



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO:

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO ANDINO LTDA.; DEL CANTÓN
GUAMOTE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO Y SU INCIDENCIA EN EL
DESARROLLO LOCAL EN EL PERIODO 2014- 2015**

**TESIS DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
COMERCIAL**

AUTORA:

LILIA CAROLINA BUÑAY CUNDURI

TUTOR:

ING. WILSON SALTOS AGUILAR

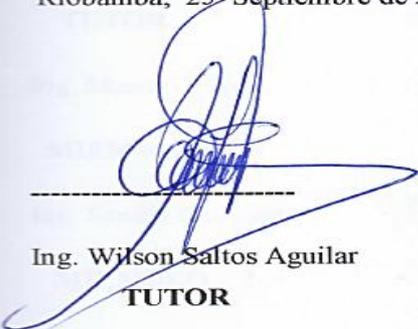
RIOBAMBA – ECUADOR

2017

INFORME DEL TUTOR

En calidad de Tutor, luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por la señora Lilia Carolina Buñay Cunduri, tenga a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluado por el tribunal designado.

Riobamba, 25 Septiembre de 2017



Ing. Wilson Saltos Aguilar
TUTOR

CALIFICACIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Proyecto de trabajo de titulación para la obtención del título de Ingeniería Comercial, aprobado por el Tribunal en nombre de la Universidad Nacional de Chimborazo y ratificado con sus firmas.

Ing. Wilson Saltos		
TUTOR	Firma	Nota
Ing. Marieta Tapia		
MIEMBRO 1	Firma	Nota
Ing. Sandra Huilcapí		
MIEMBRO 2	Firma	Nota

NOTA FINAL : (SOBRE 10)

DERECHOS DE AUTOR

“La responsabilidad de contenido de este proyecto de graduación, nos corresponde exclusivamente a: Lilia Carolina Buñay Cunduri y Ing. Wilson Saltos Aguilar, y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Lilia Carolina Buñay Cunduri
C.I. 060429464-5

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi familia, por ellos soy lo que soy.

Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por aporte con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar.

Y principalmente para mis hijos Anahí Elizabeth y Christopher Alexis que son el pilar de mi vida, el motivo para seguir adelante a pesar de las adversidades, su afecto y su cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo y de mis ganas de buscar lo mejor para ustedes

Lilia Carolina Buñay Cunduri

AGRADECIMIENTO

Como prioridad en mi vida agradezco a Dios por su infinita bondad, y por haber estado conmigo en los momentos que más lo necesitaba, por darme salud, fortaleza, responsabilidad y sabiduría, por haberme permitido culminar un peldaño más de mis metas, y porque tengo la certeza y el gozo de que siempre va a estar conmigo.

A la UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO por su acogida, el apoyo recibido durante los largos y fructíferos periodos y por darme la oportunidad de ser una profesional.

A mi director de tesis, Ing. Wilson Saltos Aguilar por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, por sus consejos, sus enseñanzas y más que todo por su amistad.

Deseo hacer un especial reconocimiento a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO ANDINO que me abrió las puertas, me dio la oportunidad y facilidad de realizar este trabajo de investigación.

A mis hijos, a mis padres y hermanos que son mi fuente de energía cuando la necesito y que de una u otra forma estuvieron a mi lado apoyándome. Gracias por su comprensión y apoyo que me proporcionan para obtener mi meta.

Lilia Carolina Buñay Cunduri

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
INFORME DEL TUTOR	ii
CALIFICACION DEL PROYECTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN	xii
SUMARY	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	2
1 MARCO REFERENCIAL	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3 OBJETIVOS	3
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	3
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	3
CAPITULO II	5
2 MARCO TEÓRICO	5
2.1 ANTECEDENTES	5
2.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS	6
2.2.1 GENERALIDADES DE LA COOPERATIVAS AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO ANDINO LTDA.	7
2.2.1.1 IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	7
2.2.1.2 RESEÑA HISTÓRICA	7
2.2.1.3 MISIÓN	8
2.2.1.4 VISIÓN	9
2.2.1.5 OBJETIVOS GENERALES	9
2.2.1.5.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
2.2.1.6 BASE LEGAL	9
2.2.1.7 VALORES	10
2.2.1.8 SERVICIO	10
2.2.1.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	11
2.2.1.9.1 ESTRUCTURA	11
2.2.1.9.2 FUNCIONES DEL ORGANIGRAMA	13
2.2.1.9.3 DESCRIPCIÓN DE CARGOS	19
2.2.1.10 ANÁLISIS FODA	23
2.2.1.10.1 FODA EMPRESARIAL	24
2.2.1.11 MATRIZ ESTRATEGIAS DAFO	25
2.2.2 MODELO DE GESTIÓN	27
2.2.2.1 DEFINICIÓN	27

2.2.2.2	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	27
2.2.2.2.1	DEFINICIÓN	27
2.2.2.3	IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	28
2.2.2.4	OBJETIVOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	29
2.2.2.5	FUNCIONES BÁSICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	29
2.2.2.5.1	PLANEACIÓN	30
2.2.2.5.2	ORGANIZACIÓN	33
2.2.2.5.3	DIRECCIÓN	35
2.2.2.5.4	CONTROL	36
2.2.2.5.5	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	38
2.2.3	GESTIÓN FINANCIERA	40
2.2.3.1	ANÁLISIS FINANCIERO	41
2.2.3.1.1	DEFINICIÓN	41
2.2.3.1.2	IMPORTANCIA	41
2.2.3.1.3	OBJETIVOS	42
2.2.3.2	LOS ESTADOS FINANCIEROS	42
2.2.3.2.1	DEFINICIÓN	42
2.2.3.2.2	OBJETIVOS	42
2.2.3.2.3	ANÁLISIS VERTICAL	43
2.2.3.2.4	ANÁLISIS HORIZONTAL	44
2.2.3.2.5	RAZONES FINANCIERAS	52
2.2.4	DESARROLLO LOCAL	58
2.2.4.1	DEFINICIÓN	58
2.2.4.2	OBJETIVO	58
2.2.4.3	IMPORTANCIA	58
2.2.4.4	COMPONENTES	59
2.2.4.5	CRECIMIENTO ECONÓMICO	59
2.2.4.5.1	INDICADORES ECONOMICOS	60
2.2.4.5.2	CRÉDITO	62
2.2.4.6	CALIDAD DE VIDA	65
	UNIDAD V	67
2.2.5	HIPÓTESIS	67
2.2.6	VARIABLES	67
2.2.6.1	VARIABLE INDEPENDIENTE	67
2.2.6.2	VARIABLE DEPENDIENTE	67
2.2.7	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	68
3	MARCO METODOLÓGICO	69
3.1	MÉTODO INVESTIGACIÓN	69
3.1.1	MÉTODO INDUCTIVO	69
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	69
3.3	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	70
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	70
3.4.1	POBLACIÓN	70
3.4.2	MUESTRA	70
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	71
3.5.1	TÉCNICAS	71

3.5.2	INSTRUMENTOS	71
3.6	TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS ..	71
3.7	PROCESAMIENTOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	72
3.7.1	ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “DESARROLLO ANDINO” LTDA.....	72
3.7.2	ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “DESARROLLO ANDINO” LTDA.....	82
3.8	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	90
3.8.1	COMPARACIÓN DE HIPÓTESIS MEDIANTE CHI-CUADRADO	91
3.8.2	DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADA.....	93
CAPITULO IV		94
4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	94
4.1	CONCLUSIONES	94
4.2	RECOMENDACIONES	95
BIBLIOGRAFÍA		96
ANEXOS		96
8		
ANEXOS 1		99
ANEXOS 2		101
ANEXOS 3		103
ANEXOS 4		106
ANEXOS 5		109

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 FODA EMPRESARIAL.....	24
TABLA 2 MATRIZ DAFO	25
TABLA 3 COMPONENTES DE LA PLANEACIÓN.....	33
TABLA 4 CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL.....	37
TABLA 5 CLASIFICACIÓN DE LOS ORGANIGRAMAS	38
TABLA 6 LOS ESTADOS FINANCIEROS	43
TABLA 7 ANÁLISIS VERTICAL Y HORIZONTAL BALANCE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “DESARROLLO ANDINO” LTDA.	45
TABLA 8 PROPORCIÓN DE ACTIVOS COAC “DESARROLLO ANDINO” LTDA.	46
TABLA 9 ANÁLISIS VERTICAL Y HORIZONTAL DE LOS ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “DESARROLLO ANDINO” LTDA.	51
TABLA 10 LIQUIDEZ	53
TABLA 11 ENDEUDAMIENTO	54
TABLA 12 RENDIMIENTOS SOBRE ACTIVOS.....	55
TABLA 13 RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO	56
TABLA 14 MANEJO ADMINISTRATIVO.....	56
TABLA 15 CALIDAD DE ACTIVOS	57
TABLA 16 CARTERA VENCIDA.....	57
TABLA 17 FACTORES CRÍTICOS DESARROLLO LOCAL	59
TABLA 18 PRODUCTO DE CAPTACIÓN	61
TABLA 19 PRODUCTO DE COLOCACIONES	63
TABLA 20 PRODUCTOS DE CRÉDITO O TIPO DE CARTERA	63
TABLA 21 CRECIMIENTO DE PRÉSTAMO	64
TABLA 22 CRECIMIENTO DE DEPÓSITOS DE AHORRO	64
TABLA 23 COBERTURA FINANCIERA	66
TABLA 24 INDICADORES DE POBREZA CANTÓN GUAMOTE.....	66
TABLA 25 LA MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL	72
TABLA 26 EL DESEMPEÑO DE LA COOPERATIVA.....	73
TABLA 27 CONOCIMIENTO DE MANUALES DE FUNCIONES.....	74
TABLA 28 AMBIENTE LABORAL ADECUADO	75
TABLA 29 EFECTIVIDAD DE COMUNICACIÓN.....	76
TABLA 30 CAPACITACIONES PARA MEJORAR COMPETENCIAS	77
TABLA 31 PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES.....	78
TABLA 32 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	79
TABLA 33 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	80
TABLA 34 CONOCIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DEL ÁREA FINANCIERA	81
TABLA 35 ATENCIÓN QUE LE PRESTA EL PERSONAL	82
TABLA 36 EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA	83
TABLA 37 LA INFORMACIÓN QUE BRINDA LA COOPERATIVA.....	84
TABLA 38 EL TIPO DE CRÉDITOS	85
TABLA 39 LOS MONTOS Y PLAZOS OTORGADOS POR CONCEPTO DE CRÉDITOS...	86
TABLA 40 LA TASA DE INTERÉS POR LOS CRÉDITOS	87
TABLA 41 LOS SERVICIOS QUE LE BRINDA LA COOPERATIVA	88
TABLA 42 SERVICIO QUE OFRECE LA COOPERATIVA	89
TABLA 43 TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA Y ESPERADA	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 ESTRUCTURA GENERAL INSTITUCIONAL	12
GRÁFICO 2 FUNCIONES BÁSICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	30
GRÁFICO 3 COMPOSICIÓN DE ACTIVOS COAC	46
GRÁFICO 4 COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO COAC.....	47
GRÁFICO 5 COMPOSICIÓN DE LAS OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO COAC .	48
GRÁFICO 6 LOS COMPONENTES DEL DESARROLLO LOCAL	59
GRÁFICO 7 POBLACIÓN DEL CANTÓN GUAMOTE.....	66
GRÁFICO 8 LA MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL	72
GRÁFICO 9 EL DESEMPEÑO DE LA COOPERTATIVA.....	73
GRÁFICO 10 CONOCIMIENTO DE MANUALES DE FUNCIONES.....	74
GRÁFICO 11 AMBIENTE LABORAL ADECUADO.....	75
GRÁFICO 12 EFECTIVIDAD DE COMUNICACIÓN	76
GRÁFICO 13 CAPACITACIONES PARA MEJORAR COMPETENCIAS	77
GRÁFICO 14 PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES.....	78
GRÁFICO 15 EVALUACIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA..	79
GRÁFICO 16 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	80
GRÁFICO 17 CONOCIMIENTO ESTRATEGIAS DEL ÁREA FINANCIERA	81
GRÁFICO 18 ATENCIÓN QUE LE PRESTA EL PERSONAL	82
GRÁFICO 19 EL DESEMPEÑO DE COLABORADORES DE LA COOPERATIVA ...	83
GRÁFICO 20 LA INFORMACIÓN QUE BRINDA LA COOPERATIVA	84
GRÁFICO 21 EL TIPO DE CRÉDITOS	85
GRÁFICO 22 LOS MONTOS - PLAZOS OTORGADOS POR CRÉDITOS	86
GRÁFICO 23 LA TASA DE INTERÉS POR LOS CRÉDITOS	87
GRÁFICO 24 LOS SERVICIOS DE AHORRO DE LA COOPERATIVA.....	88
GRÁFICO 25 SERVICIO QUE OFRECE LA COOPERATIVA	89
GRÁFICO 26 DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADA.....	93

RESUMEN

En la presente investigación busca determinar la Gestión Administrativa Financiera, y su incidencia en el desarrollo local en periodo 2014 – 2015, con la finalidad de que constituya una guía para la Cooperativa Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda., y los fundamentos teóricos de la gestión administrativas y financieras. Se muestra información bibliográfica y cuantitativa, mediante tablas, gráficos, análisis y discusión de resultados.

El contenido de la investigación se divide en cuatro capítulos de la siguiente manera:

El capítulo I, Marco Referencial, está compuesto por: el planteamiento, formulación del problema, objetivos (generales y específicos) y justificación e importancia correspondiente al proyecto de investigación.

El capítulo II, Marco Teórico, está estructurado por cuatro unidades, que contienen conceptos, principios y características. En la Gestión administrativa y financiera se puntualiza objetivos, se definió teorías, fuentes, contiene la metodología del modelo y las evidencias empíricas.

El capítulo III, Marco Metodológico, el cual señala el tipo, diseño de la investigación, así como las técnicas e instrumentos utilizados tanto para la recolección de datos como el análisis de los mismos, procesamiento de datos y comparación de hipótesis

El capítulo IV, donde se da conocer las Conclusiones que se llegó una vez finalizado el presente trabajo y las respectivas recomendaciones que den inicios a futuras trabajos, además consta la bibliografía utilizada para la misma.

SUMMARY

This researching is looking to determine the Financial Administrative Financial and its incidence in the development in the period 2014 - 2015, in order to constitute a guide for the Cooperative Savings and Credit Development “Andino Ltda.”, and the theoretical foundations of the administrative and financial management. Bibliographical and quantitative information is presented, using, graphs, and analysis and discussion outcomes.

The content of this research is divided into four chapters as follows:

Chapter I, Reference Framework, is composed by the approach, formulation of the problem, objectives (general and specific) finally, the justification and importance corresponding to the research project.

Chapter II, Theoretical Framework, it`s structured by four units which contain concepts, principles and characteristics. In the administrative and financial management, objectives theories, sources, are defined. It also contains the model methodology and the empirical evidence.

Chapter III, Methodological Framework, It indicates the type, research design, as well as the techniques and instruments used for data collection as data analysis, data processing and hypothesis comparison.

Chapter IV, It presents the conclusions reached when this work has been completed and the respective recommendations which will give beginnings to future work, also it bibliography used for the same one.


SIGNATURE

Reviewed by: Maldonado, Ana
Language Center Teacher



INTRODUCCIÓN

En la actualidad en el Ecuador tiene una tendencia a la formación de las Cooperativas de servicios y de consumo pero cabe destacar que las organizaciones han sabido desarrollarse por iniciativa propia. El índice de penetración de las Cooperativas tuvo leves incrementos en la década de los ochenta, mientras que en los últimos tiempos se ha visto fortalecidas las Cooperativas de Ahorro y Crédito, es por esta razón estas instituciones tienen el reto de mejorar su servicio y crear nuevas líneas de crédito que se adapten al mercado para satisfacer las necesidades de sus socios.

El Manual Administrativo y Financiero se pone en consideración se plantea sirva de ayuda para adiestrar a todo el personal, ya no es sinónimo de éxito contar con las mejores estrategias publicitarias y financieras, entre otras, hoy lo que más diferencia a una institución de otra es el contar con servicios de calidad, con un documento oficial que oriente la conducta de los empleados de la empresa.

Actualmente las Cooperativistas de Ahorro y Crédito se muevan hacia el futuro en búsqueda de la excelencia, por tal razón que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda., el mismo que será la clave para iniciarse en el camino de la competitividad Cooperativista, especialmente para trabajar con mucho entusiasmo y buscando que los objetivos de la organización se cumplan en su totalidad y de la manera más eficaz y eficiente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda., ha manejado sus operaciones con un control adecuado en cuanto al direccionamiento y planificación estratégica, pero para que siga en su afán de crecimiento debe realizar un diagnóstico estratégico que nos permita analizar la satisfacción de los socios hacia los servicios que brinda esta institución.

Este diagnóstico servirá para medir los parámetros que debe corregirse paulatinamente para la buena marcha de la institución, con el objetivo de cumplir con las expectativas planteadas de una manera eficiente y eficaz, si no se establecen estrategias correctivas para mejorar las captaciones de los socios y los futuros socios no se cubrirán las expectativas de crecimiento.

CAPITULO I

1 MARCO REFERENCIAL

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad en el país, el inadecuado control de los recursos financieros en las cooperativas de ahorro y crédito ha ocasionado que varias de las mismas no consigan ser entidades financieras rentables y confiables en el país, por lo cual varias instituciones financieras han cesado sus actividades, debido a que su utilidad neta al final del ejercicio económico no es un valor representativo en el sector financiero, comparada con otras cooperativas de gran trayectoria en mercado.

Varias cooperativas no han logrado establecer una gestión administrativa y financiera adecuada, por ende no consiguen definir las estrategias necesarias con las cuales puedan recuperar sus cartera vencida y su vez la rentabilidad en el mercado.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda., se encuentra ubicada en Cantón Guamote, prestando servicios de intermediación financiera desde el año 2005, debido a la difícil adquisición de préstamos en entidades financiera formales y a las múltiples necesidades de los moradores ya que su único propósito fue mejorar calidad a cada uno de sus socios sin dejar de pensar en sus empleados y administradores.

El inadecuado control interno de los recursos financieros ha provocado que la cooperativa no alcance su desarrollo esperado, es mínima la rotación de clientes y debido a esto sus ingresos no han aumentado, hay carencia de estrategias en las cuales puedan definir las posibles soluciones para el problema que está atravesando.

Es importante destacar que la gestión administrativa y financiera es una ayuda para la optimización de los recursos empresariales; para lo cual, se hace necesario el conocimiento técnico y preciso en sustentadas en propuestas estratégicas de gestión administrativa y financiera a su vez, mejore el rendimiento, permitiendo ser competitivo en el mercado local.

1.2 Formulación del Problema.

¿De qué manera la Gestión Administrativa y Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda.; del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo y su incidencia en el desarrollo local en periodo 2014 – 2015

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Evaluar la Gestión Administrativa y Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda.; del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo y su incidencia en el desarrollo local en periodo 2014 – 2015.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar los tipos de gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda., para el período 2014-2015.
- Identificar la gestión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda., a través de los indicadores que permita un crecimiento sostenido en el período 2014-2015.
- Determinar los cambios generados en el desarrollo local en lo concerniente al aspecto económica.

1.4 Justificación del Problema

Es de gran importancia para la Cooperativa ya que al contar con una adecuada gestión administrativa financiera podrá mejorar su desarrollo institucional y poblacional. Además el tema de estudio es de gran importancia para, los socios debido a que la adopción de nuevas estrategias la cooperativa mejorara su rentabilidad y su vez contribuirá al conocimiento económico del Cantón.

El control interno de los recursos financieros en una cooperativa es importante puesto que con una adecuada administración del patrimonio la cooperativa podrá invertir en planes que le permite alcanzar el logro de sus objetivos.

La gestión administrativa y financiera resulta de gran trascendencia puesto que ella depende el éxito o fracaso de la institución, mantener un esquema efectivo de la planificación, organización, dirección y control en la área administrativa y financiera de la cooperativa, permite una diferenciación y por ende una supervivencia en el mercado local.

La presente investigación busca diseñar estrategias eficientes, para la utilización de recursos financieros y de infraestructura, además de la utilización de herramientas que permita la obtención, sistemática y presentación de datos claros y precisos que ayuden a la toma de decisiones, permitiendo de esta manera incentivar la participación de nuevos socios, mejorar los índices de liquidez, disminuir la morosidad y ofrecer servicios de acuerdo a las exigencias de los socios activos.

CAPITULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Se ha encontrado después de hacer una revisión bibliográfica los siguientes trabajos de investigación como:

“La gestión administrativa financiera y su incidencia en el desarrollo sostenible en la cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda.”, realizado por Moposita Jijón Adriana Lorena (2014), en la Universidad: Universidad Técnica de Ambato la presente investigación se ha realizado en la Cooperativa de Ahorro y crédito “La Floresta”., y resultado como el propósito de establecer estrategias y metas que le permite alcanzar el desarrollo sostenible a través de cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados, evidenciando que en la cooperativa no existe una adecuada planificación y para ello es imprescindible con una administración más eficaz.

Elaboración e Implementación de un Modelo de Gestión Administrativa – Financiera para la “Corporación de Pequeños y Medianos Emprendedores Nueva Vida de Chimborazo”, de la ciudad de Riobamba, realizado por Ing. Angelita Genoveva Tapia Bonifaz (2013) en la Universidad: Universidad Nacional de Chimborazo, y su resultado como la cual está fundamentada en un Manual Administrativo- Financiero, apoyado en las fases del proceso administrativo que permitieron estructurar y orientar en este caso específico a la Corporación, pero el manual que se ha realizado e implementado se puede adaptar a cualquier organización similar, en el mismo constan sugerencias, pasos que se deben tener en cuenta, así como formatos administrativos y financieros, con un plan de cuentas que ayuda a un mejor desarrollo de actividades y acciones para verificación de resultados.

Evaluación del posicionamiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de nueva Loja y su incidencia en el desarrollo local en el año 2014, realizado por CINTIA DANIELA LÓPEZ MARTÍNEZ (2016) en la Universidad: Universidad Nacional de Chimborazo y resultado los antecedentes de la economía popular y solidaria, la organización, la regulación del sistema actual del sistema financiero ecuatoriano. Por otro lado, también se revisan las teorías referentes al manejo de recursos económicos. En el

marco de estas y otras limitaciones, las Cooperativas de Ahorro y Crédito se han constituido en uno de los ejes fundamentales de la economía del país al orientar sus esfuerzos a la atención a los pequeños comerciantes quienes día a día se esfuerzan por conseguir mejores condiciones de vida.

2.2 Fundamentos Teóricos

La cooperativa de Ahorro y crédito pertenece a la economía popular y solidaria como tal están regulados por la ley de Economía Popular y Solidaria y su respectivo reglamento, que regula su conformación organizacional, estructura financiera, entre otros aspectos relevantes del funcionamiento de estas entidades financieras.

El control de la gestión es una forma de evaluar la gestión en general, mediante la cual se asegura que las operaciones y toma de decisiones en dentro del proceso administrativo, está acorde con los presupuestos, identificando las desviaciones para que se tomen las medidas correctivas de manera oportuna, asegure la eficiencia de los recursos. (Dominguez G. , 2004)

La Gestión Administrativa y Financiera en una empresa involucrar a todos los diferentes niveles funcionales y jerárquicos de la organización para que interactúen entre sí para generar impactos relevantes en su desarrollo.

Las entidades financieras tiene como principal actividad la captación de recursos a través de los depósitos de sus socios para invertirlos en la concesión de crédito.

UNIDAD I

2.2.1 Generalidades de la Cooperativas Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda.

2.2.1.1 Identificación de la Institución

Razón Social:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Desarrollo Andino” Ltda.
Provincia:	Chimborazo
Cantón:	Guamote
Dirección:	Calles Vargas Torres y Joaquín Chiriboga frente a la Plaza 24 de Mayo.
Rama de actividades:	Micro finanzas
Sector a la que pertenece:	Privado abierta para todo público
Categoría de la empresa:	Servicios
Gerente General:	Ing. Ángel Buñay Álvarez

2.2.1.2 Reseña Histórica

Entre el año del 2001 – 2005 un grupo de líderes indígenas oriundos del sector Sablog la comunidad Santa Leticia del Cantón Guamote, cansados por la exclusión social y económica que sufrían como pueblo en falta de apoyo en agricultor y ganadería, proponen crear una Caja de Ahorro y Crédito denomina “Desarrollo Andino”, con el afán de ayudarse mutuamente y trabajar en forma conjunta; lograron juntar un capital inicial de 2,000.00 dólares con el apoyo de la Organización Cosisa y proponen legalizar la naciente entidad en el Ministerio de Bienestar Social quienes ratifica su constitución como Cooperativa de Ahorro y Crédito “Desarrollo Andino” Ltda., con la fecha el 19 de julio del 2005, cuando emite el acuerdo Ministerial N° 002 y actualmente la oficina matriz se encuentra ubicado en el Cantón Guamote , de la provincia de Chimborazo.

La cooperativa desarrolla múltiples actividades encaminada al desarrollo local otorgando crédito al agricultor, con estos recursos él pueda adquirir insumos, semillas, y animales de esta manera tener un sustento económico genere actividades productivas que impulse de desarrollo socio económico en el Cantón Guamote.

Siendo una entidad enmarcada al desarrollo socio económico de la gente más necesitada oprimida y dedicada a la productividad, por ende siempre está en un análisis permanente de la realidad social y económica con el fin de establecer productos financieros acorde a las necesidades permanentes. Esta experiencia financiera ha demostrado resultados positivos que impulsa a la actividad económica familiar fomentando a una inversión productiva y segura, de la misma forma respetando los valores sociales, organizativos y el trabajo comunitario.

Bajo la estructura el modelo de la Economía Popular solidaria, plasme y recobre firmemente la igualdad de condiciones, lo incluyendo y participativo, porque es más viable construir soluciones financieras de nuestra gente, es decir, haciendo sido y siendo parte de ella, con experiencias reales y vividas en donde se da la mano a quien más lo necesita con el esfuerzo (minga) de la misma gente, es decir, de valorar más lo poco que se hace juntos. De aquí nace la necesidad de una organización cooperativista con un idealismo que marque el norte a lo social, con una visión que supere lo individual y juntos podemos enfrentar en mejorar condiciones los retos globales del presente futuro.

Bajo esta visión, los directivos de la Cooperativa Ahorro y crédito Desarrollo Andino Ltda., propone reformar cartera de clientes, mediante la publicidad en la cual se elabora estrategias de nuevo servicios de crédito. Por lo tanto es necesario canalizar los esfuerzos de la organización para encontrar los mecanismos adecuados y así viabilidad los recursos humanos, financieros, técnicos y crecimiento de esta cartera de socios.

2.2.1.3 Misión

Somos una Entidad financiera indígena que trabajamos por satisfacer la plena necesidades de sus socios/as , mediante la prestación de productos y servicios financieros innovadores de la mejor calidad, amparados en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y bajo los principios cooperativos busca permanentemente el fortalecimiento de la Economía Social, Popular y Solidario de sus asociados con un enfoque de incremento de sus ingresos económicos familiares, inversiones con productividad y rentabilidad justa.

2.2.1.4 Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda., será líderes en el mercado financiero que impulse una economía sostenible y sólida, con una entidad cultural y atención personalizada, atendiendo las necesidades de la comunidad del Cantón Guamote y favoreciendo al crecimiento y desarrollo socio-económico de sus socios.

2.2.1.5 Objetivos Generales

Brindar servicios adecuados y oportunos a nuestros socios /as mediante la producción de productos agropecuarios base de la economía familiar solidaria rural, en busca de la inserción en mercados competitivos garantizando un negocio rentable y justo

2.2.1.5.1 Objetivos específicos

- Incentivar el ahorro e inversión familiares a la comunidad, para reducir su dependencia de ser sujetos de crédito.
- Mejorar las condiciones socio-económica de sus asociados y de las comunidades del entorno, mediante la prestación de servicio financieros de ahorros y créditos accesibles y oportunos.
- Impulsar la reactivación productiva del campo, diversificando líneas de crédito y acompañamiento técnico.

2.2.1.6 Base Legal

Es una Cooperativa de Ahorro y Crédito abierto al público, de un capital variable e ilimitado, es una entidad controlada actualmente por la Superintendencia de la economía popular y solidaria, posteriormente ente de control será basado de acuerdo a **la Ley Orgánica de la Economía Popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario**, por lo tanto para el desarrollo de actividades se respalda en los parámetros establecidos en las siguientes leyes:

- Estatutos, Reglamentos y Resolución de organización Interna de funciones de la Cooperativa;
- Controlada Superintendencia de la economía popular y solidaria
- Código de trabajo y Seguridad Social;

- Leyes, Reglamentos Y Normativas determinados por el Servicio de Rentas Internas – SRI.

2.2.1.7 Valores

A los valores se los define como “descriptorios morales que muestran la responsabilidad ética y social en el desarrollo de las labores del negocio”.

- **Honestidad.** Manejar correctamente los ahorros que se reciben, protegiendo los intereses de los asociados.
- **Responsabilidad.** Comprometerse en trabajar adecuada y oportunamente para cumplir con las expectativas de los socios.
- **Solidaridad.** Brindar asistencia social a los integrantes de la Cooperativa con el fin de buscar el desarrollo integral de todos.
- **Puntualidad.** Entregar oportunamente todos los servicios e información que requieran tanto autoridades como los socios.

2.2.1.8 Servicio

- Crédito Comercial
- Microcréditos
- Crédito consumo
- Créditos del Bono de Desarrollo Humano
- Crédito de micro emprendimiento
- Crédito Estudiantil
- Ahorro a la vista
- Inversiones a Plazo Fijo
- Ahorro Planificado

- Ahorro futuro
- Pago del Bono Desarrollo Humano

2.2.1.9 Estructura Organizacional

Organigrama.- Es la manera que muestra la estructura orgánica interna de la organización formal de una empresa, sus relaciones, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollan.

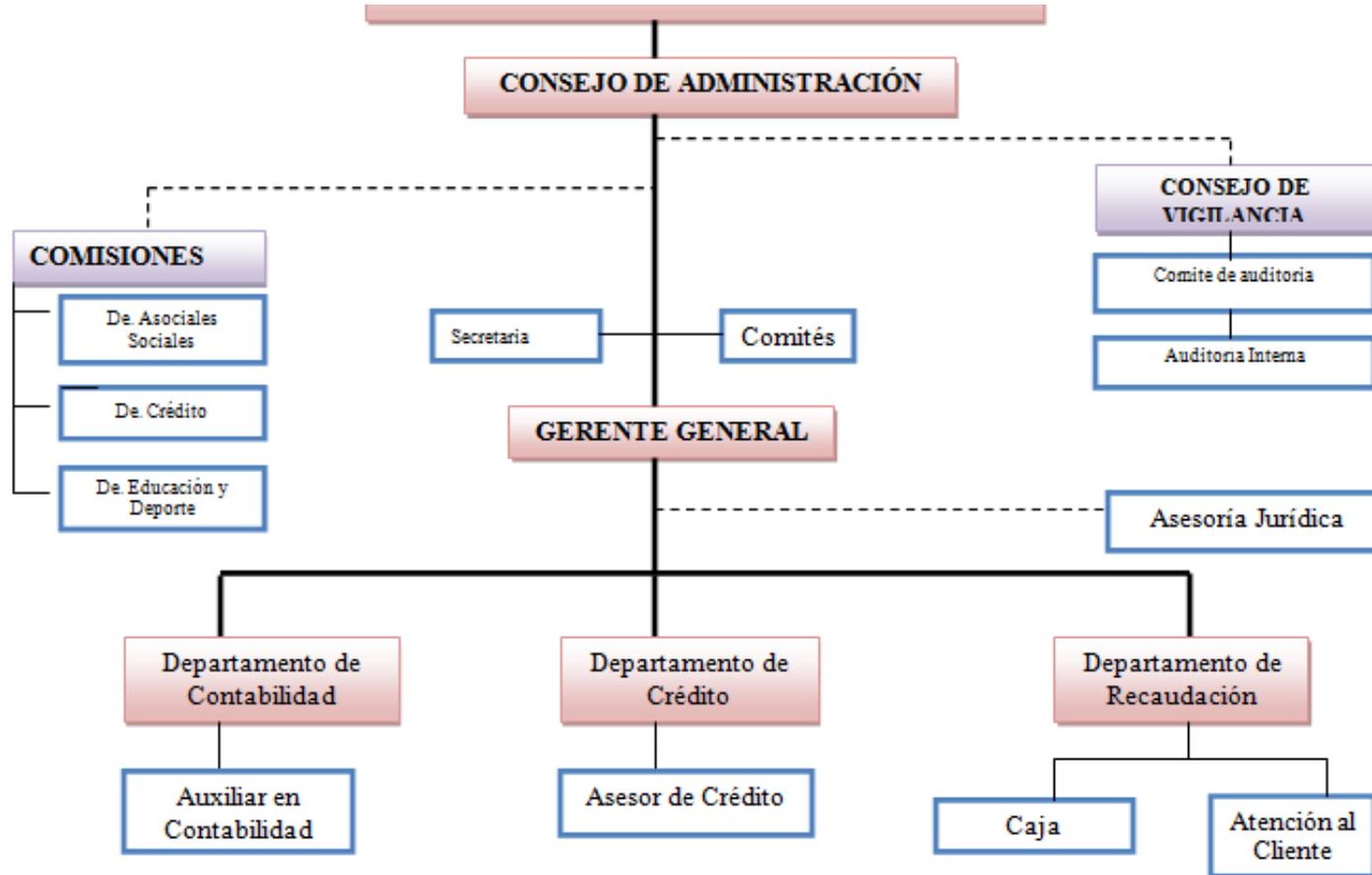
Los organigramas son instrumentos útiles de organización que son:

1. La división de funciones
2. Los niveles jerárquicos
3. Las líneas de autoridad y responsabilidad
4. Los canales formales de comunicación
5. La naturaleza lineal o asesoramiento del departamento
6. Los jefes de cada grupo empleados, trabajadores, etc.
7. Las relaciones que existe entre los diversos puestos de la empresa en cada departamento o sección de la misma

2.2.1.9.1 Estructura

La Cooperativa “Desarrollo Andino” se halla estructurado por la siguiente manera:

GRÁFICO 1 ESTRUCTURA GENERAL INSTITUCIONAL



Fuente: Inf. de la COAC "Desarrollo Andino" Ltda.

Realizado por: Ángel Buñay

2.2.1.9.2 Funciones del organigrama

Consejo de vigilancia

Es la organización de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, son nombrados por la Asamblea General de socios, también nombran a los vácales suplentes, y rinde informes a la asamblea General mínimo dos veces al año.

Presidente	Sr. Simón Caizguano Buñay
Secretario	Sr. Alfredo Chucuri
Vocal	Sr. Manuel Coro

- Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo;
- Controlar las actividades económicas de la cooperativa;
- Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes;
- Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa;
- Efectuar las funciones de auditoría interna,
- Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas;
- Presentar a la Asamblea General un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros, balance social y la gestión de la cooperativa;
- Proponer ante la Asamblea General, para la designación de auditor interno y externo;

- 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 gerencia;
- Informar al Consejo de Administración y a la Asamblea General, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;
- 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;
- Efectuar arqueos de caja, periódica u ocasionalmente, dependiendo del segmento al que la cooperativa se corresponda, y revisar la contabilidad a fin de verificar su veracidad y la existencia de sustentos adecuados para los asientos contables;
- Organizar, dirigir el proceso y resolver la selección del oficial de cumplimiento
- Elaborar el expediente, debidamente sustentado y motivado, cuando pretenda solicitar la remoción de los directivos o gerente y notificar con el mismo de los implicados, ante de someterlo a consideración de la Asamblea General;
- Instruir el expediente 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;
- Recibir y tramitar denuncias de los socios, debidamente fundamentadas, sobre violación a sus derechos por parte de Directivos o Administradores de la Cooperativa; y, formular las observaciones pertinentes en cada caso.

Consejo Administrativo

Es el organismo directivo de la cooperativa cuya funciones principal es fijar las políticas de administración y regular las actividades de la cooperativa, está compuesto por nuevos miembros, elegidos por la Asamblea General, duran en sus funciones 4 años, son renovados

por mayoría y minorías cada dos años. Rinde cuentas a la Asamblea General en enero y julio de cada año o cuando la asamblea así lo requiera.

La Cooperativa se inició con alrededor de 86 socios, donde la directiva estaba formada por:

Lic. Víctor Ilguan	Presidente
Sr. Luis Apugllon	Vicepresidente
Sr. Ángel Elías Pilamunga	Secretario
Sr. Ángel Miguel Caiza	Tesorero

- Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley y los valores y principios del cooperativismo;
- Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
- Aprobar políticas institucionales y metodologías del trabajo;
- Proponer a la asamblea reformas al Estatuto Social y Reglamentos que sean de su competencia;
- Dictar los Reglamentos de administración y organización internos, no asignados a la Asamblea General;
- Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios;
- Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y procedimiento establecidos en el Reglamento Interno.
- Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando incumplieren la normativa legal y reglamentaria;

- Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica;
- Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas;
- Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el Reglamento Interno;
- Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento del a Asamblea General;
- Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica:
- Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente;
- Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la Asamblea General;
- Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente:
- Informar sus resoluciones al Consejo de Vigilancia para efectos de lo dispuesto en el número 9 del artículo 38 del Reglamento a la Ley;
- Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos:
- Señalar el número y valor mínimo de certificados de aportación que deban tener los socios y autorizar su transferencia, que sólo podrá hacerse entre socios o a favor de la cooperativa;
- 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;

- Aprobar las solicitudes de crédito de los Vocales del Consejo de
- Administración, Consejo de Vigilancia, Gerencia, los Empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito o inversiones;
- Establecer las políticas crediticias en concordancia con las disposiciones legales vigentes;
- Presentar para la aprobación de la Asamblea General los estados financieros y su informe de labores:
- Designar la Comisión Electoral y los Comités que sean necesarios para la buena marcha de la institución;
- Autorizar las licencias y comisión de servicio de los vocales del Consejo de Administración y Vigilancia.

Comisiones

Grupos de tres miembros como mínimo, los nombra la Asamblea General o consejo de administración, son apoyo del consejo de administración en asuntos sociales, educación y deporte, créditos y otros de acuerdo a la necesidad de la Cooperativa Gerente General

Es el representante legal de la Cooperativa, la responsabilidad judicial y extrajudicialmente; es su administración responsable, lo nombra el consejo de administración, está sujeto a cumplir y hacer cumplir la ley que rige a la Cooperativa (ley Orgánica de Economía Popular y solidaria) y su reglamento general, el estatuto y reglamentos internos de la Cooperativa, las demás leyes y reglamentos vigentes que rigen la Cooperativa. Presenta informe y proyectos a las comisiones, Consejos y asamblea General respectivamente.

Actualmente la Cooperativa cuenta 13 empleados y consta 800 socios aproximadamente.

GERENTE.- Además de las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Reglamento Interno, son atribuciones y deberes del Gerente:

- a) Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la Ley, su Reglamento y el presente Estatuto social;
- b) Proponer al Consejo de Administración las políticas, Reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;
- c) 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;
- d) Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;
- e) Contratar, aceptar renuncias 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;
- f) Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;
- g) Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;
- h) Informar de su gestión a la Asamblea General y al Consejo de Administración;
- i) Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determine el Reglamento Interno;
- j) Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;
- k) Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el Reglamento o la Asamblea General lo autorice;

- l) Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia;
- m) Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;
- n) Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa;
- o) 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.
- p) Ejecutar las políticas sobre los precios de bienes y servicios que brinde la cooperativa, de acuerdo con lineamientos fijados por el Consejo de Administración;
- q) Disponer la apertura de cuentas, tener la firma conjunta con el personal operativo para el manejo de aquellas, cuando corresponda, la suscripción de cheques y delegar esta atribución a los administradores de oficinas operativas conforme lo determine la normativa interna;
- r) Adquirir y enajenar bienes por su propia iniciativa hasta el monto que lo determine el Consejo de Administración y su respectivo reglamento.

2.2.1.9.3 Descripción de cargos

GERENTE GENERAL

Nombre del puesto: Gerente General

Requisitos mínimos: Título universitario preferentemente en Finanzas, Economía, Administración de Empresas, u otras carreras afines, experiencia mínimo de cuatro años en funciones similares.

Funciones:

- a) Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa

- b) Organizar la administración de la empresa y responsabilizarse de ella
- c) Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la
- d) Asamblea General y de los Consejos
- e) Rendir la caución correspondiente
- f) Presentar un informe administrativo y los balances semestrales a consideración de los Consejos de Administración y de Vigilancia
- g) Suministrar todos los datos que le soliciten los socios o los organismos de la cooperativa
- h) Nombrar, aceptar renuncias y cancelar a los empleados cuya asignación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa
- i) Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad
- j) Firmar los cheques, junto con el Presidente

SECRETARÍA

Nombre del puesto: Secretaria

Requisitos mínimos: Título de secretariado ejecutivo, con conocimientos de WINDOWS y paquetes aplicativos; experiencia mínima de un año.

Funciones

Las funciones de la Secretaria de la Cooperativa según el Reglamento General de la Ley de Cooperativas son las siguientes:

- a) Llevar los libros de actas de la Asamblea General y del Consejo de Administración
- b) Tener la correspondencia al día
- c) Certificar con su firma los documentos de la Cooperativa
- d) Conservar ordenadamente el archivo

- e) Desempeñar otros deberes que le asigne el Consejo de Administración, siempre que no violen disposiciones del Estatuto

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Nombre del puesto: Jefe de Contabilidad

Requisitos mínimos: Título universitario en contabilidad superior y auditoría y economía; experiencia mínimo de dos años en funciones similares.

Funciones

- a) Supervisar y coordinar las actividades contables en la Institución
- b) Supervisar y ejecutar funciones contables, suscribir balances de comprobación
- c) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, políticas, procedimientos y técnicas de contabilidad determinados por la Contraloría General del Estado
- d) Efectuar análisis financieros, contabilizar los comprobantes de egreso
- e) Preparar y suscribir informes mensuales sobre los estados financieros, activo, pasivo, patrimonio y de las cuentas especiales.
- f) Coordinar las labores de contabilidad con otras unidades administrativas.

CAJAS

Nombre del puesto: Cajero (a)

Requisitos mínimos: Título bachiller en contabilidad o administración; o Título universitario en contabilidad, economía, administración o carreras afines; experiencia mínimo de un año en funciones similares.

Funciones

- a) Ejecución de las actividades de pagos, depósitos, retiros de las cuentas de los clientes socios de la cooperativa en forma directa del área de cajas.
- b) Verificar los comprobantes de pago y la documentación de respaldo previo cualquier desembolso.
- c) Presentar arqueos de caja diarios.
- d) Presentar informes de caja diarios, semanales y mensuales al jefe inmediato.

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Nombre del puesto: Jefe de Crédito

Requisitos mínimos: Título universitario en economía; auditoría; contabilidad; finanzas o administración, o carreras afines; experiencia mínimo de dos años en funciones similares.

Funciones:

- a) Ejecutar y supervisar las labores y acciones de análisis de crédito
- b) Preparar la plataforma de crédito anual en base a los datos actuales y técnicas de proyección.
- c) Ejecutar el control previo sobre las solicitudes y admisiones sobre créditos que ingresan a la Institución.
- d) Supervisar el análisis de legalidad de las acciones y actividades referentes a créditos.
- e) Revisar la disponibilidad financiera para el financiamiento de los créditos.
- f) Presentar informes periódicos de las actividades realizadas.

2.2.1.10 Análisis FODA

Es una herramienta que permite tener una perspectiva de la situación actual de la empresa y funciona como base para obtener un diagnóstico preciso que permite tomar decisiones conforme a los objetivos formulados. (Carreto, 2007)

De estas cuatro variables, tanto fortalezas como debilidades son internas a la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio, las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta difícil poder modificarlas. A continuación se define cada uno de los componentes.

Fortalezas

Son las capacidades especiales con las que cuenta la empresa, las cuales representan una posición privilegiada frente a la competencia. Algunos ejemplos son los recursos que se controlan, las capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc. (Scholes, 2001)

Debilidades

Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, es decir, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan, etc.

Oportunidades

Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Amenazas

Consiste en la previsión y anticipación de aquellas tendencias desfavorables que logran poner en peligro la posición de la empresa en el mercado. La amenazas se pueden deber a los factores de macro entorno (económico, Tecnológico, político, etc.) a factores de micro entorno (clientes competencia y proveedores).

2.2.1.10.1 Foda Empresarial

TABLA 1 FODA EMPRESARIAL

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <p>F1. Personal ejecutivo y operativo conformado con profesionales indígenas.</p> <p>F2. Costo de servicio financiero bajo y facilidad para ofrecer.</p> <p>F3. Crecimiento de Cartera de crédito.</p> <p>F4. Tasa de interés competitiva.</p> <p>F5. Capacitación permanente al personal</p>	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <p>O1. Demanda creciente de créditos.</p> <p>O2. Apoyo gubernamental y respaldo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</p> <p>O3. Innovación de nuevos servicios financieros.</p> <p>O4. Incremento de programas sociales de gobierno (vivienda, bono desarrollo humano).</p> <p>O5. Incremento de la actividad ganadería y de agricultura.</p>
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <p>D1. Contratación personal no idónea para el puesto de trabajo.</p> <p>D2. Deficiente Gestión en la captación de Ahorro y deposito plazo fijo.</p> <p>D3. Alto índice de mora en la Cartera de crédito.</p> <p>D4. No se Trabaja en base a los indicadores financieros</p> <p>D5. Falta de Manuales y Procedimientos.</p>	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <p>A1. Sobreendeudamiento de los clientes.</p> <p>A2. Numerosas cooperativas de ahorro y crédito situados en las mismas jurisdicciones, que se crean sin un estudio de mercado que garantice la inversión financiera.</p> <p>A3. Incertidumbre política y económica en el Ecuador.</p> <p>A4. Crecimiento de la migración población</p> <p>A5. Inestabilidad precios agricultura y ganadería en el mercado</p>

Fuente: Documentos de la institución

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

2.2.1.11 Matriz Estrategias DAFO

TABLA 2 MATRIZ DAFO

	DEBILIDADES (D)	FORTALEZAS (F)
	<p>D1. Contratación personal no idónea para el puesto de trabajo.</p> <p>D2. Deficiente Gestión en la captación de Ahorro y deposito plazo fijo.</p> <p>D3. Alto índice de mora en la Cartera de crédito.</p> <p>D4. No se Trabaja en base a los indicadores financieros</p> <p>D5. Falta de Manuales y Procedimientos</p>	<p>F1. Personal ejecutivo y operativo conformado con profesionales indígenas.</p> <p>F2. Costo de servicio financiero bajo y facilidad para ofrecer.</p> <p>F3. Crecimiento de Cartera de crédito.</p> <p>F4. Tasa de interés competitiva.</p> <p>F5. Capacitación permanente al personal</p>
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (DA)	ESTRATEGIAS (FA)
<p>A1. Sobreendeudamiento de los clientes.</p> <p>A2. Numerosas cooperativas de ahorro y crédito situados en las mismas jurisdicciones, que se crean sin un estudio</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar al incentivo de ahorro e inversión

<p>de mercado que garantice la inversión financiera.</p> <p>A3. Incertidumbre política y económica en el Ecuador.</p> <p>A4. Crecimiento de la migración población</p> <p>A5. Inestabilidad precios agricultura y ganadería en el mercado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer mejor las necesidades y expectativas de nuestros clientes y los de la competencia • Coordinar actividades económicas y operativas de la Institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña de capacitación y asesoría financiera, económica y productiva a los clientes.
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (DO)	ESTRATEGIAS (FO)
<p>O1. Demanda creciente de créditos.</p> <p>O2. Apoyo gubernamental y respaldo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</p> <p>O3. Innovación de nuevos servicios financieros.</p> <p>O4 Incremento de programas sociales de gobierno (vivienda, bono desarrollo humano).</p> <p>O5. Incremento de la actividad ganadería y de agricultura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crear una unidad de negocio para que sea el encargado de elaborar un plan efectivo • Diseñar nuevo productos financieros que satisfagan las necesidades de los actuales y futuros socios 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad de la tecnología con que cuenta la cooperativa a través de trabajo en equipo para captar mercado. • Incrementar el monto de los créditos actuales , atreves de la autogestión mediante la captación de recursos

Fuente: Tabla de FODA Empresarial

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

UNIDAD II

2.2.2 MODELO DE GESTIÓN

2.2.2.1 Definición

Según (Chesbrough, 2007) indica que un modelo de gestión es el conjunto de acciones orientada al logro de los objetivos de una institución, a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Cada empresa tiene su propio sistema de administración y cultura gerencial, por lo tanto este modelos busca integrarse en los proceso que maneja el negocio, facilitando de esta manera su implementación y seguimiento.

Según (Tamayo, 2010) indica que los modelos son un este que representa de forma precisa algo que será realizado o que ya exista. Son características moldeables, ajustables o aplicables a otros entornos.

De la misma forma menciona (Porter, 1980) que un modelo se basa en tres aspectos fundamentales: la división del trabajo, la aplicación de un proceso administrativa y la formulación de criterios técnicos que deben orientarse la función administrativa

2.2.2.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2.2.2.2.1 Definición

Según (Coulter, 2012)Que “la administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz.”

Los términos eficiencia y eficacia son muy importantes en la administración, “La eficiencia se refiere a obtener los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos. Con frecuencia a esto se le conoce como `hacer bien las cosas`, es decir, no desperdiciar recursos.

“La administración también se ocupa de ser eficaz, realizar actividades tales que se logren los objetivos organizacionales. La eficacia se suele describir cómo `hacer las cosas correctas.

Según (Castillo, 1993) “El sistema administrativo constituido por la planeación, organización, coordinación, dirección y control de las actividades necesarias para crear las condiciones laborales en las cuales los trabajadores desarrollen su máximo potencial laboral dentro de las organizaciones”

La Gestión Administrativa como “El conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación del desempeño” (Chiavenato, 2002)

Una gestión administrativa ayudará a la Cooperativa a construir un sistema administrativa estable que gobierne y actúe en coordinación, regular con los otros departamentos mediante el conjunto de acciones y el desarrollo de actividades que serán establecidos por los directivos a través del cumplimiento de las fases del proceso: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, logrando acciones en la entidad; con la finalidad de evaluar que toda la fase previamente visualizada se haya cumplido totalidad, así alcance modificar falencias.

2.2.2.3 Importancia de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa es una empresa de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que del ella depende el éxito que tenga dicha negocio o empresa. Desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planteamiento, la organización, la dirección, y el control, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. (Dominguez N. , 2013)

En la actualidad los negocios son tan competitivo al cual estamos inmersos, los distintos cambios tecnológicos necesariamente obligan a las empresas sean grandes, medianas o pequeñas a contar con una gestión administrativa adecuada la cual permite el cultivo de las

competencias, capacidades y talentos de sus colaboradores, además de mejorar los recursos, disminuir riesgos y tomar las excelentes decisiones que fortalezcan y permitan el desarrollo organizacional.

2.2.2.4 Objetivos de la Gestión Administrativa

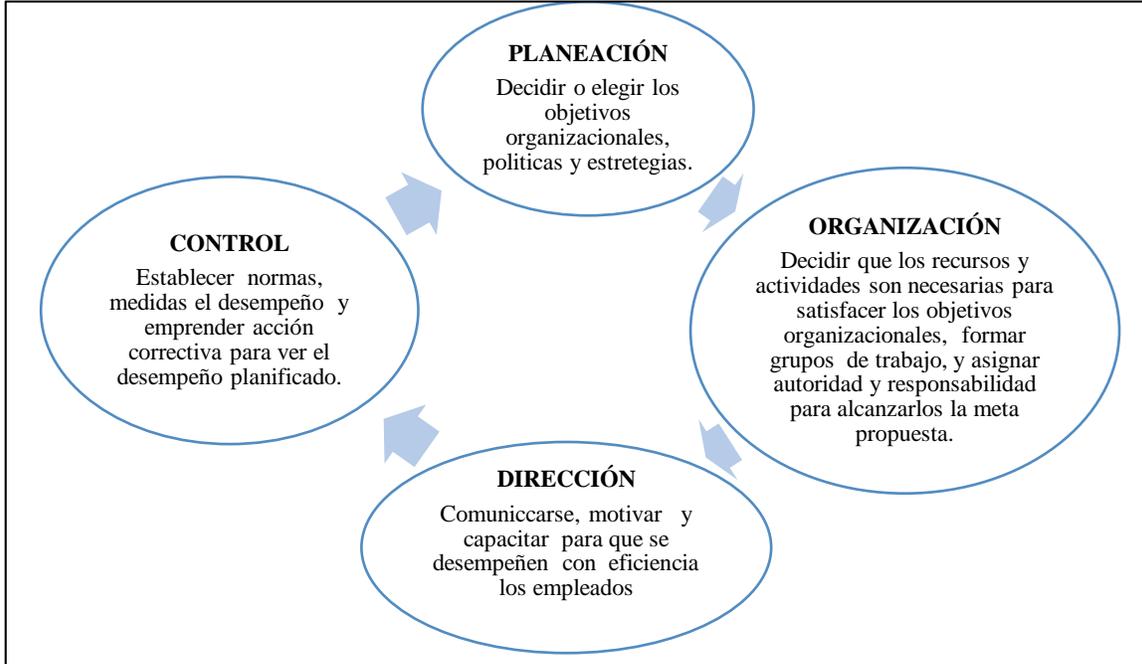
- Mejorar los procesos, con el propósito de optimizar el desempeño.
- Optimar los servicios que la empresa entrega, con el fin de asegurar el
- Cumplimiento de los objetivos.
- Generar control en los procesos internos y externos.
- Evaluar las actividades de la empresa.
- Extender la oferta de servicios o productos.

2.2.2.5 Funciones básicas de la Gestión Administrativa

“La administración es la consecución de metas organizacionales en forma adecuada y eficaz planeando, organizando, dirigiendo y controlando los recursos. Esta definición contiene dos ideas importantes:

1. Las cuatro funciones: planear, organizar, dirigir y controlar
2. La consecución de las metas organizacionales en forma adecuada y eficiente”. (Daft, 2004)

GRÁFICO 2 FUNCIONES BÁSICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Fuente: (Koontz, 2014)

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

2.2.2.5.1 PLANEACIÓN

a) Definición

Según (David, 2011) Implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, y requiere por lo tanto de la toma de decisiones, esto es, de la elección de cursos de acciones futuras a partir de diversas alternativas.

La planeación establece un gran proceso anticipada de los objetivos y metas organizacionales que se pretenden lograr en un futuro, además que se debe considerar el tiempo para el cual está estimado la ejecución y logros.

b) Características de la planeación

- **Permanente y Continuo.** - Se la realiza continuamente en la empresa
- **Orientada al Futuro.** - Está ligada hacia la Previsión

- **Racionalidad en la toma de decisiones.** - Proporciona seguridad y consistencia en las decisiones
- **Selecciona entre varias Alternativas.** - Debe enfocarse en las consecuencias futuras y de las responsabilidades de ejecución y realización.
- **Sistémica.** - Tomar en cuenta el sistema y los subsistemas que lo conforman la organización.
- **Cíclica.**- Se convierte en realidad a medida que se ejecuta.
- **Repetitiva.**- Incluye fases o pasos que suceden, forma parte del proceso administrativo
- **Interactúa con las demás Etapas.**- Está estrechamente ligada con las demás funciones
- **Coordina e Integra.**- Es indispensable integrar, sincronizar y coordinar las actividades de las unidades para conseguir los objetivos propuestos
- **Técnica de Innovación.**- Definida y seleccionada con anticipación y debidamente programada para el futuro.

c) Tipos de Planes

- **Propósitos o Misiones.**- Constituye la función o tarea básica de una empresa.
- **Objetivos o Metas.**- Establecen los fines a los cuales se aspiran llegar a través de múltiples actividades realizadas.
- **Estrategias.**- Se considera como los caminos de acción que contribuirán al logro de los objetivos y el uso adecuado de los recursos para su cumplimiento.
- **Políticas.**- Establecen enunciados y criterios que facilitan y orientan a la toma de decisiones para tener un mejor control tanto de sus recursos como colaboradores dentro de la organización.

- **Procedimientos.-** Son aquellos métodos que explican y direccionan claramente las actividades futuras a realizarse.
- **Reglas.-** Indican la acción y no acción de realizar ciertas actividades o asuntos.
- **Programas.-** Conjunto de objetivos, metas, políticas, procedimientos, reglas y recursos a emplear en el curso de acción previamente establecido, especificando fechas de inicio o finalización.
- **Presupuestos.-** Expresan los resultados esperados en términos numéricos. (Koontz, 2014)

d) Pasos de la Planeación

- **Atención a las oportunidades.** - Es la identificación de oportunidades tanto en el ambiente interno como externo, además que contribuye a conocer los puntos débiles, fortalezas, los problemas que requieren una pronta solución, así como también lo que se desea lograr con la misma.
- **Establecimiento de objetivos o metas.-** Los objetivos planteados por la empresa deben ser claros y precisos realizados a corto y largo plazo, estos indican los resultados que se pretende lograr con el conjunto de estrategias, políticas, procedimientos, reglas, presupuestos y programas planteados.
- **Consideración de premisas de planeación.-** Se debe establecer y obtener un consenso para utilizar premisas críticas de la planeación como pronósticos. Se consideran como suposiciones sobre el ambiente en el que el plan ha de ejecutarse.
- **Identificación de alternativas.-** En este paso se debe buscar y examinar los cursos de acción alternativos examinando sus puntos fuertes y débiles a fin de priorizar las más promisorias.
- **Comparación de alternativas con base en las metas propuestas.-** Consiste en evaluar las alternativas ponderándolas a la luz de las premisas y metas previamente establecidas.
- **Elección de una alternativa.-** En este paso interviene la toma de decisiones debido a qué se requiere analizar, evaluar y seleccionar la mejor alternativa.
- **Formulación de planes de apoyo.-** Una vez tomada la decisión es recomendable

realizar un séptimo paso ya que casi siempre se necesitan planes derivados para respaldar el plan básico.

- **Conversión de planes en cifras mediante presupuestos.**- Este último paso consiste en trasladar cifras convirtiéndolas en presupuestos estos deben realizarse correctamente ya que fijan importantes estándares contra los cuales medir los progresos en los planes.

e) Componentes de la Planeación

TABLA 3 COMPONENTES DE LA PLANEACIÓN

COMPONENTES	DESCRIPCIÓN
FINES	Especificar metas y objetivos
MEDIOS	Selección de políticas, programas, procedimientos y prácticas para alcanzar los objetivos y metas
RECURSOS	Determinar la cantidad y tipos de recursos necesarios
IMPLANTACIÓN	Diseñar procesos para la toma de decisiones
CONTROL	Diseño de procedimientos para detectar falencias y errores en el plan

Fuente: (Planeación, s.f.)

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

2.2.2.5.2 ORGANIZACIÓN

a. Definición

Según (Gilberto, 1996)“Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar

las metas de la organización.”

La organización es muy importante en todas las actividades, el análisis del contexto tanto interno como externo, consiste en agruparlas correctamente asignando responsabilidades a los participantes a fin de optimizar los recursos y lograr los objetivos deseados, la estructura actual.

b. Importantes de la Organización

- Subdividir el trabajo en unidades operativas (departamentos o secciones)
- Agrupar las actividades operativas en puestos de trabajo
- Establecer el perfil de los aspirantes a cada puesto de trabajo.
- Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado
- Acordar la autoridad y responsabilidad adecuada para cada miembro de la
- Institución.
- Proporcionar las facilidades personales y demás recursos necesarios para la ejecución de las labores encomendadas.
- Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

c. Proceso de la organización

Puestos de trabajo.- La organización inicia con la asignación de los puestos de trabajo obviamente reflejados en una estructura que indique claramente los objetivos y planes establecidos por la empresa, cabe recalcar la importancia de estos ya que se debe conocer su proceso, el lugar y los recursos necesarios para cumplirlo.

División de trabajo.- Permite definir tareas y el ordenamiento correcto de cada puesto de trabajo, contribuyendo a que la empresa sea más productiva y competitiva.

Combinación de tareas.- Conocida también como departamentalización en la que indica el crecimiento de la empresa.

“La departamentalización es una combinación de distintas destrezas y niveles de experiencia, cuyas, interrelaciones se gobiernan por procedimientos establecidos.” (Anzola Rojas, 2010)

Coordinación del trabajo.- Consiste en la unión de las actividades desarrolladas en los diferentes puestos de trabajo, además que posibilita el conocimiento de cada empleado de cómo el desempeño y desarrollo de sus funciones tienen estrecha relación con los demás colaboradores y la gestión que desempeña la empresa.

Seguimiento y reorganización.- Cabe recalcar que la organización es un proceso permanente en el que se debe tener en cuenta que existen factores internos y externos que pueden generar cambios en la empresa por lo que es recomendable realizar una constante evaluación de la misma y si es necesario reorganizar sus procesos.

2.2.2.5.3 DIRECCIÓN

a. Definición

Según (Gilbert, 1996), manifiestan que la Dirección "Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que se realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos.

En base a la definición anterior se puede decir que dirección es el proceso, capacidades, habilidades y aptitudes de los colaboradores de una Institución para que entreguen su mejor esfuerzo en la realización de las tareas asignadas, así como también de los demás recursos fomentando la motivación y el trabajo en equipo.

b. Importancia de la Dirección

- Pone en marcha todas las actividades establecidas en la planificación y la organización.
- A través de ella se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la organización.
- La eficiencia de la Dirección se manifiesta en el logro de los objetivos organizacionales, la implementación de métodos de organización, y en la eficacia de los sistemas de control.
- A través de ella se establece la buena comunicación, misma que es necesaria para

que la organización funcione de forma adecuada.

c. Puntos a considerar para una buena Dirección:

- Velar que los objetivos de todos los departamentos y secciones se cumplan armoniosamente para lograr el objetivo general de la Institución.
- Para la obtención de ciertos resultados es necesario poner énfasis en el ejercicio de la autoridad.
- El Gerente o administrador debe brindar apoyo y una buena comunicación a sus colaboradores durante la ejecución de los planes, de tal manera que estos se realicen con mayor facilidad y oportunamente.
- Aportar con alternativas de solución para los problemas que puedan surgir durante la gestión administrativa.

d. Reglas de la Dirección

- La persona adecuada para el puesto adecuado: Los funcionarios deben poseer los perfiles que la organización establezca para desempeñar cada puesto de trabajo. El talento humano debe adaptarse a las exigencias de la organización más no la institución a las necesidades del recurso humano.
- De la provisión de recursos necesarios: La Institución tiene la obligación de proporcionar los elementos necesarios para el desarrollo eficiente de las tareas asignadas a cada puesto de trabajo.

2.2.2.5.4 CONTROL

a. Definición

“La función administrativa de control es la medición y corrección de desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos.” (Koontz, 2014)

Es el proceso a través del cual, los encargados de la administración, se aseguran de que las actividades ejecutadas correspondan a la planificación, aportando directamente al cumplimiento de las metas establecidas

b. Característica

TABLA 4 CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
OPORTUNIDAD	El control será útil en tanto proporcione información en el momento adecuado
ACCESIBILIDAD	Se debe establecer medidas sencillas y fáciles de interpretar para facilitar su aplicación
UBICACIÓN ESTRATÉGICA	Es necesario establecerlas en ciertas áreas de acuerdo con criterios de valor estratégico

Fuente: (Cruz, 2013)

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

c. Actividades Importantes del Control

- Comparar los resultados con los planes generales
- Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
- Idear los medios efectivos para medir el trabajo realizado.
- Comunicar cuales son los medios de medición
- Entregar información detallada que muestren las comparaciones y las variaciones del planificado con lo ejecutado
- Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.
- Ajustar el control a los resultados del control.
- establecer estándares de desempeño

d. Elementos

Los elementos del control pueden ser:

Cantidad.- Número de unidades a producir

Calidad.- Grado de eficiencia de los trabajadores

Uso de tiempo.- Tiempo que invierte en la venta del nuevo producto

Costo.- Optimización del costo en la fabricación. (Anzola Rojas, 2010)

2.2.2.5.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

a. Definición

Según (Teresa): organigrama es "La expresión gráfica de una organización con sus distintas relaciones de autoridad y funcionalidad entre las varias unidades administrativas que la conforman"

La estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la Institución en cuanto a las relaciones entre los gerentes o directores y los empleados, y entre cada integrante de cada grupo.

b. Clasificación de los Organigramas

TABLA 5 CLASIFICACIÓN DE LOS ORGANIGRAMAS

Contenido	Estructurales: representan los departamentos y secciones que integran el organismo social. Funcionales: Indican en el cuerpo del gráfico, además de las áreas, las funciones principales que éstas realizan De integración de puestos: Señalan en cada área, los diferentes puestos establecidos, así como el número de puestos existentes y requeridos.
Ámbito de aplicación	<ul style="list-style-type: none">• Generales: Representan solo las áreas principales de la empresa o Institución• Específicos: Contienen mayor detalle sobre determinados aspectos de la organización de una unidad o sección de la Institución.
Presentación	<ul style="list-style-type: none">• Vertical: Indica la jerarquía orgánica en sus diferentes niveles desde el más alto hasta el más bajo.• Horizontal: Se aprecia y se interpreta de izquierda a derecha más bien que de arriba hacia abajo

	<ul style="list-style-type: none"> • Mixtos: Se representa la estructura de una organización utilizando combinaciones verticales y horizontales • De bloque: Tiene la particularidad de representar un mayor número de unidades en espacios reducidos. • Circular: Se ubica al ejecutivo en el centro de un círculo con líneas horizontales de la gráfica vertical, formando una serie de círculos alrededor del ejecutivo jefe.
--	--

Fuente: (Sánchez, s.f.)

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

d. Funciones del organigrama

- En materia administrativa: Ayuda a conocer la estructura organizativa con sus características gráficas y actualizaciones.
- Para el área de administración de personal: Ayuda a los estudios de descripción y análisis de cargos, los planes de administración de sueldos y salarios y en general como elemento de apoyo para la implementación seguimiento y actualizaciones de todos los procedimientos de personal.

e. Objetivos del organigrama

- Detectar y corregir falencias de organización
- Comunicar la estructura organizativa
- reflejar los cambios organizativos

f. ¿Cuándo se debe elaborar un Organigrama?

- Cuando se crea una nueva organización
- Cuando ya existe una organización pero no tiene organigrama, o a su vez hay que organizar y reajustar.
- Ningún organigrama debe tener carácter definitivo, puesto que su valor verdadero depende de la actualización y adaptación a los cambios estructurales.

UNIDAD III

2.2.3 GESTIÓN FINANCIERA

Concepto

Según (De LLano, 2007) Se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.

La gestión financiera es el proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización de manejo racional del dinero en las organizaciones y en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo. Esto nos permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos: la generación de recursos o ingresos, y en segundo lugar la eficiencia y la eficacia o esfuerzos y exigencias en el control de los recursos financieros, para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo (Castro, 2008)

La gestión financiera es aquella disciplina que se ocupa de determinar el valor y tomar decisiones. La función primordial de las finanzas es asignar recursos, lo que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos. La gestión financiera se interesa en la adquisición, financiamiento y administración de activos con una meta global en mente. (Sánchez, 2008)

La gestión financiera ayudará a la Cooperativa a generar información económica y financiera efectiva, de acorde con las bases legales emitidas por el ente regulador, como también obtener una estructura financiera equilibrada y adecuada a niveles de eficiencia y rentabilidad, proyectando en términos monetarios el resultado futuro que desea alcanzar, también le permitirá conocer la viabilidad económica y financiera de las inversiones, de la misma manera colaborará en determinar sus necesidades en recursos financieros.

2.2.3.1 ANÁLISIS FINANCIERO

2.2.3.1.1 Definición

El análisis financiero es una técnica o herramienta que, mediante el empleo de métodos de estudio, permite entender y comprender el comportamiento del pasado financiero de una entidad y conocer su capacidad de financiamiento e inversión propia. (Andragogy, 2015)

El análisis financiero permite interpretar datos, en base a un conjunto de técnicas que conducen a la toma de decisiones, además estudia la capacidad de financiación e inversión de una empresa a partir de los estados financieros.

Para el análisis e interpretación de los Estados Financieros se utiliza las razones financieras, las que permiten un rápido diagnóstico de la situación económica de la entidad.

El análisis a través de las razones consiste en determinar las diferentes relaciones de dependencias que existen al comparar las cifras de dos o más conceptos que integran el contenido de los estados financieros.

2.2.3.1.2 Importancia

El análisis financiero sirve como un examen objetivo que se utiliza como punto de partida para proporcionar referencia acerca de los hechos concernientes a una empresa.

El ejecutivo financiero se convierte en un tomador de decisiones sobre aspectos tales como dónde obtener los recursos, en qué invertir, cuáles son los beneficios o utilidades de las empresas cuándo y cómo se le debe pagar a las fuentes de financiamiento, se deben reinvertir las utilidades. (Burgos, 2009)

La gestión financiera es de gran importancia para la organización, es la encargada de controlar todas operaciones, el logro de nuevas fuentes de financiamiento, la efectividad, eficacia y eficiencia operacional, brindando a las cooperativas oportunidad de tener información veraz y confiable y la dirige al cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.2.3.1.3 Objetivos

- Examinar información histórica para evaluar el financiamiento de la empresa en el pasado y determinar su situación actual en términos de rentabilidad y condición financiera.
- Revisar las proyecciones financieras de la empresa con el objetivo de anticipar el efecto futuro de las decisiones actuales.

2.2.3.2 LOS ESTADOS FINANCIEROS

2.2.3.2.1 Definición

Los estados financieros son informes que se preparan a partir de los saldos de los registros contables, y presentan diversos aspectos de la situación financiera, resultados y flujos de efectivo de una empresa, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados. (Alvarado, s.f.)

Los estados financieros son el producto final del sistema contable y contienen información muy valiosa para la toma de decisiones financieras.

2.2.3.2.2 Objetivos

- Aportar elementos de juicio sobre la solvencia, liquidez y rentabilidad de los negocios.
- Evaluar la capacidad para generar fondos
- Facilitar la forma de decisiones en actividades de operación, financiamiento e inversión.

Los estados financieros que se elaboran en una empresa son cuatro

TABLA 6 LOS ESTADOS FINANCIEROS

NOMBRE	FINALIDAD
ESTADO SITUACIÓN	Mostrar la estructura de inversión y financiamiento de un negocio a una fecha determinada.
ESTADO DE RESULTADO	Mostrar cómo se determina la utilidad o pérdida neta de un negocio en un periodo específico.
ESTADO FLUJO DE EFECTIVO	Mostrar los movimientos de entrada y salida de efectivo, en un periodo determinado de tiempo y la situación final de un mismo periodo.
ESTADO DE CAMBIO EN PATRIMONIO	Mostrar el origen y aplicación de recursos de un periodo, en función de los incrementos o disminución que han sufrido las cuentas patrimoniales.

Fuente: (Wilcox, 2012)

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

2.2.3.2.3 ANÁLISIS VERTICAL

Definición

El Análisis vertical es una de las técnicas más sencillas dentro del análisis financiero y consiste en tomar un solo estado financiero, ya sea un balance general o un estado de pérdidas y ganancias, y relacionar cada una de las partes con un total determinado, dentro del mismo estado, el cual se denomina cifra base. (Ortiz, 2006)

Es esta una de las técnica más sencillas dentro del análisis financiero y consiste en tomar un solo estado financiero (puede ser un balance general o un estado de pérdidas y ganancias) y relacionar cada una de sus partes con un total determinado dentro del mismo estado, el cual se denomina cifra base. Se trata de un análisis estático, pues estudia la situación financiera en un momento determinado, sin tener en cuenta los cambios ocurridos a través del tiempo. Si se toma, por ejemplo el balance general, se puede hacer el análisis vertical tanto de la parte izquierda (activo) como de la parte derecha (pasivo y patrimonio). Dentro del activo se puede tomar cada uno de los rubros individuales y calcular a que porcentaje corresponde sobre el

total del activo. También se puede tomar cada una de las cuentas y calcular que porcentaje representa sobre el subtotal del grupo correspondiente.

En lo que respecta al estado de pérdidas y ganancias, también se le puede aplicar el análisis vertical tomando como base, por lo general, el valor de las ventas y hallando el porcentaje que los demás rubros representan con respecto a esta base. El aspecto más importante del análisis vertical es la interpretación de los porcentajes. Las cifras absolutas muestran la importancia de cada rubro en la composición del respectivo estado financiero y su significado en la estructura de la empresa. Por el contrario, el porcentaje que cada cuenta representa sobre una cifra base nos dice mucho de su importancia como tal, de las políticas de la empresa, del tipo de empresa, de la estructura financiera, de los márgenes de rentabilidad, etc.

2.2.3.2.4 ANÁLISIS HORIZONTAL

Definición

El análisis horizontal se ocupa de los cambios en las cuentas individuales de un período a otro y, por lo tanto, requiere de dos o más estados financieros de la misma clase, presentados para períodos diferentes. Es un análisis dinámico, porque se ocupa del cambio o movimiento de cada cuenta de un período a otro. (Ortiz, 2006)

El método de análisis horizontal, es un procedimiento que consiste en comparar estados financieros homogéneos en dos o más periodos consecutivos, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas, de un periodo a otro.

Este análisis es de gran importancia para la empresa, porque mediante él se informa si los cambios en las actividades y si los resultados han sido positivos o negativos; también permite definir cuáles merecen mayor atención por ser cambios significativos en la marcha.

A diferencia del análisis vertical que es estático porque analiza y compara datos de un solo periodo, este procedimiento es dinámico porque relaciona los cambios financieros presentados en aumentos o disminuciones de un periodo a otro.

El análisis horizontal debe ser complementado con el análisis vertical y los distintos Indicadores financieros y/o Razones financieras, para poder llegar a una conclusión acercada a la realidad financiera de la empresa, y así poder tomar decisiones más acertadas para responder a esa realidad. (Amat, 2000)

TABLA 7 ANÁLISIS VERTICAL Y HORIZONTAL BALANCE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “DESARROLLO ANDINO” LTDA.

CUENTAS	BALANCE GENERAL EN DÓLARES		ANÁLISIS VERTICAL		ANÁLISIS HORIZONTAL	
	2014	1015	2014	1015	2014-2015 V.A.	2014-2015 V.R.
	ACTIVO					
Fondos disponibles	\$ 7.458,78	\$ 9.868,31	12%	13%	\$ 2.409,53	32%
Inversiones	\$ 987,67	\$ 1.500,00	2%	2%	\$ 512,33	52%
Cartera de crédito	\$ 43.878,02	\$ 59.114,90	71%	79%	\$ 15.236,88	35%
Provisiones para créditos incobrables	\$ (1.435,13)	\$ (2.506,21)	-2%	-3%	\$ (1.071,08)	75%
Cuentas por cobrar varias	\$ 5.000,00	\$ (385,22)	8%	-1%	\$ (5.385,22)	-108%
Propiedades y equipo	\$ 3.335,00	\$ 3.335,00	5%	4%	\$ -	0%
Gastos diferidos	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	2%	1%	\$ -	0%
TOTAL ACTIVOS	\$ 61.659,47	\$ 74.432,99	100%	100%	\$ 12.773,52	21%
PASIVOS						
	\$ -					
Obligaciones con el público	\$ 44.315,18	\$ 61.864,51	72%	83%	\$ 17.549,33	40%
Operaciones interbancarias	\$ 6.359,59	\$ 1.831,09	10%	2%	\$ (4.528,50)	-71%
Cuentas por pagar varias	\$ 4.003,98	\$ 2.227,99	6%	3%	\$ (1.775,99)	-44%
TOTAL PASIVO	\$ 54.678,75	\$ 65.923,59	89%	89%	\$ 11.244,83	21%
PATRIMONIO						
Capital social	\$ 5.362,72	\$ 7.031,54	9%	9%	\$ 1.668,82	31%
Otros aportes de patrimonio	\$ 172,86	\$ 254,55	0%	0%	\$ 81,69	47%
Utilidad o pérdida del ejercicio	\$ 519,17	\$ 727,86	1%	1%	\$ 208,69	40%
TOTAL PATRIMONIO	\$ 6.980,72	\$ 8.509,40	11%	11%	\$ 1.528,68	22%
TOTAL PASIVO +PATRIMONIO	\$ 61.659,47	\$ 74.432,99	100%	100%	\$ 12.773,52	21%

Fuente: Inf. de la COAC “Desarrollo Andino” Ltda.
Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cundurí

INTERPRETACIÓN ANÁLISIS VERTICAL BALANCE GENERAL

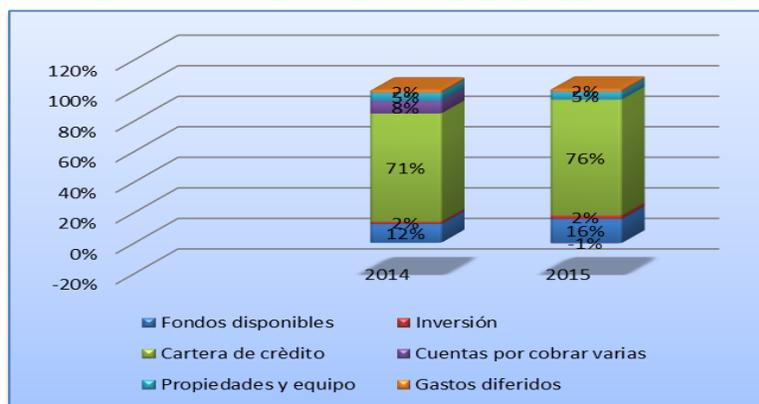
Balance general consolidado

Para dar inicio al análisis de estructura se va a describir la composición de los grandes grupos de cuentas del Estado de Situación Consolidado como son Activo, Pasivo y Patrimonio en el período del 2014 al 2015.

Activos

El gráfico presenta la composición general del activo para el análisis de cada una de las cuentas en función de su importancia y su participación en el activo.

GRÁFICO 3 COMPOSICIÓN DE ACTIVOS COAC



Fuente: Balance General

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

**TABLA 8 PROPORCIÓN DE ACTIVOS COAC
“DESARROLLO ANDINO” LTDA.**

CUENTA ACTIVO	2014	2015
	%	%
Fondos disponibles	12%	13%
Inversión	2%	2%
Cartera de crédito	71%	79%
Cuentas por cobrar varias	8%	-1%
Propiedades y equipo	5%	5%
Gastos diferidos	2%	1%

Fuente: Balance General

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

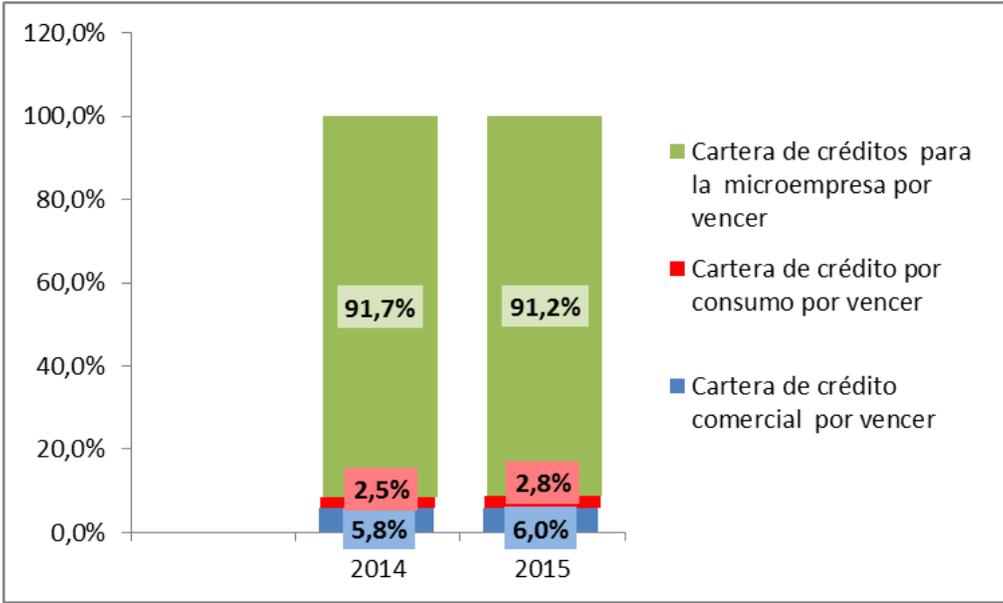
De esta proporción identificada tomaremos las más significativas para analizarlas, así los fondos disponibles colocan una participación del 12% en el 2014, 13% en el 2015.

Una cuenta interesante en este análisis es la de inversiones, esta describe que la cooperativa mantiene interesantes valores destinados a la inversión, estos valores mantienen en el 2014-2015 un porcentaje 2%.

Ahora tomando en cuenta que la intermediación financiera es la actividad principal de la COAC Desarrollo Andino Ltda., se evidencia que la cartera de crédito tuvo una participación del 71% en el año 2014, un 79% para el año 2015, teniendo esta cuenta siempre el mayor peso en cuanto a la estructura del activo.

El siguiente gráfico describe la estructura de la cartera de crédito e identifica las subcuentas que gozan de la mayor participación en su composición

GRÁFICO 4 COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO COAC



Fuente: Balance General
Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

Del análisis de participación de la cartera se identifican dos grandes cuentas que son las de mayor participación y son las que se van a analizar.

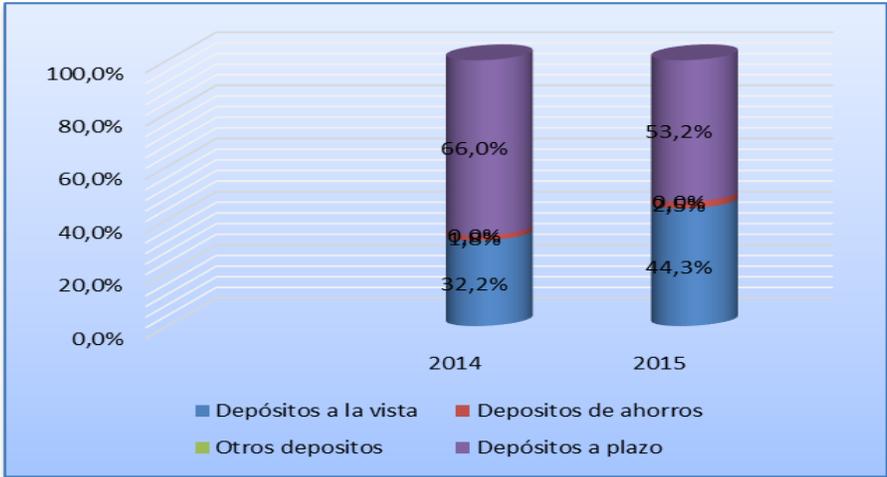
La primera y más importante es la cartera de créditos para la microempresa por vencer, esta cuenta ocupa una participación del 2014 tiene 92%, para el 2015 fue del 92%, debido principalmente a un interés muy atractivo para los socios y clientes y sobre todo al incentivo al desarrollo empresarial que tiene la entidad.

La segunda cuenta en importancia es la cartera de créditos de comercial por vencer la cual tuvo un participación del 2014 tiene 5%, y el año 2015 es del 6 %; la tercera cuenta de cartera de consumo por vencer a participado con un el 2014- 2015 con un porcentaje mínimo que es de 3%, es importancia lo cual deja una clara oportunidad de crecimiento si se aplican las leyes y se maneja una adecuada estrategia.

Pasivo

El pasivo tiene una participación muy importante en cuanto a la estructura financiera del Estado de Situación, en este sentido el pasivo representa un 89% (2014), 87% (2015), esta estructura obedece a la condición general de una institución financiera. El siguiente gráfico describe la estructura de la cuenta de obligaciones con el público la cual es la más significativa del pasivo.

GRÁFICO 5 COMPOSICIÓN DE LAS OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO COAC



Fuente: Balance General
 Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

Dentro de la cuenta de obligaciones con el público salen a relucir dos cuentas muy importantes como son los depósitos a plazo y a la vista, de estas cuentas la primera en

importancia es la de depósitos a la plazo la cual mantiene una participación del 66% (2014), 53% (2015), los cuales se ha disminuido depósitos por lo tanto no hay captación de ahorro y la cual no permitirá la otorgación de créditos.

Los depósitos a plazo son la segunda cuenta muy importante, estos mantienen una participación 32% (2014), 47% (2015), lo cual obedece al comportamiento de los socios y clientes y limita la disponibilidad de fondos en el mediano y largo plazo.

Patrimonio

Por último el patrimonio representa en proporción un 11% (2014), 11% (2015), con relación al activo; teniendo como a su participación con el aporte de los socios al capital social y reservas de 9% (2014) y un 9% (2015).

En resumen puede decirse que el patrimonio representa una composición adecuada, pero que a la luz de la comparación con el total del pasivo y patrimonio presenta niveles más bien pequeños, que tal vez no aseguran un nivel proporcionado de los recursos propios de la entidad.

INTERPRETACIÓN ANÁLISIS HORIZONTAL BALANCE GENERAL

Activos

La Cooperativa de ahorro y crédito Desarrollo Andino Ltda., evidencia un marcado crecimiento en los últimos años, tomando como punto de partida el año 2014 se establece que desde diciembre de este año y comparado con diciembre del año 2015 el activo en totalidad ha crecido de \$74.432,99 mil un crecimiento del 21%.

Entrando al análisis de la cuenta más significativa del activo como es cartera de créditos esta mantiene una sólida tendencia de crecimiento lo cual concuerda con el comportamiento de otras cuentas; esta cuenta al realizar la comparación entre el año 2014 y 2015 mantienen un crecimiento del 35%.

Análisis pasivos

Dentro del análisis horizontal de los pasivos tenemos en un principio las obligaciones con el público las cuales muestran un incremento moderado de un 40%, y dentro de estas obligaciones los depósitos a la vista crecen en un 92% y los depósitos a plazo en un 13%. Dentro de este análisis vale destacar la disminución de las cuentas por pagar -44% con el valor de (1775,99)

Análisis patrimonio

Entre las cuentas del patrimonio, tenemos el capital social el cual tiene un crecimiento del 31% con respecto al 2015, la otra cuenta que experimenta crecimiento es otros aportes patrimoniales que crecen en un 40%.

Con estos resultados el patrimonio total experimenta un crecimiento de apenas 22%, impulsado por un incremento en el capital social y en otros aportes patrimoniales.

TABLA 9 ANÁLISIS VERTICAL Y HORIZONTAL DE LOS ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “DESARROLLO ANDINO” LTDA.

						
	ESTADOS DE RESULTADOS		ANÁLISIS VERTICAL		ANÁLISIS HORIZONTAL	
	2014	2015	2014	2015	2014-2015 V.A.	2014-2015 V.R.
INGRESOS						
Intereses y descuentos ganados	\$ 5.691,21	\$ 7.781,41	68%	68%	\$ 2.090,20	37%
comisiones ganadas	\$ 350,00	\$ 452,00	4%	4%	\$ 102,00	29%
Ingresos por servicios	\$ 1.957,09	\$ 2.903,32	25%	25%	\$ 946,23	48%
Otros ingresos	\$ 245,00	\$ 300,00	3%	3%	\$ 55,00	22%
TOTAL INGRESOS	\$ 8.243,30	\$ 11.436,73	100%	100%	\$ 3.193,43	39%
GASTOS						
Intereses causados	\$ 1.370,00	\$ 1.945,03	18%	18%	\$ 575,03	42%
Provisiones	\$ 460,13	\$ 536,21	6%	5%	\$ 76,08	17%
Gastos de operacion	\$ 5.894,00	8.227,63	76%	77%	\$ 2.333,63	40%
TOTAL GASTOS	\$ 7.724,13	\$ 10.708,87	94%	94%	\$ 2.984,74	39%
GANANCIAS Y PERDIDAS ANTES IMPUESTOS	\$ 519,17	\$ 727,86	6%	6%	\$ 208,69	40%

Fuente: Inf. de la COAC “Desarrollo Andino” Ltda.

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

INTERPRETACIÓN ANÁLISIS VERTICAL DE LOS ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

A continuación se complementa el estudio con la presentación del análisis vertical del Estado de Pérdidas y Ganancias Consolidado de la COAC Desarrollo Andino Ltda., desde el año 2014 hasta el año 2015.

Para el período de análisis del año 2014 del total de ingresos la cuenta de interés y descuentos ganados tiene una participación del 68%, es la cuenta de intereses de cartera de créditos y dentro de esta la cartera de créditos para la microempresa como la más importante; las comisiones ganadas representan un 4% y los ingresos por servicios apenas un 25%, las provisiones en este año alcanzan un valor del 6%; en cuanto a los gastos, el gasto de operación representa un 76% , con todo esto se tiene finalmente una ganancia del 6%.

Y para el año 2015 del total de ingresos la cuenta de interés y descuentos ganados tiene una

participación del 68%, es la cuenta de intereses de cartera de créditos y dentro de esta la cartera de créditos para la microempresa como la más importante; las comisiones ganadas representan un 4% y los ingresos por servicios apenas un 25%, las provisiones en este año alcanzan un valor del 5%; en cuanto a los gastos, el gasto de operación representa un 77% , con todo esto se tiene finalmente una ganancia del 6%.

INTERPRETACIÓN ANÁLISIS HORIZONTAL ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Para el análisis horizontal del Estado de Pérdidas y Ganancias se ha tomado los períodos 2014 y 2015, tomando en cuenta esto tenemos los siguientes resultados, los ingresos han tenido un incremento porcentual del 39%, impulsados por un incremento en los intereses y descuentos ganados los cuales crecen en un 37%, gracias al incremento en los intereses de la cartera de créditos, con notables incrementos en todas las carteras,

Siguiendo con el análisis se observa un incremento de los intereses causados los cuales tienen un crecimiento del 42%, es decir tienen un crecimiento mayor a los intereses ganados los cuales apenas crecen un 40%.

2.2.3.2.5 RAZONES FINANCIERAS

Las razones financieras son indicadores utilizados en el mundo de las finanzas para medir o cuantificar la realidad económica y financiera de una empresa o unidad evaluada, y su capacidad para asumir las diferentes obligaciones a que se haga cargo para poder desarrollar sus objetivos sociales.

Las razones financieras establecen la relación entre dos o más componentes o rubros de los estados financieros y se utilizan para analizar la información presentada en los estados financieros.

El análisis por indicadores señala los puntos fuertes y débiles de una empresa, además indica probabilidades y tendencias.

Los indicadores financieros se clasifican en:

- De liquidez
- De actividad
- De rentabilidad
- De solvencia

En las cooperativas de ahorro y crédito, los indicadores más utilizados son:

- De liquidez
- De endeudamiento
- De rentabilidad

A continuación presentaremos un grupo de indicadores financieros que a nuestro criterio ayudarán significativamente al análisis de la situación financiera de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Desarrollo Andino” Ltda.

INDICADORES DE LIQUIDEZ

Según (Mora, Araceli 2008) La liquidez es la capacidad para hacer frente a todos los componentes financieros en el corto plazo. El análisis de liquidez depende de la existencia de información contable y oportuna.

El índice liquidez nos permite diagnosticar la situación de la empresa es decir, mide la capacidad de pago inmediato que tiene la cooperativa para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

En esta relación se puede considerar buena de \$0.50 a \$ 1.0 sin embargo, en la práctica esta proporción podría representar efectivo ocioso, ya que tan malo es un exceso o faltante de liquidez.

Para obtener este índice se aplica la siguiente fórmula:

TABLA 10 LIQUIDEZ

LIQUIDEZ =	Activo corriente
	Pasivo corriente

LIQUIDEZ	2014	2015
	\$ 61.659,47	\$ 70.097,99
	\$ 54.678,75	\$ 65.923,59
	1,13	1,06

Fuente: Balance General
Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

La COAC “Desarrollo Andino” refleja por cada dólar que debe un dólar con seis centavos para cubrir su deuda sin problemas. Por tal razón, el índice de liquidez de la cooperativa se encuentra dentro de los parámetros normales, es decir; poseen suficiente dinero para cubrir con sus obligaciones y descartan la posibilidad de generar dinero ocioso.

INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

Llamado también Apalancamiento Financiero y este indicador mide el grado el financiamiento de la institución proveniente de endeudamiento de terceros sobre los activos de la empresa.

Dentro de estos tenemos los siguientes:

TABLA 11 ENDEUDAMIENTO

ENDEUDAMIENTO	Total Pasivo
	Total activo

ENDEUDAMIENTO	2014	2015
	\$ 54.678,75	\$ 65.923,59
	\$ 61.659,47	\$ 74.432,99
	0,89	0,89

Fuente: Balance General
Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

Con este indicador de endeudamiento podemos notar que por cada dólar institucional ha invertido en activos \$ 0,89 ha sido financiado por terceros.

INDICADORES DE RENTABILIDAD

Se denomina rentabilidad a la relación entre la Utilidad y alguna variable como las Ventas, Capital Activo, etc., permite conocer en forma aproximada si la gestión, realizada es aceptable en términos de rendimiento financiero. (Bravo, 2007)

Esta razón financiera mide el grado de eficiencia de la entidad para generar las rentas a través del uso racional de los activos y sus ventas, también es el beneficio que la empresa consigue después de invertir su dinero por un periodo de tiempo.

Rendimiento sobre activo (ROA)

Según (Ross, 2000) Son medidas comunes del desempeño administrativo dentro de cualquier tipo de organización. Uno de los aspectos más importantes del rendimiento sobre los activos (ROA), es la manera en la cual se vincula las utilidades obtenidas con los activos de la entidad, en el denominador, el problema es el valor que se le asigna al patrimonio, especialmente en entidades que tiene una cierta antigüedad ya el valor del capital y el de las reservas, posiblemente no incorpore el impacto del paso del tiempo y la inflación

Señala los dólares vendidos para cada uno invertido en activo y expresado, por tanto la eficiencia con que una empresa utiliza sus activos para generar ingresos. Se trata de obtener el máximo de ventas con la menor inversión.

TABLA 12 RENDIMIENTOS SOBRE ACTIVOS

ROA =	Utilidad Operacional	
	Total Activos	
ROA	2014	2015
	\$ 8.243,30	\$ 11.436,73
	\$ 61.659,47	\$ 74.432,99
	0,13	0,15

Fuente: Balance General

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

Observando el índice anterior podemos afirmar que por cada dólar que la cooperativa posee en activos, genera 0,15% de utilidades. Significativamente bajo si observamos los activos de la cooperativa.

Ahora bien, se entiende que la empresa no utiliza sus activos para el giro del negocio, pero se debería controlar o disminuir la inversión en activos y destinar esos fondos para brindar mejor servicio a sus usuarios y repartir más utilidades a sus socios.

Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE)

Nos indica el rendimiento de la empresa obtenido durante un periodo de operaciones, puede ser considerado sobre el total de las cuentas patrimoniales o sobre solamente el capital pagado. Esta razón de rendimiento es más justa, la utilidad neta se relaciona con todos los haberes patrimoniales, el porcentaje de rentabilidad obtenida en relación con la inversión total realizada por el gerente de la empresa.

TABLA 13 RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO

ROE =	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Total Patrimonio}}$
--------------	---

ROE	2014		2015	
		\$	8.243,30	\$
	\$	6.659,47	\$	8.509,40
		1,24		1,34

Fuente: Balance General

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

Se puede observar de los datos obtenidos que la rentabilidad sobre la inversión es muy baja, por ello se puede deducir que el negocio no es rentable desde el punto de vista de los socios o accionistas ya que los valores obtenidos se encuentran por debajo del promedio que se ganaría invirtiendo en una institución financiera.

MANEJO ADMINISTRATIVO

TABLA 14 MANEJO ADMINISTRATIVO

MANEJO ADMINISTRATIVO =		2015	
		Gasto Operacional	\$
	Total Activo	\$	74.432,99
			0.0324

MANEJO ADMINISTRATIVO =	Gasto Personal	2015
		\$ 2,412,00
	Total Activo	\$ 74.432,99
		0.0324

Fuente: Balance General

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

CALIDAD DE ACTIVOS

Mide la calidad de las colocaciones o proporciones de activos que generan rendimiento, la relación mientras más alta es mejor.

TABLA 15 CALIDAD DE ACTIVOS

CALIDAD DE ACTIVOS =	Activos Productivos	2015
		\$ 59.114,90
	Total Activo	\$ 74.432,99
		0.794

Fuente: Balance General

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

CARTERA VENCIDA

Es aquel indicador que muestra estado de la cartera, muestra la relación de los créditos con problemas de recuperación en relación a la cartera total, muestra el estado de la cartera mediante la intermediación financiera.

TABLA 16 CARTERA VENCIDA

CARTERA VENCIDA =	Cartera de crédito vencida	2015
		\$ 8.250,60
	Cartera de crédito	\$ 59.114,90
		13,95%

Fuente: Balance General

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

El indicador del 13.95% es alto en relación al promedio del sistema de 9%, lo que se muestra problemas en la recuperación de los créditos, bajo nivel de análisis de los sujetos de créditos y falta de seguimiento de la cartera.

UNIDAD IV

2.2.4 DESARROLLO LOCAL

2.2.4.1 Definición

El desarrollo local nace de las corrientes referentes al desarrollo económico a la localidad, de la que se deriva la participación de la comunidad con el apoyo de todas las organizaciones de su entorno en la planificación y ejecución de programas que garanticen a partir de los recursos endógenos el desarrollo local autogestionario y auto sostenido, que contribuyan a la elevación del nivel de vida y la generación de empleo. (Mendieta, 2010)

El desarrollo local no es un fenómeno puramente económico, sino que presenta un conjunto de factores que tienen que ver con el aspecto social y en el que el desarrollo de la localidad y su organización comunitaria juegan un papel de importancia insustituible, a fin de garantizar el desarrollo del individuo, la comunidad, la localidad y la sociedad. (Reyes, 2009)

Por otro lado se puede decir el desarrollo local, este basado en que la cooperativa no sólo aporta beneficios económicos a sus miembros, también reconoce el extenso conocimiento histórico, cultural, étnico de la comunidad e incremento de los niveles de vida y de diversos aspectos del desarrollo social y económico.

2.2.4.2 Objetivo

El desarrollo local, es lograr una mayor calidad de vida de la población, en su conjunto, a partir de una perspectiva de Derechos Humanos, Sociales, Culturales y Ambientales, basada estrictamente en el desarrollo del capital social, la gobernabilidad y el desarrollo económico.

2.2.4.3 Importancia

La importancia de lo definido como desarrollo local, radica principalmente en que a través de esto, se puede determinar el desarrollo tanto socio económico como cultural. “Lo socio-económico significa la existencia de riqueza generada localmente y esta es objeto de negociaciones; el nivel cultural hace referencia a su historia y sus sistemas de valores que expresan pertenencia y por tanto identidad colectiva” (UNDA, 2005)

Los factores críticos que son necesarios para permitir el desarrollo local es:

TABLA 17 FACTORES CRÍTICOS DESARROLLO LOCAL

Económicos	Mide por el ingreso como individuo o como grupo, y otros factores como ser equipamiento del hogar, condiciones generales en las que vive, nivel educativo, etc.
Políticos	Lo que busca es fomentar la existencia de organizaciones sociales locales (asociaciones, cooperativas, sindicatos) además de la generación de planes de desarrollo en beneficio de la población local.
Sociales	Esto básicamente se refiere a las condiciones de vida de la población
Ecológicos	Fomentar el cuidado del medio ambiente, es necesario contar con planes estratégicos para cumplir con este deber importantísimo de la humanidad.

Fuente: (VÁZQUEZ, Mayo de 2009)

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

2.2.4.4 Componentes

GRÁFICO 6 LOS COMPONENTES DEL DESARROLLO LOCAL



Fuente: (VÁZQUEZ, 2009)

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

2.2.4.5 CRECIMIENTO ECONÓMICO

El crecimiento significa el aumento de la producción que registra un país a través del tiempo. El desarrollo estudia el crecimiento de un sistema económico en un periodo largo

del tiempo, incorporando las transformaciones que en ese horizonte ocurren: se transforma la estructura productiva, la tecnología, las instituciones, las relaciones sociales y políticas que inciden en la economía, las pautas de distribución del producto. Por tanto, a largo plazo, el crecimiento implica al desarrollo, ya que ocurren transformaciones en el sistema. En un periodo largo de tiempo no hay crecimiento sin desarrollo. (Zermeño, 2004)

2.2.4.5.1 INDICADORES ECONÓMICOS

Los indicadores económicos son una herramienta que permite determinar o pronosticar las variables macroeconómicas en estudio, con la finalidad de medir o evaluar su desempeño.

2.2.4.5.1.1 AHORRO

Según **Francisco Mochón y Rafael Isidro Aparicio (2006)**. La cantidad que queda después de restar el gasto en consumo de la renta disponible de una persona o de una economía, durante un periodo de tiempo.

Los ahorros que la Cooperativa de Ahorro y crédito Desarrollo Andino” Ltda., otorga se ha definido mediante el perfil de socios(as).

- **AHORRO A LA VISTA**

(http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/FAQ/FAQ_ListarPreguntas.aspx?PFL=0&GRU=98 , s.f.) Menciona: “Son depósitos de dinero a la vista efectuados en una cuenta abierta en una empresa del sistema financiero, a nombre de una persona denominada ahorrista. Estos depósitos pueden ser retirados por el ahorrista en cualquier momento.

Se considera un ahorro efectivo por socio(a) para la generación de interés del 4,5% el deposito monetario, el ahorro o cualquier otro deposito se podrá retiro en cualquier momento cuando el socio así lo requiera, los montos a retiro efectivo desde 5.00 adelante.

- **AHORRO A PLAZO FIJO**

(http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/FAQ/FAQ_ListarPreguntas.aspx?PFL=0&GRU=98 , s.f.) Manifiesta: “Son depósitos de dinero que se realizan en una cuenta determinada por

un plazo fijo. Este plazo es establecido por la empresa del sistema financiero y el depositante. El dinero depositado deberá conservarse en la empresa del sistema financiero, no pudiendo el titular realizar retiros parciales o totales hasta que concluya dicho plazo.”

Es un ahorro de amortización durante un periodo de tiempo convenido, el que genera un interés activo del 10% favorable para el socio(a), la cooperativa no dispone un costo adicional por el movimiento de la cuenta.

TABLA 18 PRODUCTO DE CAPTACIÓN

CAPTACIONES		
PRODUCTO	BENEFICIARIO	REQUISITOS
Ahorro Futuro	socios de 18 años	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Copia de cedula y papeleta de votación. ➤ Una foto tamo carnet ➤ Carta de servicio básico de agua o luz ➤ Depósito inicial de 30.00
Ahorro a la Vista	socios de cualquier edad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Copia de cedula y papeleta de votación. ➤ Una foto tamo carnet ➤ Carta de servicio básico de agua o luz ➤ Depósito inicial de 30.00
Ahorro Planificado	socios de cualquier edad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Copia de cedula y papeleta de votación. ➤ Una foto tamo carnet ➤ Carta de servicio básico de agua o luz ➤ Depósito inicial de 30.00
Depósito a plazo fijo	socios o no socios	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Copia de cedula y papeleta de votación. ➤ Una foto tamo carnet

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Carta de servicio básico de agua o luz ➤ Depósito inicial de 200.00
--	--	--

Fuente: Inf. de la COAC “Desarrollo Andino” Ltda.

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

2.2.4.5.2 CRÉDITO

Son las que reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta a ellos, algún de las cooperativas de créditos.

2.2.4.5.2.1 PRODUCTOS DE CRÉDITO O TIPO DE CARTERA

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito entre los productos de crédito que ofertan de acuerdo a su destino tenemos:

a) Crédito Comercial

(BCE, 2013) Estipula: “Se entiende por créditos productivos, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito cuyo financiamiento esté dirigido a actividades productivas de gran escala.”

b) Crédito de Consumo

(BCE, 2013) Especifica: “Es un préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición. Normalmente los clientes lo utilizan para financiar la compra de bienes de consumo (por ejemplo, electrodomésticos) o el pago de servicios (por ejemplo, el pago de un tratamiento dental), etc.”

c) Microcrédito

(BCE, 2013) Menciona: “Es todo crédito concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero.”

TABLA 19 PRODUCTO DE COLOCACIONES

COLOCACIONES		
PRODUCTO	BENEFICIARIO	REQUISITOS
MICRO CRÉDITO CRÉDITO CONSUMO CRÉDITO COMERCIAL CRÉDITO DE MICRO EMPRENDIMIENTO	Socios de la Cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cedula de ciudadanía o titular cónyuges o garantes de ser el caso ➤ Solicitud de crédito debidamente llenado y firmado ➤ Croquis de la ubicación de la vivienda o negocio ➤ Planilla de agua , luz o teléfono ➤ Rol de pagos en caso de trabajar en relación de dependencia

Fuente: Inf. de la COAC “Desarrollo Andino” Ltda.

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

TABLA 20 PRODUCTOS DE CRÉDITO O TIPO DE CARTERA

CARACTERÍSTICAS PRODUCTO	MICRO CRÉDITO	CRÉDITO CONSUMO	CRÉDITOS COMERCIAL
Destino	actividades micro empresarial comercio y servicio	Necesidades inmediata de los socios, nivelación del presupuesto familiar, compra de muebles y/o artefactos, salud, vehículos, etc.	Complementa o para negocios inmediatos, urgentes y rentables de socios buena trayectoria crediticia.
Monto máximo	4000, 00	1000,00	3000,00
Plazo máximo	15 meses	1 año	12 meses
Tasa de interés	13%	13%	13%
Comisión a cobrar	2%	2%	2%
Encaje	15%	15%	15%

Garantía requerida	Quirografarios Hipotecaria o prendaria	Quirografarios Hipotecaria o prendaria	Quirografarios
Tipo de amortización	Quincenal mensual	Quincenal mensual	Quincenal mensual

Fuente: Inf. de la COAC "Desarrollo Andino" Ltda.

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

INDICADORES DE SEÑALES DE CRECIMIENTO

CRECIMIENTO DE PRÉSTAMO

Medir el crecimiento del año hasta la fecha de la cartera de préstamo.

Formula

TABLA 21 CRECIMIENTO DE PRÉSTAMO

CRECIMIENTO DE PRÉSTAMO =	Saldo actual de cartera prestamos	\$ 59.114,90
	Saldo de cartera de préstamos al final del ejercicio anterior	\$ 43.878,02
		34%

Fuente: Balance General

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

CRECIMIENTO DE DEPÓSITO DE AHORRO

Medir el crecimiento del año hasta la fecha de depósito de ahorro.

TABLA 22 CRECIMIENTO DE DEPÓSITOS DE AHORRO

CRECIMIENTO DE DEPOSITO DE AHORRO =	Total de depósitos actuales	\$ 61.864,51
	Total de depósitos de ahorro al final del ejercicio anterior	\$ 44.315,18
		39%

Fuente: Balance General

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

2.2.4.6 CALIDAD DE VIDA

La calidad es grado de bondad de las cosas en general de vida designa las condiciones en que vive una persona que hace que su existencia sea placentera y digna de ser vivida, o la llenen de aflicción. (Blanco, 2007)

La cooperativa le ayuda a mejorar su calidad de vida, fomentando el ahorro, cobrando intereses más bajos en los préstamos, disminuyendo cargos por servicios y sobre todo, además de ayudar a sus socios a planificarse financieramente con calidez, eficiencia y eficacia.

Importancia

Es muy importante que la organización tome en cuenta que para un eficiente desarrollo en el futuro, siempre tenga en cuenta la calidad de vida laboral de sus trabajadores ya que gracias a ellos la organización podrá obtener un buen desarrollo.

- **Comercio**

Existen empresas productoras de quesos que utilizan tecnología semitecnificada, lo que constituye uno de los principales limitantes para competir con las grandes empresas. “El Cebadeñito” y la Asociación de Queseros de Guamote utilizan mejor tecnología gracias al apoyo de ONGs (CESA); por lo que tienen mejores oportunidades de venta, comercializando su producto en las ciudades de Guayaquil, Quito y Riobamba.

- **Agricultura**

En Guamote se destacan las principales actividades como el cultivo de cereales como el maíz, la cebada y el trigo y de granos como la arveja, la lenteja, el fréjol; papas, melloco y las habas, en la ganadería la crianza y comercialización de especies menores.

- **Crecimiento de población**

El crecimiento poblacional está descrito como el incremento en el número de habitantes de una región producido por un intervalo determinado de tiempo, su sinónimo sería crecimiento demográfico y se encuentra relacionado con el censo de todas las especies conformantes de una región, sin embargo solamente es utilizado para la contabilización de la población humana. (<http://definicionyque.es/crecimiento-poblacional/>, s.f.)

Población del Cantón Guamote

La población de cantón Guamote entre hombres y mujeres tiene una totalidad de 45.153 habitantes.

GRÁFICO 7 POBLACIÓN DEL CANTÓN GUAMOTE

Cantones	Hombres	%	Mujeres	%	Total	Viviendas*	Viviendas**	Viviendas***	Razón niños mujeres****	Analfabetismo	Edad promedio
Alausí	21.188	9,7%	22.901	9,6%	44.089	16.153	16.144	11.214	541,4	25,0%	28
Chambo	5.660	2,6%	6.225	2,6%	11.885	4.478	4.471	3.061	369,1	11,7%	29
Chunchi	6.062	2,8%	6.624	2,8%	12.686	5.163	5.157	3.321	462,2	21,7%	29
Colta	21.642	9,9%	23.329	9,8%	44.971	21.688	21.681	14.388	372,5	26,7%	32
Cumandá	6.343	2,9%	6.579	2,8%	12.922	4.522	4.521	3.426	455,3	8,8%	27
Guamote	22.179	10,1%	22.974	9,6%	45.153	14.555	14.548	11.012	569,1	20,1%	25
Guano	20.495	9,3%	22.356	9,3%	42.851	17.069	17.060	11.391	394,0	10,8%	29
Pallatanga	5.718	2,6%	5.826	2,4%	11.544	4.273	4.268	2.973	504,3	15,9%	29
Penipe	3.274	1,5%	3.465	1,4%	6.739	3.777	3.771	2.099	399,1	9,7%	36
Riobamba	106.840	48,7%	118.901	49,7%	225.741	79.842	79.764	60.160	320,2	8,3%	30
Total	219.401	100%	239.180	100%	458.581	171.520	171.385	123.045			

Fuente: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/chimborazo.pdf>

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

INDICARES COBERTURA FINANCIERA

TABLA 23 COBERTURA FINANCIERA

Cobertura financiera =	Número de socios actuales de la Cooperativa	800
	Número de habitantes de Cantón Guamote de rango 20-70 años de edad	20.165
		3.97

Fuente: Población de Cantón Guamote y socios activos

Elaborado por: Lilia Carolina Buñay Cunduri

INDICADORES DE POBREZA

TABLA 24 INDICADORES DE POBREZA CANTÓN GUAMOTE

CLASIFICACIÓN	2001				2010			
	GUAMOTE MATRIZ	CEBADAS	PALMIRA	TOTAL DEL CANTÓN	GUAMOTE MATRIZ	CEBADAS	PALMIRA	TOTAL DEL CANTÓN
POBREZA DE CONSUMO	85.6	92.9	94.7	89.4	ND	ND	ND	ND
EXTREMA POBREZA DE CONSUMO	64.3	73.2	76.3	69.2	ND	ND	ND	ND
NECESIDADES BÁSICAS INSATISFECHAS	96.4	99.1	99.5	97.7	93.2	97.5	98.8	95.9
Mujeres	96.4	99.1	99.5		93.0	97.6	98.9	
Hombres	96.3	99.1	99.6		93.5	97.3	98.7	

Fuente: INEC, Censo 2001, INEC, Censo 2010

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

UNIDAD V

2.2.5 Hipótesis

La Gestión Administrativa y Financiera en la Cooperativa Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda.; del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo incide en el desarrollo local en periodo 2014 – 2015.

2.2.6 Variables

2.2.6.1 Variable Independiente

La gestión administrativa y financiera

2.2.6.2 Variable Dependiente

Desarrollo local

2.2.7 Operacionalización de las Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
La gestión administrativa y financiera	Es una disciplina que optimiza los recursos Administrativos para el logro de los objetivos de la organización con mayor eficiencia y rentabilidad. (MONTALVO CLAROS, 2011)	Planeación Organización Dirección Control Razones financieras	FODA Actividades Liquidez Endeudamiento ROA ROE	TÉCNICAS Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario
VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
Desarrollo local	Es un proceso de desarrollo diversificación y enriquecimiento de las actividades económicas y sociales en un territorio de escala local (FABIO VALASQUEZ, 2010)	Actividades Económica Territorio	Comercio servicio Urbana Rural	TÉCNICAS Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

CAPITULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 Método Investigación

Los métodos de investigación que se utilizarán en el desarrollo de la misma son:

3.1.1 Método Inductivo

Mediante investigación debemos recopilar toda la información necesaria que se utilizara el método inductivo ya que a través de una investigación de campo se visualizara a las personas involucradas directamente en la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda., del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo, poder determinar de qué manera incidió en el desarrollo local.

A continuación se detallan las fases desarrolladas:

- **Abstracción:** Permitirá estudiar el problema tomando una parte de un todo la información de los procesos en la gestión administrativa de la Cooperativa.
- **Comparación:** Se establecerá las similitudes o las diferencias en los proceso lo que nos permitirá analizar y clasificar la información relevante para la investigación y se logre los objetivos planteados
- **Inducción:** Se aplicó una encuesta a los cuales está dirigido a los colaboradores y socios de la Cooperativa Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda., a fin de recopilar información del aporte de la Gestión Administrativa y financiera en cuanto a su desarrollo local y bienestar dentro de la empresa.

3.2 Diseño de la Investigación

Por la naturaleza del problema a investigar, se determina que el diseño de investigación fue No experimental, porque en el proceso investigación no existió una manipulación de las variables.

3.3 Tipo de la Investigación

De campo: la investigación se realizó, en lugar determinado en Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo.

Documental: la investigación realizada, se utilizó una investigación de tipo documental, ya que a través de se obtuvo los datos e información a utilizar, que se necesitó para la correcta investigación de problema planteado

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

La población integran gerente y Empleados de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Desarrollo Andino” Ltda.

PERSONAL QUE TRABAJA EN LA COOPERATIVA	Nº
Gerente	1
Jefe Crédito	1
Asesor de créditos	4
Recaudadores	2
Caja	3
Atención cliente	2

El número total empleados que debemos realizar es 13 integran gerente y Empleados de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Desarrollo Andino” Ltda.

3.4.2 Muestra

La encuesta a la población de socios actuales que son 800 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda., Agencia Guamote.

$$n = \frac{m}{e^2(m - 1) + 1}$$

Simbología:

n = (tamaño de la muestra)

m = (tamaño de la población)

e^2 = (error admisible)

$$n = \frac{800}{0,05^2(800 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{800}{0,0025(799) + 1}$$

$$n = \frac{800}{1,98 + 1}$$

$$n = \frac{800}{2,98}$$

n = 268 ENCUESTA

El número total de encuestas que debemos realizar son 268 socios de la cooperativa registrados en la Agencia del Cantón Guamote.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.5.1 Técnicas

De acuerdo a la investigación se empleará técnicas como la encuesta la misma que servirán de apoyo para la investigación diagnóstico y desarrollo del proyecto.

Encuestas: Esta Técnica permitirá recolectar información del problema que se va a investigar y se aplicará de manera directa al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo Andino LTDA. Se aplicará encuestas específicos para cada entrevistado, que serán los representantes legales de las empresas y a los socios de la empresa.

3.5.2 Instrumentos

- Cuestionario de encuesta

3.6 Técnicas de Procedimiento e interpretación de datos

Para el análisis de los datos se utilizarán cuadros y gráficos estadísticos de la información obtenida a través de las diferentes técnicas e instrumentos.

Para el procesamiento de datos se utilizara Microsoft Office Excel, mediante el cual se llegara a establecer frecuencias y porcentajes exactos, como también gráficos y cuadros estadísticos.

3.7 Procesamientos y discusión de resultados

3.7.1 Encuesta dirigida a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Desarrollo Andino” Ltda.

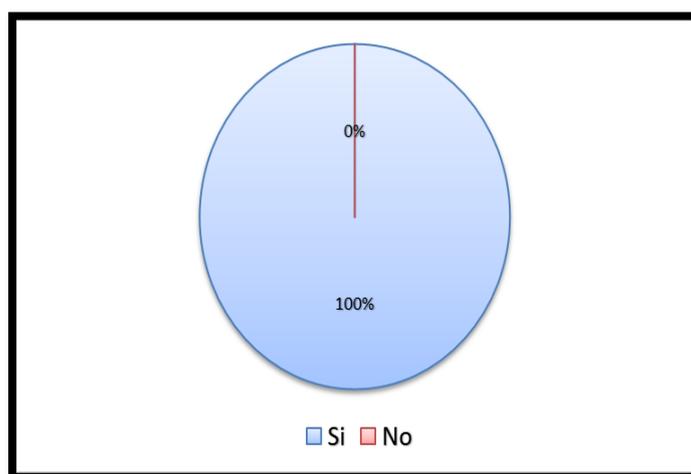
Pregunta 1.- ¿Conoce usted la misión y visión de la cooperativa?

TABLA 25 LA MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL

Misión y Visión	Fa.	Fr.
Si	13	100%
No	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la COAC Desarrollo Andino
Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

GRÁFICO 8 LA MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL



Fuente: TABLA 25
Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

Análisis:

Esta pregunta es muy importante para saber si los empleados tienen conocimiento de la misión y visión de la Cooperativa. Según se observa en el gráfico el 100 % de los encuestados si conocen.

Interpretación:

Este resultado positivo manifiesta tener conocimiento de la misión y visión de su institución, lo que les permite que el desempeño laboral siga una misma dirección y se logre más eficiente, facilitando al alcance de los objetivos de la Cooperativa

Pregunta 2.- ¿La función que usted desempeña se basa en el reglamento interno de la cooperativa?

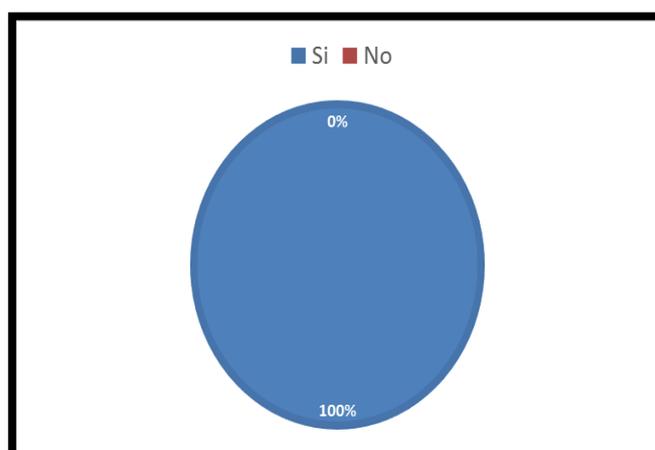
TABLA 26 EL DESEMPEÑO DE LA COOPERATIVA

Desempeño	Fa.	Fr.
Si	13	100%
No	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la COAC Desarrollo Andino

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

GRÁFICO 9 EL DESEMPEÑO DE LA COOPERATIVA



Fuente: TABLA 26

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

Análisis:

Esta pregunta es muy importante para conocer si los empleados desempeñan sus funciones en base en el reglamento interno de la Cooperativa. Según se observa en el gráfico el 100 % de los encuestados si desempeña su cargo.

Interpretación:

En la cooperativa el desempeño de las funciones de cada uno de los empleados tiene respaldado en su totalidad en el reglamento interno de la entidad, indicándonos que la organización cuenta una socialización de sus documentos a través de una comunicación idónea.

Pregunta 3.- ¿Usted conoce los manuales de funciones y procedimientos de la cooperativa?

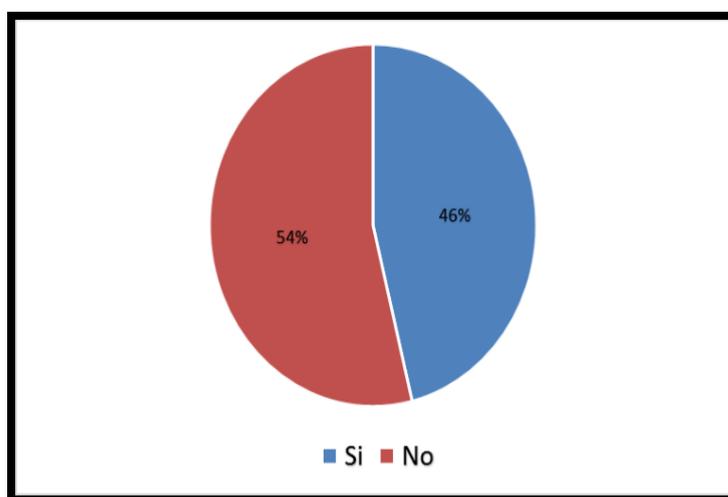
TABLA 27 CONOCIMIENTO DE MANUALES DE FUNCIONES

Conocimiento	Fa.	Fr.
Si	6	46%
No	7	54%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la COAC Desarrollo Andino

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

GRÁFICO 10 CONOCIMIENTO DE MANUALES DE FUNCIONES



Fuente: TABLA 27

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

Análisis:

Como podemos Observar en la gráfica el 46% si conoce los manuales de funciones y procedimientos de la cooperativa, el 54% de los encuestados no.

Interpretación:

La mayor parte de los encuestados manifiesta no conocer de forma técnica, lo que es un manual de funciones y de procedimientos, sin embargo los otros empleados si tienen conocimiento; debido que en la institución no cuenta con estas guías importantes, determinando así la necesidad de implementarlos con la finalidad de mejorar las funcionalidad de la cooperativa.

Pregunta 4.- ¿Su ambiente laboral es adecuado para la realización de sus funciones?

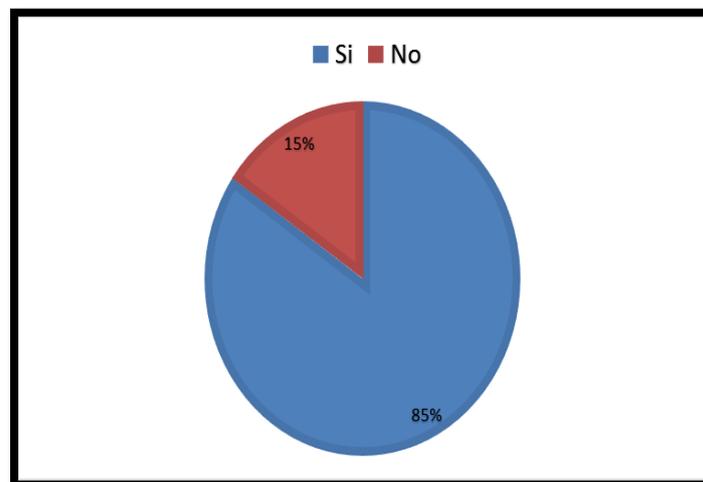
TABLA 28 AMBIENTE LABORAL ADECUADO

Ambiente	Fa.	Fr.
Si	11	85%
No	2	15%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la COAC Desarrollo Andino

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

GRÁFICO 11 AMBIENTE LABORAL ADECUADO



Fuente: TABLA 28

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

Análisis:

Del total de la pregunta de los encuestados el 85% es adecuado su ambiente laboral, y solo 15% no.

Interpretación:

La mayoría de los empleados asegura que su ambiente laboral es el indicado para el mejor desempeño de sus funciones; sin embargo se observa que tanto la infraestructura y el diseño ergonómico no son los apropiados.

Pregunta 5.- ¿Cómo valora la efectividad de comunicación entre usted y su jefe?

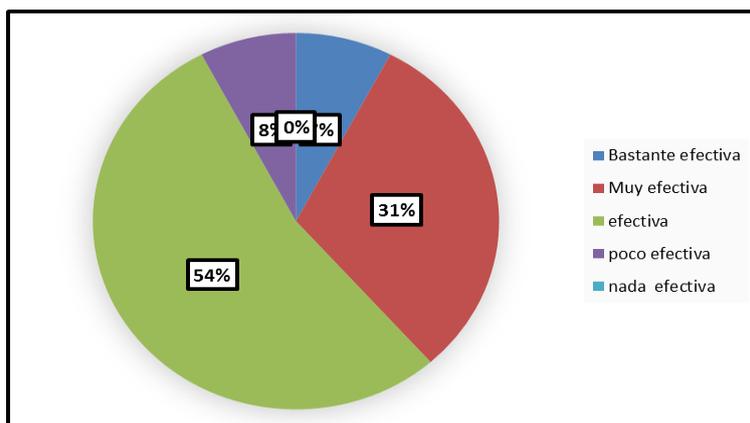
TABLA 29 EFECTIVIDAD DE COMUNICACIÓN

Efectividad	Fa.	Fr.
Bastante efectiva	1	8%
Muy efectiva	4	31%
efectiva	7	54%
poco efectiva	1	8%
nada efectiva	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la COAC Desarrollo Andino

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

GRÁFICO 12 EFECTIVIDAD DE COMUNICACIÓN



Fuente: TABLA 29

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

Análisis:

Esta pregunta es muy importante para conocer la efectividad de la comunicación con jefe. Según se observa en el gráfico el 54% de los encuestados califican efectiva la comunicación, el 31 % lo califica muy efectiva, el 8% como efectiva y solo poco efectiva.

Interpretación:

La mayoría de los trabajadores de la Cooperativa manifestaron tener una comunicación efectiva, con estos datos podemos determinar que la comunicación se ha gestionado de forma eficaz, sin embargo si se contara con un modelo de gestión administrativo su proceso sería también eficiente.

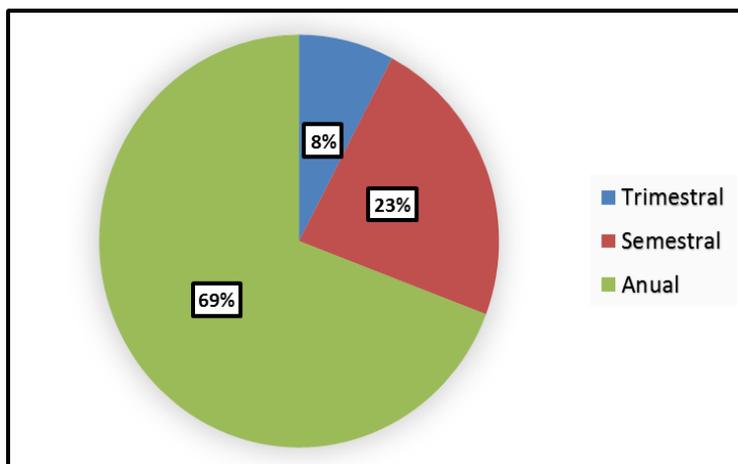
Pregunta 6.- ¿Cada qué tiempo ha recibido capacitaciones que le ayuden a mejorar sus competencias?

TABLA 30 CAPACITACIONES PARA MEJORAR COMPETENCIAS

Capacitaciones	Fa.	Fr.
Trimestral	1	8%
Semestral	3	23%
Anual	9	69%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la COAC Desarrollo Andino
Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

GRÁFICO 13 CAPACITACIONES PARA MEJORAR COMPETENCIAS



Fuente: TABLA 30
Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

Análisis:

Según se observa en el gráfico el 69% de los encuestados son capacitados anualmente, el 23% es semestral y sólo 8% trimestral.

Interpretación:

La mayor parte de empleados que se encuentra vinculados al puesto recibió capacitación de forma anual, la quinta parte recibieron capacitación semestrales. Por lo que se enfatiza la necesidad de la implementación de un modelo administrativo tanto para guiar las actividades laborales como para evaluar el rendimiento al personal.

Pregunta 7.- ¿Usted es participe en la toma de decisiones en las áreas administrativa y financiera de la cooperativa?

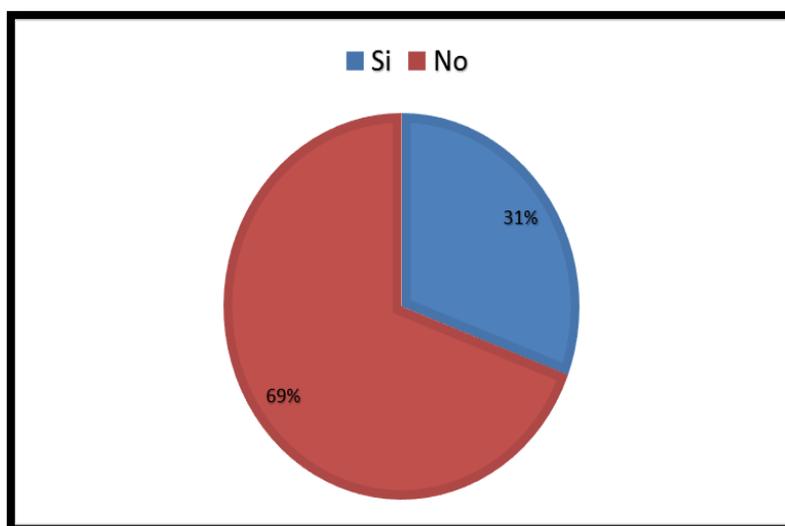
TABLA 31 PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES

Participación	Fa.	Fr.
Si	4	31%
No	9	69%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la COAC Desarrollo Andino

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

GRÁFICO 14 PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES



Fuente: TABLA 31

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

Análisis:

Como podemos Observar en la gráfica el 69% no participa en la toma decisiones en áreas administrativa y financiera de la cooperativa, el 31% de los encuestados sí.

Interpretación:

La mitad de los empleados manifestó no tener intervención en la toma decisiones en las áreas administrativas y financieras. La Cooperativa debería mantener una participación proactiva de todos sus trabajadores, con la finalidad de observar una problemática desde varias perspectivas y buscar soluciones de forma más precisa y breve.

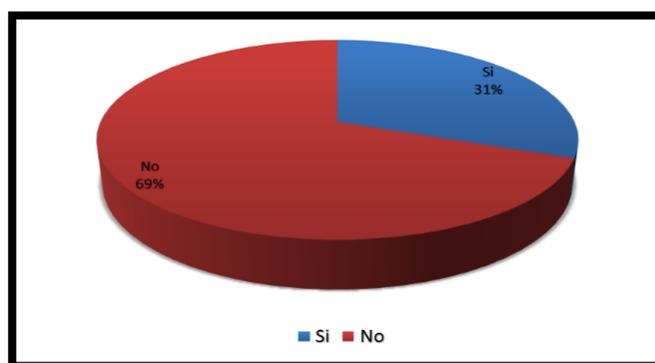
Pregunta 8.- ¿Evalúa periódicamente la cooperativa el cumplimiento de la gestión administrativa y financiera?

TABLA 32 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Evaluaciones	Fa.	Fr.
Si	4	31%
No	9	69%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la COAC Desarrollo Andino
Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

GRÁFICO 15 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



Fuente: TABLA 32
Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

Análisis:

Como podemos Observar en la gráfica el 64% del personal dice que no se evalúa sobre la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa, el 36% de los encuestados sí.

Interpretación:

La gestión administrativa y financiera ayuda a conocer si el empleado está conforme, con la labor que la administración realiza a favor de ellos y del crecimiento económico de la institución, en el análisis podemos observar que la Cooperativa en su gran mayoría no evalúan periódicamente, debido a que consideran que su evaluación se efectuara al finalizar el año verificando cuales de los objetivos fueron cumplidos a cabalidad y las razones por las cuales no se cumplieron con los demás.

Pregunta 9.- ¿Usted considera que la gestión administrativa y financiera puede ayudar a la obtención de mejores resultado en el futuro?

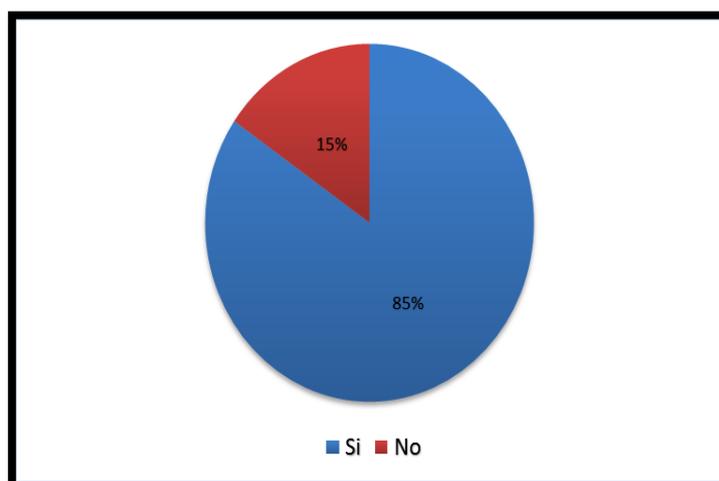
TABLA 33 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Resultados	Fa.	Fr.
Si	11	85%
No	2	15%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la COAC Desarrollo Andino

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

GRÁFICO 16 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



Fuente: TABLA 33

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

Análisis:

Con los datos obtenidos de las encuestas se observa que el 85% de los encuestados consideran que con una gestión administrativa y financiera en la Cooperativa obtendrá mejores resultados en el futuro, el 15% no lo considera.

Interpretación:

Los resultados obtenidos de muestra que una adecuada gestión administrativa y financiera la Cooperativa obtendrá mejores resultado en el tiempo debido a que si cumple con cada uno de los presupuestos y estrategias establecidas se podrá verificar cuales son los puntos críticos a mejorar.

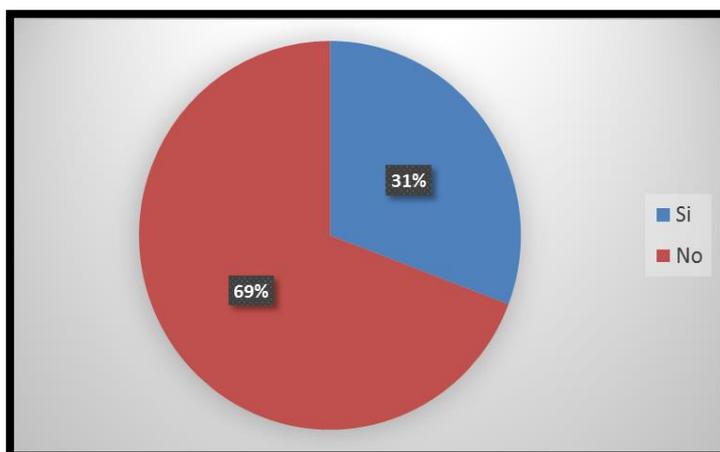
Pregunta 10.- ¿Conoce usted las estrategias que se manejan en el área financiera de la Cooperativa?

TABLA 34 CONOCIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DEL ÁREA FINANCIERA

Estrategias	Fa.	Fr.
Si	4	31%
No	9	69%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la COAC Desarrollo Andino
Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

GRÁFICO 17 CONOCIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DEL ÁREA FINANCIERA



Fuente: TABLA 34
Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

Análisis:

Con los datos obtenidos de las encuestas se observa que el 69% de los encuestados consideran no conoce las estrategias que manejan en el área financiera en la Cooperativa, el 31% manifiesta que sí.

Interpretación:

Los encuestados manifestaron no conocer las estrategias que se manejan en el área financiera de la cooperativa, y la otra si tienen conocimiento, esto genero un gran desventaja ante nuestra principal competencia, debido a que no todo el personal de la Institución está capacitado, ni tampoco tiene clara las estrategias que ayudaran a ser una organización más competitiva.

3.7.2 Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “desarrollo andino” Ltda.

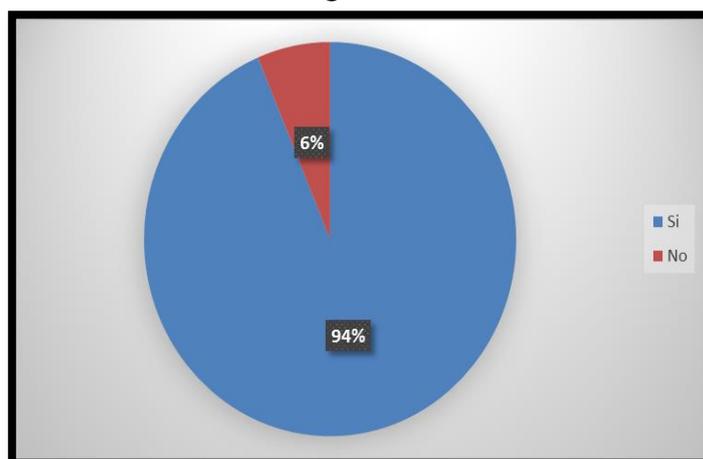
Pregunta1.- ¿Se encuentra satisfecho con la atención que le presta el personal de la cooperativa?

TABLA 35 ATENCIÓN QUE LE PRESTA EL PERSONAL

Atención	Fa.	Fr.
Si	251	94%
No	17	6%
TOTAL	268	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la COAC Desarrollo Andino
Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

GRÁFICO 18 ATENCIÓN QUE LE PRESTA EL PERSONAL



Fuente: TABLA 35
Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 94% de los socios señala que el servicio prestado por el personal de la institución se encuentra satisfechos, mientras que el 6% de los encuestados no.

Interpretación:

Mediante el resultado obtenido la Cooperativa cuenta con el servicio prestado por el personal muy buena, cumpliendo así con atención de calidad a sus socios para que de esta manera la imagen corporativa sea la más positiva dentro del mercado financiero.

Pregunta2.- ¿Cómo califica Ud. El desempeño de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

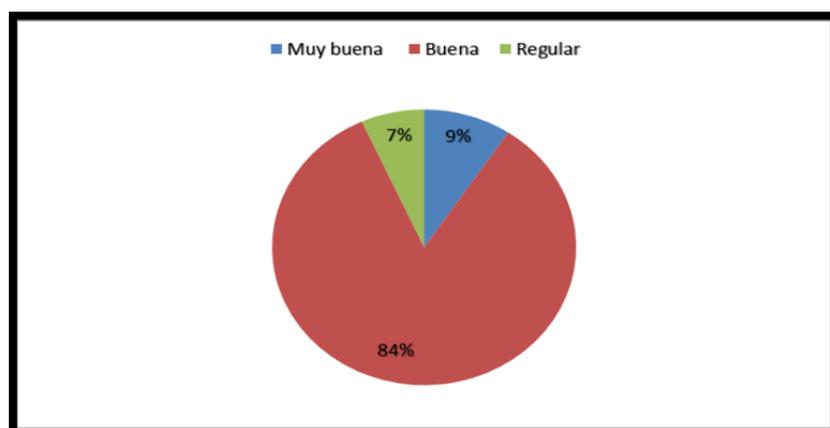
TABLA 36 EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA

Desempeño	Fa.	Fr.
Muy buena	25	9%
Buena	225	84%
Regular	18	7%
TOTAL	268	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la COAC Desarrollo Andino

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

GRÁFICO 19 EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA



Fuente: TABLA 36

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

Análisis:

Al analizar los resultados obtenidos el 84% de los socios manifiesta que el desempeño de los colaboradores de la Cooperativa es buena, el 9% mencionan que el desempeño es simplemente muy buena, mientras que el 7% es regular.

Interpretación:

El desempeño que dan colaboradores de la Cooperativa la mayoría de los socios se siente a gusto con el trato recibido por parte de los trabajadores de la empresa.

Pregunta3.- ¿La información que le brinda el personal de la Cooperativa es buena?

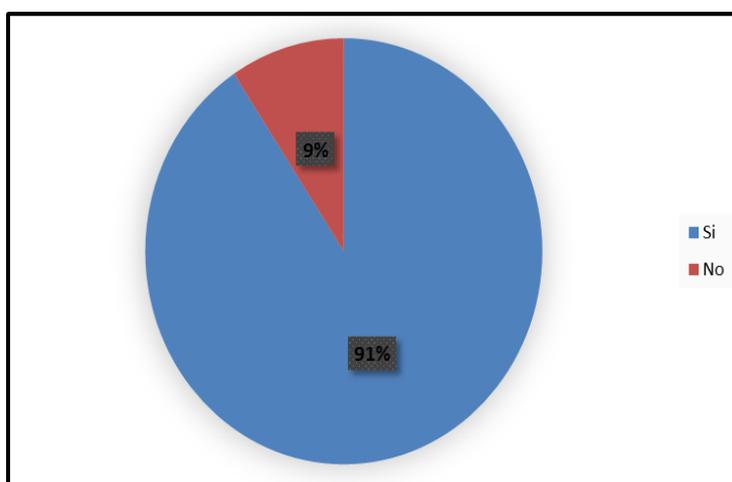
TABLA 37 LA INFORMACIÓN QUE BRINDA LA COOPERATIVA

Información	Fa.	Fr.
Si	243	91%
No	25	9%
TOTAL	268	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la COAC Desarrollo Andino

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

GRÁFICO 20 LA INFORMACIÓN QUE BRINDA LA COOPERATIVA



Fuente: TABLA 37

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

Análisis:

El 91% de los socios considera que si es buena la información que le brinda el personal de la Cooperativa, mientras que el 9% no es buena la información.

Interpretación:

Considerando el resultado manifiesta que reciben la información necesaria para la otorgación de créditos, aperturas de cuentas, ahorros e inversión lo que se puede evidenciar que la Cooperativa si brinda la asesoría necesaria a sus socios.

Pregunta4.- ¿Qué tipo de crédito que más solicita?

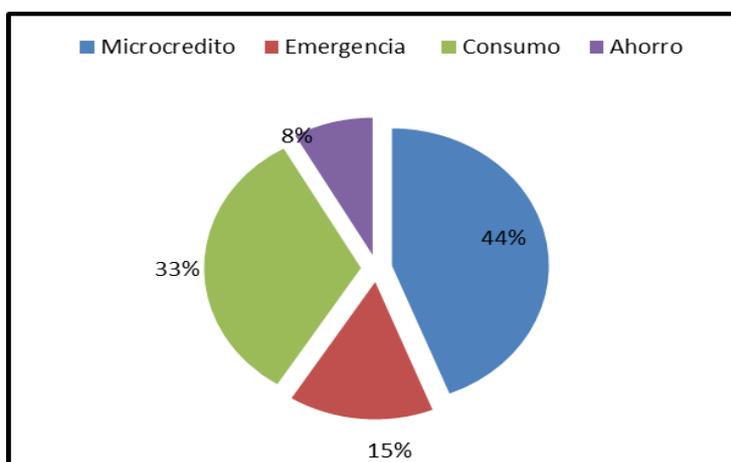
TABLA 38 EL TIPO DE CRÉDITOS

Créditos	Fa.	Fr.
Microcrédito	118	44%
Emergencia	40	15%
Consumo	88	33%
Ahorro	22	8%
TOTAL	268	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la COAC Desarrollo Andino

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

GRÁFICO 21 EL TIPO DE CRÉDITOS



Fuente: TABLA 38

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

Análisis:

Podemos determinar que el 44% adquieren microcrédito, es decir específicamente para su actividad comercial, el 15% han adquirido crédito emergencia, el 33% se refiere a los créditos de consumo es decir para uso personal y el 8% solo se hace dedica al ahorro.

Interpretación:

La demanda de los servicios que brinda la cooperativa ha adquirido préstamos de microcrédito para incrementar o crecer en sus microempresa, en caso de emergencia como puede ser de enfermedades, por viaje o por solventar gastos de educación.

Pregunta5.- ¿Usted considera que los montos y plazos otorgados por concepto de créditos son?:

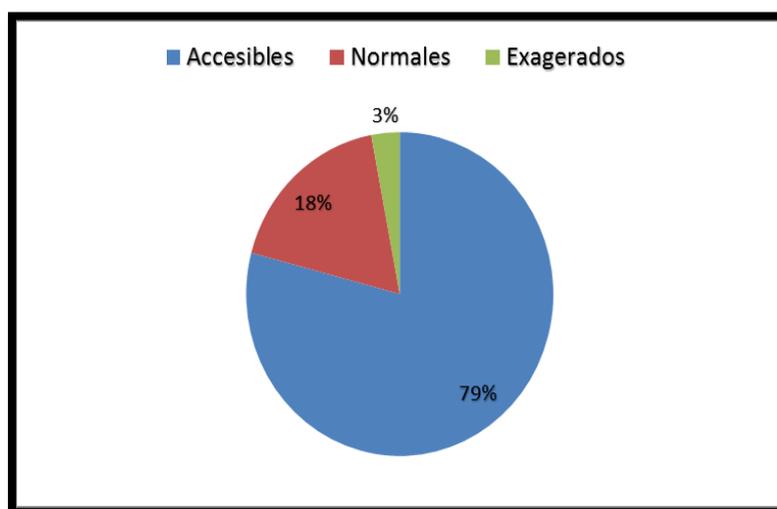
TABLA 39 LOS MONTOS Y PLAZOS OTORGADOS POR CONCEPTO DE CRÉDITOS

Montos y plazos	Fa.	Fr.
Accesibles	212	79%
Normales	48	18%
Exagerados	8	3%
TOTAL	268	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la COAC Desarrollo Andino

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

GRÁFICO 22 LOS MONTOS Y PLAZOS OTORGADOS POR CONCEPTO DE CRÉDITOS



Fuente: TABLA 39

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

Análisis:

Los socios al ser consultados sobre los aspectos de los montos y plazos de crédito el 79% indica que es accesibles, el 18% dice que normales y el 3% dice que son exagerados.

Interpretación:

Los montos de los préstamos entregados son cantidades referenciales que se otorgan de acuerdo a la capacidad de cada cliente y los plazos son los oportunos al sector financiero y negociados con los clientes.

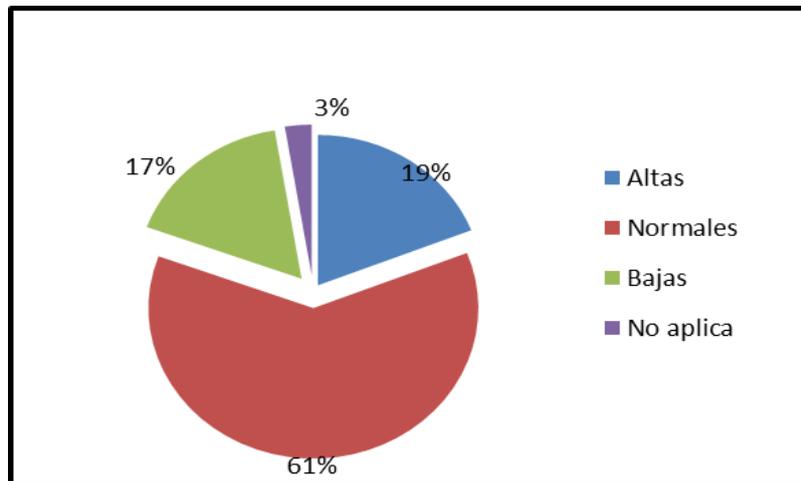
Pregunta6.- Considera que la tasa de interés que Ud. Paga por los créditos son?

TABLA 40 LA TASA DE INTERÉS POR LOS CRÉDITOS

Tasas	Fa	Fr.
Altas	51	19%
Normales	165	62%
Bajas	45	17%
No aplica	7	3%
TOTAL	268	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la COAC Desarrollo Andino
Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

GRÁFICO 23 LA TASA DE INTERÉS POR LOS CRÉDITOS



Fuente: TABLA 40
Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

Análisis:

Podemos determinar el 61% opinan que las tasa de interés que se cobran por los créditos son normales, el 19% considera que son bajas, el 17% opina que son altas las tasa de interés.

Interpretación:

Una vez aplicada las encuestas se manifiesta por parte de los socios de la cooperativa que la tasa de interés son normales, teniendo conocimiento que los intereses que le cobra la institución son medios lo que no se puedes evidenciar que está de acuerdo con otras casa financieras

Pregunta7.- ¿Los servicios de ahorro, créditos e inversión que le brinda la cooperativa cubren sus necesidades?

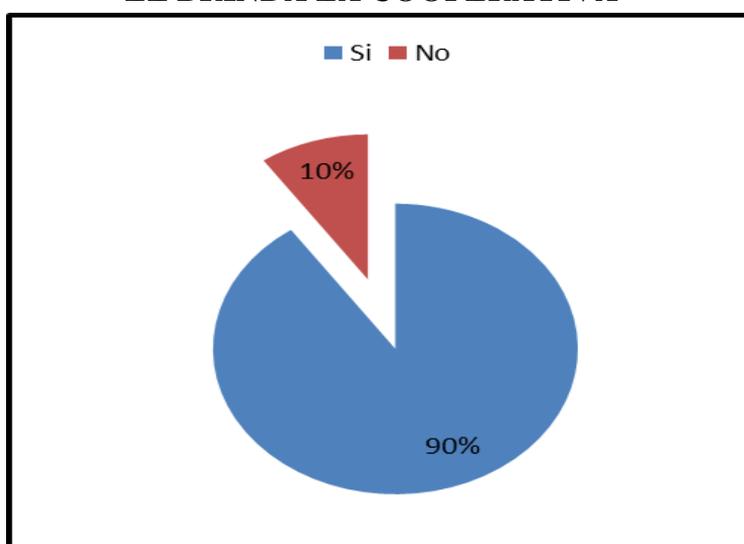
TABLA 41 LOS SERVICIOS QUE LE BRINDA LA COOPERATIVA

Servicios	Fa.	Fr.
Si	242	90%
No	26	10%
TOTAL	268	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la COAC Desarrollo Andino

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

GRÁFICO 24 LOS SERVICIOS DE AHORRO QUE LE BRINDA LA COOPERATIVA



Fuente: TABLA 41

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

Análisis:

Con los datos obtenidos de las encuestas se observa que el 90% de los socios opinan que los servicios de ahorro y crédito e inversión que brinda la cooperativa si cubre, el 10% manifiesta que no.

Interpretación:

Los servicios que brinda la Cooperativa como el ahorro, créditos e inversión si cubre completamente sus necesidades de los socios.

Pregunta 8.- ¿Se encuentra conforme con el servicio que le ofrece esta Cooperativa?

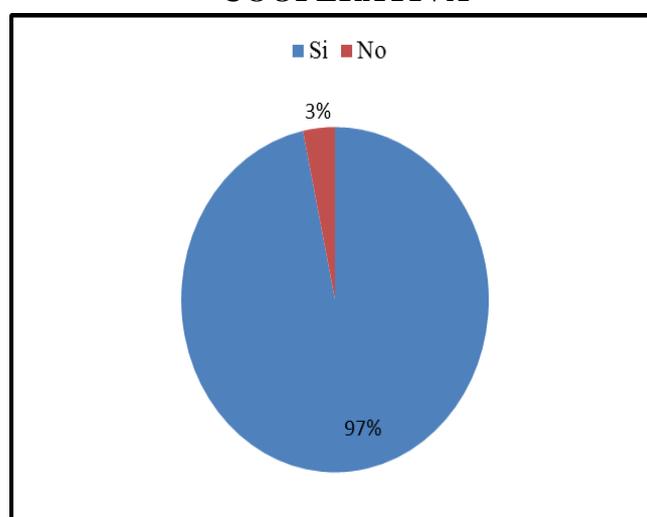
TABLA 42 SERVICIO QUE OFRECE LA COOPERATIVA

Conforme Servicio	Fa.	Fr.
Si	259	97%
No	9	3%
TOTAL	268	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la COAC Desarrollo Andino

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

GRÁFICO 25 SERVICIO QUE OFRECE LA COOPERATIVA



Fuente: TABLA 42

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

Análisis:

El 97% de los socios considera que si está conforme con el servicio que presta la Cooperativa, mientras que el 3% manifiesta que no.

Interpretación:

Los socios manifiestan que están conforme a los servicios que presta la cooperativa en la cual ayuda a aumentar sus ahorros, liquidar deudas y hacer planes a futuro.

3.8 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Método utilizado

Con el objeto de demostrar la hipótesis determinada en el presente trabajo investigación se utilizara la prueba de Chi-cuadrado el cual es un método relacionadas con la diferencia entre el conjunto de frecuencias observadas en una muestra y el conjunto de frecuencias teóricas y esperando de la misma muestra.

$$X = \sum (f_o - f_e)^2 / f_e$$

En donde:

X²= Chi-cuadrado

\sum = Sumatoria

f_o = Frecuencia observada de realización de un acontecimiento determinado.

f_e = Frecuencia esperada o teórica

La aplicación de esta ecuación requiere lo siguiente:

1. Encontrar la diferencia entre cada frecuencia observada y la correspondiente frecuencia esperada.
2. Elevar al cuadrado esta diferencia.
3. Dividir cada diferencia elevada al cuadrado entre la correspondiente frecuencia esperada.
4. Sumar los cocientes restantes.

Para el uso de un margen de error del 5% el cual se convierte en un nivel de confianza de 0.05 con el que se busca los datos en la tabla chi-cuadrado.

El grado de libertad se obtendrá a través de la formula.

$$Gl = (f-1)(C-1)$$

Donde:

Gl= grado de libertad

F= fila

C= columna

Para obtener el chi-cuadrado según la tabla se busca el grado de libertad y el nivel de confianza y así se obtuvo el chi- cuadrado tabla (X^2_t) que se compara con el chi-cuadrado Calculado (X^2_C).

De acuerdo a este criterio se determina si el X_c es mayor o igual que el X_t se aceptó la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.

Si el X_t es mayor que el X_c se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula.

3.8.1 Comparación de hipótesis mediante chi-cuadrado

Realizando un análisis de los resultados a las encuestas aplicadas a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y crédito Desarrollo Andino se determinó la siguiente hipótesis.

Hipótesis alternativa

La Gestión Administrativa y Financiera en la Cooperativa Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda.; del Cantón Guante, Provincia de Chimborazo si incide en el desarrollo local en periodo 2014 – 2015.

Hipótesis nula

La Gestión Administrativa y Financiera en la Cooperativa Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda.; del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo no incide en el desarrollo local en periodo 2014 – 2015.

Para aceptar o rechazar esta hipótesis se tomaron en cuenta la pregunta número 1, 3, 7 y 8 de las encuestas realizadas

Pregunta1.- ¿Se encuentra satisfecho con la atención que le presta el personal de la cooperativa?

Pregunta3.- ¿La información que le brinda el personal de la Cooperativa es buena?

Pregunta7.- ¿Los servicios de ahorro, créditos e inversión que le brinda la cooperativa cubren sus necesidades?

Pregunta 8.- ¿Se encuentra conforme con el servicio que le ofrece esta Cooperativa

TABLA 43 TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA Y ESPERADA

FRECUENCIA OBSERVADA			
PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
Pregunta1.- ¿Se encuentra satisfecho con la atención que le presta el personal de la cooperativa?	251	17	268
Pregunta3.- ¿La información que le brinda el personal de la Cooperativa es buena?	243	25	268
Pregunta7.- ¿Los servicios de ahorro, créditos e inversión que le brinda la cooperativa cubren sus necesidades?	242	26	268
Pregunta 8.- ¿Se encuentra conforme con el servicio que le ofrece esta Cooperativa	259	9	268
TOTAL	995	77	1072

PREGUNTA	Fo	Fe	(Fo-Fe)	(Fo-Fe)2	(Fo-Fe)2/Fe
Si se encuentra satisfecho con la atención que le presta el personal de la cooperativa	251	248,75	2,25	5,0625	0,02
No se encuentra satisfecho con la atención que le presta el personal de la cooperativa	17	19,25	-2,25	5,0625	0,26
Si la información que le brinda el personal de la Cooperativa es buena	243	248,75	-5,75	33,0625	0,13
No la a información que le brinda el personal de la Cooperativa es buena	25	19,25	5,75	33,0625	1,72
Si los servicios de ahorro, créditos e inversión que le brinda la cooperativa cubren sus necesidades?	242	248,75	-6,75	45,5625	0,18
No los servicios de ahorro, créditos e inversión que le brinda la cooperativa cubren sus necesidades	26	19,25	6,75	45,5625	2,37
Si se encuentra conforme con el servicio que le ofrece esta Cooperativa	259	248,75	10,25	105,0625	0,42
No s e encuentra conforme con el servicio que le ofrece esta Cooperativa	9	19,25	-10,25	105,0625	5,46
TOTAL					10,56

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

Chi-cuadrado calculo.

Grado de libertad

$$Gl = (4-1)(2-1)$$

$$Gl = 3$$

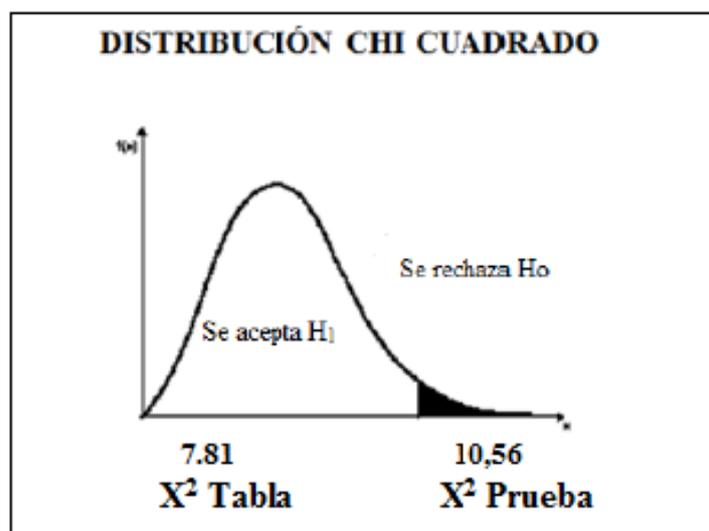
Nivel de confianza = 0.05

Chi- cuadrado tabla. $X^2_t = 7,81$

$$X^2_c = 10,56 > X^2_t = 7,81$$

3.8.2 DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADA

GRÁFICO 26 DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADA



Fuente: Tabla 42

Elaborado por: Lilia carolina Buñay Cunduri

En los resultados obtenidos podemos comprobarse que el Chi- cuadrado calculado es mayor que la Chi-cuadrado tabla, por lo cual se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula. Es decir La Gestión Administrativa y Financiera en la Cooperativa Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda.; del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo incide en el desarrollo local en periodo 2014 – 2015.

CAPITULO IV

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda., presenta problemas en el cumplimiento de Manuales y Procedimientos Operativos, el 54% de los trabajadores desconoce la forma técnica para el desarrollo de sus actividades, esto se evidencia en el estancamiento de la cooperativa y la mínima participación en el mercado de 3,97%., al relacionar sus socios y el total de la población de Guamote que puede acceder a un crédito.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda., no cuenta con un plan estratégico que oriente sus actividades el 69% de los trabajadores considera que no hay una evaluación administrativa y financiera para el cumplimiento de objetivos estratégicos, además existe un incremento en los costos operativos que asciende al 11%, el indicador está por encima del promedio del sistema financiero, se evidencia la deficiencia económica, financiera y operativa de la institución.
- La estructura financiera de la institución es limitada, compacta y desactualizada lo que limita la evaluación económica y el manejo de indicadores en tiempo real, para la oportuna toma de decisiones, la deficiente recuperación de cartera se evidencia en el creciente índice de mora que se ubica en 13,9% por encima del sistema, por lo que requiere una mayor captación de depósitos para el desarrollo de la intermediación financiera.
- El Cantón Guamote con un índice de pobreza de 93,2% por Necesidades Básicas Insatisfechas, su población rural no tiene acceso a los servicios financieros, la institución a través del cooperativismo ha permitido que familias tengan accesos a créditos para el crecimiento económico de sus hogares. hay que considerar que el incremento de instituciones financieras que no conocen la realidad económica del sector han provocado un sobreendeudamiento a la población.

4.2 RECOMENDACIONES

- Es necesario que los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda., mejoren los procesos de la Gestión Administrativo para cumplir con las necesidades de los colaboradores y los socios de la institución, especificando sus procesos administrativos, misión, visión, objetivos, para que pueda ejecutar correctamente los objetivos establecidos en determinado tiempo.
- Es necesario estructurar un plan estratégico que oriente la visión institucional además de contar con manuales de funciones y procedimientos administrativo financieros, que permitan fortalecer el sistema de control interno de la Cooperativa, con el propósito de mejorar la gestión administrativa y financiera, corrigiendo deficiencias, errores en procesos, y así lograr una mejor utilización del talento humano y recursos.
- Indispensable contar con un sistema financiero oportuno para la adecuada toma de decisiones, contar con indicadores de gestión que supervisen las labores de los colaboradores, además el personal tenga la predisposición al cambio, lo que involucra: trabajo en equipo, capacitaciones, control del desempeño; todo esto con la finalidad de coordinar acciones encaminadas al mejoramiento humano y crecimiento empresarial.
- Se debe afianzar a los socios actuales, captar nuevos nichos de mercado con servicios personalizados y socios estratégicos, esto permitirá el crecimiento institucional con un mayor alcance de servicios financieros a la población.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, C. R. (s.f.). http://www.academia.edu/6927749/ESTADOS_FINANCIEROS_DEFINICION_Seg%C3%BA_n_la_NIC.
- Amat, O. (2000). Fundamentos de administración financiera (8ª Ed. ed.).
- Andragogy. (2015). http://www.andragogy.org/_Cursos/Curso00169/Temario/pdf%20leccion%202/. Obtenido de andragogy.org. Obtenido de Cursos.
- Anzola Rojas, S. (. (2010). Administración de pequeñas empresas (Segunda Ed. ed.). México: McGraw-Hill.
- Arteaga. (2012). El proceso administrativo dirección y control. Obtenido de <http://es.slideshare.net/aniatauro/proceso-de-administracin-direccin-y-control>
- BCE. (2013). Instructivo de tasas para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Blanco, A. A. (2007). Psicología social España: DDB constitución de la república del Ecuador (2008) Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sector Financiera Popular y Solidaria Constitución del ecuador (2da Ed. ed.).
- Bravo, M. (2007). Contabilidad General (7ª ed. ed.). Quito: UCE.
- Burgos, B. m. (2009). <http://www.monografias.com/trabajos11/interdat/interdat.shtm>.
- Carreto, J. (2007). La Matriz establecen que el análisis FODA.
- Castillo, J. (1993). Administración de Persona. (Primera Ed. ed.). Bogotá - Colombia.
- Castro, O. A. (2008). Introducción a las Finanzas. México: Mc Graw Hil.
- Chesbrough, H. (2007). Bussiness Model Innovation: Opportunities and Barriers. Science direct.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Bogotá – Colombia: Mc Graw Hill.
- Coulter, R. (2012). Administración (decimo Ed. ed.). México.
- Cruz. (2013). concepto, elementos, importancia, características y proceso. Obtenido de <http://dianaccruz27.blogspot.com/2013/03/controlconceptoelementos-del.html>
- D., J. R. (s.f.). www.paritarios.cl/especial-las-5s.htm.
- Daft, R. (2004). Administration. México: Cengage Learning Editors.
- David, R. S. (2011). Describe las etapas del Proceso Administrativo. Obtenido de <http://organizacin-administracin-legisla.blogspot.com/2010/09/etapas-del-proceso-administrativo.html>
- De LLano, P. (2007). Modelo de Gestión Financiera. Madrid: McGraw-Hill.

- Domínguez, G. (2004). Sistema de Gestión de la Calidad con Enfoque al cliente (2da Ed. ed.). México.
- Domínguez, N. (2013). Necesidades e Importancia de la Gestión Administrativa.
- Fabio Velásquez. (2010). Desarrollo Económico. (5ta ed.).
- Gargallo, P. (s.f.). Crecimiento Económico y desarrollo. Obtenido de www.ecobachillerato.com
- Gilberto, F. D. (1996). Administración (6ta ed.).
- <http://definicionyque.es/crecimiento-poblacional/>. (s.f.).
- <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2006/asc/1n.htm>, Á. S. (s.f.).
- http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/FAQ/FAQ_ListarPreguntas.aspx?PFL=0&GRU=98 . (s.f.).
- http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/FAQ/FAQ_ListarPreguntas.aspx?PFL=0&GRU=98 . (s.f.).
- Koontz, H. &. (2014). Administración una perspectiva global. México: McGraw-Hill.
- M., P. O. (2009). Guía didáctica para impartición de modulo Incidencia en el desarrollo local.
- Mendieta, H. (2010). Calidad de vida y sentido en la ciudad, universidad de ciencias.
- Montalvo Claros, O. G. (2011). Administración Financiera.
- Ortiz, H. (2006). Análisis Financiero aplicado y principios de Administración Financiera Perú.
- Planeación, M. C. (s.f.). [http://dcsh.xoc.uam.mx/curric/sergio_monroy/pdf/los componentesde_la_planeacion.pdf](http://dcsh.xoc.uam.mx/curric/sergio_monroy/pdf/los_componentesde_la_planeacion.pdf).
- Porter, M. (1980). Competitive Strategy. The Free Press; New York.
- Reyes, G. (2009). Teorías de Desarrollo. El Desarrollo Económico es un proceso de crecimiento.
- Ross, s. W. (2000). Finanzas Corporativas. (5ta Ed. ed.). México: McGraw Hill .
- Sánchez, Á. (s.f.). Obtenido de Álvaro Sánchez <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2006/asc/1n.htm>
- Sánchez, A. (2008). Fundamentos de la Contabilidad Financiera. Madrid: Delt.
- Scholes, J. y. (2001). El Análisis FODA, es parte fundamental en el proceso de planeación de una empresa.

Tamayo, A. (2010). Enfoque Sistemático en la Administración Obtenido de . Obtenido de [http://es. slideshare.net/ysancler/modelos-administracion-6841884](http://es.slideshare.net/ysancler/modelos-administracion-6841884)

Teresa, V. (s.f.). Administración General (Quinta ed.).

Unda, M. D. (2005). Experiencias en Gestión y Desarrollo Local. Quito Ciudad EED/EZE.

Vázquez, B. A. (Mayo de 2009). Desarrollo Local una estrategia para tiempo de crisis. Universitas Forum.

Wilcox, K. &. (2012). Introducción a la Contabilidad Financiera. Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/definicion-gastos-operacionales.html>

Zermeño, F. (2004). Lecciones de desarrollo económico. Plaza y Valdés Editores.

ANEXOS

Anexos 1



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “DESARROLLO ANDINO” LTDA.**

OBJETIVO: Determinar si existe un Gestión Administrativo y Financiera en la entidad.

INDICACIONES: El presente cuestionario tiene el carácter de confidencial, razón por la cual solicitamos comedidamente se digne responder con sinceridad a las siguientes preguntas ubicando (X) en el casillero que corresponde.

1. ¿Conoce usted la misión y visión de la cooperativa?

Si () No ()

2. ¿La función que usted desempeña se basa en el reglamento interno de la cooperativa?

Si () No ()

3. ¿Usted conoce los manuales de funciones y procedimientos de la cooperativa?

Si () No ()

4. ¿Su ambiente laboral es adecuado para la realización de sus funciones?

Si () No ()

5. ¿Cómo valora la efectividad de comunicación entre usted y su jefe?

Bastante efectiva ()

Muy efectiva ()

Efectiva ()

Poco efectiva ()

Nada efectiva ()

6. ¿Cada qué tiempo ha recibido capacitaciones que le ayuden a mejorar sus competencias?

Trimestral ()

Semestral ()

Anual ()

7. ¿Usted es participe en la toma de decisiones en las áreas administrativa y financiera de la cooperativa?

Si () No ()

8. ¿Evalúa periódicamente la cooperativa el cumplimiento de la gestión administrativa y financiera?

Si () No ()

9. ¿Usted considera que la gestión administrativa y financiera puede ayudar a la obtención de mejores resultado en el futuro?

Si () No ()

10. ¿Conoce usted las estrategias que se manejan en el área financiera de la Cooperativa?

Si () No ()

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Anexos 2



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “DESARROLLO ANDINO” LTDA.

OBJETIVO: La Gestión Administrativa y Financiera en la Cooperativa Ahorro y Crédito Desarrollo Andino Ltda.; del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo y su incidencia en el desarrollo local en el periodo 2014 – 2015

1. ¿Se encuentra satisfecho con la atención que le presta el personal de la cooperativa?
Si () No ()
2. ¿Cómo califica Ud. El desempeño de la colaboradores Cooperativa de Ahorro y Crédito?
Muy Buena ()
Buena ()
Muy mala ()
3. ¿La información que le brinda el personal de la Cooperativa es buena?
Si () No ()
4. ¿Qué tipo de crédito que más solicita?
Microcrédito ()
Comercial ()
Consumo ()

Ahorro ()

5. ¿Usted considera que los montos y plazos otorgados por concepto de créditos son?:

Accesibles ()

Normales ()

Exagerado ()

6. Considera que la tasa de interés que Ud. Paga por los créditos son?

Altas ()

Normales ()

Bajas ()

No aplica ()

7. ¿Los servicios de ahorro, créditos e inversión que le brinda la cooperativa cubren sus necesidades?

Si () No ()

8. ¿Se encuentra conforme con el servicio que le ofrece esta Cooperativa?

Si () No ()

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Anexos 3

Balance General al

31/12/2014

Cooperativa de Ahorro y Crédito "DESARROLLO ANDINO"

Emisión:

14/02/2017

Consolidado

Página 1 de

Cuenta

1	ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES	\$	7.458,78
1101	Caja	\$	7.458,78
1103	Banco institucionales	\$	-
13	INVERSIONES	\$	987,67
14	CARTERA DE CRÉDITOS	\$	43.878,02
1401	Cartera de crédito comercial por vencer	\$	1.515,75
1402	Cartera de crédito por consumo por vencer	\$	650,00
1404	Cartera de créditos para la microempresas	\$	23.783,50
1411	Cartera de crédito comercial que no deber	\$	-
1414	Cartera de créditos para la microempresas	\$	1.384,50
1421	Cartera de crédito comerciales vencidas	\$ -	
1424	Cartera de créditos para la microempresas	\$	18.629,40
1429	Provisiones para créditos incobrables	\$	(1.435,13)
16	CUENTAS POR COBRAR	\$	5.000,00
1614	Pagos por cuenta de clientes	\$	5.000,00
1690	Cuentas por cobrar varias		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$	3.335,00
1805	Muebles, enseres	\$	980,00
180505	Equipos de oficina	\$	255,00
1805	Equipos de computación	\$	1.150,00
1807	Unidades de transporte	\$	950,00
19	OTROS ACTIVOS		
1905	GASTOS DIFERIDOS	\$	1.000,00
190520	Programas de Equipos	\$	1.000,00
19052025	Gastos de adecuación		
	TOTAL ACTIVOS	\$	61.659,47
2	PASIVOS		
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$	44.315,18
2101	Depósitos a la vista	\$	14.275,70
210135	Depositos de ahorros	\$	801,15
210140	Otros depositos	\$	-
2103	Depósitos a plazo	\$	29.238,33
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	\$	6.359,59
220215	Otras instituciones CORPOANDES	\$	3.428,57
220216	Cuentas x Pagar CODESARROLLO	\$	1.568,00
220217	Cuentas x Pagas INSOTEC	\$	1.363,02
25	CUENTAS POR PAGAR	\$	4.003,98
2501	Intereses por pagar	\$	3.983,98
2590	Cuentas por pagar varias	\$	20,00
	TOTAL PASIVO	\$	54.678,75
3	PATRIMONIO		
31	CAPITAL SOCIAL	\$	5.362,72
3103	Aporte de los socios	\$	5.189,86
	Reservas	\$	172,86
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	\$	1.098,83
349005	Cuota de ingresos	\$	1.098,83
36	RESULTADOS	\$	519,17
3603	UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCIC	\$	519,17
	TOTAL PATRIMONIO	\$	6.980,72
	TOTAL PASIVO +PATRIMONIO	\$	61.659,47

11:57:17

Cuenta

5	INGRESOS	
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$ 5.691,21
5104	INTERESES DE CARTERA DE CREDITOS	\$ 5.691,21
510405	Intereses Créditos comercial	\$ 1.990,75
510420	Intereses Créditos para la microempresa	\$ 1.845,87
510430	Intereses de Mora	\$ 1.854,59
52	COMISIONES GANADAS	\$ 350,00
5290	OTRAS COMISIONES	\$ 350,00
529005	Servicios Financieros*	\$ 350,00
54	INGRESOS POR SERVICIOS	\$ 1.957,09
5405	SERVICIOS COOPERATIVOS	\$ 1.957,09
540505	Ingresos por Afiliación	\$ 891,00
540530	Servicios por Créditos	\$ 1.066,09
56	OTROS INGRESOS	\$ 245,00
5690	OTROS INGRESOS VARIOS	\$ 245,00
569090	Otros Ingresos	\$ 245,00
	TOTAL INGRESOS	\$ 8.243,30
4	GASTOS	
41	INTERESES CAUSADOS	\$ 1.370,00
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 1.370,00
410115	INTERESES DEPOSITOS DE AHORRO	\$ 470,00
41011510	Interes Depositos en Ahorros	\$ 301,00
410130	Int. Depósitos a plazo	\$ 169,00
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 900,00
410310	Obligaciones con instituciones financieras del país	\$ 900,00
44	PROVISIONES	\$ 460,13
4402	Provisión Cuentas por cobrar	\$ 435,13
4403	GASTOS	\$ 25,00
440315	Judiciales y notariales	\$ 25,00
45	GASTOS DE OPERACION	\$ 5.894,00
4501	GASTOS DE PERSONAL	\$ 1.625,00
450110	BENEFICIOS SOCIALES	\$ 1.000,00
45011016	G.Remuneracion y Reconocimiento Empleados	\$ 1.000,00
450115	GASTOS DE REPRESENTACION, RESIDENCIA Y	\$ 175,00
45011505	Gastos de Gestion	\$ 175,00
450190	OTROS GASTOS DEL PERSONAL	\$ 450,00
4502	HONORARIOS	\$ 800,00
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	\$ 800,00
45021005	Honorarios Profesionales	\$ 800,00
4503	SERVICIOS VARIOS	\$ 1.371,00
450305	MOVILIZACION FLETES Y EMBALAJES	\$ 120,00
45030510	Movilización, fletes y embalajes	\$ 120,00
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	\$ 706,00
45031510	Publicidad y propaganda	\$ 456,00
45031511	Publicidad por Sorteos	\$ -
45031512	Servicio de Internet	\$ 250,00

450320	SERVICIOS BASICOS	\$	245,00
450330	ARRENDAMIENTO	\$	300,00
45033010	Arrendamientos	\$	300,00
450390	OTROS SERVICIOS	\$	365,00
45039015	Servicios Consultas Crediticias C. RIEZGO	\$	365,00
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	\$	30,00
450430	Multas y otras sanciones	\$	30,00
450460	Judiciales y notariales		
4506	AMORTIZACIONES	\$	543,00
450615	Gastos de instalación	\$	543,00
4507	OTROS GASTOS	\$	1.525,00
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	\$	260,00
45070510	Papeleria y Utiles de Oficina	\$	260,00
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	\$	400,00
45071510	Mantenimiento y reparaciones	\$	400,00
450710	Donaciones	\$	-
450790	OTROS GASTOS VARIOS	\$	865,00
45079090	Varios	\$	865,00
	TOTAL GASTOS	\$	7.724,13
	GANACIAS Y PERDIDAS ANTES IMPUESTOS	\$	519,17

Contador General

0.28023

Gerente General

Presidente del Consejo de
Vigilancia

Presidente del Consejo de
Administración

Anexos 4

Balance General al

31/12/2015

Cooperativa de Ahorro y Crédito "DESARROLLO ANDINO"

Emisión:

14/02/2017

Consolidado

Página 1 de

Cuenta

1	ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES	\$	9.868,31
1101	Caja	\$	9.768,31
1103	Banco institucionales	\$	100,00
13	INVERSIONES	\$	1.500,00
14	CARTERA DE CRÉDITOS	\$	59.114,90
1401	Cartera de crédito comercial por vencer	\$	2.279,71
1402	Cartera de crédito por consumo por vencer	\$	1.060,00
1404	Cartera de créditos para la microempresas	\$	34.596,80
1411	Cartera de crédito comercial que no deber	\$	990,25
1414	Cartera de créditos para la microempresas	\$	890,00
1421	Cartera de crédito comerciales vencidas	\$	793,66
1424	Cartera de créditos para la microempresas	\$	21.010,69
1429	Provisiones para créditos incobrables	\$	(2.506,21)
16	CUENTAS POR COBRAR	\$	(385,22)
1614	Pagos por cuenta de clientes	\$	(685,22)
1690	Cuentas por cobrar varias	\$	300,00
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$	3.335,00
1805	Muebles, enseres	\$	980,00
180505	Equipos de oficina	\$	255,00
1805	Equipos de computación	\$	1.150,00
1807	Unidades de transporte	\$	950,00
19	OTROS ACTIVOS		
1905	GASTOS DIFERIDOS	\$	1.000,00
190520	Programas de Equipos	\$	1.000,00
19052025	Gastos de adecuación		
	TOTAL ACTIVOS	\$	74.432,99
2	PASIVOS		
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$	61.864,51
2101	Depósitos a la vista	\$	27.408,75
210135	Depositos de ahorros	\$	1.548,85
210140	Otros depositos	\$	-
2103	Depósitos a plazo	\$	32.906,91
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	\$	1.831,09
220215	Otras instituciones CORPOANDES	\$	1.028,57
220216	Cuentas x Pagar CODESARROLLO	\$	678,64
220217	Cuentas x Pagas INSOTEC	\$	123,88
25	CUENTAS POR PAGAR	\$	2.227,99
2501	Intereses por pagar	\$	1.227,99
2590	Cuentas por pagar varias	\$	1.000,00
	TOTAL PASIVO	\$	65.923,59
3	PATRIMONIO		
31	CAPITAL SOCIAL	\$	7.031,54
3103	Aporte de los socios	\$	6.776,99
	Reservas	\$	254,55
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	\$	750,00
349005	Cuota de ingresos	\$	750,00
36	RESULTADOS	\$	727,86
3603	UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO	\$	727,86
	TOTAL PATRIMONIO	\$	8.509,40
	TOTAL PASIVO +PATRIMONIO	\$	74.432,99

CONSOLIDADO EMISION: 14/02/2017 11:57:17

Cuenta

5	INGRESOS		
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$	7.781,41
5104	INTERESES DE CARTERA DE CREDITOS	\$	7.781,41
510405	Intereses Créditos comercial	\$	2.534,80
510420	Intereses Créditos para la microempresa	\$	2.393,72
510430	Intereses de Mora	\$	2.852,89
52	COMISIONES GANADAS	\$	452,00
5290	OTRAS COMISIONES	\$	452,00
529005	Servicios Financieros*	\$	452,00
54	INGRESOS POR SERVICIOS	\$	2.903,32
5405	SERVICIOS COOPERATIVOS	\$	2.903,32
540505	Ingresos por Afiliación	\$	1.381,00
540530	Servicios por Créditos	\$	1.522,32
56	OTROS INGRESOS	\$	300,00
5690	OTROS INGRESOS VARIOS	\$	300,00
569090	Otros Ingresos	\$	300,00
	TOTAL INGRESOS	\$	11.436,73
4	GASTOS		
41	INTERESES CAUSADOS	\$	1.945,03
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$	1.945,03
410115	INTERESES DEPOSITOS DE AHORRO	\$	400,64
41011510	Interes Depositos en Ahorros	\$	103,63
410130	Int. Depósitos a plazo	\$	297,01
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$	1.544,39
410310	Obligaciones con instituciones financieras del país	\$	1.544,39
44	PROVISIONES	\$	536,21
4402	Provisión Cuentas por cobrar	\$	506,21
4403	GASTOS	\$	30,00
440315	Judiciales y notariales	\$	30,00
45	GASTOS DE OPERACION		8.227,63
4501	GASTOS DE PERSONAL	\$	2.412,00
450110	BENEFICIOS SOCIALES	\$	1.600,00
45011016	G.Remuneracion y Reconocimiento Empleados	\$	1.600,00
450115	GASTOS DE REPRESENTACION, RESIDENCIA Y	\$	245,00
45011505	Gastos de Gestion	\$	245,00
450190	OTROS GASTOS DEL PERSONAL	\$	567,00
4502	HONORARIOS	\$	900,00
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	\$	900,00
45021005	Honorarios Profesionales	\$	900,00
4503	SERVICIOS VARIOS	\$	2.440,31
450305	MOVILIZACION FLETES Y EMBALAJES	\$	288,60
45030510	Movilización, fletes y embalajes	\$	288,60
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	\$	840,00
45031510	Publicidad y propaganda	\$	540,00
45031511	Publicidad por Sorteos	\$	-
45031512	Servicio de Internet	\$	300,00
450320	SERVICIOS BASICOS		376,71
450330	ARRENDAMIENTO	\$	300,00
45033010	Arrendamientos		300,00

450390	OTROS SERVICIOS	\$	635,00
45039015	Servicios Consultas Crediticias C. RIEZGO	\$	635,00
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	\$	277,00
450430	Multas y otras sanciones	\$	30,00
450460	Judiciales y notariales	\$	247,00
4506	AMORTIZACIONES	\$	645,00
450615	Gastos de instalación	\$	645,00
4507	OTROS GASTOS	\$	1.553,32
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	\$	200,00
45070510	Papeleria y Utiles de Oficina	\$	200,00
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	\$	497,32
45071510	Mantenimiento y reparaciones	\$	376,36
450710	Donaciones		120,96
450790	OTROS GASTOS VARIOS	\$	856,00
45079090	Varios	\$	856,00
	TOTAL GASTOS	\$	10.708,87
	GANACIAS Y PERDIDAS ANTES IMPUESTOS	\$	727,86

Contador General

0.28023

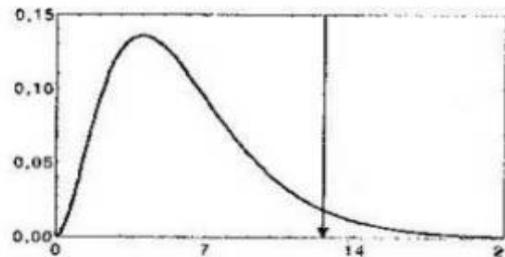
Gerente General

Presidente del Consejo de
Vigilancia

Presidente del Consejo de
Administración

TABLA DE CHI CUADRADO

Tabla de la Distribución de Chi-cuadrado (c2). $P(\chi^2_{(10)} < 12,55) = 0,75$



gl	Valor-p							
	0.5	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
1	0.45	1.32	2.71	3.84	5.02	6.63	7.88	10.83
2	1.39	2.77	4.61	5.99	7.38	9.21	10.60	13.82
3	2.37	4.11	6.25	7.81	9.35	11.34	12.84	16.27
4	3.36	5.39	7.78	9.49	11.14	13.28	14.86	18.47
5	4.35	6.83	9.24	11.07	12.83	15.09	16.75	20.52
6	5.35	7.84	10.64	12.59	14.45	16.81	18.55	22.46
7	6.35	9.04	12.02	14.07	16.01	18.48	20.28	24.32
8	7.34	10.22	13.36	15.51	17.53	20.09	21.95	26.12
9	8.34	11.39	14.68	16.92	19.02	21.67	23.59	27.88
10	9.34	12.55	15.99	18.31	20.48	23.21	25.19	29.59
11	10.34	13.70	17.28	19.68	21.92	24.72	26.76	31.26
12	11.34	14.85	18.55	21.03	23.34	26.22	28.30	32.91
13	12.34	15.98	19.81	22.36	24.74	27.69	29.82	34.53
14	13.34	17.12	21.06	23.68	26.12	29.14	31.32	36.12
15	14.34	18.25	22.31	25.00	27.49	30.58	32.80	37.70
16	15.34	19.37	23.54	26.30	28.85	32.00	34.27	39.25
17	16.34	20.49	24.77	27.59	30.19	33.41	35.72	40.79
18	17.34	21.60	25.99	28.87	31.53	34.81	37.16	42.31
19	18.34	22.72	27.20	30.14	32.85	36.19	38.58	43.82
20	19.34	23.83	28.41	31.41	34.17	37.57	40.00	45.31
21	20.34	24.93	29.62	32.67	35.48	38.93	41.40	46.80
22	21.34	26.04	30.81	33.92	36.78	40.29	42.80	48.27
23	22.34	27.14	32.01	35.17	38.08	41.64	44.18	49.73
24	23.34	28.24	33.20	36.42	39.36	42.98	45.56	51.18
25	24.34	29.34	34.38	37.65	40.65	44.31	46.93	52.62
26	25.34	30.43	35.56	38.89	41.92	45.64	48.29	54.05
27	26.34	31.53	36.74	40.11	43.19	46.96	49.64	55.48
28	27.34	32.62	37.92	41.34	44.46	48.28	50.99	56.89
29	28.34	33.71	39.09	42.56	45.72	49.59	52.34	58.30
30	29.34	34.80	40.26	43.77	46.98	50.89	53.67	59.70
40	39.34	45.62	51.81	55.76	59.34	63.69	66.77	73.40
50	49.33	56.33	63.17	67.50	71.42	76.15	79.49	86.66
60	59.33	66.98	74.40	79.08	83.30	88.38	91.95	99.61
70	69.33	77.58	85.53	90.53	95.02	100.43	104.21	112.32
80	79.33	88.13	96.58	101.88	106.63	112.33	116.32	124.84
90	89.33	98.65	107.57	113.15	118.14	124.12	128.30	137.21
100	99.33	109.14	118.50	124.34	129.56	135.81	140.17	149.45