



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

**“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO-FINANCIERO
PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S
LTDA., PERÍODO 2022-2026.”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA: MARÍA CRISTINA CUMBAL VILLARREAL

DIRECTOR: ING. ÁNGEL BOLÍVAR BURBANO PÉREZ

Riobamba – Ecuador

2023

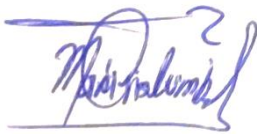
©2023, María Cristina Cumbal Villarreal

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, María Cristina Cumbal Villarreal, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor/autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 11 de enero de 2023



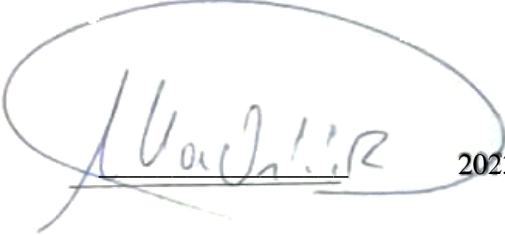


María Cristina Cumbal Villarreal

C.I. 172545766-5

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, **MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO-FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., PERÍODO 2022-2026.**, realizado por la señorita: **MARÍA CRISTINA CUMBAL VILLARREAL**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Luis Alberto Esparza Córdova PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-01-11
Ing. Ángel Bolívar Burbano Pérez DIRECTOR(A) DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-01-11
Ing. Mauro Patricio Andrade Romero MIEMBRO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-01-11

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de titulación, con mucho amor a mis padres Ramiro Cumbal y Zoila Villarreal los cuales me permitieron culminar mis estudios universitarios brindándome un apoyo incondicional, sabiéndome guiar en cada uno de los pasos que he dado en el transcurso de mi vida y llenándome de amor y confianza, les quiero agradecer por todo lo que han sembrado en mí persona, y que luchar por sus sueños. A mis dos hermanas Camila Cumbal y Carolina Cumbal, quienes han sido mis cómplices tanto en mis alegrías como en tristezas, dándome el apoyo y las fuerzas para seguir adelante. Se lo dedico a Andrés, mi pareja, por todo su cariño, amor y comprensión que me ha brindado en el transcurso de mi carrera universitaria que gracias a su apoyo y palabras de aliento he conseguido culminar. Finalmente dedico este trabajo, pero no menos importante a mis abuelitos Nancy y Francisco, mis ángeles que desde el cielo estarán orgullosos de mí que me acompañaron siempre.

Cristina

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por guiarme en cada paso de mi trayectoria, por la salud y sabiduría. A mis padres por ser mi fuente de inspiración para superarme en la vida, a mi familia en general por motivarme en toda circunstancia que se presentan. A mi pareja que fue mi impulso a seguir adelante que siempre estuvo apoyándome con amor y paciencia para lograr esta meta. Agradezco a la Escuela Superior Politécnica, por ser mi segundo hogar, a mis docentes que nos brindaron sus conocimientos, sabiduría, experiencias que me permitirán enfrentar los diferentes retos de la vida laboral.

Cristina

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.2 Delimitaciones	3
1.3 Problema General de Investigación	3
1.4 Problemas específicos de investigación	3
1.5 Objetivos.....	4
1.5.1 <i>Objetivo General</i>	4
1.5.2 <i>Objetivos Específicos</i>	4
1.6 Justificación.....	4
1.6.1 <i>Justificación Teórica</i>	4
1.6.2 <i>Justificación Metodológica</i>	5
1.6.3 <i>Justificación Práctica</i>	5

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Antecedentes de investigación.....	6
2.2 Referencias Teóricas.....	7
2.2.1 <i>Modelo</i>	7
2.2.1.1 <i>Definición</i>	7
2.2.1.2 <i>Tipos de Modelo</i>	7
2.2.2 <i>Gestión</i>	7
2.2.2.1 <i>Definición</i>	7
2.2.3 <i>Administración</i>	7

2.2.3.1	<i>Definición</i>	7
2.2.4	Gestión Administrativa	8
2.2.4.1	<i>Definición</i>	8
2.2.5	Cooperativa	8
2.2.5.1	<i>Definición</i>	8
2.2.6	Servicio al Cliente	8
2.2.6.1	<i>Definición</i>	8
2.2.7	Innovación de Servicios	8
2.2.7.1	<i>Definición</i>	8
2.2.8	Valor Agregado	9
2.2.8.1	<i>Definición</i>	9
2.2.9	Calidad de Servicio	9
2.2.9.1	<i>Definición</i>	9
2.2.10	Monitoreo	9
2.2.10.1	<i>Definición</i>	9
2.2.11	Fidelización de los Clientes	9
2.2.11.1	<i>Definición</i>	9
2.2.12	Estados Financieros	10
2.2.12.1	<i>Definición</i>	10

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	11
3.1	Enfoque de investigación	11
3.2	Nivel de investigación	11
3.3	Diseño de investigación	11
3.3.1	<i>Según la manipulación o no de la variable independiente</i>	11
3.3.2	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo</i>	12
3.4	Tipo de estudio	12
3.5	Población y muestra	13
3.5.1	<i>Población</i>	13
3.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	13
3.6.1	<i>Métodos</i>	13
3.6.2	<i>Técnicas</i>	14
3.6.3	<i>Instrumentos</i>	14

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	15
4.1	Resultados y discusión de resultados	15
4.1.1	<i>Entrevista</i>	16
4.1.2	<i>Resultados de la encuesta dirigida al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA.</i>	20
4.1.3	<i>Estudio Financiero</i>	31
4.1.4	<i>Estados Financieros</i>	32
4.1.4.1	<i>Balance General 2020</i>	32
4.1.4.2	<i>Balance General 2021</i>	38
4.1.4.3	<i>Análisis del Balance General 2020-2021</i>	44
4.1.4.4	<i>Estado de Resultados 2020</i>	45
4.1.4.5	<i>Estado de Resultados 2021</i>	50
4.1.4.6	<i>Análisis del Estado de Resultado 2020-2021.....</i>	54
4.1.5	<i>Índices Financieros</i>	54
4.1.5.1	<i>Razones de Solvencia.....</i>	54
4.1.5.2	<i>Calidad de Activos.....</i>	55
4.1.5.3	<i>Razones de Liquidez</i>	56
4.1.5.4	<i>Razones de Rentabilidad.....</i>	57

CAPÍTULO V

5	MARCO PROPOSITIVO	58
5.1	Propuesta	58
5.1.1	<i>Modelo de Gestión Administrativo-Financiero</i>	58
5.1.2	<i>Modelo de Gestión Administrativo-Financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA.</i>	59
5.1.2.1	<i>Políticas</i>	59
5.1.3	<i>Direccionamiento Estratégico</i>	60
5.1.3.1	<i>Definición</i>	60
5.1.3.2	<i>Alcance del Modelo</i>	60
5.1.3.3	<i>Objetivos de la propuesta</i>	60
5.1.3.4	<i>Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA.</i>	61
5.1.3.5	<i>Misión</i>	62
5.1.3.6	<i>Visión</i>	62
5.1.3.7	<i>Valores.....</i>	62
5.1.3.8	<i>Principios.....</i>	63

5.1.3.9	<i>Objetivos Empresariales</i>	63
5.1.3.10	<i>Área y acciones para la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda.</i>	63
5.1.3.11	<i>Metas e Indicadores</i>	65
5.1.3.12	<i>Análisis interno y externo de la empresa (FODA)</i>	66
5.1.4	<i>Estructura Organizacional</i>	69
5.1.5	<i>Organigrama Funcional</i>	70
5.1.6	<i>Estructura Documental</i>	71
5.1.6.1	<i>Manual de Gestión</i>	71
5.1.6.2	<i>Propuesta de Manual de Funciones</i>	72
5.1.7	<i>Metodología de Control</i>	79
CONCLUSIONES		81
RECOMENDACIONES		82
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-3: Población	13
Tabla 1-4: Políticas institucionales	20
Tabla 2-4: Organigrama Estructural y Funcional.....	21
Tabla 3-4: Reglamento Interno	22
Tabla 4-4: Capacitaciones para el personal.....	23
Tabla 5-4: Ambiente laboral	24
Tabla 6-4: Evaluación del desempeño de funciones	25
Tabla 7-4: Supervisión de funciones.....	26
Tabla 8-4: Situación administrativa-financiera.....	27
Tabla 9-4: Estrategias administrativas y financieras.....	28
Tabla 10-4: Modelo de Gestión Administrativo-Financiero	29
Tabla 11-4: Implementación de un Modelo de Gestión.....	30
Tabla 1-5: Acciones frente a cada área de la COAC P.A.I.S. LTDA.	63
Tabla 2-5: Proyección de Estado de Resultados para el año 2022.....	65
Tabla 3-5: Metas e Indicadores	65
Tabla 4-5: FODA	66
Tabla 5-5: Evaluación de Factores Internos	66
Tabla 6- 5: Evaluación de Factores Externos.....	67
Tabla 7-5: Manual de funciones del departamento de Gerencia	72
Tabla 8-5: Manual de funciones del departamento de Sistemas	73
Tabla 9-5: Manual de funciones del departamento de Recursos Humanos	74
Tabla 10-5: Manual de funciones del departamento de Financiero	75
Tabla 11-5: Manual de funciones del departamento de Servicio al Cliente.....	76
Tabla 12-5: Manual de funciones del departamento de Caja	77
Tabla 13-5: Manual de funciones del departamento de Seguridad	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-4: Balance General 2020	32
Figura 2-4: Balance General 2020	33
Figura 3-4: Balance General 2020	34
Figura 4-4: Balance General 2020	35
Figura 5-4: Balance General 2020	36
Figura 6-4: Balance General 2020	37
Figura 7-4: Balance General 2021	38
Figura 8-4: Balance General 2021	39
Figura 9-4: Balance General 2021	40
Figura 10-4: Balance General 2021	41
Figura 11-4: Balance General 2021	42
Figura 12-4: Balance General 2021	43
Figura 13-4: Estado de Resultados 2020	45
Figura 14-4: Estado de Resultados 2020	46
Figura 15-4: Estado de Resultados 2020	47
Figura 16-4: Estado de Resultados 2020	48
Figura 17-4: Estado de Resultados 2020	49
Figura 18-4: Estado de Resultados 2021	50
Figura 19-4: Estado de Resultados 2021	51
Figura 20-4: Estado de Resultados 2021	52
Figura 21-4: Estado de Resultados 2021	53
Figura 22-4: Estado de Resultados 2021	54
Figura 1-5: Estructura de Modelo de Gestión Administrativo-Financiero	58
Figura 2-5: Estructura Organizacional.....	69
Figura 3-5: Organigrama Funcional.....	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-4: Políticas institucionales	20
Gráfico 2-4: Organigrama Estructural y Funcional.....	21
Gráfico 3-4: Reglamento Interno	22
Gráfico 4-4: Capacitaciones para el personal.....	23
Gráfico 5-4: Ambiente laboral	24
Gráfico 6-4: Evaluación del desempeño de funciones	25
Gráfico 7-4: Supervisión de funciones.....	26
Gráfico 8-4: Situación administrativa-financiera.....	27
Gráfico 9-4: Estrategias administrativas y financieras.....	28
Gráfico 10-4: Modelo de Gestión Administrativo-Financiero	29
Gráfico 11-4: Implementación de un Modelo de Gestión.....	30

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: GUÍA DE ENTREVISTA

ANEXO B: CUESTIONARIO PARA LA ENCUESTA

ANEXO C: RUC DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S. LTDA.

ANEXO D: CARTA DE AUSPICIO

ANEXO E: ESTATUTO

RESUMEN

El presente Trabajo de Investigación denominado Modelo de Gestión Administrativo-Financiero de la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S. LTDA.” período 2022-2026, tiene como finalidad implementar este modelo de gestión administrativo-financiero para mejorar su rentabilidad y eficiencia en sus operaciones administrativas, de igual manera que reestructurar los procesos internos, con el fin de fortalecer los lazos con sus clientes y proponer metas y objetivos que lleven a la cooperativa al éxito. Para la elaboración del mismo se realizó una entrevista aplicada al gerente y una encuesta dirigida a los empleados y al Consejo de Seguridad, lo cual permitió obtener la información necesaria para el desarrollo del trabajo de investigación, se ejecutó el análisis FODA donde se encontró varias falencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., además se desarrolló un análisis tanto de balances como de estados financieros donde se detectó la rentabilidad que se poseía de un periodo a otro . Mediante el modelo de gestión se logró diseñar un manual de funciones de la entidad financiera para una mejor organización, con la finalidad de contribuir el desarrollo de la misma, y proponer índices que permitan controlar sus ingresos de mejor manera. Por tanto, se recomienda la implementación del presente modelo de gestión administrativo-financiero debido a que favorecerá al mejoramiento de la gestión administrativa y financiera optimizando sus recursos económicos. Al culminar con el respectivo análisis el modelo de gestión administrativo-financiero no solo permitirá incrementar la rentabilidad, sino mejor el rendimiento del personal y mejorar la atención al cliente.

Palabras clave: <MODELO DE GESTIÓN>, <INDICADORES>, <LIQUIDEZ>, <RENTABILIDAD>, <GESTIÓN ADMINISTRATIVA>, <MANUAL DE FUNCIONES>.



23-01-2023

0218-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

This research called the "Administrative-Financial Management Model of the "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S. LTDA." period 2022–2026, aimed to implement this administrative-financial management model to improve the cooperative's profitability and efficiency in its administrative operations, as well as to restructure internal processes, to strengthen ties with its customers and propose goals and objectives that lead the cooperative to success. To elaborate a model, an interview with the manager and a survey directed to the employees and the security council were carried out, it allowed obtaining the necessary information for the development of the research work, the SWOT analysis was carried out where several shortcomings of the Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA. were found, also, an analysis of balance sheets and financial statements was developed, where the profitability of the cooperative from one period to another was detected. It was possible to design a manual of functions for the financial entity for a better organization, with the goal of contributing to its development, and to propose indexes that allow for better income control using the management model. Therefore, the implementation of this administrative-financial management model is recommended because it will favor the improvement of administrative and financial management by optimizing its economic resources. Upon completion of the respective analysis, the administrative-financial management model will not only increase profitability but will also improve the performance of the personnel and improve customer service.

Keywords: <FINANCIAL MANAGEMENT MODEL>, <INDICATORS>, <LIQUIDITY>, <PROFITABILITY>, <ADMINISTRATIVE MANAGEMENT>, <FUNCTIONAL MANUAL>.


Lic. Leonardo E. Cabezas A.

0601880420

23-01-2023

0218-DBRA-UPT-2023

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., creada en enero del 2010; desde su inicio la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., ha promovido la Inclusión Financiera dentro del sector agrícola, de producción, comercio, consumo, bajo un entorno adecuado de Principios Cooperativos.

El presente trabajo investigativo se enfoca en el diseño de un modelo de gestión administrativo-financiero, el cual otorgará herramientas y recursos necesarios para la toma de decisiones tanto administrativas y financieras, que permitirá mejorar a la cooperativa y cumplir con sus objetivos y metas propuestas.

Con bases a la información obtenida se pudo identificar que la principal problemática de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., es la ausencia de un Modelo de Gestión Administrativo-Financiero, el cual es fundamental para la evaluación de la situación y desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., al igual de poder detectar las dificultades y con ello se aplicara los respectivos correctivos para solventarlos.

Capítulo I. Este capítulo contiene descrito el planteamiento del problema, así mismo como su delimitación y formulación. De la misma manera este capítulo se plantean los objetivos, tanto general, como específicos.

Capítulo II. Contiene el marco teórico, el mismo que se sustenta con antecedentes de la investigación y las referencias teóricas, este capítulo es importante debido a que apporto a la investigación, coordinación y coherencia de conceptos.

Capítulo III. Se detalla la metodología aplicada, así mismo como su enfoque, el nivel y el diseño que se empleó en la investigación. A demás se especifica la población y muestra, los métodos, técnicas e instrumentos de recolección de información.

Capítulo IV. Se muestran los resultados obtenidos a partir de la entrevista dirigida al gerente y encuesta a los empleados.

Capítulo V. Se trata del marco propositivo en el que se presenta la propuesta del modelo de gestión administrativo-financiero, dónde se detalla la visión, misión, políticas, objetivos empresariales para la empresa, de la misma forma se realiza el análisis FODA, manual de procedimientos. Finalmente, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

De acuerdo con Alianza Cooperativa Internacional (2018) cita que:

Más del 12 % de la población mundial es cooperativista de los 3 millones de cooperativas que existen en el mundo. De acuerdo con el World Cooperative Monitor (2020), más de 300 empresas cooperativas y mutuales más importantes del mundo suman un volumen de negocio de 2,14 billones de dólares. Las cooperativas proporcionan empleo al 10 % de la población empleada. Como empresas propiedad de sus miembros, dirigidas por ellos y al servicio de estos, las cooperativas empoderan a las personas para que logren sus aspiraciones económicas colectivamente, al mismo tiempo que refuerzan su capital social y humano y desarrollan sus comunidades.

De acuerdo con la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2018) define que las cooperativas:

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito. - Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA es una institución que al sector financiero en la ciudad de Riobamba, dicha institución debe posicionarse en el mercado a través de la implementación de nuevas estrategias tanto administrativas como financieras, por tal motivo nace la necesidad de diseñar un modelo de gestión administrativo-financiero que permita mejorar las actividades diarias e implementando nuevos objetivos, un análisis financiero que construya con el crecimiento institucional.

Luego de haber realizado un estudio de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA se pudo determinar una serie de no conformidades que presenta a la hora del desempeño de sus actividades. Tales como por parte del departamento administrativo se pudieron observar que existe un incumplimiento de misión, visión, objetivos, valores, organigrama estructural, lo que genera un mal direccionamiento por parte del personal al momento de cumplir

sus funciones. Se constata la falta de capacitación del personal administrativo al momento de brindar una atención al usuario generando un ineficiente servicio y una mala imagen para la Institución. A causa de la falta de una revisión y análisis a los estados financieros, al momento de una toma de decisiones genera problemas en las inversiones, financiamiento o endeudamiento, generando un inadecuado manejo de los recursos.

Por tal motivo es necesario el diseño de un modelo de gestión administrativo-financiero debido a que es fundamental para llevar a cabo las diferentes actividades que guiarán al cumplimiento de un mejor rendimiento administrativo y financiero.

1.2 Delimitaciones

Objeto de estudio: Modelo de gestión Administrativo-Financiero

Campo de acción: Auditoría Administrativa y Financiera

Delimitación espacial: Área Administrativa y Financiera

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA.

Segmento: Cuatro

Cantón: Riobamba

Provincia: Chimborazo

1.3 Problema General de Investigación

¿De qué manera influye el diseño de un Modelo de Gestión Administrativo-Financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, en el mejoramiento de los procesos administrativos-financieros?

1.4 Problemas específicos de investigación

- ¿Será posible establecer una base teórica que sustente el Modelo de Gestión Administrativo-Financiero Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA?

- ¿Es preciso establecer nuevas estrategias para mejorar la situación actual administrativa, económica y financiera de la cooperativa?
- ¿Es posible proponer un modelo de gestión administrativo-financiero como una alternativa de solución a la problemática actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Diseñar un Modelo de Gestión Administrativo-Financiero que permita la optimización de recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA para el período 2022-2026.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar una base teórica que sustente el diseño de un modelo de gestión administrativo-financiero mediante la investigación en libros, revistas científicas, tesis que sirva de referencia para la elaboración del trabajo de titulación.
- Realizar un diagnóstico acerca de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA., a través del análisis de la misión, visión, manual de funciones y flujogramas, mediante la utilización de herramientas y técnicas investigativas para la identificación de las actividades que poseen en el manejo de recursos.
- Proponer un modelo de gestión administrativo-financiero basándose en las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA., para la optimización de recursos.

1.6 Justificación

1.6.1 Justificación Teórica

El desarrollo del presente trabajo de investigación se lo realiza a través de la recopilación de diversas fuentes, tanto de revistas científicas, libros de diferentes autores, artículos científicos, tesis y sitios web referente al tema tratado, de tal manera que validen la información obtenida, que sean un sustento permitiendo las adaptación a los requerimientos y necesidades en la elaboración de un marco teórico para el diseño de un Modelo de Gestión Administrativo-Financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

1.6.2 Justificación Metodológica

En el presente trabajo de investigación desde el punto de vista metodológico el presente estudio admitió el desarrollo de técnicas, herramientas, métodos de recopilación de información, métodos de trabajo, instrumentos y formatos que sean relacionados con el diseño de un modelo de gestión administrativo-financiero.

Desde el ámbito académico se pondrá en práctica las diversas metodologías adquiridas a lo largo del aprendizaje, y los conocimientos adquiridos durante el tiempo de estudio en la carrera de Finanzas, en la Facultad de Administración de Empresas, en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

1.6.3 Justificación Práctica

De manera práctica el presente trabajo de investigación propone el diseño de un modelo gestión administrativa-financiera que será implementado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA., lo que permitirá que se desarrollen procedimientos de manera práctica, que estén en función a la situación de gestión actual y que permita una mejor estructura organizacional, facilitando el desarrollo de las actividades de forma eficiente y eficaz, aprovechando todos su recursos materiales, económicos y de talento humano al momento de cumplir con sus actividades, para que al momento de toma de decisiones sean adecuadas por parte del Gerente.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

Para poder realizar la presente investigación se tomó como referencia varias investigaciones ya existentes por parte de algunas de las universidades del Ecuador, de las que se tomó un enfoque relacionado o similar al tema planteado inicialmente, cotejando que no existen investigaciones que posean de manera idéntica el tema, por lo que se indago trabajos investigativos similares, los cuales se detallan a continuación:

El trabajo de titulación efectuado en el año 2021 titulado “Modelo de Gestión Administrativa y Financiera de la unión Provincial de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo (UPROCACH) de la ciudad de Riobamba” (Basantes, 2021, p. 27), teniendo un enfoque principal en la importancia de fortalecer la Inclusión financiera dentro de la Provincia de Chimborazo.

El trabajo de titulación realizado en el año 2020 titulado “Modelo de gestión financiera para la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS Ltda., sucursal Riobamba, período 2020” (Pinzón, 2020), manifiesta que:

El modelo de gestión esta implementado para que la organización y los colaboradores tengan una mejor comunicación, que les permitan planificar, organizar y controlar todos los procesos en la institución desarrollando normas de responsabilidad y operaciones empresariales mejores que ayuden a ser más competitivos y productivos en el mercado que los rodea. (Pinzón, 2020, p. 9)

El trabajo de titulación efectuado en el año 2019 titulado “Modelo de gestión financiera para la Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica E.P. Riobamba – Chimborazo, para el año 2020” (Narváez, 2019) manifiesta que “toda herramienta de gestión es importante en cualquier organización, ya que permite realizar las actividades y encadenarlas para el logro de objetivos, un Modelo de Gestión Financiera permitirá evaluar y corregir las acciones” (Narváez, 2019, p. 73).

Después de realizar la revisión y análisis de diversos trabajos de titulación elaboradas por estudiantes de Universidades a nivel Nacional con temas similares, se determina que el desarrollo e implementación del modelo de gestión administrativo-financiero es una herramienta fundamental de tipo organizacional que busca la creación de un escenario direccionado a la ejecución de actividades que pretenden mejorar la rentabilidad y eficiencia de las entidades.

2.2 Referencias Teóricas

2.2.1 Modelo

2.2.1.1 Definición

Esquema teórico, generalmente en forma matemática, de un sistema o de una realidad compleja, como la evolución económica de un país, que se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento. (Real Academia Española, 2021)

2.2.1.2 Tipos de Modelo

(Eppen, 2000)

- **Modelo físico:** utilizado por los ingenieros y urbanistas
- **Modelo análogo:** representan un conjunto de relaciones a través de un medio diferente, pero análogo.
- **Modelo simbólico:** en el cual todos los conceptos están representados por variables cuantitativamente definidas y todas las relaciones tienen una representación matemática, en lugar de física o por analogía.

2.2.2 Gestión

2.2.2.1 Definición

Conjunto de acciones o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o el cumplimiento de un deseo. (Martínez, 2022)

2.2.3 Administración

2.2.3.1 Definición

- La Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2006, p. 37)
- Coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. (Thompson, 2020)

2.2.4 *Gestión Administrativa*

2.2.4.1 *Definición*

La Gestión 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)

2.2.5 *Cooperativa*

2.2.5.1 *Definición*

Una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. (Alianza Cooperativa Internacional, 2018)

2.2.6 *Servicio al Cliente*

2.2.6.1 *Definición*

Conocido también como servicio de atención al cliente es una herramienta de marketing, que se encarga de establecer puntos de contacto con los clientes, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después de la venta. (Silva, 2020)

2.2.7 *Innovación de Servicios*

2.2.7.1 *Definición*

Introducción en el mercado de un bien o un servicio nuevo o sensiblemente mejorado con respecto a sus características básicas, especificaciones técnicas, software incorporado y otros componentes intangibles, finalidades deseadas o prestaciones. La innovación debe ser nueva para el establecimiento. No es necesario que sea nueva en el mercado. (Instituto Vasco de Estadística, 2017)

2.2.8 Valor Agregado

2.2.8.1 Definición

Es la característica extra que un producto o servicio ofrece con el propósito de generar mayor valor comercial dentro de la percepción del consumidor. Este término puede ser el factor determinante entre el éxito o el fracaso que una empresa tenga, debido a que se encarga, también, de diferenciarla de la competencia. (Merca2.0, 2021)

2.2.9 Calidad de Servicio

2.2.9.1 Definición

Cumplimiento de las expectativas que tienen los clientes al momento de utilizar algún tipo de servicio. La calidad de un servicio solo es posible medirla a partir de las impresiones y opiniones que se hacen los clientes fieles o potenciales. (Euroinnova International Online Education, 2022)

2.2.10 Monitoreo

2.2.10.1 Definición

Es la acción de controlar o supervisar a través de dispositivos o sistemas de cualquier tipo las acciones que se realizan en lugares determinados, proyectándose estas acciones como imágenes en un monitor. (EcuRed, 2021)

2.2.11 Fidelización de los Clientes

2.2.11.1 Definición

Es un concepto de marketing que tiene como objetivo conseguir, mediante diversas estrategias y técnicas de marketing y ventas, que el consumidor que haya adquirido con anterioridad alguno de nuestros productos o servicios nos siga comprando y se convierta en un cliente habitual. (Minyana, 2017)

2.2.12 Estados Financieros

2.2.12.1 Definición

Documentos primordialmente numéricos, elaborados en forma generalmente periódica, con base en los datos obtenidos de los registros contables, y que reflejan la situación o el resultado financiero al que se ha llegado en la realización de las actividades de un periodo determinado. (Gálvez, 2020, p. 11)

Recoge el registro contable de la actividad económica de las entidades controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, permitiendo analizar la situación financiera de las mismas. (SEPS, 2022)

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de investigación

El presente trabajo de investigación presenta el enfoque cualitativo, la autora realizará un diagnóstico a cerca de la situación actual del objeto de estudio, mediante el análisis y desarrollo de la misión, visión, manual de funciones y flujogramas de la Cooperativa Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA., para posteriormente proponer un modelo de gestión administrativo-financiero basándose en las necesidades de la institución para la optimización de recursos.

3.2 Nivel de investigación

- **Investigación descriptiva**

En el presente trabajo de investigación se utiliza la investigación descriptiva para detallar las actividades y procesos que realiza el personal dentro de la cooperativa y reflejarlo en el desarrollo del manual de funciones y flujogramas.

- **Investigación explicativa**

Se direcciona a dar respuestas a las causas y efectos de la problemática que existe en la Cooperativa, incluyendo los factores que están presentes en la problemática.

3.3 Diseño de investigación

3.3.1 *Según la manipulación o no de la variable independiente*

- **No experimental**

Según (Vásquez, 2017) “En ellos el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo.”

En el presente trabajo de investigación se lo realizará con un diseño de investigación no experimental, debido a que el estudio se efectuará sin la manipulación de las variables, solo se

observará a los fenómenos en su forma natural sin construir ninguna situación, debido a que se observan las situaciones ya existentes, se lo realizará con la información proporcionada por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda.

3.3.2 Según las intervenciones en el trabajo de campo

- **Diseño transversal**

Según (Ayala, 2021) “El estudio transversal es muy útil para analizar los datos de variables que se recogen en un tiempo determinado y en una población de muestra ya definido. La población de muestra presenta variables similares, excepto la que se estudia en el momento, que es siempre constante.”

En el presente trabajo de investigación se lo realizará con un diseño transversal debido a que se pretende recolectar los datos en una sola ocasión, para describir las variables y analizar su incidencia en el momento dado.

3.4 Tipo de estudio

- **Investigación documental**

Según (Investigadores, 2020)

La investigación documental es detectar, obtener y consultar la biografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad, de manera selectiva, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio.

Se utilizó este tipo de investigación debido a que se apoyó en fuentes de información como documentos, libros, revistas científicas, artículos científicos, publicaciones y sitios web referentes a tema de estudio para el respectivo desarrollo del marco teórico, lo que permitió tener una recopilación de información eficiente con el fin de aplicarla al Diseño de un Modelo de Gestión Administrativo-Financiero.

- **Investigación de campo**

Según (Arias, 2016) “La investigación de campo o trabajo de campo es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados.”

Se recolectó la información directamente de la realidad, de igual manera se utilizó la investigación de campo debido a que la recolección de información se la realizó directamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., lo que ayudó a determinar los problemas mediante una investigación minuciosa y exhaustiva, teniendo como fin la extracción de datos basados en la realidad mediante la utilización de recopilación de datos, con el propósito de alcanzar los objetivos planteados en esta investigación.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

Por ser un número reducido de población en la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., no se requiere establecer una muestra, por tanto, se trabajó con toda la población para obtener evidencia confiable.

Tabla 1-3: Población

POBLACIÓN	FRECUENCIA
Gerente	1
Empleados de la Cooperativa	7
TOTAL DE LA POBLACIÓN	8

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

Para recolectar y analizar la información acerca del tema de investigación se pusieron en práctica métodos, técnicas e instrumentos los que permitieron la recolección de información, permitiendo a posterior el respectivo análisis de la información, para que así de esta manera logra los objetivos planteados en esta investigación, los mismos que fueron:

3.6.1 Métodos

- **Método inductivo:** Parte de casos particulares y conduce a conocimientos generales, por tal concepto podemos decir que este método permitirá obtener datos particulares de la empresa para luego poder generalizarlos y ser analizados. La información que se obtuvo con este método fue referente a las actividades administrativas-financieras que se llevan a cabo en la organización objeto del tema de investigación.

- **Método deductivo:** Por otro lado este método es lo inverso al método anterior (inductivo) ya que este parte de un conocimiento general y deduce por medio de un razonamiento lógico, por tal motivo este método permitió deducir las razones por las cuales se necesitó diseñar un modelo de gestión administrativo-financiero que ayude a la empresa a la mejora en su toma de decisiones y procesos de la esta.
- **Método Analítico:** Este método permitió conocer la realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., mediante el análisis de cada uno de los procesos administrativos y de las cuentas que conforman los estados financieros, se obtuvo información acerca de la situación administrativa-financiera de la empresa, este análisis se lo realizó relacionando de un período con otro período anterior, de esta manera se determinó si el comportamiento fue adecuado o no.
- **Método Sintético:** Después de haber efectuado el análisis administrativo-financiero, se realizó un informe en el cual se hizo constar un resumen de los resultados encontrados, con las respectivas conclusiones y recomendaciones, para facilitar la toma de decisiones que realizan los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda.

3.6.2 *Técnicas*

- **Entrevista:** Se utiliza para recabar información de manera verbal, a través de preguntas estructuradas. En este caso, se realizarán entrevistas individuales semiestructuradas con respuestas abiertas para que los entrevistados, expresen sus criterios y estos incluirlos en la elaboración de la propuesta en análisis.
- **Encuesta:** Es una de las técnicas más utilizadas para recopilar información primaria y la más fácil de aplicar, brinda información de cualquier universo en corto tiempo, se lo realizará como una forma de sondear la opinión pública, estas estarán dirigidas a los servidores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda.

3.6.3 *Instrumentos*

- Guía de entrevista
- Cuestionario para la encuesta
- Libros físicos y digitales referentes al tema de investigación.
- Acceso a Internet, para la búsqueda de información referencial.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados y discusión de resultados

Los resultados de la presente investigación están relacionados a la elaboración de un Modelo de Gestión Administrativo-Financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., período 2022-2026. Para lo cual será elaborado en tres procesos, el primer proceso va direccionado en conocer la situación actual de la cooperativa, usando herramientas como la entrevista dirigida al gerente de la institución, al igual encuestas dirigidas al personal de dicha institución financiera; el segundo proceso es conocer la situación Financiera de la cooperativa, en el cual se realizaría un estudio financiero, en los cuales están comprendidos los estados financiero de la cooperativa en los periodos 2020-2021.

Finalmente, el tercer proceso una vez obtenidos los resultados y hallazgos tanto en la entrevista como en las encuestas y en el informe financiera, se concluirá un diagnóstico situacional de la entidad.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de entrevistas y encuestas, análisis de los estados y ratios financieros.

4.1.1 Entrevista

Nombre: Ing. Bayron Pinda Phd

Cargo: Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA.

Fecha: 5 de julio de 2022

Lugar: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA.

Objetivo: Recopilar la información necesaria por parte de los directivos, para diseñar un Modelo de Gestión Administrativo-Financiero.⁹

1. ¿Cuáles son las políticas administrativas-financieras que emplea la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?

Dentro de las políticas hay para diferentes áreas: políticas de crédito, políticas de cobranza, políticas de captaciones, de servicio al cliente todas esas políticas se encajan a los procesos y a las estrategias que quieran cooperativa. Pues nosotros no podemos hacer fuera de lo que no esté en la política, por ejemplo, para colocar créditos tenemos hasta que monto puede colocar y cuáles son las condiciones y los parámetros que deben cumplir para que puedan dar los créditos, igual para las captaciones de inversión nosotros tenemos políticas las tasas de interés dependiendo el tiempo y el monto, igual las políticas de cobranza hasta qué fecha nosotros podemos esperar para que pase proceso legal. Todo tiene políticas

2. ¿Cuenta la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., con un organigrama estructural y funcional?

SI

3. ¿Cuenta la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., manual de funciones?

NO

4. ¿Cuenta la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., manual de procedimientos?

SI

5. ¿Cuáles son las fortalezas y las oportunidades de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?

Dentro de las fortalezas creo que nosotros estamos en territorio, trabajamos mucho con las personas la gente que necesita créditos son gente del campo gente del sector rural y nosotros tratamos de fidelizar a los socios entonces esa creo que es una fortaleza de nosotros estar en el territorio donde las cooperativas grandes y mucho menos los bancos llegan.

6. ¿Cuáles son las debilidades y amenazas de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?

Una de las debilidades principales es la desconfianza de los socios tal vez porque ven a la cooperativa en vías de crecimiento desconfían mucho, otra de las debilidades serían las normativas, los organismos de control mucho exigen y no deberían exigir a todas las cooperativas si no respetar por segmentos.

7. ¿Qué tipo de productos brinda la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?

Producto estrella son los microcréditos eh tenemos el minorista simple y fijo también tenemos las captaciones de depósitos en plazo fijo a otros programadores ahorita anti la otra programado a otro con también tenemos en captaciones de depósitos a plazo fijo a 806090 y hasta un año varía mucho las tasas de interés y también nuestro nuestra institución brinda servicios de todos los servicios complementarios como son pago de bono de desarrollo humano aquí puede venir y pagarle la luz del agua del teléfono transiciones a través de cualquier institución financiera Banco también recibimos dinero de cualquier parte del mundo a través de western OA través de ría OA través de ría para Estados Unidos través de casa por España.

8. ¿Cuál es la situación actual de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., en torno al tema administrativo y financiero?

En el tema administrativo nos ha tocado a nosotros ser multifuncionales porque la cooperativa está en vías de crecimiento entonces nosotros no podemos cargarle mucho gasto operativo sino a nosotros como administradores y como equipo de trabajo nos ha tocado ser multifuncionales entonces eso nos ha permitido también tener conocimientos de varias áreas no, pero a larga sé que va a ser perjudicial porque no todos podemos estar en lo mismo

- 9. ¿El personal administrativo y financiero de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., se encuentra capacitado para cada una de las funciones que se les han encomendado?**

Sí, de hecho tenemos la jefa de operaciones que es abogada, el jefe de créditos que ya tiene 10 años de experiencia y yo soy gerente general tengo experiencia en microcréditos financieros y todos tenemos títulos de tercer nivel yo tengo la oportunidad de también dar clase en la universidad.

- 10. ¿Se programa las actividades laborales en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?**

Si, de hecho cada mes nosotros tenemos planificación por metas nosotros trabajamos por metas, cuánto tenemos que colocar, cuánto tenemos que captar, cuántas transacciones debemos realizar al mes.

- 11. ¿Cuáles cree usted que son los principales obstáculos y desafíos a los que se enfrenta la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?**

Uno de los obstáculos creo y desafíos sería posicionar en el sector que estamos debido a que existe mucha competencia desleal entonces siempre es la filosofía de la cooperativa sería ser diferente, ese es un verdadero desafío para nosotros.

- 12. ¿La toma de decisiones de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., participan todo el personal administrativo y financiero?**

Solo el personal administrativo

- 13. ¿Considera usted que se necesita hacer cambios para manejar el área administrativa-financiera en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?**

Siempre es importante los cambios y si todo cambio es bueno.

- 14. ¿Se utilizan estrategias para que la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., ejecute de manera óptima los procesos administrativos -financieros?**

Si, en la actualidad todas organizaciones deben tener estrategias para poder mantenerse en el mercado es muy importante dependemos mucho de la liquidez del flujo de dinero y del capital de trabajo entonces en base a eso se hace estrategias en colocaciones, captaciones, mora.

15. ¿Cómo se solucionan los desafíos o problemas que se presenten en el área administrativa y financiera?

Los desafíos se presentan siempre y se soluciona primera parte de la comunicación y nosotros trabajamos haciendo economía de escala entre algunas cooperativas y se van dando soluciones, muy importante la capacitación continua.

16. ¿Cómo se controla y evalúa el área administrativa y financiera de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?

Nosotros tenemos un Plan Estratégico, un POA y un Presupuesto, entonces de presupuesto es una herramienta de control aunque no podemos acceder, está debidamente autorizado por el Consejo de Administración

17. ¿Considera que la gestión administrativa y financiera es importante en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?

Es muy importante

18. ¿Cuenta la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., con un modelo de gestión administrativo y financiero?

NO

19. ¿De qué manera piensa usted que un modelo de gestión financiera ayudaría a mejorar la situación de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?

Nos ayudaría más que todo a cumplir las estrategias y a cumplir la misión y visión del dependiendo de cuan claro sea este trabajo, que sería un trabajo que serviría de mucho para que la cooperativa pueda alcanzar los objetivos.

4.1.2 Resultados de la encuesta dirigida al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA

1. ¿Conoce usted las políticas institucionales de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?

Tabla 1-4: Políticas institucionales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

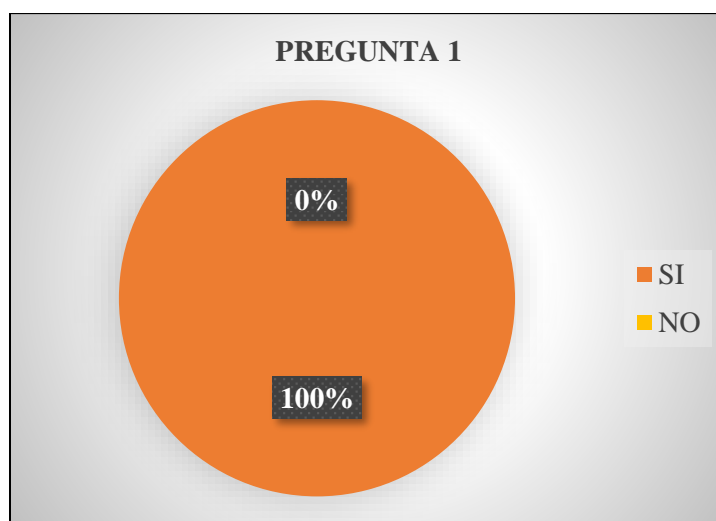


Gráfico 1-4: Políticas institucionales

Realizado por: María C., Cumbal V., 2022.

Análisis: El 100% del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., conoce las políticas institucionales.

2. ¿Cuenta la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., con un organigrama estructural y funcional?

Tabla 2-4: Organigrama Estructural y Funcional

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

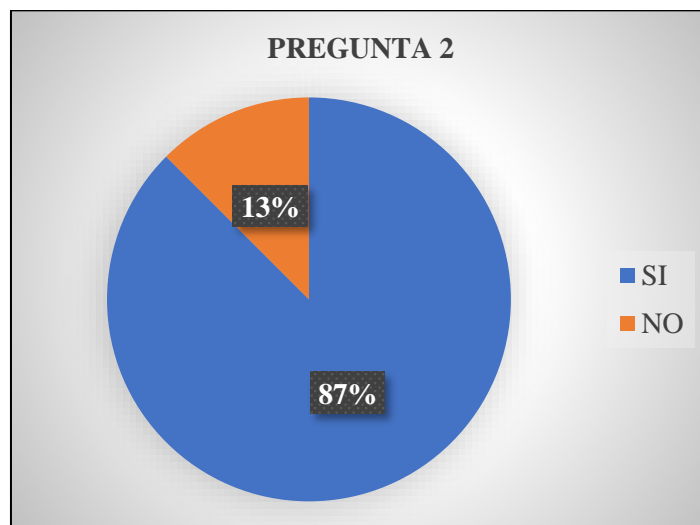


Gráfico 2-4: Organigrama Estructural y Funcional

Realizado por: María C., Cumbal V., 2022.

Análisis: El 87% de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., conoce que cuentan con un organigrama estructural y funcional. Mientras que el 13% tiene desconocimiento de dicha información.

3. ¿Las actividades laborales de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., se basa en el reglamento interno de la empresa?

Tabla 3-4: Reglamento Interno

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

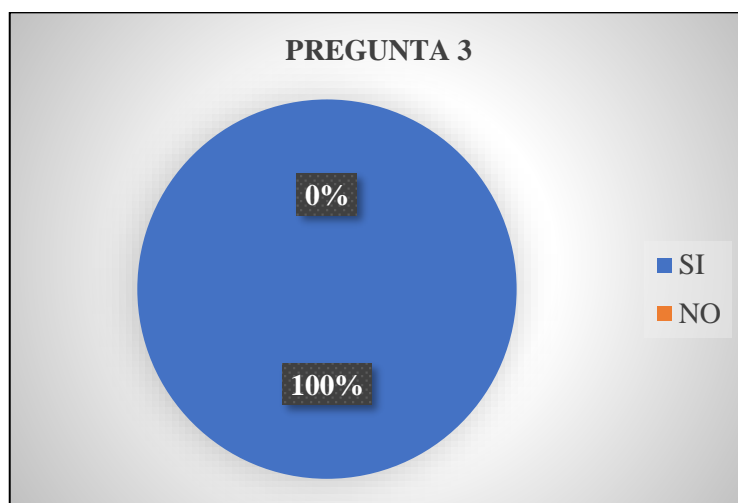


Gráfico 3-4: Reglamento Interno

Realizado por: María C., Cumbal V., 2022.

Análisis: El 100% de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., tienen conocimiento que sus actividades laborales deben estar regidas al reglamento interno de la empresa por lo que existe un gran cumplimiento de dicho reglamento al momento de desempeñar las actividades.

4. ¿La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., ha realizado capacitaciones para el personal?

Tabla 4-4: Capacitaciones para el personal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

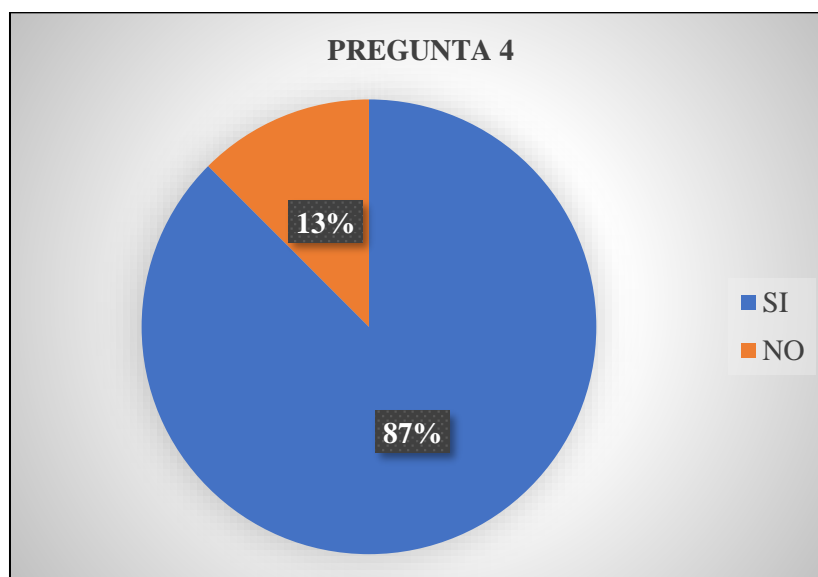


Gráfico 4-4: Capacitaciones para el personal

Realizado por: María C., Cumbal V., 2022.

Análisis: El 87% de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., mencionan que se han realizado capacitaciones al personal, pero no obstante el 13% menciona que no se han realizado. Por eso es importante tener a conocer las capacitaciones que se desarrollen para todo el personal.

5. ¿Califique su ambiente laboral para la realización de sus funciones?

Tabla 5-4: Ambiente laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	6	75%
MUY BUENO	1	12%
BUENO	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

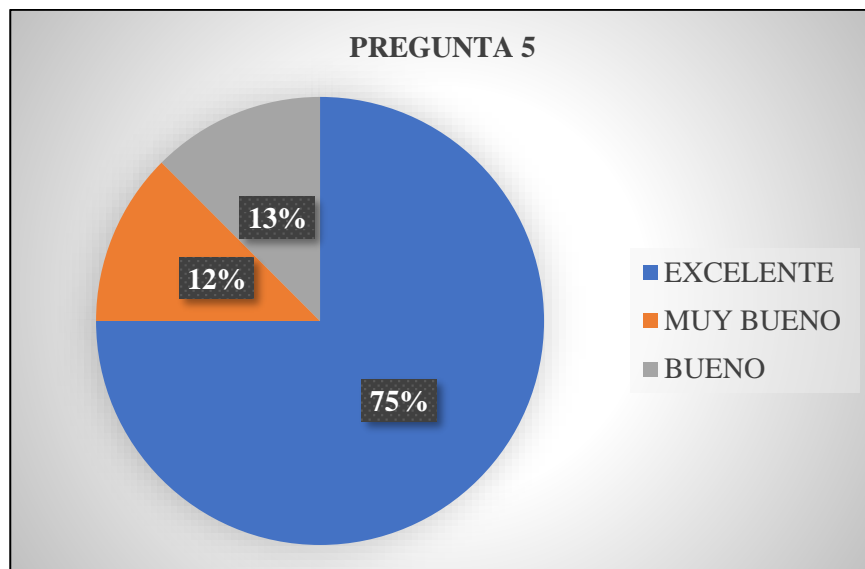


Gráfico 5-4: Ambiente laboral

Realizado por: María C., Cumbal V., 2022.

Análisis: El 75% de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., mencionan que el ambiente laboral al momento de desempeñar las funciones es excelente, el 12% menciona que es muy bueno y el otro 13% menciona que es bueno.

Es importante mencionar que para tener un buen ambiente laboral al momento de desempeñar las funciones esto ayudará a que se lleven a cabo de mejor manera las actividades, como solución se pueden implementar estrategias para que se obtenga un mejor ambiente laboral.

6. ¿La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., con qué frecuencia evalúa el desempeño de sus funciones?

Tabla 6-4: Evaluación del desempeño de funciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	6	75%
CASI SIEMPRE	2	25%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

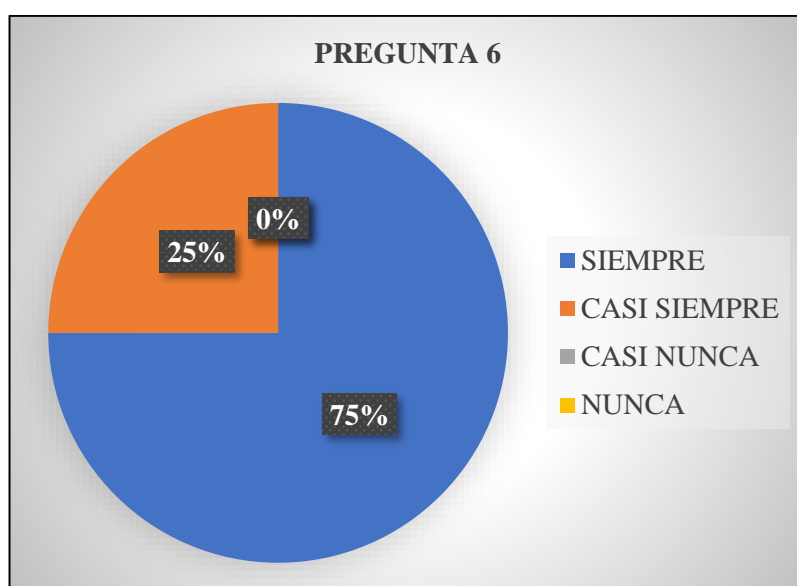


Gráfico 6-4: Evaluación del desempeño de funciones

Realizado por: María C., Cumbal V., 2022.

Análisis: El 75% de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., mencionan que existe una evaluación periódica del desempeño de sus funciones y el 25% mencionan que casi siempre se realiza una evaluación de desempeño.

Es importante tener una evaluación periódica del desempeño de funciones de todos los empleados debido a que esto nos permitirá tener un conocimiento de cómo se van desempeñando las actividades y se van apegando a sus funciones.

7. ¿Las funciones y responsabilidades de su cargo son supervisadas por algún funcionario de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?

Tabla 7-4: Supervisión de funciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	50%
NO	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

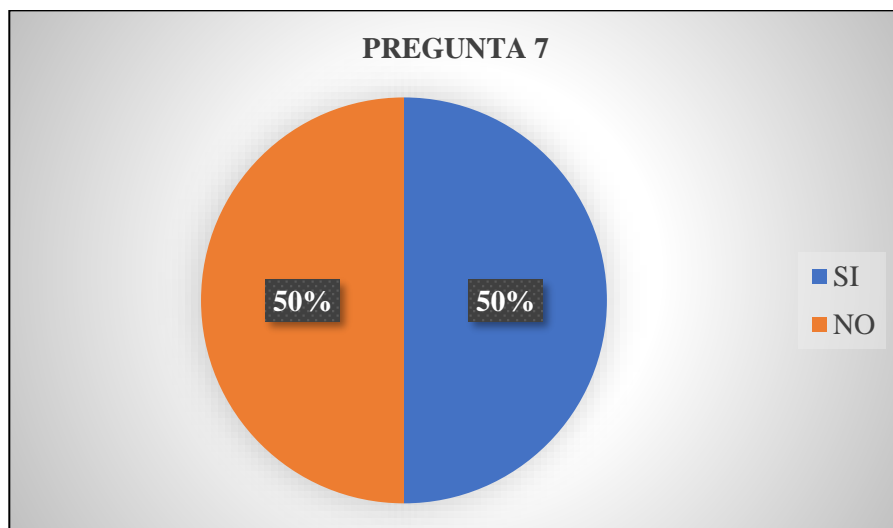


Gráfico 7-4: Supervisión de funciones

Realizado por: María C., Cumbal V., 2022.

Análisis: El 50% de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., hacen referencia a que no existe una supervisión de las funciones y responsabilidades que deben poseer en cada uno de sus cargos, y el otro 50% menciona que si existe una supervisión.

Es importante que las funciones que desempeñan los empleados sean supervisadas debido a que se debe regularizar si van de la mano con los objetivos que posee la entidad.

8. ¿Cómo considera que es la situación administrativa-financiera en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?

Tabla 8-4: Situación administrativa-financiera

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	6	75%
MUY BUENO	1	13%
BUENO	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

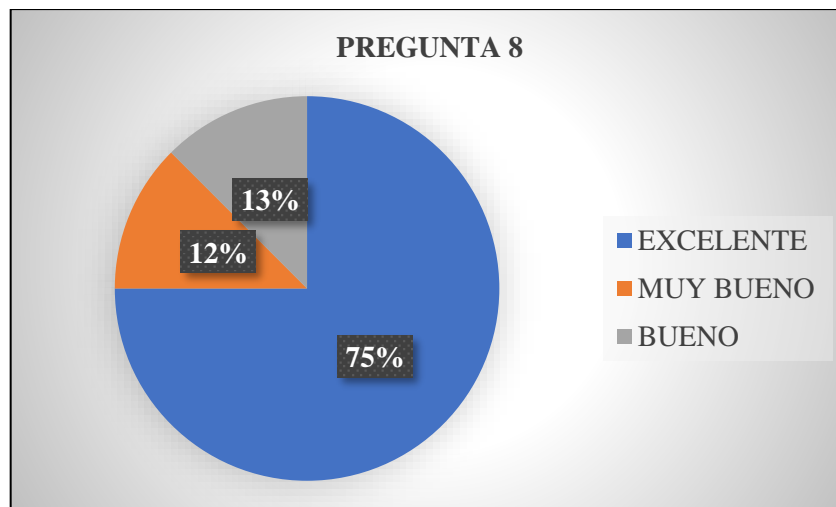


Gráfico 8-4: Situación administrativa-financiera

Realizado por: María C., Cumbal V., 2022.

Análisis: El 75% de los empleados considera que la situación actual administrativa y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., es excelente, mientras que el 12% califica que es muy bueno y el otro 13% como bueno.

9. ¿Conoce usted las estrategias que se manejan en las áreas administrativa y financiera de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?

Tabla 9-4: Estrategias administrativas y financieras

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

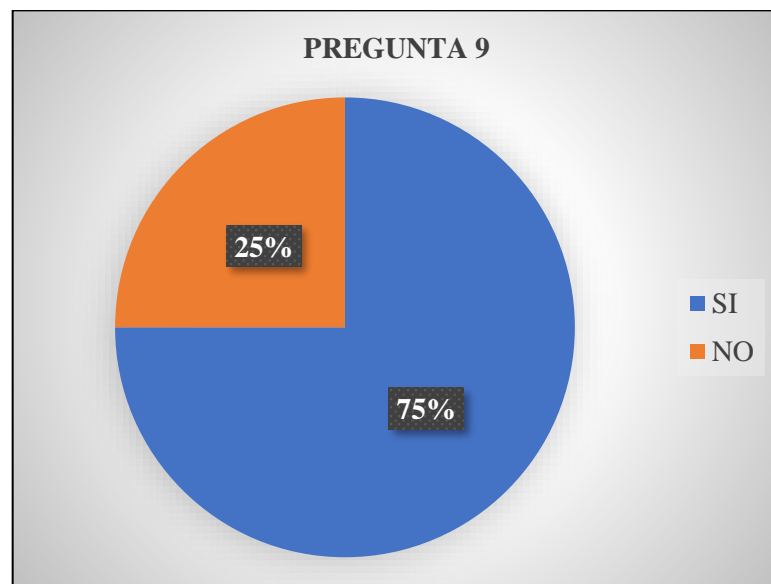


Gráfico 9-4: Estrategias administrativas y financieras

Realizado por: María C., Cumbal V., 2022.

Análisis: El 75% de los empleados tiene conocimiento de las estrategias que se manejan dentro del área administrativa y financiera. No obstante, el 25% restante desconoce las estrategias que se manejan dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA.

10. ¿Conoce usted si la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., cuenta con un modelo de Gestión Administrativo-Financiero?

Tabla 10-4: Modelo de Gestión Administrativo-Financiero

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

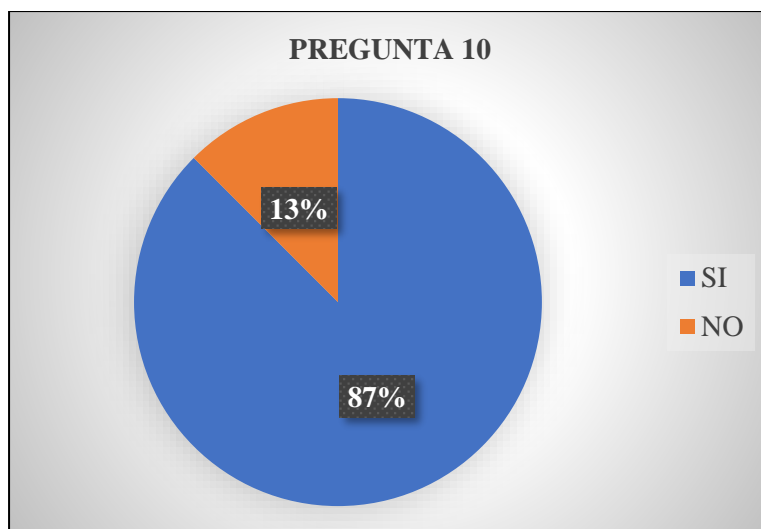


Gráfico 10-4: Modelo de Gestión Administrativo-Financiero

Realizado por: María C., Cumbal V., 2022.

Análisis: El 87% de empleados conoce que la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., cuenta con un modelo de gestión administrativo y financiero mientras que el 13% tiene un desconocimiento.

11. ¿Cree usted la implementación de un modelo de Gestión Administrativo-Financiero en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., permitirá optimizar los procesos administrativos-financieros?

Tabla 11-4: Implementación de un Modelo de Gestión

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

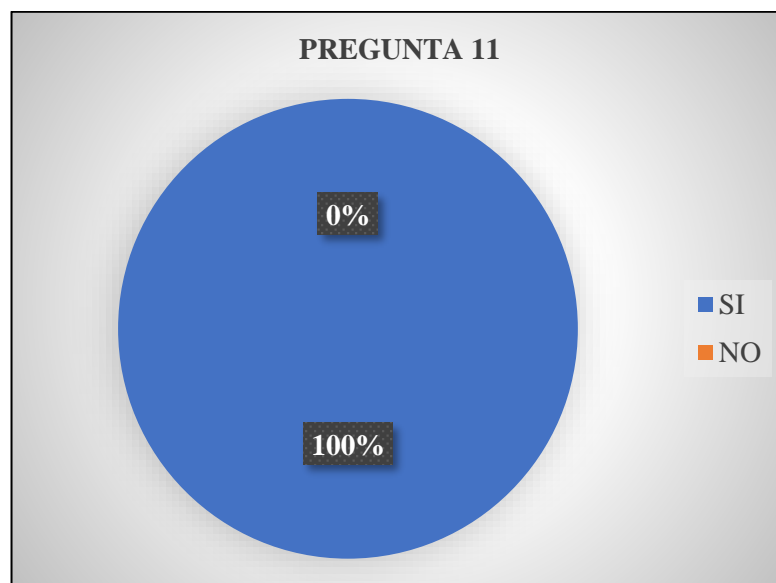


Gráfico 11-4: Implementación de un Modelo de Gestión

Realizado por: María C., Cumbal V., 2022.

Análisis: El 100% de empleados considera que la implementación de un Modelo de Gestión Administrativo y Financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., permitirá la optimización de procesos tanto en el ámbito financiero como administrativo.

4.1.3 Estudio Financiero

El estudio financiero es una parte fundamental de la evaluación de un proyecto de inversión. El cual puede analizar un nuevo emprendimiento, una organización en marcha, o bien una nueva inversión para una empresa, como puede ser la creación de una nueva área de negocios, la compra de otra empresa o una inversión en una nueva planta de producción.

Para realizar este estudio se utiliza información de varias fuentes, como por ejemplo estimaciones de ventas futuras, costos, inversiones a realizar, estudios de mercado, de demanda, costos laborales, costos de financiamiento, estructura impositiva, etc.

La viabilidad de una organización consiste en su capacidad para mantenerse operando en el tiempo. En las empresas, la viabilidad está íntimamente ligada con su rentabilidad. Hablamos de rentabilidad a largo plazo, dado que la viabilidad no necesariamente implica que siempre sea rentable. Usualmente hay períodos de tiempo en los que las empresas no son rentables. En los períodos iniciales de un emprendimiento, la empresa debe incurrir en costos que otorgan beneficios en el futuro, como la publicidad, costos de organización, compra de stock de materiales, etc. Pero debe haber una expectativa de obtener beneficios en el futuro. En este caso, el estudio financiero deberá establecer si la empresa será capaz de sortear los períodos de rentabilidad negativa sin incurrir en cesación de pagos, y estimar en qué momento la rentabilidad será positiva y la relación entre la rentabilidad y el capital invertido o los activos. (Zona Económica, 2022)

Dicho esto, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., es necesario la realización de un estudio financiero para poder diseñar un Modelo de Gestión Administrativo-Financiero, de esta forma se fortalecerá la eficiencia, eficacia y los objetivos planteados.

4.1.4 Estados Financieros

4.1.4.1 Balance General 2020

Cooperativa de Ahorro y Credito COAC P.A.I.S. LTDA. Consolidado BALANCE GENERAL 01/01/2020 AL 31/12/2020			
1	ACTIVO		1,785,075.63
11	FONDOS DISPONIBLES		214,652.71
1101	Caja		9,676.38
110105	Efectivo	9,676.38	
11010505	Efectivo Oficina	9,676.38	
11010510	Efectivo Bodega	.00	
1103	Bancos y otras instituciones financi		204,976.33
110305	Banco Central del Ecuador	13,078.39	
11030505	Banco Central del Ecuador	13,078.39	
110310	Bancos e instituciones financieras		191,897.94
11031001	Banco Pacifico 793433-5	30,797.76	
11031002	COAC Daquilema 046000133133	400.82	
11031003	Produbanco 12738035791	6,524.35	
11031005	Banco Pichincha Cta. Cte. 3498183404	47,807.93	
11031010	Banco Desarrollo. Ahorros. 170006161-3	106,194.38	
11031015	Banco Codesarrollo Cta. Corriente 1700300126-6	172.70	
13	INVERSIONES		98,600.00
1305	Mantenidas hasta el vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solid		94,300.00
130525	De 1 a 3 años sector privado	14,300.00	
13052505	De 1 a 3 años sector privado	14,300.00	
130555	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	80,000.00	
13055505	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	80,000.00	
1307	De disponibilidad restringida		4,300.00
130710	Depósitos sujetos a restricción	4,300.00	
13071004	UPROCACH	300.00	
13071005	BANCODESARROLLO	4,000.00	
14	CARTERA DE CRÉDITOS		1,331,931.87
1404	Cartera de microcrédito por vencer		1,285,596.95
140405	De 1 a 30 días	120,737.02	
14040505	De 1 a 30 días	120,737.02	
140410	De 31 a 90 días	117,615.96	
14041005	De 31 a 90 días	117,615.96	
140415	De 91 a 180 días	159,233.56	
14041505	De 91 a 180 días	159,233.56	
140420	De 181 a 360 días	286,814.83	
14042005	De 181 a 360 días	286,814.83	
140425	De más de 360 días	601,195.58	
14042505	De más de 360 días	601,195.58	
1428	Cartera de microcrédito no devenga intereses		56,779.91
142805	De 1 a 30 días	8,603.50	
14280505	De 1 a 30 días	8,603.50	
142810	De 31 a 90 días	5,753.14	
14281005	De 31 a 90 días	5,753.14	
142815	De 91 a 180 días	5,425.42	
14281505	De 91 a 180 días	5,425.42	
142820	De 181 a 360 días	9,077.01	
14282005	De 181 a 360 días	9,077.01	
142825	De más de 360 días	27,920.84	
14282505	De más de 360 días	27,920.84	
1452	Cartera de microcrédito vencida		36,152.16
145205	De 1 a 30 días	2,462.48	
14520505	De 1 a 30 días	2,462.48	

Figura 1-4: Balance General 2020

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

145210	De 31 a 90 días		6,884.91	
14521005	De 31 a 90 días	6,884.91		
145215	De 91 a 180 días		7,000.91	
14521505	De 91 a 180 días	7,000.91		
145220	De 181 a 360 días		17,321.63	
14522005	De 181 a 360 días	17,321.63		
145225	De más de 360 días		2,482.23	
14522505	De más de 360 días	2,482.23		
1499	(Provisiones para créditos incobrables)			-46,597.15
149920	(Cartera de microcréditos)		-45,975.15	
14992005	(Cartera de microcréditos)	-45,975.15		
149989	(Provisión genérica voluntaria)		-622.00	
14998905	(Provisión genérica voluntaria)	-622.00		
16	CUENTAS POR COBRAR			21,213.30
1602	Intereses por cobrar inversiones		2,137.61	
160215	Mantenidas hasta el vencimiento		2,137.61	
16021505	Mantenidas hasta el vencimiento	2,137.61		
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos		13,238.25	
160320	Cartera de microcrédito		13,238.25	
16032005	Cartera de microcrédito	13,238.25		
1690	Cuentas por cobrar varias		6,404.55	
169090	Otras		6,404.55	
16909005	Camilo Acosta	302.30		
16909007	Xavier Jimenez	2,116.34		
16909020	Wester Union Transferunion S.A	1,985.91		
16909030	Bono de Desarrollo Humano	.00		
16909040	Cuentas por Cobrar Varias	.00		
16909045	Pago Wester Union	.00		
16909090	Bolívar Salazar	2,000.00		
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)			-567.11
169905	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)		-264.77	
16990505	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	-264.77		
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)		-302.34	
16991005	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-302.34		
18	PROPIEDADES Y EQUIPOS			25,409.82
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina		5,302.46	
180505	Muebles, enseres y equipos de oficina		5,302.46	
18050505	Muebles de Oficina - Matriz	5,302.46		
18050515	Equipos de oficina	.00		
1806	Equipos de computación		4,475.53	
180605	Equipos de computación		4,475.53	
18060505	Equipos de computación Matriz	4,475.53		
1807	Unidades de transporte		38,138.97	
180705	Unidades de transporte		38,138.97	
18070505	Unidad de transporte	35,995.00		
18070510	Otros Activos	2,143.97		
1899	(Depreciación acumulada)			-22,507.14
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)		-3,746.03	
18991505	(Muebles, de oficina Matriz)	-3,746.03		
18991515	(Equipo de oficina Matriz)	.00		
189920	(Equipos de computación)		-2,981.27	
18992005	(Equipos de computación Matriz)	-2,981.27		
189925	(Unidades de transporte)		-14,682.16	
18992505	(Unidades de transporte Motocicla)	-14,682.16		
189940	(Otros)		-1,097.66	
18994025	(Otros equipos)	-1,097.66		
19	OTROS ACTIVOS			93,267.93
1904	Gastos y pagos anticipados		91,756.79	

Figura 2-4: Balance General 2020

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

190410	Anticipos a terceros		91,756.79	
19041005	Anticipos a Terceros	91,756.79		
1905	Gastos diferidos			1,409.43
190520	Programas de computación		3,696.00	
19052005	Programas de Computación	3,696.00		
190590	Otros		800.00	
19059005	Franquicia Western Unión	800.00		
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)		-3,086.57	
19059905	(Amor. Programa de Computacion)	-3,046.57		
19059925	(Amortiz. Franquicia Western Unión)	-40.00		
1990	Otros			101.71
199010	Otros impuestos		101.71	
19901010	Cred. Trib. Retenciones Impuesto a la Renta	41.84		
19901015	Retenciones IVA	18.73		
19901020	Cred. Trib.Retencion IR 2,75%	41.14		
19901025	Anticipo Impuesto a la Renta	.00		
199090	Varías		.00	
19909010	Operaciones en Tramite Transferencias	.00		
	TOTAL ACTIVOS			1,785,075.63
2	PASIVOS			-1,604,052.88
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			-1,377,333.46
2101	Depósitos a la vista			-307,388.18
210135	Depósitos de ahorro		-307,388.18	
21013505	Ahorros a la vista	-307,388.18		
2103	Depósitos a plazo			-1,047,986.56
210305	De 1 a 30 días		-52,095.21	
21030505	De 1 a 30 días	-52,095.21		
210310	De 31 a 90 días		-161,270.14	
21031005	De 31 a 90 días	-161,270.14		
210315	De 91 a 180 días		-187,630.46	
21031505	De 91 a 180 días	-187,630.46		
210320	De 181 a 360 días		-590,531.75	
21032005	De 181 a 360 días	-590,531.75		
210325	De más de 361 días		-56,459.00	
21032505	De más de 361 días	-56,459.00		
2105	Depósitos restringidos			-21,958.72
210505	Depósitos restringidos		-21,958.72	
21050505	Ahorro Programado Especial	-21,958.72		
25	CUENTAS POR PAGAR			-42,443.73
2501	Intereses por pagar			-40,525.46
250105	Depósitos a la vista		.00	
25010505	Ahorros a la vista	.00		
25010510	Ahorro Programado Especial	.00		
250115	Depósitos a plazo		-40,525.46	
25011505	Depósitos a Plazo Fijo	-40,525.46		
2503	Obligaciones patronales			-406.58
250305	Remuneraciones		.00	
25030505	Remuneraciones	.00		
250310	Beneficios Sociales		-400.00	
25031005	Décimo Tercer Sueldo	.00		
25031010	Décimo Cuarto Sueldo	-400.00		
250315	Aportes al IESS		.00	
25031505	Aportes al IESS- personal	.00		
25031510	Aportes al IESS Patronal	.00		
25031515	Préstamos IESS Empleados	.00		
250325	Participación a empleados		-6.58	
25032505	15% Participación a empleados	-6.58		

Figura 3-4: Balance General 2020

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

2504.	Retenciones		-1,509.35
250405	Retenciones fiscales	-925.35	
25040505	1,75% Retenciones en la Fuente	-72.65	
25040510	2,75% Retencion en la Fuente	-57.92	
25040511	8% Retencion en la Fuente	-190.62	
25040512	10% Retencion en la Fuente	-169.04	
25040513	Impuesto a la Renta 25%	-9.32	
25040515	Impuesto al IVA 70%	-253.49	
25040520	Impuesto al IVA 30%	-16.45	
25040525	Impuesto al IVA 100%	-154.86	
25040540	1,75% Retencion en la Fuente Seguros	-1.00	
250490	Otras retenciones	-584.00	
25049005	Seguro de Solca 0,05%	-584.00	
2505	Contribuciones, impuestos y multas		-2.34
250590	Otras contribuciones e impuestos	-2.34	
25059005	Contribución (SEPS)	-.37	
25059010	Iva 12 %	-1.97	
2506	Proveedores		.00
250605	Proveedores Socios	.00	
25060505	Proveedores	.00	
25060510	Varias	.00	
2590	Cuentas por pagar varias		.00
259090	Otras cuentas por pagar	.00	
25909010	Otras cuentas por Pagar	.00	
25909015	Recaudaciones SERVIPAGOS	.00	
25909020	Recaudaciones Wester Unión	.00	
25909040	Ctas. por Pagar Seguro Desgravamen	.00	
25909060	CTAS X PAGAR PUNTOMATICO	.00	
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS		-184,275.69
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario		-127,859.04
260205	De 1 a 30 días	-4,000.92	
26020505	De 1 a 30 días	-4,000.92	
260210	De 31 a 90 días	-7,332.95	
26021005	De 31 a 90 días	-7,332.95	
260215	De 91 a 180 días	-11,389.29	
26021505	De 91 a 180 días	-11,389.29	
260220	De 181 a 360 días	-23,537.43	
26022005	De 181 a 360 días	-23,537.43	
260225	De más de 360 días	-81,598.45	
26022530	De mas de 360 Dias Codesarrollo	-81,598.45	
2606	Obligaciones con entidades financieras del sector público		-56,416.65
260605	De 1 a 30 días	-5,536.96	
26060505	De 1 a 30 días	-5,536.96	
260610	De 31 a 90 días	-11,089.11	
26061005	De 31 a 90 días	-11,089.11	
260615	De 91 a 180 días	-5,337.20	
26061505	De 91 a 180 días	-5,337.20	
260620	De 181 a 360 días	-16,683.48	
26062005	De 181 a 360 días	-16,683.48	
260625	De más de 360 días	-17,769.90	
26062505	De más de 360 días	-17,769.90	
29	OTROS PASIVOS		.00
2990	Otros		.00
299090	Varios	.00	
29909025	Operacione en Trámite Proveedores	.00	
	TOTAL PASIVOS		1,604,052.88

Figura 4-4: Balance General 2020

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

3	PATRIMONIO				-181,022.75
31	CAPITAL SOCIAL			-138,530.56	
3103	Aportes de socios		-138,530.56		
310305	Aportes de socios		-138,530.56		
31030505	Certificados de Aportación	-138,530.56			
33	RESERVAS			-42,464.58	
3301	Legales			-42,464.58	
330105	Legales		-42,464.58		
33010510	Provision Certificados de Aportacion	-42,464.58			
36	RESULTADOS				-27.61
3603	Utilidad o excedentes del ejercicio			-83,024.64	
360305	Utilidad del ejercicio		-83,024.64		
36030505	Utilidad del ejercicio	-83,024.64			
3604	(Pérdida del ejercicio)			82,997.03	
360405	(Pérdida del ejercicio)		82,997.03		
36040505	(Pérdida del ejercicio)	82,997.03			
	TOTAL PATRIMONIO				181,022.75
7	CUENTAS DE ORDEN				.00
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS			92,091.35	
7103	Activos castigados			44,280.21	
710310	Cartera de créditos		44,280.21		
71031020	Cartera de créditos de microempr	44,280.21			
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso			47,811.14	
710910	Cartera de créditos de consumo prioritario		-02		
71091005	Cartera de créditos de consumo prioritario	-02			
710920	Cartera de Microcredito		47,811.16		
71092005	Cartera de créditos para la microempresa	47,811.16			
72	DEUDORAS POR EL CONTRARIO				-92,091.35
7203	Activos castigados			-44,280.21	
720305	Activos castigados		-43,880.86		
72030505	Activos castigados	-43,880.86			
720310	Cartera de Crédito		-399.35		
72031020	Cartera de Microcredito	-399.35			
7209	Intereses en suspenso			-47,811.14	
720905	Cartera de créditos comercial prioritario		-47,811.14		
72090505	Cartera de créditos comercial prioritario	-47,811.14			
73	ACREEDORAS POR EL CONTRARIO			1,490,561.78	
7301	Valores y bienes recibidos de terceros			1,489,939.78	
730110	DOCUMENTOS EN GARANTIA		1,489,939.78		
73011020	Cartera de Crédito Microempres	1,489,939.78			
7314	Provisiones constituidas			622.00	
731403	Provisión Genérica Voluntaria		622.00		
73140320	Cartera Microcrédito	622.00			
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS				-1,490,561.78
7401	Valores y bienes recibidos de terceros			-1,489,939.78	
740110	Documentos en garantía		-1,489,939.78		
74011010	Cartera de Credito Consumo	-1,100,378.46			
74011020	Cartera de Credito Microempresa	-389,561.32			
7414	Provisiones constituidas			-622.00	
741423	Provisión genérica voluntaria cartera microcrédito		-622.00		
74142320	Cartera Microcrédito	-622.00			
	RESULTADO OPERATIVO				.00
	TOTAL GENERAL				1,785,075.63

Figura 5-4: Balance General 2020

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

Figura 6-4: Balance General 2020

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

4.1.4.2 Balance General 2021

Cooperativa de Ahorro y Credito COAC P.A.I.S. LTDA. Consolidado BALANCE GENERAL 01/01/2021 AL 31/12/2021			
1	ACTIVO		2,381,186.11
11	FONDOS DISPONIBLES		347,999.51
1101	Caja	11,461.54	
110105	Efectivo	11,461.54	
11010505	Efectivo Oficina	11,461.54	
11010510	Efectivo Bodega	.00	
11010515	Efectivo PDA	.00	
1103	Bancos y otras instituciones financieras		336,537.97
110305	Banco Central del Ecuador	6,223.05	
11030505	Banco Central del Ecuador	6,223.05	
110310	Bancos e instituciones financieras locales		330,314.92
11031001	Banco Pacifico 793433-5	21,777.02	
11031002	COAC Daquilema 046000133133	404.93	
11031003	Produbanco 12736035791	13,544.35	
11031004	COAC Microempresa de Chimborazo Ltda. 500	10,067.23	
11031005	Banco Pichincha Cta. Cte. 3486183404	15,656.16	
11031010	Banco Desarrollo. Ahorros. 170006161-3	167,423.55	
11031015	Banco Codesarrollo Cta. Corriente 1700300126-6	4,063.01	
11031020	COAC San Martin de Tisaleo Ltda. 005163	80,300.04	
11031025	COAC Nueva Esperanza Ltda. 213929	17,078.63	
13	INVERSIONES		67,018.07
1305	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario		60,873.07
130525	De 1 a 3 años sector privado	28,590.00	
13052505	De 1 a 3 años sector privado	28,590.00	
130555	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	32,283.07	
13055505	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	32,283.07	
1307	De disponibilidad restringida		6,145.00
130710	Depositos sujetos a restricción	6,145.00	
13071001	COAC Microempresa de Chimborazo Ltda.	1,815.00	
13071002	COAC Daquilema Ltda.	30.00	
13071004	UPROCACH	300.00	
13071005	BANCODESARROLLO	4,000.00	
14	CARTERA DE CREDITOS		1,769,371.13
1404	Cartera de microcredito por vencer		1,770,319.32
140405	De 1 a 30 días	84,502.43	
14040505	De 1 a 30 días	84,502.43	
140410	De 31 a 90 días	149,581.66	
14041005	De 31 a 90 días	149,581.66	
140415	De 91 a 180 días	202,568.17	
14041505	De 91 a 180 días	202,568.17	
140420	De 181 a 360 días	379,508.28	
14042005	De 181 a 360 días	379,508.28	
140425	De mas de 360 días	954,158.78	
14042505	De más de 360 días	954,158.78	
1428	Cartera de microcredito que no devenga intereses		67,035.37
142805	De 1 a 30 días	10,826.82	
14280505	De 1 a 30 días	10,826.82	
142810	De 31 a 90 días	8,277.85	
14281005	De 31 a 90 días	8,277.85	
142815	De 91 a 180 días	7,626.83	

Figura 7-4: Balance General 2021

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

142820	De 181 a 360 días		14,190.96	
14282005	De 181 a 360 días	14,190.96		
142825	De mas de 360 días		26,112.91	
14282505	De más de 360 días	26,112.91		
1452	Cartera de microcredito vencida			29,100.94
145205	De 1 a 30 días		3,795.31	
14520505	De 1 a 30 días	3,795.31		
145210	De 31 a 90 días		4,972.93	
14521005	De 31 a 90 días	4,972.93		
145215	De 91 a 180 días		3,978.97	
14521505	De 91 a 180 días	3,978.97		
145220	De 181 a 360 días		5,195.67	
14522005	De 181 a 360 días	5,195.67		
145225	De mas de 360 días		11,158.06	
14522505	De más de 360 días	11,158.06		
1499	(Provisiones para créditos incobrables)			-97,084.50
149920	(Cartera de microcréditos)		-96,462.50	
14992005	(Cartera de microcréditos)	-96,462.50		
149989	(Provisión generica voluntaria)		-622.00	
14998905	(Provisión genérica voluntaria)	-622.00		
16	CUENTAS POR COBRAR			47,994.01
1602	Intereses por cobrar inversiones		807.08	
160215	Mantenidas hasta el vencimiento		807.08	
16021505	Mantenidas hasta el vencimiento	807.08		
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos			29,474.25
160320	Cartera de microcredito		29,474.25	
16032005	Cartera de microcrédito	29,474.25		
1690	Cuentas por cobrar varias			17,977.45
169090	Otras		17,977.45	
16909005	Camilo Acosta	302.26		
16909007	Xavier Jimenez	.00		
16909020	Wester Union Transferunion S.A	15,675.19		
16909030	Bono de Desarrollo Humano	.00		
16909040	Cuentas por Cobrar Varias	.00		
16909045	Pago Wester Union	.00		
16909080	BolivarSalazar	2,000.00		
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)			-264.77
169905	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)		-264.77	
16990505	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	-264.77		
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)		.00	
16991005	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	.00		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			18,442.64
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina		5,782.46	
180505	Muebles, enseres y equipos de ofic		5,782.46	
18050505	Muebles de Oficina - Matriz	5,782.46		
18050515	Equipos de oficina	.00		
1806	Equipos de computacion		5,985.53	
180605	Equipos de computación		5,985.53	
18060505	Equipos de computación Matriz	5,985.53		
1807	Unidades de transporte		38,138.97	
180705	Unidades de transporte		38,138.97	
18070505	Unidad de transporte	35,995.00		
18070510	Otros Activos	2,143.97		
1899	(Depreciacion acumulada)			-31,464.32
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)		-4,287.30	
18991505	(Muebles, de oficina Matriz)	-4,287.30		
18991515	(Equipo de oficina Matriz)	.00		

Figura 8-4: Balance General 2021

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

18992005	(Equipos de computación Matriz)	-4,145.17		
189925	(Unidades de transporte)		-21,700.93	
18992505	(Unidades de transporte Motocicla)	-21,700.93		
189940	(Otros)		-1,330.92	
18994025	(Otros equipos)	-1,330.92		
19	OTROS ACTIVOS			130,360.75
1904	Gastos y pagos anticipados		127,353.60	
190410	Anticipos a terceros		127,353.60	
19041005	Anticipos a Terceros	127,353.60		
1905	Gastos diferidos		2,724.48	
190515	Estudios		1,120.00	
19051505	Estudio de Factibilidad	1,120.00		
190520	Programas de computacion		5,040.00	
19052005	Programas de Computación	5,040.00		
190590	Otros		800.00	
19059005	Franquicia Western Union	800.00		
190599	(Amortizacion acumulada gastos diferidos)		-4,235.52	
19059905	(Amor. Programa de Computacion)	-3,905.88		
19059925	(Amortiz. Franquicia Western Unión)	-154.74		
19059930	(Amortiz. Acumulada Estudio de Factibilidad)	-174.90		
1990	Otros		282.67	
199010	Otros Impuestos		282.67	
19901005	Crédito Tributario Impuesto a la Renta	82.98		
19901010	Cred. Trib. Retenciones Impuesto a la Renta	62.39		
19901015	Retenciones IVA	41.00		
19901020	Cred. Trib.Retencion IR 2,75%	96.30		
19901025	Anticipo Impuesto a la Renta	.00		
199090	Varias		.00	
19909010	Operaciones en Trámite Transferencias	.00		
	TOTAL ACTIVOS			2,381,186.11
2	PASIVOS			-2,138,401.25
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO			-1,704,051.18
2101	Depositos a la vista		-166,122.28	
210135	Depositos de ahorro		-166,122.28	
21013505	Ahorros a la vista	-166,122.28		
2103	Depositos a plazo		-1,513,594.71	
210305	De 1 a 30 días		-142,500.00	
21030505	De 1 a 30 días	-142,500.00		
210310	De 31 a 90 días		-233,969.00	
21031005	De 31 a 90 días	-233,969.00		
210315	De 91 a 180 días		-329,295.33	
21031505	De 91 a 180 días	-329,295.33		
210320	De 181 a 360 días		-592,830.38	
21032005	De 181 a 360 días	-592,830.38		
210325	De mas de 361 días		-215,000.00	
21032505	De más de 361 días	-215,000.00		
2105	Depositos restringidos		-24,334.19	
210505	Depósitos restringidos		-24,334.19	
21050505	Ahorro Programado Especial	-24,334.19		
25	CUENTAS POR PAGAR			-71,095.55
2501	Intereses por pagar		-65,995.57	
250105	Depositos a la vista		.00	
25010505	Ahorros a la vista	.00		
25010510	Ahorro Programado Especial	.00		
250115	Depositos a plazo		-65,995.57	
25011505	Depósitos a Plazo Fijo	-65,995.57		

Figura 9-4: Balance General 2021

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

250305	Remuneraciones		.00	
25030505	Remuneraciones	.00		
250310	Beneficios Sociales		-958.72	
25031005	Décimo Tercer Sueldo	-258.73		
25031010	Décimo Cuarto Sueldo	-699.99		
250315	Aportes al IESS		-800.33	
25031505	Aportes al IESS- personal	-293.40		
25031510	Aportes al IESS Patronal	-377.23		
25031515	Préstamos IESS Empleados	-129.70		
250325	Participacion a empleados		-881.68	
25032505	15% Participación a empleados	-881.68		
2504	Retenciones			-2,359.28
250405	Retenciones fiscales		-2,323.35	
25040505	1,75% Retenciones en la Fuente	-50.74		
25040510	2,75%Retencion en la Fuente	-47.77		
25040511	8% Retencion en la Fuente	-241.58		
25040512	10% Retencion en la Fuente	-181.82		
25040513	Impuesto a la Renta 25%	-1,249.04		
25040515	Impuesto al IVA 70%	-311.37		
25040520	Impuesto al IVA 30%	-20.31		
25040525	Impuesto al IVA 100%	-218.19		
25040540	1.75% Retencion en la Fuente Seguros	-2.53		
250490	Otras retenciones		-35.93	
25049005	Seguro de Solca 0.05%	-35.93		
2505	Contribuciones, impuestos y multas			-99.97
250590	Otras contribuciones e impuestos		-99.97	
25059005	Contribución (SEPS)	-49.96		
25059010	Iva 12 %	-50.01		
25059015	Contribución Cosede por prima variable	.00		
2506	Proveedores			.00
250605	Proveedores Socios		.00	
25060505	Proveedores	.00		
25060510	Varias	.00		
2590	Cuentas por pagar varias			.00
259090	Otras cuentas por pagar		.00	
25909010	Otras cuentas por Pagar	.00		
25909015	Recaudaciones SERVIPAGOS	.00		
25909020	Recaudaciones Wester Unión	.00		
25909040	Ctas. por Pagar Seguro Desgravamen	.00		
25909060	CTAS X PAGAR PUNTOMATICO	.00		
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS			-363,254.52
2602	Obligaciones con instituciones financieras del pais y sector financiero popular y solidario			-363,254.52
260205	De 1 a 30 días		-9,722.76	
26020505	De 1 a 30 días	-9,722.76		
260210	De 31 a 90 días		-20,008.09	
26021005	De 31 a 90 días	-20,008.09		
260215	De 91 a 180 días		-30,332.47	
26021505	De 91 a 180 días	-30,332.47		
260220	De 181 a 360 días		-63,224.77	
26022005	De 181 a 360 días	-63,224.77		
260225	De mas de 360 días		-239,966.43	
26022530	De mas de 360 Días Codeesarrollo	-239,966.43		
2606	Obligaciones con entidades financieras del sector publico			.00
260605	De 1 a 30 días		.00	
26060505	De 1 a 30 días	.00		

Figura 10-4: Balance General 2021


Realizado por: Cumbal, M., 2022.

26061005	De 31 a 90 días	.00			
260615	De 91 a 180 días		.00		
26061505	De 91 a 180 días	.00			
260620	De 181 a 360 días		.00		
26062005	De 181 a 360 días	.00			
260625	De mas de 360 días		.00		
26062505	De más de 360 días	.00			
29	OTROS PASIVOS				.00
2990	Otros			.00	
299090	Varios		.00		
29909025	Operacione en Trámite Proveedores	.00			
	TOTAL PASIVOS				2,138,401.25
3	PATRIMONIO				-239,087.90
31	CAPITAL SOCIAL			-192,316.54	
3103	Aportes de socios		-192,316.54		
310305	Aportes de socios		-192,316.54		
31030505	Certificados de Aportación	-192,316.54			
33	RESERVAS				-47,641.86
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal			-47,641.86	
330105	Reserva legal Irrepartible		-47,641.86		
33010510	Reserva Legal Irrepartible	-47,641.86			
36	RESULTADOS				870.50
3602	(Perdidas acumuladas)			870.50	
360205	(Pérdidas acumuladas)		870.50		
36020505	(Pérdidas acumuladas)	870.50			
3603	Utilidad o excedente del ejercicio			.00	
360305	Utilidad del ejercicio		.00		
36030505	Utilidad del ejercicio	.00			
3604	(Perdida del ejercicio)			.00	
360405	(Pérdida del ejercicio)		.00		
36040505	(Pérdida del ejercicio)	.00			
	TOTAL PATRIMONIO				239,087.90
7	CUENTAS DE ORDEN				.00
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS			90,026.94	
7103	Activos castigados			33,350.03	
710310	Cartera de creditos		33,350.03		
71031020	Cartera de créditos de microempr	33,350.03			
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso			56,676.91	
710910	Cartera de credito de consumo		.00		
71091005	Cartera de créditos de consumo prioritario	.00			
710920	Cartera de microcredito		13,594.10		
71092005	Cartera de créditos para la microempresa	13,594.10			
710990	Otros		43,082.81		
71099020	Cartera de Crédito Microcrédito	43,082.81			
72	DEUDORAS POR EL CONTRARIO				-90,026.94
7203	Activos castigados			-33,350.03	
720305	Activos castigados		.00		
72030505	Activos castigados	.00			
720310	Cartera de Crédito		-33,350.03		
72031020	Cartera de Microcredito	-33,350.03			
7209	Intereses en suspenso			-56,676.91	
720905	Cartera de créditos comercial prioritario		.00		
72090505	Cartera de créditos comercial prioritario	.00			
720920	Intereses en suspenso		-13,594.10		
72092005	Cartera de Crédito para la Microempresa	-13,594.10			

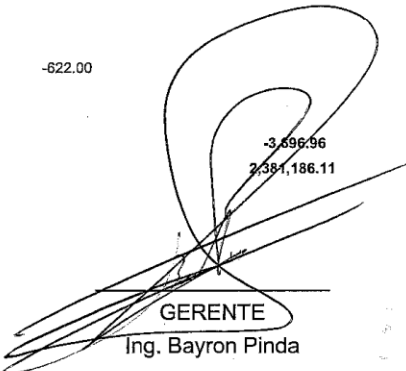
Figura 11-4: Balance General 2021

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

72099020	Cartera de Crédito Microcrédito	-43,082.81		
73	ACREEDORAS POR EL CONTRARIO			2,555,181.00
7301	Valores y bienes recibidos de terceros		2,554,559.00	
730110	DOCUMENTOS EN GARANTIA		2,554,559.00	
73011020	Cartera de Crédito Microempres	2,554,559.00		
7314	Provisiones constituidas		622.00	
731403	Provisión Genérica Voluntaria		622.00	
73140320	Cartera Microcrédito	622.00		
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS			-2,555,181.00
7401	Valores y bienes recibidos de terceros		-2,554,559.00	
740110	Documentos en garantía		-2,554,559.00	
74011010	Cartera de Credito Consumo	.00		
74011020	Cartera de Credito Microempresa	-2,554,559.00		
7414	Provisiones constituidas		-622.00	
741423	Provision generica voluntaria cartera microcredito		-622.00	
74142320	Cartera Microcrédito	-622.00		
	RESULTADO OPERATIVO			-3,496.96
	TOTAL GENERAL			2,381,186.11


CONTADOR (A)
 CPA.

P.A.I.S. 
 Producción Ahorro Inversión Servicios
 RUC. 1891739113001


GERENTE
 Ing. Bayron Pinda


CONSEJO ADMINISTRACION


CONSEJO VIGILANCIA

Figura 12-4: Balance General 2021

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

4.1.4.3 Análisis del Balance General 2020-2021

De las observaciones del Balance General presentado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., se puede decir que, durante los periodos 2020 y 2021, se deduce que en el Activo del año 2020 tiene un valor de \$1.785.075,63 mientras que en el año 2021 el valor es de \$2.381.186,11 por lo tanto existe una tendencia de crecimiento de 33,39%, lo que permite concluir que la entidad financiera se encuentra en proceso de crecimiento.

En el total de Pasivo en el año 2020 es de \$1.604.052,88 mientras que en el año 2021 es de \$2.138.401,25 por lo que podemos concluir que el valor del Pasivo se ha incrementado en un 33,31% lo cual no le conviene a la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., debido a que existe mayor apalancamiento.

En el Patrimonio en el año 2020 posee un valor de \$181.022,75 y en el año 2021 un valor de \$239.087,90.

4.1.4.4 Estado de Resultados 2020

Cooperativa de Ahorro y Credito COAC P.A.I.S. LTDA. Consolidado ESTADO DE RESULTADOS 01/01/2020 AL 31/12/2020			
Codigo	Descripcion		
4	GASTOS		337,045.44
41	INTERESES CAUSADOS		143,067.83
4101	Obligaciones con el público		127,240.71
410110	Depósitos monetarios de instituciones financieras	299.81	
41011005	Gastos Bancarios	299.81	
410115	Depósitos de ahorro	4,219.03	
41011505	Depósitos Ahorros a la vista	3,321.50	
41011520	Ahorro Programado	897.53	
410130	Depósitos a plazo	122,721.87	
41013005	Depósitos a plazo	122,721.87	
4103	Obligaciones financieras		15,827.12
410310	Obligaciones con instituciones financieras del país y del sector popular y solidario	12,549.91	
41031005	Obligaciones con instituciones fin Codesarrollo	12,549.91	
410320	Obligaciones con entidades del grupo financiero en el país y grupo de economía popular y solidario	3,277.21	
41032005	Corporación Nacional de Finanzas Populares y Sol.	3,277.21	
42	COMISIONES CAUSADAS		16,313.07
4203	Cobranzas		16,313.07
420305	Cobranzas	16,313.07	
42030505	Cobranzas	933.22	
42030510	Comision por captaciones	15,379.85	
44	PROVISIONES		37,302.34
4402	Cartera de créditos		37,000.00
440240	Microcrédito	37,000.00	
44024005	Microcrédito	37,000.00	
4403	Cuentas por cobrar		302.34
440305	Cuentas por cobrar	302.34	
44030505	Cuentas por cobrar	302.34	
45	GASTOS DE OPERACION		109,174.94
4501	Gastos de personal		38,679.11
450105	Remuneraciones mensuales	25,864.98	
45010505	Remuneraciones Unificadas	25,864.98	
450110	Beneficios sociales	5,283.55	
45011005	Decimo Tercer Sueldo	2,436.66	
45011010	Decimo Cuarto Sueldo	1,499.97	
45011015	Bonificación por Desahucio 25%	230.00	
45011020	Allimentación	1,116.92	

Figura 13-4: Estado de Resultados 2020

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

450120	Aportes al IESS		3,552.66	
45012005	Aportes al IESS- Patronal	3,552.66		
450135	Fondo de reserva IESS		2,252.64	
45013505	Fondo de Reserva IESS	2,252.64		
450190	Otros		1,725.28	
45019010	Vacaciones no gozadas	38.33		
45019020	Uniformes	304.99		
45019025	capacitacion	134.40		
45019055	Gasto Navideño	1,247.56		
4502	Honorarios			16,180.28
450205	Directores		1,478.40	
45020510	Dietas Consejo de Administración	1,478.40		
450210	Honorarios profesionales		14,701.88	
45021005	Honorarios profesionales	14,701.88		
4503	Servicios Varios			28,876.77
450305	Movilización, fletes y embalajes		179.00	
45030510	Movilizacion, fletes y Embalajes	179.00		
450310	Servicios de guardiana		180.00	
45031005	Servicios de guardiana	180.00		
450315	Publicidad y propaganda		1,706.33	
45031505	Publicidad, propaganda	1,706.33		
45031510	Publicidad Cooperativista	.00		
450320	Servicios básicos		1,920.72	
45032006	Agua Potable	45.24		
45032008	Central de Riesgos	1,345.35		
45032010	Energia Electrica	530.13		
450325	Seguros		9,293.13	
45032505	Seguros	9,293.13		
450330	Arrendamientos		9,219.84	
45033005	Arrendamientos	9,219.84		
450390	Otros servicios		6,377.75	
45039011	Medicinas e Implementos	550.00		
45039025	Utiles de Oficina	565.54		
45039030	Utiles de Aseo y Limpeza	725.29		
45039040	Mantenimiento de equipos informaticos	439.16		
45039045	Telecomunicaciones e internet	4,097.76		
4504	Impuestos, contribuciones y multas			5,075.52
450410	Impuestos Municipales		394.36	
45041005	Impuestos Municipales	394.36		
450415	Contribuciones a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria		694.08	
45041505	Contribuciones a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	694.08		
450421	Aportes al COSEDE por prima variable		2,867.08	
45042105	Aportes al COSEDE por prima variable	2,867.08		

Figura 14-4: Estado de Resultados 2020

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

450490	Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones		1,120.00	
45049010	Contribucion UPROCACH	1,120.00		
4505	Depreciaciones			9,172.13
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina		528.86	
45052505	Muebles de oficina	528.86		
450530	Equipos de computación		1,229.16	
45053005	Equipos de computación	1,229.16		
450535	Unidades de transporte		7,218.72	
45053505	Unidades de transporte	7,218.72		
450590	Otros		195.39	
45059025	Otros Equipos	195.39		
4506	Amortizaciones			1,275.29
450625	Programas de computación		1,235.29	
45062505	Programas de computación	1,235.29		
450690	Otros		40.00	
45069005	Franquicia Western Union	40.00		
4507	Otros gastos			9,915.84
450705	Suministros diversos		78.26	
45070505	Suministros Varios	78.26		
450715	Mantenimiento y reparaciones		5,412.24	
45071525	Unidad de Transporte	1,491.84		
45071530	Software Contable	3,763.20		
45071590	Equipo de computacion	157.20		
450790	Otros		4,425.34	
45079015	Combustibles y Lubricantes	2,137.02		
45079030	Judiciales y Notariales	1,766.06		
45079075	Otros	522.24		
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS			31,171.36
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores			31,171.36
470305	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores		31,171.36	
47030505	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	31,171.36		
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS			15.90
4810	Participación a empleados			6.58
481005	Participación a empleados		6.58	
48100505	Participación a empleados	6.58		
4815	Impuesto a la renta			9.32
481505	Impuesto a la renta		9.32	
48150505	Impuesto a la renta	9.32		
	TOTAL GASTOS			337,045.44
Codigo	Descripcion			
5	INGRESOS			-337,073.05

Figura 15-4: Estado de Resultados 2020

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		-319,228.08
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores		-8,267.77
510305	Inversiones a valor razonable con cambios en el estado de resultados	-8,267.77	
51030505	Inversiones a valor razonable con cambios en el estado de resultados	-8,267.77	
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos		-310,960.31
510410	Cartera de créditos de consumo prioritario		-503.78
51041050	Interés Depósitos en Cuenta Ahorros	-503.78	
510420	Cartera de créditos para la microempresa		-303,927.63
51042005	Cartera de créditos para la microempresa	-303,927.63	
510430	Cartera de créditos refinanciada		-6,528.90
51043020	Mora Microempresa	-6,528.90	
52	COMISIONES GANADAS		-2,056.22
5290	Otras		-2,056.22
52900505	Otras comisiones	-2,056.22	
54	INGRESOS POR SERVICIOS		-1,809.50
5404	Manejo y cobranzas		-681.26
540405	Manejo y Cobranzas		-681.26
54040505	Recuperacion Notificaciones	-681.26	
5490	Otros servicios		-1,128.24
549005	Tarifados con costo máximo		-1,128.24
54900515	Costo de Inscripción	-1,070.00	
54900530	Costo de Transferencias	-58.24	
56	OTROS INGRESOS		-13,979.25
5601	Utilidad en venta de bienes		.00
560105	Utilidad en venta de bienes		.00
56010505	Utilidad en venta de bienes	-179.20	
56010515	Costo Activo Fijo	179.20	
5604	Recuperaciones de activos financieros		-11,461.39
560405	De activos castigados		-7,534.83
56040505	De activos castigados	-7,534.83	
560420	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores		-3,926.56
56042005	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	-3,926.56	
5690	Otros		-2,517.86
569005	Otros		-2,517.86
56900510	Interés por Ahorros	-2,517.86	
	TOTAL INGRESOS		-337,073.05
	RESULTADO OPERATIVO		-27.61

Figura 16-4: Estado de Resultados 2020

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

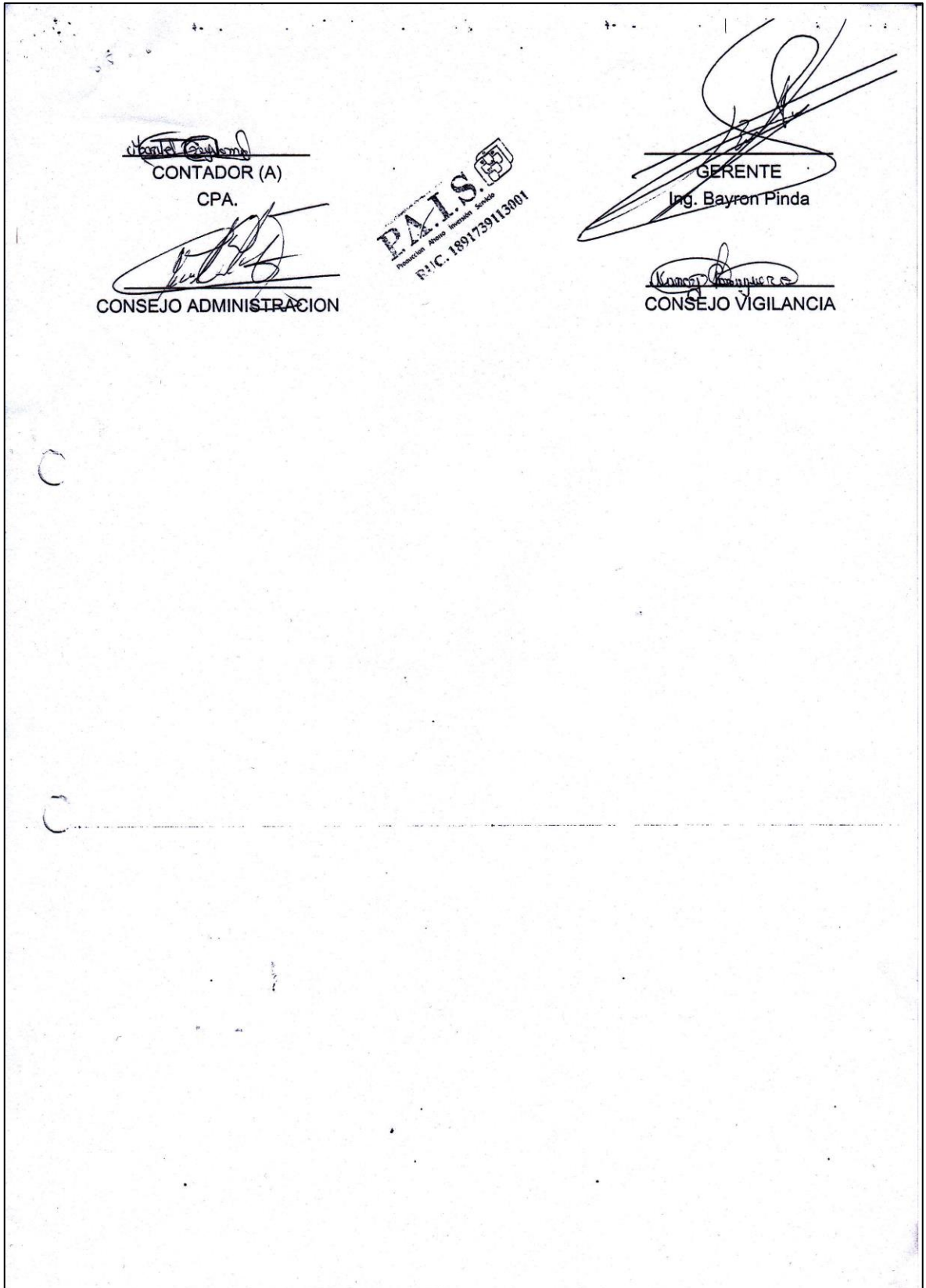


Figura 17-4: Estado de Resultados 2020

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

4.1.4.5 Estado de Resultados 2021

Cooperativa de Ahorro y Credito COAC P.A.I.S. LTDA. Consolidado ESTADO DE RESULTADOS 01/01/2021 AL 31/12/2021			
Codigo	Descripcion		
4	GASTOS		411,476.86
41	INTERESES CAUSADOS		180,678.85
4101	Obligaciones con el publico	151,452.57	
410110	Depositos monetarios de instituciones financieras	2,747.76	
41011005	Gastos Bancarios	2,747.76	
410115	Depositos de ahorro	3,698.73	
41011505	Depósitos Ahorros a la vista	2,504.11	
41011520	Deposito Ah. Programado Especial	1,194.62	
410130	Depositos a plazo	145,006.08	
41013005	Depósitos a plazo	145,006.08	
4103	Obligaciones financieras		29,226.28
410310	Obligaciones con instituciones financieras del pais y del sector popular y solidario	28,036.68	
41031005	Obligaciones con instituciones fin Codesarrollo	28,036.68	
410320	Obligaciones con entidades del grupo financiero en el pais y grupo de economía popular y solidaria	1,189.60	
41032005	Corporación Nacional de Finanzas Populares y Sol.	1,189.60	
42	COMISIONES CAUSADAS		17,765.34
4203	Cobranzas		17,765.34
420305	Cobranzas	17,765.34	
42030505	Cobranzas	356.41	
42030510	Comision por captaciones	17,408.93	
44	PROVISIONES		51,414.62
4402	Cartera de créditos		49,600.58
440240	Microcredito	49,600.58	
44024005	Microcrédito	49,600.58	
4403	Cuentas por cobrar		1,814.04
440305	Cuentas por cobrar	1,814.04	
44030505	Cuentas por cobrar	1,814.04	
45	GASTOS DE OPERACION		150,618.93
4501	Gastos de personal		55,343.28
450105	Remuneraciones mensuales	37,345.75	
45010505	Remuneraciones Unificadas	37,345.75	
450110	Beneficios sociales	6,820.83	
45011005	Decimo Tercer Sueldo	3,093.65	
45011010	Decimo Cuarto Sueldo	1,899.99	
45011020	Alimentación	1,827.19	

Figura 18-4: Estado de Resultados 2021

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

45012005	Aportes al IESS- Patronal	4,510.45	
450135	Fondo de reserva IESS		2,924.93
45013505	Fondo de Reserva IESS	2,924.93	
450190	Otros		3,741.32
45019020	Uniformes	1,825.19	
45019025	capacitacion	461.20	
45019055	Gasto Navideño	1,453.93	
4502	Honorarios		21,493.11
450205	Directores		2,016.00
45020510	Dietas Consejo de Administración	2,016.00	
450210	Honorarios profesionales		19,477.11
45021005	Honorarios profesionales	19,477.11	
4503	Servicios varios		38,301.20
450305	Movilizacion, fletes y embalajes		320.10
45030505	Movilización Fletes Embalaje	60.70	
45030510	Movilizacion, fletes y Embalajes	259.40	
450310	Servicios de guardiana		182.69
45031005	Servicios de guardiana	182.69	
450315	Publicidad y propaganda		3,325.87
45031505	Publicidad, propaganda	3,325.87	
450320	Servicios basicos		2,092.06
45032006	Agua Potable	86.00	
45032008	Central de Riesgos	1,356.11	
45032010	Energia Electrica	649.95	
450325	Seguros		16,221.95
45032505	Seguros	16,221.95	
450330	Arrendamientos		9,219.84
45033005	Arrendamientos	9,219.84	
450390	Otros servicios		6,938.69
45039025	Utiles de Oficina	1,094.60	
45039030	Utiles de Aseo y Limpeza	257.07	
45039045	Telecomunicaciones e internet	4,243.02	
45039090	Otros	1,344.00	
4504	Impuestos, contribuciones y multas		7,060.24
450410	Impuestos Municipales		234.62
45041005	Impuestos Municipales	234.62	
450415	Aportes a la SEPS		854.06
45041505	Contribuciones a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	854.06	
450421	Aportes al COSEDE por prima variable		4,985.96
45042105	Aportes al COSEDE por prima variable	4,985.96	
450490	Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones		985.60
45049010	Contribucion UPROCACH	985.60	
4505	Depreciaciones		8,957.18

Figura 19-4: Estado de Resultados 2021

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

450525	Muebles, enseres y equipos de oficina		541.27	
45052505	Muebles de oficina	541.27		
450530	Equipos de computación		1,163.90	
45053005	Equipos de computación	1,163.90		
450535	Unidades de transporte		7,018.77	
45053505	Unidades de transporte	7,018.77		
450590	Otros		233.24	
45059025	Otros Equipos	233.24		
4506	Amortizaciones			2,387.41
450620	Estudios		174.90	
45062005	Estudios	174.90		
450625	Programas de computación		859.31	
45062505	Programas de computación	859.31		
450630	Gastos de adecuación		1,238.46	
45063005	Gastos de adecuación	1,238.46		
450690	Otros		114.74	
45069005	Franquicia Western Union	114.74		
4507	Otros gastos			17,076.51
450705	Suministros diversos		437.14	
45070505	Suministros Varios	437.14		
450715	Mantenimiento y reparaciones		7,553.65	
45071525	Unidad de Transporte	2,518.72		
45071530	Software Contable	3,376.80		
45071590	Equipo de computación	1,658.13		
450790	Otros		9,085.72	
45079015	Combustibles y Lubricantes	5,910.43		
45079030	Judiciales y Notariales	3,175.29		
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS			8,868.40
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores			8,868.40
470305	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores		8,868.40	
47030505	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	8,868.40		
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS			2,130.72
4810	Participación a empleados			881.68
481005	Participación a empleados		881.68	
48100505	Participación a empleados	881.68		
4815	Impuesto a la renta			1,249.04
481505	Impuesto a la renta		1,249.04	
48150505	Impuesto a la renta	1,249.04		
	TOTAL GASTOS			411,476.86
Código	Descripción			
5	INGRESOS			-415,173.82

Figura 20-4: Estado de Resultados 2021

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

GANADOS			
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores		-6,800.33
510305	Inversiones a valor razonable con cambios en el estado de resultados	-6,800.33	
51030505	Inversiones a valor razonable con cambios en el estado de resultados	-6,800.33	
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos		-376,914.88
510420	Cartera de microcredito	-356,281.98	
51042005	Cartera de créditos para la microempresa	-356,281.98	
510430	Cartera de créditos refinanciada	-20,632.90	
51043020	Mora Microempresa	-20,632.90	
52	COMISIONES GANADAS		-3,161.83
5290	Otras		-3,161.83
52900505	Otras comisiones	-3,161.83	
54	INGRESOS POR SERVICIOS		-1,979.28
5404	Manejo y cobranzas		-1,653.28
540405	Manejo y Cobranzas	-1,653.28	
54040505	Recuperacion Notificaciones	-1,653.28	
5490	Otros servicios		-326.00
549005	Tarifados con costo maximo	-326.00	
54900515	Costo de Inscripción	-280.00	
54900530	Costo de Transferencias	-46.00	
56	OTROS INGRESOS		-26,317.50
5604	Recuperaciones de activos financieros		-21,057.11
560405	De activos castigados	-10,999.15	
56040505	De activos castigados	-10,999.15	
560420	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	-10,057.96	
56042005	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	-10,057.96	
5690	Otros		-5,260.39
569005	Otros	-5,260.39	
56900510	Interés por Ahorros	-5,260.39	
	TOTAL INGRESOS		-415,173.82
	RESULTADO OPERATIVO		-3,696.96

Figura 21-4: Estado de Resultados 2021

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

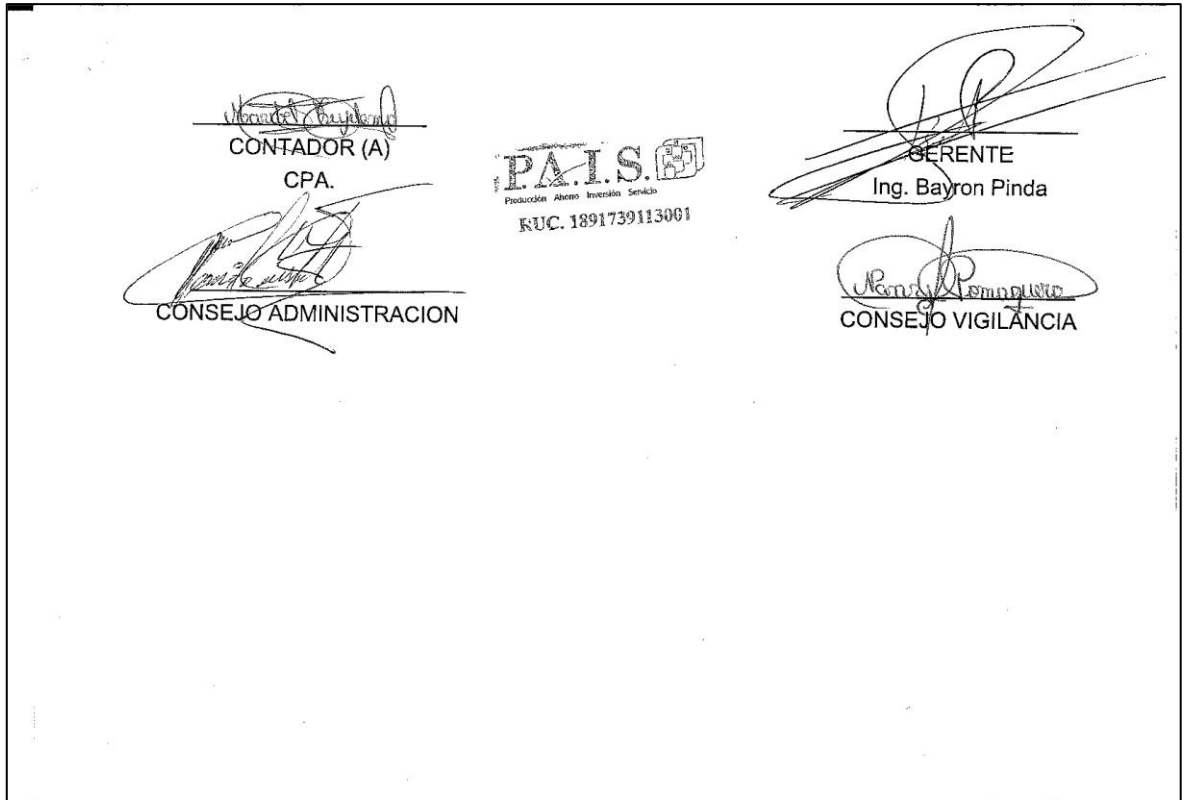


Figura 22-4: Estado de Resultados 2021

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

4.1.4.6 Análisis del Estado de Resultado 2020-2021

La Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., nos presenta que en el año 2020 tuvo un total de gastos de \$337.045,44 e ingresos de \$337.073,05; generando una utilidad de \$27,61. Mientras que en el año 2021 tuvo un total de gastos de \$411.476,86 e ingresos de \$415.173,82 obteniendo una utilidad de \$3.696,96. Esto debido a la crisis sanitaria COVID-19. Esto nos indica que la diferencia entre un periodo y otro es notable debido a que se obtuvo una mayor captación de ingresos, generando una mayor utilidad.

4.1.5 Índices Financieros

4.1.5.1 Razones de Solvencia

- **Solvencia**

Mide la suficiencia patrimonial de una entidad para respaldar las operaciones actuales y futuras; y, cubrir las pérdidas no protegidas por las provisiones de los activos de riesgo. (SEPS,2017, p. 30)

$$Fórmula (2020) = \frac{\text{Patrimonio Técnico Constituido}}{\text{Activos Ponderados por Riesgo}} = \frac{181.022,75}{1.331.931,87} = 13,59\%$$

$$Fórmula (2021) = \frac{\text{Patrimonio Técnico Constituido}}{\text{Activos Ponderados por Riesgo}} = \frac{239.087,90}{1.769.371,13} = 13,51\%$$

Análisis: La Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., en el año 2020 presenta el 13,59% de ganancia a pesar de presentar sus activos con riesgo, a diferencia del año 2021 que muestra una pequeña reducción a 13,51%; sin embargo sigue obteniendo una ganancia frente al riesgo.

- **Activos Fijos/ PTC**

Relación que permite medir cuanto de los activos fijos están cubiertos por el patrimonio técnico constituido de la entidad. El control de la participación de los activos fijos ayuda a que la entidad oriente su esfuerzo a incrementar los activos productivos. (SEPS, 2017, p. 30)

$$Fórmula (2020) = \frac{\text{Activos Fijos}}{\text{Patrimonio Técnico Constituido}} = \frac{25.409,82}{181.022,75} = 14,04\%$$

$$Fórmula (2021) = \frac{\text{Activos Fijos}}{\text{Patrimonio Técnico Constituido}} = \frac{18.442,64}{239.087,90} = 7,71\%$$

Análisis: La Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., en el año 2020 presenta 14,04% mientras que en el año 2021 presenta una reducción a 7,71%, lo que nos indica que el nivel de riesgo de un periodo a otro se redujo siendo esto beneficioso para la entidad.

4.1.5.2 Calidad de Activos

- **Morosidad**

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. (SEPS, 2017, p. 7)

$$Fórmula (2020) = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}} = \frac{92.932,07}{1.331.931,87} = 6,98\%$$

$$F\acute{o}rmula (2021) = \frac{Cartera Improductiva}{Cartera Bruta} = \frac{96.136,31}{1.769.371,13} = 5,43\%$$

Análisis: La Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., en el año 2020 presenta 6,98 % mientras que en el año 2021 presenta una reducción a 5,43%, lo que nos indica que la entidad no tiene problemas al momento de la recuperación de su cartera.

- **Participación de Cartera de Crédito**

Representa la participación de la cartera total con respecto a los activos. (SEPS, 2017)

$$F\acute{o}rmula (2020) = \frac{Cartera Bruta}{Activos} = \frac{1.331.931,87}{1.785.075,63} = 74,61\%$$

$$F\acute{o}rmula (2021) = \frac{Cartera Bruta}{Activos} = \frac{1.769.371,13}{2.381.186,11} = 74,31\%$$

Análisis: La participación de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., es de 74,61% en el año 2020, mientras que en el año 2021 es de 74,31% presentando una pequeña reducción, sin embargo, este indicador nos muestra que existe un nivel de riesgo menor.

4.1.5.3 Razones de Liquidez

- **Indicador de Liquidez**

Capacidad de respuesta de la entidad frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes. (SEPS, 2017, p. 28)

$$F\acute{o}rmula (2020) = \frac{Fondos Disponibles + Inversiones}{Depósitos a la Vista + Depósitos a Plazo} = \frac{313.252,71}{1.377.333,46} = 22,74\%$$

$$F\acute{o}rmula (2021) = \frac{Fondos Disponibles + Inversiones}{Depósitos a la Vista + Depósitos a Plazo} = \frac{415.017,58}{1.704.051,18} = 24,35\%$$

Análisis: La Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., presenta una liquidez en el año 2020 de 22,74% teniendo un incremento en el año 2021 a 24,35%, lo que muestra que tiene una mejor capacidad de respuesta a los requerimientos de efectivo inmediatos por parte de sus depositantes o requerimientos de encaje.

4.1.5.4 Razones de Rentabilidad

- **ROA**

Mide la rentabilidad que producen los activos para generar ingresos suficientes que permitan fortalecer el patrimonio. (SEPS, 2017, 20)

$$\text{Fórmula (2020)} = \frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{(\text{Activo Total Promedio} * 12)/\text{mes}} = \frac{27,61}{1.785.075,63} = 0,15\%$$

$$\text{Fórmula (2021)} = \frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{(\text{Activo Total Promedio} * 12)/\text{mes}} = \frac{3.696,96}{2.381.186,11} = 0,16\%$$

Análisis: La Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., en el año 2020 posee una rentabilidad de 0,15%, mientras que en el año 2021 posee un leve incremento 0,16%, lo que nos muestra que genera los ingresos suficientes que puedan fortalecer su patrimonio.

- **ROE**

Mide el nivel de retorno generado por el patrimonio invertido por los accionistas de la entidad financiera. (SEPS, 2017, p. 19)

$$\text{Fórmula (2020)} = \frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{(\text{Patrimonio Total Promedio} * 12)/\text{mes}} = \frac{27,61}{181.022,75} = 0,01\%$$

$$\text{Fórmula (2021)} = \frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{(\text{Patrimonio Total Promedio} * 12)/\text{mes}} = \frac{3.696,96}{239.087,90} = 1,55\%$$

Análisis: El rendimiento generado por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., en el año 2020 es de 0,01% mientras que en el año 2021 tiene un incremento 1,55%, sin embargo no posee un retorno de las inversiones hacia los socios.

CAPÍTULO V

5 MARCO PROPOSITIVO

5.1 Propuesta

5.1.1 Modelo de Gestión Administrativo-Financiero

Un modelo de Gestión Administrativo-Financiero tiene como fin la mejora continua de la organización, por ello la propuesta para esta investigación es la siguiente:

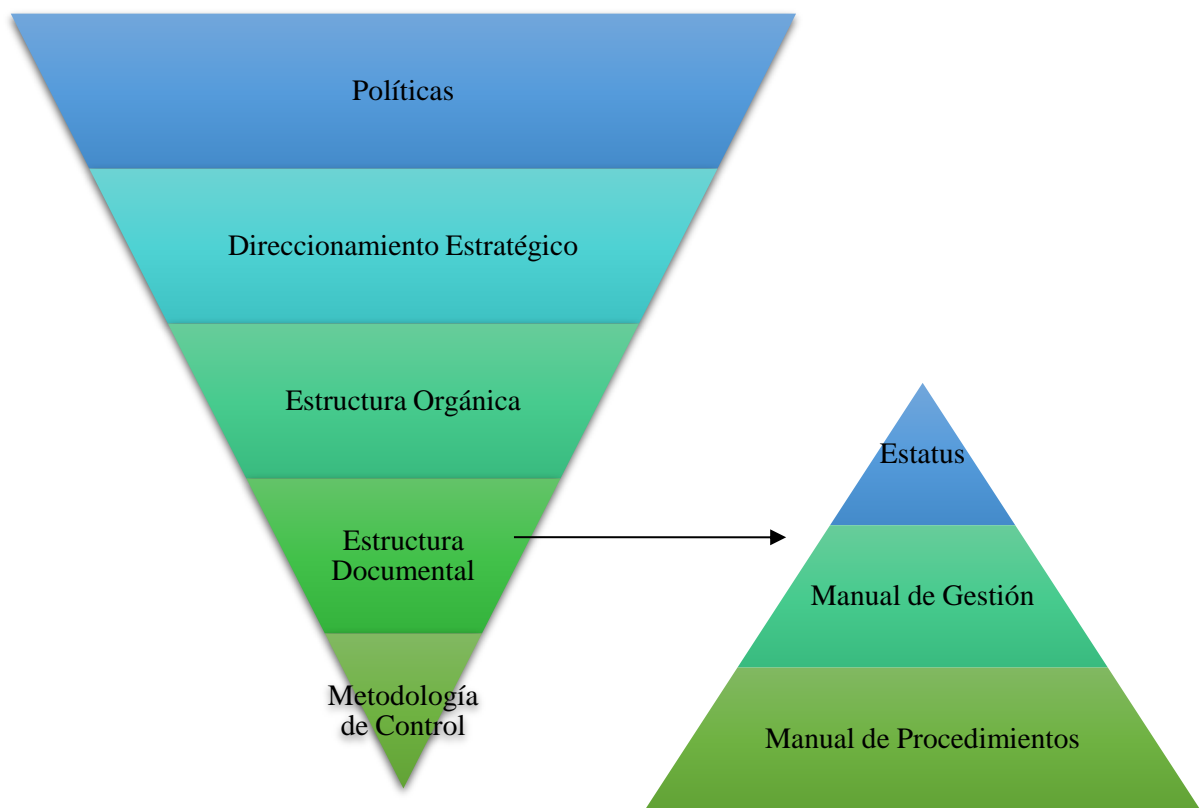


Figura 1-5: Estructura de Modelo de Gestión Administrativo-Financiero

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

- **Política:** Las políticas en una empresa son muy importantes debido a que sirven como guía para todos los integrantes de la empresa u organización para poder saber que hacer en todo momento ante las diversas situaciones que se presenten en la entidad.
- **Direccionamiento Estratégico:** Busca conseguir una adecuada combinación e integración de todos los medios con lo que cuentan las organizaciones o entidades para cumplir con sus fines.

- **Estructura Orgánica:** Es un instrumento de gestión que permite definir con claridad las diferentes funciones de las unidades administrativas de una organización.
- **Estructura Documental:** Documento que posee campos para registrar datos que evidencie la ejecución de las diversas actividades. El cual especifica todos los procedimientos y recursos que deben emplearse, quien los debe aplicar y cuando se deben aplicarse.
- **Metodología de Control:** Enseña a dirigir determinados procesos de manera eficiente y eficaz para así alcanzar los resultados deseados y tiene como objetivo buscar estrategias para seguir con los procesos.

5.1.2 Modelo de Gestión Administrativo-Financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA.

5.1.2.1 Políticas

La Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., ha determinado las siguientes políticas:

- **Política Administrativa**

Se establece que la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., se va a manejar mediante lineamientos de un nuevo Modelo de Gestión orientado a la eficiencia administrativa.

- **Política Financiera**

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., debe realizar un mejor uso de sus recursos financieros.
- La administración actual deberá tener un mayor compromiso financiero para poder incrementar su liquidez.

5.1.3 *Direccionamiento Estratégico*

5.1.3.1 *Definición*

La Gestión Financiera y Administrativa es la actividad que se realiza en una organización y que se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar todo el manejo de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios y a su vez resultados.

La Gestión Financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización.

Por ello la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros. El objetivo es hacer que la organización se desenvuelva con eficiencia y eficacia, apoyar a la mejor toma de decisiones financieras y generar oportunidades de inversión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda.

El siguiente capítulo tiene como finalidad ejecutar un Modelo de Gestión Administrativa y Financiera, con el fin de cumplir todos sus objetivos propuestos, financiamiento y metas deseadas. Mediante esta propuesta se busca lograr incrementar la rentabilidad del negocio y mejorar su actividad económica dentro del mercado

5.1.3.2 *Alcance del Modelo*

El alcance del modelo va enfocado en mejorar los diferentes procesos, para los cuales es necesario que se relacionen entre sí para que sean ejecutados de una manera correcta, con el único fin de llegar a poseer una buena información para que la toma de decisiones sea precisa y adecuada.

5.1.3.3 *Objetivos de la propuesta*

- Diseñar un Modelo de Gestión Administrativo-Financiero que permita el crecimiento económico y financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., ubicada en Riobamba – Chimborazo, para el período 2022-2026.
- Realizar el diagnóstico empresarial actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda.,

- Emplear los diferentes mecanismos del modelo de gestión financiera, aplicados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., para que genere mayor eficiencia y eficacia en servicio al cliente.
- Optimizar los procesos de gestión para que permitan una mejor toma de decisiones por parte de la alta dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda.

5.1.3.4 Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA.

La historia del giro de las COOPERATIVAS es antigua. Anteriormente este servicio los proporcionaban los bancos y otras instituciones financieras.

Como resultado del proceso de especialización en el giro, los mayores niveles de ingreso real de la población y los requerimientos de la sociedad son en la producción, agricultura, comercio, consumo, etc. De ahí se ha promovido el florecimiento de esta actividad.

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO busca ofrecer en estos tiempos modernos un servicio orientado a satisfacer las necesidades de créditos ahorros, inversión, educación, proyectos, servicios, que cada vez son mayores debido al incremento de la población y con esto sus necesidades financieras.

Con estos antecedentes Nace en enero del 2010 con el propósito de juntar a todas las personas migrantes de la provincia de Chimborazo que se encuentran en todas las ciudades del país y se dedican en su mayoría al negocio informal; nace la iniciativa por parte del Sr. Bayron Pinda con la experiencia que ha adquirido trabajando como contador de algunas cooperativas ve la necesidad de juntar y formar la pre cooperativa que inicialmente se llamaba CHIMBORAZO y se comienzan a agrupar todos los Chimboracenses que viven en la ciudad de Riobamba y Ambato con el único propósito de mejorar la calidad de vida a través del cooperativismo se comienza con aportes de 50 dólares mensual y se empresta hasta 200,00 para su negocio informal conforme se realizaba los trámites correspondientes para adquirir la personería jurídica en donde ya constaba el nombre de CHIMBORAZO y por la cual se decide cambiar al nombre que se cuenta en la actualidad COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUCCION AHORRO INVERSION SERVICIO P.A.I.S. LTDA.; Luego de casi un año de haber realizado los papeles el 22 de Octubre del 2010 se otorga el acuerdo ministerial 0081:

En el mes de Noviembre se realiza la asamblea general de socios y deciden buscar un local para empezar atender a toda la ciudadanía siendo el 26 de enero del 2011 en donde la COOPERATIVA

DE AHORRO Y CREDITO PRODUCCION AHORRO INVERSION SERVICIO P.A.I.S. Ltda.
Abre las puertas a todo el público en general.

La empresa se creó una vez obtenidos los resultados del estudio de pre-factibilidad, factibilidad, técnico, financiero y estudio de mercado que nos proporcionaron información acerca de la viabilidad del proyecto.

5.1.3.5 Misión

Proveer de Productos y Servicio micro financieros que permitan ir en un constante crecimiento satisfaciendo las expectativas de todos nuestros socios y clientes.(Cooperativa P.A.I.S, 2010)

5.1.3.6 Visión

Consolidarnos en el mercado nacional incorporando productos y servicios micro financiero de manera confiable, solida, segura y flexible contribuyendo con el mejoramiento de nuestros socios y clientes. (Cooperativa P.A.I.S, 2010)

5.1.3.7 Valores

Los siguientes valores son lo que están presentes en la entidad y ayudan a que exista un adecuado clima laboral.

- **Disciplina:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., en cada una de las áreas al momento de desempeñar sus funciones que se encuentra delegados a todos los colaboradores para alcanzar las metas propuestas.
- **Respeto:** Es indispensable fomentar este valor en todos los que conforman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., ya sean sus colaboradores y compañeros de trabajo.
- **Honestidad:** Al momento de realizar cualquiera de las actividades que se lleven a cabo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda.
- **Compromiso:** Por todos lo que realicen una actividad dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., y logar alcanzar los objetivos planteados para superar las expectativas de cada uno de los que conforman la organización.

- **Trabajo en equipo:** Primordial al momento de realizar las actividades por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., para alcanzar los objetivos y metas planteadas.

5.1.3.8 Principios

- Membresía abierta y voluntaria;
- Control democrático de los miembros;
- Participación económica de los miembros;
- Autonomía e independencia;
- Educación, formación e información;
- Cooperación entre cooperativas; y,
- Compromiso con la comunidad.

5.1.3.9 Objetivos Empresariales

- Mantener un crecimiento sostenible a través de la mejora continua
- Liderar el mercado Cooperativista de la Provincia de CHIMBORAZO garantizando la confianza de los socios en forma oportuna y adecuada.
- Cumplir con las disposiciones legales a las cuales está sujeta la institución a través de las diferentes dependencias autorizadas.

5.1.3.10 Área y acciones para la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda.

Tabla 1-5: Acciones frente a cada área de la COAC P.A.I.S. LTDA.

ÁREA	ACCIONES
ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un rediseño del Manual de procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., • Capacitación constante y permanente a cada una de las áreas. • Optimización de procesos de gestión

FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar el manejo de los recursos financieros. • Reducción de costos y gastos. • Llevar un control responsable y puntual en los pagos.
------------	--

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

Considerando estas dos áreas que son de suma importancia dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., podemos decir que cada una de las acciones que se realizan forman un conjunto de herramientas que ayuda a tener una mayor eficiencia y eficacia de la que se encuentra actualmente, ya que mediante la implementación de este modelo de gestión permite que soluciones de mejor manera los posibles problemas actuales y futuros.

El fortalecimiento se basará de acuerdo con el grado de satisfacción por parte de los clientes hacia el trabajo realizado y entregado, adicionalmente puestos en práctica los valores, como la atención recibida, capacitación, puntualidad y sobre todo la responsabilidad y honestidad.

De acuerdo con las acciones planteadas en cada una de las áreas se pretende:

Área administrativa: Reestructurar los procesos administrativos para mejorar la gestión que actualmente ejecuta la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., y de esta forma alcanzar la optimización administrativa, con el fin de fortalecer y mejorar el trabajo.

Se procederá a: Realizar capacitaciones con el área de talento humano, para que la toma de decisiones sea oportuna y precisa en relación con un mayor control. Capacitación constante de todos los empleados, con el fin de mejorar cada vez y poder brindar un servicio de calidad.

Área financiera: Maximizar su eficiencia y eficacia, a través de una mejor gestión en cada uno de los procesos a ejecutarse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda.

Se procederá a:

- Disminución de gastos innecesarios dentro de las áreas financieras y administrativas.
- Mantener a todos los trabajadores capacitados en el desempeño de sus funciones.

Tabla 2-5: Proyección de Estado de Resultados para el año 2022

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COAC P.A.I.S. LTDA. ESTADO DE RESULTADOS			
Descripción	2020	2021	2022
	TOTAL	TOTAL	PROYECCIÓN
INGRESOS			
Ingresos Ganados	\$319.228,08	\$383.715,21	\$441.272,49
Comisiones Ganadas	\$2.056,22	\$3.161,83	\$3.636,10
Ingresos por Servicios	\$1.809,50	\$1.979,28	\$2.276,17
Otros Ingresos	\$13.979,25	\$26.317,50	\$30.265,13
TOTAL INGRESOS	\$337.073,05	\$415.173,82	\$477.449,89
GASTOS			
Intereses Causados	-\$143.067,83	-\$180.678,85	-\$153.577,02
Comisiones Causadas	-\$16.313,07	-\$17.765,34	-\$15.100,54
Provisiones	-\$37.302,34	-\$51.414,62	-\$43.702,43
Gasto Operacional	-\$109.174,94	-\$150.618,93	-\$128.026,09
Otros Gastos y Pérdidas	-\$31.171,36	-\$8.868,40	-\$7.538,14
Impuestos y Participación a Empleados	-\$15,90	-\$2.130,72	-\$1.811,11
TOTAL GASTOS	-\$337.045,44	-\$411.476,86	-\$349.755,33
RESULTADO OPERATIVO	\$27,61	\$3.696,96	\$127.694,56

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

5.1.3.11 Metas e Indicadores

Tabla 3-5: Metas e Indicadores

METAS	INDICADORES
Área administrativa reorganizada	Máximo a finales del primer año de incorporación del Modelo de Gestión la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., contará con una estructura administrativa funcional reestructurada y sólida.
Estados de resultados y presupuestos ordenados	Cada año la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S Ltda., contará con presupuestos ordenados y coordinados con el propósito de cumplir con todos los objetivos fijados.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

5.1.3.12 Análisis interno y externo de la empresa (FODA)

Tabla 4-5: FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza de los clientes internos y externos ▪ Talento humano con experiencia en gestión financiera. ▪ Transparencia en la gestión. ▪ Identidad Institucional ▪ Distintos canales de atención para los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso e innovación tecnológica. ▪ Demanda insatisfecha de productos financieros en los mercados actuales. ▪ Convenios interinstitucionales. ▪ Posibilidad de negocios complementarios. ▪ Expansión de sucursales a nivel regional y nacional.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poco personal con perfil para asumir cargos estratégicos ▪ Deficiente sistema de comunicación interno ▪ Insuficiente control interno del desempeño de las actividades ▪ Insuficiente infraestructura física (Matriz) ▪ Falta de un modelo de gestión administrativo-financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inseguridad social ▪ Desastres Naturales ▪ Competencia desleal del sector financiero. ▪ Delitos informáticos ▪ Desaceleración de la economía Nacional.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

▪ **Matriz de Evaluación de Factores Internos**

Tabla 5-5: Evaluación de Factores Internos

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS				
N.º	FORTALEZAS	PESO	IMPACTO	TOTAL PONDERADO
1	Confianza de los clientes internos y externos	0,1	5	0,5
2	Talento humano con experiencia en gestión financiera.	0,05	3	0,15
3	Transparencia en la gestión.	0,09	4	0,36
4	Identidad Institucional	0,08	3	0,24

5	Distintos canales de atención para los clientes.	0,08	3	0,24
DEBILIDADES				
1	Poco personal con perfil para asumir cargos estratégicos	0,07	2	0,14
2	Deficiente sistema de comunicación interno	0,08	2	0,16
3	Insuficiente control interno	0,07	2	0,14
4	Insuficiente infraestructura física (Matriz)	0,08	1	0,08
5	Falta de un modelo de gestión administrativo-financiero	0,3	1	0,3
TOTAL		1		2,31

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

Análisis: Mediante la aplicación de la matriz de evaluación de factores internos nos da un resultado de 2,31 lo que significa que la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., es aceptable, sin embargo, debe mejorar ya que es débil en el ámbito interno y le falta aprovechar de mejor manera las fortalezas

▪ **Matriz de Evaluación de Factores Externos**

Tabla 6- 5: Evaluación de Factores Externos

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS				
N.º	OPORTUNIDADES	PESO	IMPACTO	TOTAL PONDERADO
1	Uso e innovación tecnológica.	0,05	4	0,2
2	Demanda insatisfecha de productos financieros en los mercados actuales.	0,2	4	0,8
3	Convenios interinstitucionales.	0,09	3	0,27
4	Posibilidad de negocios complementarios.	0,05	3	0,15
5	Expansión de sucursales a nivel regional y nacional	0,07	3	0,21
AMENAZAS				
1	Inseguridad social	0,08	2	0,16

2	Desastres Naturales	0,08	2	0,16
3	Competencia desleal del sector financiero.	0,2	2	0,4
4	Delitos informáticos	0,1	2	0,2
5	Desaceleración de la economía Nacional	0,08	1	0,08
TOTAL		1		2,63

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

Análisis: Con la aplicación de la matriz de evaluación de factores externos nos da como resultado 2,63 lo que significa que la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., tiene que mejorar su capacidad para crecer en la actividad que oferta, el aprovechamiento de sus oportunidades, permitirá encaminarse y seguir progresando.

5.1.4 Estructura Organizacional

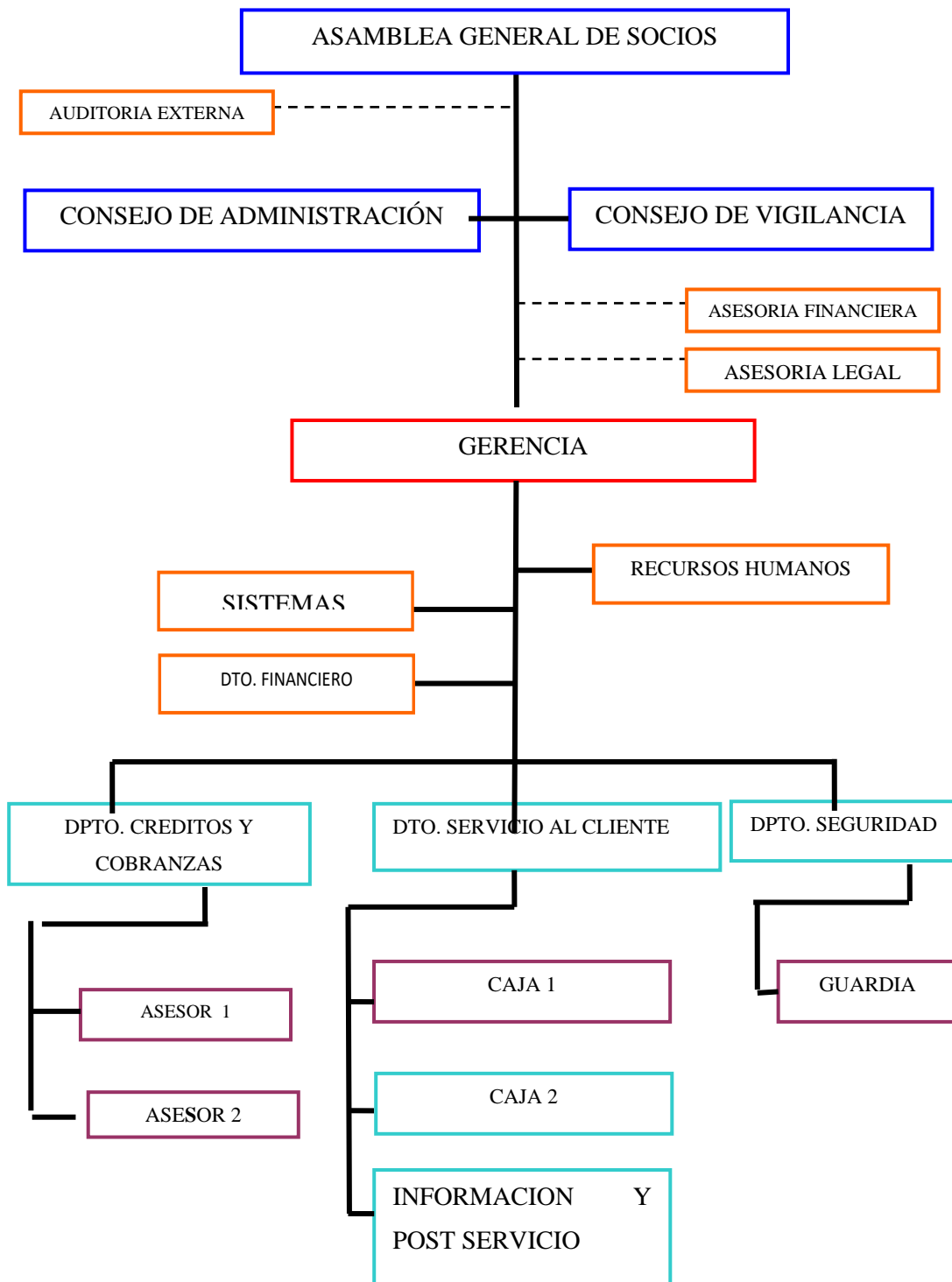


Figura 2-5: Estructura Organizacional

Realizado por: Cumbal, M., 2022.

5.1.6 Estructura Documental


5.1.6.1 Manual de Gestión

El Manual de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., se regirá bajo el direccionamiento estratégico y siguiendo las funciones que se presentan a continuación.

5.1.6.2 Propuesta de Manual de Funciones

La propuesta va dirigida a las funciones del personal encargado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., las cuales se consideran como un proceso fundamental de apoyo.


Tabla 7-5: Manual de funciones del departamento de Gerencia

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S. LTDA.	
Manual de Funciones	
Departamento: Gerencia	
Cargo: Gerente	
Misión: Dirigir, coordinar, administrar y gestionar el funcionamiento de la cooperativa.	
Funciones: <ul style="list-style-type: none">❖ Ser el representante legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA.❖ Tomar decisiones importantes de diferentes asuntos vitales de la cooperativa.❖ Responsable de administrar y dirigir los recursos necesarios para el funcionamiento de la institución.❖ Cumplir con las normas y políticas de la cooperativa.❖ Supervisar y dirigir a los colaboradores para que cumpla con el procedimiento operativo.❖ Cumplir con el presupuesto otorgado por parte de los Administrativos.❖ Supervisar la atención al público.	
Requisitos: <ul style="list-style-type: none">❖ Estudios profesionales relacionados en finanzas, administración, contabilidad o carreras afines.❖ Máster en administración y dirección de empresas o afines.❖ Experiencia de 4 años en adelante❖ Nivel de Inglés intermedio❖ Edad de 25 a 50 años	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.


Tabla 8-5: Manual de funciones del departamento de Sistemas

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S. LTDA.	
Manual de Funciones	
Departamento: Sistemas	
Cargo: Especialista Desarrollo y Análisis de Sistemas	
Misión: Mantenimiento e implementaron de sistemas de información, asimismo mantener estándares para el análisis, diseño, programación, implementación y pruebas de sistemas de información de acuerdo con las metodologías establecidas, realizando actividades de actualización y/o mantenimiento de sistemas de información financiero de la cooperativa	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Participar en la definición del sistema a ser mecanizado tomando en cuenta todas las necesidades de los usuarios involucrados, así como elaborar los proyectos bajo los procedimientos dados por la Institución. ❖ Ejecutar todas las pruebas necesarias al sistema de acuerdo a parámetros de evaluación preestablecida, con la finalidad de comprobar su buen funcionamiento y el cumplimiento de los objetivos previstos para el sistema. ❖ Efectuar estudios y cambios necesarios, considerando previamente la evaluación, el mantenimiento y/o actualización del sistema, corrigiendo deficiencias e implantando mejoras solicitadas. 	
Requisitos:	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Título de tercer nivel SISTEMAS ❖ Edad entre 25 a 50 años. ❖ Experiencia 3 a 4 años en cargos similares ❖ Conocimientos: Administración de redes, auditoria de sistemas, implementación de proyectos. Coordinación de tareas y responsabilidades. ❖ Nivel de Inglés superior. 	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.


Tabla 9-5: Manual de funciones del departamento de Recursos Humanos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S. LTDA.	
Manual de Funciones	
Departamento: Recursos Humanos	
Cargo: Jefe de Talento Humano	
Misión: Mantener la cultura organizacional en la cooperativa, así como velar por el cumplimiento de metas y objetivos planteados.	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Garantizar y mantener un buen ambiente laboral. ❖ Mantener actualizada la información de movimientos del personal respecto a cambios, traslados, ascensos. ❖ Recopilar información básica que permita la realización de estudios de Recursos Humanos. ❖ Coordinar la realización de cursos de capacitación del personal. ❖ Llevar registros de permisos, vacaciones, licencias concedidas al personal y demás actividades respecto al control de asistencia del personal. ❖ Organiza y mantener actualizados los expedientes del personal. ❖ Elaborar avisos de enfermedad, avisos de entrada y salida y demás trámites relacionados con el IESS del personal respectivo. ❖ Elaborar el calendario de vacaciones de los empleados. 	
Requisitos:	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Título de tercer nivel ADMINISTRACION DE EMPRESAS o CARRERAS AFINES. ❖ Edad entre 25 a 50 años. ❖ Experiencia 3 a 4 años en cargos similares ❖ Conocimientos: Administración de Talento Humano, Código Laboral, Manual de funciones interno. ❖ Nivel de Inglés superior. 	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.


Tabla 10-5: Manual de funciones del departamento de Financiero

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S. LTDA.	
Manual de Funciones	
Departamento: Financiero	
Cargo: Jefe Financieros	
Misión: Supervisar y ejecutar los procesos que aseguren el registro oportuno de las diferentes transacciones generadas en la empresa, con el propósito de asegurar la elaboración del conjunto de estados financieros.	
Funciones: <ul style="list-style-type: none">❖ Planificar, implementar y supervisar el desarrollo óptimo de los procesos relativos a la administración de los recursos necesarios para el correcto funcionamiento de la Empresa.❖ Brindar ayuda a la Gerencia con el fin de mejorar y supervisar procesos que permitan incrementar la productividad del personal optimizando los recursos.❖ Gestión y control de inventarios.❖ Manejar indicadores comerciales, control de presupuesto, creación, control de políticas, procedimientos y métodos de trabajo.	
Requisitos: <ul style="list-style-type: none">❖ Título de Tercer o cuarto nivel en carreras afines a administración, dirección, gestión de empresas, logística y operaciones.❖ Nivel de Inglés intermedio❖ Edad entre 25 a 50 años. •❖ Experiencia 3 a 4 años en cargos similares	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.


Tabla 11-5: Manual de funciones del departamento de Servicio al Cliente

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S. LTDA.	
Manual de Funciones	
Departamento: Servicio al Cliente	
Cargo:	
Misión: Brindar el apoyo, diagnosticar, preguntar, escuchar y sentir las necesidades de los asociados para desarrollar estrategias que optimicen el Servicio de la cooperativa.	
Funciones: <ul style="list-style-type: none">❖ Análisis y colocación de crédito (microcrédito, consumo e hipotecario)❖ Creación de cartera según la zona asignada.❖ Administración y gestión adecuada de la cartera de clientes y gestión de mora.❖ Promoción en nuevos mercados los productos financieros que posee la institución.❖ Análisis de documentos y asesoramiento de créditos.❖ Atención al cliente	
Requisitos: <ul style="list-style-type: none">❖ Estudios de tercer nivel finalizados en Administración de Empresas, Finanzas, Ingeniería Comercial o afines.❖ Experiencia mínimo 2 años en cargos similares.❖ Ingles intermedio❖ Conocimiento en KICHUA❖ Edad entre 25 a 50 años.❖ Conocimiento: Servicio al Cliente.	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.


Tabla 12-5: Manual de funciones del departamento de Caja

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S. LTDA.	
Manual de Funciones	
Departamento: CAJA	
Cargo: Cajero	
Misión: Manejar la recaudación de ingresos y cancelación de pagos que correspondan a través de caja.	
Funciones: <ul style="list-style-type: none">❖ Apertura de caja❖ Atender al cliente mediante la ejecución de las transacciones❖ Ingreso de cobros efectivo, cheque y tarjeta de crédito❖ Cuadros de efectivo para depósitos bancarios.❖ Facturación❖ Manejo fondo caja rotativo	
Requisitos: <ul style="list-style-type: none">❖ Estudios de tercer nivel finalizados en Administración de Empresas, Finanzas, Ingeniería Comercial o afines❖ Nivel de Inglés intermedio❖ Edad entre 25 a 50 años.❖ Experiencia mínimo 2 años en cargos similares❖ Excelente presencia	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

Tabla 13-5: Manual de funciones del departamento de Seguridad

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S. LTDA.	
Manual de Funciones	
Departamento: Seguridad	
Cargo: Guardia	
Misión: Vigilar, asegurar y salvaguardar a las personas, instalaciones y activos de la cooperativa	
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Tomar reporte de novedades de la empresa ❖ Hacer cumplir exigencias requerida por gerencia. ❖ Controlar sistema de vigilancia. ❖ Reportar novedades criticas ❖ Registrar actividades en bitácora 	
Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Indispensable (Curso de Reentrenamiento del Ministerio del Interior) ❖ Experiencia mínima 2 AÑOS (GUARDIA DE SEGURIDAD) ❖ Buena escritura ❖ Documentación en regla (certificados laborales y personales.) ❖ Estatura mínima 1.65 ❖ Conocimientos en seguridad y vigilancia ❖ Disponibilidad de trabajo inmediato ❖ Bachiller (acta de grado indispensable) ❖ Edad desde 25 hasta 45 años ❖ Servicio Militar opcional ❖ Sexo: Masculino 	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA, 2022.

Realizado por: Cumbal Villarreal, María, 2022.

5.1.7 Metodología de Control

El último elemento para la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., es la Metodología de Control, que son las estrategias que nos permitirán medir y controlar el cumplimiento.

Como estrategia de control se establecerán indicadores financieros que permitan medir y controlar los procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA.

- **Solvencia:** Mide la suficiencia patrimonial de una entidad para respaldar las operaciones actuales y futuras; y, cubrir las pérdidas no protegidas por las provisiones de los activos de riesgo. (SEPS,2017, p. 30)

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{Patrimonio Técnico Constituido}}{\text{Activos Ponderados por Riesgo}}$$

- **Activos Fijos/ PTC:** Relación que permite medir cuanto de los activos fijos están cubiertos por el patrimonio técnico constituido de la entidad. El control de la participación de los activos fijos ayuda a que la entidad oriente su esfuerzo a incrementar los activos productivos. (SEPS, 2017, p. 30)

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{Activos Fijos}}{\text{Patrimonio Técnico Constituido}}$$

- **Morosidad:** Mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total cartera (proporción de la cartera que se encuentra en mora). Los ratios (SEPS, 2017.) de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de crédito. (SEPS,2017, p. 7)

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

- **Participación de Cartera de Crédito:** Representa la participación de la cartera total con respecto a los activos. (SEPS, 2017)

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

- **Indicador de Liquidez:** Capacidad de respuesta de la entidad frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes. (SEPS, 2017, p. 28)

$$F\acute{o}rmula = \frac{Fondos\ Disponibles + Inversiones}{Dep\acute{o}sitos\ a\ la\ Vista + Dep\acute{o}sitos\ a\ Plazo}$$

- **ROA:** Mide la rentabilidad que producen los activos para generar ingresos suficientes que permitan fortalecer el patrimonio. (SEPS, 2017, 20)

$$F\acute{o}rmula = \frac{Ingresos - Gastos}{(Activo\ Total\ Promedio * 12)/mes} =$$

- **ROE:** Mide el nivel de retorno generado por el patrimonio invertido por los accionistas de la entidad financiera. (SEPS, 2017, p. 19)

$$F\acute{o}rmula = \frac{Ingresos - Gastos}{(Patrimonio\ Total\ Promedio * 12)/mes}$$

El cálculo de estos indicadores financieros de Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., estará a cargo y bajo la responsabilidad de realizarlos el Departamento Financiero, y su aplicación se la realizara una vez culminado el año fiscal.

CONCLUSIONES

- A través del diagnóstico realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., se determina que no existen controles administrativos, lo que dificulta el cumplimiento de los objetivos.
- Después de examinar la visión, misión, objetivos, valores, políticas y normas se determinó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., no contiene un manual de funciones que ayude como guía al personal al momento de desempeñar sus funciones, causando de esta manera una deficiencia al momento de cumplir con sus actividades.
- El modelo de gestión administrativo-financiero no solo permitirá incrementar la rentabilidad, sino mejor el rendimiento del personal, mejorar la atención al cliente e incrementará su número de clientes, además se visualizará los manuales de funciones que permiten un correcto desempeño de las actividades en cada departamento, al igual que el modelo proporcionará estructura administrativa a la que podrá acogerse la entidad financiera con el fin de obtener una correcta toma de decisiones.

RECOMENDACIONES

- Aplicar el modelo de gestión administrativo-financiero propuesto, con el fin de mejorar las operaciones de la cooperativa, en las diferentes áreas, con el fin de obtener personal eficiente y eficaz para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA.
- Se recomienda a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S. LTDA., utilizar la visión, misión, objetivos, valores y normas que se propone en el presente trabajo investigativo, puesto que con estas herramientas se podrá mejorar cada uno de los procesos que posee la entidad, permitiendo ser más eficientes y eficaces con el tiempo.
- Realizar periódicamente un análisis contable, mediante indicadores financieros que permiten conocer la solvencia, su liquidez, nivel de morosidad, su rentabilidad de la entidad, para que de esta manera se pueda tomar las mejores decisiones, efectuando un seguimiento al modelo de gestión administrativo-financiero con el fin de implementar nuevos controles.

BIBLIOGRAFÍA

- Alianza Cooperativa Internacional. (2018). *Qué es una cooperativa*. Recuperado de: <https://www.ica.coop/es/cooperativas/que-es-una-cooperativa>
- Ayala, M. (2021, mayo 30). *Investigación transversal: Concepto, características, diseño, tipos, ejemplos*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-transversal/>
- Basantes, V. (2021). *Modelo de gestión administrativa y financiera de La Unión Provincial de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo (UPROCACH) de la ciudad de Riobamba*. (Tesis de pregrado, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/15342/1/22T0690.pdf>
- Chiavenato Idalberto. (s. f.). *Introducción a la teoría general de la Administración*. Recuperado de: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Cooperativa P.A.I.S. (2010). *Nosotros – Cooperativa PAIS*. Recuperado de: <https://coacpais.fin.ec/nosotros/>
- EcuRed. (2021). *Monitoreo—EcuRed*. Recuperado de: <https://www.ecured.cu/Monitoreo>
- Eppen. (2000). *Investigación de Operaciones en la Ciencia Administrativa*. Recuperado de: <https://jrvargas.files.wordpress.com/2009/01/investigacion-de-operaciones-en-la-ciencia-administrativa-5ta-edicion.pdf>
- Euroinnova International Online Education. (2022). *¿Qué es la calidad de un servicio? | Euroinnova*. Recuperado de: <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-la-calidad-de-un-servicio>
- Gálvez, A. (2020). *Estados financieros ▷ Qué es, Ejemplos 【2022】*. Recuperado de: *Guía del Empresario*. <https://guiadelempresario.com/contabilidad/estados-financieros/>
- Instituto Vasco de Estadística. (2017). *Definición Innovación de producto (bienes o servicios) (Hasta EIT-2017)*. Recuperado de: https://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_373/elem_3018/definicion.html
- Investigadores. (2020). *¿Qué es la investigación documental según varios autores? Investigación científica*. Recuperado de: <http://investigacioncientifica.org/investigacion-documental-segun-autores/>
- Martínez, A. (2022, abril 4). *¿Qué es Gestión? Concepto Definición*. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/gestion/>
- Merca2.0. (2021, julio 30). *¿Qué es valor agregado y cómo lo usan las empresas? Revista Merca2.0*. Recuperado de: <https://www.merca20.com/que-es-valor-agregado-y-como-lo-usan-las-empresas/>

- Minyana, L. (2017, octubre 16). ▷ *Fidelización de clientes: Qué es, ventajas y estrategias*. Recuperado de: <https://www.inboundcycle.com/diccionario-marketing-online/fidelizacion-clientes>
- Narváez, E. (2019). *Modelo de gestión financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA. Ambato-Tungurahua, período 2020*. (Tesis de pregrado, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14008/1/22T0550.pdf>
- Pinzón, J. E. P. (2020). *Modelo de gestión financiera para la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS Ltda., sucursal Riobamba, período 2020*. (Tesis de pregrado, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14844/1/22T0600.pdf>
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017, enero 27). *La gestión administrativa permite desarrollar a toda empresa*. Recuperado de: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Real Academia Española. (2021). *Modelo | Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española». Recuperado de: <https://dle.rae.es/modelo>
- SEPS. (s.f). *Riesgo-de-Liquidez-Corregido.pdf*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Riesgo-de-Liquidez-Corregido.pdf>
- SEPS. (2022). *Estadísticas SFPS – Portal Estadístico*. Recuperado de: <https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/>
- Silva. (2020, junio 1). *¿Qué es atención al cliente? Conoce su importancia y elementos*. Recuperado de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>
- Thompson, I. (2020, febrero 13). *DEFINICIÓN DE ADMINISTRACIÓN*. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>
- Vásquez, I. (2017). *Tipos de estudio y métodos de investigación*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>
- Zona Económica. (2022). *Estudio Financiero | ZonaEconomica*. Recuperado de: <https://www.zonaeconomica.com/estudio-financiero>



ANEXOS

ANEXO A: GUÍA DE ENTREVISTA



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



ESTA ENTREVISTA VA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.

Objetivo: Diseñar un modelo de gestión administrativo-financiero que sirva de guía para optimizar los recursos administrativos-financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA.

- 1. ¿Cuáles son las políticas administrativas- financieras que emplea la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?**
- 2. ¿Cuenta la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., con un organigrama estructural y funcional?**
- 3. ¿Cuenta la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., manual de funciones?**
- 4. ¿Cuenta la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., manual de procedimientos?**
- 5. ¿Cuáles son las fortalezas y las oportunidades de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?**
- 6. ¿Cuáles son las debilidades y amenazas de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?**
- 7. ¿Qué tipo de productos brinda la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?**
- 8. ¿Cuál es la situación actual de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., en torno al tema administrativo y financiero?**
- 9. ¿El personal administrativo y financiero de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., se encuentra capacitado para cada una de las funciones que se les han encomendado?**
- 10. ¿Se programa las actividades laborales en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?**

- 11. ¿Cuáles cree usted que son los principales obstáculos y desafíos a los que se enfrenta la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?**
- 12. ¿La toma de decisiones de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., participan todo el personal administrativo y financiero?**
- 13. ¿Considera usted que se necesita hacer cambios para manejar el área administrativa-financiera en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?**
- 14. ¿Se utilizan estrategias para que la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., ejecute de manera óptima los procesos administrativos -financieros?**
- 15. ¿Cómo se solucionan los desafíos o problemas que se presenten en el área administrativa y financiera?**
- 16. ¿Cómo se controla y evalúa el área administrativa y financiera de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?**
- 17. ¿Considera que la gestión administrativa y financiera es importante en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?**
- 18. ¿Cuenta la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., con un modelo de gestión administrativo y financiero?**
- 19. ¿De qué manera piensa usted que un modelo de gestión financiera ayudaría a mejorar la situación de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?**

ANEXO B: CUESTIONARIO PARA LA ENCUESTA

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA DE FINANZAS



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.

Objetivo: Diseñar un modelo de gestión administrativo-financiero que sirva de guía para optimizar los recursos administrativos-financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito P.A.I.S LTDA.

1. ¿Conoce usted las políticas institucionales de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?

SI

NO

2. ¿Cuenta la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., con un organigrama estructural y funcional?

SI

NO

3. ¿Las actividades laborales de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., se basa en el reglamento interno de la empresa?

SI

NO

4. ¿La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., ha realizado capacitaciones para el personal?

SI

NO

5. ¿Califique su ambiente laboral para la realización de sus funciones?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>

6. ¿La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., con que frecuencia evalúa el desempeño de sus funciones?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>

Casi nunca	
Nunca	

7. **¿Las funciones y responsabilidades de su cargo son supervisadas por algún funcionario de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?**

SI __

NO __

8. **¿Cómo considera que es la situación administrativa-financiera en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?**

Excelente	
Muy buena	
Buena	
Regular	

9. **¿Conoce usted las estrategias que se manejan en las áreas administrativa y financiera de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA.?**

SI __

NO __

10. **¿Conoce usted si la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., cuenta con un modelo de Gestión Administrativo-Financiero?**

SI __

NO __



11. **¿Cree usted la implementación de un modelo de Gestión Administrativo-Financiero en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S LTDA., permitirá optimizar los procesos administrativos-financieros?**

SI __

NO __

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

ANEXO C: RUC DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S. LTDA.

		REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES			
NÚMERO RUC:		1891739113001			
RAZÓN SOCIAL:		COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUCCION AHORRO INVERSION SERVICIO P.A.I.S. LTDA			
NOMBRE COMERCIAL:		P.A.I.S. LTDA			
REPRESENTANTE LEGAL:		PINDA GUANOLEMA BAYRON RAMIRO			
CONTADOR:		AJQUILLA YAMBAY NANCY AURORA			
CLASE CONTRIBUYENTE:		OTROS			
TIPO DE CONTRIBUYENTE:		POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO			
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:		SI	CALIFICACIÓN ARTESANAL:		SI
NÚMERO:		SI			
FEC. NACIMIENTO:		FEC. INICIO ACTIVIDADES:		22/10/2010	
FEC. INSCRIPCIÓN:		18/12/2010	FEC. ACTUALIZACIÓN:		22/11/2018
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:			
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL					
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS					
DOMICILIO TRIBUTARIO					
Provincia: CHIMBORAZO Canton: RIOBAMBA Parroquia: VELASCO Calle: ESPEJO Intersección: FEBRES CORDERO Y NUEVA YORK Referencia ubicación: A DOS CUADRAS DEL TERMINAL A BANOS Celular: 0996781725 Email: coacpas@gmail.com Telefono Trabajo: 032940929					
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS					
* ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA_ SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE IVA * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE					
Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gov.ec . Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISF) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS		1	ABIERTOS		1
JURISDICCIÓN		\,ZONA 3\ CHIMBORAZO		CERRADOS	0

ANEXO D: CARTA DE AUSPICIO



Riobamba, 29 de abril del 2022

Ingeniera
Maritza Rodríguez Ulcuango, Mgs.
Coordinadora de la Carrera de Finanzas

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es para comunicarle que la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO P.A.I.S. LTDA**, brindará la apertura e información necesaria al Srta. **MARIA CRISTINA CUMBAL VILLARREAL** portador de la C.I. **1725457665**, para la realización de su trabajo de titulación con el tema **"MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA FINANCIERA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PAIS"**, CANTÓN **RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2022**", el mismo que será de gran valor para la cooperativa de ahorro.

Producción Ahorro Inversión Servicio

Por la atención a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Phd. Bayron Pinda
Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "PAIS" LTDA
Email: coacpais@gmail.com

ANEXO E: ESTATUTO

ESTATUTO SOCIAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUCCION AHORRO INVERSION SERVICIO PAIS LTDA

TÍTULO PRIMERO

GENERALIDADES Y PRINCIPIOS

Artículo 1.- NATURALEZA Y OBJETO: La COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUCCION AHORRO INVERSION SERVICIO PAIS LTDA en adelante denominada Cooperativa, actualmente funcionando, somete su actividad y operación al Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, las regulaciones emitidas por el órgano regulador y a las resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Para los fines del presente Estatuto, las cooperativas de ahorro y crédito son sociedades de personas con identidad cooperativa, formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.

Artículo 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN: El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón RIOBAMBA, Provincia CHIMBORAZO y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la Cooperativa podrá abrir oficinas para atención a sus socios y/o público en general en cualquier parte del territorio nacional.

La Cooperativa será de responsabilidad limitada y responderá ante terceros hasta por la totalidad de su patrimonio; en tanto que sus integrantes, lo harán hasta por el monto de los aportes por ellos efectuados al capital de la entidad.

La Cooperativa será de duración indefinida; sin embargo, podrá liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en el Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones del órgano regulador y demás normativa aplicable.

Artículo 3.- OBJETO SOCIAL: La Cooperativa tendrá como objeto social realizar intermediación financiera, observando tanto los principios del cooperativismo, como el de responsabilidad social con sus socios. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a quienes pertenecen a un grupo determinado en razón

de un vínculo común como profesión, relación laboral, gremial o familiar.

Con base en lo anterior, por su gestión, esta Cooperativa es: ABIERTA.

Artículo 4.- ACTIVIDADES: La Cooperativa podrá efectuar las operaciones previstas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, y las que establezca el órgano regulador, de acuerdo al segmento al que pertenezca y en los términos de la autorización expresa otorgada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Para la ejecución de las operaciones autorizadas, la entidad podrá prestar los servicios financieros determinados en la Ley y la normativa expedida por el órgano regulador, de conformidad al cargo autorizado, utilizando los canales físicos y/o electrónicos que considere pertinentes, cumpliendo con la legislación aplicable para el efecto.

Las operaciones autorizadas para la Cooperativa se encontrarán definidas en la Resolución con la cual la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria apruebe el presente estatuto adecuado y en las resoluciones que el organismo de control emita para el efecto.

Artículo 5.- PRINCIPIOS: La Cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y las prácticas de buen gobierno que constarán en un reglamento, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

- 1.- Membresía abierta y voluntaria;
- 2.- Control democrático de los miembros;
- 3.- Participación económica de los miembros;
- 4.- Autonomía e independencia;
- 5.- Educación, formación e información;
- 6.- Cooperación entre cooperativas; y,
- 7.- Compromiso con la comunidad.

La Cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de ser directivo, fundador, benefactor, proveedor, funcionario o trabajador, ni los discriminará por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza.

TÍTULO SEGUNDO

DE LOS SOCIOS

Artículo 6.- SOCIOS: Son socios de la Cooperativa, las personas naturales legalmente

capaces y las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común de: tener la capacidad y voluntad de ahorrar.

Además deberán cumplir los requisitos y procedimientos específicos de ingreso que constarán en el Reglamento Interno.

El Gerente, reportará al Organismo de Control el registro de los nuevos socios de conformidad al segmento al que pertenece la Cooperativa y a los procedimientos establecidos por la Superintendencia.

El ingreso como socio de la Cooperativa lleva implícita la aceptación voluntaria de las normas del presente Estatuto, y su adhesión a las disposiciones contenidas en el mismo.

La Cooperativa podrá realizar las operaciones y prestar los servicios financieros de conformidad con el marco jurídico vigente.

Artículo 7.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS SOCIOS: Son obligaciones y derechos de los socios, además de los establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Reglamento Interno, los siguientes:

a.- OBLIGACIONES:

- 1.- Participar en las asambleas generales de socios o de representantes, previo el cumplimiento de los requisitos previstos en el presente Estatuto y en su Reglamento Interno;
- 2.- Participar en las elecciones de representantes o vocales, previo el cumplimiento de los requisitos previstos en el presente Estatuto y en su Reglamento Interno;
- 3.- Elegir a las vocalías de los consejos, comités y comisiones especiales, previo el cumplimiento de los requisitos previstos en el presente Estatuto y en su Reglamento Interno;
- 4.- Cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias del presente estatuto y demás normativa interna que rige a la cooperativa; así como, con las disposiciones del órgano de gobierno, órgano directivo, órgano de control interno y gerencia;
- 5.- Cumplir fiel y puntualmente con las obligaciones derivadas de las designaciones para cargos de representantes, vocales y directivos y los compromisos contraídos con la Cooperativa;
- 6.- Asistir a los cursos de educación y capacitación previstos en los planes de capacitación de la Cooperativa;

7.- Abstenerse de difundir rumores falsos que pongan en riesgo la integridad e imagen de la Cooperativa o de su órgano de gobierno, órgano directivo, órgano de control interno y gerencia;

8.- No incurrir en competencia desleal en los términos dispuestos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y en la normativa interna de la Cooperativa;

9.- No utilizar a la Cooperativa para evadir o eludir obligaciones tributarias propias o de terceros, o para realizar actividades ilícitas;

10.- Proporcionar información exacta y veraz y la documentación auténtica que exija la Cooperativa; y,

11.- Someter los conflictos con otros socios, o con directivos de la entidad a los mecanismos internos previstos en la normativa interna emitida para el efecto, conforme lo disponga la Superintendencia. En caso de no solucionarse deberá acudir a mecanismos alternativos de solución de conflictos.

b.- DERECHOS:

1.- Intervenir en las asambleas generales de socios o representantes con voz y voto, previo el cumplimiento de los requisitos previstos en el presente Estatuto y en su Reglamento Interno;

2.- Participar en las elecciones de representantes o de vocales, con derecho a un solovoto, independientemente del número de certificados de aportación que posea;

3.- Ser elegido a las vocalías de los consejos, comités y comisiones especiales;

4.- Recibir cursos, capacitación y educación cooperativista;

5.- Participar en eventos culturales, deportivos y más actos públicos que fueren organizados o patrocinados por la Cooperativa;

6.- Recibir, en igualdad de condiciones con los demás socios, los servicios y beneficios que otorgue la Cooperativa, de conformidad con la reglamentación que dicte para el efecto;

7.- Requerir informes sobre la gestión de la Cooperativa, siempre por intermedio de la presidencia y en asuntos que no comprometan la confidencialidad de las operaciones institucionales o personales de sus socios; y,

8.- Los demás previstos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General.

Artículo 8.- PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE SOCIO: La calidad de socio de la Cooperativa se pierde por las siguientes causas:

- 1.- Retiro voluntario;
- 2.- Exclusión;
- 3.- Fallecimiento; o,
- 4.- Pérdida de la personalidad jurídica.

En el caso de retiro voluntario, exclusión o fallecimiento, el Gerente reportará lo pertinente al organismo de control, de conformidad a los procedimientos establecidos por la Superintendencia y el segmento al que pertenece.

Artículo 9.- RETIRO VOLUNTARIO: El socio de la Cooperativa podrá solicitar al Consejo de Administración, en cualquier tiempo, su retiro voluntario. En caso de falta de aceptación o de pronunciamiento por parte del Consejo de Administración, la solicitud de retiro voluntario surtirá efecto transcurridos treinta (30) días desde su presentación.

Artículo 10.- EXCLUSIÓN: El procedimiento de exclusión será iniciado y sustanciado por el Consejo de Vigilancia, el cual incluirá las etapas acusatorias, probatoria y de alegatos, que constarán en el Reglamento Interno, respetando las garantías básicas del debido proceso. El resultado del procedimiento será puesto a consideración de la Asamblea General. Sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales que correspondan, la exclusión será resuelta por la Asamblea General, mediante el voto secreto de al menos las dos terceras partes de los asistentes. Los causales de exclusión son:

- 1.- Incumplimiento o violación de las normas jurídicas que regulan la organización y funcionamiento de la Cooperativa, poniendo en riesgo su solvencia, imagen o integridad social;
- 2.- Incumplimiento reiterado de las obligaciones económicas adquiridas frente a la Cooperativa, de conformidad con la reglamentación interna emitida por la entidad;
- 3.- Disposición arbitraria de fondos de la Cooperativa, determinada en las instancias competentes, y no justificada dentro del plazo concedido para ello;
- 4.- Presentación de denuncias falsas o agresión de palabra u obra en contra de los órganos de gobierno, órgano directivo, órgano de control interno y gerencia de la Cooperativa, por asuntos relacionados con su gestión;
- 5.- Realizar operaciones ficticias o dolosas que comprometan el buen nombre de la

Cooperativa, o servirse de ésta para explotar o engañar a los socios o al público;

6.- Ejercer actividades idénticas al objeto social de la Cooperativa, en los términos establecidos, como competencia desleal en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y la normativa interna de la Cooperativa; y,

7.- Las demás que determine el Reglamento Interno.

Artículo 11.- LIQUIDACIÓN DE HABERES: En caso de pérdida de la calidad de socio, por cualquiera de las causas previstas en el presente Estatuto, la Cooperativa liquidará y entregará los haberes que le correspondan, previa las deducciones legales, dentro de los noventa (90) días siguientes a la pérdida de dicha calidad y dentro del límite del cinco por ciento (5%) del capital social de la Cooperativa, calculado al cierre del ejercicio económico anterior.

Los componentes de la liquidación de haberes serán los establecidos en el artículo 27 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

Los valores que, por concepto de liquidación de haberes de ex-socios, excedieren el cinco por ciento (5%) del capital social, serán presupuestados como cuenta por pagar para el ejercicio económico del año siguiente.

Artículo 12.- FALLECIMIENTO: En caso de fallecimiento de un socio, la cooperativa entregará los haberes que le correspondan, por cualquier concepto, a sus herederos de conformidad con lo dispuesto en el Código Civil y cumpliendo la asignación efectuada por autoridad competente, o podrá aceptar que sea sustituido por uno de los herederos que, cumpliendo los requisitos estatutarios, y, previo acuerdo de los restantes herederos, sea debidamente aceptado por el Consejo de Administración.

TÍTULO TERCERO

ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO

Artículo 13.- ORGANIZACIÓN INTERNA: El gobierno, dirección, administración y control interno de la Cooperativa, se ejercerán por medio de los siguientes organismos:

- 1.- Asamblea General de Socios o de Representantes;
- 2.- Consejo de Administración;
- 3.- Consejo de Vigilancia;
- 4.- Gerencia; y,
- 5.- Comisiones especiales y comités previstos en la normativa vigente.

CAPÍTULO PRIMERO

DE LA ASAMBLEA GENERAL

Artículo 14.- ASAMBLEA GENERAL: La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la Cooperativa, y sus decisiones obligan a todos sus socios y demás órganos, siempre que estas decisiones no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen su funcionamiento y actividades.

Para participar en la Asamblea General, los socios deben encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones económicas de cualquier naturaleza, adquiridas frente a la Cooperativa o, dentro de los límites de mora permitidos por el Reglamento Interno.

Cuando la Cooperativa supere los 200 socios, la Asamblea General se efectuará con representantes elegidos en un número no menor de 30, ni mayor de 100, por votación personal, directa y secreta de cada uno de los socios, de conformidad con el Reglamento de Elecciones aprobado por la Asamblea General de Socios, que contendrá los requisitos y prohibiciones para ser elegido representante y el procedimiento de su elección, acorde con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General.

Cuando la Cooperativa supere los 200 socios, la Asamblea General se efectuará con 30 Representantes.

Cuando la Cooperativa no supere los 200 socios, la Asamblea General se efectuará con los socios y el quórum se conformará obligatoriamente con la presencia de más de la mitad de sus socios.

Artículo 15.- ELECCIÓN DE REPRESENTANTES: Los representantes durarán 4 años (s) en sus funciones, pudiendo ser reelegidos en forma inmediata, por una sola vez. Se elegirá al menos un representante suplente por cada principal.

Las elecciones de representantes pueden ser impugnadas en el término de cinco días hábiles posteriores a la proclamación de resultados, ante la Comisión de Resolución de Conflictos de la Cooperativa. La impugnación debe ser presentada por al menos el veinte cinco por ciento (25%) de los socios registrados, con la debida fundamentación.

Si un representante a la Asamblea General es elegido como vocal principal del Consejo de Administración o Vigilancia, perderá su condición de representante y se principalizará a su respectivo suplente.

La Asamblea General de Representantes estará conformada por los representantes y los vocales principales y suplentes de los Consejos de Administración y Vigilancia; y, existirá quórum únicamente con la presencia de más de la mitad de los representantes principales o principalizados.

Los vocales principales de los Consejos de Administración y de Vigilancia tendrán derecho a voz y voto, sin que puedan ejercer éste último, en aquellos asuntos relacionados con su gestión.

Artículo 16.- SUPLENTE: La calidad y ejercicio de la representación es indelegable. Si por razones debida y oportunamente justificadas, al menos, con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación y por escrito, un representante no pudiere asistir a una Asamblea General, se principalizará a su respectivo suplente, hasta la conclusión de la misma.

Artículo 17.- ATRIBUCIONES Y DEBERES DE LA ASAMBLEA GENERAL: Además de las establecidas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General, tendrá las siguientes:

- 1.- Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno, el reglamento de elecciones y el reglamento de buen gobierno;
- 2.- Elegir a los miembros de los Consejos de Administración y de Vigilancia;
- 3.- Remover a los miembros de los Consejos de Administración y de Vigilancia, con causa justa, en cualquier momento, cumpliendo el debido proceso, garantizado el derecho a la defensa, y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes;
- 4.- Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los Consejos y de la Gerencia. El rechazo de los informes de gestión, implica el inicio de un procedimiento interno para la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la Asamblea;
- 5.- Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración;
- 6.- Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la Cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según su normativa interna;
- 7.- Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa;
- 8.- Decidir la distribución de los excedentes, de conformidad con la Ley, su Reglamento General, y el presente Estatuto;

9.- Resolver las apelaciones planteadas por los socios sancionados por el Consejo de Administración;

10.- Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios;

11.- Aprobar el reglamento que regule dietas, viáticos, movilización, gastos de representación y otras retribuciones. Al Presidente le corresponde gastos de representación; a los vocales dietas; a los representantes o socios de la Asamblea General alimentación y movilización; y, para los miembros de comités o comisiones especiales otras retribuciones. Estos gastos, en su conjunto, no podrán exceder del diez por ciento (10%) del presupuesto para gastos de administración de la Cooperativa;

12.- Resolver la fusión, conversión, escisión, y liquidación voluntaria;

13.- Conocer los honorarios y cualquier otro beneficio social y compensación que perciba el gerente y las remuneraciones o cualquier otro ingreso, de ser el caso, que perciban los ejecutivos de la Cooperativa;

14.- Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizará de la auditoría interna o efectuará la auditoría externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el Consejo de Vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia. En caso de ausencia definitiva del auditor interno, la Asamblea General procederá a designar su reemplazo, dentro de treinta días de producida ésta. Los auditores externos serán contratados por periodos anuales. El ejercicio del cargo de auditor interno regirá a partir del registro del nombramiento en la Superintendencia, hasta tanto continuará en funciones el auditor cuyo periodo esté feneciendo;

15.- Autorizar la emisión de obligaciones de libre negociación en el mercado de valores, aprobando las condiciones para su redención; y,

16.- Las demás establecidas en la Ley y su Reglamento.

Artículo 18.- CLASES, CONVOCATORIA Y PROCEDIMIENTO DE ASAMBLEAS:

Las asambleas generales serán ordinarias, extraordinarias e informativas, pudiendo ser efectuadas de manera presencial o virtual, cuya convocatoria, quórum, votaciones y resoluciones, aprobación de actas, delegación de asistencia y normas de procedimiento parlamentario, se regirán por lo dispuesto por el órgano regulador.

CAPÍTULO SEGUNDO

DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Artículo 19.- INTEGRACIÓN: El Consejo de Administración es el órgano de dirección de la Cooperativa y estará integrado por 5 vocales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General por votación secreta, previo cumplimiento de los requisitos legales y los constantes en el artículo 25 del presente estatuto, que además estarán descritos en el Reglamento de Elecciones de la Cooperativa.

Los vocales durarán en sus funciones 4 año (s) y podrán ser reelegidos para el mismo cargo, por una sola vez consecutiva; cuando concluya su segundo período no podrán ser elegidos vocales de ningún consejo hasta después de transcurrido un período.

Artículo 20.- CALIFICACIÓN Y REGISTRO: El Consejo de Administración se instalará dentro de los ocho (8) días posteriores a su elección, para nombrar, de entre sus miembros principales un Presidente, un Vicepresidente, quienes lo serán también de la Asamblea General, los cuales durarán en sus funciones 4 año (s), periodo que no podrá ser superior al de su calidad de vocal.

Así mismo, nombrarán un Secretario quien puede o no, ser miembro del Consejo de Administración, y que durará en sus funciones 4 año (s), periodo que no podrá ser superior al del Consejo de Administración que lo elige.

El presidente, Vicepresidente y Secretario, lo serán también de la Cooperativa y de la Asamblea General.

Los vocales del Consejo iniciarán sus funciones a partir de que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria califique y registre su nombramiento, hasta tanto, continuarán en sus funciones el Consejo anterior.

En caso de renuncia o remoción de un vocal, se principalizará el suplente respectivo.

El presidente o quien haya hecho sus veces solicitará a la Superintendencia el registro de los vocales y directivos electos en un plazo no mayor de quince (15) días, contados a partir de la elección de los vocales en asamblea general.

Artículo 21.- ATRIBUCIONES: Además de las establecidas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, y por el órgano regulador, son atribuciones y deberes del Consejo de Administración, los siguientes:

- 1.- Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley y los valores y principios del cooperativismo;
- 2.- Planificar y evaluar el funcionamiento de la Cooperativa;

- 3.- Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;
- 4.- Proponer a la Asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia;
- 5.- Dictar los reglamentos de administración y organización internos, no asignados a la Asamblea General;
- 6.- Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios, la atribución de aceptar socios podrá ser delegada a la gerencia o administradores de las oficinas operativas, en los segmentos que la reglamentación lo permita;
- 7.- Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el Reglamento Interno. La sanción con suspensión de derechos, no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción;
- 8.- Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración, comisiones, comités; y, removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria;
- 9.- Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica; previa suscripción del contrato determinado en el artículo 46 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria;
- 10.- Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas;
- 11.- Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije la normativa interna de la Cooperativa;
- 12.- Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General;
- 13.- Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica;
- 14.- Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente;
- 15.- Resolver la apertura y cierre de oficinas; y, el traslado de la matriz, sucursales o agencias de la Cooperativa e informar a la Asamblea General;
- 16.- Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente;

17.- Informar sus resoluciones al Consejo de Vigilancia para efectos de lo dispuesto en el número 9 del artículo 38 del Reglamento a la Ley;

18.- Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la Cooperativa con sus respectivos presupuestos;

19.- Proponer a la Asamblea General el número y valor mínimo de certificados de aportación que deban tener los socios;

20.- Autorizar la transferencia de los certificados de aportación, que sólo podrá hacerse entre socios o a favor de la Cooperativa;

21.- Fijar el monto de las cuotas ordinarias y extraordinarias para gastos de administración u otras actividades; así como el monto de las multas por inasistencia injustificada a la Asamblea General, que constará en un instructivo que se elabore para el efecto; y,

22.- Las demás atribuciones que no estén contempladas para otro organismo de la Cooperativa.

CAPÍTULO TERCERO

DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Artículo 22.- INTEGRACIÓN: El Consejo de Vigilancia es el órgano de control interno de las actividades de la Cooperativa, que sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General. Estará integrado por 3 vocales principales con sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General, en votación secreta, previo cumplimiento de los requisitos legales y los constantes en el artículo 25 del presente estatuto, que además estarán descritos en el Reglamento de Elecciones de la Cooperativa, debiendo acreditar formación académica o experiencia en los asuntos relacionados con sus funciones, como auditoría, contabilidad, entre otros, según el segmento en que se encuentre ubicada la Cooperativa.

Los vocales durarán en sus funciones 4 año (s) y podrán ser reelegidos para el mismo cargo, por una sola vez consecutiva. Cuando concluya su segundo período, no podrán ser elegidos como vocales de ningún consejo, hasta después de un período.

Artículo 23.- NOMBRAMIENTO, CALIFICACIÓN Y REGISTRO: El Consejo de Vigilancia se instalará dentro de los ocho (8) días siguientes a su elección, para nombrar, de entre sus miembros principales, un Presidente y un Secretario quienes durarán en sus funciones 4 año (s), periodo que no podrá ser superior al de su calidad de vocal.

Los vocales del Consejo iniciarán sus funciones a partir del momento en que la

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria califique y registre su nombramiento, hasta tanto, continuará en sus funciones el Consejo anterior.

En caso de renuncia o remoción de un vocal, se principalizará el suplente respectivo.

El Presidente o quien haya hecho sus veces solicitará a la Superintendencia el registro de los vocales y directivos electos en un plazo no mayor de quince (15) días, contados a partir de la elección de los vocales en asamblea general.

Artículo 24.- ATRIBUCIONES: Además de las establecidas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, y por el órgano regulador, son atribuciones y deberes del Consejo de Vigilancia, los siguientes:

- 1.- Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo;
- 2.- Controlar las actividades económicas de la Cooperativa;
- 3.- Vigilar que la contabilidad de la Cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes;
- 4.- Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la Cooperativa;
- 5.- Efectuar las funciones de auditoría interna, cuando la Cooperativa no exceda de 200 socios o 500.000 dólares de activos;
- 6.- Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas;
- 7.- Presentar a la Asamblea General un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la Cooperativa;
- 8.- Proponer ante la Asamblea General, la terna para la designación de auditor interno y externo; debidamente calificados ante el Organismo de Control;
- 9.- Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la Asamblea General, contando previamente con los criterios de la Gerencia;
- 10.- Informar al Consejo de Administración y a la Asamblea General, sobre los riesgos que puedan afectar a la Cooperativa;
- 11.- Solicitar al Presidente que se incluya en el orden del día de la próxima Asamblea General, los puntos que crea conveniente, siempre y cuando estén relacionados directamente con el cumplimiento de sus funciones;

12.- Efectuar arquezos de caja, periódica u ocasionalmente y revisar la contabilidad de la Cooperativa, a fin de verificar su veracidad y la existencia de sustentos adecuados para los asientos contables, cuando deba ejercer las funciones de auditoría interna;

13.- Organizar, dirigir el proceso y resolver la selección del oficial de cumplimiento, de la terna preparada para el efecto;

14.- Elaborar el expediente, debidamente sustentado y motivado, cuando se pretenda solicitar la remoción de los vocales, directivos o gerente y notificar con el mismo a los implicados, antes de someterlo a consideración de la Asamblea General; y,

15.- Iniciar y sustanciar el procedimiento sobre infracciones de los socios, susceptibles de sanción con exclusión, cuando sea requerido por el Consejo de Administración, aplicando lo dispuesto en el Reglamento Interno.

CAPÍTULO CUARTO

DISPOSICIONES COMUNES PARA LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA

Artículo 25.- REQUISITOS: Para que un socio o representante, sea designado vocal de los consejos debe por lo menos cumplir los siguientes requisitos:

1.- Tener al menos dos años como socio en la Cooperativa;

2.- De acuerdo con su segmento, la Cooperativa propenderá a que los vocales de los Consejos acrediten la formación y capacitación necesaria en las áreas afines a su gestión, para lo cual establecerá los requisitos que correspondan en el Reglamento de Elecciones, incluyendo mecanismos que aseguren la participación de todos los socios o representantes;

3.- Acreditar al menos veinte horas de capacitación en el área de sus funciones, antes de su posesión;

4.- Estar al día en sus obligaciones económicas con la Cooperativa;

5.- No haber sido reelegido en el periodo inmediato anterior;

6.- No tener relación de parentesco, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, ni relación conyugal o unión de hecho con otro de los vocales ni con el Gerente;

7.- En el caso de que la Asamblea General este conformada por representantes, tener dicha calidad; y,

8.- No estar incurso en los impedimentos determinados en el artículo 258 del Código

Orgánico Monetario y Financiero.

El período de duración para el ejercicio del cargo de los vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, iniciará a partir del registro de sus nombramientos en la Superintendencia, y ejercerán sus funciones hasta que sean legalmente sustituidos, hasta tanto, continuarán en funciones los vocales cuyo período haya fenecido.

Conforme lo establece el artículo 42 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, los personeros cuyo periodo esté fenecido seguirán en funciones prorrogadas hasta ser legalmente reemplazados. El registro correspondiente será de absoluta responsabilidad del Presidente o quien haya hecho sus veces en la Asamblea General en la que fueran elegidos los vocales.

Los Consejos respetarán la equidad de género en su conformación, en la medida de lo posible.

Artículo 26.- SESIONES: Los Consejos podrán sesionar de forma presencial o virtual, ordinariamente por lo menos una vez al mes; y, extraordinariamente cuando lo convoque su Presidente.

Las convocatorias se realizarán con tres (3) días de anticipación, sin contar el día en que se las realice ni el día en que se desarrollará la sesión, por iniciativa del Presidente o a solicitud de al menos dos de sus miembros principales; si su petición no fuese acogida, los peticionarios podrán insistir en su requerimiento y el Presidente estará en la obligación de convocarla.

En caso de no existir una persona que esté ejerciendo las funciones de Presidente, los miembros de los Consejos podrán realizar de forma directa la convocatoria.

En la convocatoria constarán el lugar, fecha, hora de la sesión, los asuntos a tratarse y los adjuntos que se remiten con la convocatoria, del ser del caso.

Las resoluciones se adoptarán con el voto conforme de más de la mitad de sus miembros, excepto en los casos en que tenga tres vocales, en que se requerirá unanimidad. En caso de empate, el asunto se someterá nuevamente a votación y de persistir el mismo, el Presidente tendrá voto dirimente.

Los votos de los vocales serán a favor o en contra y no habrá abstenciones, salvo que se traten temas que impliquen conflicto de interés.

De las sesiones de los Consejos se levantarán actas suscritas por el Presidente y el Secretario o quienes actúen como tales, considerando que el acta debe contener el quórum, mociones, debates, resoluciones y listado de asistencia.

Artículo 27.- RESPONSABILIDADES: Los vocales principales de los Consejos son

responsables por las decisiones tomadas con su voto, incluyendo los suplentes en los casos en los que hubieren actuado en lugar del principal, y responderán por violación a la normativa legal vigente, al presente Estatuto o a los Reglamentos Internos.

Solo pueden eximirse por no haber participado en las reuniones en que se hayan adoptado las resoluciones, o existiendo constancia de su voto en contra en el acta correspondiente.

Artículo 28.- CAUSAS DE REMOCIÓN DE MIEMBROS DE CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y DE VIGILANCIA: La Asamblea General podrá remover en cualquier tiempo, previo ejercicio del derecho a la defensa, a uno o varios vocales del Consejo de Administración o del Consejo de Vigilancia, por una de las siguientes causas:

1.- Por recomendación u observaciones debidamente fundamentadas, que consten en informes del organismo de control, del Consejo de Vigilancia o auditoría;

2.- Por rechazo a sus informes de gestión. En este caso la remoción será adoptada con el voto de más de la mitad de los integrantes de la Asamblea General, conforme lo dispuesto en el artículo 30 del presente Estatuto;

3.- Incumplimiento de atribuciones y deberes contemplados en el Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y Estatuto Social de la Cooperativa;

4.- Estar prorrogados en funciones, por más de sesenta (60) días, sin justificación o autorización del organismo de control;

5.- Impedir la realización u obstaculizar el desarrollo de las asambleas generales o sesiones de los consejos;

6.- Cuando alguno de los miembros de los Consejos tenga influencia patrimonial con participación en empresas ajenas a la actividad financiera y que por medio de ésta obtenga beneficios a título personal; y,

7.- Por cualquier otra causa prevista en la normativa aplicable.

Artículo 29.- REMOCIÓN POR INASISTENCIA A SESIONES: Los vocales de los consejos que injustificadamente no asistan a tres (3) sesiones consecutivas o seis (6) en total durante un año, perderán su calidad y serán reemplazados por el vocal suplente, por el tiempo que falte para completar su período. La decisión de remover a los vocales por inasistencia a sesiones será adoptada por la Asamblea General, garantizando el debido proceso y el derecho a la defensa.

En ausencia total de vocales suplentes se convocará de inmediato a Asamblea General, para elegir nuevos vocales que llenen las vacantes por el período restante, de conformidad con las

regulaciones establecidas por el órgano regulador, el presente Estatuto y el Reglamento Interno.

Artículo 30.- PROCEDIMIENTO DE REMOCIÓN DE MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, VIGILANCIA Y GERENTE: Para resolver la remoción de los miembros de los Consejos de Administración, de Vigilancia o del Gerente, se seguirá el procedimiento previsto en el Reglamento Interno de la Cooperativa, el cual deberá respetar las garantías básicas del debido proceso y el legítimo derecho a la defensa.

CAPÍTULO QUINTO

DE LAS COMISIONES ESPECIALES Y COMITÉS CREADOS POR NORMA

Artículo 31.- INTEGRACIÓN: Las Comisiones Especiales serán permanentes u ocasionales. Las designará el Consejo de Administración con tres (3) vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos de entre los representantes o socios según el tipo de Asamblea General contemplado en el artículo 14 del presente Estatuto; durarán un año en sus funciones, pudiendo ser reelegidos por una sola vez y removidos en cualquier tiempo cumpliendo con las garantías básicas del debido proceso y legítimo derecho a la defensa.

Las comisiones ocasionales, cumplirán las funciones que el Consejo de Administración les encargue.

Los comités estarán integrados y cumplirán las funciones de conformidad a lo establecido en la normativa legal vigente.

Artículo 32.- COMISIONES ESPECIALES PERMANENTES: La Cooperativa mantendrá, con el carácter de permanente, las siguientes comisiones especiales:

1. Resolución de Conflictos
2. Educación.

La Comisión Especial de Resolución de Conflictos tendrá como objeto recibir, investigar, preparar el expediente y resolver todo lo relacionado con las denuncias, reclamos y demás conflictos, que se generen en contra de los órganos de gobierno, de dirección, de control, gerencia, empleados y los socios; así como, los conflictos de gobernabilidad entre los órganos que conforman la estructura interna de las entidades, cuyo ámbito, conformación, resoluciones e impugnaciones constarán en la normativa que se dicte para el efecto.

La Comisión de Educación cumplirá las funciones determinadas en su Reglamento Interno.

CAPÍTULO SEXTO

DEL PRESIDENTE

Artículo 33.- ATRIBUCIONES: El Presidente del Consejo de Administración, lo será también de la Cooperativa y de la Asamblea General, durará 4 año (s) en sus funciones, pudiendo ser relegido por una sola vez, mientras mantenga la calidad de vocal principal en dicho Consejo.

Además de las atribuciones constantes en las normas jurídicas que rigen la organización y funcionamiento de la Cooperativa, tendrá las siguientes:

- 1.- Convocar, presidir y orientar las discusiones en las Asambleas Generales y en las reuniones del Consejo de Administración;
- 2.- Dirimir con su voto los empates en las votaciones de Asamblea General;
- 3.- Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa; y,
- 4.- Suscribir los cheques conjuntamente con el Gerente, siempre y cuando el Reglamento Interno así lo determine.

El Vicepresidente, durará en funciones el mismo período que el Presidente, deberá ostentar la calidad de vocal principal y cumplirá las funciones que le sean encargadas por el Presidente y las delegaciones dispuestas por el Consejo de Administración.

En caso de renuncia, ausencia, inhabilidad del Presidente o encargo de la Presidencia, asumirá todos los deberes y atribuciones del Presidente, hasta que se elija un nuevo presidente y se realice su registro en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

CAPÍTULO SÉPTIMO

DE LOS SECRETARIOS

Artículo 34.- FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: Solo los secretarios del Consejo de Vigilancia, comisiones y comités creados por norma serán elegidos obligatoriamente de entre los vocales principales de dichos órganos.

Además de las funciones y responsabilidades propias de la naturaleza de su cargo, los Secretarios tendrán las siguientes:

- 1.- Elaborar las actas de las sesiones y conservar los libros correspondientes;
- 2.- Certificar y dar fe de la veracidad de los actos, resoluciones y de los documentos institucionales, previa autorización del Presidente del Consejo o comisión y comités creados por norma, según corresponda;
- 3.- Tener la correspondencia al día;
- 4.- Llevar un registro de resoluciones de la Asamblea General y de los Consejos de

Administración, Vigilancia o Comisiones y Comités creados por norma, según corresponda;

5.- Custodiar y conservar ordenadamente el archivo;

y,6.- Notificar las resoluciones.

Además de las atribuciones y deberes señalados, el Secretario del Consejo de Administración y de la Asamblea General, tendrá las siguientes:

1.- Registrar la asistencia a sesiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración;

2.- Llevar el registro actualizado de la nómina de socios, con sus datos personales; y,

3.- Desempeñar otros deberes que le sean asignados por la Asamblea General o el Consejo de Administración, siempre que no violen disposiciones de la Ley, su Reglamento General, el presente Estatuto o su Reglamento Interno.

CAPÍTULO OCTAVO

DEL GERENTE

Artículo 35.- REQUISITOS: Para ser designado Gerente de la Cooperativa, el postulante deberá acreditar experiencia en gestión administrativa y capacitación en economía social y solidaria y cooperativismo; y, el cumplimiento de los requisitos previstos en la normativa vigente.

El Gerente deberá rendir caución y remitir al organismo de control la declaración juramentada, celebrada ante notario público, de no haber sido sentenciado por los delitos previstos en los artículos 278 y 367 del Código Orgánico Integral Penal, previo al registro de su nombramiento, además de cumplir con las regulaciones que se dictaren para el efecto.

El Gerente, sea o no socio de la Cooperativa, es el representante legal de la misma, su mandatario y administrador general. Será contratado bajo el Código Civil, sin sujeción a plazo, siendo responsable de la gestión y de su administración integral, de conformidad con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General.

Será de libre designación por parte del Consejo de Administración, órgano directivo que podrá decidir su remoción con causa justa, siguiendo el debido proceso. La Asamblea General de Socios o Representantes, podrá solicitar al Consejo de Administración que se revise la gestión del Gerente en orden a determinar si, luego de observar el debido proceso, existen causales para su remoción.

Artículo 36.- ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES: Además de las previstas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y su Reglamento General, son atribuciones y responsabilidades del Gerente:

- 1.- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la Ley, su Reglamento y el presente Estatuto social;
- 2.- Proponer al Consejo de Administración, las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;
- 3.- Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso, para el ejercicio económico siguiente;
- 4.- Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa, e informar mensualmente al Consejo de Administración;
- 5.- Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminados contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la Cooperativa, y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración;
- 6.- Diseñar y administrar la política salarial de la Cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;
- 7.- Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;
- 8.- Informar de su gestión a la Asamblea General y al Consejo de Administración;
- 9.- Suscribir los cheques de la Cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determine el Reglamento Interno. Cuando el Reglamento Interno disponga la suscripción individual, el gerente podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna;
- 10.- Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos de gobierno, órgano directivo y órgano de control interno;
- 11.- Contraer obligaciones a nombre de la Cooperativa, hasta el monto que el Reglamento o la Asamblea General le autorice;
- 12.- Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la Cooperativa o por la Superintendencia;
- 13.- Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y

económica de la Cooperativa;

14.- Informar a los socios sobre el funcionamiento de la Cooperativa;

15.- Asistir, obligatoriamente, a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho Consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y, a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido; y,

16.- Ejecutar las políticas sobre los precios de bienes y servicios que brinde la Cooperativa, de acuerdo con los lineamientos fijados por el Consejo de Administración.

Artículo 37.- PROHIBICIÓN: No podrá designarse como Gerente a quien tenga la calidad de cónyuge, conviviente en unión de hecho, o parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con algún vocal de los consejos.

TÍTULO CUARTO

RÉGIMEN ECONÓMICO

Artículo 38.- PATRIMONIO Y CAPITAL SOCIAL: El patrimonio de la Cooperativa estará integrado por el Capital Social, el Fondo Irrepartible de Reserva Legal y las reservas facultativas que, a propuesta del Consejo de Administración, fueren aprobadas por la Asamblea General. El capital social de la Cooperativa será variable e ilimitado y estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario.

La Cooperativa cumplirá con el capital social que determine el órgano regulador.

Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificados de aportación, nominativos y transferibles entre socios o a favor de la Cooperativa.

Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento (5%) del capital social.

El valor mínimo de aportación por cada socio, será de 30.00 dólares de los Estados Unidos de América cada uno; en su diseño se incluirá el nombre de la cooperativa; el número y fecha de registro; el permiso de funcionamiento otorgado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; el valor de las aportaciones representadas en los certificados; el nombre del socio titular de dichas aportaciones y la firma del Presidente y el Gerente.

Artículo 39.- FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA: El Fondo Irrepartible de Reserva Legal, estará constituido y se incrementará anualmente con al menos el 50% de las utilidades, al menos el 50% de excedentes; y, las donaciones y legados, una vez cumplidas las

obligaciones legales. No podrá distribuirse entre los socios, ni incrementar sus certificados de aportación, bajo ninguna figura jurídica.

En caso de liquidación de la Cooperativa, la Asamblea General determinará la distribución del Fondo Irrepartible de Reserva Legal, decidiendo el destino del mismo, conforme lo señala el artículo 50 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, a excepción de los bienes inmuebles obtenidos mediante donación y que se constituyeren en sobrantes luego del proceso de liquidación, que no serán susceptibles de reparto entre sus integrantes, y deberán ser donados a otra entidad local, sin fin de lucro y con objeto social similar.

Artículo 40.- CONTABILIDAD Y BALANCES: La Cooperativa aplicará las normas contables establecidas en el Catálogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Los estados financieros y balance social anuales serán aprobados por la Asamblea General y remitidos a la Superintendencia hasta el 31 de marzo de cada año.

En los registros contables de la Cooperativa se diferenciarán, de manera clara, los resultados financieros provenientes de las actividades propias del objeto social y los que sean producto de actividades no financieras, según sea el segmento de la Cooperativa, así como las utilidades y los excedentes.

Artículo 41.- CONSERVACIÓN DE ARCHIVOS: La Cooperativa mantendrá obligatoriamente, sus archivos contables físicos, incluyendo los respaldos respectivos, por el plazo de diez (10) años contados a partir de la conclusión de la operación correspondiente, y por quince años en el formato digital autorizado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La información proporcionada por la Cooperativa y las copias y reproducciones certificadas expedidas por un funcionario autorizado de la Cooperativa tendrán similar valor probatorio que los documentos originales.

La documentación sobre los antecedentes laborales de los empleados de la Cooperativa se mantendrá en archivo durante todo el tiempo que dure la relación laboral y hasta tres años después de terminada, de no haberse iniciado acción judicial contra la Cooperativa.

TÍTULO QUINTO

DE LA FUSIÓN, LIQUIDACIÓN Y CONVERSIÓN

Artículo 42.- FUSIÓN: La Cooperativa podrá fusionarse con otra u otras entidades del mismo sector financiero popular y solidario, conforme las disposiciones emitidas por el órgano

regulador. Esta podrá realizarse en cualquier tiempo, por decisión de las dos terceras partes de los socios o representantes de la Asamblea General convocada especialmente para ese efecto, debiendo ser aprobada mediante resolución emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con sujeción a lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

En la Asamblea General que resuelva la fusión, se aprobarán los estados financieros, se resolverán las transferencias de activos, pasivos y patrimonio, además de la distribución de los certificados de aportación y las compensaciones que se acordaren, sean en numerario, bienes o sustitución de pasivos.

Artículo 43.- LIQUIDACIÓN: La cooperativa se liquidará, por voluntad de sus integrantes expresada con el voto secreto de las dos terceras partes de los socios o representantes en Asamblea General convocada especialmente para el efecto, o por resolución de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de acuerdo con las causales establecidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero y de acuerdo al procedimiento establecido por el órgano regulador, y demás normativa aplicable.

Artículo 44.- CONVERSIÓN: El proceso de conversión deberá sujetarse a las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones emitidas por el órgano regulador; y, las que emita la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- La cooperativa establecerá en su reglamento interno los procedimientos necesarios que permitan llevar un control de las actividades que realiza la entidad, y las medidas a adoptarse para asegurar la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

SEGUNDA.- La administración de la cooperativa implementará los planes de contingencia a fin de minimizar el impacto operativo y financiero que pueda ocasionar cualquier evento inesperado específico. Además, establecerá el plan anual de viabilidad con el fin de proteger los recursos de los usuarios financieros ante escenarios de inviabilidad.

TERCERA. - La cooperativa incentivará y promoverá la participación activa de sus socios jóvenes comprendidos entre los 18 y 30 años edad, ubicados en zonas urbanas y rurales, en la integración de los órganos de gobierno, acceso a productos y servicios útiles y de calidad; así como, su participación en la formulación de proyectos e iniciativas que tiendan al mejoramiento institucional.

CUARTA. - Las infracciones, el procedimiento para aplicación de sanciones y resolución de

conflictos, constarán en el Reglamento Interno de la Cooperativa, en el que se garantizará el debido proceso, que incluye el derecho a conocer las infracciones que motivaron el inicio del procedimiento, el derecho a la defensa, el derecho a presentar pruebas de descargo y a apelar ante el órgano interno correspondiente.

En caso de subsistir el conflicto, luego de agotado el procedimiento interno, se acudirá ante un centro de mediación legalmente autorizado.

La exclusión del socio será susceptible de apelación ante la Superintendencia, adjuntando la copia certificada del acta de imposibilidad de mediación, otorgada luego del proceso correspondiente, los procedimientos descritos no obstan para que los socios ejerzan su derecho de acudir ante la justicia ordinaria.

QUINTA. - Los directivos, vocales, gerente y empleados de la cooperativa, brindarán, obligatoriamente, las facilidades e información necesaria para el cumplimiento de las atribuciones y funciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de manera directa, sin restricción, trámite o intermediación alguna, en las condiciones y forma que sea requerida. Así mismo, entregará la información requerida por otros organismos e instituciones públicas de conformidad con la Ley.

SEXTA. - El órgano de gobierno, órgano directivo, órgano de control interno y gerencia de la cooperativa serán responsables, civil y penalmente, en los términos previstos en el artículo 178 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, por las certificaciones y declaraciones que otorguen, en el ejercicio de sus funciones.

SÉPTIMA. - Se entienden incorporadas al presente Estatuto y formando parte del mismo, las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria su Reglamento General, las resoluciones dictadas por el órgano regulador y por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

OCTAVA. - El Secretario de la Cooperativa llevará un registro en el que hará constar la fecha de certificación en la cual se aprobó el cuerpo estatutario en adecuación a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria por la Asamblea General, así como la fecha y número de resolución ROEPS a través de la cual la Superintendencia lo aprobó.

Posteriormente, se añadirán cronológicamente, las certificaciones que evidencien la presente adecuación y las reformas parciales al estatuto social resueltas por la Asamblea General y aprobadas por la Superintendencia señalando su número y fecha de resolución.

ARTÍCULO 2.- La Cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social. Las operaciones que la Cooperativa puede efectuar

como giro del negocio son las siguientes:

Operaciones activas:

- 1.- Adquirir, conservar y enajenar, por cuenta propia o de terceros, títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas y por el Banco Central del Ecuador;
- 2.- Efectuar inversiones en el capital de una entidad de servicios financieros y/o una entidad de servicios auxiliares del sistema financiero para convertirlas en sus subsidiarias o afiliadas;
- 3.- Otorgar préstamos a sus socios;
- 4.- Constituir depósitos en el sistema financiero nacional;
- 5.- Efectuar inversiones en el capital social de las cajas centrales.

Operaciones pasivas:

- 1.- Recibir depósitos a la vista;
- 2.- Recibir depósitos a plazo;
- 3.- Recibir préstamos y aceptar créditos de entidades financieras del país y del exterior.

Para la ejecución de las operaciones autorizadas, podrá prestar los servicios financieros determinados por la normativa correspondiente, de conformidad al cargo autorizado, utilizando los canales que considere pertinentes, cumpliendo con la normativa aplicable para el efecto.

La Cooperativa podrá realizar las demás operaciones definidas por el Código Orgánico Monetario y Financiero y las establecidas por el órgano regulador, de acuerdo con el segmento al que pertenezca, en los términos y condiciones de la autorización otorgada en los actos administrativos emitidos por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para el efecto.

ARTÍCULO 3.- Notificar el contenido de esta Resolución al Gerente de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUCCION AHORRO INVERSION SERVICIO PAIS LTDA.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - La aprobación del presente estatuto no afectará el período de los representantes a la Asamblea General, así como de los vocales y directivos de los Consejos de Administración y Vigilancia, que actualmente se encuentren en funciones.

SEGUNDA. - La Cooperativa se regirá únicamente por la presente resolución en lo que corresponde a la aprobación de su estatuto social, en consecuencia, a partir de la vigencia de la presente resolución, quedan derogados otros actos administrativos anteriores relacionados a la aprobación de adecuación de estatutos y sus reformas.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA. - La Cooperativa aprobará sus nuevos Reglamentos Interno y de Elecciones en un plazo no mayor a noventa (90) días transcurridos a partir de la fecha de aprobación del presente Estatuto por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, tomando en cuenta que cualquier disposición constante en dichos reglamentos que sea contraria a la ley carecerá de validez.

SEGUNDA: Las actividades y operaciones no detalladas en el artículo 2 de esta resolución, y que hayan sido previamente autorizadas con el respectivo acto administrativo, podrán seguir prestándose hasta la emisión de una nueva resolución por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, conforme al procedimiento que este Organismo de Control disponga para el efecto.

DISPOSICIÓN FINAL. - La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su expedición.

CÚMPLASE Y NOTIFÍQUESE. - Dado y firmado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a 4 de mayo de 2022.

Firmado electrónicamente por:

LYNNE ALEXANDRA LASTRA ANDRADE

INTENDENTE NACIONAL DE SERVICIOS DE LA

LYNNE ALEXANDRA LASTRA ANDRADE

**INTENDENTE NACIONAL DE SERVICIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y
SOLIDARIA**



epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 23 / 01 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: MARÍA CRISTINA CUMBAL VILLARREAL
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: FINANZAS
Título a optar: LICENCIADA EN FINANZAS
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



0218-DBRA-UPT-2023