



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

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA Y
ADMINISTRATIVA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO MINGA LTDA. SUCURSAL QUITO-AGENCIA CENTRO.**

Trabajo de Titulación
Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA: BLANCA SUSANA MASALEMA GUALLI

Riobamba – Ecuador

2021



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

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA Y
ADMINISTRATIVA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO MINGA LTDA. SUCURSAL QUITO-AGENCIA CENTRO.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA: BLANCA SUSANA MASALEMA GUALLI

DIRECTOR: Ing. VÍCTOR OSWALDO CEVALLOS VÍQUE

Riobamba – Ecuador

2021

© 2021, Blanca Susana Masalema Guali

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, Blanca Susana Masalema Guali, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados según la norma APA edición vigente a la fecha.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 3 de diciembre del 2021



Blanca Susana Masalema Guali

C.C: 172464803-3

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, **DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. SUCURSAL QUITO-AGENCIA CENTRO**, realizado por la señorita: **BLANCA SUSANA MASALEMA GUALLI**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Pedro Pablo Bravo Molina PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 Firmado digitalmente por: PEDRO PABLO BRAVO MOLINA	2021-12-03
Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN	 Firmado digitalmente por: VICTOR OSWALDO CEVALLOS VIQUE	2021-12-03
Abg. Roberto Fabián Sánchez Chávez Msc. MIEMBRO DEL TRIBUNAL	 Firmado digitalmente por ROBERTO FABIAN SANCHEZ CHAVEZ Fecha: 2022.03.09 10:57:36 -05'00'	2021-12-03

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación va dedicado principalmente a Dios, ya que me ha llenado de sabiduría y conocimiento para hacer realidad este objetivo en mi vida, por jamás abandonarme y llenarme de fortaleza en cada proceso.

A mi hermano mayor por ser el pilar más importante en mi vida, sus consejos y sabiduría me han llenado de fuerzas para continuar en cada paso que he dado, del cual he aprendido a no rendirme y seguir hasta cumplir la meta anhelada.

A mis padres puesto que han sido parte de este sueño, me han llenado de valores y principios así como inspiración de superación diaria, quienes jamás me han limitado, sino han sido mi apoyo incondicional.

Como no agradecer a mis hermanas y hermano menor en quienes me inspire, para lograr cada meta planteada, con la finalidad de poder ser ejemplo de superación y constancia.

SUSANA

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios por permitirme vivir este momento, por ser mi todo cuando lo he necesitado así como guiarme siempre con personas y lugares correctos.

A mi familia por ser mi apoyo incondicional tanto económico como motivacional, por realizar sacrificios con la única finalidad de apoyarme en mis estudios, sobre todo agradezco por jamás limitarme sino invitarme a soñar y querer superarme a mí misma cada día de mi vida.

Al Ing. Cristian Betún coordinador de la Cooperativa de Ahorro y crédito Minga Ltda., Agencia Quito-Centro, quien me brindó la oportunidad de efectuar el presente trabajo de titulación.

Es para mí grato agradecer, a la honorable Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a mi querida escuela de Finanzas, a todos mis catedráticos, quienes con su sapiencia, me han brindado conocimientos académicos de excelencia forjándome como una profesional de excelencia, en especial agradezco al Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique y al Abg. Roberto Sánchez Chávez, quienes con su vasto conocimiento supieron guiarme para la realización de este trabajo de titulación.

SUSANA

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
RESUMEN.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1. Antecedentes de Investigación	2
1.2. Marco Teórico.....	3
1.2.1. Modelo.....	3
1.2.1.1. Importancia	3
1.2.2. Gestión.....	4
1.2.3. Concepto Gerencia Financiera	4
1.2.4. Concepto Gerencia administrativa.....	4
1.2.5. El proceso administrativo	5
1.2.5.1. Planificación.....	5
1.2.5.2. Organización	5
1.2.5.3. Dirección	5
1.2.5.4. Control.....	6
1.2.6. Optimización de Recursos	6
1.2.6.1. Recursos materiales.....	6
1.2.6.2. Recursos Humanos	6
1.2.6.3. Recursos Tecnológicos	6
1.2.6.4. Recursos Financiero.....	7
1.2.7. Modelos administrativos	7
1.2.7.1. Importancia	7

1.2.7.2. Tipos de Modelos administrativos.....	8
1.2.8. Modelo Financiero	8
1.2.8.1. Importancia	8
1.2.8.2. Objetivos de los modelos financieros.....	8
1.2.8.3. Clasificaciones de los modelos financieros.....	8
1.2.9. Administración Financiera	9
1.2.9.1. Importancia	9
1.2.10. Mapa de Procesos	10
1.2.11. Manual de funciones	10
1.2.12. Análisis Financiero	10
1.2.12.1. Importancia del Análisis Financiero.....	10
1.2.12.2. Objetivo del Análisis Financiero.....	10
1.2.12.3. Métodos de Análisis Financiero	10
1.2.12.4. Análisis Vertical	11
1.2.12.5. Análisis Horizontal.....	11
1.2.13. Los estados financieros básicos.....	11
1.2.13.1. Objetivo de los Estados Financieros.....	12
1.2.13.2. Clasificación de los estados financieros.....	12
1.2.14. Análisis de estados financieros.....	12
1.2.15. Los Indicadores financieros	13
1.2.15.1. Proporción de activos improductivos netos	13
1.2.15.2. Proporción de los activos productivos netos.....	14
1.2.15.3. Morosidad de la Cartera Total.....	14
1.2.15.4. Cobertura de la cartera problemática.....	15
1.2.15.5. Eficiencia administrativa de personal.....	15
1.2.15.6. ROE.....	16
1.2.15.7. ROA.....	16
1.2.15.8. Fondos disponibles sobre total de depósitos a corto plazo.....	16
1.2.16. Toma de decisiones	17

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO	18
------------------------------------	-----------

2.1.	Enfoque de investigación.....	18
2.2.	Nivel de investigación	18
2.3.	Diseño de investigación	19
2.4.	Tipo de estudio	19
2.5.	Población y Muestra	20
2.5.1.	<i>Población.....</i>	20
2.5.2.	<i>Muestra</i>	21
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.....	21
2.6.1.	<i>Métodos</i>	21
2.6.2.	<i>Técnicas e instrumentos</i>	22
2.7.	Interrogantes de estudio.....	22
2.7.1.	<i>Variables</i>	22
2.7.1.1.	<i>Variable independiente.....</i>	22
2.7.1.2.	<i>Variable dependiente.....</i>	22

CAPITULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	23
3.1.	Resultados.....	23
3.2.	Discusión de resultados	38
3.3.	Propuesta.....	39
3.3.1.	<i>Titulo</i>	39
3.3.2.	<i>Contenido de la propuesta</i>	39
3.3.2.1.	<i>Antecedentes de la cooperativa</i>	39
3.3.2.2.	<i>Giro del Negocio</i>	40
3.3.2.3.	<i>Productos y servicios financieros.....</i>	411
3.3.2.4.	<i>Filosofía empresarial</i>	43
3.3.2.5.	<i>Principios Cooperativos</i>	43
3.3.2.6.	<i>Valores Cooperativos</i>	44
3.3.2.7.	<i>Ubicación geográfica</i>	45
3.3.2.8.	<i>Organigrama Institucional.....</i>	46
3.3.3.	<i>Diagnostico Financiero-Administrativo</i>	47
3.3.3.1.	<i>Alcance</i>	47

3.3.4.	<i>Objetivos del modelo</i>	47
3.3.5.	<i>Filosofía Empresarial Propuesta</i>	48
3.3.6.	<i>Principios Cooperativos Adicionales Propuesto</i>	48
3.3.7.	<i>Valores Cooperativos Adicionales Propuesto</i>	49
3.3.8.	<i>Análisis FODA</i>	50
3.3.9.	<i>Análisis Financiero</i>	60
3.3.9.1.	<i>Análisis Horizontal</i>	64
3.3.9.2.	<i>Análisis Vertical</i>	74
3.3.10.	<i>Indicadores Financieros</i>	79
3.3.11.	<i>Gestión por Procesos</i>	84
3.3.11.1.	<i>Cadena de valor</i>	84
3.3.11.2.	<i>Mapa de Procesos</i>	85
3.3.11.3.	<i>Manual de Funciones</i>	92
	CONCLUSIONES	99
	RECOMENDACIONES	100
	GLOSARIO	
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2: Numero de personal de la Coac Minga Ltda Agencia Quito-Centro.....	21
Tabla 2-3: Género	28
Tabla 3-3: Tiempo de trabajo en la COAC	29
Tabla 4-3: Medio por el cual se enteró sobre el empleo	30
Tabla 5-3: Se aplica algún modelo de gestión financiera y administrativa.....	31
Tabla 6-1: Medida en la que contribuye al cumplimiento de metas	32
Tabla 7-3: Supervisión de funciones y responsabilidades	33
Tabla 8-3: Estrategias para el manejo del Área Financiera y Administrativa.....	34
Tabla 9-3: Gestión de los servicios financieros	35
Tabla 10-3: Aplicación de un modelo financiero y administrativo.....	36
Tabla 11-3: Aporte para la creación de modelo financiero y administrativo.....	37
Tabla 12-3: Matriz FODA	50
Tabla 13-3: Ponderación para la Matriz EFE y EFI.....	52
Tabla 14-3: Matriz Estratégico Factores Internos	53
Tabla 15-3: Matriz de Ponderación Interna	54
Tabla 16-3: Matriz Estratégico Factores Externo	56
Tabla 17-3: Matriz de Ponderación Externa	57
Tabla 18-3: Matriz FODA Priorizada	59
Tabla 19-3: Balance General 2019-2020	60
Tabla 20-3: Estado de Resultados 2019-2020.....	62
Tabla 21-3: Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera.....	64
Tabla 22-3: Variación del Activo.....	67
Tabla 23-3: Variación del Pasivo.....	68
Tabla 24-3: Variación del Patrimonio.....	69
Tabla 25-3: Análisis Horizontal del Estado de Resultados	71
Tabla 26-3: Análisis vertical Balance General.....	74
Tabla 27-3: Análisis Vertical Estado de Resultados	78
Tabla 28-3: Cobertura de la cartera Problemática.....	79

Tabla 29-3: Solvencia	80
Tabla 30-3: Proporción del capital Institucional	80
Tabla 31-3: Activos Productivos	81
Tabla 32-3: Grado de Absorción	81
Tabla 33-3: ROA	82
Tabla 34-3: Liquidez General	82
Tabla 35-3: Liquidez de primera línea	83
Tabla 36-3: Morosidad Simple	83
Tabla 37-3: Morosidad de la cartera total	84
Tabla 38-3: Manual de Funciones Coordinador de Agencia	92
Tabla 39-3: Manual de Funciones Asesor de negocios	93
Tabla 40-3: Manual de Funciones Supervisor Operativo	95
Tabla 41-3: Manual de Funciones Recaudador	96
Tabla 42-3: Manual de Funciones Cajero	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1. Proporción de activos improductivos netos.....	14
Figura 2-1. Proporción de los activos productivos netos	14
Figura 3-1. Morosidad de la cartera Total.....	14
Figura 4-1. Cobertura de la cartera problemática.....	15
Figura 5-1. Eficiencia administrativa de personal.....	15
Figura 6-1. Roe	16
Figura 7-1. Roa	16
Figura 8-1. Fondos disponibles sobre total de depósitos a corto plazo.....	17

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1. Tipos de modelos administrativos	8
Gráfico 2-1. Clasificación de los modelos financieros.....	9
Gráfico 3-3. Género	28
Gráfico 4-3. Tiempo de trabajo en la COAC	29
Gráfico 5-3: Medio por el cual se enteró sobre el empleo	30
Gráfico 6-3: Se aplica algún modelo de gestión financiera y administrativa.....	31
Gráfico 7-3: Medida en la que contribuye al cumplimiento de metas	32
Gráfico 8-3: Supervisión de funciones y responsabilidades	33
Gráfico 9-3: Estrategias para el manejo del Área Financiera y Administrativa.....	34
Gráfico 10-3: Gestión de los servicios financieros	35
Gráfico 11-3: Aplicación de un modelo financiero y administrativo.....	36
Gráfico 12-3: Aporte para la creación de modelo financiero y administrativo.....	37
Gráfico 13-3: Logo de la COAC Minga LTDA.....	39
Gráfico 14-3: Productos y servicios financieros	41
Gráfico 15-3: Créditos	42
Gráfico 16-3: Servicios	43
Gráfico 17-3: Ubicación de la coac.....	45
Gráfico 18-3: Organigrama Institucional	46
Gráfico 19-3: Principios Cooperativos Propuesto.....	48
Gráfico 20-3: Valores Cooperativos Propuesto	49
Gráfico 21-3: Variación del activo.....	68
Gráfico 22-3: Variación del pasivo.....	69
Gráfico 23-3: Variación del patrimonio.....	70
Gráfico 24-3: Variación del Activo, Pasivo y Patrimonio	76
Gráfico 25-3: Cuadro Comparativo	77
Gráfico 26-3: Cadena de valor	85
Gráfico 27-3: Mapa de Procesos.....	85
Gráfico 28-3: Detalle de mapa de procesos	86

Gráfico 29-3: Flujo grama de proceso Directivo	87
Gráfico 30-3: Flujo grama de Proceso clave (ahorros)	88
Gráfico 31-3: Flujo grama de Proceso Clave (inversiones)	89
Gráfico 32-3: Flujo grama de Proceso Clave (crédito)	90
Gráfico 33-3: Flujograma de Proceso de Apoyo (coordinación financiera)	91

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: BALANCE GENERAL 2019

ANEXO B: BALANCE GENERAL 2020

ANEXO C: RESULTADOS DEL EJERCICIO

ANEXO D: RESULTADOS DEL EJERCICIO 2020

ANEXO E: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., AGENCIA QUITO-CENTRO

RESUMEN

El presente trabajo de titulación denominado Diseño de un Modelo de Gestión Financiera y Administrativa para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. Sucursal Quito-Agencia Centro, tuvo como propósito contribuir a la toma de decisiones financieras y administrativas de la agencia en mención. Para llevar a cabo la presente investigación se procedió a utilizar métodos y técnicas, como encuestas al personal, entrevista al coordinador y documentación útil a fin de recolectar información útil y necesaria para la realización del trabajo investigativo. Dentro del cual se pudo denotar la situación de la agencia. Entre las principales deficiencias se encontraron: la agencia posee deficiencias en su personal por ende no existe compromiso por parte de los colaboradores de la misma, por otro lado los objetivos propuestos no se cumplieron en los plazos determinados provocando una ineficiencia. La información obtenida permitió desarrollar el modelo de gestión financiera y administrativa, la cual sirve de instrumento para dar directrices para la correcta toma de decisiones permitiendo crecer institucionalmente, ya que el modelo en cuestión integrara a todo el personal colaborativo de la agencia permitiendo el fortalecimiento de las fortalezas y oportunidades para así poder contrarrestar las debilidades. Es por tal razón que se recomienda hacer uso del modelo financiero y administrativo la cual tiene como objetivo principal ser un instrumento útil para la toma de decisiones acertadas permitiendo así un mayor crecimiento.

Palabras clave: <MODELO DE GESTION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA>, <ANALISIS FINANCIERO>, <INDICADORES>, <TOMA DE DECISIONES>, <FILOSOFIA EMPRESARIAL>, <CRECIMIENTO INSTITUCIONAL>.



Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS



14/02/2022

0261-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The purpose of this degree work, entitled Design of a Financial and Administrative Management Model for the Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. Sucursal Quito Agencia Centro, had the purpose of contributing to the financial and administrative decision making of the agency. In order to carry out this research, methods and techniques were used, such as personnel surveys, interviews with the coordinator and useful documentation to collect useful and necessary information for the research work. Within which it was possible to denote the situation of the agency. Among the main deficiencies were found: the agency has deficiencies in its personnel, therefore there is no commitment on the part of its collaborators; on the other hand, the proposed objectives were not met within the determined deadlines, causing inefficiency. The information obtained allowed the development of the financial and administrative management model, which serves as an instrument to give guidelines for the correct decision making allowing institutional growth, since the model in question will integrate all the collaborative personnel of the agency allowing the strengthening of the strengths and opportunities in order to counteract the weaknesses. It is for this reason that it is recommended to make use of the financial and administrative model whose main objective is to be a useful tool for making the right decisions, thus allowing for greater growth.

Key words: <FINANCIAL AND ADMINISTRATIVE MANAGEMENT MODEL>, <FINANCIAL ANALYSIS, <INDICATORS>, <DECISION MAKING>, <BUSINESS PHILOSOPHY>, <INSTITUTIONAL GROWTH>.

JOSE LUIS
ANDRADE
MENDOZA

Firmado digitalmente
por JOSE LUIS
ANDRADE MENDOZA
Fecha: 2022.02.17
14:58:55 -05'00'

INTRODUCCIÓN

La aplicación de la gestión financiera y administrativa dentro de las organizaciones determinan el éxito o el fracaso de las empresas ya que involucra aspectos financieros y administrativos como manejos de flujos así como el establecer una estructura para alinear acciones a fin de cumplir con lo planteado por la organización; es por lo cual el presente trabajo de titulación el cual ha sido realizado en la Agencia Quito-Centro de la cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., tiene como objetivo proponer un modelo de gestión financiero y administrativo el cual sirva para la correcta toma de decisiones, dentro del cual contiene tres capítulos así como de sus conclusiones, recomendaciones y anexos respectivamente, los cuales son detallados a continuación:

En el capítulo I está conformado por los antecedentes de investigación así también el marco teórico el cual es la fundamentación teórico del trabajo de investigación, este capítulo es considerado importante ya que hace posible la sustentación teórica y consecuentemente práctico del trabajo investigativo a desarrollar.

En el capítulo II contiene el marco metodológico dentro del cual se desarrolla el enfoque investigativo, nivel investigativo, diseño de investigación, tipo de investigación, población, métodos, técnicas e instrumentos de investigación y la idea a defender con sus respectivas variables.

En el capítulo III contempla marco de resultados y discusión de los resultados dentro de ello están los resultados, discusión de resultados y propuesta. La propuesta está compuesta por dos partes, en la parte administrativa se desarrolla la visión-visión propuesta, principios, matriz Foda, cadena de valor, mapa de procesos así como flujograma de cada proceso y el manual de funciones propuestos, en lo que respecta a la parte financiera contiene el análisis financiero con su análisis horizontal y vertical respectivamente tanto en el balance general como resultados del ejercicio de los años 2019 y 2020, también contiene indicadores financieros con su análisis respectivo.

Para terminar se adjuntan conclusiones y recomendaciones las cuales son claras y resumidas por mencionar que las recomendaciones están enfocadas a la búsqueda de mejoras continuas. Los anexos sirven de evidencia de toda la investigación realizada en este trabajo.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de Investigación

De acuerdo a Cujilema, G. (2016), en su trabajo de titulación denominado: *“Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa y Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo”* establece lo siguiente:

- El modelo de gestión administrativa y financiera presenta un conjunto de herramientas con las cuales la autoridad competente podrá aplicar para lograr satisfacción de los miembros internos y los socios externamente en la participación de la Cooperativa, como la creación de políticas administrativas y financieras en las áreas que más deficiencias tiene la institución como son, políticas de calidad, administración del talento, crédito, capacitaciones y cobranzas.

Según Tenelema, E. (2016), en su trabajo de titulación denominado: *“Modelo de Gestión Financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda. Ubicada en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2016.”* manifiesta que:

- El Modelo de Gestión Financiera permitirá en los próximos períodos mejorar los índices de rentabilidad de la cooperativa, a través de la gestión eficiente de sus recursos financieros.

Por su parte Quimuña, J. (2018), en su trabajo de titulación denominado: *“Modelo de Gestión Administrativa - Financiera Aplicado a la Empresa “Cooperativa De Ahorro Y Crédito “La Nueva Jerusalén” ubicada en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito”* afirma que:

- En la investigación de campo se comprobó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Nueva Jerusalén” tiene como pilar fundamental los principios cristianos, valores de equidad, democracia, participación y solidaridad, prestando servicios y productos financieros de calidad.
- Se desarrolló herramientas administrativas – financieras con el fin de mantener el mercado en entorno cada vez más competitivo, manteniéndose a la vanguardia de la demanda, logrando la satisfacción y crecimiento institucional.
- Se diseñó un modelo de gestión el cual proporcionó una herramienta de fácil aplicación en la Cooperativa, a través de lineamientos y pautas en las que se detalla cada uno de los pasos, contribuyendo al logro de los objetivos y metas propuestas.
- Se concluyó que la inexistencia de gestión administrativa-financiera en la Cooperativa es la causante del incumplimiento de los objetivos y metas trazadas en un determinado periodo de tiempo.

Por otro lado, Fierro, L y Yaranga, J. (2015), en su trabajo de titulación denominado: “*Propuesta de un modelo de Gestión Administrativa y Financiera para la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO Cia Ltda. Desde la óptica de la Economía Popular y Solidaria*” expresa lo siguiente:

- Mediante la aplicación de la propuesta se beneficiará de forma a la colectividad, ya que se establecer una unidad encargada de colaborar en la planificación anual relacionada con actividades de compromiso social en las cuales los grupos de interés obtengan beneficios.

Según Buñay, L. (2017), en su trabajo de titulación denominado: “*La Gestión Administrativa y Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda.; del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo y su Incidencia en el Desarrollo local en el Periodo 2014- 2015.*” manifiesta que:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda., no cuenta con un plan estratégico que oriente sus actividades el 69% de los trabajadores considera que no hay una evaluación administrativa y financiera para el cumplimiento de objetivos estratégicos, además existe un incremento en los costos operativos que asciende al 11%, el indicador está por encima del promedio del sistema financiero, se evidencia la deficiencia económica, financiera y operativa de la institución.

1.2. Marco Teórico

En esta sección se presenta el sustento teórico en el cual está fundamentado la presente investigación, posteriormente servirá de sustento investigativo.

1.2.1. Modelo

Según Raffino, M. (2020) manifiesta que: “modelo proviene del italiano modelo, siendo un diminutivo de modus, que significa manera. Lo cierto es que el término tiene una inmensa cantidad de usos, pero todas tienen en común que un modelo es una manera, es algo que es capaz de ser abstraído y analizado por fuera de su simple aplicación práctica.”

Se entiende por modelo, aquel ejemplar o forma en la cual se basa para la ejecución de una actividad

1.2.1.1. Importancia

Cuando se elige un modelo se está escogiendo una orientación empresarial en otras palabras se define un camino, siendo este amplio o restrictivo. “Dicho de mejor manera se está poniendo las cartas sobre la mesa es decir estas son las reglas o parámetros en los que nos guiaremos en años posteriores.”

1.2.2. Gestión

Etimológicamente, la palabra gestión remite al latín “gestio”, en donde el concepto de gestión se basa en la acción y la administración de algo. Por lo que se determina que la gestión es el conjunto de acciones que una persona efectúa con el fin de administrar un negocio o una empresa hacia un fin. (Fajardo y Soto, 2018: p.45)

La gestión hace referencia a aquel actuar diligente con el fin de resolver una situación o situaciones presentadas dentro de una actividad ya sea esta de índole económica, social, o cultural.

1.2.3. Concepto Gerencia Financiera

La gerencia empresarial da lugar a las actividades que se realizan en las empresas luego del planeamiento, convirtiendo en realidad los propósitos consignados en dichas organizaciones. (Fajardo y Soto, 2018: p.45)

De allí que la gestión financiera se estructura bajo dos lineamientos que pueden ser:

- El análisis de la actual situación financiera de la empresa;
- Evaluación y formulación de decisiones sobre alternativas que permitan mejorar el futuro financiero de la empresa (Fajardo y Soto, 2018: p.45).

La gerencia financiera es aquella encargada de la administración eficiente de los recursos financieros, orientando estrategias financieras a fin de garantizar fuentes de financiamiento permitiendo así el curso normal de la empresa.

1.2.4. Concepto Gerencia administrativa

La Gerencia Administrativa, es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración; éstos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos. (Ramírez et al., 2017)

Para la autora la gerencia administrativa permite el correcto desenvolvimiento de los procesos administrativos el cual sirve para la correcta toma de decisiones empresariales sobre objetivos o metas establecidos dentro de toda organización.

1.2.5. El proceso administrativo

El Proceso Administrativo, es un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la admón. Mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. (Ramírez et al., 2017)

El proceso administrativo se define como el conjunto de pasos sucesivos necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr una meta

1.2.5.1. Planificación

La planificación no es simplemente desarrollar actividades a realizarse; sino, la planificación debe ser estratégica e interactiva; ya que su proceso, permite orientar el trabajo integral de una Organización en base del análisis y estudio sistemático; además de que, permite en cualquier momento si fuera necesario realizar los correspondientes ajustes durante su ejecución, considerando que la planificación no es estática (Ramírez et al., 2017).

La planeación o planificación es el proceso esencial dentro de las organizaciones puesto que permite establecer uno o varios objetivos determinados, el éxito de la planeación radica en ser dinámico y abierto a cambios o modificaciones dentro de la ejecución.

1.2.5.2. Organización

Se entiende por organizar, a la distribución de funciones y responsabilidades al personal que labora en una empresa u organización; a fin de que desarrollen actividades debidamente descritas con el propósito de cumplir con las metas fijadas en la planificación; si hablamos de funciones éstas, son asignadas de acuerdo a la naturaleza del trabajo y a las características del puesto; y, las responsabilidades se basan en el fiel cumplimiento de cada una de las tareas a realizarse (Ramírez et al., 2017).

Una vez realizada la planeación de un objetivo determinado, la segunda etapa es la organización dentro del cual su finalidad es la de facilitar el cumplimiento del objetivo, ya sea mediante asignación de tareas de acuerdo al perfil correspondiente o distribución de actividades por grupos.

1.2.5.3. Dirección

Es el elemento más dinámico del proceso administrativo que implica la responsabilidad que tiene todo jefe de dirigir, conducir, motivar, ordenar e impulsar al personal subordinado, a la mejor realización de sus funciones, con el máximo de eficiencia y colaboración (Ramírez et al., 2017).

Direccionar es más que dirigir u ordenar a subordinados sino se trata de instruir, impulsar, motivar e incentivar a realizar las actividades de manera eficiente y eficaz.

1.2.5.4. Control

El Control conlleva una serie de acciones con el propósito de cumplir los objetivos propuestos en el empresa; para lo cual, existen una serie de mecanismos tales como: las evaluaciones de avance de las metas en la producción, en las ventas con la única finalidad de verificar, evaluar e informar si se debe o no realizar los correctivos necesarios para el desarrollo empresarial. (Ramírez et al., 2017)

El control se considera el proceso clave dentro del proceso administrativo ya que permite evaluar, mejorar, informar y rectificar posibles errores o errores encontrados dentro de cada proceso.

1.2.6. Optimización de Recursos

Hace referencia al correcto uso de recursos materiales, económicos, tecnológico y financieros de los cuales depende el proceso productivo de tal manera que se consiga el mayor beneficio posible. Por consiguiente una empresa optimiza sus recursos al momento de generar resultados no en la acumulación de recursos.

1.2.6.1. Recursos materiales

Según Mesa, J. (2020) Los recursos materiales abarcan todos los bienes tangibles de los que dispone la organización para desarrollar su trabajo. Hablamos de las instalaciones y oficinas, con su correspondiente mobiliario, la maquinaria de producción, vehículos, herramientas, materias primas o stock, entre otros.

Los recursos materiales con todos aquellos bienes tangibles con los que cuenta la organización para el normal funcionamiento de sus actividades.

1.2.6.2. Recursos Humanos

Se trata de todo el personal de la compañía y representa el factor más importante de la empresa, pues los profesionales son los encargados de gestionar el resto de recursos de forma tal que se alcancen las metas definidas. (Mesa.2020)

1.2.6.3. Recursos Tecnológicos

Para Mesa, J. (2020) Los recursos tecnológicos incluyen los procesos y sistemas de la compañía necesarios para realizar o mejorar el desempeño profesional. Pueden ser patentes, sistemas de gestión, fórmulas, desarrollo de tecnología propia entre otras.

1.2.6.4. Recursos Financiero

Según Mesa, J. (2020) Se refieren a la capacidad económica y monetaria de la empresa. Es decir, aglutinan el dinero (en efectivo o no) que posee la organización proveniente de los inversores, las ventas, los acuerdos con entidades financieras, etc. En cuanto a qué son los recursos financieros, hay que distinguir también entre dos tipos:

- **Propios.** La Economipedia los define como “las aportaciones de los socios que suscriben el capital de la empresa, más las reservas que constituyen para hacer frente a situaciones extraordinarias y los beneficios que genera ésta que no se distribuyen en forma de dividendos entre sus accionistas”.
- **Ajenos.** “Son aquellos que no proceden de los fondos propios de una empresa y del capital suscrito por ésta y están situados en el pasivo del balance, por lo que son obligaciones de pago” Según Mesa, J. (2020).

1.2.7. Modelos administrativos

Los modelos administrativos ofrecen un marco de referencia para la administración determina que los modelos son el núcleo de la administración racional, son un medio para simplificar y analizar situaciones o sistemas complejos. (Rondón, 2019)

Los modelos administrativos utilizan distintas herramientas para su aplicación, los cuales no pueden ser rígidos sino adaptables, además son creados para producir un cambio y pueden ser aplicados para cualquier tipo de empresa.

1.2.7.1. Importancia

Los modelos administrativos son de suma importancia, ya que permiten recopilar información ya sean estas internas o externas mejorando así la calidad de productos y servicios de esa manera facilitar el logro de objetivo trazadas por la organización.

1.2.7.2. Tipos de Modelos administrativos

Existen varios tipos de modelos administrativos, dentro de los cuales se ha tomado los más representativos los cuales son:

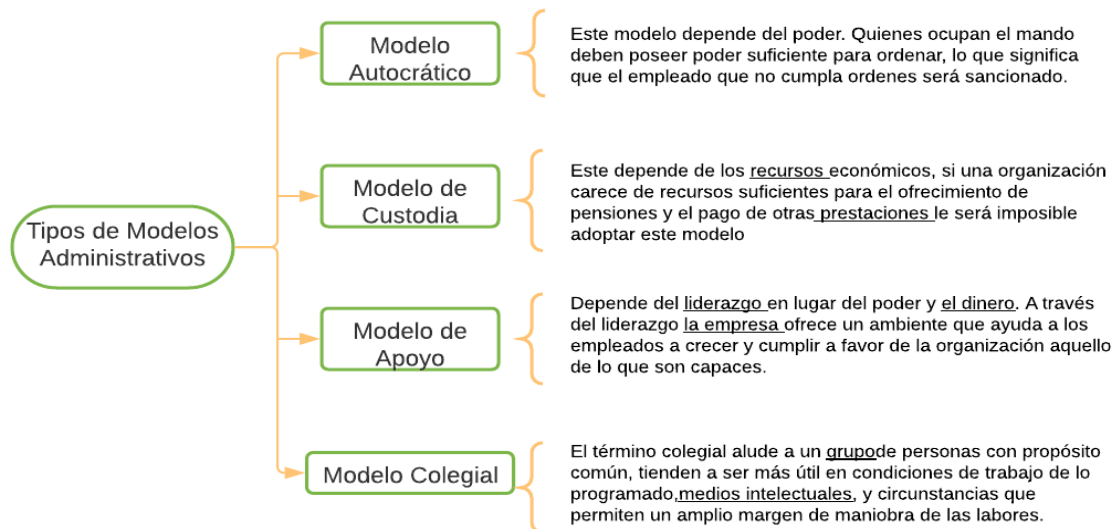


Gráfico 1-1. Tipos de modelos administrativos

Fuente: Pulido, K (2010)

Realizado por: Masalema, B. 2021.

1.2.8. Modelo Financiero

Modelo financiero es la acción de crear modelos para reproducir situaciones y consiste en descubrir las relaciones que se presentan en una situación determinada y plasmarlas, a través de símbolos, en un modelo que pueda calcular resultados (Gutiérrez, 2016, p.32).

Los modelos financieros son la representación simplificada de parte financiera de la empresa su objetivo es proyectar el posible impacto sobre cualquier cambio dentro de su estructura financiera.

1.2.8.1. Importancia

Su importancia radica en la representación de la forma más simple posible la situación de la empresa permitiendo así tener una visión más clara y sencilla de los estados financieros basados en datos históricos y presentes.

1.2.8.2. Objetivo de los Modelos Financieros

Su objetivo es proponer un enfoque sistémico en la construcción de modelos financieros que permite efectuar análisis más organizados de las situaciones empresariales. (Gutiérrez, 2016, p.15).

1.2.8.3. Clasificación de los Modelos Financieros

Es importante conocer las diferentes clases de modelos financieros que existen, teniendo en cuenta que un modelo no puede encasillarse de manera exclusiva en una de las clasificaciones, ya que normalmente se combinan varias de ellas. Las clasificaciones se pueden hacer atendiendo a diferentes criterios: según el propósito del modelo, según el horizonte de tiempo que esté involucrado, según la metodología de solución que se emplee para ejecutar el modelo, según la forma de cuantificar las variables que utiliza y según el grado de detalle de las variables. (Gutiérrez, 2016, p.35)

A continuación, se presenta la clasificación de los modelos financieros de acuerdo con los criterios anotados.

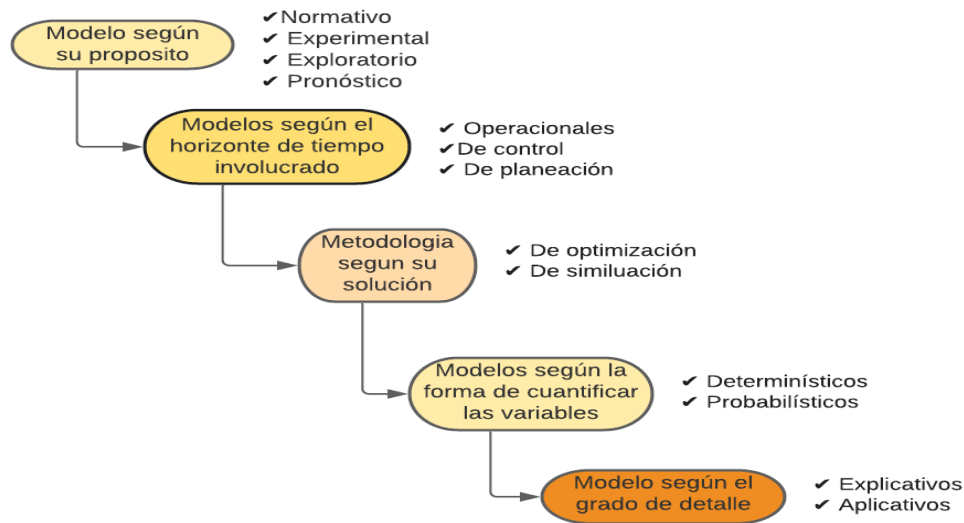


Gráfico 2-1. Clasificación de los modelos financieros

Fuente: Gutiérrez, J. (2016)

Realizado por: Masalema, B. 2021.

1.2.9. Administración Financiera

La administración financiera es una disciplina que optimiza los recursos financieros para el logro de los objetivos de la organización con mayor eficiencia y rentabilidad; las cuales son aplicadas a las finanzas en la empresa. (Herrera et al., 2016: p.3)

La administración financiera es la actividad encargada de obtener el mayor provecho de los recursos financieros a fin de lograr mayor rentabilidad.

1.2.9.1. Importancia

Su importancia radica en la planeación financiera las cuales deben realizarse sobre bases financieras y administrativas permitiendo así alcanzar los objetivos y metas de las organizaciones.

1.2.10. Mapa de Procesos

Un mapa de procesos es, por tanto, un diagrama que muestra, de manera visual, los procesos que conforman la Unidad Funcional, así como las relaciones (si las hay) que existen entre ellos. (Martínez y Cegarra, 2014: p.51)

1.2.11. Manual de funciones

Un Manual de Funciones engloba el análisis y descripción de los diferentes cargos, herramientas que originan la eficiencia de la administración de los Recursos Humanos y permiten establecer normas de coordinación entre cargos. (SMS Ecuador, s/f)

1.2.12. Análisis Financiero

El término análisis se refiere a una evaluación cualitativa y cuantitativa de los componentes de cualquier organismo estudiado. El análisis es cualitativo cuando se tiene por objeto descubrir o separar los elementos del objeto de estudio; y es cuantitativo cuando se usa para determinar la cantidad de cada elemento. (Lavalle, 2017, pp.6-7)

El análisis financiero permite evaluar hechos actuales así como hechos pasados, la cual es fundamental para una administración y dirección empresarial.

1.2.12.1. Importancia del Análisis Financiero

El análisis financiero es indispensable en la toma de decisiones financieras y administrativas ya que facilita las decisiones de administradores, inversionistas y terceros, interesados en la situación económica y financiera de la empresa.

1.2.12.2. Objetivo del Análisis Financiero

El análisis financiero tiene como objetivo conocer si la estructura financiera de una empresa es equilibrada, si los proyectos de inversión de capital han sido adecuadamente aplicados, si los créditos a terceros guardan relación con el capital contable y, en general, otra serie de análisis que son sumamente útiles para definir el derrotero que debe seguir la empresa. (Mendoza, 2016, p.531)

1.2.12.3. Métodos de Análisis Financiero

Los métodos de análisis financiero se consideran como los procedimientos utilizados para simplificar, separar o reducir los datos descriptivos y numéricos que integran los estados financieros, con el objeto de medir las relaciones en un solo periodo y los cambios presentados en varios ejercicios contables. (Gerencie, 2017)

A la hora de realizar un análisis financieros existen varios métodos los cuales son aplicados de acuerdo a las necesidades de la empresa, teniendo por objetivo simplificar datos numéricos de los estados financieros con el objeto de relacionar ya sea entre periodos o dentro de un mismo periodo, para la presente investigación se contempla el análisis vertical y horizontal.

1.2.12.4. Análisis Vertical

El método de análisis vertical consiste en expresar en porcentajes las cifras de un estado financiero. Este tipo de análisis se aplica generalmente al balance general y al estado de resultados, y se le conoce también como análisis de porcentos integrales. Sin embargo, la aplicación de este método se puede hacer también en otros estados financieros. (Lavalle, 2017, p.9)

El análisis vertical consiste en expresar cual es el peso en porcentajes de cada una de las cuentas en relación a un total determinado dentro de un mismo periodo. Este método es generalmente utilizado en los balances financieros y estados de pérdidas y ganancias.

1.2.12.5. Análisis Horizontal

Consiste en comparar estados financieros homogéneos en periodos consecutivos, con este podemos observar si los resultados financieros de una empresa han sido positivos o negativos y también a identificar si los cambios que se han presentado merecen o no importancia para poder darles la atención pertinente. (Lavalle, 2017, p.13)

El método del análisis horizontal a diferencia del vertical permite realizar comparaciones entre períodos, así poder observar si los resultados fueron positivos o negativos así como evaluar cada una de las cuentas a fin identificar el comportamiento de cada una de las partidas.

1.2.13. Los estados financieros básicos

Los estados financieros son la manifestación fundamental de la información financiera: son la representación estructurada de la situación y desarrollo financiero de una entidad a una fecha determinada o un periodo definido. (Róman, 2019, p.17)

Los estados financieros son los documentos más importantes dentro de toda organización puesto que son la imagen fiel de la empresa ya que dentro de ella se plasman todas actividades económicas realizadas dentro de un periodo determinado.

Por otro lado, si queremos evaluar la situación económica - financiera de una compañía con sus estados financieros lo sabremos sin necesidad de preguntar a la misma he ahí la importancia de los EE.FF.

1.2.13.1. Objetivo de los Estados Financieros

El objetivo de los Estados Financieros es brindar información financiera útil y oportuna dentro de un periodo determinado, la misma que sirve de base para la toma de decisiones de usuarios tanto internos como externos.

1.2.13.2. Clasificación de los estados financieros

Los estados financieros se clasifican en:

- **El Estado de Situación Financiera** Se define como el estado financiero que al mostrar a determinada fecha los activos, pasivos y capital que constituyen la estructura financiera de una entidad ilustra la dualidad económica; es decir, todos los recursos identificables y cuantificables con que cuenta una empresa y el origen de estos recursos, tanto externos como internos. (Róman, 2019, p.30)
- **Estado de Resultados:** El estado de resultados muestra las utilidades o pérdidas obtenidas por la empresa a una fecha determinada, a diferencia del balance general, que muestra los resultados durante un periodo determinado. (Baca y Marcelino, 2016: p.170)
- **Flujo de efectivo:** El estado de flujo de efectivo, como indica su nombre, representa el movimiento del dinero dentro de las tres actividades principales de la empresa: de operación, inversión y financiamiento.

Las actividades de operación muestran la capacidad de la empresa para generar dinero por su actividad principal, las de inversión permiten observar en cuáles actividades se está colocando el dinero con el objetivo de generar mayores ingresos, y las de financiamiento muestran de dónde se obtienen los recursos económicos y cuánto le está costando a la empresa obtenerlos. (Baca y Marcelino, 2016: p.170)

- **Estado de Cambio en el Patrimonio:** El estado de cambios en el patrimonio muestra en forma detallada los aportes de los socios y la distribución de las utilidades obtenidas en un periodo, además de la aplicación de las ganancias retenidas en periodos anteriores. También muestra por separado el patrimonio de una empresa y muestra la diferencia entre el capital contable (patrimonio) y el capital social (aportes de los socios), determinando la diferencia entre el activo total y el pasivo total incluyendo los aportes de los socios en el pasivo. (Mendoza, 2016, p.58)

1.2.14. Análisis de estados financieros

El análisis financiero es un proceso mediante el cual se determina el desempeño y posición de una empresa. Pretende evaluar cuatro aspectos principales:

- **Solvencia:** Sirve al usuario para examinar la estructura de capital contable de la entidad en términos de la mezcla de sus recursos financieros y la habilidad de la entidad para satisfacer sus compromisos a largo plazo y sus obligaciones de inversión.
- **Rentabilidad:** Sirve al usuario para evaluar la suficiencia de los recursos de la entidad, es decir, la capacidad para obtener ingresos.
- **Eficiencia operativa:** Sirve al usuario general para evaluar los niveles de producción o rendimiento de recursos al ser generados por los activos utilizados por la entidad.
- **Riesgo financiero:** Sirve al usuario para evaluar la posibilidad de que ocurra algún evento en el futuro que cambie las circunstancias actuales o esperadas.
- **Riesgo financiero:** Sirve al usuario para evaluar la posibilidad de que ocurra algún evento en el futuro que cambie las circunstancias actuales o esperadas (Flores, 2014, p.7).

El análisis financiero es una evaluación que permite determinar la solvencia rentabilidad y la eficiencia operativa de una empresa a fin de tomar correctivos en caso de necesario o en su contrario seguir la misma ruta hacia sus objetivos.

1.2.15. Los Indicadores financieros

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria define a los indicadores financieros como:

La importancia del cálculo de los indicadores financieros es relevante, ya que de esta manera se puede evidenciar el estado real de una entidad financiera por medio de un diagnóstico de sus principales ratios. Adicionalmente, el indicador se complementa con su interpretación y diagnóstico, de tal forma que nos permite tomar medidas con el objetivo de optimizar los resultados financieros. (P.5-28)

Los ratios, razones o indicadores financieras son herramientas útiles que sirve para determinar las relaciones económicas entre dos variables a fin de determinar si la gestión es buena o mala.

A fin de una mejor comprensión de los indicadores financieros la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017) los define de la siguiente manera:

1.2.15.1. Proporción de activos improductivos netos

Activos improductivos netos: Aquellos activos cuya renta financiera es nula o igual a cero, es decir no generan un ingreso. Entre estos están todas las inmovilizaciones del activo: cartera de crédito en mora y en cobro judicial, activos fijos, otros activos y todas aquellas cuentas por cobrar incobrables o de dudosa cobrabilidad que pueden implicar pérdidas (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, p.5-28).

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

FÓRMULA DE CÁLCULO	$\frac{\text{Activos Improductivos Netos}}{\text{Total Activos}}$
--------------------	-------------------------------------------------------------------

Figura 1-1. Proporción de activos improductivos netos
Realizado por: Masalema, B. 2021.

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

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

1.2.15.2. Proporción de los activos productivos netos

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.

FÓRMULA DE CÁLCULO	$\frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Total Activos}}$
--------------------	-----------------------------------------------------------

Figura 2-1. Proporción de los activos productivos netos
Realizado por: Masalema, B. 2021.

Mide: la calidad de las colocaciones o la proporción de activos que generan rendimientos.

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

1.2.15.3. Morosidad de la Cartera Total

Cartera Improductiva Bruta: Son aquellos prestamos 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.

FÓRMULA DE CÁLCULO	$\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$
--------------------	------------------------------------------------------------

Figura 3-1. Morosidad de la cartera Total
Realizado por: Masalema, B. 2021.

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

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. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, p.5-28)

1.2.15.4. Cobertura de la cartera problemática

Provisiones de Cartera de Créditos: Constituye una reserva para proteger la cartera de crédito que registra problemas de irrecuperabilidad.

Cartera Improductiva bruta: Cartera que no genera ingresos para la entidad, es decir, cartera a la cual se ha suspendido la causación de intereses. Se obtiene de la suma entre la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.

FÓRMULA DE CÁLCULO $\frac{\text{Provisiones de Cartera de crédito}}{\text{Cartera Improductiva Bruta}}$

Figura 4-1. Cobertura de la cartera problemática
Realizado por: Masalema, B. 2021.

Mide: el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de cartera morosa. La relación mientras más alta es mejor. Los ratios de cobertura se calculan para el total de la cartera improductiva bruta y por línea de crédito.

Interpretación: Establece la suficiencia de contingencia de la cartera que cae en mora a través de la construcción de una provisión en función del tamaño de la cartera improductiva. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, p.5-28).

1.2.15.5. Eficiencia administrativa de personal

Gastos de personal: Recursos destinados para la administración del personal.

Activo total promedio: Corresponde al valor promedio de los bienes y derechos que posee una entidad financiera.

FÓRMULA DE CÁLCULO $\frac{\text{Gastos de Personal Estimados}}{\text{Activo Promedio}}$

Figura 5-1. Eficiencia administrativa de personal
Realizado por: Masalema, B. 2021.

Mide: la proporción de gastos de personal implícito utilizados en la administración y manejo de los activos.

Interpretación: Mientras mayor sea el indicador, la entidad estaría destinando mayores recursos en personal para administrar sus activos. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, p.5-28).

1.2.15.6. ROE

Ingresos menos gastos: Corresponde a la diferencia entre los ingresos y los gastos. Cuando el cálculo es a un mes diferente de diciembre esta diferencia debe multiplicarse por 12 y dividirse para el mes con el cual se realiza el análisis.

FÓRMULA DE CÁLCULO $\frac{(Ingresos-Gastos)}{((Patrimonio\ Total\ Promedio+12)/mes)}$

Figura 6-1. Roe
Realizado por: Masalema, B. 2021.

Mide: el nivel de retorno generado por el patrimonio invertido por los accionistas de la entidad financiera.

Interpretación: Mientras menor sea el indicador, la entidad muestra que no tendría los suficientes recursos para cubrir la remuneración a sus accionistas.

1.2.15.7. ROA

Ingresos menos gastos: Corresponde a la diferencia entre los ingresos y los gastos. Cuando el cálculo es a un mes diferente de diciembre esta diferencia debe multiplicarse por 12 y dividirse para el mes con el cual se realiza el análisis.

FÓRMULA DE CÁLCULO $\frac{(Ingresos-Gastos)}{((Patrimonio\ Total\ Promedio+12)/mes)}$

Figura 7-1. Roa
Realizado por: Masalema, B. 2021.

Mide: Mide el nivel de retorno generado por el activo. Es una medida de eficacia en el manejo de los recursos de la entidad.

Interpretación del indicador: Mientras menor sea el indicador, la entidad muestra que no podrá generar los suficientes ingresos que permitan fortalecer el patrimonio. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, p.5-28).

1.2.15.8. Fondos disponibles sobre total de depósitos a corto plazo

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).

$$\text{FÓRMULA DE CÁLCULO } \left(\frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Depositos a corto plazo}} \right) * 100$$

Figura 8-1. Fondos disponibles sobre total de depósitos a corto plazo
Realizado por: Masalema, B. 2021.

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.

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. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, p.5-28).

1.2.16. Toma de decisiones

Define la toma de decisiones como un proceso cognitivo en el que se realiza una elección entre posibles alternativas, incluso cuando se trate solo de una alternativa posible hay otra potencial: “la inacción”, el no actuar. (Bustillos, 2020)

Se entiende por toma de decisiones al proceso mediante el cual se realiza la elección más acertada o más viable entre varias opciones tomando en consideración factores determinantes.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

Enfoque Mixto

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández et al., 2014: p.534).

Para el desarrollo del trabajo de investigación se utilizó un enfoque mixto, es decir cualitativo cuantitativo. Cuantitativa porque investigador podrá orientar adecuadamente la información en torno a la gestión Financiera y Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. Sucursal Quito-Agencia Centro. Cualitativo porque la orientación se concentró en la comprensión del problema, mediante la técnica de observación a fin de efectuar un diagnóstico a la cooperativa. Así como aplicación de encuestas y entrevistas al personal administrativo.

2.2. Nivel de investigación

Exploratorio

Para (Pérez et al., 2020: p.213) Es de alcance exploratorio cuando nos adentramos en un tema que ha sido poco estudiado o no ha sido investigado antes. Es decir tiene que ver con internarse en lo desconocido.

Se realizó un estudio exploratorio con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de la problemática determinada en COAC MINGA LTDA. Este estudio se centró en descubrir herramientas y procedimientos útiles para la elaboración de la investigación.

Descriptivo

Para poder entender el nivel de investigación descriptiva revisemos cómo Carhuacho y Nolazco lo definía:

Relacionado con la toma de decisiones por parte del investigador. Aquí es importante la iniciativa de acción para delimitar su campo de estudio para predisponerse a investigar en perspectiva con su interés y no transitar hacia posiciones subjetivas de acceso al tema solo con la buena voluntad.

En este proceso se evidencia que el investigador sustenta de manera concreta la situación preocupante, precisa un contexto e identifica necesidades, lo que le permite desarrollar la intención de la investigación y que lleve a la delimitación de la misma dependiendo en gran medida de los que se pretende en el estudio. (Carhuacho y Nolzco, 2019: p.21)

Se aplicó la investigación descriptiva ya que se aplicará una encuesta a fin de establecer la realidad de la COAC MINGA LTDA, Sucursal Quito-Agencia Centro. Este método fue realizado con el objetivo de lograr obtener una situación concreta permitiendo ordenar, agrupar y sistematizar los objetos implicados en el trabajo investigativo.

Explicativo

Son aquellos dirigidos a responder por qué se produce determinado fenómeno, cual es la causa o factor asociado a ese fenómeno. En este tipo de estudio se analizan relaciones causa- efecto. (Fresno, 2019, pp.88-89)

2.3. Diseño de investigación

No experimental

Para una mejor comprensión del diseño no experimental revisemos cómo Fresno lo definía:

Un estudio-investigación no experimental u observacional es aquellas donde los investigadores se limitan a observar el curso de la misma en los grupos con y sin el factor a estudiar. Los sujetos elegidos pueden o no haber sido seleccionados de la población mediante un proceso aleatorio (al azar) o por la vía de una selección muestral no- probabilística. El investigador define las características de los individuos elegibles para el grupo de estudio y el de control, con el objetivo de que ambos grupos sean tan idénticos como sea posible, excepto por la característica a estudiar. A esto se denomina apareamiento. (Fresno, 2019, p.88)

Se utilizó el diseño no experimental ya que la presente investigación se limita a la observación, además la poblacional al no ser tan grande se la tomó en su totalidad.

2.4. Tipo de estudio

Aplicada

En el presente trabajo de titulación se utilizó una investigación aplicada, ya que al diseñar un Modelo de Gestión Financiera y Administrativa se emplea herramientas de gestión para facilitar la correcta

toma de decisiones mejorando así la situación financiera y administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. Sucursal Quito-Agencia Centro.

Documental

“La técnica de la investigación documental” (García, 2012, p.64) se basa en buscar datos sobre el tema elegido en textos, revistas, artículos especializados, de la red Internet, folletos, tesis, trabajos de investigación, etc. en forma organizada.

La investigación se aplicó en la realización de los capítulos del presente trabajo, utilizando fuentes secundarias como libros, artículos científicos, reglamentos y otros, de varios autores a fin de determinar el hilo conductor en la ejecución de un Modelo de Gestión Financiera y Administrativa.

De Campo

Para poder comprender de mejor manera el Diseño de campo revisemos cómo Fresno lo definía:

El Diseño de campo cuando se utilizan datos que se recogen directamente de la realidad, por lo cual son denominamos primarios. Su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas. Conviene anotar que no toda información puede alcanzarse por esta vía, ya sea por limitaciones especiales o de tiempo, problemas de escasez o de orden ético. El investigador debe considerar siempre los modelos son de estructura metodológica, y no constituyen una camisa de fuerza; sólo permiten al investigador estructurar su diseño acorde al problema de investigación y al contexto en que se desarrolla la mismas. (Fresno, 2019, p.83)

En el presente trabajo, la investigación de campo se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. Sucursal Quito-Agencia Centro., con el objetivo de recabar información veraz y pertinente en el mismo lugar de los hechos.

Los cuales fueron propiciados dentro de las posibilidades del personal a cargo y colaboradores.

2.5. Población y Muestra

2.5.1. Población

La población o universo lo constituye la totalidad de individuos y elementos en los cuales pueden representarse determinadas características susceptibles a ser estudiadas. (Fresno, 2019, p.104)

Para tal efecto a continuación se detalla el personal correspondiente a la Coac.

Por su parte al coordinador de agencia se realizó una entrevista el cual permitió recolectar información, a los colaboradores de la agencia se les efectuó las encuestas las cuales fueron realizadas con preguntas cerradas

Tabla 1-2: Numero de personal de la Coac Minga Ltda Agencia Quito-Centro

CARGO	# DE PERSONAS
Coordinador de Agencia	1
Ejecutivo Créditos	3
Ejecutivo Minga móvil	6
Atención al cliente	1
Cajera	1

= doce Personas/ Población

Fuente: COAC MINGA LTDA. Sucursal Quito-Agencia Centro

Realizado por: Masalema, B. 2021.

2.5.2. *Muestra*

En la presente investigación no se estableció la muestra debido a que la población es reducida menor a treinta, es por ello que se trabajó con toda la población o universo que es de doce personas las cuales componen el personal de la Sucursal Quito-Agencia Centro de la COAC. MINGA LTDA.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. *Métodos*

Inductivo

La ciencia trata de establecer enunciados universales, es decir proposiciones que niegan o afirman algo acerca de todos los individuos de una clase: Los enunciados empíricos universales son generalizaciones a partir de la experiencia. (García, 2012, p.61)

Deductivo

Es el procedimiento de razonamiento que va de lo general a lo particular, delo universal a lo individual: Es importante señalar que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que parte también lo son. (García, 2012, p.61)

Analítico

El método analítico es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos. (Lopera et al., 2010:p.18)

2.6.2. Técnicas e instrumentos

Entrevista: La entrevista es un técnico para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas, se puede realizar la entrevista de forma individual o grupal. Contempla el listado de preguntas-guía para ser aplicada al coordinador de agencia. En este caso esta técnica se aplicó a la persona encargada de la administración es decir el jefe de agencia Quito-Centro.

Encuesta: Esta técnica permite al investigador obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador mediante un listado de preguntas cerradas estas deben estar acorde al interés del investigador.

Listado de preguntas cerradas aplicados a todo el personal de la Sucursal Quito-Agencia Centro de la COAC. MINGA LTDA. En este caso las encuestas fueron aplicadas al personal colaborativo de la agencia Quito-Centro, dando un total de 12 personas como son: ejecutivo de créditos, cajera, atención al cliente y ejecutivo minga móvil.

Observación: La técnica de la observación permite al investigador observar el caso, a fin de registrar y analizar la información obtenida. Esta técnica fue una de las más utilizadas dentro de la investigación ya que la investigadora procedió a utilizar esta técnica directamente dentro de la institución a fin de obtener datos reales y verídicos permitiendo así una investigación totalmente confiable.

Análisis Financiero: Se aplicó Análisis Vertical, Análisis Horizontal a los estados financieros de los dos últimos períodos de la cooperativa.

2.7. Interrogantes de estudio

La elaboración del Modelo de Gestión Financiera y Administrativa permitirá a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. Sucursal Quito-Agencia Centro., la correcta toma de decisiones.

2.7.1. Variables

2.7.1.1. Variable independiente

Modelo de Gestión Financiera y Administrativa

2.7.1.2. Variable dependiente

Correcta toma de decisiones

CAPITULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados

Los resultados presentados a continuación son fruto de la investigación de campo realizada al personal de COAC Minga Sucursal Agencia Quito Centro y al coordinador de agencia.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR DE LA SUCURSAL AGENCIA QUITO-CENTRO

Pregunta 1. ¿Qué funciones principales cumple usted dentro de la agencia?

Bueno las funciones que yo realizo en calidad de coordinador de la agencia Quito-Centro es organizar, planificar y controlar las actividades y áreas que están a mi cargo como: créditos, captaciones y lo que corresponde a ventanilla general.

Pregunta 2. ¿El personal cuenta con equipo tecnológico de punta necesario para cumplir con sus actividades laborales?

Con respecto a tecnología podría mencionar que nuestros asesores el producto que nosotros ofrecemos en servicio puerta a puerta cuentan con la herramienta y la tecnología necesaria y adecuada para poder respaldar las transacciones y los movimientos que nosotros realizamos con nuestros clientes y socios, recalcando la atención que brindamos ya sea en el negocio o domicilio de cada uno de nuestros socios o clientes.

Pregunta 3. ¿Existe un Plan Estratégico en la sucursal, el cual contemple políticas de que es lo que se pretende alcanzar y en qué tiempo?

Efectivamente la agencia Quito-Centro mantiene una estrategia se podría decir a corto plazo que es a un año siempre se ha venido manejo este plazo porque se puede medir el objetivo y sin embargo también tengo una estrategia a largo plazo, pero en este caso nuestro objetivo que es a corto plazo tengo ya la planificación de una apertura de una ventanilla de atención en el sector norte de la ciudad que ya se ha venido realizando prácticamente en un 90% y se podría mencionar de que se ha logrado el objetivo y sobre todo que si Dios permite ya este año estamos prácticamente funcionando esto nos va a permitir obviamente diversificarnos a nuestros socios y nuestros nuevos clientes también para poder brindar una mejor atención y sobre todo un servicio de calidad.

Pregunta 4. ¿Considera usted que los factores externos e internos influyen en una adecuada gestión financiera y administrativa? ¿Cuáles?

Los factores internos y externos efectivamente tienen mucho que ver a la hora de planificar así como alcanzar los objetivos o estrategias que nosotros como institución planificamos y si bien es de conocimiento general este año ha sido más complejo podría decir que inclusive tuvimos que inyectar

más recursos de lo que teníamos presupuestado inclusive en ciertas áreas si bien es cierto con el tema de bioseguridad, implementación de espacios adecuados físicos sobre todo para una mejor atención a nuestros clientes eso amerita en realidad un costo adicional y si bien es cierto para nosotros los factores externos en este caso la pandemia que suscito adicionalmente de la mano de la economía se ha visto afectada nuestros socios y clientes se han visto en la necesidad de poder diferirlo para más tiempo las cuotas de pago esto hace que el costo sea mayor sin embargo nuestro objetivo no es querer cobrarle más intereses pero sin embargo, eso es lo que nos ha tocado pero si bien es cierto la cooperativa ha puesto parte hacia los respectivos lineamientos en cuanto al tema de las prórrogas o diferimiento de las cuotas como lo ha decretado también el gobierno nacional con el fin de dar respiro a nuestros socios y clientes a nivel general así como a nivel nacional de todas las instituciones financieras, en nuestro caso nuestra estrategia interna ha sido poder diferir los intereses trasladándolo al final de la tabla, buscando que los socios se acomoden a sus posibilidades, gracias al servicio puerta a puerta que ofrecemos como cooperativa Minga eso ha facilitado poder recuperar los dineros de los efectivos de nuestros asociados de manera diaria y permanente.

Pregunta 5. ¿Considera que los productos y servicios ofertados cubren las necesidades de los socios?

Como cooperativa Minga Ltda., se podría decir que hemos creado de manera general los mismos productos y servicios que ofrecen otras entidades financieras apegándonos así a lo que la banca privada sin embargo contamos con una estrategia en el tema de gobernabilidad ha hecho que sobresalga el tema de nuestros productos y servicios de qué manera nuestros productos son más amigables a los pagos que nosotros receptamos es decir no nos manejamos solo al tema de pagos mensuales sino al tema de pagos diarios, semanales, quincenales y uno de nuestros productos va por ese lado en un crédito que se enfoca dentro del microcrédito lo denominamos crédito mi negocio enfoca justamente para los pagos que ellos realizan que son diarios o semanales no solo mensuales, de la misma manera que nuestros servicios si bien es cierto nosotros no estamos en el tema de la banca móvil que muchas entidades financieras lo tienen incluso el pago de los servicios básicos desde un aplicativo e nuestro caso hemos logrado desarrollar que nuestros asesores móviles llamados minga móvil se acerquen a sus puestos de trabajo o domicilio les brindamos el servicio directamente con nuestro recaudador móvil, eso hace que la gente tenga más confianza de que existe una persona y responsable a la hora de hacer una transferencia o una transacción, este ha sido uno de nuestros productos y servicios a la hora de dar confianza como dice nuestro logo la cooperativa que quiere a la gente porque hemos llegado a afianzarnos con nuestros clientes y socios en los puntos de atención que nosotros brindamos.

Pregunta 6. ¿La agencia cuenta con procesos o procedimientos relacionados con la gestión de crédito y la recuperación de cartera? ¿Cuáles?

Nosotros como entidades financieras están sujetas a entes de control públicos y privados en este caso la SEPS quien verifica y valida ciertos procesos a la hora de en este caso el manual de créditos que está regido a políticas internas y externas, precautelando que se recupere los recursos de nuestros asociados si bien es cierto nosotros como cooperativa nos manejamos con el dinero de nuestros cuenta ahorristas de esa manera la responsabilidad es compartida, un crédito se apega al manual de crédito que nosotros manejamos de la misma manera se maneja y mantiene un manual de crédito que obviamente está regido por la Junta Regulatoria y Monetaria conjuntamente con la banca central y las SEPS esto hace que las captaciones retornen en el tiempo adecuado para evitar riesgos y en temas contables se determinen metas y objetivos para cada asesor de cartera.

Pregunta 7. ¿A la hora de calificar y otorgar créditos se aplican las políticas y requisitos necesarios para la entrega?

A la hora de aplicar un crédito se aplica los lineamientos y requisitos se demuestra en el manual de crédito de concesión, si bien es cierto trabajamos con un mercado específico que es mercados, ventas formales e informales, obviamente nuestros manuales no es aplicable al cien por ciento visto de esa manera hemos visto la necesidad de modificar el manual de crédito a fin de poder abarcar todo este tipo de microcrédito existiendo excepciones sin embargo estos están contemplados en dicho manual con la seguridad y debida supervisión de la superintendencia evitando futuros inconvenientes.

Pregunta 8. ¿La agencia cuenta con un área responsable del análisis de riesgos crediticios y su administración?

Efectivamente existe el departamento de riesgos y cumplimiento cuya función es la revisión de datos internos al momento de calificación de cartera, al momento de si cubrimos la brecha de cobertura de liquidez adicional a eso otras áreas como financieras y auditoria conjuntamente con negocios se trabaja de la mano para que la liquidez, brecha de cobertura y todo lo demás tenga que estar acorde a lo que la superintendencia exige esto ha hecho que hoy por hoy la cooperativa Minga Ltda., mejore nuestros indicadores con respecto a nuestra segmentación que hoy por hoy estemos próximos ascender al segmento dos por nuestros activos.

Pregunta 9. ¿Desde su perspectiva cual es el impacto de una deficiente gestión financiera y administrativa?

Una perspectiva en lo personal considero que en toda institución financiera o una organización no financiera de manera general dentro de lo que he podido observar es la debilidad al momento de la gobernabilidad en la institución, si bien es cierto la cooperativa ha venido sufriendo ciertos cambios y controles por parte de los órganos de control (Superintendencia) que a la vez ha sido un apoyo a su

un aprendizaje de las SEPS sobre instituciones financieras, la gobernabilidad va más flojo se podría decir con algunos aspectos, ya que las normativas no están lo suficientemente normadas o reguladas, esto con respecto a la gobernabilidad existe parametrizados tanto los consejos administrativos y de vigilancia con su respectiva asamblea general, pero si bien es cierto falta un propósito específico en el cual todos podamos apuntar hacia un objetivo solido a pesar de ello en los últimos años se ha visto mejoras en la gobernabilidad permitiendo así ocupar la posición en la que se encuentra.

Pregunta 10. A su consideración ¿cuáles son los mecanismos administrativos y financieros para un ideal crecimiento empresarial?

Desde mi punto de vista uno de los aspectos administrativos es tener un objetivo claro y preciso sobre todo una estrategia que se maneje a lo largo de tiempo permitiendo que todos tanto el área administrativa en este caso la gobernabilidad porque en si el tema operativo-administrativo van de la mano pues tienen un objetivo claro todos van a aspirar completar ese objetivo o la meta.

Pregunta 11. ¿Cuáles son los métodos o herramientas administrativas y financieras aplicadas actualmente para alcanzar la rentabilidad deseada?

Una de las herramientas que utilizamos como agencia es que justamente que nuestros operadores en este caso el área operativa siempre se ha reciproco a las actividades que ha realizado hacia la cooperativa o institución, como cooperativa Minga además de nuestros socios y clientes nuestros funcionarios operativos se sientan cómodos y sobre todo seguros en su áreas de trabajo de la misma manera que ellos puedan ser retribuidos de acuerdo as u capacidad de trabajo es decir ellos tienen sus compensaciones en cuanto a beneficios económicos esto ha hecho que ellos puedan rendir de manera más eficiente adicionalmente que cuiden a nuestros socios y clientes, si bien es cierto la competitividad en el tema laboral es bastante amplia nuestros funcionarios siempre se van a sentir comprometidos a la hora de ser remunerados como se debe esto ha logrado que una de nuestras estrategias sea bastante fuerte am momento de darles una calidad laboral amena y oportuna, esto ha reflejo nuestros números en el tema de agencia Quito-centro se ha visto reflejado de una manera positiva y eso cuenta mucho para nosotros

Pregunta 12. ¿Los informes financieros son realizados y entregados en los tiempos establecidos?

La responsabilidad como agencia es hacer el cierre de mes al corte esto se remite a través del sistema financiero y se concentra en matriz para la respectiva envió de data a los respectivas entes de control y adicionales.

Pregunta 13. ¿Cuál es el periodo en el que realiza y analiza los informes financieros?

La elaboración de reportes de la agencia Quito-Centro no manejos en el rango de cierre de la agencia que es a las cinco de la tarde y estamos cerrando a esto de las ocho de la noche dependiendo de cómo

nos organizamos con todos nuestros funcionarios y a veces hay ciertas cosas por cerrar y obviamente eso hace que nosotros tengamos que dar un poco más de tiempo a ciertos procesos.

Pregunta 14. ¿A su considera como son los niveles de rentabilidad de la cooperativa en la actualidad? ¿Por qué?

Los niveles de rentabilidad de la cooperativa son de sorprenderse ya que a pesar de las circunstancias sobre todo en el año pasado hemos visto un leve crecimiento en comparación con años anteriores debido al compromiso que se ha planteado desde lo operativo, administración tanto como la gobernabilidad ha permitido crecer el cual está reflejado en los boletines trimestrales y mensuales que se visualiza en la paginas de la superintendencia.

Pregunta 15. ¿Considera usted importante contar con un modelo de gestión financiera y administrativa?

Exactamente de hecho un modelo de una gestión administrativa y financiera permite que nosotros tengamos un rumbo fijo y sobre todo el objetivo claro a lo que nosotros estamos apuntando no solo como entidad financiera sino también con las distintas áreas y departamentos que estamos vinculados.

Pregunta 16. ¿A su consideración un modelo de gestión financiera y administrativa contribuiría a la correcta toma de decisiones financieras y administrativas? ¿Cómo?

Una administración correcta hace que nosotros podamos sobre todo tener la información oportuna y veraz caso contrario no tengo información necesaria para poder tomar decisiones, esto ha hecho que de hecho este año nosotros pasemos por una situación compleja podamos tomar decisiones a la hora de decir colocar no colocar de igual manera en que momento invertir o no nos ayudado de gran manera que podamos tomar decisiones acertadas pero que mejor manera que nos puedan proveer un modelo de gestión administrativa y financiera en la cual podamos contar con mayor recursos y sobre todo contar con mayor herramientas nuevas innovadoras que nosotros tal vez podamos seguirla aplicando será magnifico.

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA MINGA LTDA., AGENCIA QUITO-CENTRO

OBJETIVO: Conocer las opiniones del personal administrativo sobre la gestión financiera y administrativo ejercida por la Cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., Agencia Quito-Centro a fin de recabar información pertinente para la presente investigación.

Datos Personales

Genero

Tabla 2-3: Género

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Masculino	7	64%
Femenino	4	36%
Total	11	100,00%

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

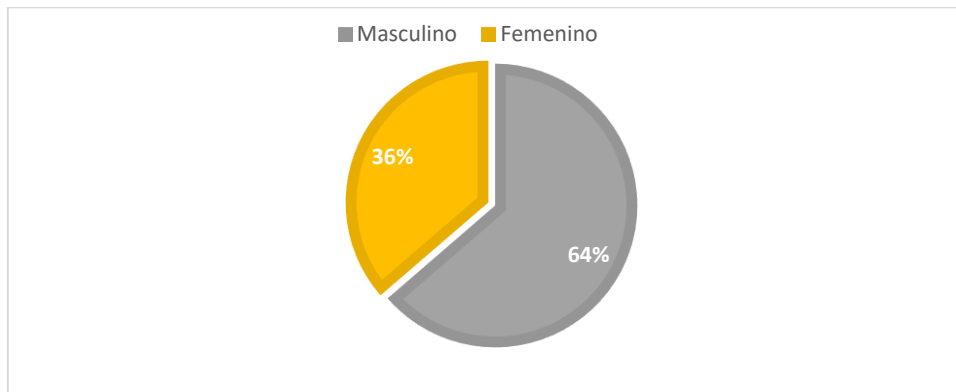


Gráfico 3-3. Género

Fuente: COAC MINGA LTDA. Sucursal Quito-Agencia Centro

Realizado por: Masalema, B. 2021.

Interpretación

El 64 % del personal encuestado de la COAC pertenecen al sexo masculino mientras que el 36% de encuestados pertenece al sexo femenino.

Análisis

Según datos arrojados de la encuesta realizada al personal COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro el mayor porcentaje corresponde al personal masculino, y el menor porcentaje está concentrado en el sexo femenino.

Tiempo el que lleva laborando en la COAC Minga Ltda., Sucursal Agencia Quito-Centro:

Tabla 3-3: Tiempo de trabajo en la COAC

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De 1 a 2 años	9	82%
De 2 a 4 años	0	0,00%
De 4 años en adelante	2	18%
Total	11	100,00%

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

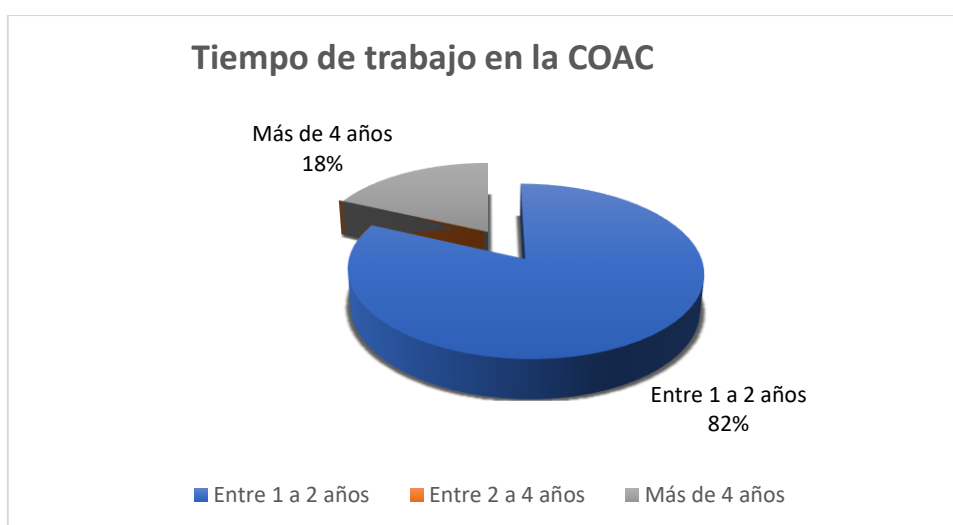


Gráfico 4-3. Tiempo de trabajo en la COAC

Fuente: COAC MINGA LTDA. Sucursal Quito-Agencia Centro

Realizado por: Masalema, B. 2021.

Interpretación

Del total de 11 encuestados el 82% manifestaron que llevan trabajando en la COAC Agencia Quito-Centro entre 1 a 2 años y el 18% más de 4 años.

Análisis

Se puede decir que un porcentaje mínimo conoce sobre el buen funcionamiento de la institución.

1. ¿Cuál fue el medio por el cual se enteró sobre el empleo que actualmente ocupa?

Tabla 4-3: Medio por el cual se enteró sobre el empleo

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Diarios Locales	0	0,00%
Página Institucional	7	63,64%
Bolsa de Empleo	0	0,00%
Recomendaciones Personales	4	36,36%
Total	11	100,00%

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

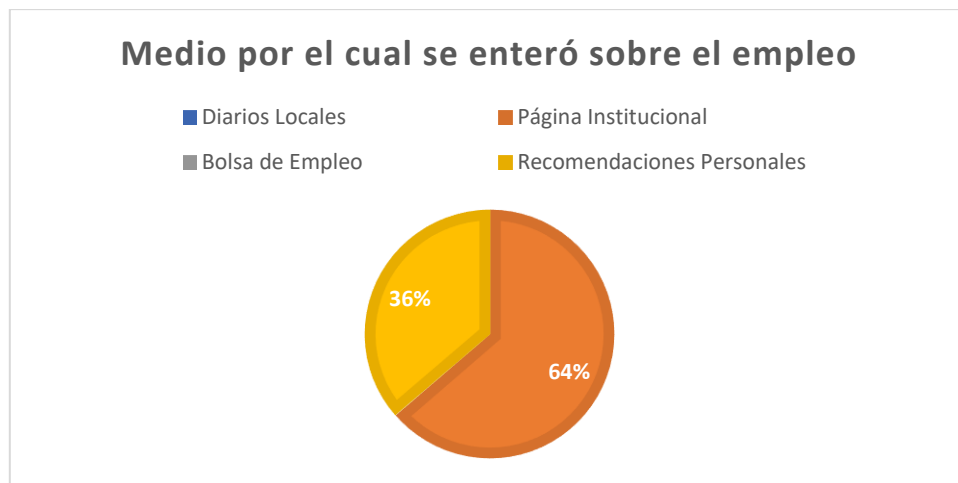


Gráfico 5-3: Medio por el cual se enteró sobre el empleo

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Interpretación

El 36 % del total de encuestados se enteraron del empleo por medio de la página institucional y el 36% por recomendaciones personales.

Análisis

Del total de 11 personas encuestadas, revelaron que siete de ellas se enteraron del empleo a través de la página de la institución, por otro lado cuatro personas por recomendaciones personales. Lo cual revela que el sistema de bolsa de empleo y diarios locales son aún desconocidos por parte de la agencia, por lo que se debe socializar sobre el tema.

2. ¿Conoce si se aplica algún modelo de Gestión Financiera y Administrativa en la cooperativa?

Tabla 5-3: Se aplica algún modelo de gestión financiera y administrativa

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	8	72,73%
NO	3	27,27%
Total	11	100,00%

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

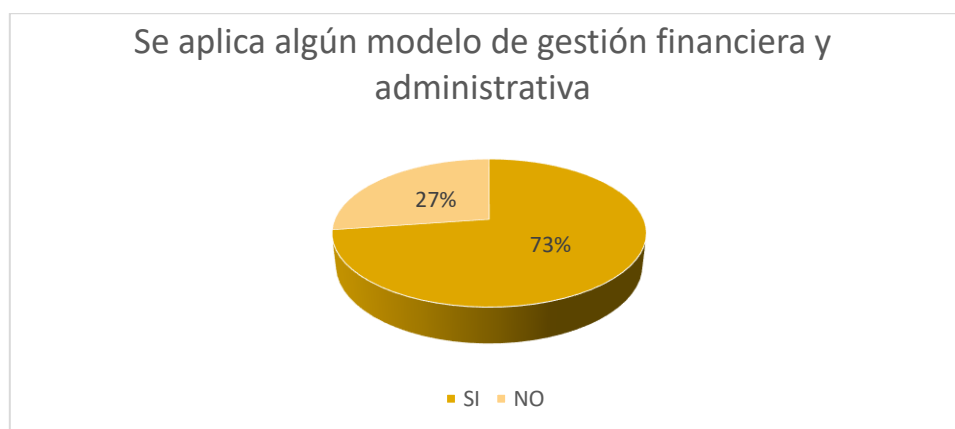


Gráfico 6-3: Se aplica algún modelo de gestión financiera y administrativa

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Interpretación

El 73% de encuestados ostentan que conocen de la aplicación de un modelo de gestión financiera y administrativa dentro de la COAC Minga Ltda., Agencia Quito-Centro y solo el 27% ostentan lo contrario.

Análisis

Una vez realizada la encuesta al personal de la institución ocho personas ostentan que conocen sobre la aplicación de un modelo de gestión administrativo y financiero mientras que tres personas no, por lo cual, es necesario implementarla dentro de la agencia con la finalidad de contribuir al desarrollo de la agencia y por ende la institución.

3. ¿Cuál es la medida en la que usted contribuye al cumplimiento de metas y objetivos institucionales?

Tabla 6-1: Medida en la que contribuye al cumplimiento de metas

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
ALTA	4	36,36%
MEDIA	7	63,64%
BAJA	0	0,00%
Total	11	100,00%

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

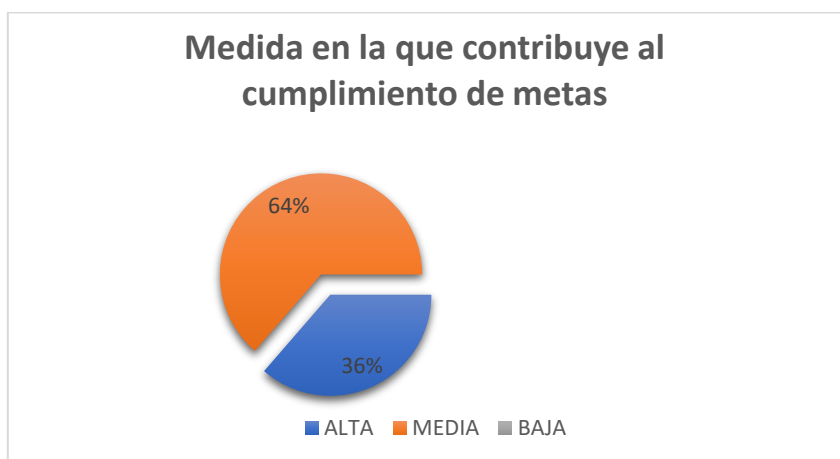


Gráfico 7-3: Medida en la que contribuye al cumplimiento de metas

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Interpretación

El 64% del total de encuestados revelan que su contribución al cumplimiento de metas y objetivos es media, por su parte el 36% manifiestan que su contribución es alta.

Análisis

Podemos deducir que el personal de la institución no se encuentra cien por ciento comprometido con el cumplimiento de metas y objetivos.

4. ¿Existe algún funcionario de la institución que supervise o audite sus funciones y responsabilidades?

Tabla 7-3: Supervisión de funciones y responsabilidades

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	11	100,00%
NO	0	0,00%
Total	11	100,00%

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.



Gráfico 8-3: Supervisión de funciones y responsabilidades

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Interpretación

Del total de encuestados el 100% exponen sobre la existencia de funcionario encargado de la supervisión de funciones y responsabilidades.

Análisis

La cooperativa cuenta con un funcionario encargado de la vigilancia del cumplimiento de responsabilidades.

- 5. ¿Conoce usted sobre la existencia de estrategias para el manejo del área financiera y administrativa?**

Tabla 8-3: Estrategias para el manejo del Área Financiera y Administrativa

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	11	100,00%
NO	0	0,00%
Total	11	100,00%

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

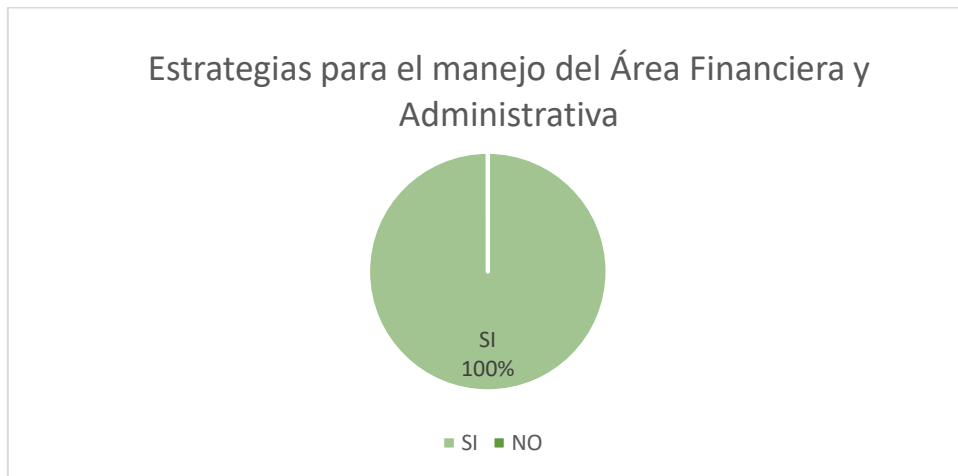


Gráfico 9-3: Estrategias para el manejo del Área Financiera y Administrativa

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Interpretación

El 100% de los encuestados expresan que si existe estrategias para el manejo del área financiera y administrativa.

Análisis

La institución cuenta con estrategias sobre el manejo del Área Financiera y Administrativa.

6. ¿Cómo se gestiona el área de servicios financieros en la cooperativa?

Tabla 9-3: Gestión de los servicios financieros

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Forma técnica	2	18,18%
Forma empírica	0	0
De las dos formas	9	81,82%
Desconozco	0	0
Total	11	100,00%

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

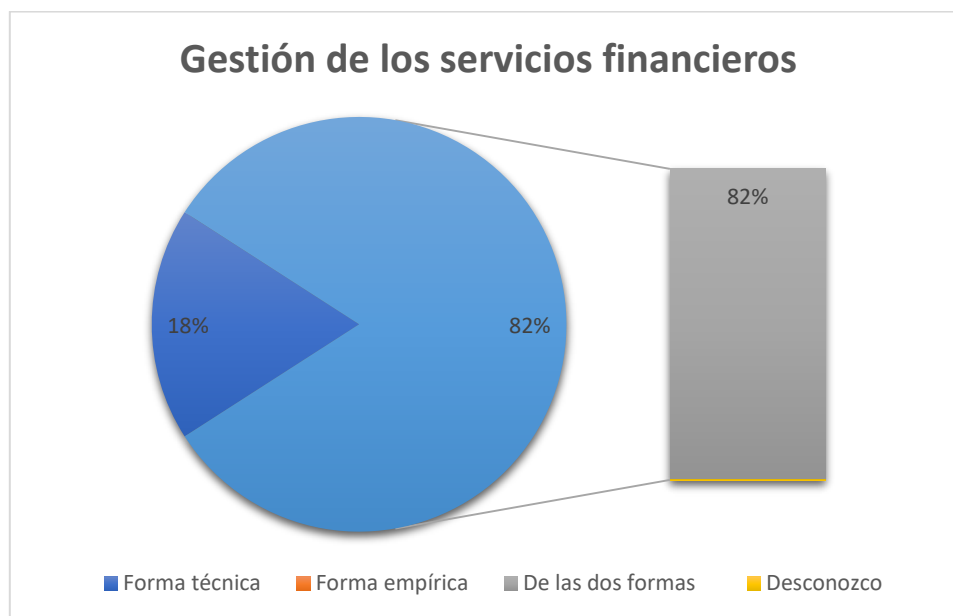


Gráfico 10-3: Gestión de los servicios financieros

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Interpretación

Una vez realizada la encuesta se obtuvo los siguientes resultados el 82% de los encuestados señalan que la gestión de los servicios financieros se lo realizada de las formas empírica-técnica mientras que el 18 % concuerdan de forma técnica.

Análisis

Dentro de la institución no existe la aplicación correcta de un sistema técnico a la hora de prestar servicios financieros, el cual permita brindar servicios oportunos y de calidad.

7. ¿Qué tan relevante cree usted que es la aplicación de un modelo financiero y administrativo para la toma de decisiones?

Tabla 10-3: Aplicación de un modelo financiero y administrativo

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Muy relevante	6	54,55%
Relevante	5	45,45%
Ni relevante ni insignificante	0	0
Total	11	100,00%

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.



Gráfico 11-3: Aplicación de un modelo financiero y administrativo

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Interpretación

El 55% de encuestados concuerdan que la aplicación de un modelos Financiero y Administrativo es muy relevante, el 45% ostentan que la aplicación de un modelo es relevante.

Análisis

Un número significativo de encuestados consideran que la aplicación de un modelo es muy necesario, por lo que se considera que el modelo sería muy útil y aceptado por los mismos, así también permitirá tomar acertadas decisiones en beneficio de la institución.

8. ¿Cuál sería su principal aporte para la creación de un modelo financiero y administrativo?

Tabla 11-3: Aporte para la creación de modelo financiero y administrativo

Variable	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Liderazgo	6	54,55%
Profesionalismo	4	36,36%
Conocimiento	1	9,09%
Otro ¿cuál?	0	0,00%
Total	11	100,00%

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

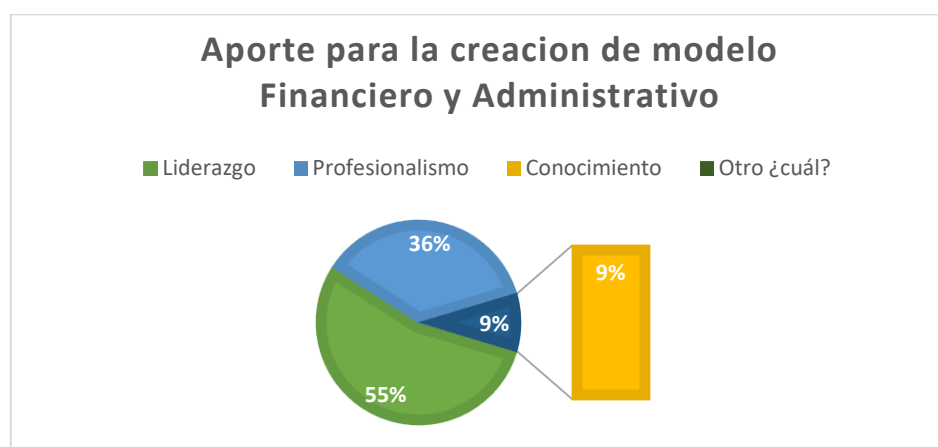


Gráfico 12-3: Aporte para la creación de modelo financiero y administrativo

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Interpretación

Del total de encuestados el 55% revelan que su aporte para la creación de un modelo de gestión financiero y administrativa sería liderazgo, el 36% profesionalismo y solo el 9% conocimiento.

Análisis

El liderazgo es el principal factor con el cual se cuenta para la creación de un modelo financiero y administrativo el cual es muy importante para la elaboración de la misma, así también se considera que será de mucha ayuda al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

3.2. Discusión de resultados

Una vez realizada la encuesta al personal administrativo de la COAC Minga Ltda., Sucursal Agencia Quito-Centro ubicada en la ciudad de Quito, se ha detectado la confusión sobre la existencia de un modelo Financiera y Administrativo dentro de la institución, ya que unos consideran que si existe a nivel de cooperativa mas no a nivel de sucursal por lo que se rigen por ello, por otro lado algunos encuestados no la conocen no al menos con tal término técnico.

Así también el personal ostenta que un modelo de gestión financiera y administrativa mejora la planificación así como el control de los recursos, puesto que permite tener una estructura financiera y administrativa óptima a fin de lograr cumplir objetivos y metas propuestos.

Más de la mitad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., Sucursal Agencia Quito-Centro, consideran que la aplicación de un modelo de gestión financiera y administrativa es muy relevante, y un porcentaje inferior al cincuenta por ciento revela que la aplicación es relevante.

Es por ello, que el diseño de un modelo de gestión financiera y administrativa contribuirá al cumplimiento de objetivos dentro de la sucursal, permitiendo la maximización de recursos y evitando la improductividad de los mismos, permitiendo así el cumplimiento óptimo de los objetivos a nivel institucional.

3.3. Propuesta

3.3.1. Título

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. SUCURSAL QUITO-AGENCIA CENTRO

3.3.2. Contenido de la propuesta

3.3.2.1. Antecedentes de la cooperativa



Gráfico 13-3: Logo de la COAC Minga LTDA.

Fuente: COAC Minga Ltda

Minga Ltda., es una Cooperativa de Ahorro y Crédito que nace en la cuna de la nacionalidad ecuatoriana, Colta, en la década de los 80, fundada con valores y principios de la cultura Kichwa, inicia sus operaciones como una pequeña caja de ahorro y crédito de la AIIECH (Asociación de Iglesias Cristianas Evangélicas de Chimborazo), actual Confederación de Organizaciones, Comunidades Indígenas e Iglesias Evangélicas de Chimborazo, COMPOCIECH en Majipamba, donde se asocian comunidades y cantones de la provincia de Chimborazo, única y exclusivamente indígenas evangélicos.

Actualmente contamos con más de 30.000 socios, lo que evidencia la confianza hacia nosotros, como una Institución sólida y de prestigio a nivel nacional conservando nuestra propia identidad.

Contamos con un talento humano altamente calificado, tecnología de punta, lo que nos permite ampliar nuestra cobertura de servicios. Siendo la Institución que se preocupa y que quiere a la gente. (COAC MINGA, 2020)

Por el crecimiento obtenido, se vio la necesidad de independizarse y ser reconocida legalmente por el estado Ecuatoriano, así que obtuvo personería jurídica como Cooperativa de Ahorro y Crédito legalmente constituida, desde el 30 de mayo de 1997, que figura en el Acuerdo Ministerial 0694.

Por otro lado cuenta con 8 agencias, una oficina administrativa y una ventanilla ubicadas en las ciudades de Quito, Guayaquil y Riobamba, en la ciudad de Quito cuentan con dos agencias una ubicada al norte de la ciudad y otra en el centro.

En la presente investigación se procederá a investigar la agencia Quito-centro la cual está ubicada entre las calles Mejía y Chile.

3.3.2.2. *Giro del Negocio*

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., se encuentra la Agencia Quito-Centro la institución se ubica en el segmento tres sin embargo en la actualidad se encuentra operando al segmento dos. Tiene como principales actividades brindar productos y servicios financieros como:

- Ahorro a la vista.
- Mingui ahorro.
- Inver-minga.
- Depósito a plazo fijo.
- Microcrédito.
- Crédito de consumo.

Además brinda servicios no financieros como:

- Pago de servicios básicos,
- Pago de SRI,
- impuestos municipales,
- planes y recargas,
- ventas por catálogos,
- Pensiones alimenticias,
- Tasa de tránsito y pago del bono de desarrollo humano.

3.3.2.3. *Productos y servicios financieros*

La COAC Minga Ltda., dispone de los siguientes productos y servicios a fin de brindar un excelente servicio a sus socios y clientes.

<p style="text-align: center;"><i>INVERSIONES MINGA</i></p> <p>Este tipo de ahorro esta destinado para todas las personas que deseen confiar en nuestra Institución.</p> <p style="text-align: center;">Requisitos</p> <p>Ser socio o cliente de la institución Depositar los valores en la cuenta de ahorros Declarar la legitimidad de origen de fondos Negociación clara entre las partes previo al proceso de inversión</p> <p style="text-align: center;">Beneficios</p> <p>Tasas competitivas en el mercado Obtener un crédito inmediato sin base y sin garante hasta el 80% de la inversión vigente en la Institución</p>	<p style="text-align: center;">•MINGAMIRAK</p> <p>•Ahorro Programado, para Personas Naturales o Jurídicas que tengan disponibilidad de recursos económicos para ahorrar y pensar en su futuro (problemas de salud, económicos, vejez y prepararse para las situaciones mas inesperadas de la vida).</p> <p style="text-align: center;">•Requisitos</p> <ul style="list-style-type: none">•Ser socio o cliente de la institución•Generar la cuenta Minga-Mirak en el sistema•Declarar la legitimidad de origen de fondos•Poseer la libreta MINGA-MIRAK <p style="text-align: center;">•Beneficios</p> <ul style="list-style-type: none">•Tasas competitivas en el mercado•Obtener un crédito inmediato sin base y sin garante hasta el 80% de la inversión vigente en la Institución
<p style="text-align: center;"><i>MINGUI AHORRO</i></p> <p>Es de Ahorro a la vista, dirigido a niños y niñas entre los 0 a 12 años con el propósito de sembrar la cultura de ahorro en los niños y que los padres planifiquen sus gastos.</p> <p style="text-align: center;">Requisitos</p> <ul style="list-style-type: none">•Ser cliente de la Institución•Generar la cuenta Mingui-Ahorro en el sistema•Poseer la libreta MIngui-Ahorro•Documentos personales del representante del niño o niña•Copia de la cedula del niño Y \$6 por apertura de cuenta	<p style="text-align: center;"><i>MI ORGANIZACIÓN</i></p> <p>Es un producto de Ahorro a la Vista, dirigido a sociedades de personas de hecho o de derecho con circulación de capital, nuestros socios mantienen sus ahorros seguros y con beneficios para todo el grupo de personas que forman su organización.</p> <p style="text-align: center;">Requisitos</p> <ul style="list-style-type: none">•Acta de elección o nombramiento de la directiva•Solicitud dirigido a la Gerencia General para aperturar una cuenta como cliente de la Institución•\$6 por apertura de cuenta

Gráfico 14-3: Productos y servicios financieros

Fuente: COAC Minga Ltda

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

CRÉDITO DE CONSUMO

Crédito de consumo Consumo, son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva; y que su salario sea acreditado en nuestra Institución.

Montos

De 200 USD a 20.000 USD

Tasa de interés

15.20%

Requisitos

- Ser socio de la Cooperativa
- Pago de servicio básico actualizado (agua, luz o teléfono del deudor y garante)
- Rol de pagos o certificados de ingresos de los últimos 3 meses
- Copia de documentos personales (deudor y conyugue)
- Garante(s) deben presentar la misma documentación que el Deudor, en caso de que aplique.



MICROCREDITO

Créditos otorgados a personas naturales quienes destinan sus recursos a actividades productivas, es decir dedicadas a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago lo constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

Requisitos

- Ser socio de la Cooperativa
- Copia de documentos personales (deudor y conyugue)
- Copia del pago de servicios básicos (luz, agua o teléfono) del último mes de consumo
- Justificación de ingresos (facturas, RUC o patente)



Gráfico 15-3: Créditos

Fuente: COAC Minga Ltda

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.



Gráfico 16-3: Servicios

Fuente: COAC Minga Ltda

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

3.3.2.4. Filosofía empresarial

Misión

La COAC Minga Ltda. es una entidad del sector financiero de la economía popular y solidaria que difunde, promueve, fortalece y financia a través de recursos financieros, tecnológicos y humanos identificados y comprometidos con la ayuda mutua y solidaridad; las condiciones y mejora de la calidad de vida de sus socios y la comunidad, fortaleciendo la cultura del ahorro y facilitando el acceso al crédito. (COAC MINGA, 2020)

Visión

En el 2021 la COAC Minga Ltda., será una organización del sector financiero de la economía popular y solidaria líder del mercado cooperativo, comprometida con el mejoramiento de las condiciones y calidad de vida de sus asociados, sus familias y la comunidad en general, con capital humano identificado con valores y principios cooperativos y en continuo aprendizaje con responsabilidad social. (COAC MINGA, 2020)

3.3.2.5. Principios Cooperativos

La COAC “MINGA” Ltda., asume como suyos propios los Principios Cooperativos definidos por la Alianza Cooperativa Internacional – ACI – en el Congreso Internacional de Manchester – Inglaterra, en 1995:

1. Asociación Voluntaria y Abierta
2. Control democrático por los socios
3. Participación económica de los socios
4. Autonomía e independencia
5. Educación, capacitación e información
6. Cooperación entre cooperativas
7. Preocupación por la comunidad. (COAC MINGA, 2020)

3.3.2.6. *Valores Cooperativos*

El comportamiento ético, responsable, leal, imparcial de los funcionarios, empleados, directivos y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MINGA” Ltda., en sus actos dentro de la institución como fuera de ella garantizará que las actividades que se realicen sean bajo un marco de honestidad. La conducta de todos y cada uno de los miembros de la Institución, se regirá bajo los valores institucionales que se describen a continuación:

1. Honestidad
2. Transparencia
3. Responsabilidad
4. Igualdad
5. Respeto
6. Sentido de Pertinencia
7. Solidaridad
8. Rentabilidad
9. Responsabilidad Social y Empresarial
10. Confianza
11. Compromiso (COAC MINGA, 2020)

3.3.2.7. Ubicación geográfica

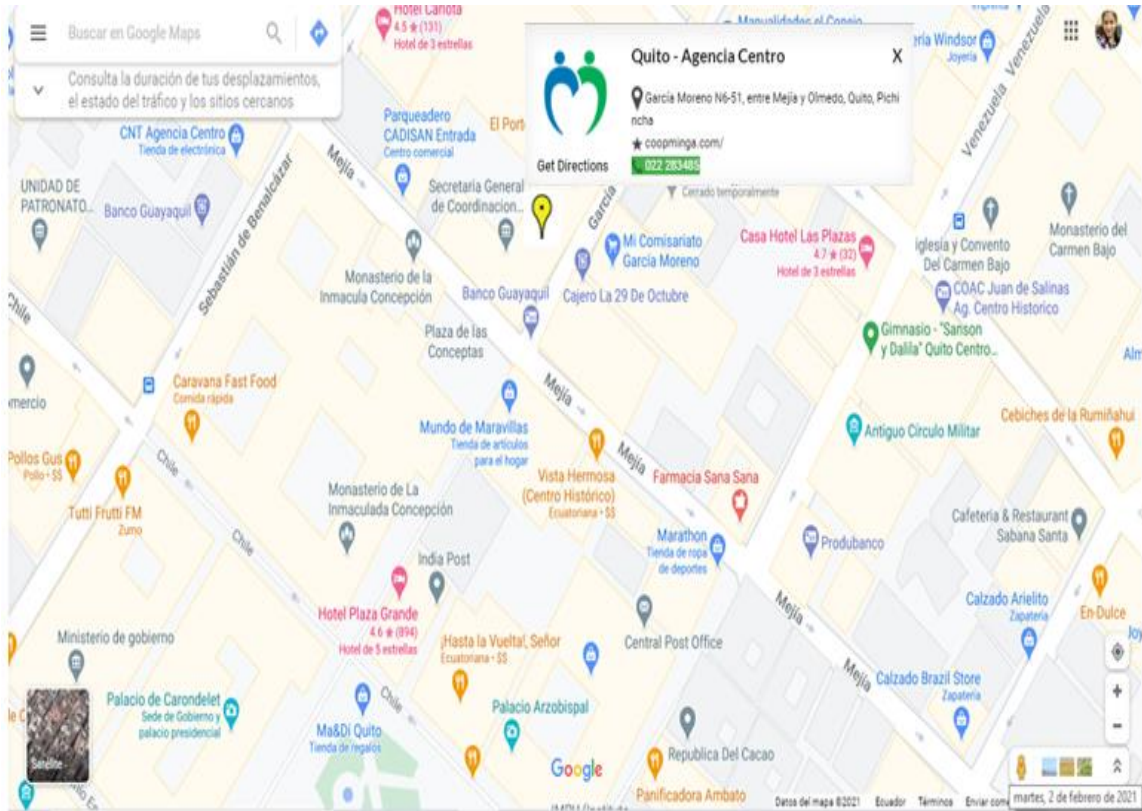


Gráfico 17-3: Ubicación de la coac

Fuente: Googlemaps

País: Ecuador

Ciudad: Quito

Calles: García Moreno N6-51, entre Mejía y Olmedo, Quito, Pichincha

Teléfono: 022 283485

3.3.2.8. Organigrama Institucional

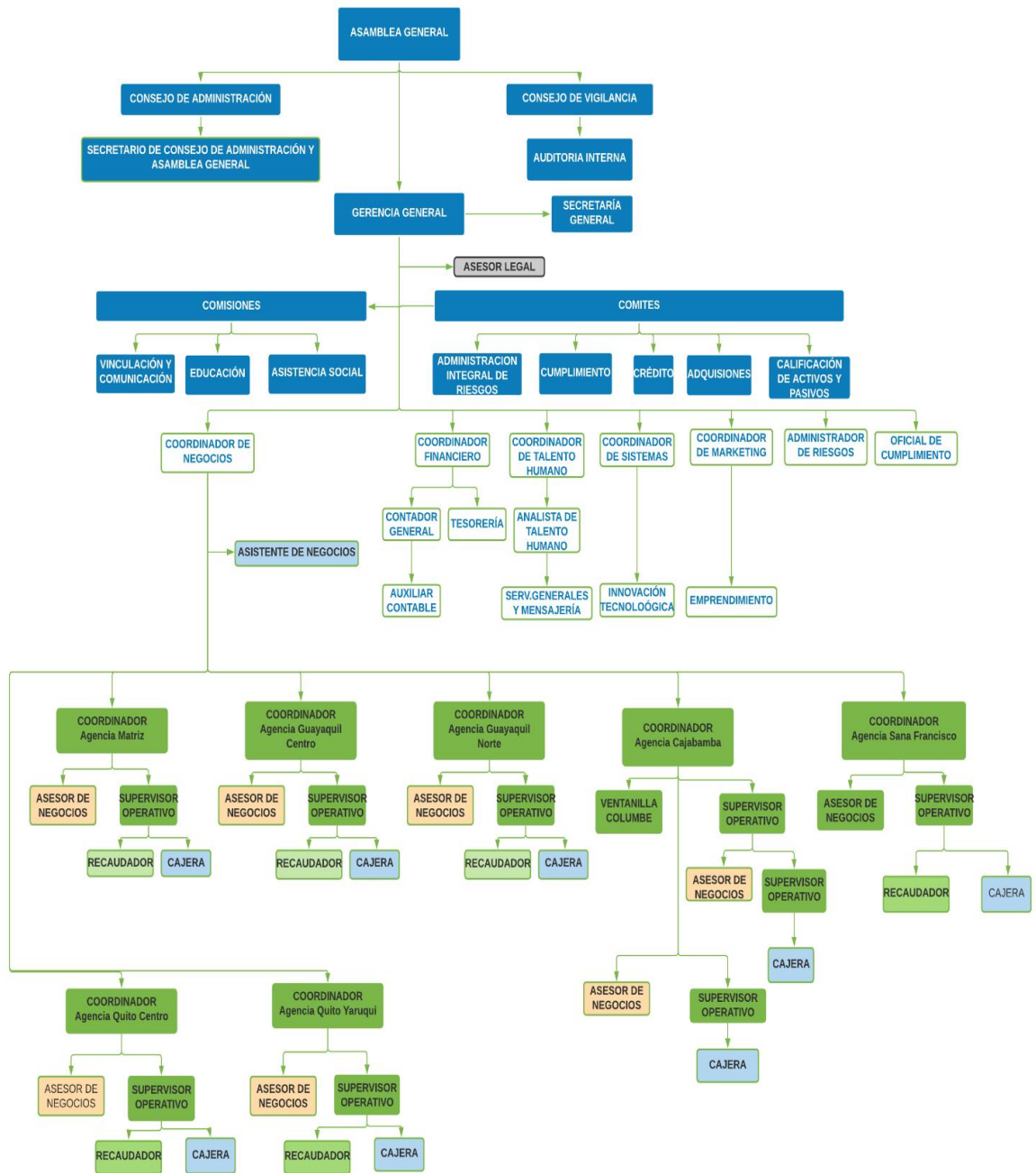


Gráfico 18-3: Organigrama Institucional

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

3.3.3. Diagnostico Financiero-Administrativo

La agencia Quito-centro de la cooperativa de ahorro Minga Ltda., al igual que sus siete agencias, brinda servicios financieros a la comunidad siendo su mayor nicho de mercado los mercados ubicados dentro de la ciudad. A lo largo de su vida institucional su crecimiento ha sido notorio, de hecho la apertura de una ventanilla ubicada al norte de la ciudad es una muestra de ello, he ahí la necesidad de un modelo de gestión financiero-administrativo el cual permita direccionar adecuadamente tanto su estructura funcional, organizacional financiero y administrativo que permita el desarrollo institucional.

El modelo de gestión administrativa y financiera permitirá que la cooperativa de Ahorro y crédito Minga Ltda., Agencia Quito-Centre mejore el desempeño administrativo y financiera así como la optimización de los recursos disponibles basados en la correcta toma de decisiones

Los modelos de gestión son un factor clave para aquellas empresas/instituciones cuya finalidad es crecimiento y beneficios, para ello verificar su aplicación, la constante evaluación y su adaptabilidad a futuros cambios asegura un accionar adecuado.

Por otra parte, el presente modelo busca fortalecer el desempeño organizacional, liderazgo, competitividad empresarial y el compromiso de quienes conforman la agencia, a fin lograr que las funciones realizadas puedan ser ejecutadas con responsabilidad y profesionalismo así poder brindar un servicio eficiente y eficaz hacia los socios y clientes permitiendo ser un referente de servicios de calidad.

3.3.3.1. Alcance

Lograr que la sucursal agencia Quito-Centro de la cooperativa Minga Ltda., cuente con una estructura clara, el cual permita mejorar los procesos financieros-administrativos y optimizar sus recursos de manera eficiente a fin de tomar las correctas decisiones en beneficio de la agencia y por ende la institución como tal.

3.3.4. *Objetivos del modelo*

Objetivo General

Diseñar un Modelo de Gestión Financiera y Administrativa para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. Sucursal Quito-Agencia Centro, el cual sirva para la correcta toma de decisiones.

Objetivos Específicos

- Establecer una gestión por procesos de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., Sucursal Quito-Agencia Centro a través de la comprobación de información obtenida.
- Efectuar un mapa de procesos mediante la ilustración gráfica, a fin de caracterizar cada proceso así como las actividades que se realiza en la agencia Quito-centro.
- Definir la gestión financiera mediante la aplicación de estados financieros el cual nos permita realizar un análisis de variación entre periodos a fin de conocer cómo se está manejando la gestión en un tiempo determinado.

3.3.5. *Filosofía Empresarial Propuesta*

Misión

Somos una institución del sector financiero de la economía popular y solidaria, contribuimos a mejorar las condiciones de vida de nuestros socios y clientes, mediante la prestación de servicios y productos financieros, apoyados en la ética y profesionalismo, fortaleciendo así la cultura financiera y promoviendo el desarrollo económico.

Visión

En 2023, COAC Minga Ltda., será una organización del sector financiero líder del mercado, brindando servicios financieros de calidad a nuestros asociados y clientes, con profesionalismo, valores y principios cooperativos del capital humano, con responsabilidad social.

3.3.6. *Principios Cooperativos Adicionales Propuesto*



Gráfico 19-3: Principios Cooperativos Propuesto

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Responsabilidad social: se aplicará mediante sistema reciclaje, socialización sobre conciencia ambiental y proyectos sociales.

Participación: los colaboradores serán parte de las decisiones institucionales.

Capacitación continua: los colaboradores serán capacitados previamente así como durante la ejecución de sus actividades.

Alianzas estratégicas: crear alianzas interinstitucionales financieras y no financieras que permita entrar a mercados que aún no han sido explorados, promover el desarrollo de nuevos productos y servicios, aprender nuevas técnicas de brindar servicio.

3.3.7. Valores Cooperativos Adicionales Propuesto



Gráfico 20-3: Valores Cooperativos Propuesto

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Responsabilidad: ejecutar de manera responsable las actividades encomendadas.

Honestidad: actuar con total transparencia en las actividades desarrolladas.

Igualdad: respetar a todos sin distinción de raza, etnia, religión o política.

Compromiso: compromiso de brindar excelente servicio socios y clientes.

Confianza: confianza en que la coac trabaja en beneficio de clientes y socios.

Respeto: a la información proporcionada y a la normativa de la cooperativa.

3.3.8. Análisis FODA

Tabla 12-3: Matriz FODA

MATRIZ FODA	
FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	JUSTIFICACIÓN
F1. La institución cuenta con filosofía institucional, políticas, valores y organigrama institucional claramente definidos.	La entidad tiene definido su planificación estratégica, la cual sirve de base para el desarrollo de las actividades a realizarse.
F2. Diversidad de productos y servicios financieros.	La institución cuenta con diversos productos y servicios financieros, las cuales son creadas de acuerdo a las necesidades de los socios y clientes.
F3. Ofrece tasas de interés competitivas en relación a sus diferentes competencias.	La COAC posee tasas de interés competitivas, la cual hace que la entrega de créditos sea más ágil y oportuna.
F4. Excelente ubicación geográfica.	Al estar ubicada en zona estratégica hace posible el alcance y la interacción con la comunidad.
F5. Cuenta con buena cultura organizacional, colaboradores comprometidos con la Identidad institucional.	El clima organizacional dentro de la institución está basado en principios y valores cooperativos.
F6. Apropiada selección de personal utilizando procesos técnicos.	La institución contrata personal necesario a fin de optimizar el recurso financiero.
F7. Trabajo en equipo.	El trabajo en equipo ha permitido que la institución agilite procesos ahorrando así tiempo y dinero.
DEBILIDADES	JUSTIFICACIÓN
D1. Falta de estrategia que ayuden al posicionamiento dentro del mercado.	A pesar de estar varios años en el mercado la entidad presenta dificultades de reconocimiento dentro de la comunidad.
D2 Poco manejo en redes sociales más utilizadas.	Las redes sociales no son actualizadas frecuentemente.
D3. Infraestructura pequeña.	La pequeña infraestructura hace que los socios no puedan sentirse cómodos.
D4 Falta de capacitación al personal.	Al no estar capacitado el personal, hace que las actividades no se realicen eficaz y eficientemente.
D5 Ineficiente recuperación de cartera.	Proceso poco eficiente en recuperación de cartera ocasionando problemas económicos.

D6 Los objetivos institucionales no son cumplidos en su totalidad	En ocasiones sus objetivos propuestos no son cumplidos al cien por ciento, esto se puede dar por falta de estrategias oportunas la cual permita corregir cualquier falencia presentada.
D7 Falta de valoración meticulosa al socio a la hora de otorgar un crédito.	Al no realizar un seguimiento minucioso al socio no se puede determinar la calidad de deudor, el cual podría dar cavidad a un socio moroso.
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	JUSTIFICACIÓN
O1. Convenios interinstitucionales	Los convenios interinstitucionales permiten ampliar sus servicios además de ampliar el círculo de socios y clientes.
O2. Excelente estabilidad económica.	La estabilidad económica de la COAC ha permitido crecer dentro del mercado.
O3. La creación de nuevas microempresa en el sector.	El auge de microempresas permite que la institución pueda captar socios.
O4. Logro de una mejor calificación institucional.	La calificación por parte de la autoridad competente hace que la cooperativa se esfuerce por lograr alcanzarla.
O5. Incorporar tecnología de punta para la gestión eficiente.	La tecnología es el aliado para lograr brindar un servicio de calidad.
O6. Expansión de la COAC Minga Ltda., en el sector financiero de la economía popular y solidaria a nivel nacional.	Al tener mayor acogida a nivel nacional la COAC tiene mayor oportunidad de crecimiento para lo cual es necesario la promoción y publicidad en medios electrónicos como digitales.
O7. Probabilidad de acceder a la red de cajeros automáticos (ATMS).	Al lograr que la Cooperativa tenga acceso a la ATMS obtiene gran ventaja competitiva, ya que le permite al asociado acceder al dinero en el momento requerido.
AMENAZAS	JUSTIFICACIÓN
A1. Crecimiento y superación de la competencia directa.	Gran número de competencia de mercado dentro de la ciudad.
A2. Crisis económica mundial que afecta el país.	La crisis económica que atraviesa el mundo afecta a la economía de los socios, al no poder generar ingresos en épocas de crisis los asociados retrasa el pago de sus deudas afectando directamente a la COAC.

A3. Presencia de prestamistas informales. (Usura)	La presencia de prestamistas informales hace que la cooperativa se vea afectada ya que al no ser un sistema formal no está regulado y las personas tienden a elegir ese sistema evitándose informalidades.
A4. Competencia con un buen manejo de redes sociales.	El conocimiento de redes sociales por parte de la competencia hace mejores campañas publicitarias.
A5. Falta de cultura financiera de la población.	El desconocimiento de una cultura financiera provoca desconfianza y falsas especulaciones por parte de la ciudadanía.
A6. Incremento de la inseguridad en a nivel país.	La delincuencia en el país crece cada día más, las cooperativas al manejar efectivo estar expuestas a ser víctimas de robos.
A7. Exposiciones a sismos, terremoto, epidemia, pandemia o algún tipo de desastre natural.	Como se ha visto no es necesario estar en una zona de riesgo en cualquier momento podemos ser víctimas de algún tipo de desastre natural o una pandemia.

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Tabla 13-3: Ponderación para la Matriz EFE y EFI

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
Gran debilidad	1	Gran amenaza	1
Menor debilidad	2	Menor amenaza	2
Normal D/F	3	Normal A/O	3
Menor fortaleza	4	Menor oportunidad	4
Gran fortaleza	5	Gran oportunidad	5

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Tabla 14-3: Matriz Estratégico Factores Internos

FACTORES INTERNOS		CLASIFICACIÓN DEL IMPACTO				
		Debilidad		Deb/Fort	Fortaleza	
		Gran	Menor	Normal	Menor	Gran
		1	2	3	4	5
F1	La entidad cuenta con misión, visión, políticas, valores y organigrama institucional claramente definidos.					
F2	Diversidad de productos y servicios financieros.					
F3	Ofrece tasas de interés competitivas en relación a sus diferentes competencias.					
F	Excelente ubicación geográfica.					
F5	Buena cultura organizacional, colaboradores comprometidos.					
F6	Apropiada selección de personal utilizando procesos técnicos.					
F	Trabajo en equipo.					
D1	Falta de estrategia que ayuden al posicionamiento dentro del mercado.					
D2	Poco manejo en redes sociales más utilizadas.					
D	Infraestructura pequeña.					
D	Falta de capacitación al personal.					
D5	Ineficiente recuperación de cartera.					
D6	Los objetivos institucionales no son cumplidos en su totalidad					
D7	Falta de valoración meticulosa al socio a la hora de otorgar un crédito.					
TOTAL		3	1	4	4	2
PORCENTAJE		21%	7%	29%	29%	14%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Tabla 15-3: Matriz de Ponderación Interna

FACTORES INTERNOS		Ponderación	Valor de la Calificación de Respuesta	Valor Ponderado de la Respuesta
F1	La entidad cuenta con misión, visión, políticas, valores y organigrama institucional claramente definidos.	0,071428571	4	0,285714285
F2	Diversidad de productos y servicios financieros.	0,071428571	4	0,285714285
F3	Ofrece tasas de interés competitivas en relación a sus diferentes competencias.	0,071428571	5	0,357142857
F4	Excelente ubicación geográfica.	0,071428571	3	0,214285714
F5	Cuenta con buena cultura organizacional, colaboradores comprometidos con la identidad institucional.	0,071428571	4	0,28571485
F6	Apropiada selección de personal utilizando procesos técnicos.	0,071428571	4	0,285714285
F7	Trabajo en equipo.	0,071428571	5	0,357142857
D1	Falta de estrategia que ayuden al posicionamiento dentro del mercado.	0,071428571	1	0,071428571
D2	Poco manejo en redes sociales más utilizadas.	0,071428571	2	0,142857142
D3	Infraestructura pequeña.	0,071428571	3	0,214285714
D4	Falta de capacitación al personal.	0,071428571	3	0,214285714
D5	Ineficiente recuperación de cartera.	0,071428571	1	0,071428571
D6	Los objetivos institucionales no son cumplidos en su totalidad	0,071428571	3	0,214285714
D7	Falta de valoración meticulosa al socio a la hora de otorgar un crédito.	0,071428571	1	0,071428571
TOTAL		1.00	43	3,0714286

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Análisis de Factores Internos

Al realizar un análisis situacional (FD) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., se determinó que el valor ponderado de la respuesta arroja un valor de 3,0714286, el cual se considera una medida bastante aceptable ya que, al observar la matriz se observa que dos de sus fortalezas obtienen el mayor puntaje siendo este 5 y tres de sus debilidades representan una gran debilidad (1). Fortalezas como tasas de interés competitivas del mercado y el trabajo en equipo son clave para el desarrollo institucional ya que un equipo de colaboradores comprometidos con su labor y profesionalismo brinda mejor y mayores resultados, las tasas competitivas por su parte hacen atractiva a la institución ya que brinda mayores oportunidades a socios y clientes de la COAC.

Debilidades como la falta de estrategia que ayuden al posicionamiento dentro del mercado y la falta de un modelo de gestión financiera y administrativa hacen que la entidad no logre reconocimiento dentro de la comunidad, la COAC pese a su notable crecimiento paulatino no logra posicionarse dentro del mercado como se esperaría, afectando así su alcance dentro del país. Por otro lado, la ineficiente recuperación de cartera y la falta de valoración meticulosa al socio a la hora de otorgar un crédito hacen que sus índices de morosidad sean elevados, el cual perjudica de manera directa a la institución ya que la imagen institucional frente a entidades de control, socios y la comunidad se ve afectada.

Tabla 16-3: Matriz Estratégico Factores Externo

FACTORES EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DEL IMPACTO				
		Amenaza		Ame/ Opor	Oportunidad	
		Gran	Menor	Normal	Men	Gran
		1	2	3	4	5
O1	Convenios interinstitucionales					
O2	Excelente estabilidad económica.					
O3	La creación de nuevas microempresa en el sector.					
O4	Logro de una mejor calificación institucional.					
O5	Incorporar tecnología de punta para la gestión eficiente.					
O6	Expansión de la COAC Minga Ltda., en el sector financiero de la economía popular y solidaria a nivel nacional.					
O7	Probabilidad de acceder a la red de cajeros automáticos (ATMS).					
A1	Crecimiento y superación de la competencia directa.					
A2	Crisis económica mundial.					
A3	Presencia de prestamistas informales.					
A4	Competencia con un buen manejo de redes sociales.					
A5	Falta de cultura financiera.					
A6	Incremento de la inseguridad en el país.					
A7	Exposiciones a sismos, terremoto, pandemia o algún tipo de desastre natural.					
TOTAL		2	4	2	4	2
PORCENTAJE		14%	21%	21%	29%	14%

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Tabla 17-3: Matriz de Ponderación Externa

FACTORES EXTERNOS		Ponderación	Valor de la Calificación de Respuesta	Valor Ponderado de la Respuesta
O1	Convenios interinstitucionales	0,071428571	4	0,285714285
O2	Excelente estabilidad económica.	0,071428571	5	0,357142857
O3	La creación de nuevas microempresa en el sector.	0,071428571	5	0,357142857
O4	Logro de una mejor calificación institucional.	0,071428571	4	0,285714285
O5	Incorporar tecnología de punta para la gestión eficiente.	0,071428571	4	0,28571485
O6	Expansión de la COAC Minga Ltda., en el sector financiero de la economía popular y solidaria a nivel nacional.	0,071428571	4	0,285714285
O7	Probabilidad de acceder a la red de cajeros automáticos (ATMS).	0,071428571	3	0,214285714
A1	Crecimiento y superación de la competencia directa.	0,071428571	2	0,142857142
A2	Crisis económica mundial.	0,071428571	1	0,071428571
A3	Presencia de prestamistas informales.	0,071428571	3	0,214285714
A4	Competencia con un buen manejo de redes sociales.	0,071428571	2	0,214285714
A5	Falta de cultura financiera.	0,071428571	2	0,142857142
A6	Incremento de la inseguridad en el país.	0,071428571	1	0,071428571
A7	Exposiciones a sismos, terremoto, pandemia o algún tipo de desastre natural.	0,071428571	2	0,142857142
TOTAL		1.00	42	3,00000000

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 20211

Análisis de Factores Externos

Una vez realizada el análisis situacional (OA) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., se pudo observar que el valor de la matriz de ponderación es 3,00 esto significa que la COAC mantiene una posición estable.

La existencia de grandes oportunidades como la excelente estabilidad económica la cual permite que la cooperativa pueda alcanzar objetivos financieros y administrativos como la mejor categorización dentro de la SEPS con la finalidad de brindar mejores servicios financieros, por otro lado la creación de microempresas hace que la cooperativa puede tener alcance en la comunidad.

Se considera que las amenazas mayormente perjudiciales son la crisis económica que atraviesa el mundo y consecuentemente el país, ya que se ha visto que muchas personas no han logrado cubrir sus crédito cayendo en morosidad de hasta 120 días lo cual perjudica a la institución y el cliente, otra de las amenazas es el incremento de robos que producto de una crisis incrementa dentro de la sociedad al no contar con empleos, por tanto la entidad es propenso a ser víctima de algún robo.

Tabla 18-3: Matriz FODA Priorizada

MATRIZ FODA	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. La entidad cuenta filosofía empresarial y organigrama institucional claramente definidos.	D1. Falta de estrategia que ayuden al posicionamiento dentro del mercado.
F2. Diversidad de productos y servicios financieros.	D2 Poco manejo en redes sociales.
F3. Ofrece tasas de interés competitivas en relación a sus diferentes competencias.	D3. Infraestructura pequeña.
F4. Excelente ubicación geográfica.	D4 Falta de capacitación al personal.
F5. Cuenta con buena cultura organizacional, colaboradores comprometidos.	D5 Ineficiente recuperación de cartera.
F6. Apropiaada selección de personal utilizando procesos técnicos.	D6 Los objetivos institucionales no son cumplidos en su totalidad
F7. Trabajo en equipo.	D7 Falta de valoración meticulosa al socio a la hora de otorgar un crédito.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1. Convenios interinstitucionales	A1. Crecimiento y superación de la competencia directa.
O2. Excelente estabilidad económica.	A2. Crisis económica mundial que afecta el país.
O3. La creación de nuevas microempresa en el sector.	A3. Presencia de prestamistas informales.
O4. Logro de una mejor calificación institucional.	A4. Competencia con un buen manejo de redes sociales.
O5. Incorporar tecnología de punta para la gestión eficiente.	A5. Falta de cultura financiera.
O6. Expansión de la COAC Minga Ltda., en el sector financiero de la economía popular y solidaria a nivel nacional.	A6. Incremento de la inseguridad.
O7. Probabilidad de acceder a la red de cajeros automáticos (ATMS).	A7. Exposiciones a sismos, terremoto, pandemia o algún tipo de desastre natural.

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

3.3.9. Análisis Financiero

En la presente investigación se procederá a realizar algunas actividades de la gestión financiera como análisis situacional, análisis financieros y la aplicación de indicadores financieros.

Al realizar un análisis financiero así como aplicar los respectivos indicadores financieros se puede evaluar la eficiencia administrativa así identificar debilidades que no contribuyan al cumplimiento de metas y objetivos.

Tabla 19-3: Balance General 2019-2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA			
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO			
AL 31 DE DICIEMBRE			
COD	Nombre de Cuenta	2019	2020
1	ACTIVO	17.076.711,62	18.783.860,18
11	FONDOS DISPONIBLES	1.476.912,51	1.657.770,03
1101	Caja	275.929,55	286.666,69
1103	Bancos y otras instituciones financieras	1.200.958,21	1.371.103,34
1104	Efectos de cobro inmediato	24,75	0,00
13	INVERSIONES	276.314,50	100.000,00
1305	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	276.314,50	100.000,00
14	CARTERA DE CRÉDITOS	14.113.639,43	15.747.246,83
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	1.554.216,69	3.193.340,32
1404	Cartera de microcrédito por vencer	12.307.559,15	12.462.025,04
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	26.532,29	14.687,04
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	370.837,11	335.508,17
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	30.660,73	49.431,36
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	3.009,71	3.009,71
1452	Cartera de microcrédito vencida	834.369,76	806.964,15
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-1.013.546,01	-1.117.718,96
16	CUENTAS POR COBRAR	264.373,26	341.753,31
1602	Intereses por cobrar inversiones	2.791,09	2.791,09
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	164.369,63	278.652,41
1614	Pagos por cuenta de socios	20.543,93	20.522,80
1690	Cuentas por cobrar varias	111.841,54	112.476,43
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-35.172,93	-72.689,42
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	700.289,86	711.233,99
1801	Terrenos	244.815,00	244.815,00

1802	Edificios	473.300,16	473.300,16
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	140.064,55	177.579,45
1806	Equipos de computación	245.422,55	283.488,11
1807	Unidades de transporte	126.911,87	131.861,87
1890	Otros	3.337,60	5.801,60
1899	(Depreciación acumulada)	-533.561,87	-605.612,20
19	OTROS ACTIVOS	245.182,06	225.856,02
1901	Inversiones en acciones y participaciones	31.027,25	33.501,31
1904	Gastos y pagos anticipados	132.015,99	125.198,48
1905	Gastos diferidos	7.758,27	5.689,11
1906	Materiales, mercaderías e insumos	20.413,61	21.340,05
1990	Otros	56.009,30	48.109,38
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	-2.042,36	-7.982,31
2	PASIVOS	13.779.326,54	14.944.741,68
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	12.631.180,97	13.523.380,61
2101	Depósitos a la vista	5.439.157,06	5.243.380,62
2103	Depósitos a plazo	5.527.716,91	6.670.960,27
2105	Depósitos restringidos	1.664.307,00	1.609.039,72
25	CUENTAS POR PAGAR	322.899,41	412.610,37
2501	Intereses por pagar	173.534,86	177.880,12
2503	Obligaciones patronales	77.060,09	100.989,97
2504	Retenciones	23.445,27	14.998,02
2505	Contribuciones, impuestos y multas	9.323,34	73.578,11
2590	Cuentas por pagar varias	39.535,85	45.164,15
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	825.246,16	1.008.535,57
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario	825.246,16	1.008.535,57
29	OTROS PASIVOS	0,00	215,13
2990	Otros	0,00	215,13
3	PATRIMONIO	3.297.385,08	3.839.118,50
31	CAPITAL SOCIAL	1.170.312,52	1.189.446,68
3103	Aportes de socios	1.170.312,52	1.189.446,68
33	RESERVAS	2.469.378,87	2.821.269,57
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	2.096.822,87	2.448.713,57
3303	Especiales	371.827,34	371.827,34
3310	Por resultados no operativos	728,66	728,66
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	115.168,48	115.168,48
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	115.168,48	115.168,48

36	RESULTADOS	-457.474,79	-286.766,23
3602	(Pérdidas acumuladas)	-505.157,72	-457.474,79
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	47.682,93	170.708,56

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Tabla 20-3: Estado de Resultados 2019-2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA

RESULTADOS DEL EJERCICIO

EN DÓLARES

AL 31 DE DICIEMBRE

COD	DESCRIPCIÓN	2019	2020
5	Ingresos	\$2.797.728,60	\$2.971.779,45
51	Intereses y descuentos ganados	\$2.598.330,48	\$2.804.747,61
5101	Depósitos	\$ 9.727,14	\$ 29.938,29
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	\$ 19.378,41	\$ 26.546,93
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	\$2.569.224,93	\$2.748.262,39
(-) 41	Intereses causados	\$ 588.829,49	\$ 726.438,46
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	\$ 569.742,04	\$ 670.172,84
4103	Obligaciones financieras	\$ 19.087,45	\$ 56.265,62
	MARGEN NETO DE INTERESES	\$2.009.500,99	\$2.078.309,15
(+) 52	Comisiones ganadas	\$ -	\$ -
(+) 54	Ingresos por servicios	\$ 42.735,28	\$ 39.685,04
5404	Manejo y cobranzas	\$ 753,01	\$ 69,65
5490	Otros servicios	\$ 41.982,27	\$ 39.615,39
(-) 42	Comisiones causadas	\$ -	\$ -
(+) 53	Utilidades financieras	\$ -	\$ -
(-) 43	Pérdidas financieras	\$ -	\$ -
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	\$2.052.236,27	\$2.117.994,19
(-) 44	Provisiones	\$ 556.637,09	\$ 325.311,23
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 556.637,09	\$ 281.854,79
4403	CUENTAS POR COBRAR	\$ -	\$ 43.456,44
	MARGEN NETO FINANCIERO	\$1.495.599,18	\$1.792.682,96
(-) 45	Gastos de operación	\$1.527.786,43	\$1.623.077,18
4501	Gastos de personal	\$ 869.914,17	\$ 860.394,51
4502	Honorarios	\$ 166.191,43	\$ 180.919,13
4503	Servicios varios	\$ 264.270,69	\$ 303.944,00
4504	Impuestos, contribuciones y multas	\$ 86.488,78	\$ 101.228,48
4505	Depreciaciones	\$ 64.479,01	\$ 72.050,33
4506	Amortizaciones	\$ 1.559,58	\$ 3.581,16

4507	Otros gastos	\$ 74.882,77	\$ 100.959,57
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	\$ -32.187,25	\$ 169.605,78
(+) 55	Otros ingresos operacionales	\$ 1.523,01	\$ 1.394,06
5501	Utilidades en acciones y participaciones	\$ 1.523,01	\$ 1.394,06
(-) 46	Otras pérdidas operacionales	\$ -	\$ -
	MARGEN OPERACIONAL	\$ -30.664,24	\$ 170.999,84
(+) 56	Otros ingresos	\$ 155.139,83	\$ 125.952,74
5601	Utilidad en venta de bienes	\$ 21.428,57	0,00
5604	Recuperaciones de activos financieros	\$ 113.977,70	\$ 115.643,79
5690	Otros	\$ 19.733,56	\$ 10.308,95
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	\$ 11.236,85	\$ 9.556,50
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	\$ 5.982,28	\$ 9.208,37
4790	Otros	\$ 5.254,57	\$ 348,13
	GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	\$ 113.238,74	\$ 287.396,08
(-) 48	Impuestos y participación a empleados	\$ 65.555,81	\$ 116.687,52
4810	Participación a empleados	\$ 16.985,81	\$ 43.109,41
4815	Impuesto a la renta	\$ 48.570,00	\$ 73.578,11
	GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	\$ 47.682,93	\$ 170.708,56

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Elaborado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

3.3.9.1. Análisis Horizontal

El análisis horizontal permite determinar las variaciones existentes entre dos periodos a fin de analizar dichas variaciones.

Para en este caso se ha tomado los periodos comprendidos entre el año 2019 y 2020.

Tabla 21-3: Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA
BALANCE GENERAL
EN DÓLARES

COD	Nombre de Cuenta	2019	2020	VAR. ABS	VAR. RELAT	RAZON %
1	ACTIVO	17.076.711,62	18.783.860,18	1.707.148,56	10,00	90,00
11	FONDOS DISPONIBLES	1.476.912,51	1.657.770,03	180.857,52	12,25	87,75
1101	Caja	275.929,55	286.666,69	10.737,14	3,89	96,11
1103	Bancos y otras instituciones financieras	1.200.958,21	1.371.103,34	170.145,13	14,17	85,83
1104	Efectos de cobro inmediato	24,75	0,00	-24,75	100,00	200,00
13	INVERSIONES	276.314,50	100.000,00	176.314,50	63,81	163,81
1305	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	276.314,50	100.000,00	176.314,50	63,81	163,81
14	CARTERA DE CRÉDITOS	14.113.639,43	15.747.246,83	1.633.607,40	11,57	88,43
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	1.554.216,69	3.193.340,32	1.639.123,63	105,46	-5,46
1404	Cartera de microcrédito por vencer	12.307,55	12.462.025,04	154.465,89	1,26	98,74
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	26.532,29	14.687,04	11.845,25	44,64	144,64
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	370.837,11	335.508,17	35.328,94	9,53	109,53
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	30.660,73	49.431,36	18.770,63	61,22	38,78

1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	3.009,71	3.009,71	-	-	100,00
1452	Cartera de microcrédito vencida	834.369,76	806.964,15	27.405,61	3,28	103,28
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-1.013.546,01	-1.117.718,96	104.172,95	10,28	89,72
16	CUENTAS POR COBRAR	264.373,26	341.753,31	77.380,05	29,27	70,73
1602	Intereses por cobrar inversiones	2.791,09	2.791,09	-	-	100,00
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	164.369,63	278.652,41	114.282,78	69,53	30,47
1614	Pagos por cuenta de socios	20.543,93	20.522,80	21,13	0,10	100,10
1690	Cuentas por cobrar varias	111.841,54	112.476,43	634,89	0,57	99,43
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-35.172,93	-72.689,42	37.516,49	106,66	-6,66
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	700.289,86	711.233,99	10.944,13	1,56	98,44
1801	Terrenos	244.815,00	244.815,00	-	-	100,00
1802	Edificios	473.300,16	473.300,16	-	-	100,00
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	140.064,55	177.579,45	37.514,90	26,78	73,22
1806	Equipos de computación	245.422,55	283.488,11	38.065,56	15,51	84,49
1807	Unidades de transporte	126.911,87	131.861,87	4.950,00	3,90	96,10
1890	Otros	3.337,60	5.801,60	2.464,00	73,83	26,17
1899	(Depreciación acumulada)	-533.561,87	-605.612,20	72.050,33	13,50	86,50
19	OTROS ACTIVOS	245.182,06	225.856,02	19.326,04	7,88	107,88
1901	Inversiones en acciones y participaciones	31.027,25	33.501,31	2.474,06	7,97	92,03

1904	Gastos y pagos anticipados	132.015,9 9	125.198,48	6.817,51	- 5,16	- 105,16
1905	Gastos diferidos	7.758,27	5.689,11	2.069,16	- 26,67	- 126,67
1906	Materiales, mercaderías e insumos	20.413,61	21.340,05	926,44	- 4,54	- 95,46
1990	Otros	56.009,30	48.109,38	7.899,92	- 14,10	- 114,10
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	-2.042,36	-7.982,31	5.939,95	- 290,84	- -190,84
2	PASIVOS	13.779.32 6,54	14.944.741,68	1.165.415,14	8,46	91,54
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	12.631.18 0,97	13.523.380,61	892.199,64	7,06	92,94
2101	Depósitos a la vista	5.439.157, 06	5.243.380,62	195.776,44	- 3,60	- 103,60
2103	Depósitos a plazo	5.527.716, 91	6.670.960,27	1.143.243,36	- 20,68	- 79,32
2105	Depósitos restringidos	1.664.307, 00	1.609.039,72	55.267,28	- 3,32	- 103,32
25	CUENTAS POR PAGAR	322.899,4 1	412.610,37	89.710,96	27,78	72,22
2501	Intereses por pagar	173.534,8 6	177.880,12	4.345,26	- 2,50	- 97,50
2503	Obligaciones patronales	77.060,09	100.989,97	23.929,88	- 31,05	- 68,95
2504	Retenciones	23.445,27	14.998,02	8.447,25	- 36,03	- 136,03
2505	Contribuciones, impuestos y multas	9.323,34	73.578,11	64.254,77	- 689,18	- -589,18
2590	Cuentas por pagar varias	39.535,85	45.164,15	5.628,30	- 14,24	- 85,76
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	825.246,1 6	1.008.535,57	183.289,41	22,21	77,79
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario	825.246,1 6	1.008.535,57	183.289,41	- 22,21	- 77,79
29	OTROS PASIVOS	0,00	215,13	215,13	-	100,00
2990	Otros	0,00	215,13	215,13	-	100,00

3	PATRIMONIO	3.297.385,08	3.839.118,50	541.733,42	16,43	83,57
31	CAPITAL SOCIAL	1.170.312,52	1.189.446,68	19.134,16	1,63	98,37
3103	Aportes de socios	1.170.312,52	1.189.446,68	19.134,16	1,63	98,37
33	RESERVAS	2.469.378,87	2.821.269,57	351.890,70	14,25	85,75
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	2.096.822,87	2.448.713,57	351.890,70	16,78	83,22
3303	Especiales	371.827,34	371.827,34	-	-	100,00
3310	Por resultados no operativos	728,66	728,66	-	-	100,00
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	115.168,48	115.168,48	-	-	100,00
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	115.168,48	115.168,48	-	-	100,00
36	RESULTADOS	-457.474,79	-286.766,23	170.708,56	37,32	137,32
3602	(Pérdidas acumuladas)	505.157,72	-457.474,79	47.682,93	9,44	109,44
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	47.682,93	170.708,56	123.025,63	258,01	-158,01

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

VARIACIÓN DEL ACTIVO

Tabla 22-3: Variación del Activo

PERIODOS	VALOR	VARIACIÓN
2019	17.076.711,62	10%
2020	18.783.860,18	
	1.707.148,56	

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

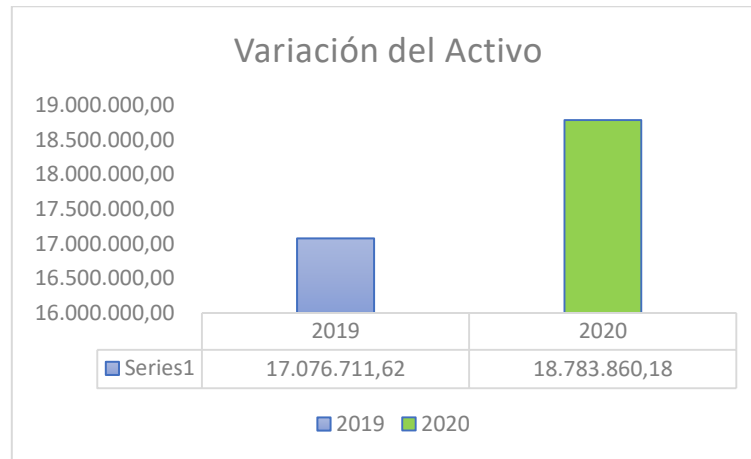


Gráfico 21-3: Variación del activo

Fuente: Boletín Financiero SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Interpretación

La cuenta del activo entre los periodos 2019-2020 presenta una variación \$1707148,56 el cual representa el 10%, la cuenta que posee mayor porcentaje es Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer dentro de la cuenta Cartera de créditos \$1.633.607,40 representa el 11,57%. Por otro lado la cuenta inversiones presenta una baja -63,81% ya que no se invirtió como años anteriores esto pudo darse debido a la situación en la que se encontró el país en el 2020.

VARIACIÓN DEL PASIVO

Tabla 23-3: Variación del Pasivo

PERIODOS	VALOR	VARIACIÓN
2019	13.779.326,54	8,46%
2020	14.944.741,68	
	1.165.415,14	

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.



Gráfico 22-3: Variación del pasivo

Fuente: Boletín Financiero SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Interpretación

La cuenta del pasivo entre 2019-2020 representa una variación \$1.165.415,14 el cual representa el 8,46%, una de las cuentas que posee mayor concentración dentro de los pasivos es Cuentas por pagar con una variación \$89.710,96 el cual representa 27,78% por su parte la subcuenta Contribuciones, impuestos y multas \$64.254,77 representa el 689,18% esto pudo darse debido a la situación afrontada en el año 2020 se tuvieron que recurrir a permisos municipales a fin de poder seguir laborando.

VARIACIÓN DEL PATRIMONIO

Tabla 24-3: Variación del Patrimonio

PERIODOS	VALOR	VARIACIÓN
2019	3.297.385,08	16,43%
2020	3.839.118,50	
	541.733,42	

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

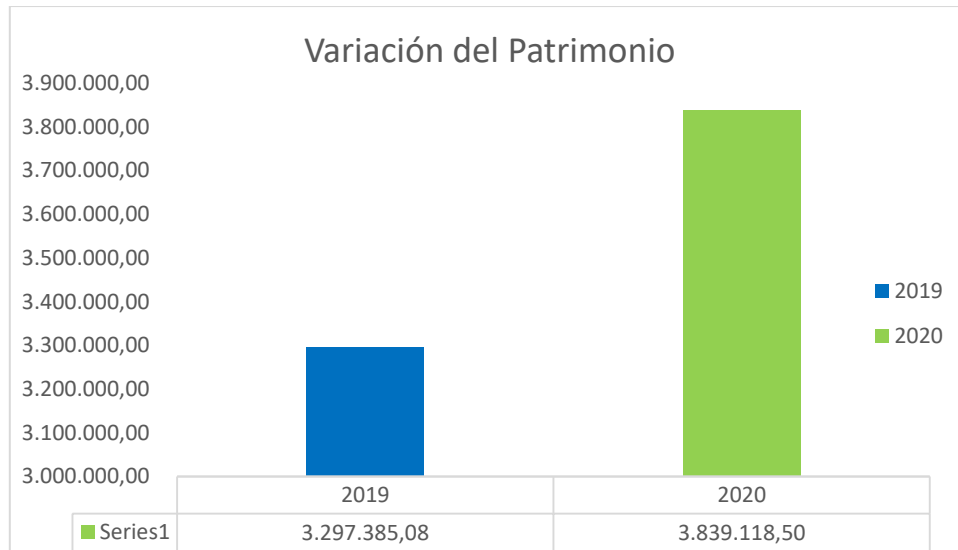


Gráfico 23-3: Variación del patrimonio

Fuente: Boletín Financiero SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Interpretación

La cuenta patrimonio presenta una variación \$541.733,42 el cual presenta el 16,43% dentro de reservas presenta un incremento \$351.890,70 que representa 14,25%, por otra parte resultados presenta un decrecimiento \$170.708,56 representa el -37,32%.

Tabla 25-3: Análisis Horizontal del Estado de Resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA
RESULTADOS DEL EJERCICIO
EN DÓLARES

COD	DESCRIPCIÓN	2019	2020	VAR. ABS	VAR. RELAT	RAZON %
5	Ingresos	2.797.728,60	2.971.779,45	174.050,85	6,221	93,779
51	Intereses y descuentos ganados	2.598.330,48	2.804.747,61	206.417,13	7,944	92,056
5101	Depósitos	9.727,14	29.938,29	20.211,15	207,781	-107,781
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	19.378,41	26.546,93	7.168,52	36,992	63,008
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	2.569.224,93	2.748.262,39	179.037,46	6,969	93,031
(-) 41	Intereses causados	588.829,49	726.438,46	137.608,97	23,370	76,630
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	569.742,04	670.172,84	100.430,80	17,627	82,373
4103	Obligaciones financieras	19.087,45	56.265,62	37.178,17	194,778	-94,778
	MARGEN NETO DE INTERESES	2.009.500,99	2.078.309,15	68.808,16	3,424	96,576
(+) 52	Comisiones ganadas	-	-	-	0,000	100,000
(+) 54	Ingresos por servicios	42.735,28	39.685,04	-3.050,24	-7,138	107,138
5404	Manejo y cobranzas	753,01	69,65	-683,36	-90,750	190,750
5490	Otros servicios	41.982,27	39.615,39	-2.366,88	-5,638	105,638
(-) 42	Comisiones causadas	-	-	-	0,000	100,000
(+) 53	Utilidades financieras	-	-	-	0,000	100,000
(-) 43	Pérdidas financieras	-	-	-	0,000	100,000
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	2.052.236,27	2.117.994,19	65.757,92	3,204	96,796
(-) 44	Provisiones	556.637,09	325.311,23	-231.325,86	-41,558	141,558
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	556.637,09	281.854,79	-274.782,30	-49,365	149,365
4403	CUENTAS POR COBRAR	-	43.456,44	43.456,44	0,000	100,000
	MARGEN NETO FINANCIERO	1.495.599,18	1.792.682,96	297.083,78	19,864	80,136

(-) 45	Gastos de operación	1.527.786,43	1.623.077,18	95.290,75	6,237	93,763
4501	Gastos de personal	869.914,17	860.394,51	-9.519,66	-1,094	101,094
4502	Honorarios	166.191,43	180.919,13	14.727,70	8,862	91,138
4503	Servicios varios	264.270,69	303.944,00	39.673,31	15,012	84,988
4504	Impuestos, contribuciones y multas	86.488,78	101.228,48	14.739,70	17,042	82,958
4505	Depreciaciones	64.479,01	72.050,33	7.571,32	11,742	88,258
4506	Amortizaciones	1.559,58	3.581,16	2.021,58	129,623	-29,623
4507	Otros gastos	74.882,77	100.959,57	26.076,80	34,823	65,177
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	-32.187,25	169.605,78	201.793,03	-626,935	726,935
(+) 55	Otros ingresos operacionales	1.523,01	1.394,06	-128,95	-8,467	108,467
5501	Utilidades en acciones y participaciones	1.523,01	1.394,06	-128,95	-8,467	108,467
(-) 46	Otras pérdidas operacionales	-	-	-	0,000	100,000
	MARGEN OPERACIONAL	-30.664,24	170.999,84	201.664,08	-657,652	757,652
(+) 56	Otros ingresos	155.139,83	125.952,74	-29.187,09	-18,813	118,813
5601	Utilidad en venta de bienes	21.428,57	-	-21.428,57	-100,000	200,000
5604	Recuperaciones de activos financieros	113.977,70	115.643,79	1.666,09	1,462	98,538
5690	Otros	19.733,56	10.308,95	-9.424,61	-47,759	147,759
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	11.236,85	9.556,50	-1.680,35	-14,954	114,954
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	5.982,28	9.208,37	3.226,09	53,927	46,073
4790	Otros	5.254,57	348,13	-4.906,44	-93,375	193,375
	GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	113.238,74	287.396,08	174.157,34	153,797	-53,797
(-) 48	Impuestos y participación a empleados	65.555,81	116.687,52	51.131,71	77,997	22,003
4810	Participación a empleados	16.985,81	43.109,41	26.123,60	153,797	-53,797

4815	Impuesto a la renta	48.570,00	73.578,11	25.008,11	51,489	48,511
	GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	47.682,93	170.708,56	123.025,63	258,008	-158,008

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Interpretación

Al realizar el análisis horizontal se obtiene una ganancia del ejercicio de 258,008% lo cual es sorprendente ya que en el último año (2020) existen un crecimiento de \$123058,63 pese a la situación económica que atraviesa el país, esto se debe al compromiso por parte de los quienes conforman la institución tanto personal administrativo como operativo y colaboradores quienes comprometidos con la institución así como de la razón de ser de la cooperativa (socios/clientes) hacen este objetivo realidad.

Por otro lado la subcuenta más representativa es depósitos con un 207,781% el cual representa \$20.211,15 más de diferencia entre los periodos comprendidos 2019-2020, lo que significa que el incremento es notorio.

Por su parte la cuenta decreciente es cartera de créditos el cual cayó en -49,365% el cual representa una diferencia de \$274.782,30 en relación 2019-2020, lo significa que en este último periodo no hubo mayor colocación de crédito.

3.3.9.2. Análisis Vertical

Se aplica el análisis vertical ya que permite determinar el peso porcentual de cada una de las cuentas tanto del estado de resultados como el balance general dentro de un periodo determinado que es este caso es 2019-2020, de este modo sabremos cual es el porcentaje que cada uno representa dentro de un todo.

Tabla 26-3: Análisis vertical Balance General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA BALANCE GENERAL

COD	Nombre de Cuenta	2020	PARCIAL	TOTAL
1	ACTIVO	18.783.860,18		100%
11	FONDOS DISPONIBLES	1.657.770,03	100%	8,83
1101	Caja	286.666,69	17,292307	1,53
1103	Bancos y otras instituciones financieras	1.371.103,34	82,707693	7,30
1104	Efectos de cobro inmediato	0,00	0	0,00
13	INVERSIONES	100.000,00	100%	0,53
1305	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	100.000,00	100	0,53
14	CARTERA DE CRÉDITOS	15.747.246,83	100%	83,83
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	3.193.340,32	20,278721	17,00
1404	Cartera de microcrédito por vencer	12.462.025,04	79,137802	66,34
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	14.687,04	0,0932674	0,08
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	335.508,17	2,130583	1,79
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	49.431,36	0,3139048	0,26
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	3.009,71	0,0191126	0,02
1452	Cartera de microcrédito vencida	806.964,15	5,1244777	4,30
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-1.117.718,96	-7,097869	-5,95
16	CUENTAS POR COBRAR	341.753,31	100%	1,82
1602	Intereses por cobrar inversiones	2.791,09	0,8166973	0,01

1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	278.652,41	81,536126	1,48
1614	Pagos por cuenta de socios	20.522,80	6,0051503	0,11
1690	Cuentas por cobrar varias	112.476,43	32,911585	0,60
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-72.689,42	-21,26956	-0,39
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	711.233,99	100%	3,79
1801	Terrenos	244.815,00	34,421161	1,30
1802	Edificios	473.300,16	66,546336	2,52
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	177.579,45	24,967796	0,95
1806	Equipos de computación	283.488,11	39,858628	1,51
1807	Unidades de transporte	131.861,87	18,539872	0,70
1890	Otros	5.801,60	0,815709	0,03
1899	(Depreciación acumulada)	-605.612,20	-85,1495	-3,22
19	OTROS ACTIVOS	225.856,02	100%	1,20
1901	Inversiones en acciones y participaciones	33.501,31	14,833038	0,18
1904	Gastos y pagos anticipados	125.198,48	55,432873	0,67
1905	Gastos diferidos	5.689,11	2,5189101	0,03
1906	Materiales, mercaderías e insumos	21.340,05	9,4485195	0,11
1990	Otros	48.109,38	21,300907	0,26
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	-7.982,31	-3,534247	-0,04
2	PASIVOS	14.944.741,68		100%
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	13.523.380,61	100%	90,49
2101	Depósitos a la vista	5.243.380,62	38,772706	35,09
2103	Depósitos a plazo	6.670.960,27	49,329088	44,64
2105	Depósitos restringidos	1.609.039,72	11,898206	10,77
25	CUENTAS POR PAGAR	412.610,37	100%	2,76
2501	Intereses por pagar	177.880,12	43,110918	1,19
2503	Obligaciones patronales	100.989,97	24,475868	0,68
2504	Retenciones	14.998,02	3,6349111	0,10
2505	Contribuciones, impuestos y multas	73.578,11	17,832346	0,49
2590	Cuentas por pagar varias	45.164,15	10,945956	0,30
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	1.008.535,57	100%	6,75
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario	1.008.535,57	100	6,75

29	OTROS PASIVOS	215,13	100%	0,00
2990	Otros	215,13	100	0,00
3	PATRIMONIO	3.839.118,50		100%
31	CAPITAL SOCIAL	1.189.446,68	100%	30,98
3103	Aportes de socios	1.189.446,68	100	30,98
33	RESERVAS	2.821.269,57	100%	73,49
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	2.448.713,57	86,794739	63,78
3303	Especiales	371.827,34	13,179433	9,69
3310	Por resultados no operativos	728,66	0,0258274	0,02
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	115.168,48	100%	3,00
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	115.168,48	100	3,00
36	RESULTADOS	-286.766,23	100%	-7,47
3602	(Pérdidas acumuladas)	-457.474,79	159,52882	-11,92
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	170.708,56	-59,52882	4,45

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Variación de Activo-Pasivo- Patrimonio

ACTIVO	PASIVO	PATRIMONIO
18.783.860,18	14.944.741,68	3.839.118,50
100%	79,56%	20,44%

Gráfico 24-3: Variación del Activo, Pasivo y Patrimonio

Fuente: Boletín Financiero SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

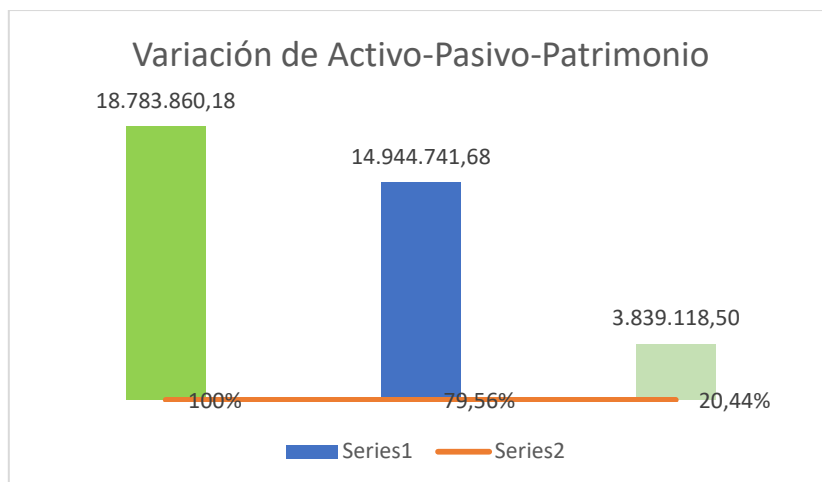


Gráfico 25-3: Cuadro Comparativo

Fuente: Boletín Financiero SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Interpretación

Una vez realizada el análisis vertical al estado de situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., su crecimiento es notorio en el periodo analizado sorprendiendo ante la situación presentada en dicho año esto se debe al correcto manejo de la administración dentro de la institución. Sin embargo se debe planificar estrategias para enfrentar situaciones futuros ya que una correcta planificación hace la diferencia a la hora de la toma de decisiones.

Por otro lado el accionar adecuado y acertado por parte de organismos financieros hacen que la situación financiera del país no se vea tan afectada pero ante todo se debe analizar la realidad del cual seremos testigos años venideros.

Tabla 27-3: Análisis Vertical Estado de Resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA
RESULTADOS DEL EJERCICIO
EN DÓLARES

COD	DESCRIPCIÓN	2020	PARCIAL	TOTAL
4	GASTOS	\$2.801.070,89		100%
(-) 41	Intereses causados	\$ 726.438,46	100%	25,934312
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	\$ 670.172,84	92,25	23,925594
4103	Obligaciones financieras	\$ 56.265,62	7,75	2,0087182
(-) 42	Comisiones causadas	\$ -		0
(-) 43	Pérdidas financieras	\$ -		0
(-) 44	Provisiones	\$ 325.311,23	100%	11,613816
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 281.854,79	86,64	10,062394
4403	CUENTAS POR COBRAR	\$ 43.456,44	13,36	1,5514224
(-) 45	Gastos de operación	\$1.623.077,18	100%	57,944881
4501	Gastos de personal	\$ 860.394,51	53,01	30,716627
4502	Honorarios	\$ 180.919,13	11,15	6,4589272
4503	Servicios varios	\$ 303.944,00	18,73	10,850993
4504	Impuestos, contribuciones y multas	\$ 101.228,48	6,24	3,6139207
4505	Depreciaciones	\$ 72.050,33	4,44	2,5722423
4506	Amortizaciones	\$ 3.581,16	0,22	0,1278497
4507	Otros gastos	\$ 100.959,57	6,22	3,6043204
(-) 46	Otras pérdidas operacionales	\$ -		0
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	\$ 9.556,50	100%	0,3411731
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	\$ 9.208,37	96,36	0,3287446
4790	Otros	\$ 348,13	3,64	0,0124285
(-) 48	Impuestos y participación a empleados	\$ 116.687,52	100%	4,1658182
4810	Participación a empleados	\$ 43.109,41	36,94	1,5390332
4815	Impuesto a la renta	\$ 73.578,11	63,06	2,626785
5	INGRESOS	\$2.971.779,45		100%
51	Intereses y descuentos ganados	\$2.804.747,61	100%	94,38
5101	Depósitos	\$ 29.938,29	1,07	1,01
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	\$ 26.546,93	0,95	0,89
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	\$2.748.262,39	97,99	92,48
(+) 52	Comisiones ganadas	\$ -		0,00
(+) 54	Ingresos por servicios	\$ 39.685,04	100%	1,34
5404	Manejo y cobranzas	\$ 69,65	0,18	0,00

5490	Otros servicios	\$ 39.615,39	99,82	1,33
(+) 53	Utilidades financieras	\$ -		0,00
(+) 55	Otros ingresos operacionales	\$ 1.394,06	100%	0,05
5501	Utilidades en acciones y participaciones	\$ 1.394,06	100	0,05
(+) 56	Otros ingresos	\$ 125.952,74	100%	4,24
5601	Utilidad en venta de bienes	0,00	0,00	0,00
5604	Recuperaciones de activos financieros	\$ 115.643,79	91,82	3,89
5690	Otros	\$ 10.308,95	8,18	0,35

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Interpretación

Una vez realizada el análisis vertical al Estado de Resultados periodo 2020 se observa que los ingresos (5) son de **\$2.971.779,45** y los gastos (4) son de **\$2.801.070,89** dando una diferencia de excelente de ejercicio (3603) de **\$170.708,56** lo que significa que los ingresos cubren los gastos generados en el mencionado periodo, además permite un beneficio económico, lo que significa que la COAC es rentable. Dentro de los ingresos más representativos están Intereses y descuentos de cartera de créditos 97,99% y otros servicio con 99,82%, es decir la eficiencia de cobranza fue muy buena en el periodo.

3.3.10. Indicadores Financieros

Los indicadores financieros han sido desarrollados según la nota técnica de Fichas Metodológicas de indicadores financieros de las SEPS (2017) donde manifiesta que “La metodología utilizada para generar los indicadores financieros, ha sido tomada a partir de definiciones aceptadas financieramente, a la vez se ha considerado conceptos generados por parte de la SB.

PROTECCIÓN

Tabla 28-3: Cobertura de la cartera Problemática

Nombre del Indicador	Cobertura de la cartera Problemática
Fórmula	Provisiones de Cartera de Crédito
	Cartera Improductiva Bruta
Operación	1.117.718,96
	1.209.600,43
Resultado	92,40%

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Interpretación: La cooperativa presenta una cobertura de cartera problemática solida al ser de 92,40%.

Tabla 29-3: Solvencia

Nombre del Indicador	Solvencia
Fórmula	Patrimonio
	Total Activo
Operación	3.839.118,50
	18.783.860,18
Resultado	20,44%

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Interpretación: La entidad presenta una solvencia de 20,44% la cual es muy buena dentro del segmento al que pertenece.

ESTRUCTURA FINANCIERA

Tabla 30-3: Proporción del capital Institucional

Nombre del Indicador	Proporción del Capital Institucional
Fórmula	Capital Institucional
	Activo Total
Operación	3.552.352,27
	18.783.860,18
Resultado	18,91%

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Interpretación: Significa que la cooperativa va aumentando su capital propio en un 18.91%, lo cual es muy bueno ya que permite crecer dentro del sector cooperativo.

Tabla 31-3: Activos Productivos

Nombre del Indicador	Activos Productivos
Fórmula	Activos Productivos
	Total Activo
Operación	17.098.804,12
	18.783.860,18
Resultado	91,03%

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Interpretación: la cooperativa cuenta con activos productivos del 91,03% esto quiere decir que sus ingresos gestionados superan en un gran porcentaje a sus activos.

RENDIMIENTO

Tabla 32-3: Grado de Absorción

Nombre del Indicador	Grado de absorción
Fórmula	Gastos Operativos
	Margen financiero
Operación	1.623.077,18
	2.117.994,19
Resultado	0,77

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Interpretación: el grado de absorción es de 0,77 es decir la entidad genera ingresos que le permite cubrir sus gastos operativos, sin embargo se debe cuidar este índice procurando mantener por debajo del 1 ya que mientras mayor es el indicador significaría que la entidad no genera los suficientes ingresos que puedan cubrir sus gastos operativos.

Tabla 33-3: ROA

Nombre del Indicador	ROA
Fórmula	Utilidad
	Activos Promedio
Operación	170.708,56
	17.930.285,90
Resultado	0,952

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Interpretación: el retorno generado por el activo es 0.952 esto quiere decir que la eficacia en el manejo de los recursos de la entidad es muy buena ya que los ingresos le permiten fortalecer el patrimonio.

LIQUIDEZ

Tabla 34-3: Liquidez General

Nombre del Indicador	Liquidez General
Fórmula	Fondos Disponibles
	Obligaciones con el público
Operación	1.657.770,03
	13.523.380,61
Resultado	12,26%

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Interpretación: la liquidez de la entidad es del 12,26% esto representa la capacidad de respuesta frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes la cual no es buena por lo que se recomienda tomar correctivos.

Tabla 35-3: Liquidez de primera línea

Nombre del Indicador	Liquidez de primera línea
Fórmula	Fondos Disponibles
	Ahorros a la vista
Operación	1.657.770,03
	5.243.380,62
Resultado	31,62%

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Interpretación: la liquidez de primera línea es 31,62% la cual se considera buena ya que puede hacer frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes de primera línea.

CALIDAD DE LOS ACTIVOS

Tabla 36-3: Morosidad Simple

Nombre del Indicador	Morosidad Simple
Fórmula	Cartera Vencida
	Cartera bruta
Operación	859.405,22
	16.864.965,79
Resultado	5,10%

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Interpretación: en el periodo 2020 la morosidad simple asciende a 5,10% el cual significa que estaría por debajo del promedio de las Seps en el segmento 3.

Tabla 37-3: Morosidad de la cartera total

Nombre del Indicador	Morosidad de la cartera total
Fórmula	Cartera Improductiva
	Cartera bruta
Operación	1.209.600,43
	16.864.965,79
Resultado	7,17%

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Interpretación: el total de cartera morosa es de 7,17% lo cual significa que la cartera es recuperable, los problemas de la recuperación de la cartera son aceptables dentro del segmento.

3.3.11. Gestión por Procesos

3.3.11.1. Cadena de valor

Cadena de valor hace referencia a la presentación de los procesos clave y de apoyo con lo que cuenta una entidad para poder surgir dentro del mercado ya sea local, nacional o internacional.

A fin de identificar la cadena de valor de la COAC se mantuvo reuniones con el personal encargado, una vez realizada las reuniones se identificó que como procesos directivos tenemos: consejo de administración, consejo de vigilancia y gerencia; por otro lado dentro de los procesos clave tenemos: captar dinero, otorgar créditos, cobranzas en el lugar donde se encuentre el cliente/socio y brindar servicio; como parte de procesos de apoyo tenemos coordinador de negocios, coordinador financiero, coordinador de talento humano, coordinador de sistemas, coordinador de riesgos y oficial de cumplimiento.

1. Captar dinero
2. Otorgar créditos
3. Cobranzas
4. Brindar servicios.

- Coordinador de negocios
- Coordinador Financiero
- Coordinador de talento humano
- Cordinador de sistemas
- Coordiandor de riesgos
- Oficial de cumplimiento

Gráfico 26-3: Cadena de valor

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

3.3.11.2. Mapa de Procesos

Para la elaboración del mapa de procesos partimos de procesos existentes a fin de contrastar lo actual con el propuesto a fin de lograr visualizar la organización, así como la interrelación que existen entre los procesos directivos, clave y de apoyo, como se lo presenta en la siguiente gráfica.

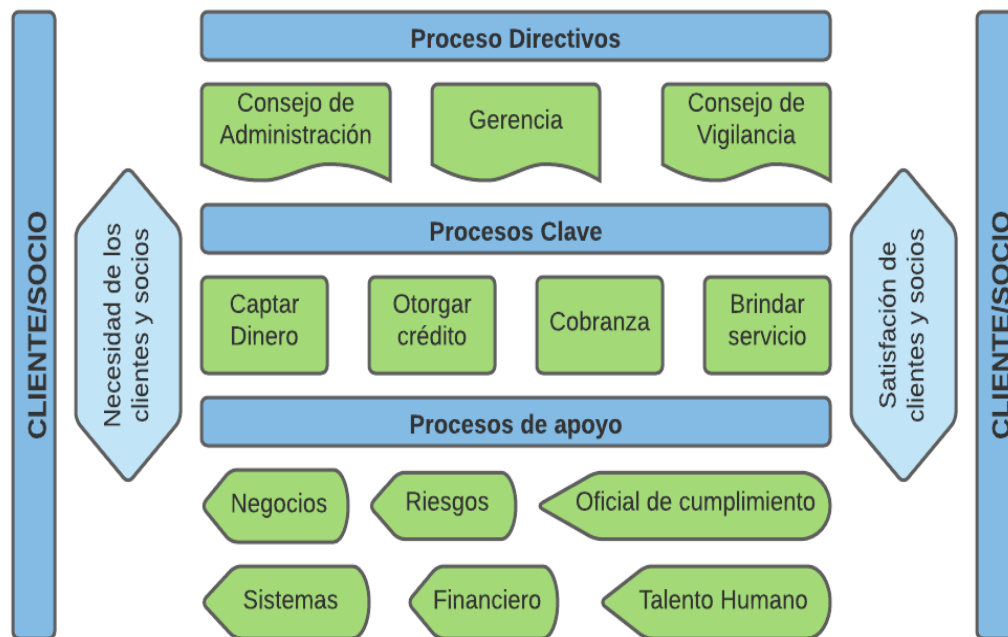


Gráfico 27-3: Mapa de Procesos

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

A fin de una mejor comprensión a continuación se detallan cada uno de los procesos dentro del mapa de procesos.

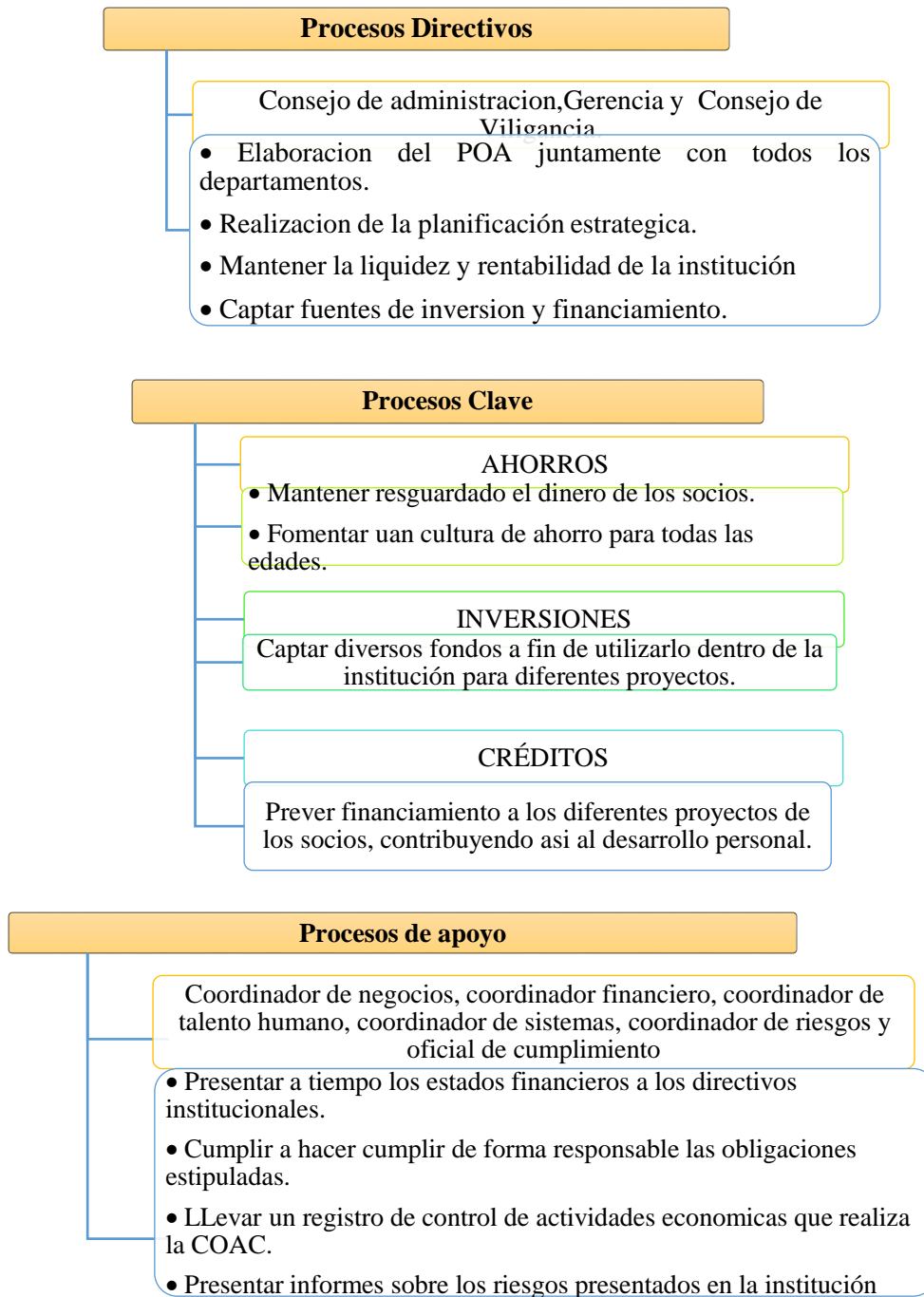


Gráfico 28-3: Detalle de mapa de procesos

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

El mapa de procesos dentro de la organización es importante ya que permite visualizar como se está ejecutando las actividades, al aplicar esta herramienta podemos darnos cuenta de cómo se están ejecutando paso a paso cada actividad, a fin de detectar si se está ejecutando correcta o incorrectamente.

Por tal motivo que se procedió a elaborar el detalle de mapa de procesos ya que una vez conocido las actividades que desempeñan cada proceso se procederán a elaborar un flujograma de cada uno de los procesos tanto directivo, clave como el de apoyo así conocer con exactitud los procesos de cada uno de ellos.

Flujograma de Proceso Directivo

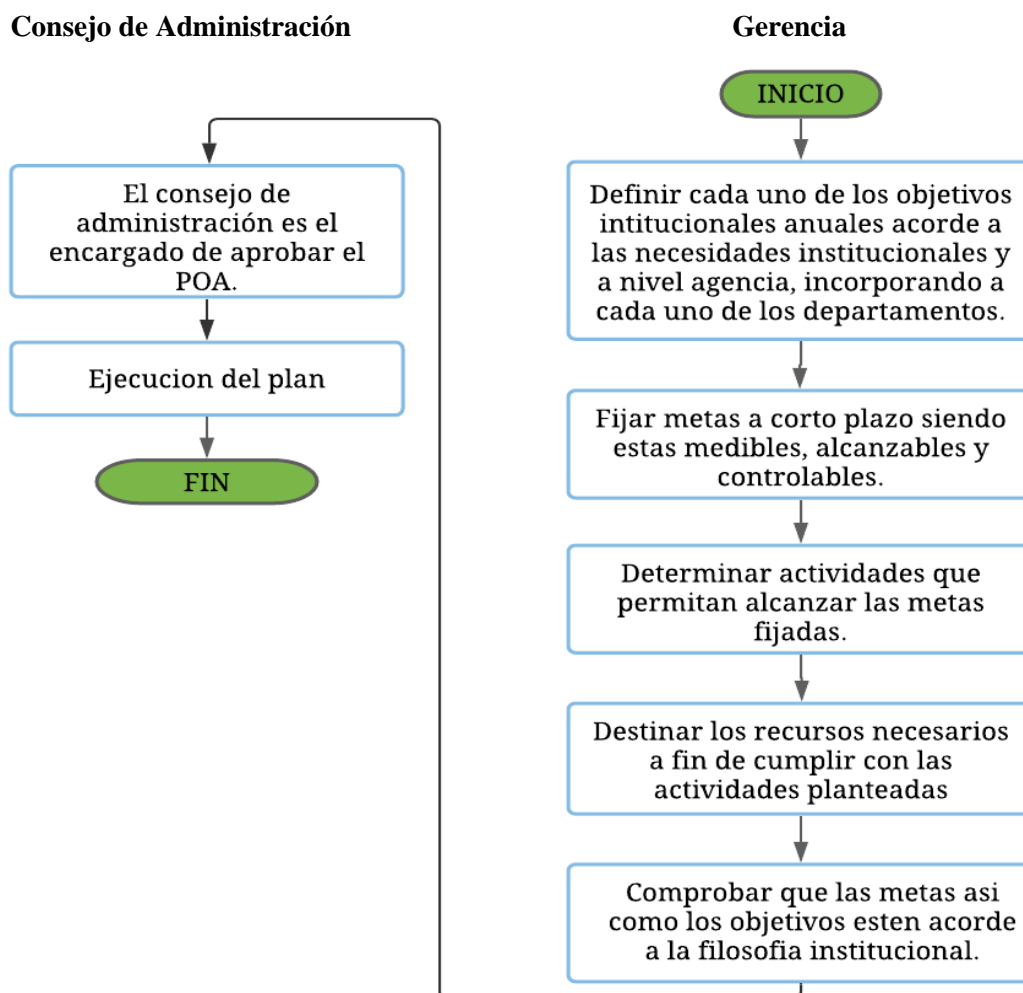


Gráfico 29-3: Flujo grama de proceso Directivo

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Flujograma de Proceso Clave (Ahorros)

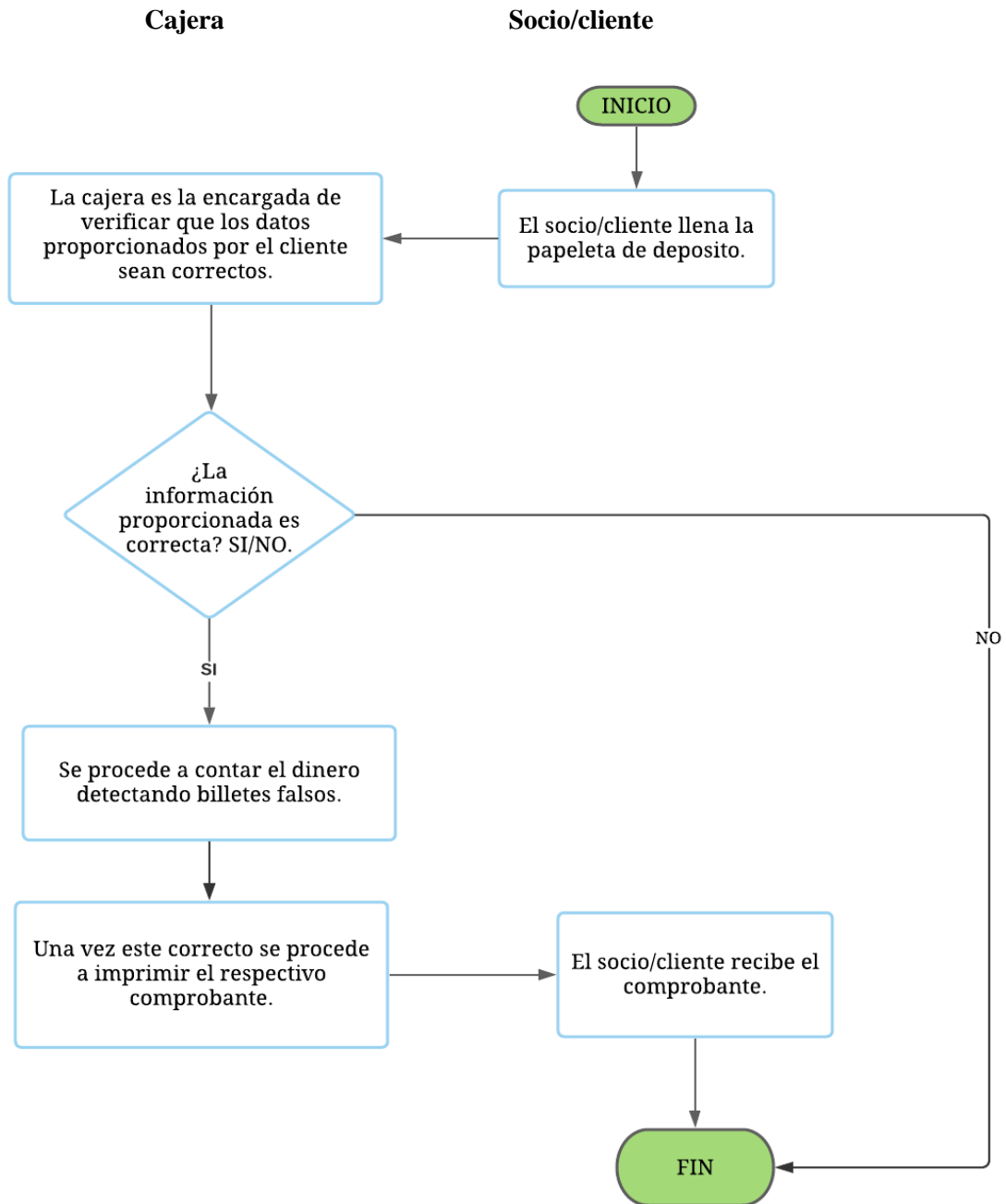


Gráfico 30-3: Flujo grama de Proceso clave (ahorros)

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Flujograma de Procesos Clave (Inversiones)

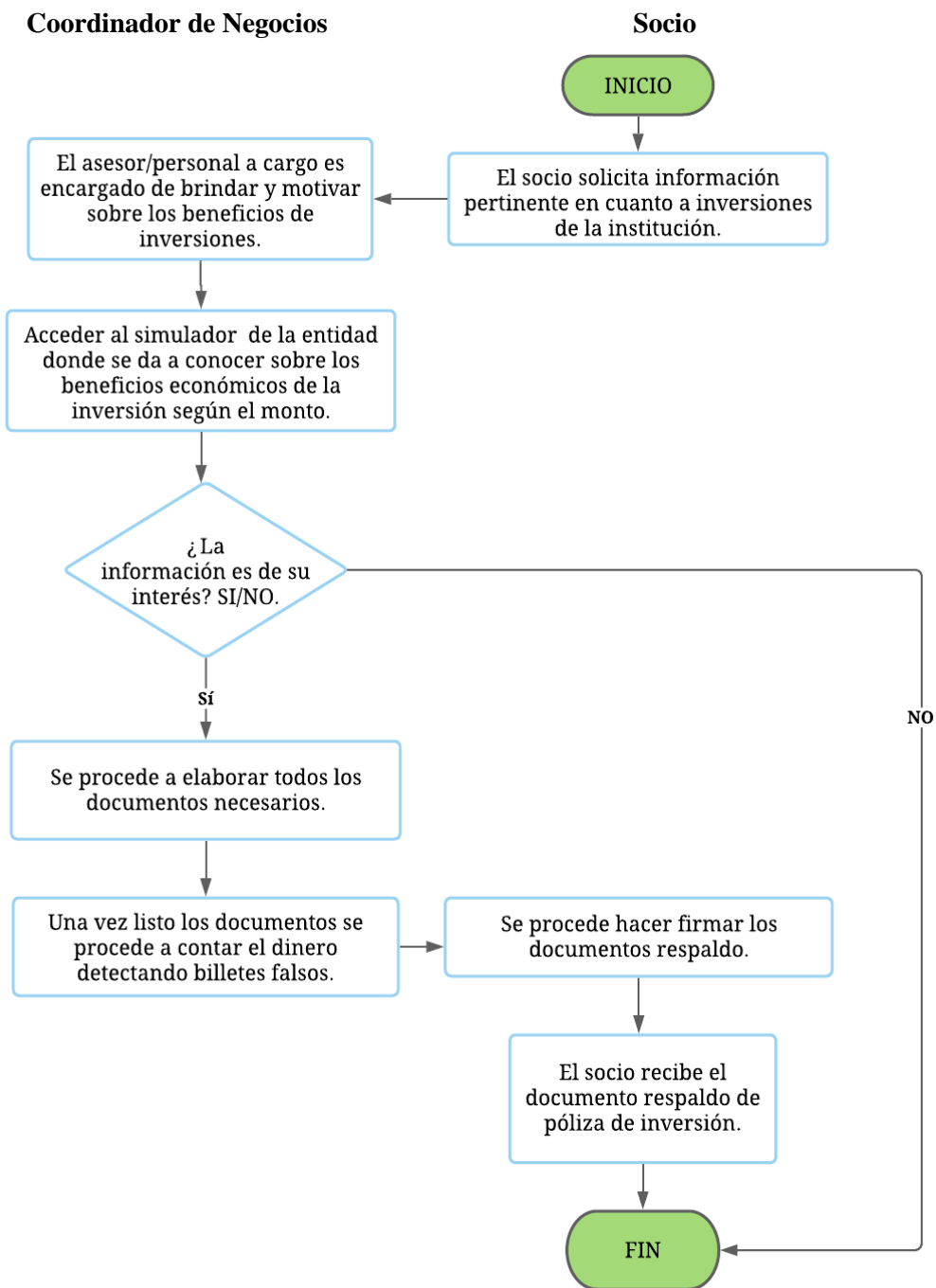


Gráfico 31-3: Flujo grama de Proceso Clave (inversiones)

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Flujograma de Procesos Clave (Créditos)

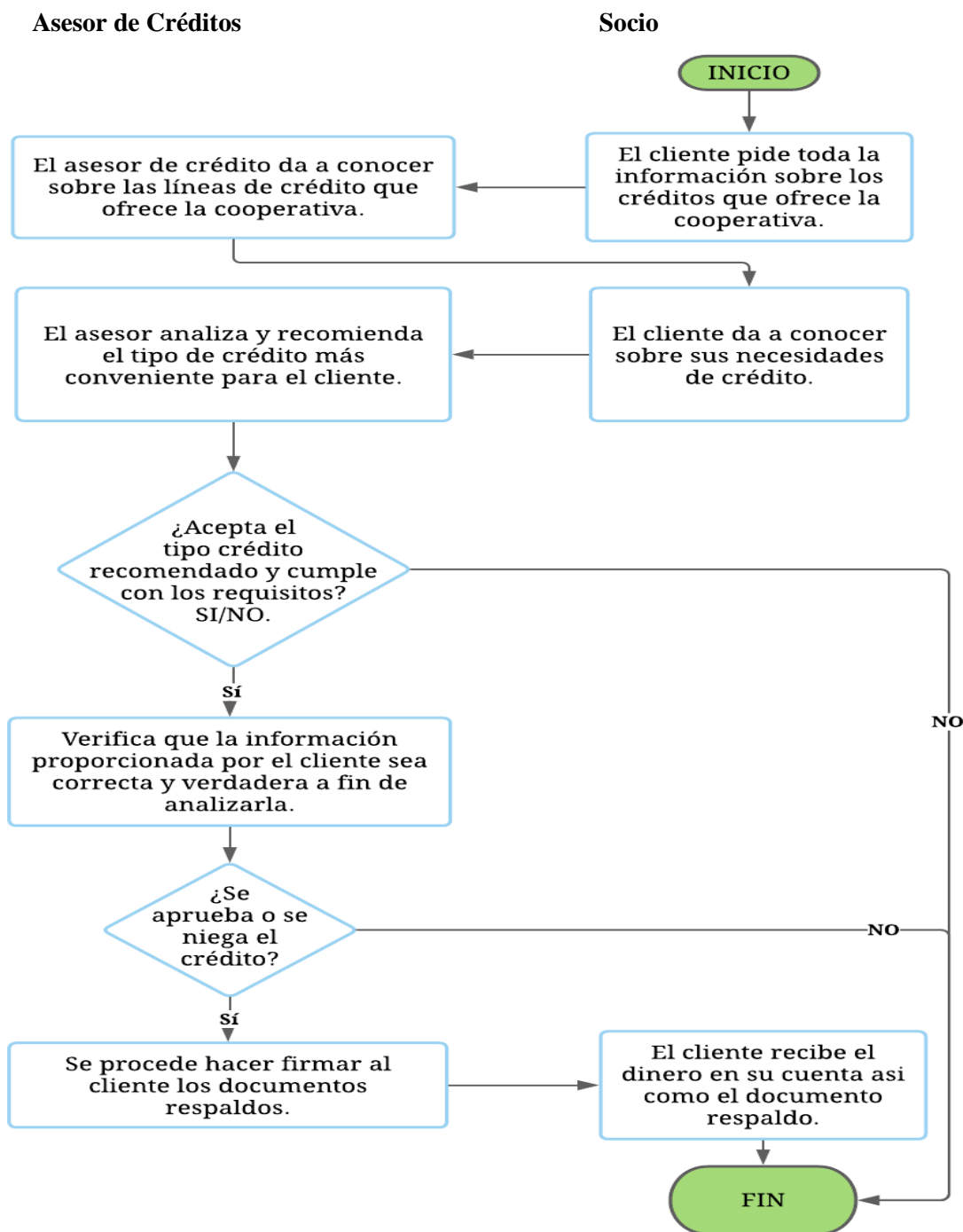


Gráfico 32-3: Flujo grama de Proceso Clave (crédito)

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Flujograma de Procesos de Apoyo (Coordinador Financiero)

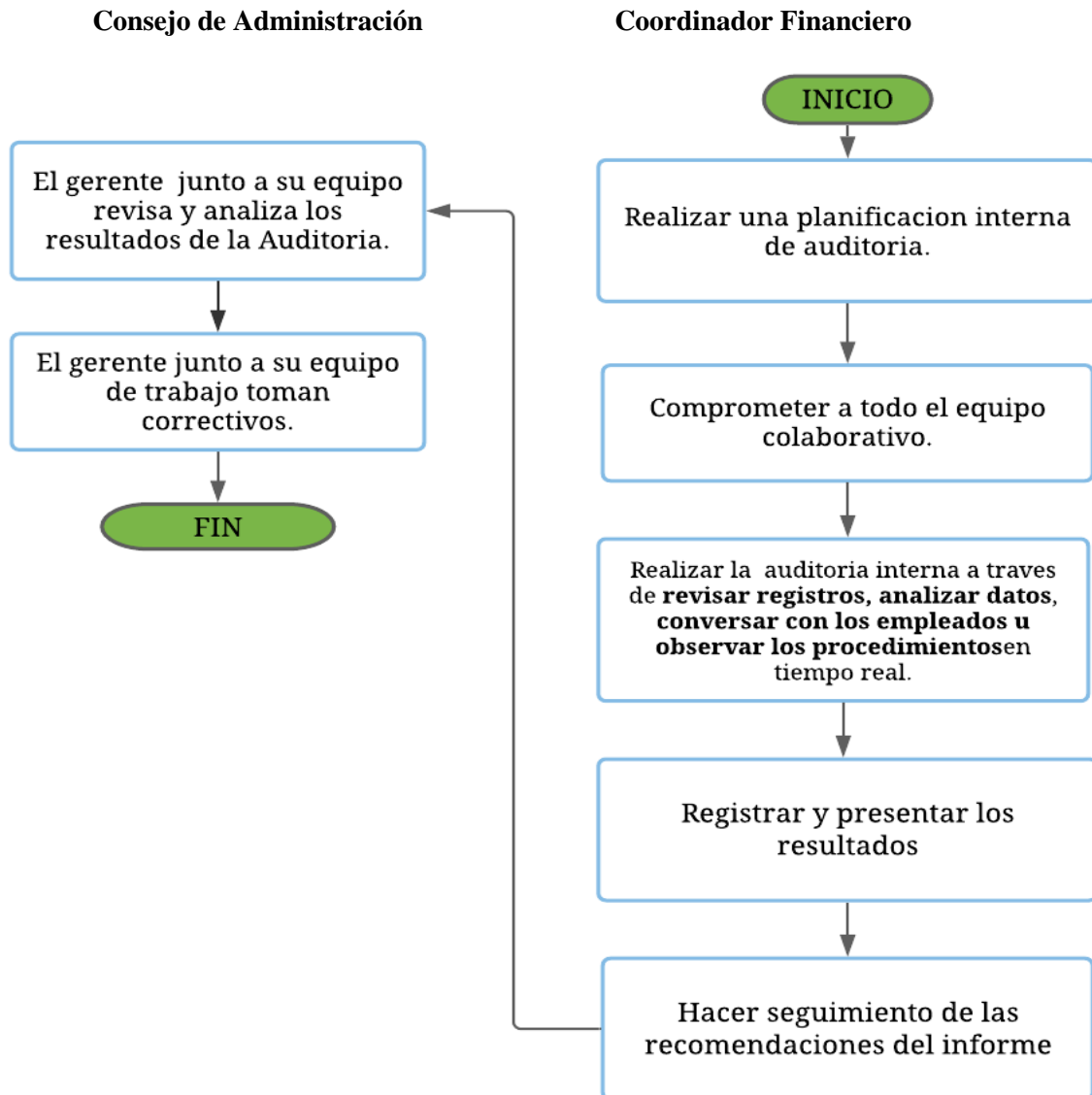


Gráfico 33-3: Flujograma de Proceso de Apoyo (coordinación financiera)

Fuente: COAC Minga Ltda Sucursal Agencia Quito-Centro

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021


3.3.11.3. Manual de Funciones

SMS Ecuador (s/f) define al Manual de Funciones como “aquella que engloba el análisis y descripción de los diferentes cargos, herramientas que originan la eficiencia de la administración de los Recursos Humanos y permiten establecer normas de coordinación entre cargos”.

Toda empresa necesita un manual de funciones ya que permite establecer las funciones a realizar por los colaboradores con el fin de poder evaluarlas internamente buscando siempre mejorarlas, es así como a continuación se plantea un manual de funciones para la agencia estudiada.

COORDINADOR DE AGENCIA

Tabla 38-3: Manual de Funciones Coordinador de Agencia


 Manual de Funciones Coordinador de Agencia	
Misión del cargo: Vigilar, controlar y dirigir todas las actividades realizadas dentro de la agencia a fin de que se cumpla a cabalidad con lo estipulado por los altos mandos.	
Jefe inmediato:	Gerencia general
Subalternos:	Asesor de negocios, supervisor operativo, recaudador, cajera
Reporta a: Asamblea general, consejo de administración y consejo de vigilancia.	
Supervisa a: Asesor de negocios, Supervisor operativo.	
Descripción de funciones y responsabilidades <ol style="list-style-type: none">1. Efectuar comité de crédito con los asesores de crédito.2. Procurar seguimiento a futuros vencimientos para realizar la renovación de la póliza.3. Efectuar la aprobación de créditos mediante políticas y procedimientos de créditos de la cooperativa.4. Realizar reuniones del comité cada semana a fin de mejoras continuas.5. Análisis a los procesos judiciales presentados.6. Realizar seguimiento a la cartera vencida.7. Revisar cuadros de pagare mensuales.8. Delegar funciones a los subalternos semanalmente.9. Dar de baja a créditos cancelados.10. Convocar a reuniones a asesores de crédito y supervisor operativo para constar el cumplimiento de funciones desarrolladas.	

11. Liderar al equipo a su carga motivándolos, inspirándolos y comprometerlos a lograr objetivos y metas como agencia.	
Competencias: Trabajo en Equipo Capacidad de liderazgo Capacidad de trabajar bajo presión Responsabilidad y compromiso Valores éticos Facilidad de palabra.	
Requisitos	
Nivel académico:	Título de tercer nivel en finanzas, administración de empresas, economía o carreras afines.
Experiencia:	Al menos 3 años en cargos similares.
Conocimientos:	Legislación reguladora de las Instituciones financieras. Manejo de talento humano.

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

ASESOR DE NEGOCIOS

Tabla 39-3: Manual de Funciones Asesor de negocios

		Manual de Funciones Asesor de Negocios
Misión del cargo: Analizar información financiera y contable con el fin de ser una herramienta de apoyo para el jefe inmediato en la toma de decisiones.		
Jefe inmediato:	Coordinador de agencia	
Subalternos:	Asesores de Crédito	
Reporta a: Coordinador de agencia		
Supervisa a: No aplica		

Descripción de funciones y responsabilidades

1. Evaluar y otorgar crédito basado en políticas institucionales.
2. Controlar la cartera colocada así como realizar el seguimiento de la cartera morosa.
3. Plantear estrategias de recuperación de cartera para reducir la cartera morosa.
4. Aprobar o negar crédito guiado por las políticas de crédito.
5. Cumplir y hacer cumplir las políticas de crédito institucionales.
6. Realizar visitas y llamadas a clientes morosos en casos necesarios.
7. Realizar inspecciones antes de otorgar crédito a fin de verificar su capacidad de pago y colateral.
8. Intervenir en reuniones de consejo administrativo.
9. Fijar metas alcanzables en colocación y recuperación de cartera.
10. Coordinar actividades a realizar semanalmente.
11. Mantener reuniones frecuentes con el jefe inmediato.

Competencias:

Capacidad de trabajar bajo presión

Trabajo en Equipo

Responsabilidad y compromiso con la institución

Valores éticos

Facilidad de palabra


Requisitos

Nivel académico:	Título de tercer nivel en finanzas, administración de empresas, economía o carreras afines.
Experiencia:	Al menos 2 años en cargos similares.
Conocimientos:	Conocimiento informático Poseer licencia para manejar vehículo/moto.

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Supervisor Operativo


Tabla 40-3: Manual de Funciones Supervisor Operativo

Manual de Funciones Supervisor Operativo	
	
Misión del cargo: Planificar, supervisar y dirigir las actividades desarrolladas en la cooperativa.	
Jefe inmediato:	Coordinador de agencia
Subalternos:	Recaudador, cajera
Reporta a: Coordinador de agencia	
Supervisa a: Recaudador y cajera	
<p>Descripción de funciones y responsabilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar las actividades desarrolladas por los subalternos. 2. Revisar arqueos de manera sorpresiva. 3. Efectuar y controlar retenciones. 4. Revisar licitud de fondos. 5. Revisión y control de cheques. 6. Emisión de informes a la institución. 7. Planificar y supervisar las actividades operativas. 8. Emitir informes al coordinador de agencia. 9. Mantener reuniones con los subalternos. 10. Verificar normas financieras actualizadas. 	
<p>Competencias:</p> <p>Capacidad de liderazgo, Trabajo en Equipo</p> <p>Responsabilidad y compromiso con la institución</p> <p>Valores éticos</p> <p>Facilidad de palabra</p>	
Requisitos	
Nivel académico:	Título de tercer nivel en finanzas, administración de empresas, economía o carreras afines.
Experiencia:	Al menos 2 años en cargos similares.
Conocimientos:	Conocimiento informático
	Conocimiento de Legislación reguladora de las Instituciones financieras.

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Recaudador


Tabla 41-3: Manual de Funciones Recaudador

Manual de Funciones Recaudador	
	
Misión del cargo: Genera y realizar las transacciones por la ruta asignada así como entregar de manera oportuna los reportes pertinentes.	
Jefe inmediato:	Supervisor Operativo
Subalternos:	No aplica
Reporta a: Supervisor Operativo	
Supervisa a: No aplica	
Descripción de funciones y responsabilidades	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con las rutas planificadas. 2. Hacer constancia de cada transacción realizada en el día. 3. Mantener el stock de los comprobantes de pago para constancia de los pagos realizados por los clientes así como para efectivizar los depósitos de ahorro que realizan los socios y clientes 4. Cuidar los equipos tecnológicos entregados por la institución. 5. Mantener reuniones con el jefe inmediato a fin de plantear estrategias de recaudo. 6. Entregar el efectivo en presencia al jefe. 7. Realizar informes diarios de las transacciones realizadas. 	
Competencias:	
Responsabilidad y compromiso con la institución	
Valores y principios éticos	
Facilidad de palabra	
Requisitos	
Nivel académico:	Título de tercer nivel en finanzas, administración de empresas, economía o carreras afines.
Experiencia:	Al menos 1 años en cargos similares.
Conocimientos:	Conocimiento en equipo tecnológico

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021

Cajero

Tabla 42-3: Manual de Funciones Cajero

Manual de Funciones Cajero	
	
Misión del cargo: Realizar y verificar las operaciones realizadas en relación al pago y cobro de efectivo verificando que las papeletas estén correctamente llenadas de acuerdo a las políticas de la coac.	
Jefe inmediato:	Supervisor Operativo
Subalternos:	No aplica
Reporta a: Supervisor Operativo	
Supervisa a: No aplica	
Descripción de funciones y responsabilidades	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar las transacciones de pago y cobro de dinero efectuados por los socios. 2. Realizar los arqueos de caja diariamente. 3. Realizar reporte de saldos y movimientos de efectivos diarios. 4. Efectuar pagos de bono de desarrollo humano, así como el cobro de servicios básicos, SRI, impuestos municipales, ventas por catálogo, tasas de tránsito, Supa entre otras. 5. Recibir y verificar el pago de créditos. 6. Llevar un control de caja es decir ingresos y gastos efectuados por la agencia. 7. Confirmar que las actividades realizadas este acorde a las normas institucionales. 8. Comunicar de cualquier anomalía presentada al jefe inmediato a fin de corregirlas a tiempo. 9. Ser responsable de la información que presenta así como de las actividades que desarrolla. 	
Competencias:	
Trabajo bajo presión	
Responsabilidad y compromiso con la institución	
Valores y principios éticos	
Facilidad de palabra	
Excelente atención al cliente	
Requisitos	
Nivel académico:	Título de tercer nivel en finanzas, administración de empresas, economía o carreras afines.
Experiencia:	Al menos 1 años en cargos similares.

Conocimientos:	Manejo de equipo informativo. Conocimiento de contabilidad.
-----------------------	----------------------------------------------------------------

Realizado por: Masalema G, Blanca S, 2021.

Una vez realizada el manual de funciones encontraremos algunos beneficios:

- Facilita información para que la toma de decisiones se más objetiva.
- Organiza eficazmente el trabajo.
- Comunica al ocupante de un cargo sus funciones, responsabilidades y requisitos del cargo.
- Informa a los jefes sobre las labores de los cargos que están bajo su supervisión, como una medida de evaluación del desempeño.
- Favorece el desarrollo de un eficiente proceso de selección, evaluación y valoración de cada cargo, además de ubicarse como un principio básico para la detección de necesidades de capacitación y seguridad ocupacional.
- Promueve el desarrollo de las estrategias de las empresas, ya que establece los campos de actuación de cada cargo.
- Proporciona, a cada colaborador, un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa, lo que ayuda en el proceso de comunicación, integración y desarrollo.
- Elimina desequilibrios en cargas de trabajo, omisiones, duplicidad de funciones y circuitos de trabajos irracionales.
- Permite la planificación del recurso humano, anticiparse a la posible variación de los puestos de trabajo y ayuda en la definición de planes de carrera. (SMS ECUADOR, s/f)

CONCLUSIONES

Los aportes realizados por diferentes autores a través de libros, artículos científicos, artículos en la web, portales entre otras, enriquecen y hacen posible la estructuración del marco teórico el cual está fundamentado en conceptos y definiciones del presente trabajo investigativo, permitiendo tener un enfoque investigativo de carácter mixto (cualitativo/cuantitativo).

El enfoque mixto es decir cualitativo-cuantitativo permitió obtener y evaluar información administrativa y financiera de la institución, en el cual se obtuvo como resultados tanto positivos (fortalezas y oportunidades) como negativos (amenazas y debilidades) ya que dentro del primero se obtuvo que la agencia analizada tiene objetivos claros a corto plazo y se procura trabajar en ello, como negativos tenemos no cuenta con buena posición dentro del mercado local además de la crisis económica que atraviesa el país.

A través del desarrollo de un modelo de gestión Financiera y Administrativa, COAC Minga Ltda., la agencia central de Quito, puede realizar eficazmente las actividades diarias, ya que puede integrar a todos los colaboradores y las actividades a realizar para que su evaluación sea más práctica y oportuna, puesto que engloba procesos administrativos y financieros como estructura organizativa, mapa de procesos y manejos de índices financieros eficientes, al estar claramente detalla y de fácil comprensión su aplicación será de beneficio hacia un camino de crecimiento conjunto.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., agencia Quito-Centro la socialización del contenido teórico del presente trabajo investigación al personal, permitiendo así una mejor comprensión del mismo a fin de que posteriormente pueda ser ejecutado en sus actividades diarias.

Se recomienda a la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., agencia Quito-Centro tomar en cuenta sus aspectos negativos y positivos, trabajando en mejora de los aspectos negativos y a fin de lograr convertirlos en fortalezas y oportunidades, en cuanto a los positivos se recomienda seguir en mejora continua a fin de brindar un servicio de calidad y ser un referente en ello.

Se recomienda a la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., agencia Quito-Centro la ejecución del modelo de gestión financiera y administrativa propuesta ya que está diseñado a contribuir al fortalecimiento del área administrativa así como la optimización de recursos institucional, por otro parte permite el control, monitoreo y evaluación de cada una de las actividades realizadas dentro de la entidad.

GLOSARIO

Buró de crédito: Empresa privada, independiente de las instituciones financieras, comerciales y gubernamentales, que tiene como fin concentrar y proporcionar a sus empresas afiliadas, información referente al comportamiento de créditos que han tenido las personas físicas y morales. (Cooperativa JEP, 2018)

Crédito: Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés.// Obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. Crédito bancario: es un contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y comisiones según los plazos pactados. (Superintendencia de Bancos, 2020)

Depósitos a la vista: Son aquellos depósitos que permiten disponer del dinero en cualquier momento (es lo que se denomina disposición a la vista). Estos depósitos son demandados por el servicio de caja que presta la entidad bancaria y sirven de base para el empleo de los medios de cobro y pago (cheques, pagares, tarjetas, etc.). También pueden utilizarse para otros fines, como recibir el dinero de un préstamo, como puente para contratar un depósito a plazo y recibir los intereses. (Garayoa, 2013, p.17)

Depósitos a plazo fijo: Se entiende por depósito plazo fijo es el depósito que se realiza en las instituciones financieras a fin de obtener una ganancia a favor del usuario, el cual será a futuro siempre y cuando se cumpla con el plazo establecido por ambas partes, en caso de infringir este término la institución no realizará ningún desembolso. (BanEcuador, 2020)

Deudor: Se entiende por deudor aquella persona que recibe un préstamo/crédito y está comprometido en pagar dicha deuda. (BanEcuador, 2020)

Institución financiera: Son entidades autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria o Superintendencia de Bancos (SEPS) para brindar productos y servicios financieros para satisfacer necesidades explícitas de la comunidad. (SEPS, 2019)

Inversionista (Inversor): Se entiende por inversionista aquella persona natural o jurídica que tiene como fin colocar su dinero en actividades económicas lícitas sobre la cual obtenga un beneficio monetario. (Cooperativa JEP, 2018)

Microcrédito: Préstamo de poca cuantía a bajo interés que se concede a un ciudadano/a para financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios. Será devuelto principalmente con el producto de los ingresos que genere dicha actividad (BanEcuador, 2020)

Productos Financieros: Se puede definir producto como aquel que conlleva una transacción de dinero, percibiendo a cambio normalmente un tipo de interés. (Cooperativa JEP, 2018)

Sector cooperativo: 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 la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo. (SEPS, 2019)

Servicios financieros: Los servicios financieros son un conjunto de servicios prestados por una entidad financiera, relacionados con el dinero de las personas y sus expectativas futuras, con la finalidad de facilitar al usuario la intermediación financiera. (COAC Tulcán Ltda., 2020)

Los servicios financieros son aquellos servicios prestados por las entidades bancarias y cooperativas a fin de facilitar la intermediación financiera del usuario.

Tasa de Captación: Es el costo que paga un intermediario financiero por los recursos recibidos en su pasivo; bien sea por ahorros en diferentes modalidades, esto es, ahorro a la vista y/o ahorro a término. (Banco Pichincha, 2020)

Tasa de Colocación: Es la tasa de interés a la que colocan los créditos los intermediarios financieros. (Banco Pichincha, 2020)

BIBLIOGRAFÍA

- Baca, G., & Marcelino, M. (2016). *Ingeniería Financiera*. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/ereader/epoch/40471>
- Banco Pichincha. (2020). Educación Financiera temas de Interés-nuevo. Recuperado de:
<https://www.bancopichincha.com.co/documents/158147/262453/Educaci%C3%B3n+Financiera+temas+de+inter%C3%A9s.pdf/7b45d79a-b9f7-62a8-daed-12965fd38f14?t=1587749507363>
- BanEcuador. (2020). Conceptos Básicos. Recuperado de: <https://www.banecuador.fin.ec/glosario-de-terminos-financieros/>
- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/ereader/epoch/41174>
- Bustillos, M. (2020). Toma de decisiones, definición, tipos de decisión, proceso y ejemplos. [Entrada de blog]. Recuperado de:
<https://www.gestiopolis.com/toma-de-decisiones-definicion-tipos-proceso-ejemplos/>
- Buñay, L. (2017). *La Gestión Administrativa y Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda.; Del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo y su Incidencia en el Desarrollo Local en el Periodo 2014- 2015*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4404/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0050.pdf>
- Carhuanchu, I., & Nolasco, F. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/ereader/epoch/131261>
- COAC minga Ltda, (2020). Conócenos. Recuperado de: <https://coopminga.com/la-minga/#>
- COAC Tulcán Ltda, (2020). Productos y Servicios Financieros. Recuperado de:
<https://www.cooptulcan.fin.ec/productos-3/educacion-financiera/aprendamos/productos-y-serviciosfinancieros#:~:text=Los%20productos%20financieros%20son%20instrumentos,ahorro%20y%20los%20de%20cr%C3%A9dito.>
- Cooperativa JEP. (2018). Educación Financiera. Recuperado de:
<https://www.coopjep.fin.ec/web/educacion-financiera/glosario>
- Cujilema, G. (2016). *Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa y Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo*.

- (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de:
<http://dspace.esepoch.edu.ec/bitstream/123456789/5867/1/82T00585.pdf>
- Fajardo, M., & Soto, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial*. Recuperado de:
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14354/1/Cap.2%20Fundamentos%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20financiera.pdf>
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/ereader/epoch/98278>
- Fierro, L., & Yaranga J. (2015.) *Propuesta de un Modelo de Gestión Administrativa y Financiera para la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO Ltda., desde la óptica de la Economía Popular y Solidaria*. (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito). Recuperado de:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9453/1/UPS-QT07158.pdf>
- Flores, R. (2014). *Análisis de estados financieros*. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/ereader/epoch/41177>
- Garayoa, P. (2013). *Gestión financiera*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/42959>
- García, L. (2012). *Técnicas de investigación de campo y documental: basado en competencias*
Recuperado de:
<https://elibro.net/es/ereader/epoch/153622>
- Gerencie.COM. (2017). Clasificación de los métodos de análisis financiero. [Entrada de blog].
Recuperado de:
<https://www.gerencie.com/clasificacion-de-los-metodos-de-analisis-financiero.html#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20de%20an%C3%A1lisis%20financiero%20se%20consideran%20como%20los%20procedimientos,presentados%20en%20varios%20ejercicios%20contables.>
- Gutiérrez, J. (2016). *Modelos financieros con Excel 2013: herramientas para mejorar la toma de decisiones empresariales*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/114358>
- Hernández, Roberto; et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de:
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, Alexander; et al. (2016). “*Razones Financieras de Liquidez en la Gestión Empresarial para toma de decisiones*”. Recuperado de:
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13249/11757>
- Lavalle, A. (2017). *Análisis financiero*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/41183>

- Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., Ortiz, J. (2010). *Nómadas: Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, “El método analítico como método natural”, 25 (1). [18]. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf>
- Martínez, A., & Cegarra J. (2014). *Gestión por procesos de negocio. Organización horizontal*. Recuperado de: <https://books.google.com.ec/books?id=iLrxAWAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Mendoza, R. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración Práctica*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/69980>
- Mesa, J. (2020). Recursos. ¿Qué son los recursos? Definición y tipos de recursos en una empresa. [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://blog.grupo-pya.com/recursos-definicion-tipologia-la-empresa/>
- Pérez, Luciano; et al. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/138497>
- Pulido, K. (2010). Modelos Administrativos. [Entrada de blog]. Recuperado de: <http://modelosrrhh.blogspot.com/2010/02/modelos-administrativos.html#:~:text=Los%20Modelos%20Administrativos%20son%20aquellos,procesos%2C%20Modelos%20y%20Sistemas%20Administrativos.>
- Quimuña, J. (2018). *Modelo de Gestión Administrativa - Financiera aplicado a la Empresa “Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Nueva Jerusalén” Ubicada en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito*. (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17484/1/T-UCE-0003-CAD-105.pdf>
- Raffino, M. (2020). "Modelo". [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://concepto.de/modelo/#ixzz6gBvZ7kC7>
- Ramírez, Andrea; et al. (2017). CE Contribuciones a la Economía. “La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial. 1696-8360. Recuperado de: <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Róman, J. (2019). *Estados Financieros Básicos 2019: Proceso de elaboración y re expresión*. Recuperado de: https://books.google.com.ec/books?id=a3eUDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false
- Rondón, S. (2019). *Modelos Administrativo para las MYPES en Bucaramanga. Caso Calzado* (Tesis de maestría, Universidad Cooperativa de Colombia). Recuperado de:

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11114/1/2019_Modelo_administrativo_ para_las_MYPES%20.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11114/1/2019_Modelo_administrativo_para_las_MYPES%20.pdf)

SMSEcuador. (s/f). Importancia del manual de funciones. Recuperado de:
<https://smsecuador.ec/manual-de-funciones/>

Superintendencia de Bancos. (2020). Glosario de Términos. Recuperado de:
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). Sector Cooperativo. Recuperado de:
<https://www.seps.gob.ec/estadisticas?sector-cooperativo>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros. Recuperado de:

<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/594508/NOTA+TE%CC%81CNICA+PARA+PUBLICAR+-+FICHA+METODOLOGICAS+DE+INDICADORES.pdf/a71e5ed1-7fae-4013-a78d-425243db4cfa>

Tenelema, E, (2016). *Modelo de Gestión Financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda; Ubicada en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2016*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas). Recuperado de:

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7603/1/22T0383.pdf>



Firmado electrónicamente por:
**JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS**

ANEXOS

ANEXO A: BALANCE GENERAL 2019

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA

BALANCE GENERAL

EN DÓLARES

DEL 01 DE ENERO DE 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

COD	Nombre de Cuenta	2019		
1	ACTIVO			
11	FONDOS DISPONIBLES		1.476.912,51	
1101	Caja	275.929,55		
1103	Bancos y otras instituciones financieras	1.200.958,21		
1104	Efectos de cobro inmediato	24,75		
13	INVERSIONES		276.314,50	
1305	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	276.314,50		
14	CARTERA DE CRÉDITOS		14.113.639,43	
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	1.554.216,69		
1404	Cartera de microcrédito por vencer	12.307.559,15		
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	26.532,29		
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	370.837,11		
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	30.660,73		
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	3.009,71		
1452	Cartera de microcrédito vencida	834.369,76		
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-1.013.546,01		
16	CUENTAS POR COBRAR		264.373,26	

1602	Intereses por cobrar inversiones	2.791,09		
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	164.369,63		
1614	Pagos por cuenta de socios	20.543,93		
1690	Cuentas por cobrar varias	111.841,54		
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-35.172,93		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO		700.289,86	
1801	Terrenos	244.815,00		
1802	Edificios	473.300,16		
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	140.064,55		
1806	Equipos de computación	245.422,55		
1807	Unidades de transporte	126.911,87		
1890	Otros	3.337,60		
1899	(Depreciación acumulada)	-533.561,87		
19	OTROS ACTIVOS		245.182,06	
1901	Inversiones en acciones y participaciones	31.027,25		
1904	Gastos y pagos anticipados	132.015,99		
1905	Gastos diferidos	7.758,27		
1906	Materiales, mercaderías e insumos	20.413,61		
1990	Otros	56.009,30		
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	-2.042,36		
TOTAL ACTIVO				<u>17.076.711,62</u>
2	PASIVOS			
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		12.631.180,97	
2101	Depósitos a la vista	5.439.157,06		
2103	Depósitos a plazo	5.527.716,91		
2105	Depósitos restringidos	1.664.307,00		
25	CUENTAS POR PAGAR		322.899,41	

2501	Intereses por pagar	173.534,86		
2503	Obligaciones patronales	77.060,09		
2504	Retenciones	23.445,27		
2505	Contribuciones, impuestos y multas	9.323,34		
2590	Cuentas por pagar varias	39.535,85		
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS		825.246,16	
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario	825.246,16		
29	OTROS PASIVOS		-	
2990	Otros	-		
TOTAL PASIVO				13.779.326,54
3	PATRIMONIO			
31	CAPITAL SOCIAL		1.170.312,52	
3103	Aportes de socios	1.170.312,52		
33	RESERVAS		2.469.378,87	
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	2.096.822,87		
3303	Especiales	371.827,34		
3310	Por resultados no operativos	728,66		
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES		115.168,48	
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	115.168,48		
36	RESULTADOS		-457.474,79	
3602	(Pérdidas acumuladas)	-505.157,72		
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	47.682,93		
TOTAL PATRIMONIO				3.297.385,08
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO				<u>17.076.711,62</u>

ANEXO B: BALANCE GENERAL 2020**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA****BALANCE GENERAL****EN DÓLARES****DEL 01 DE ENERO DE 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

COD	NOMBRE DE CUENTA	2020		
1	ACTIVO			
11	FONDOS DISPONIBLES		1.657.770,03	
1101	Caja	286.666,69		
1103	Bancos y otras instituciones financieras	1.371.103,34		
1104	Efectos de cobro inmediato	0,00		
13	INVERSIONES		100.000,00	
1305	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	100.000,00		
14	CARTERA DE CRÉDITOS		15.747.246,83	
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	3.193.340,32		
1404	Cartera de microcrédito por vencer	12.462.025,04		
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	14.687,04		
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	335.508,17		
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	49.431,36		
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	3.009,71		
1452	Cartera de microcrédito vencida	806.964,15		
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-1.117.718,96		
16	CUENTAS POR COBRAR		341.753,31	
1602	Intereses por cobrar inversiones	2.791,09		
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	278.652,41		
1614	Pagos por cuenta de socios	20.522,80		
1690	Cuentas por cobrar varias	112.476,43		
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-72.689,42		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO		711.233,99	
1801	Terrenos	244.815,00		
1802	Edificios	473.300,16		
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	177.579,45		
1806	Equipos de computación	283.488,11		
1807	Unidades de transporte	131.861,87		

1890	Otros	5.801,60		
1899	(Depreciación acumulada)	-605.612,20		
19	OTROS ACTIVOS		225.856,02	
1901	Inversiones en acciones y participaciones	33.501,31		
1904	Gastos y pagos anticipados	125.198,48		
1905	Gastos diferidos	5.689,11		
1906	Materiales, mercaderías e insumos	21.340,05		
1990	Otros	48.109,38		
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	-7.982,31		
TOTAL ACTIVO				18.783.860,18
2	PASIVOS			
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		13.523.380,61	
2101	Depósitos a la vista	5.243.380,62		
2103	Depósitos a plazo	6.670.960,27		
2105	Depósitos restringidos	1.609.039,72		
25	CUENTAS POR PAGAR		412.610,37	
2501	Intereses por pagar	177.880,12		
2503	Obligaciones patronales	100.989,97		
2504	Retenciones	14.998,02		
2505	Contribuciones, impuestos y multas	73.578,11		
2590	Cuentas por pagar varias	45.164,15		
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS		1.008.535,57	
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario	1.008.535,57		
29	OTROS PASIVOS		215,13	
2990	Otros	215,13		
TOTAL PASIVO				14.944.741,68
3	PATRIMONIO			
31	CAPITAL SOCIAL		1.189.446,68	
3103	Aportes de socios	1.189.446,68		
33	RESERVAS		2.821.269,57	
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	2.448.713,57		
3303	Especiales	371.827,34		
3310	Por resultados no operativos	728,66		
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES		115.168,48	
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	115.168,48		
36	RESULTADOS		-286.766,23	
3602	(Pérdidas acumuladas)	-457.474,79		

3603	Utilidad o excedente del ejercicio	170.708,56		
TOTAL PATRIMONIO				3.839.118,50
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO				<u>18.783.860,18</u>

ANEXO C: RESULTADOS DEL EJERCICIO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA

RESULTADOS DEL EJERCICIO

EN DÓLARES

DEL 01 DE ENERO DE 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

COD	DESCRIPCIÓN	2019		
5	Ingresos			2.797.728,60
51	Intereses y descuentos ganados		2.598.330,48	
5101	Depósitos	9.727,14		
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	19.378,41		
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	2.569.224,93		
(-) 41	Intereses causados		588.829,49	
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	569.742,04		
4103	Obligaciones financieras	19.087,45		
	MARGEN NETO DE INTERESES			2.009.500,99
(+) 52	Comisiones ganadas	-		
(+) 54	Ingresos por servicios		42.735,28	
5404	Manejo y cobranzas	753,01		
5490	Otros servicios	41.982,27		
(-) 42	Comisiones causadas	-		
(+) 53	Utilidades financieras	-		
(-) 43	Pérdidas financieras	-		
	MARGEN BRUTO FINANCIERO			2.052.236,27
(-) 44	Provisiones		556.637,09	
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	556.637,09		
4403	CUENTAS POR COBRAR	-		
	MARGEN NETO FINANCIERO			1.495.599,18

(-) 45	Gastos de operación		1.527.786,43	
4501	Gastos de personal	869.914,17		
4502	Honorarios	166.191,43		
4503	Servicios varios	264.270,69		
4504	Impuestos, contribuciones y multas	86.488,78		
4505	Depreciaciones	64.479,01		
4506	Amortizaciones	1.559,58		
4507	Otros gastos	74.882,77		
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN			- 32.187,25
(+) 55	Otros ingresos operacionales		1.523,01	
5501	Utilidades en acciones y participaciones	1.523,01		
(-) 46	Otras pérdidas operacionales		-	
	MARGEN OPERACIONAL			- 30.664,24
(+) 56	Otros ingresos		155.139,83	
5601	Utilidad en venta de bienes	21.428,57		
5604	Recuperaciones de activos financieros	113.977,70		
5690	Otros	19.733,56		
(-) 47	Otros gastos y pérdidas		11.236,85	
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	5.982,28		
4790	Otros	5.254,57		
	GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS			113.238,74
(-) 48	Impuestos y participación a empleados		65.555,81	
4810	Participación a empleados	16.985,81		
4815	Impuesto a la renta	48.570,00		
	GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO			47.682,93

ANEXO D: RESULTADOS DEL EJERCICIO 2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA

RESULTADOS DEL EJERCICIO

EN DÓLARES

DEL 01 DE ENERO DE 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

COD	DESCRIPCIÓN	2020		
5	Ingresos			2.971.779,45
51	Intereses y descuentos ganados		2.804.747,61	
5101	Depósitos	29.938,29		
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	26.546,93		
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	2.748.262,39		
(-) 41	Intereses causados		726.438,46	
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	670.172,84		
4103	Obligaciones financieras	56.265,62		
	MARGEN NETO DE INTERESES			2.078.309,15
(+) 52	Comisiones ganadas			
(+) 54	Ingresos por servicios		39.685,04	
5404	Manejo y cobranzas	69,65		
5490	Otros servicios	39.615,39		
(-) 42	Comisiones causadas	-		
(+) 53	Utilidades financieras	-		
(-) 43	Pérdidas financieras	-		
	MARGEN BRUTO FINANCIERO			2.117.994,19
(-) 44	Provisiones		325.311,23	
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	281.854,79		
4403	CUENTAS POR COBRAR	43.456,44		
	MARGEN NETO FINANCIERO			1.792.682,96
(-) 45	Gastos de operación		1.623.077,18	
501	Gastos de personal	860.394,51		
4502	Honorarios	180.919,13		
4503	Servicios varios	303.944,00		
4504	Impuestos, contribuciones y multas	101.228,48		
4505	Depreciaciones	72.050,33		
4506	Amortizaciones	3.581,16		
4507	Otros gastos	100.959,57		
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN			169.605,78

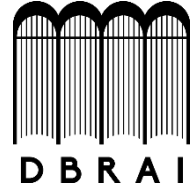
(+) 55	Otros ingresos operacionales		1.394,06	
5501	Utilidades en acciones y participaciones	1.394,06		
(-) 46	Otras pérdidas operacionales	-		
	MARGEN OPERACIONAL			170.999,84
(+) 56	Otros ingresos		125.952,74	
5601	Utilidad en venta de bienes	-		
5604	Recuperaciones de activos financieros	115.643,79		
5690	Otros	10.308,95		
(-) 47	Otros gastos y pérdidas		9.556,50	
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	9.208,37		
4790	Otros	348,13		
	GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS			287.396,08
(-) 48	Impuestos y participación a empleados		116.687,52	
4810	Participación a empleados	43.109,41		
4815	Impuesto a la renta	73.578,11		
	GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO			170.708,56

**ANEXO E: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., AGENCIA
QUITO-CENTRO**





**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y
RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA
INVESTIGACIÓN**



**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y
BIBLIOGRAFÍA**

Fecha de entrega: 21/02/2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)

Nombres – Apellidos: BLANCA SUSANA MASALEMA GUALLI

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Carrera: FINANZAS

Título a optar: LICENCIADA EN FINANZAS

f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas.
MBA.



Firmado electrónicamente por:
**JHONATAN
UQUILLAS
RODRIGO
PARREÑO**



21-02-2022
0261-DBRA-UTP-2022