

Procesos Gestión de la Gerencia General.

Subprocesos Funciones Gerenciales

1. Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa, previa delegación del Consejo de Administración.
2. Nombrar y coordinar las actividades de los empleados de la cooperativa.
3. Dictar las tareas y reglamentaciones a los que deben someterse los empleados de la sociedad.
4. Realizar una continua labor de adiestramiento del personal.
5. Firmar, previa autorización del Consejo los contratos y operaciones en que intervenga la sociedad; tales como: dar o recibir en calidad de préstamo, enajenar o gravar inmuebles, etc.
6. Presentar los presupuestos anuales de operaciones, así como el reglamento interno de la cooperativa y sus proyectos financieros.
7. Presentar, el balance general de la cooperativa, los anexos correspondientes y los balances de comprobación en los periodos establecidos en los estatutos.

Flujograma de funciones gerenciales

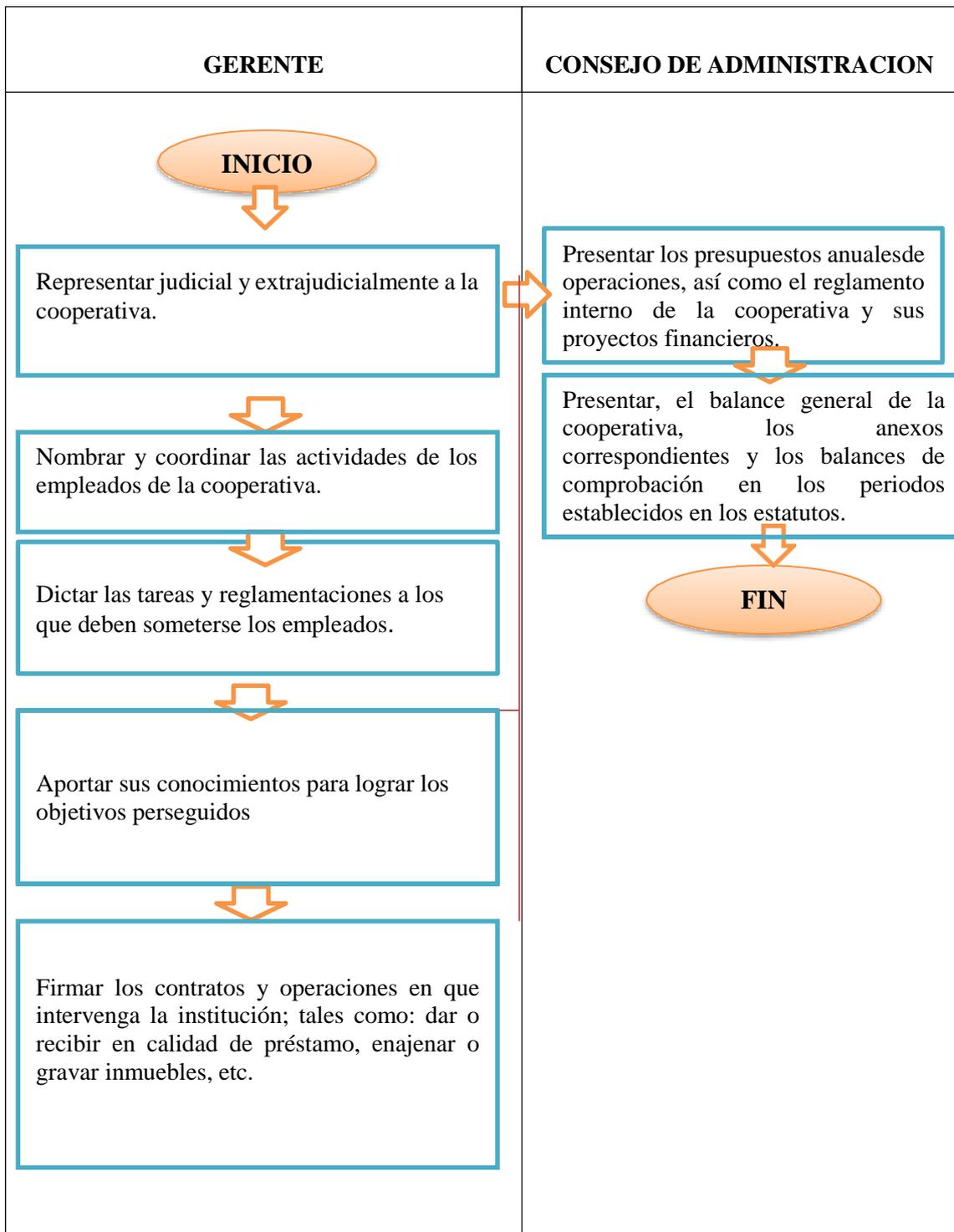


Gráfico 22-3: Flujograma de funciones gerenciales

Fuente: COAC Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta V 2020

Procesos Claves

Procesos Captación

Subprocesos Ahorros de socios.

1. Se acerca a la cooperativa a preguntar los requisitos de apertura de cuenta.
2. Reúne la documentación necesaria.
3. Se dirige hacia atención al cliente.
4. Presenta la documentación.
5. Llena la papeleta de depósito
6. Recibe la libreta de ahorro y crédito.
7. Entrega la papeleta la libreta de ahorro y crédito en caja.
8. Se verifica y se acepta.
9. Realiza la transacción ingresando al sistema de depósitos de ahorro.
10. Sella la papeleta y el comprobante.
11. El cajero devuelve la libreta y el comprobante de depósito.

Ahorros de socios.

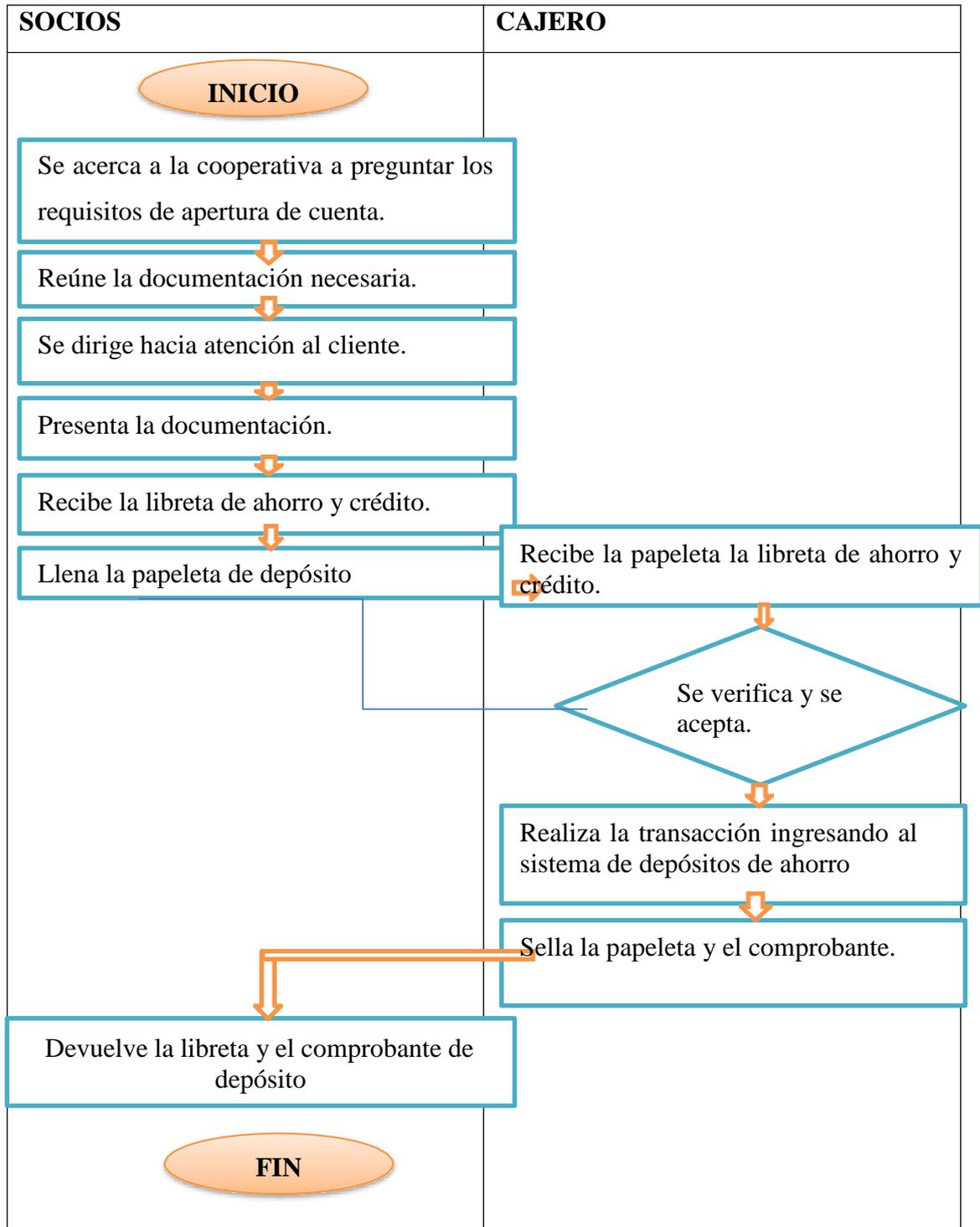


Gráfico 23-3: Ahorros de socios.

Fuente: Coac Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta V 2020

Procesos Claves

Procesos Captación

Subprocesos Inversión a Plazo fijo.

1. El Socio solicita información.
2. El proceso inicia con la negociación entre el socio y el asesor de inversión.
3. Ingresa al sistema los datos correspondientes para la inversión.
4. Actualización de datos
5. Verificar que el ingreso sea correcto.
6. Se realiza el depósito correspondiente.
7. Socio firma el comprobante de débito.
8. Realizar e imprimir el certificado a plazo
9. Sellar el certificado a plazo.
10. Entregar el Certificado a plazo y el comprobante de débito al socio.
11. Archivar la copia del certificado a plazo.

Inversión a plazo fijo

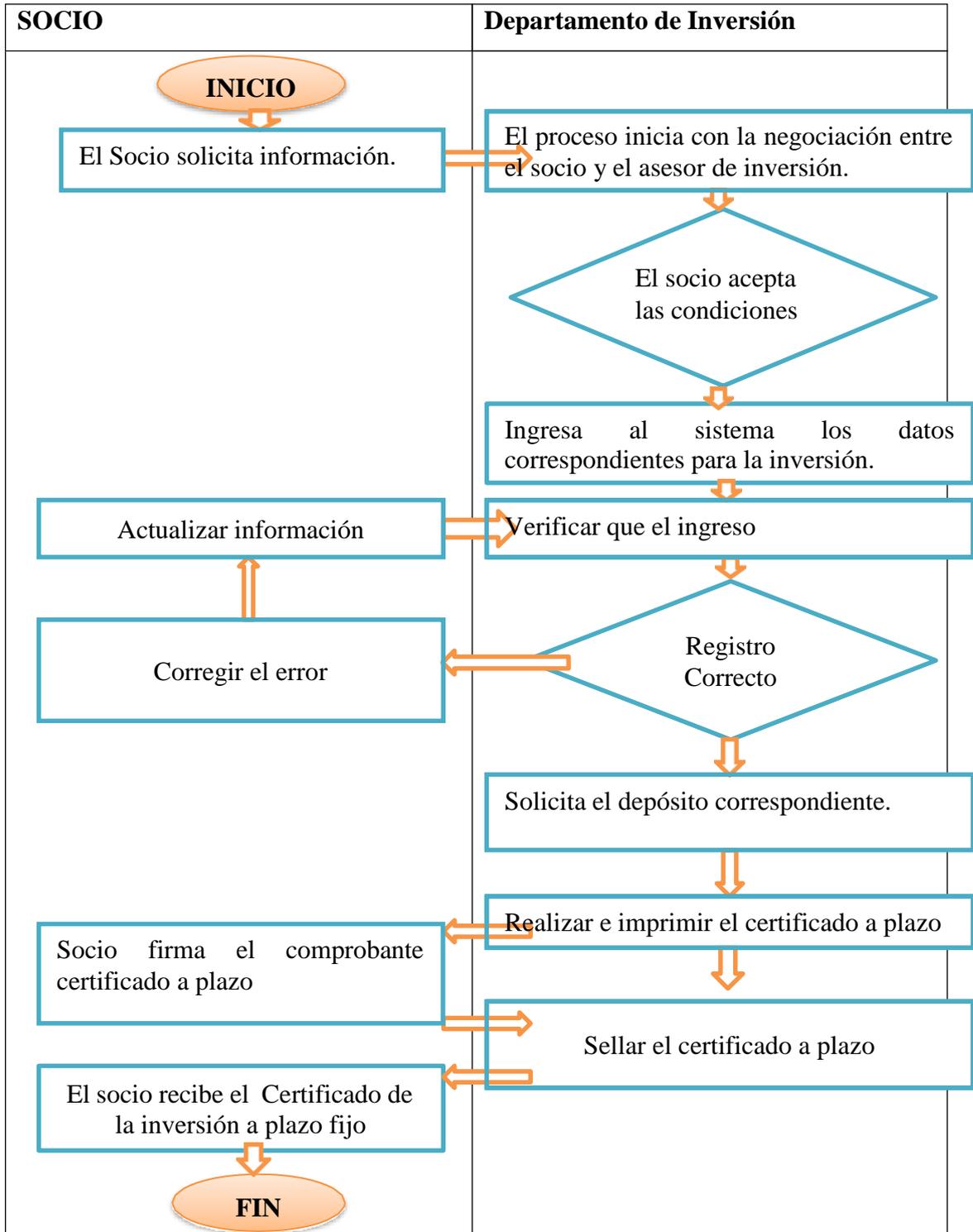


Gráfico 24-3: Inversión a plazo fijo

Fuente: Coac Sudamérica Ltda.

Elaborado por: Toapanta V 2020

Procesos Claves

Procesos Comité de Crédito.

Subprocesos Proceso de Crédito

1. El socio pide información para solicitar un crédito
2. El asesor le menciona requisitos de crédito.
3. Entrega de documentos.
4. Capacitación al socio solicitante.
5. Evaluación al socio solicitante
6. Inspección al socio
7. Cumple con los requisitos
8. Aprobación del crédito
9. Monto del crédito se reciben en ventanilla

Procesos de Apoyo

Procesos: Contabilidad

Subprocesos Procedimiento contable

1. Clasificar, registrar analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido por la cooperativa.
2. Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable.
3. Conciliar todos los meses las cuentas de aportaciones, de ahorro retirable, depósitos a plazos, cartera de préstamos, así como otras cuentas por cobrar o pagar.
4. Suplir las informaciones que requieran las instituciones que supervisan, fiscalizan y/o prestan algún servicio a la cooperativa.
5. Mantener adecuados registros de efectivos tanto en banca, como en caja y verificar la igualdad de los balances con las conciliaciones bancarias.
6. Registrar las emisiones de títulos de inversión que los mismos dispones de la documentación soporte requerida.
7. Preparar los estados Financieros.

Flujograma de proceso contable

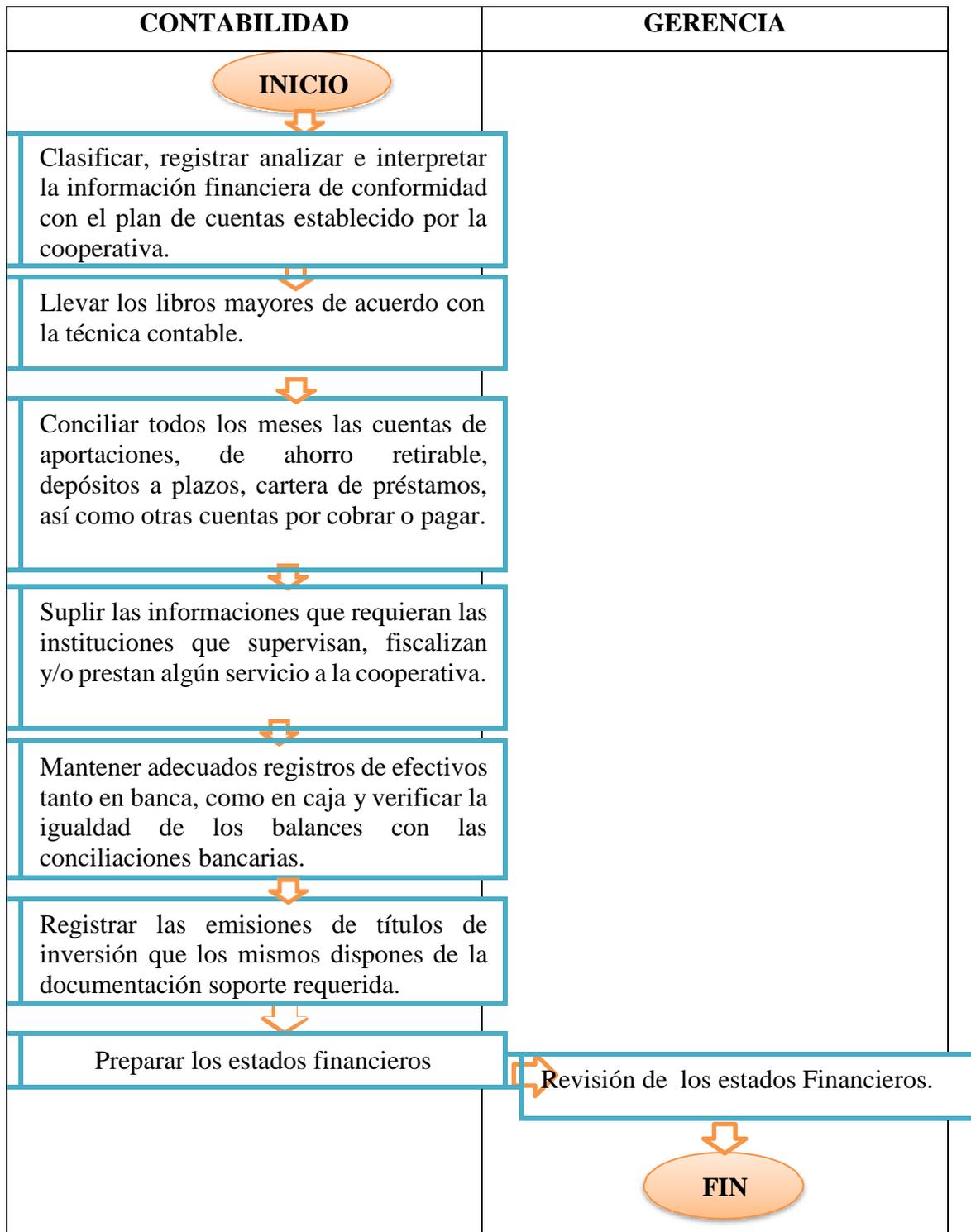


Gráfico 26-3: Flujograma de proceso contable

Fuente: Coac Sudamérica Ltda.
Elaborado por: Toapanta V 2020

3.3. Plan de Acción para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda.

3.3.1. Estrategia para incrementar el capital social

Presentación de la Propuesta

Este documento propone un plan de acción financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. Para contrarrestar el resultado de los indicadores financieros tras el análisis respectivo. Se espera mejorar su liquidez a fin de obtener una mejor rentabilidad en sus actividades económicas, por ende, un crecimiento a mediano y largo plazo en la institución y que estos se vean reflejados en los indicadores financieros propuestos como solvencia, capital de trabajo, endeudamiento y el rendimiento sobre sus inversiones.

Este plan desarrolla el objetivo de mejorar los niveles de capitalización de la institución a través del capital social ya sea como especular o intermediario financiero según la LGSF, mediante el arte de negociar o especular en Inversiones en el Mercado de Divisas (Forex) a través de plataformas digitales o bróker de inversión como por ejemplo: 1prime, iqcent, iq option, binary cent, race option entre otros, siendo estos los más conocidos por su facilidad en la utilización, a su vez se presenta la propuesta de asociación a BE una compañía de tecnología digital, mediante el acceso a su membresía de acuerdo a las área de inversión definida, con oficinas representativas de Dubai, galardonada por su innovación por la revista Forbes en el área de economía y finanzas y que se está moviendo a nivel mundial en torno a lo tecnológico y digital, a través de sistemas educativos e inversiones en tiempo real, que mediante un teléfono celular una computadora e internet permite generar dinero a través de diferentes industrias como E-learning, transporte, turismo y telecomunicaciones que son industrias que mueven dinero actualmente, sin embargo presentan E-Learning una plataforma de educación en línea enfocada a Forex, opciones binarias y criptomonedas, donde se aprenderá desde cero a invertir en el mercado de las monedas, lo que a su vez, permite generar dinero mientras se va educando al tomar señales de expertos. Esto con la finalidad de que la persona encargada se pueda convertir en un inversionista profesional, esto permitirá a la cooperativa crear sistemas de capitalización simple o compuesta, que ayudarán a mejorar otra áreas que necesiten liquidez. El conocimiento y utilización de aplicaciones como: Wow, Shift y One Core, más una adecuada Gestión de Riesgo generarán buenos resultados.

3.3.1.1 Características de los participantes del mercado de Forex.

¿Quiénes son los principales participantes del mercado?

1. Gobierno
2. Bancos centrales
3. Instituciones financieras
4. Fondos de cobertura
5. Especuladores
6. Inversores minoristas

El principal papel de los bancos centrales en el mercado de divisas es aportar en transacciones de negocio o para uso personal pero quien mueve más dinero aquí es el mercado interbancario o el banco de Estados Unidos hay que aclarar que durante los feriados no es bueno operar, porque depende de los países en los cuales se encuentra cada banco y los inversores minoristas son quienes mueven menos el mercado, en esta categoría están los especuladores o inversiones minoristas que pueden ser personas naturales quienes investigan el mercado lo identifican y lo siguen,

Es importante conocer acerca de los participantes mayoritarios porque son los que ocasionan los movimiento en los precios de las monedas es decir ellos causan más del 80% del movimiento en el mercado.

Qué se opera en el mercado de Forex

Los pares de divisas, es decir dinero, pero no se adquiere físicamente, sino que se gana a través de la anticipación correcta sobre el incremento o disminución comparativas. Si se considera que va a subir, se entra en una operación de compra, si se cree que va a disminuir, se entrará en una operación de venta.

Los pares de divisas más operados son:

1. Dólar USD
2. Euro EUR
3. Yen Japonés JYP
4. Libra Esterlina GBP
5. Franco Suizo AUD
6. Dólar Canadiense CAD

7. Dólar Australiano AUD

3.3.1.2 Las cuatro sesiones de Forex

Las 4 sesiones principales de Forex

Las sesiones simplemente son horarios:



Gráfico 27-3: Sesiones de Forex

Fuente Investigación de campo

Elaborado por Toapanta V 2020

Lo que sucede durante cada sesión es que cuando el día de Forex empieza, la sesión comienza oficialmente en torno a diferentes características:

- La sesión de Sydney es la más pequeña y tranquila de las mega sesiones, los pares NZD y AUD suelen moverse más rápido, los spreads son más altos.
- Las operaciones del mercado de divisas Forex en Asia se efectúan en los principales centros financieros de esa región en el transcurso de la sesión de negociación asiática, también conocida como la sesión asiática (horario: 7 p.m. a 4 p.m. tiempo EST). Durante esta sesión, Tokio cuenta con la mayor participación en el mercado.
- La apertura de la sesión de Londres a las 3:00 AM es cuando muchos consideran que este tipo de comportamiento inicia en el mercado de FX. Para muchos, Londres es el corazón del mercado Forex con aproximadamente el 35% del volumen diario tranzado durante esta sesión-
- El mayor volumen de transacción durante la sesión de Estados Unidos se produce precisamente entre las 8 a.m. y las 12 p.m tiempo EST, un periodo donde hay elevada

liquidez debido a que los inversores de Europa continúan entrando, abriendo y cerrando posiciones en el mercado.

3.3.1.3. Bróker de Inversión permitidos en Ecuador

Existen varios brókers de inversión entre los cuales se pueden mencionar algunos como:



Gráfico 28-3: Bróker de inversión

Fuente Investigación de campo

Elaborado por Toapanta V 2020

Estas plataformas llamados brokers reemplazan a los corredores de bolsa a cambio de un spread, es decir una comisión que ganan por ser mediadores a nombre de sus clientes, y se pueden invertir a partir de 10\$, para elegir uno es necesario sentirse cómodo con él, verificar que este legalizado en el país por organismo internacionales como ASIC, FCA, CYROC, estos deben tener liquidez, referencias de personas que ya hayan utilizado y conocer los horarios abiertos para las operativas.

3.3.1.4 Aplicaciones de la compañía BE

Las aplicaciones que ofrece la compañía BE para el análisis de inversión mediante la captación se señales y operar en vivo son bajo un horario establecido, son las siguientes:

<p style="text-align: center;">Shift.</p> 	<p>Es una aplicación completa y fácil de usar permite copiar y pegar señales del mercado. Aquí se recibe actualización del estado de las operaciones en tiempo real y para mantenerte informado monitorea el estado de monedas en vivo con seguimiento de pips (puntos en precios), brindando una mayor transparencia y control de tu manejo de riesgos.</p>
<p style="text-align: center;">One core</p> 	<p>Es una aplicación que brinda servicios con educación a los mercados financieros, capacitación de marketing para promover marcas, operaciones en tiempo real en horarios ya establecidos y señales para copiar y pegar a un bróker de inversión de forex u opciones binarias.</p>
<p style="text-align: center;">Wow</p> 	<p>Es una plataforma web educativa que contiene información de valor hacia los mercados financieros, engloba opciones binarias, forex y criptomonedas es accesible para cualquier persona ya que ofrece información básica y avanzada, y las clases se dan bajo horarios definidos a través de los canales en vivo y se pueden adaptar según su disponibilidad de tiempo adicional quedan grabadas mediante playlist para reforzar la información.</p>

Gráfico 29-3: Aplicaciones de la compañía BE

Fuente Investigación de campo

Elaborado por Toapanta V 2020

3.3.1.5.. *Ventajas y Desventajas de invertir en Forex.*

Ventajas de las inversiones en Forex

El arte de negociar o especular en Forex está cada vez más extendido entre inversores por las ventajas que otorga algunas de ellos son:

Amplia libertad. Es uno de los grandes beneficios de operar en Forex. No hay horarios ni ataduras ninguna, tan solo se necesita una simple conexión a internet con el objetivo de realizar las diferentes operaciones y estar al tanto de las cuentas y las cantidades que se manejen.

Escasa inversión. Hay mercados que sí exigen grandes inversiones iniciales. El mercado Forex no precisa de grandes inversiones, tan solo basta con empezar con un pequeño capital

Sin mercado centralizado.- Aunque esto ofrece algunas desventajas, también tiene beneficios: al no existir un mercado central, los costes en la operativa son reducidos. Al no contar con burocracia, los costes son muy reducidos.

Transparencia y rapidez en las ejecuciones.- Las órdenes son rápidas y en todos los casos encuentran contrapartida en poco rato, algo que no ocurre en el mercado de acciones, forex permite ir a largo, negociar en corto o vender en pocos segundos, es imposible manipularlo.

Disponible 24 horas En el mercado, puedes obtener liquidez las 24 horas del día teniendo en cuenta las sesiones de Forex.

Gran liquidez. Otro de los beneficios del mercado Forex es su gran liquidez, la mayor del mundo. Esto permite tramitar y cerrar operaciones en diferentes partes del mundo, de forma fácil y en cualquier hora del día.

Cuentas de apalancamiento y margen. - Estas cuentas nos pueden permitir operar con más capital del que se dispone en la cuenta. Se puede ganar mucho dinero operando con Forex, incluso invirtiendo cantidades pequeñas.

Costes bajos. - El beneficio se halla en la diferencia entre el precio de la compra y el de venta de las divisas.

Apalancamiento. Pese a su riesgo, es un beneficio destacable en el mercado Forex ya que permite abrir una operación de más dinero del que disponemos. Eso sí se aconseja asesorarse antes mediante profesionales.

Desventajas de las inversiones en Forex

Aunque otorga varios beneficios es necesario conocer aspectos muy importantes, los mismos que si se desconocen producirían un efecto contrario y esto conduce a una pérdida del capital de trabajo si no conlleva una adecuada gestión de riesgo, entre ellas:

No es mercado regulado: El mercado de divisas no se encuentra regulado. Por lo tanto, tenemos que tener claro que las especulaciones en Forex con cambio de divisas, es un mercado inmenso que traspasa fronteras. Este es uno de los motivos de aplicar un tipo de regulación es que abarca un ámbito grande. No obstante, diferentes bancos centrales como el BCE o la FED que sí realizan supervisiones, pero es imposible que mantengan todo bajo control. Pero debemos tener en cuenta que los actores más destacados del mercado sí tienen regulación: entidades financieras, intermediarios, instituciones financieras... todos están sujetos a la regulación de cada país, incluso en el caso de la UE, sujetos a normas de la Unión.

No existe un mercado central No existe, en este caso, un órgano que pueda resolver las posibles discrepancias que se puedan producir. Esta falta de control en un mercado puede ocasionar problemas que no se da en otros mercados, como la falta de información sobre el volumen que se negocia. En un mercado que se encuentra organizado y completamente regulado, esto no puede ocurrir. Las operaciones deberían ir de forma obligada al mercado, pero en estos casos no es así y, además, no existe obligación de que deba ser así.

El sobre apalancamiento: No se necesita realizar un depósito mínimo en la cuenta, ni tampoco por el total de la operación que se ha abierto sin embargo con un capital mínimo podemos ganar o perder mucho dinero de golpe. Una mala gestión del riesgo puede hacer que las operaciones se conviertan en un suplicio en poco rato.

Volatilidad.- En relación a la oferta y demanda las condiciones del mercado comienzan a cambiar rápidamente esto ocasiona análisis no respetados en las operaciones.

Volumen.- Los mercados no están recomendados en fines de semana, vacaciones y días feriados.

Retiro del dinero.- El retiro del dinero del bróker a una cuenta bancaria, a través de una walleto billetera digital representa un significativo valor de cambio que es considerado costo de la inversión para su retiro, sin embargo al retirarlo con tarjetas de crédito ayuda a reducir su costo.

3.3.1.6 Simulador de inversión

Después de exponer la propuesta para mejorar la capitalización en la investigación, se muestra el siguiente ejemplo bajo un simulador de Forex con un valor de ganancia del 4% mensual a un capital de 1000\$ en un mes bajo un plan de riesgo adecuado.

Datos

Start Balance:
<input type="text" value="1000"/>
Percent per month, %:
<input type="text" value="4"/>
Number of Months:
<input type="text" value="20"/>

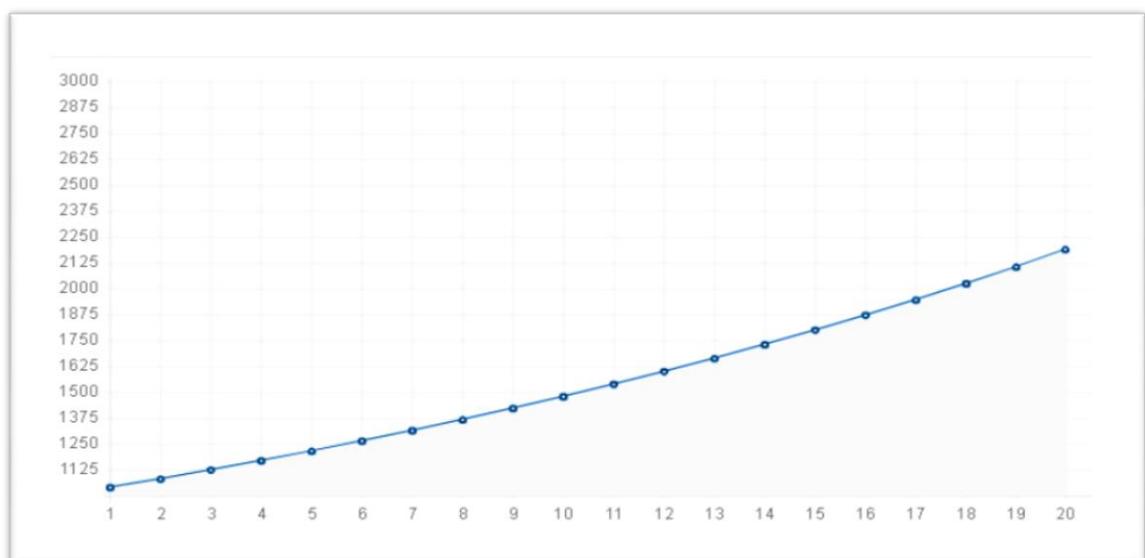


Gráfico 30-3: Simulación de Inversión

Fuente; Forex Calculatore clouding

Elaborado por: Toapanta V 2020

Valor expresado en dólares

Month	Previous	%	Total
1	\$ 1000	+4%	\$ 1040
2	\$ 1040	+4%	\$ 1081.6
3	\$ 1081.6	+4%	\$ 1124.86
4	\$ 1124.86	+4%	\$ 1169.86
5	\$ 1169.86	+4%	\$ 1216.65
6	\$ 1216.65	+4%	\$ 1265.32
7	\$ 1265.32	+4%	\$ 1315.93
8	\$ 1315.93	+4%	\$ 1368.57
9	\$ 1368.57	+4%	\$ 1423.31
10	\$ 1423.31	+4%	\$ 1480.24

Gráfico 31-3: Valor expresado en dólares

Fuente; Forex Calculatore clouding

Elaborado por: Viviana Toapanta

Análisis

Para tener una idea más amplia acerca del proceso de inversión mencionado, se muestra el siguiente ejercicio que es analizado a través de la calculadora de forex clouding en que se muestra como incrementaría un capital de 1000\$ mediante interés simple del 4, con la ayuda de los educadores y de las aplicaciones que es posible obtener un rédito de este nivel por lo tanto es necesario ampliar nuestro conocimiento, constancia y disciplina para obtener estos resultados que son muy coherentes.

3.3.1.7. Captación del capital por nuevos Depósitos.

Depósitos a la vista

La cooperativa debe manejar estrategias internas como invertir un valor porcentual en el área de publicidad que muestre confianza, seguridad y experiencia en la institución para que sea más factible la captación de nuevos depósitos a la vista, fomentando la importancia de ahorro mediante que será recompensado en el área operativa mencionada, para esto se propone el siguiente procedimiento:

Apertura de cuenta de ahorros

- Copia de la cedula o pasaporte
- Planilla de servicio básico.

Puede ser titular de la cuenta una persona natural o jurídica que cumpla con los requisitos mencionados y que presenten la documentación, en caso de que sea menor de edad o una persona con discapacidad, se debería considerar como Titular a un representante legal o tutor estas cuentas deben ser intransferibles para seguridad y garantía del socio con excepciones en los casos mencionados de acuerdo al proceso de captación que menciona la SEPS señala que una sociedad debe señalar si ingresa como socio o cliente y llenar el formulario de solicitud que se presentara en atención al cliente para la apertura de cuenta previa presentación, estos trámites deben ser personales ya que debe tener como requisito principal la firma o huella digital del socio a menos que una persona otorgue un poder para que sea el responsable una tercera persona, al momento de la apertura se emitirá una libreta de ahorro en el cual se registrarán todos los movimientos como ahorro, retiro, créditos acreditaciones entre otros trámites autorizados por la cooperativa. Estas cuentas en torno a su actividad pueden ser:

Activas; que están en constantes transacciones,

Cerradas; Son las cuentas que por voluntad del socio o fallecimiento se han realizado la revolución de aportaciones

Inactivas: Aquellas cuentas que no tiene movimiento de transacciones.

Las cuentas se pueden cerrar en cualquier momento al igual que su retiro de fondos, sin embargo podrán ser habilitadas bajo los requisitos de apertura mencionados y su información actualizada cada vez que lo requiera y en caso de pérdida de la libreta de ahorros se notificará para el bloqueo de fondos.

Depósitos a plazo fijo

Al igual que los depósitos de ahorro es necesario captar la atención del público de forma institucional ya que manejan un cuadro de tasas de inversión definidas por la SEPS en relación al segmento cinco muy competitiva Para la emisión de un certificado de depósitos a plazo fijo se propone el siguiente procedimiento:

- Para realizar un depósito a plazo fijo se deberá abrir una cuenta para ser socio de la cooperativa, y llenar los datos de solicitud con el encargado de captaciones, debe verificar que se mantenga en la cuenta el valor a registrar en el documento.
- Se podrá emitir depósitos a plazo en el tiempo estipulado entre las dos partes.
- Por cada depósito se debe emitir un nuevo certificado que evidencia nombre del titular, fecha de vencimiento, tasa de interés establecido por el consejo de administración y debe estar impreso en forma clara.
- Se puede designar uno o varios beneficiarios en caso del fallecimiento deben presentar el certificado original que se le entregó al titular tenía junto con la cedula.
- Para la anulación de un certificado en caso de pérdida se debería presentar una solicitud por escrito y la denuncia correspondiente.
- El certificado de depósito será renovado a su vencimiento ya sea por el capital más intereses o únicamente por el capital
- Para la cancelación de deberá notificar a la persona encargada de recibir los depósitos.

CONCLUSIONES

- Mediante la revisión bibliográfica se ha desarrollado la temática de Modelo de Gestión Financiera que permitió conocer su importancia para aplicarla en la cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. entorno a las necesidades de la institución, de esta manera contribuir al desarrollo de la misma.
- Se ha diagnosticado la situación Financiera., a través de la aplicación de métodos financieros como análisis vertical y horizontal lo cual permitió ver el incremento de capital social a corto plazo, pero es necesario buscar nuevas fuentes de capital social para ampliar la cartera de créditos a mediano y largo plazo ya que la institución solo evalúa sus avances mediante revisión de la documentación institucional presentada en las reuniones.
- Se ha presentado la adaptación del Modelo de Gestión Financiera, a través del modelo de gestión por procesos, que permitió conocer el sistema organizacional de los encargados de cada departamento, con la finalidad de establecer estrategias de mejoramiento en las metas y objetivos de cada área.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la aplicación del Modelo de Gestión Financiera en la cooperativa de Ahorro y Crédito Sudamérica Ltda. ya que permite evaluar la estructura organizacional y los procedimientos internos de forma ordenada a fin de mejorarlos continuamente y contribuir al desarrollo de la misma.
- Los trabajadores de la cooperativa deberían implementar indicadores cooperativos para evaluar de forma cualitativa y cuantitativa los estados financieros adicional a la revisión del análisis de la documentación institucional presentada en las reuniones pues servirá para tener un análisis más exacto y evitar imprevistos en las razones financieras a su vez permitirá cumplir las metas planteadas.
- El modelo de gestión por procesos debe ser aplicado como el proceso organizativo principal para asignar funciones definidas en torno a los departamentos y actividades funcionales de cada trabajador a fin de mejorar la productividad de cada área de trabajo, ya que esto ayudaría a obtener un control más profundo de cada proceso a su vez que puede identificarlos para que sean mejorados.

GLOSARIO

Modelo. - Este es un término similar a múltiples aplicaciones. Puede considerarse como un referente y digno de imitar. Esquema o bosquejo teórico; o el proceso de intentar organizar actividades económicas, etc, (Naranjo, 2009).

Gestión. - Gestión es la acción de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un procedimiento necesario para conseguir, resolver un asunto, generalmente de carácter administrativo o que involucre documentación, (Morales, 2015).

Gestión por Proceso. - Es una concepción básica de Gestión que estimula los procesos diarios a través de la relación entre personas y procesos en el trabajo diario, y debe seguirse estrictamente, (Fonseca, 2011).

Recursos Financieros. - Fuentes de financiación, recogidas en el pasivo y patrimonio de la empresa, que se materializan en el activo de ésta. (Naranjo, 2009)

Bróker: es aquella persona o entidad, que actúa como intermediario entre un comprador y un vendedor en transacciones de valores, cobrando una comisión (Unidad de Inteligencia Financiera, 2015)

Divisa: Término que engloba la moneda de curso legal de terceros países, (ASOBANCARIA, 2016).

Fondeo: Es una operación que consiste en adquirir fondos para prestarlos, (ASOBANCARIA, 2016).

BIBLIOGRAFÍA

- Normas Fundamentales de los principios de Rochdale. (12 de abril de 2020). *Principios Cooperativos*. Obtenido de la Declaración sobre la Identidad y Principios Cooperativos,.
- Acosta, A. (2020). *EL CORONAVIRUS EN LOS TIEMPOS DEL ECUADOR*.
- ALVARADO, P., RUEDA, M., & HURTADO, V. (marzo de 2003). *Guía de Atención Integral Basada en la Evidencia para Desordenes Muscoesqueleticos*. Obtenido de chrome-extension://ohfgljdgelakfkefopgkclcohadegdpjf/https://www.epssura.com/guias/guias_mms.pdf
- Amaya, J. (2010). Toma de Decisiones Gerenciales. En J. Amaya, *Toma de Decisiones Gerenciales*. Bogota: Ecoe.
- Amillo, J. (2020). *El capital social en las cooperativas*. Obtenido de Gestion empresarial Contabilidad:
http://www.infofol.net/index.php?option=com_content&view=article&id=483:el-capital-social-en-las-cooperativas&catid=117&Itemid=70&lang=es
- Andrango, S. &. (2011). *Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del Sistema Financiero Regulado ecuatoriano. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica Particular de Loja)*. Recuperado el Abril de 2020, de Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del Sistema Financiero Regulado ecuatoriano. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica Particular de Loja):
<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3019/1/Aguirre%20Gudino%20Diana%200Alexandra%20%26%20Andrango%20Anrango%20Susana%20del%20Rocio.pdf>
- Antonio, C. (14 de 01 de 2017). *Consulta*. Obtenido de Gerenciales, Gestión de negocio, Interés General: <http://www.solucionempresarial.com/interes-general/4-funciones-de-la-gestion-empresarial/>
- APLICACION DE ESTANDARES DE CALIDAD. (m). Obtenido de http://practicaestandares.blogspot.com/2014/03/r_19.html
- Arias, C., Ibarra, F., Tulcán, A., & Pastas, E. (2018). Evolución de los ingresos por servicios financieros de la banca privada ecuatoriana para el período. *Espacios*, Contenido 1.1.5.
- Arias, F. (2007). *Metodología de la investigación*. Trillas 1ra. Edición,.
- ASOBANCARIA. (3 de Septiembre de 2016). *Glosario*. Obtenido de http://www.asobancaria.com/portal/page/portal/Asobancaria/glosario/glosario_A
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación (administración, economía, humanidades y ciencias sociales)*. Colombia: Presan Moderna Impresiones S.A.

- Bustamante, J. (18 de abril de 2016). *Administración y Contabilidad*. Obtenido de Administración y Contabilidad: <https://es.scribd.com/doc/2941779/Analisis-Vertical-y-Analisis-Horizontal-Administracion-Contabilidad>
- CACEBCE. (octubre de 2020). Obtenido de Certificados de Aportación.
- Camín, R. (30 de junio de 2011). *¿Qué son los productos y servicios financieros?* Recuperado el 2019, de https://es.over-blog.com/Que_son_los_productos_y_servicios_financieros-1228321767-art192223.html
- Casallas, R., & Sanchez, P. (2015). Los costos de la enfermedad laboral: revisión de Literatura.
- Castro, D. (Julio de 2006). *Representación gráfica del mapa de procesos*. Obtenido de https://www.researchgate.net/figure/Figura-14-Representacion-grafica-del-mapa-de-procesos-Fuente-Villa-and-Pons-2006_fig2_312976145
- Castro, J. (12 de Julio de 2018). *Blog Corponet*. Obtenido de Blog Corponet.
- Celis Minguet, A. (2003). *El Nuevo Cooperativismo*. Recuperado el 04 de 04 de 2020, de El Nuevo Cooperativismo: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011651004.pdf>
- CEPAL . (2002). *El carácter histórico y multidimensional de la globalización*. Brasilia-Brasil: LC/G.2157(SES.29/3).
- Chen, C. (septiembre de 2020). *Libro El Alquimista*. Obtenido de Cultura Genial: <https://www.culturagenial.com/es/libro-el-alquimista/#:~:text=Resumen%20del%20libro%20El%20alquimista,de%20las%20pir%C3%A1mides%20de%20Egipto>.
- Chiavenato, I. (1993). *Administración Proceso Administrativo*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw Hill.
- Constitucion de la republica del Ecuador. (2008).
- Constitucion de la Republica del Ecuador. (12 de Octubre de 2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de chrome-extension://ohfgljdgelakfkefopgkcohadegdpjf/<https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Consultora Organizacional . (7 de abril de 2020). *Consultora Organizacional*. Obtenido de Pro Optim.
- Córdoba, M. (2016). *Córdoba, M*. Bogotá: 2da Ecoe Ediciones.
- Cordoba, M. (2016). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de Gestión Financiera. Bogotá: Ecoe Ediciones.: <https://es.scribd.com/doc/36370628/Reglamento-de-Cobranzas-y-Recuperacion>
- Cordova, M. P. (2007). Marcial Córdoba Padilla. En *Gerencia Financiera Empresarial* (pág. 6). Mexico: Ecoe.

- Darraz, E. F., & Arias, H. R. (2013). El concepto globalización: ¿Poblamiento o erosión semántica? La semántica de la globalización en el diario La Tercera, 1999 y 2004. *sCIELO*.
- Dávila, G. (2006). EL RAZONAMIENTO INDUCTIVO Y DEDUCTIVO DENTRO DEL PROCESO INVESTIGATIVO EN CIENCIAS. *LAURUS*.
- Desarrollo y Gestión. (Abril de 2016). *ATELCO CONSULTORES DESAROLLO Y GESTION*.
Obtenido de <https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/>
- ENCOLOMBIA. (s.f.). *Definición y Clasificación de las Empresas*. Obtenido de <https://encolombia.com/economia/empresas/definicionyclasificaciondelaempresa/>
- Encuesta Nacional del Trabajo Infatil ENTI. (Mayo de 2014). *ENTI*. Obtenido de ENTI.
- Entrepreneur. (Septiembre de 2016). *Conoce 4 formas de capitalización fuera de la banca*.
Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/282649>
- ESAN. (16 de Octubre de 2016). *ESAN CONEXION*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion/>
- ESTANDARES DE CALIDAD. (marzo de 2014). *PRACTICAS DE ESTANDARES DE CALIDAD*. Obtenido de <http://practicaestandares.blogspot.com/>
- Fanjul, E. (2018). *Escuela de Comercio Exterior*. Obtenido de Escuela de Comercio Exterior .
- Fedriani, E., & Troncoso, A. (2015). ¿SON POSIBLES OTRAS LEYES DE CAPITALIZACIÓN Y DESCUENTO? *Revista Galega de Economía*, 4.
- Fonseca, L. (2011). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. Lima: Publicidad & Matiz.
- García, Á. (2014). *El financiamiento y su impacto en las exportaciones agrícolas de México*. México : Biblioteca virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales.
- Gardner HH, K. N. (2000). Compensation and Family and medical leave claim contagion journal of risk and Uncertainly. .
- Gerencia Cooperativa Sudamerica. (s.f.).
- Gestión por Procesos. (23 de mayo de 2011). *GUIA_PRACTICA_GESTION_POR_PROCESOS*.
Obtenido de https://www.mopc.gov.py/mopcweb/application/files/7915/4030/2772/GUIA_PRACTICA_GESTION_POR_PROCESOS.pdf
- Giddens., A. (2016). La Globalizacion . *Un mundo desbocado*.
- Gutiérrez, J. (2008). En *Herramientas para mejorar la toma de decisiones empresariales*. Bogota: Ecoe.
- Gutierrez, N. (Junio de 2009). *LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN ECUADOR Y SUS TRANSFORMACIONES EN LOS ULTIMOS AÑOS*.

- Hampel, B. (marzo de 2015). *Capital cooperativo un mal necesario en las cooperativas de ahorro y credito*. Obtenido de Capital cooperativo un mal necesario en las cooperativas de ahorro y credito: https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/ica_el_dilema_del_capital_en_las_cooperativas.pdf
- Hodgson, G. M. (2011). ¿Qué son las instituciones? *University of Hertfordshire, U. K.*, 21.
- Informe de Situación COVID-19 Ecuador. (2020). *Comité de Operaciones de Emergencia Nacional*.
- Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria. (septiembre de 2020). *Ley de la Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Ley de la Economía Popular y Solidaria: chrome-extension://ohfgljdgelakfkefopgkclcohadegdpjf/https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_economia_popular_solidaria.pdf
- J. A Pérez, F. d. (2012). *Gestión por procesos*. (Quinta ed.). Madrid:.
- La Constitución de la República del Ecuador . (12 de Marzo de 2011). *La Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de <chrome-extension://ohfgljdgelakfkefopgkclcohadegdpjf/https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- La Organización Mundial de la Salud. (06 de Junio de 2006). *MEJORA DE LA SEGURIDAD*. NLM ISBN 92 4 356313 0 .
- Ley Organica de Economía Popular y Solidaria. (23 de Octubre de 2011). Recuperado el 04 de 08 de 2020, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Ley de Instituciones del sistema financiero. (12 de diciembre de 2019). *CODIGO MONETARIO Y FINANCIERO*. Recuperado el 19 de diciembre de 2019, de <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Ley Organica del Sistema Financiero. (20 de Febrero de 2014). *Ley convexa del Sistema Financiero*. Obtenido de <https://www.fomentoacademico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/04/2.-Leyes-conexas-Ley-General-de-Instituciones-del-Sistema-Financiero.pdf>
- Lluay, M. (2017). Obtenido de Link: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8015>
- Mallar, M. (2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS. *Visión de Futuro*, 24.
- Manual de la Calidad de la Atención Sanitaria. (2002). *La gestión por Procesos*. 2ª ed. Toledo.
- Mariño, H. (2001). Fases de la Gestion por Procesos .
- Marisol Toapanta, 2. (2017). *tesis* .

- Marques, F. (2011). En F. Marques, *Modelos Financieros a través de Excel*. . Buenos Aires: Alfaomega.
- Martín, F. J. (2012). LA GLOBALIZACIÓN. CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS,. *Revista Digital Temas para la Educacion*.
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de Investigacion*. Mexico: Delegación Coyoacán, C.P. 04510 .
- Medologia de Investigacion. (14 de julio de 2010). Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Mendez, D. (octubre 2 de 2019). Obtenido de <https://numdea.com/capital.html>
- Mendez, D. (enero de 2020). *Mundea*. Obtenido de Finanzas e inversion: <https://numdea.com/capitalizar.html>
- Molina, F. (2009). *Sistema de Calidad por procesos con el enfoque a la Salud*. España: MS.
- Molina, L. (2009). *Tipos de Organigramas*.
- Montoya, A. (diciembre de 2019). *Cooperativismo*. Obtenido de <https://definicion.de/cooperativa/>
- Morales, V. V. (2015). *Economipedia*. Recuperado el 2020 de 07 de 15, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/capitalizacion.html>
- Moyolema, M. (16 de 04 de 2010). *a Gestión Financiera y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y Credito SURIÑAN*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1944>
- Naranjo, F. (2009). La financiación empresarial y la industria del capital de riesgo: estructura y conceptos. *Revista Escuela de Administración de*.
- Organizacion Panamericana de la Salud. (04 de 2017). *Iris Repositorio Institucional para intercambio de formacion* .
- Organizacion Mundial del Trabajo. (2019). SEGURIDAD Y SALUD EN EL CENTRO DEL FUTURO DEL TRABAJO. *EMBARGO*, 3.
- Pacheco, G. B., Fernández, J., & Guédez, J. (2017). Las organizaciones públicas desde las perspectivas institucional y capacidades dinámicas. *COMPENDIUM*.
- Pérez, F. d. (2012). *Gestión por procesos*. Quinta ed. Madrid.
- Perez, J., & Gardey, A. (2020). *Definicion del modelo de gestion* . Obtenido de (<https://definicion.de/modelo-de-gestion/>)
- Pico, G. (2006). El mapa de procesos: Elemento fundamental de un sistema de gestión de calidad para empresas de. *Revista Venezolana de Analisis de Conyuntura*.
- PLAN DE RESPUESTA HUMANITARIA COVID-19. (2020). *NACIONES UNIDAS*.
- Política Nacional de Salud en el Trabajo. (01 de 09 de 2020). *MANUAL-DE-POLITICAS 2019-2025*. Obtenido de chrome-

extension://ohfgljdgelakfkefopgklcohadegdpjf/https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/MANUAL-DE-POLITICAS-final.pdf

- Produbanco. (31 de Agosto de 2017). *Produbanco Grupo Promerica*. Recuperado el 02 de 04 de 2020, de Produbanco Grupo Promerica: <https://produbanco.tusfinanzas.ec/la-estructura-del-sistema-financiero-ecuadoriano/>
- Quindemil, E. M., & Leon, F. R. (2014). La información y la comunicación en la gestión organizacional: retos en el contexto universitario. *bibliotecas anales de investigación*.
- Ramírez, R. (2012). *“Primera parte Desarrollo del Cooperativismo en el Ecuador”*.
- Rementería, A. (Julio de 2014). Obtenido de REALIDAD EDUCATIVA SU RELACIÓN ENTRE GESTIÓN, PROYECTOS Y DISEÑO CURRICULAR: <http://gestioncurriculara28.blogspot.com/2014/07/universidadsanta-maria-programade.html>
- Roca, R. (2013). *La tasa de interés y sus principales determinantes*. Obtenido de La tasa de interés y sus principales determinantes: http://economia.unmsm.edu.pe/org/arch_ii/arch_invest/doc_inv_DI-02-003.pdf
- Rodriguez, A., & Txomin, J. (2008). En *Modelización Financiera Aplicada*. Madrid: Delta.
- Roelants, B. (octubre de 2020). *El Dilema del Capital en las Cooperativas*. Obtenido de https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/ica_el_dilema_del_capital_en_las_cooperativas.pdf
- Roger, P., & Fenix, R. d. (2016). *Reinventing Financial Services*. Obtenido de http://www.reinventingfinancialservices.com/?page_id=74
- Roldan, P. (2020). *economipedia*. Obtenido de Capital: <https://economipedia.com/definiciones/capital.html>
- Roman, E. (2015). *Intermediación financiera de la banca en la actividad económica en Venezuela*. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2035/eroman.pdf?sequence=1>
- Rueda, H. M. (2015). *INDICADORES FINANCIEROS Y SU INTERPRETACION*. Obtenido de INDICADORES FINANCIEROS Y SU INTERPRETACION: <http://webdelprofesor.ula.ve/economia/mendezm/analisis%20I/IndicadoresFinancieros.pdf>
- Ruiz, V. R. (2008). *Eumed.net*. Obtenido de LA GESTIÓN EN LA PRODUCCIÓN: eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html
- Sage. (Octubre de 2020). *Cooperativas ampliacion del capital social*. Obtenido de https://www.supercontable.com/informacion/Cooperativas/Ampliacion_y_reduccion_de_l_capital_social_de_una_.html
- Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS. (SEPTIEMBRE de 2020). *IESS PREGUNTAS FRECUENTES*. Obtenido de <https://sart.iesg.gob.ec/DSGRT/informacion.html>

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (abril de 2017). *Nota Técnica* . Obtenido de Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/594508/NOTA+TE%CC%81CNICA+PARA+PUBLICAR+-FICHA+METODOLOGICAS+DE+INDICADORES.pdf/a71e5ed1-7fae-4013-a78d-425243db4cfa>
- Talancon, H. P. (2017). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas. *Enseñanzas y Investigación en Psicología*, 3.
- Tamayo, M. T. (2019). Tipos de Investigación. 3.
- Tejada, A. Z. (2020). Los modelos de Gestión actual en las organizaciones. *Psicología desde el Caribe*.
- Terrazas, R. (2008). "Finanzas en la Empresa" Maestría en Gerencia Técnica Empresarial. UMSS Cochabamba.
- Toapanta, V. (2020).
- Unidad de Inteligencia Financiera. (3 de Septiembre de 2015). *Glosario*. Obtenido de <https://www.uiaf.gov.co/servicios_informacion_ciudadano/glosario> [
- Valdivieso, G. (2013). *La tasa, un tributo que ha sido desnaturalizado en Ecuador*. Obtenido de La tasa, un tributo que ha sido desnaturalizado en Ecuador: http://economia.unmsm.edu.pe/org/arch_iiie/arch_invest/doc_inv_DI-02-003.pdf
- Vargas, D. (7 de abril de 2020). Consultora Organizacional. Obtenido de Pro Optim.
- Vargas, Z. (2009). Revista Educación. *Recuperado de W Murillo (2008)*, 8.
- Velayos, V. (octubre de 2020). Obtenido de Diccionario económico de finanzas.
- VIVI, G. (s.f.).
- Yucra, L. (marzo de 2012). *AUDITORIA OPERATIVA Y ADMINISTRATIVA*. Obtenido de AUDITORIA OPERATIVA Y ADMINISTRATIVA: <http://auditoriaoperativayadministrativadued1.blogspot.com/2012/03/auditoria-de-gestion-economia.html>

ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

Entrevistado: Ing. Patricio Montachana.

Lugar: COAC Sudamérica Ltda.

Cargo: Gerente General

Fecha: 08/08/2020

Entrevista aplicada al Ing. Patricio Montachana Gerente de la COAC Sudamérica Ltda.

1. ¿Existe en la cooperativa algún modelo de Gestión financiera?
2. ¿Cree usted que un Modelo de Gestión Financiera ayudaría en el crecimiento económico-financiero?
3. ¿Cuántos socios actualmente tiene la Cooperativa?
4. ¿Cuáles son los productos y servicios financieros que ofrece la institución?
5. ¿Cuál es el producto financiero más solicitado?
6. ¿Por qué razón no se ha desarrollado nuevos productos financieros?
7. ¿Cuáles son las áreas financieras que le gustaría fortalecer?
8. ¿Existen políticas definidas para los procesos financieros que se llevan a cabo en la institución?

ANEXO B: PLANIFICACIÓN DE GRUPO FOCAL

Planificación:

- Se realizara un taller de trabajo, con la participación de los cinco empleados de la Cooperativa.
- La investigadora indicará la metodología de trabajo en el taller, que consiste en el desarrollo de ejes temáticos y levantamiento de información a través de comentarios escritos y verbales. Por su parte, la investigadora realizará la sistematización de la información, que será socializada al final de la sesión.

Ejes temáticos:

1. Operaciones financieras. - inversiones, créditos.
2. Productos y servicios existentes.
3. Decisiones financieras.
4. Perfiles profesionales de empleados.
5. Análisis FODA.

Recursos para el taller:

Sala virtual de reuniones.

Computadora.

Servicio de Internet

Aprobación de la Gerencia, para la actividad.

Participación de los empleados de la Cooperativa.

ANEXO C: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUDAMERICA LTDA.

La encuesta se realizara a los socios activos que tengan acceso a telecomunicaciones, o dispositivos móviles:

Objetivo.- Conocer el proceso de gestión financiera de la cooperativa, a través de la recopilación de información de los socios, con el fin de obtener un diagnostico interno y contribuir al desarrollo de la institución.

Marque con una X la respuesta correcta:

1. ¿Es usted socio activo de la cooperativa y está dispuesto a permanecer en ella?

- SÍ
- NO

Si su respuesta es NO por favor explique ¿Por qué?

.....

2. ¿Hace cuánto tiempo es usted socio de la institución?

- 1 año
- 2-4 años
- 5 o más

3. ¿Al ser socio de la institución que clase de producto financiero le gustaría que se desarrolle?

- Crédito para emprendimientos
- Crédito para vehículos
- Crédito para Vivienda
- Otros

4. ¿Según su criterio que clase de servicio financiero cree que se debería implementar?

- Servicios Web
- Servicios móvil
- Otros

5. Cómo evalúa la atención de la cooperativa de ahorro y crédito Sudamérica?

- Regular
- Buena

- Muy Buena

6. ¿A su juicio como considera los productos y servicios que ofrece?

- Poco Satisfactorio
- Satisfactorio
- Muy Satisfactorio

7. ¿Cómo considera usted los intereses activos (de créditos) que usted paga a la cooperativa por el préstamo otorgado?

- Accesibles
- Altos
- Muy elevados

8. ¿Cómo considera usted los intereses pasivos (de depósitos) que reciben por invertir su dinero?

- Atractivos
- No competitivos
- Bajos