



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.

TÍTULO DEL TRABAJO

**UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN EN LA ACTIVIDAD
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA., AGENCIA GUARANDA, PROVINCIA
BOLÍVAR, PERIODO 2018.**

AUTORAS:

VILMA MARISOL MOPOSITA MOPOSITA

MARCIA YOLANDA BAYAS LLUMITAXI

Guaranda, Julio 2019



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.

TÍTULO DEL TRABAJO

**UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN EN LA ACTIVIDAD
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA., AGENCIA GUARANDA, PROVINCIA
BOLÍVAR, PERIODO 2018.**

**Informe Final de Investigación presentado como requisito parcial para aprobar el
trabajo de titulación, para optar el Título de
Ingenieras en Contabilidad y Auditoría C.P**

AUTORAS:

VILMA MARISOL MOPOSITA MOPOSITA

MARCIA YOLANDA BAYAS LLUMITAXI

DIRECTOR:

MSC. JAVIER GARCÍA LÓPEZ

PARES ACADÉMICOS:

ING. KARINA IZA LÓPEZ

DR. VLADIMIR RIVERA PIÑALOZA

Guaranda, Julio 2019



DERECHOS DE AUTOR

Nosotros, **MOPOSITA MOPOSITA VILMA MARISOL Y BAYAS LLUMITAXI MARCIA YOLANDA** en calidad de autoras del trabajo de investigación: **UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN EN LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA., AGENCIA GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2018**, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todo contenido que nos pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autoras nos corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a nuestro favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5,6,7,8,19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Asimismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art.144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Moposita Moposita Vilma Marisol

CI. 0250074952

Bayas Llumitaxi Marcia Yolanda

CI. 0202330627



REPÚBLICA DEL ECUADOR

NOTARIA PÚBLICA PRIMERA DEL CANTÓN GUARANDA

Dr. Guido Fabián Fierro Barragán



ESCRITURA PÚBLICA
DECLARACION JURADA
VILMA MARISOL MOPOSITA MOPOSITA Y MARCIA YOLANDA BAYAS LLUMITAXI

En la ciudad de Guaranda, Capital de la Provincia de Bolívar, República del Ecuador, hoy día VIERNES, VEINTE Y SEIS DE JULIO DEL DOS MIL DIECINUEVE, ante mí Doctor GUIDO FABIAN FIERRO BARRAGAN, NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA, comparecen: VILMA MARISOL MOPOSITA MOPOSITA Y MARCIA YOLANDA BAYAS LLUMITAXI, de estados civiles solteras por sus propios derechos. Las comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad, capaces de contraer obligaciones, domiciliadas en la parroquia en la parroquia Guanujo, cantón Guaranda, provincia de Bolívar, en su orden, a quienes de conocer doy fe en virtud de haberme exhibido sus cédulas de ciudadanía y papeletas de votación cuyas copias adjunto a esta escritura.- Advertidas por mí el Notario de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinados de que comparecen al otorgamiento de la misma sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, juramentados en debida forma, prevenidos de la gravedad del juramento, de las penas de perjurio y de la obligación que tiene de decir la verdad con claridad y exactitud, bajo juramento declara lo siguiente: "Previa a la obtención del título de Ingenieros en Contabilidad y Auditoría CP, de la Universidad Estatal de Bolívar, manifestamos que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de proyecto de investigación titulado "UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SUMAK SAMY", LTDA, AGENCIA GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2018", es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autoras". Para el otorgamiento de esta escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso. Leída que le fue a las comparecientes íntegramente por mí el Notario, se ratifican en todo su contenido y firman conmigo en unidad de acto, e incorporo esta escritura pública al protocolo de instrumentos públicos, a mi cargo. De todo lo cual doy fe.-

VILMA MARISOL MOPOSITA MOPOSITA
C.C. 025007485-2
DECLARANTE

MARCIA YOLANDA BAYAS LLUMITAXI
C.C. 020233082-7
DECLARANTE

Dr. Guido Fabián Fierro Barragán
NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA
Resp. G.C.



Dir. 10 de Agosto s/n y Eloy Alfaro
Teléf: 02-985-202.Cel.0985100388
GUARANDA-PROVINCIA-BOLÍVAR
ECUADOR

MSC. JAVIER GARCÍA LÓPEZ EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA

CERTIFICA

Que las señoritas **VILMA MARISOL MOPOSITA MOPOSITA Y MARCIA YOLANDA BAYAS LLUMITAXI**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, Carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **"UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN EN LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA., AGENCIA GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2018."**, en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 24 días del mes Julio del 2019



MSC. JAVIER GARCÍA LÓPEZ

CL. 0200583250

DIRECTOR

ING. KARINA IZA LÓPEZ EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA

CERTIFICA

Que las señoritas VILMA MARISOL MOPOSITA MOPOSITA Y MARCÍA YOLANDA BAYAS LLUMITAXI, estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, Carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado "UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY"LTDA., AGENCIA GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2018", en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 24 días del mes de Julio del 2019

Atentamente,



ING. KARINA IZA LÓPEZ

CL. 020177209

PAR ACADÉMICO

**DR. VLADIMIR RIVERA PIÑALOZA EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA**

CERTIFICA

Que las señoritas VILMA MARISOL MOPOSITA MOPOSITA Y MARCIA YOLANDA BAYAS LLUMITAXI, estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, Carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY”LTDA., AGENCIA GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2018”**, en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 24 días del mes de Julio del 2019

Atentamente,



DR. VLADIMIR RIVERA PIÑALOZA

CL. 0201377157

PAR ACADÉMICO

DEDICATORIA

Este presente proyecto de investigación es uno de los logros más importantes de mi vida que se lo dedico en primer lugar a Dios que siempre me ha guiado e iluminado mi camino en los momentos más difíciles ya que gracias a su fortaleza he podido continuar con el estudio de mi carrera y culminar mi meta.

A mis padres por brindarme el apoyo incondicional y la oportunidad de superarme para así llegar a ser una profesional y en especial a mi madre por brindarme sus buenos consejos.

A las personas quienes me han apoyado moralmente y económicamente en los momentos más difíciles de mi vida, y a mi hijo quien es el motivo de mi vida ya que es por él, quien debo seguir adelante para dar un buen futuro.

Marisol Moposita

Este presente proyecto de investigación lo dedico en primer lugar a Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento y haberme dado salud y vida para poder lograr mis objetivos.

A mi hija Danna, ella es mi motor de seguir adelante y poder cumplir con la culminación de mi carrera profesional, para así brindarle un mejor futuro.

A mis padres y hermanos ya que han sido el pilar fundamental para lograrlo, por brindarme el apoyo incondicional siempre.

A mis profesores por su tiempo compartido por guiarnos en el desarrollo de nuestra carrera profesional y para la elaboración de este trabajo al Ing. Javier García, a la Ing. Karina Iza y al Dr. Vladimir Rivera, por el apoyo ofrecido en este proyecto.

Marcia Bayas

RECONOCIMIENTO

Agradecemos a Dios primeramente por manteneros con salud y vida ya que gracias a sus bendiciones hemos podido culminar con éxito nuestra carrera.

Nuestros sinceros agradecimientos a la Universidad Estatal de Bolívar en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas ya que es donde los maestros han sido una guía y ejemplo de sabiduría que supieron impartir sus sabios consejos y conocimientos para enfrentarnos a la vida profesional.

A nuestros padres que nos apoyaron incondicionalmente para alcanzar nuestras metas brindando medios necesarios para seguir ya que gracias a sus esfuerzos y sacrificios hemos concluido nuestros propósitos.

Marisol y Marcia

TABLA DE CONTENIDOS

PORTADA	I
DERECHOS DE AUTOR	II
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	IV
APROBACIÓN DEL PAR ACADÉMICO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	V
APROBACIÓN DEL PAR ACADÉMICO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	VI
DEDICATORIA	VII
RECONOCIMIENTO	VIII
TABLA DE CONTENIDOS	IX
ÍNDICE DE TABLA	XIV
ÍNDICE DE APÉNDICES	XV
ÍNDICE DE ANEXOS	XVI
RESUMEN	XVII
ABSTRACT	XIX
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	2
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
ANTECEDENTES	4
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	7
CONTEXTUALIZACIÓN	7
Macro	7
Meso	7
Micro	8
PREGUNTAS DIRECTRICES	9
JUSTIFICACIÓN	10

OBJETIVOS	12
Objetivo general:.....	12
Objetivos específicos:	12
CAPÍTULO II.....	13
REVISIÓN LITERARIA.....	14
El Sistema Financiero Formal.....	14
Cooperativa.....	14
SISTEMAS	14
La empresa conceptuada como un sistema	14
Como funciona un sistema.....	15
INDICADOR	15
Aspectos que se deben considerar en la formulación de los indicadores	16
Relación entre los objetivos y los indicadores	16
Características de los indicadores	17
Nivel de aplicación	18
Indicadores de gestión	18
Dimensiones que se deben evaluar por medio de los indicadores	18
Impacto	18
Cobertura	18
Efectividad.....	18
Calidad.....	18
Eficacia	18
Eficiencia	18
Economía.....	18
Indicadores para el proceso administrativo.....	19
Ejemplos de indicadores para medir el proceso administrativo.....	19

Visión	19
Misión.....	19
Objetivos	20
Metas	20
Políticas	20
Procedimientos	21
INDICADORES FINANCIEROS	21
Clasificación de los indicadores financieros.....	21
Liquidez	22
Endeudamiento	23
Solvencia.....	24
Rentabilidad	25
Financiamiento.....	26
Gestión administrativa	26
Actividades	27
ADMINISTRACIÓN.....	27
Organización	27
Planeación	27
Dirección	27
Control.....	27
Ejemplos de actividades administrativas y financieras.....	27
Estructura del balance general	30
Balance general.....	30
Activo total	30
Activos financieros.....	30
Activos productivos.....	30

Activo fijo neto.....	30
Cartera bruta de préstamos	30
Cartera neta de préstamos.....	30
Provisión para cuentas incobrables o pérdidas en préstamos.....	31
Depósitos	31
Obligaciones financieras	31
Pasivo total	31
Aportaciones, capital social.....	31
Patrimonio total	31
Estructura del estado de resultados	32
Estado de resultados.....	32
Ingresos financieros de la cartera de préstamos	32
Ingresos financieros de las inversiones	32
Gastos financieros	32
Gastos de provisión para cuentas incobrables	32
CAPÍTULO III.....	33
METODOLOGÍA.....	34
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	35
ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA Y ENCUESTA	35
CAPÍTULO IV	36
RESULTADOS	37
DISCUSIÓN	38
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES.....	41
CAPÍTULO V.....	42
TÍTULO DE LA PROPUESTA	43

IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	44
DIAGNÓSTICO DE LA INTITUCIÓN	44
Misión	44
Visión.....	44
Objetivos	44
Principios	45
DESARROLLO DE LA PROPUESTA	46
INDICADORES ADMINISTRATIVOS	47
INDICADORES FINANCIEROS	51
BIBLIOGRAFÍA	62
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Características de los indicadores.....	17
Tabla 2: Indicadores para medir la visión.....	19
Tabla 3: Indicadores para medir la misión.....	19
Tabla 4: Indicadores para medir los objetivos.....	20
Tabla 5: Indicadores para medir las metas.....	20
Tabla 6: Indicadores para medir las políticas.....	20
Tabla 7: Indicadores para medir los procedimientos.....	21
Tabla 8: Indicadores para medir la liquidez.....	22
Tabla 9: Indicadores para medir endeudamiento.....	23
Tabla 10: Indicadores para medir la solvencia.....	24
Tabla 11: Indicadores para medir la rentabilidad.....	25
Tabla 12: Indicadores para medir el financiamiento.....	26

ÍNDICE DE APÉNDICES

APÉNDICE 1.- Indicador de Satisfacción al Cliente.	47
APÉNDICE 2.- Indicador de Eficiencia.	47
APÉNDICE 3.- Indicador de Cumplimiento.	48
APÉNDICE 4.- Indicador de Cobertura.	48
APÉNDICE 5.- Indicador de Fuerza Laboral.	49
APÉNDICE 6.- Indicador de Eficacia, Eficiencia y Efectividad.	49
APÉNDICE 7.- Cobertura de la Cartera Problemática.	51
APÉNDICE 8.- Eficiencia Operativa.	51
APÉNDICE 9.- Eficiencia Administrativa del Personal.	52
APÉNDICE 10.- ROE.	52
APÉNDICE 11.- ROA.	53
APÉNDICE 12.- Intermediación Financiera.	53
APÉNDICE 13.- Cartera Improductiva descubierta en Relación al Patri y Resultados.	54
APÉNDICE 14.- Participación de los Créditos de Consumo por Vencer.	54
APÉNDICE 15.- Participación de la Cartera de Microcréditos por Vencer.	55
APÉNDICE 16.- Participación de la Cartera de Consumo Prio. que no devenga intereses. ...	55
APÉNDICE 17.- Participación de la Cartera de Microcréditos que no devenga Intereses. ...	56
APÉNDICE 18.- Participación de la Cartera de Créditos de consumo prioritario Vencida. ...	56
APÉNDICE 19.- Participación de la Cartera de Microcrédito Vencida.	57
APÉNDICE 20.- Solvencia (Endeudamiento de activos).....	57
APÉNDICE 21.- Liquidez (Fondos disponibles sobre total de depósitos a corto plazo)	58
APÉNDICE 22.- Financiamiento (Patrimonio o Activo Total).....	58
APÉNDICE 23.- Solvencia.....	59
APÉNDICE 24.- Endeudamiento	59
APÉNDICE 25.- Rentabilidad sobre el patrimonio.....	60
APÉNDICE 26.- Cartera Improductiva sobre el Patrimonio de Diciembre	60
APÉNDICE 27.- $FK=(\text{Patrimonio}+\text{Resultados}-\text{Ingresos Extraordinarios})/\text{Activos Totales}$.61	
APÉNDICE 28.- Morosidad de la Cartera Total	61

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.- Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda.	70
Anexo 2.- Estado de Resultados de la Coop. de Ahorro y Crédito“Sumak Samy”Ltda.	73
Anexo 3.- Guía Metodológica	75
Anexo 4.- Curriculum Vitae	76
Anexo 5.- Curriculum Vitae	77
Anexo 6.- Certificado Antiplagio	80

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP

Título de Trabajo de Titulación

Un Sistema de Indicadores de Gestión en la Actividad Administrativa y Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., Agencia Guaranda, Provincia Bolívar, Periodo 2018.

AUTORAS

Moposita Moposita Vilma Marisol

Bayas Llumitaxi Marcia Yolanda

DIRECTOR

MSC. García López Nelson Javier

Guaranda 14 Mayo del 2019

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolla con la finalidad de conocer situaciones administrativas y financieras por la que atraviesa la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., Agencia Guaranda, que cuenta con 997 socios, la misma que se dedica a la captación y colocación de recursos financieros de sus socios y clientes, está regulada desde el año 2012 por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La Cooperativa no cuenta con sistema de indicadores de gestión administrativa y financiera que permita mejorar el desarrollo económico de la institución y por lo tanto el personal de la agencia no tiene información sustentada y relevante para la toma decisiones.

En la investigación presente se aplicó el siguiente diseño metodológico que comprende el método descriptivo que permite describir las variables de operacionalización para obtener resultados y los métodos utilizados son los siguientes: el analítico, cualitativo y cuantitativo para realizar un análisis de los indicadores que se aplicarán en la institución.

Dentro de las técnicas para la recopilación de información aplicamos las encuestas a los socios de la Cooperativa y la entrevista al Jefe de la Agencia, ya que las mismas permitieron contar con información necesaria y posteriormente examinarla profundamente para obtener como resultado que la entidad no cuenta con el sistema de indicadores de gestión y que los socios desconocen de los mismos.

Por la debilidad detectada durante la investigación se colaborará con una guía metodológica de un sistema de indicadores de gestión, que ayudara la personal analizar las situaciones de las actividades administrativas y financieras que servirán para una buena toma de decisiones y dar respuestas a los altos directivos de la institución y es necesario dar a conocer a los socios porque es importante que ellos tengan conocimiento de la situación que atraviesa la entidad.

Palabras claves: Sistema de Indicadores, Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Cooperativa.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES BUSINESS AND COMPUTER
MANAGEMENT
ACCOUNTING AND AUDIT RACE CP

Titling Work Title

A System of Management Indicators in the Administrative and Financial Activity of the Savings and Credit Cooperative "Sumak Samy" Ltda., Agency Guaranda, Provincia Bolívar, Period 2018.

AUTHORS

Moposita Moposita Vilma Marisol

Llunitaxi Bayas Marcia Yolanda

DIRECTOR

MSC. García López Nelson Javier

Guaranda 14 May 2019

ABSTRACT

The present research work is developed with the purpose of knowing administrative and financial situations through which the Savings and Credit Cooperative "Sumak Samy" Ltda., Agency Guaranda, which has 997 members, the same that is dedicated to the recruitment, goes through. and placement of financial resources of its partners and customers, is regulated since 2012 by the Superintendence of Popular Economy and Solidarity.

The Cooperative does not have a system of indicators of administrative and financial management that allows improving the economic development of the institution and therefore the personnel of the agency does not have sustained and relevant information for making decisions.

In the present investigation the following methodological design was applied, which includes the descriptive method that allows describing operationalization variables to obtain results and the methods used are the following: the analytical, qualitative and quantitative to perform an analysis of the indicators that will be applied in the institution.

Within the techniques for gathering information, we applied the surveys to the members of the Cooperative and the interview with the Head of the Agency, since they allowed to have necessary information and then to examine it deeply to obtain as a result that the entity does not have the system of management indicators and that the partners do not know about them.

Due to the weakness detected during the investigation, a methodological guide will be collaborated with a system of management indicators, which will help the staff analyze the situations of administrative and financial activities that will serve to make good decisions and give answers to senior management. the institution and it is necessary to inform the partners

because it is important that they have knowledge of the situation that the entity is going through.

Keywords: Indicator System, Administrative Management, Financial Management, Cooperative.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación se realiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., Agencia Guaranda, que se dedica a la prestación de servicio y productos financieros a los socios y clientes de las zonas rurales y urbanas de la ciudad de Guaranda, por ser una entidad financiera contribuyen al fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria optimizando las condiciones socioeconómicas de sus asociados.

El informe contiene los resultados del tema propuesto “Un Sistema de Indicadores de Gestión en las actividades Administrativas y Financieras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., Agencia Guaranda, Provincia Bolívar, Periodo 2018”, donde identificando la situación actual de la institución podemos colaborar con una guía metodológica de un sistema de indicadores que permita al personal tomar decisiones con información sustentada.

Se determina que la Cooperativa no cuenta con un sistema de indicadores de gestión que permita tomar datos porcentuales o cantidades reales con sus respectivos análisis de las actividades administrativas y financieras, también es necesario tomar en cuenta que los sistemas de indicadores de gestión reflejan datos en moneda, veces, tiempo, porcentaje.

En el desarrollo del proyecto se encontró estudios similares al tema de investigación propuesto que tiene como objetivo principal el respaldo de la presente investigación, después de haber realizado un diagnóstico de la situación de las actividades administrativas y financieras de la cooperativa se identifica las condiciones actuales generadas por las gestiones del personal que no cuenta con el sistema de indicadores de gestión para medir y evaluar cada una de las actividades.

El informe final está estructurado de la siguiente manera:

Se describe la formulación y descripción del problema realizando la contextualización macro, meso, micro, se plantea las preguntas directrices como subproblema del problema, también consta la justificación y objetivos del proyecto que a medida del avance del proyecto se determina el cumplimiento de su elaboración y se establece el marco referencial que está fundamentado en el teórico, conceptual, científico, histórico, tecnológico y estado actual que son de gran importancia para sustentar la investigación, también se desarrolla la hipótesis y los cuadros de variables de operacionalización para identificar a las personas que vamos a aplicar las encuestas entrevistas .

Se desarrolla el diseño metodológico de la investigación para poder elegir el tipo de investigación que ayude a identificar la población y así también usar la herramienta necesaria para recopilar información para obtener respuestas a las cuestiones realizadas, lo cual nos permitirá analizar los datos.

Análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta y entrevista realizada que nos permitió conocer acerca de la importancia de los sistemas de indicadores de gestión y realizar conclusiones y recomendaciones mediante ello efectuar la discusión y limitación para la investigación.

El desarrollo de la propuesta aplicando los indicadores de gestión de acuerdo a los procesos, actividades administrativas del personal mientras que en los indicadores financieros que las COACs utilizan para mejorar y conocer las situaciones de cada actividad financiera realizada.

Se detalla las tablas y datos de los cronogramas y actividades que se realiza mediante el proceso de investigación, también se toma en cuenta el presupuesto con el que se debe contar para la realización del proyecto.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

ANTECEDENTES

El fin de la organización colonial dejó un importante vacío administrativo en el país, en donde el Ecuador consiguió su independencia después de la separación de la gran Colombia y de su conformación como República, su economía era monetizada y circulaban monedas de oro y plata de acuerdo a las sucesivas leyes de moneda; por lo que se planteada la necesidad de establecer un banco, sin embargo, la consolidación del Sistema Bancario en el Ecuador fue lenta e incipiente hasta los años cuarenta. (Silvia Delgado & Italo Martillo, 2013)

Ecuador es uno de los países agrícolas y comercial en actividades orientadas en gran parte en el comercio exterior debido a estas actividades se enfrentó a una ineficiencia de recursos monetarios, entonces se desarrolló el desorden monetario provocado por la falsificación de billetes y la circulación de monedas falsas, en donde los presidentes no podían tener un control sobre ella. (Silvia Delgado & Italo Martillo, 2013)

En el gobierno de Jamil Mahuad el 08 de marzo del año 1999, el país atravesó la peor crisis bancaria, en donde el gobierno decreto el congelamiento de depósitos por 1 año y las operaciones financieras estaban suspendidas (Diario el Norte, 2019).

Después del feriado bancario el gobierno empezó el proceso de rehabilitación del sistema financiero en donde se cerraron y fusionaron bancos y se procedió a la lenta devolución de ahorro de los depositantes y se procede a realizar procesos judiciales contra los pocos banqueros. (Silvia Delgado & Italo Martillo, 2013)

Las normas que han impactado el negocio bancario son los siguientes; la reforma de la tasa de interés, las actividades financieras como un servicio de orden público, se determina las tarifas porcentuales, máximas y básicas de servicios financieros, se excluyen a las compañías de seguros, casas de valores, administradoras de fondos y fidecomisos, se prohíbe la suscripción de garantías adicionales a la casa o vehículo dados en hipoteca o prenda para el otorgamiento de crédito en las instituciones financieras y se eliminan el scoring de créditos privados. (Silvia Delgado & Italo Martillo, 2013)

Desde entonces el Sistema Financiero, se encarga de canalizar el ahorro de las personas permitiendo el desarrollo de la actividad administrativa y financiera logrando grandes triunfos. Las entidades y organizaciones conocen la importancia de administrar los recursos

financieros y actualmente se han encontrado con un modelo apropiado para evaluar ciertas actividades y ser responsables al momento de tomar decisiones, mostrando evidencias del cómo y porque los mismos cambios que se sitúan dentro de una institución, además eso ha impulsado a que las Cooperativas puedan constituir ciertos factores decisivos para la determinación del éxito o fracaso de la misma. (James Horne & Jonh Wachowicz, 2010)

El uso de los sistemas de indicadores de gestión se creó con la finalidad de cumplir con el objeto de establecer parámetros para evaluar resultados de la gestión administrativa y financiera de una entidad (Alfaro & Gómez, 2016).

La Cooperativa “Sumak Samy” Ltda., inicio sus actividades como una caja de Ahorro y Crédito el 15 de enero del año 2005 en donde la asociación agrícola San Francisco, ayudado por la fundación Hanseidel de Múnich Alemania financian las festividades en honor a San Francisco y le otorgan una cantidad de recursos económicos ofreciendo Créditos a la comunidad a un bajo interés y financia a la mayor parte de producción de cuyeros y de crianza de ganado lecheros.

La comunidad da la bienvenida al Dr. Klever Guapisaca, como el primer profesional de la localidad, donde posteriormente se organizan con él y a partir del 23 de marzo del 2008 inician sus actividades en la matriz Ambato (Anónimo, 2016).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., Agencia Guaranda inicio sus actividades en el año 2010, apoyando el progreso integral de la localidad urbana y rural del cantón Guaranda mediante la prestación de servicios financieros y cooperativos que contribuyen al fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria, optimizando las condiciones socioeconómicas de sus asociados.

La debilidad de la Cooperativa en el ámbito administrativo y financiero es por la falta de un sistema de indicadores de gestión y por ese motivo no pueden tomar decisiones correctas, situación que provoca deterioro en la calidad del servicio a los socios y clientes, ya que no satisfacen totalmente las necesidades a tiempo y pierden su credibilidad al momento de no cumplirla.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo repercute un sistema de indicadores de gestión en las actividades administrativas y financieras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., Agencia Guaranda, Provincia Bolívar, Periodo 2018?

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

CONTEXTUALIZACIÓN

Macro

El Ecuador es uno de los países en donde existe más desarrollo del cooperativismo de Ahorro y Crédito, en el año 2000 se produjo una de las peores crisis financieras, fenómeno que trajo consigo serios efectos políticos, económicos y sociales, era en ese momento que las COAC's antes del año 2012 estaban supervisadas por la Dirección Nacional de Cooperativas (DNC), por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), a partir del mismo año pasan a ser reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (Pereira, Borja, Moreno & Aguilar, 2017)

Después de la crisis financiera muchas de las instituciones financieras recibieron ahorros de los inversionistas que perdieron confianza en los bancos y es la solvencia de las mismas las que han permitido que existan varios socios agrupados y un gran porcentaje de nuevas cooperativas (Orrellana, 2014).

Todas las Cooperativas de Ahorro y Créditos tienen diversos sustentos con diferentes expectativas para atraer nuevos socios y ofrecer productos y servicios financieros con mayor facilidad, otorgando soluciones inmediatas a los problemas y están agrupadas por segmentos 1,2,3,4,5, por esa razón las cooperativas se volvieron tan populares que hoy en día aparecen más instituciones financieras. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

La principal desventaja de las instituciones financieras del segmento 4 y 5 es que no cuentan con modelos de indicadores de gestión y están expuestas a diferentes tipos de riesgos como: de mercado, tasa de interés, tipo de cambio, operativo, legal, reputación, crédito ya que las mismas han demostrado que no tienen un control eficaz de la intermediación financiera y por esta razón deben estar orientadas y monitoreadas en todo momento. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Meso

Bolívar es una de las Provincias más pequeñas del Ecuador que genera actividades de micro finanzas donde las COAC's, han logrado convertirse en instituciones financieras de alto nivel por lo que buscan la satisfacción de los socios mediante la prestación de productos y servicios financieros logrando beneficios y utilidades para el crecimiento de la organización.

Estas organizaciones son de gran importancia ya que permite el desarrollo de la Provincia, promoviendo, fortaleciendo y contribuyendo a mejorar la calidad de vida de una población ofreciendo servicios y productos financieros que compense la necesidad de los asociados.

Micro

En el cantón Guaranda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., que se encuentra en el sector económico terciario, su matriz está ubicada en Ambato y sus agencias en diferentes provincias, mismas que cuentan con 28 empleados, es una entidad que se dedica al desarrollo económico de la sociedad donde estas entidades ofertan productos y servicios financieros otorgando créditos de inmediato, cuenta fácil, cedi estudiantil, inversiones, seguros médicos, crediexpress, giros internacionales, entre otros y brindando bienestar, seguridad y confianza hacia los socios y clientes, creando estabilidad para la autogestión y trabajo de calidad hacia los sectores menos favorecidos de la sociedad donde ellos analizan las situaciones que existen en los sectores rurales y urbanos de la localidad para implantar proyectos; como agrícolas, ganaderas, comercio y consumo, para que el socio pueda crear emprender un negocio propio y mejorar la calidad de vida (Anónimo, 2019).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., Agencia Guaranda no cuenta con un sistema de indicadores de gestión, lo cual fue mencionado por el Jefe de Agencia, por lo que resulta difícil obtener información para la toma de decisiones, ya que es importante contar con un sistema de indicadores para conocer la situación administrativa y financiera de la institución y con los resultados poder encaminar a dar soluciones rápidas a los problemas existentes para cumplir con los objetivos propuestos, creando bases de confianza, auto gestión y trabajo conjunto entre todos los que conforman la institución.

PREGUNTAS DIRECTRICES

1. ¿La institución cuenta con un sistema de indicadores de gestión?
2. ¿Por la inexistencia de un sistema de indicadores de gestión la institución no cuenta con una información administrativa y financiera actualizada para la toma de decisiones?
3. ¿El sistema de indicadores de gestión permite a la institución poder determinar el análisis de los estados financieros?
4. ¿Existe una inadecuada gestión administrativa y financiera en la entidad?
5. ¿El análisis administrativo y financiero contribuye al mejoramiento de la entidad?
6. ¿Los sistemas de indicadores de gestión administrativa y financiera permitirán evaluar el desempeño del personal de institución?
7. ¿Un sistema de indicadores de gestión permitirá obtener un adecuado desarrollo sostenible de la Cooperativa?
8. ¿Existe una persona responsable del manejo de los indicadores de gestión?
9. ¿El personal está capacitado para el manejo de los indicadores de gestión en sus labores?
10. ¿Permite los sistemas de indicadores de gestión identificar las situaciones que atraviesa la entidad y asegurar el éxito de la Cooperativa?

JUSTIFICACIÓN

Este presente proyecto de investigación consiste en realizar un sistema de indicadores de gestión en las actividades administrativas y financieras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., Agencia Guaranda, mediante las actividades del personal y los estados financieros podemos medir y evaluar cada una de ellas, para posteriormente obtener un análisis real para la toma de decisiones.

La importancia del presente trabajo es diagnosticar la situación de la institución, luego analizar y buscar estrategias de solución, mediante la aplicación de un sistema de indicadores de gestión, el cual nos permitirá contar con una seguridad futura para los planes de trabajo y nuevos propósitos.

La necesidad de la investigación es porque en la Cooperativa de la Agencia Guaranda, no disponen de un sistema de indicadores de gestión administrativa y financiera, esto hace que no cuente con una información útil para la toma de decisiones.

Es pertinente porque será un trabajo innovador, creativo y original que permitirá al personal de la entidad mejorar los servicios de atención y obtener mayores utilidades.

Es factible en el ámbito tecnológico porque vamos a utilizar el programa Microsoft Excel para diseñar y aplicar las fórmulas de los indicadores de gestión administrativa, financiera, y es factible porque los factores principales nos proveen información suficiente para ejecutar este tema como proyecto de investigación y así poder conocer los signos vitales de la institución, contribuyendo con los siguientes aspectos analizados de los indicadores de: efectividad, eficiencia, eficacia, liquidez, solvencia, rentabilidad de la Cooperativa y en el ámbito económico es desarrollar nuevas actividades y brindar nuevos servicios y productos financieros que permitan la satisfacer las necesidades de los socios.

Los beneficiarios directos de esta investigación serán los directivos de la institución ya que ellos tendrán herramienta de apoyo para el desarrollo de la gestión administrativa y financiera, e integrantes del presente proyecto y como beneficiarios indirectos los socios y las sociedades de los sectores rurales y urbano de la ciudad de Guaranda.

El impacto de la investigación es fortalecer la gestión y cumplimiento de los objetivos propuestos, ya que esta investigación permite contar con información real y objetiva para la

toma de decisiones, de esta manera se podrá apoyar al crecimiento social y lograr el éxito administrativo y financiero de esta entidad.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Diseñar un sistema de indicadores de gestión para la actividad administrativa y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., Agencia Guaranda, Provincia Bolívar, Periodo 2018.

Objetivos específicos:

1. Diagnosticar la situación actual de las actividades administrativas y financieras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., Agencia Guaranda.
2. Fundamentar teóricamente los sistemas de los indicadores de gestión para las actividades administrativas y financieras con sus respectivas metodologías.
3. Proponer una propuesta de guía metodológica de un sistema de indicadores de gestión para las actividades administrativas y financieras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., Agencia Guaranda.

CAPÍTULO II

REVISIÓN LITERARIA

El Sistema Financiero Formal

“Está regulado por el Código Orgánico Monetario y Financiero y este está bajo la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mismo que está integrado por los Bancos Privados, Instituciones Financieras Públicas, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Sociedades Financieras Privadas, Emisoras de tarjetas de Crédito, Mutualistas”. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Las entidades financieras brindan servicios de operaciones activas y pasivas (créditos), cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo y de ahorro, inversiones, entre otros.

Cooperativa

Las cooperativas son organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con la finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad. En su actividad y relaciones, se sujetarán a los valores y principios cooperativos, aprobados por la alianza cooperativa internacional y su declaración de identidad. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018).

SISTEMAS

Los sistemas están vinculados entre sí que interactúan con el objetivo de alcanzar un proceso sistemático de una empresa considerando una correlación entre sus partes, de forma más precisa centralmente están el personal, material, maquinaria, capital, procesos, funciones, programas, organigramas. (Lourdes Munch & José García, 2014)

Un sistema de gestión es una técnica de solución que fusionan e interactúan dentro de la estructura organizativa para llevar a cabo una gestión de calidad ya que se aplican a todas las actividades de la empresa para lograr sus propósitos. (Jeffrey Whittten & Bently Lonnie, 2008)

La empresa conceptuada como un sistema

Hoy en día en nuestro país los negocios son de vital importancia y se puede observar que toda organización, son empresas que tiene como norma principal contar con los sistemas de

indicadores ya que son herramientas de gran importancia para cada actividad administrativa y financiera que se requiere. El término sistema ingreso al léxico empresarial con un doble significado, la una se refiere a una orientación sistemática, donde la empresa se considera un todo sinérgico y el otro significado se refiere el todo y las partes que se deben mantenerse en una estabilidad interna ante desajustes o desorganización que se originan en la operación del sistema en esta la clave es el equilibrio. (Lourdes Munch & José García, 2014)

Como funciona un sistema

“Cada jefe de área debe implantar con su equipo de trabajo, los estándares en cada uno de los procesos de su área, los cuales deben cumplir en su ejecución, dentro de su competencia normal en la compañía” (Serrano, 2014, pág. 21).

INDICADOR

Es un instrumento de medición que permite evaluar y medir la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, observando la situación y las tendencias de cambios generados en el objeto o fenómeno observado, respecto a objetivos y metas previstas e influencias esperadas (Jaramillo, 2012).

Para (Escorcía Jimenez, 2011 & Franklin Finkowsky, 2013) los indicadores son: Herramientas que permite evaluar e ilustrar el porcentaje de las unidades totales producidas en un determinado tiempo de trabajo.

También los indicadores permiten la determinación del análisis de un proceso administrativo dentro de una entidad que permite controlar una operación ayudando a prevenir e identificar desviaciones que impidan el cumplimiento de los objetivos con fin primordial de evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el puntual cumplimiento de los procesos administrativos.

“Para estar en posibilidad de obtener la mayor y mejor información, a cada etapa del proceso se le asignan indicadores cualitativos, que son los que dan razón de ser a la organización, e indicadores cuantitativos, que son los que traducen en hechos el objeto de la organización”. (Finkowsky, 2013, pág. 157).

Los indicadores de gestión administrativa y financiera son elementos que permiten establecer el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en una organización también consintiendo cumplir con los tributos de esta, tanto en forma individual como agrupadas donde consta información estadístico, financiero, administrativo y operativo que puesto al

servicio de la organización permite contribuir al personal administrativo una acertada y oportuna toma de decisiones con el fin de adoptar las medidas correctivas que correspondan a controlar y mejorar los procesos. (Gómez, Velásquez, Ponce, & Franco, 2016)

Las funciones principales de los indicadores es evaluar y controlar el tiempo de la ejecución de los procesos apoyando y facilitando la toma de decisiones ya que contribuyen a la racionalización del uso de la información e identifican e informan de manera correcta las oportunidades y amenazas que enfrentan día a día las instituciones y también se puede decir que son instrumentos básicos para la implementación de normas y procedimientos ya que sirven como base para establecer la misión de la organización generando integración y organización de la misma. (Van Horne & John Wachowicz , 2010)

Aspectos que se deben considerar en la formulación de los indicadores

Se debe precisar el objetivo a donde se pretende llegar considerando las acciones que se lleva a cabo mediante el cual facilite su operación, se debe enfocar preferentemente en la medición de los resultados que deben estar acordados y formulados mediante el método proceso de participación teniendo en cuenta la designación de un responsable encargado de validar, verificar y aplicar las acciones inmediatas para evitar una información negativa. (Finkowsky, 2013)

Relación entre los objetivos y los indicadores

Se evidencia en cuanto son estos primeros quienes simbolizan lo que se espera alcanzar como desempeño, mientras que los segundos identifican lo que será medido, mas no cuanto ni en qué dirección es decir los indicadores sirven de aviso, al integrar información respecto del cómo se está progresando respecto de los objetivos. (Miguel González & Arlington Fonseca, 2015)

Características de los indicadores

Tabla 1: Características de los indicadores.

Características principales de los indicadores	
Características	Descripción
Pertinencia	Se refiere a los procesos y productos que desarrolla cada institución.
Independencia	Situación general del país a la actividad conexas de terceros (públicos y privados)
Confiabilidad	Seguridad y confianza de quien realice la medición.
Simplicidad	Fácil comprensión y libre de complejidades.
Oportunidad	Se genera en el momento deseado dependiendo del tipo de indicador y de la necesidad de su medición y difusión.
No redundancia	Consiste en que debe ser único.
Focalizando en áreas controlables	Están focalizados en diferentes áreas que están dispuestas de corregir en el desempeño.
Participación	Se involucra en el proceso con el fin de asegurar la legitimidad y reforzar el compromiso.
Disponibilidad	Los datos básicos para la construcción del indicador deben ser de fácil obtención sin restricciones de ningún tipo.
Sensibilidad	Los indicadores deben identificar los distintos cambios de las variables o a través del tiempo.

Fuente: Miguel González & Lemus Fonseca, 2015

Elaborado por: Vilma Moposita & Marcia Bayas

Nivel de aplicación

Indicadores de gestión

“Indican los procesos y las funciones administrativas para poder controlar las operaciones y de esa manera podemos identificar con anterioridad las desviaciones que impiden los cumplimientos de los objetivos, también podemos definir costos unitarios por cada departamento, verificando el alcance de las metas propuestas”. (Finkowsky, 2013)

Dimensiones que se deben evaluar por medio de los indicadores

Impacto

“Permite medir el cumplimiento de los objetivos, metas y el desempeño de los procesos, cuantificando valores y efectos en clientes” (Finkowsky, 2013)

Cobertura

“Permite informar sobre en alcance las acciones” (Finkowsky, 2013).

Efectividad

“Cuantifican la optimización de los recursos, materiales, humanos, financieros y tecnológicos para obtener productos y servicios en un menor costo posible y en el menor tiempo posible” (Finkowsky, 2013).

Calidad

“Consisten en evaluar el grado en que los productos y servicios satisfacen las necesidades de los clientes” (Finkowsky, 2013).

Eficacia

Los indicadores de eficacia permiten buscar el cumplimiento de un objetivo específico donde no considera la productividad del uso de los recursos disponibles con los que se cuenta para la consecución de los logros y estableciendo el cumplimiento de los planes y programas de cualquier entidad. (Finkowsky, 2013)

Eficiencia

“Permiten medir la relación existente entre el avance en el logro de un determinado objetivo y los recursos empleados para la concesión de un resultado” (Finkowsky, 2013, pág. 148).

Economía

Para (Finkowsky, 2013), los indicadores de economía permiten:

“Generar y movilizar adecuadamente los recursos” (pág. 148), atendiendo a los requerimientos empleados en la provisión de bienes y servicios con los gastos administrativos incurridos por la entidad.

Indicadores para el proceso administrativo

El autor (Finkowsky, 2013), manifiesta que:

“Existe una gran variedad, los cuales se detallan en indicadores cualitativos y cuantitativos para medir la visión, misión, objetivos, políticas, procedimiento, metas” (pág. 158).

Ejemplos de indicadores para medir el proceso administrativo

Tabla 2: Indicadores para medir la visión.

Visión	
Cualitativos	Cuantitativos
Nivel en que en marca el logro de las aspiraciones comunes.	$\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de empleados}}$
Forma en que fomenta el nivel de compromiso.	$\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Empleados que la conocen}}$

Fuente: Finkowsky, 2013, pág. 158

Elaborado por: Vilma Moposita & Marcia Bayas

Tabla 3: Indicadores para medir la misión

Misión	
Cualitativos	Cuantitativos
Medida en que enlaza lo deseable con lo posible.	$\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de empleados}}$
Manera en que conforma el marco de referencia de las acciones.	$\frac{\text{Empleados de honorarios que participan en su definición}}{\text{Total de empleados}}$

Fuente: Finkowsky, 2013, pág. 158

Elaborado por: Vilma Moposita & Marcia Bayas

Tabla 4: Indicadores para medir los objetivos.

Objetivos	
Cualitativos	Cuantitativos
Medida en que imprimen dirección a los esfuerzos.	<u>Objetivos alcanzados</u> Objetivos definidos
Modo en que se traduce el objeto de la organización en propósitos concretos.	<u>Objetivos tácticos alcanzados</u> Objetivos definidos

Fuente: Finkowsky, 2013 pág. 156

Elaborado por: Vilma Moposita & Marcia Bayas

Tabla 5: Indicadores para medir las metas.

Metas	
Cualitativos	Cuantitativos
Manera en que se relacionan recurso y acciones con los objetivos.	<u>Metas alcanzadas</u> Metas establecidas
Dimensión en que se constituye en unidades de medida para la implementación de acciones.	<u>Metas alcanzadas</u> Objetivos definidos

Fuente: Finkowsky, 2013, pág. 157

Elaborado por: Vilma Moposita & Marcia Bayas

Tabla 6: Indicadores para medir las políticas.

Políticas	
Cualitativos	Cuantitativos
Grado en el que las políticas de la organización regulan la gestión.	<u>Políticas Aplicadas</u> Políticas establecidas
Medida en que orientan el pensamiento del personal hacia los propósitos de la organización.	<u>Total de políticas</u> Total de procesos

Fuente: Finkowsky, 2013, pág. 158

Elaborado por: Vilma Moposita & Marcia Bayas

Tabla 7: Indicadores para medir los procedimientos.

Procedimientos	
Cualitativos	Cuantitativos
Forman en que sistematizan y ordenan el trabajo.	<u>Procedimiento aplicados</u> <u>Procedimientos definidos</u>
Manera en que se dan una orientación lógica a las acciones.	<u>Procedimientos aplicados</u> <u>Procedimientos actualizados</u>

Fuente: Finkowsky, 2013, pág. 159

Elaborado por: Vilma Moposita & Marcia Bayas

INDICADORES FINANCIEROS

“Los indicadores que aquí se incorporan son los que tradicionalmente, emplean las organizaciones para apoyar la evaluación cuantitativa de los hallazgos que sirven para determinar las relaciones y tendencias de los hechos. Está claro adecuada utilización está subordinada al correcto conocimiento de su significado y alcance”. (Finkowsky, 2013, pág. 153)

Clasificación de los indicadores financieros

- ✓ Liquidez
- ✓ Endeudamiento
- ✓ Solvencia
- ✓ Rentabilidad
- ✓ Financiamiento

En cada caso de los indicadores se presentan en un formato con el nombre u objeto del indicador y la fórmula para su aplicación, de esta manera su consulta y uso puede efectuarse fácilmente (Finkowsky, 2013).

Liquidez

Según el autor (Bonsón, Cortejo & Flores, 2009). “Miden la capacidad de pago que tiene la institución para hacer frente a sus deudas” (pág. 227).

Tabla 8: Indicadores para medir la liquidez.

Indicador	Fórmulas
Liquidez Corriente	$\frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$
	Nota: La liquidez es óptima si es > a 1.
Razón efectiva	$\frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$
Razón rápida (prueba ácida)	$\frac{\text{Activos Corrientes} - \text{Inventario}}{\text{Pasivos Corrientes}}$
Cuentas por cobrar	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} * \text{Días del año}}{\text{Ventas Anuales a Crédito}}$
Liquidez en relación con la estructura	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$
Trabajo de capital	$\text{Activos Corrientes} - \text{Pasivos Corrientes}$
Rotación de cuentas por cobrar	$\frac{\text{Ventas Anuales de Crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$
Capital de trabajo	$\frac{\text{Activo Circulante} - \text{Pasivo Circulante}}{\text{Capital Contable}}$ Activos Fijos

Fuente: Finkowsky, 2013

Elaborado por: Vilma Moposita & Marcia Bayas

Endeudamiento

Según el autor (Navas & García, 2014). “Representa el porcentaje de fondos de participación de los acreedores ya sea en el corto y largo plazo en los activos” (pág. 253).

Tabla 9: Indicadores para medir endeudamiento.

Indicador	Fórmulas
Índice de endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} * 100$
Cobertura de gastos financieros	$\frac{\text{Utilidad Antes de Interés}}{\text{Gastos Financieros}}$
Cobertura de gastos fijos	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Gastos Fijos}}$
Rotación de activos totales	$\frac{\text{Utilidad Antes de Intereses e Impuestos} + \text{Arredamientos}}{\text{Inter} + \text{Pagos Arreda.} + [(\text{Div. Pref.}) * [1 \div (1-T)]]}$

Fuente: Finkowsky, 2013

Elaborado por: Vilma Moposita & Marcia Bayas

Solvencia

Según el autor (Navas & García, 2014). “Se relaciona con la totalidad del activo y el balance con las deudas contraídas con tercero” (pág. 258), en si es para saber hasta cuanto puedo endeudarme.

Tabla 10: Indicadores para medir la solvencia.

Indicador	Fórmulas
Estructura del capital	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$
Endeudamiento de activos	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$
Endeudamiento del activo fijo	$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Fijo Neto}}$
Cobertura de liquidez	$\frac{\text{Utilidad de Intereses e Impuestos + Depreciación}}{\text{Patrimonio}}$
Apalancamiento	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$
Índice de cobertura de intereses	$\frac{\text{Utilidad antes de Intereses e Impuestos}}{\text{Intereses}}$

Fuente: Finkowsky, 2013

Elaborado por: Vilma Moposita & Marcia Bayas

Rentabilidad

Según el autor (Bonsón, Cortejo & Flores, 2009). Expresa “análisis financiero fundamental” (pág. 249) para el rendimiento de la institución en relación con su ventas, activos o capital.

Tabla 11: Indicadores para medir la rentabilidad.

Indicador	Fórmulas
Rendimiento neto del activo	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} * \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$
Rendimiento sobre el patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} * 100$
Rendimiento sobre la inversión	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Total}} * 100$
Costo de ventas	$\frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas Netas}}$
Eficiencia de operación	$\frac{\text{Utilidad Obtenida}}{\text{Utilidad Estimada}}$
Rendimiento del activo total	$\frac{\text{Utilidad Neta} + \text{Intereses Pagados}}{\text{Activos Total}}$

Fuente: Finkowsky, 2013

Elaborado por: Vilma Moposita & Marcia Bayas

Financiamiento

Es un medio para evaluar una aportación de dinero para el desarrollo de la economía, que permite que las entidades y las organizaciones puedan acceder a los recursos para llevar a cabo sus actividades.

Tabla 12: Indicadores para medir el financiamiento.

Indicador	Fórmulas
Grado de obligación	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$
Utilidad presupuestaria	$\frac{\text{Utilidad Presupuestada}}{\text{Costo y Gastos Presupuestados}}$
Grado de independencia financiera	$\frac{\text{Capital Contable}}{\text{Activos Fijos}}$
Dependencia de los bancos	$\frac{\text{Créditos Bancarios}}{\text{Activos Fijos}}$
Políticas financieras	$\frac{\frac{\text{Obligaciones a Corto Plazo}}{\text{Obligaciones a Largo Plazo}}}{\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Activo Fijo}}} = \frac{\text{Estructura del Pasivo}}{\text{Estructura del Activo}}$
Tasa de inversión corriente	$\frac{\text{Inversión Corriente}}{\text{Valor de los Productos y Servicios}}$
Apalancamiento	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Capital Contable}}$
Estructura del pasivo	$\frac{\text{Obligaciones a Corto Plazo}}{\text{Obligaciones a Largo Plazo}}$

Fuente: Finkowsky (2013)

Elaborado por: Vilma Moposita & Marcia Bayas

Gestión administrativa

Es un conjunto de procesos que consiste en brindar un soporte administrativo a los procedimientos empresariales de las diferentes áreas que conforman una entidad

organizacional y funcional con el fin de lograr resultados efectivos y alcanzar los objetivos propuestos.

Actividades

Son todos los procesos desarrollados por las personas encargadas de una cierta administración o función que tiene una autorización de la misma realizando ejecuciones, ya que los funcionarios de las instituciones financieras son encargados.

ADMINISTRACIÓN

Según el autor (Munch, 2014). Menciona que la administración “Es una actividad indispensable en cualquier organización de hecho, es la manera más efectiva de garantizar su competitividad” (pág. 21).

Organización

Según el autor (Lourdes Munch & José García , 2014). Es una agrupación de seres humanos que se ven obligados a integrarse y coordinarse para alcanzar objetivos generales y personales donde solo es posible en el ordenamiento y coordinación racional.

Planeación

Según el autor (Munch, 2014). “Es la determinación de los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirigen la empresa, así como la definición de los resultados que pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos” (pág. 24).

Dirección

Según el autor (Munch, 2014). “Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de recursos, y el ejercicio del liderazgo” (pág. 24).

Control

Según el autor (Munch, 2014). “Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establece estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones” (pág. 24).

Ejemplos de actividades administrativas y financieras

La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.
2. Otorgar préstamos a sus socios.
3. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.
4. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.
5. Asumir obligaciones por cuanta, de terceros a través de aceptaciones, endoso o vales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales.
6. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.
7. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema Financiero Nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el Sistema Financiero Internacional.
8. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales.
9. Brindar servicios adicionales que vaya en beneficios de los socios como de la cooperativa, que no contraría a la naturaleza de la cooperativa.
10. Promover la cooperación Económica Social entre sus asociados; para cuyo cumplimiento recibirá los ahorros, certificados de aportaciones y depósito a plazo fijo que realicen los socios, efectuar cobros y pagos, así como todas aquellas operaciones necesarias para el fortalecimiento de la cooperación crediticia, dentro del marco legal de las cooperativas.
11. Establecer el servicio de Ahorro y Crédito para sus asociados, sean estas personas naturales y jurídicas, a cuyo efecto, otorga préstamos a sus socios de conformidad con el Reglamento que para el efecto se establezca, para atender sus necesidades y para fomentar actividades productivas y sociales, para contribuir al desarrollo socioeconómico de los asociados y de la comunidad.
12. Gestionar y conseguir fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la cooperativa en instituciones financieras nacionales y, de ser posible, en organizaciones y no Gubernamentales, Nacionales o Extranjeras para el mejoramiento socioeconómico de los socios.

13. Realizar cobros, pagos y demás operaciones económicas para el desarrollo de sus fines que impliquen, intermediación financiera.
14. Fomentar la unión entre los asociados, la lealtad y el compañerismo, estimulado el espíritu de colaboración y las buenas relaciones humanas entre sus miembros.
15. Establecer otros servicios y realizar otras actividades, tales como la dotación de créditos para vivienda en beneficio de los socios, que estén encuadradas en la Ley Organiza de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular con su reglamento y otras leyes que le fueren aplicables, que contribuyan el mejoramiento económico, cultural y social de los socios.
16. Fomentar el Ahorro y otrora préstamo a los asociados con un interés razonable y ofreciendo orientación, para el mejor uso de los recursos entregados.
17. Proporcionar una adecuada educación cooperativista entre sus asociados y la acción solidaria frente a la comunidad.
18. Fomentar y elevar el nivel de vida económico social de los pueblos indígenas, campesinos y otros de la ciudad.
19. Obtener financiamiento de fuentes internas y externas para el desarrollo de las Cooperativas.
20. Realizar cualquier otra actividad tendiente al mejoramiento económico y social de sus miembros, dentro de los principios Universales del Cooperativismo, Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario su Reglamento General, Reglamentos Especiales y el presente Estatuto.
21. Establecer otros servicios financieros que contribuyen el mejoramiento social y económico de sus miembros.
22. Desarrollar proyectos productivos y sociales y otras actividades de carácter social permitidos por la ley, su Reglamento y el presente Estatuto.
23. Establecer nexos de cooperativas Nacional e Internacional con entidades similares en beneficio de la institución.
24. Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., 2013, art.4).

Gestión financiera

Permite identificar los aspectos económicos y financieros que muestran las condiciones de las actividades que realiza una organización con respecto al nivel de liquidez en que opera una

empresa con respecto al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento y rentabilidad, facilitando la toma de decisiones gerenciales, económicas y financieras en la actividad empresarial. (Salazar, 2016)

Estructura del balance general

Balance general

Es un documento donde consta el estado financiero de una entidad en un determinado periodo, mostrando los bienes y obligaciones que posee la entidad y la deuda que tiene la misma y la diferencia del activo y pasivo es el patrimonio con el que cuenta.

Activo total

“Es un recurso controlado por la entidad, identificando, certificando en términos monetarios del que se esperan fundamente beneficios económicos a futuros derivado de operaciones ocurridas en el pasado que han afectado económicamente a dicha entidad” (Fernandez, 2010, pág. 182). Es decir, los activos son todos los bienes y derechos que la entidad posee.

Activos financieros

Son los activos disponibles tales como caja y bancos, inversiones, carteras netas y otras cuentas por cobrar (Iván Narváez & Paolo Guamán, 2016).

Activos productivos

Comprende todos los ingresos financieros como; inversiones y la cartera bruta que generan renta o valor adicional al registrado en libros (Iván Narváez & Paolo Guamán, 2016).

Activo fijo neto

Comprende los valores de las compras o costos de los bienes físicos y mejoras de la propiedad, como pueden ser los siguientes; muebles y equipos y también se incluye a los activos intangibles (Iván Narváez & Paolo Guamán, 2016).

Cartera bruta de préstamos

Comprende los préstamos vigentes, en mora y reestructurados, excluyendo los préstamos que son castigados (Iván Narváez & Paolo Guamán, 2016).

Cartera neta de préstamos

Comprende la cartera bruta de préstamos menos las provisiones para incobrables (Iván Narváez & Paolo Guamán, 2016).

Cartera de riesgos

Comprende al monto de todos los préstamos pendientes que tiene cuotas vencidas por más de un número de días vencidas y este es el saldo de capital no pagado incluyendo las futuras cuotas (Iván Narváez & Paolo Guamán, 2016).

Provisión para cuentas incobrables o pérdidas en préstamos

Comprenden los montos de los préstamos debitados como gasto para evitar las pérdidas del incumpliendo de los pagos no realizados de los socios (Iván Narváez & Paolo Guamán, 2016).

Depósitos

Comprende cantidades de dinero captado en las cuentas de ahorros, depósitos a plazos de los socios (Iván Narváez & Paolo Guamán, 2016).

Obligaciones financieras

Comprende los préstamos que reciben la cooperativa de instituciones públicas o privadas con diferentes condiciones realizando un mutuo acuerdo (Iván Narváez & Paolo Guamán, 2016).

Pasivo total

Comprende todas las cuentas que hacen referencia a obligaciones que mantiene la cooperativa, ejemplos; obligaciones financieras, cuentas por pagar, etc.

“Es una obligación presente de la entidad virtualmente e ineludible, identificada y cuantificada en términos monetarios que representa una disminución futura de beneficios económicos, derivas de operaciones ocurridas en el pasado que hayan afectado económicamente a dicha entidad” (Fernandez, 2010, pág. 184). Los pasivos comprenden todas las obligaciones contraídas de la entidad.

Aportaciones, capital social

Comprende la suma total de los certificados de los depósitos o también denominados aportaciones que mantienen los socios al momento de ingresar a la cooperativa como socio se incrementa por la reclasificación de las utilidades del periodo (Iván Narváez & Paolo Guamán, 2016).

Patrimonio total

Comprende el total de activos menos el pasivo, son todos los bienes y derechos que tiene los socios menos sus obligaciones (Iván Narváez & Paolo Guamán, 2016).

Estructura del estado de resultados

Estado de resultados

Es un documento de reportes financieros que permite conocer el estado de ganancias y pérdidas resumiendo la actividad financiera que se obtiene durante un período que haya generado una entidad donde se detallan gastos e ingresos.

Ingresos financieros de la cartera de préstamos

Comprenden todos los ingresos que generan los intereses de cartera de créditos (Iván Narváez & Paolo Guamán, 2016).

Ingresos financieros de las inversiones

Comprende todos los ingresos por dividendos u otros pagos generados por activos financieros que no están dentro de la cartera bruta (Iván Narváez & Paolo Guamán, 2016).

Gastos financieros

Comprende a los intereses, cargos y comisiones pagadas sobre las cuentas de los depósitos, ejemplo; obligaciones financieras y créditos externos (Iván Narváez & Paolo Guamán, 2016).

Gastos de provisión para cuentas incobrables

Comprende los gastos contables que se utilizan para crear o aumentar la provisión para cuentas incobrables en donde se calcula el porcentaje de valor de la cartera bruta que está en riesgo (Iván Narváez & Paolo Guamán, 2016).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Para obtener información para realizar el presente proyecto se efectuó la investigación a través de las técnicas aplicadas como es las encuestas a los socios y la entrevista dirigida al Jefe de Agencia de la Cooperativa, lo cual no es una investigación experimental, ya que mediante las técnicas de investigación aplicadas se pudo observar la situación actual de la institución, la inexistencia de un sistema de indicadores de gestión para ejecutar las actividades administrativas y financieras.

Se aplica los métodos de investigación descriptiva para describir la variable dependiente e independiente, analítica para analizar los datos estadísticos como resultados, cualitativo y cuantitativo para tener la percepción y analizar los datos que arroje el programa.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA Y ENCUESTA

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., el Jefe de Agencia nos indicó que no cuenta con un sistema de indicadores de gestión, en donde también los socios y clientes que participaron en el presente proyecto de investigación nos dieron a conocer que no tienen conocimiento de la existencia de un sistema de indicadores de gestión para evaluar y medir las actividades administrativas y financieras de la entidad, esto ha ocasionado que el personal, clientes y socios desconocen de los beneficios que proporciona los sistemas de indicadores, mismos que permiten obtener datos relevantes de las actividades administrativas y financieras para la toma de decisiones donde el personal debe estar pendiente de las actividades que se vayan a ejecutar porque cada una de ellas deben estar sujetas a evaluación para tener un control de la misma y que estas cumplan con lo planificado.

En conclusión, se ha identificado que se debe implementar un diseño de un sistema de indicadores de gestión de fácil manipulación donde permita a la personal de la Cooperativa ingresar datos de las actividades realizadas y poder concluir con un análisis adecuado y sustentadas con datos reales y porcentuales para la toma de decisiones, los mismos que permitan mejorar los servicios de atención a los clientes, conocer las situaciones que atraviesa la entidad y es necesario realizar el análisis por cada actividad administrativa y financiera que lo ejecuta a diario para poder tener un control y prevenir los problemas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Al aplicar las técnicas e instrumentos de investigación como la entrevista y encuesta se logró obtener información de la situación actual que atraviesa la institución ya que el jefe de oficina y la cajera nos proporcionaron la información suficiente para poder sustentar nuestro proyecto de investigación.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., Agencia Guaranda, no cuenta con sistema de indicadores de gestión para obtener el análisis de actividades administrativas y financieras que permitan que la institución mejore la toma de decisiones con información sustentada.

El Jefe de Agencia está de acuerdo que se proponga un sistema de indicadores de gestión por lo que servirá de gran apoyo a la entidad y ayudara a mejorar el crecimiento de la institución cooperativista y obtener mayores ingresos y utilidades en base a esto se propuso un sistema de indicadores de gestión y también se diseñara una guía metodológica para la aplicación de los mismos indicadores, para que el personal se guíe y tenga la facilidad del manejo del sistema, tomando en cuenta las actividades que realiza cada personal en la institución, de esta forma se dará solución al problema que atraviesa.

La institución cuenta un Jefe de Agencia que ocasionalmente trabaja como Analista de Crédito, Inspector, mientras que la Cajera ocasionalmente trabaja en Atención al cliente, Inversionista.

El sistema de indicadores de gestión será de gran importancia para la entidad que se dedica a la prestación de servicios y productos financieros ya que mediante este sistema se podrá evaluar, la eficiencia, eficacia, efectividad, liquidez, solvencia, rentabilidad, endeudamiento y observar las situaciones administrativas y financieras que la institución atraviesa.

DISCUSIÓN

Para la presente investigación se estudiará diversos conceptos, teorías de varios autores como Elgueta Monserrat, Kendall Julie, Kendall Kenneth, Horne James, Wachowicz John, Senn James, Benjamín Franklin, entre otros, esta información ayudo a direccionar la investigación con respecto a los sistemas de indicadores de gestión administrativos y financieros, también la página de Superintendencia de Economía Popular y solidaria para diseñar los indicadores financieros.

En el presente proyecto de investigación de un sistema de indicadores de gestión en las actividades administrativas y financieras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito., Agencia Guaranda, cuenta con un total de 977 socios activos, un Jefe de Agencia, una cajera y cuenta con el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, de acuerdo con los resultados obtenidos durante la investigación se dice que no cuenta con un sistema de indicadores de gestión ya que esto influye directamente a la Cooperativa de la agencia Guaranda en las competencias del desarrollo del clima organizacional, ya que en el momento que no lo utilizan este presente sistema se puede decir que desconocen la situación financiera y administrativa de la institución, y esto hace que haya problemas al momento de tomar una decisión para mejorar los servicios y obtener mayores utilidades.

Además, los socios manifiestan que desconocen la existencia de indicadores de gestión administrativa, financiera ya que mediante la información obtenida de las encuestas nos dan a conocer que es necesario que la cooperativa debe tener el sistema de indicadores de gestión como herramienta financiera porque ayudaría a mejorar los procesos de actividades realizadas y en general a contribuir a una mejora organizacional promoviendo una mejora de la calidad de servicio hacia los socios y al personal de la institución, también se puede decir que el sistema de indicadores permitirá obtener datos relevantes para la toma de decisiones donde el personal debe cumplir con las actividades administrativas y financieras delegadas por los altos directivos porque estas son evaluadas y planificadas constantemente para conocer si las actividades son eficientes y eficaces, para la ejecución de las actividades administrativas el personal debe estar plenamente capacitado, si en el caso que no exista se podría decir que la institución no es viable y tendríamos riesgos al momento de utilizar los servicios que ellos ofrecen.

Por esta razón para la mejora de obtención de los análisis de actividades administrativas y financieras de la Cooperativa se desarrolla un sistema de indicadores de gestión ya que se contribuirá para el desempeño del personal de la entidad.

CONCLUSIONES

- ✚ La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., es una institución financiera que se dedica a brindar servicios y productos financieros a sus socios y clientes, en donde el personal de la institución ejecuta varias actividades administrativas y financieras para cumplir con la prestación del servicio y depende de ellos la obtención de las utilidades.
- ✚ El problema detectado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., es la no existencia de un sistema de indicadores de gestión en la Agencia Guaranda, es por ello la dificultad de no contar con información sustentada para la toma de decisiones, la misma que pueden ser ocasionadas por falta de personal ya que existe dos personas encargadas de la ejecución de todas las actividades administrativas y financieras de la institución.
- ✚ Se considera necesario la implementación de un sistema de indicadores de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., lo cual permitirá reflejar los resultados de la situación pasada, el incumplimiento o cumplimiento de metas, objetivos y evaluar la calidad de servicio, los mismo que nos servirá para realizar estrategias, planes, proyectos para elevar o disminuir los resultados de los indicadores según la necesidad de la institución.

RECOMENDACIONES

- ✚ Implementar un sistema de indicadores de gestión con su respectiva guía metodológica para la aplicación de los indicadores, ya que permitirá obtener información real, oportuna, relevante y confiable para toma las decisiones de la institución.
- ✚ Capacitar al personal de la institución sobre los conocimientos básicos del sistema de indicadores de gestión administrativa y financiera, para obtener un adecuado manejo, seguimiento y control de las actividades que incurran durante la captación de recursos económicos y la otorgación de créditos oportunos y la satisfacción del socio.
- ✚ El personal de la Cooperativa con los datos de los estados financieros y actividades administrativas pueden realizar el cálculo de los indicadores de gestión en cualquier momento para mejorar y cumplir con las metas y objetivos propuestos.

CAPÍTULO V

TÍTULO DE LA PROPUESTA

UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN EN LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA., AGENCIA GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2018.

IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN

Razón social: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda.

Gerente general: Dr. Klever Guapisaca

Jefe de Agencia Guaranda: Ing. Rolando Tisalema

Dirección: Salinas y Azuay, diagonal a la Flota Bolívar

Teléfono: (03)2551-464

Web: <http://www.sumaksamy.com/>

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., es una entidad financiera dedicada al desarrollo económico con servicios innovadores, eficientes, oportunos, creando bases de solidaridad para auto gestión y trabajo conjunto entre todos nuestros socios. (Anónimo, 2019)

Misión

Captar recursos económicos y otorgar créditos oportunos a las personas que lo necesitan impulsando la creación de microempresas productivas y de esta manera contribuir a mejorar las condiciones socioeconómicas de nuestros asociados. (Anónimo, 2019)

Visión

Propender ser en la región Sierra Centro la institución financiera pionera en dotar de servicios financieros innovadores, eficientes, oportunos, creando bases sólidas para la autogestión y trabajo conjunto entre todos los socios que forman parte de la Cooperativa. (Anónimo, 2019)

Objetivos

- ✓ Propiciar una mejora en la calidad de vida de los socios, mediante la dotación de productos financieros y no financieros que ofrece la Institución.
- ✓ Ayudar a fortalecer el crecimiento de los pequeños negocios que poseen los asociados.
- ✓ Dar cursos de capacitación, a los pequeños comerciantes creando una mentalidad empresarial. (Anónimo, 2019)

Principios

La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno cooperativo que contaran en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo.

1. Membrecía abierta y voluntaria.
2. Control democrático de los miembros.
3. Participación económica de los miembros.
4. Autonomía e independencia.
5. Educación, formación e información.
6. Cooperación entre cooperativas.
7. Compromiso con la comunidad.
8. Igualdad de obligaciones y derecho de los socios.
9. Libre acceso y retiro voluntario de los socios.
10. Derecho de cada socio a votar, elegir y ser elegidos.
11. Distribución de los excedentes económicos en proporción a las operaciones o al trabajo realizado en la cooperativa por cada socio.
12. Interés limitado al capital de los socios, que en ningún caso será mayor al señalando por la Ley de Cooperativas.
13. Indiscriminación y neutralidad política, religiosa y social.
14. Variabilidad del capital social.
15. Fomento de la educación e integración cooperativista.
16. Poner en práctica los principios Universales del Cooperativismo, instituidos en los convenios de Basilea. La cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún pretexto de ser directivo, fundador o benefactor, ni los discriminará por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza. (Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., 2013)

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Por la debilidad detectada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., Agencia Guaranda, se propondrá diseñar un sistema de indicadores de gestión en el programa Microsoft Excel con respectivas fórmulas para medir y evaluar las actividades administrativas que se utiliza el proceso que realiza el personal para entregar un servicio, cumplir con las metas establecidas en la institución y para las actividades financieras se utilizará las fórmulas encontradas en la página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de acuerdo a las Cooperativas, posteriormente se colaborará con una guía metodológica para que el personal de la institución se guíe al momento de realizar los indicadores.

INDICADORES ADMINISTRATIVOS

APÉNDICE 1.- Indicador de Satisfacción al Cliente.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA					
INDICADOR ADMINISTRATIVO					
AGENCIA GUARANDA					
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA
1	Satisfacción al cliente = Área de inversión	$\frac{\# \text{ de personas satisfechas}}{\text{Total de personas atendidas}}$	$\frac{30}{35} =$	86	Porcentual

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., el porcentaje de 86% de los socios se encuentran satisfechos en el área de inversión mientras que un bajo porcentaje de los socios se encuentran insatisfechos.

APÉNDICE 2.- Indicador de Eficiencia.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA					
INDICADOR ADMINISTRATIVO					
AGENCIA GUARANDA					
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA
2	Eficiencia = Área de créditos.	$\frac{\text{N° de socios atendidos en el área de créditos}}{\text{Total de socios que se debe atender por día}}$	$\frac{35}{50} =$	70	Porcentual

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., el personal del área de créditos atiende al 70% de los socios.

APÉNDICE 3.- Indicador de Cumplimiento.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA					
INDICADOR ADMINISTRATIVO					
AGENCIA GUARANDA					
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA
3	Cumplimiento En general	$= \frac{\text{\# de minutos que labora el personal}}{\text{\# de minutos planificados para atender}}$	$= \frac{150}{60}$	2,50	Minutos

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., el personal no cumple con el tiempo establecido.

APÉNDICE 4.- Indicador de Cobertura.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA					
INDICADOR ADMINISTRATIVO					
AGENCIA GUARANDA					
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA
4	Cobertura Área de cajas	$= \frac{\text{N° de usuarios atendidos en cajas}}{\text{N° potencial de usuarios}} * 100$	$= \frac{30}{40}$	75	Porcentual

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., se atiende el 75% de sus socios en el área de cajas, es decir no cumple con la eficiencia óptima debido a que no cuenta con personal suficiente para cubrir la demanda de los socios.

APÉNDICE 5.- Indicador de Fuerza Laboral.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA					
INDICADOR ADMINISTRATIVO					
AGENCIA GUARANDA					
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA
5	Nivel de capacitación =	$\frac{\text{N° de empleados capacitados}}{\text{Total de empleados}}$	$\frac{2}{2} =$	100	Porcentual
	En general				

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., después de haber realizado el programa de capacitación podemos concluir que se realiza el 100% de la capacitación al personal en las diferentes áreas de acuerdo al desarrollo de sus actividades.

APÉNDICE 6.- Indicador de Eficacia, Eficiencia y Efectividad.

El objetivo administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., es incrementar en un 15% en el servicio de inversiones con un presupuesto de \$ 112.386,96 en el año 2018, el indicador es el porcentaje incrementado en la Cooperativa para la inversión en el año 2018.

NOTA: Realizando una evaluación encontramos que tenemos un incremento de 90% y un presupuesto utilizado de \$50.000,00

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA					
INDICADOR ADMINISTRATIVO					
AGENCIA GUARANDA					
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA
	Eficacia =	$\frac{\text{Logrado}}{\text{Planificado}} * 100$	= $\frac{90\%}{15\%}$ =	0,60	Porcentual
	Eficiencia =	$\frac{\text{Ejecutado}}{\text{Prestado}} * 100$	= $\frac{50.000,00}{112.386,96}$ =	44	Porcentual
	Efectividad =	Eficiencia*Eficacia*100	= 2669 =	2669	Porcentual

Análisis: La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy"Ltda., ha cumplido con el 60% de objetivo administrativo planteado.

Análisis: La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy"Ltda., ha ejecutado el 44% de los recursos.

Análisis: La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy"Ltda., en el porcentaje del 27% representa el logro de los objetivos propuestos.

INDICADORES FINANCIEROS

APÉNDICE 7.- Cobertura de la Cartera Problemática.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA						
INDICADOR FINANCIERO						
AGENCIA GUARANDA						
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN
1	Cobertura de la cartera problemática	= $\frac{\text{Provisiones Cartera de Crédito}}{\text{Cartera Improductiva Bruta}}$	= $\frac{17.590,62}{36.549,31}$ =	48	Porcentual	Balance General

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda, la cobertura de la cartera problemática representa 48%; es decir es un bajo riesgo porque cuanto mayor sea el indicador significa que la entidad está teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito. La relación mientras más baja, es mejor.

APÉNDICE 8.- Eficiencia Operativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA						
INDICADOR FINANCIERO						
AGENCIA GUARANDA						
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN
2	Eficiencia Operativa	= $\frac{\text{Gastos de operación estimados}}{\text{Total activo promedio}}$	= $\frac{29.375,04}{222.287,93}$ =	13	Porcentual	Balance General y Estado de resultados

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda, la eficiencia operativa representa 13%, entonces la entidad no está en capacidad de destinar mayores recursos para la administración de sus activos porque mientras mayor sea el indicador tiene más capacidades.

APÉNDICE 9.- Eficiencia Administrativa del Personal.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA INDICADOR FINANCIERO AGENCIA GUARANDA						
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN
3	Eficiencia Administrativa de personal	$= \frac{\text{Gastos Administrativos estimados}}{\text{Activo promedio}}$	$= \frac{14.377,78}{222.287,93} =$	6	Porcentual	Balance General y Estado de resultados

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda, la eficiencia administrativa del personal representa 6%; entonces la entidad cuenta con recursos mayores recursos para la administración de sus activos.

APÉNDICE 10.- ROE.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA INDICADOR FINANCIERO AGENCIA GUARANDA						
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN
4	ROE	$= \frac{(\text{Ingresos-Gastos})}{(\text{Patrimonio Total Promedio} \cdot 12) / \text{año}}$	$= \frac{10.908,82}{1.299,23} =$	8,40	Porcentual	Balance General y Estado de resultados

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., el ROE representa 8,40%; es decir si el indicador es menor la entidad muestra los recursos insuficientes para cubrir las remuneraciones de sus accionistas.

APÉNDICE 11.- ROA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA INDICADOR FINANCIERO AGENCIA GUARANDA						
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN
5	ROA	$= \frac{\text{(Ingresos- Gastos)}}{\text{(Activo total promedio*12)/año}}$	$= \frac{10.908,82}{7.308,10} =$	1,49	Cantidad	Balance General y Estado de resultados

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy"Ltda, la ROA representa 1,49; entonces nos muestra que la entidad no puede generar ingresos que permitan el fortalecimiento del patrimonio.

APÉNDICE 12.- Intermediación Financiera.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA INDICADOR FINANCIERO AGENCIA GUARANDA						
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN
15	Liquidez (Fondos disponibles sobre total de depósitos a corto plazo)	$= \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Depósitos a corto plazo}}$	$= \frac{14.302,86}{112.386,96} =$	13	Porcentual	Balance general

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy"Ltda, la intermediación financiera representa 13%; entonces nos indica que la entidad no es eficiente en la colocación de los créditos.

APÉNDICE 13.- Cartera Improductiva descubierta en Relación al Patrimonio y Resultados.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA						
INDICADOR FINANCIERO						
AGENCIA GUARANDA						
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN
7	Cartera improductiva descubierta en relación al patrimonio y resultados	$= \frac{\text{Total cartera Improductiva}}{\text{Patrimonio} + \text{Resultados}} * 100$	$= \frac{24.645,04}{89.945,20} =$	27	Porcentual	Balance General y Estado de resultados

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., la Cartera Improductiva descubierta en relación al patrimonio y resultados representa 27%; es decir en la entidad cuando sea más alto el indicador permitirá contar con resultados del ejercicio de intermediación y tener mayor vulnerabilidad de no registrar ingresos, ya que existiría una mayor proporción de cartera con potencialidad de incobrabilidad.

APÉNDICE 14.- Participación de los Créditos de Consumo por Vencer.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA						
INDICADOR FINANCIERO						
AGENCIA GUARANDA						
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN
8	Participación de los créditos de consumo por Vencer	$= \frac{\text{Cartera de Consumo por Vencer}}{\text{Total de Cartera}} * 100$	$= \frac{11.408,42}{390.776,90} =$	3	Porcentual	Balance General

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., la participación de los créditos de consumo por vencer representa el 3%; es decir representa un bajo porcentaje del total de crédito de consumo otorgado.

APÉNDICE 15.- Participación de la Cartera de Microcréditos por Vencer.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA INDICADOR FINANCIERO AGENCIA GUARANDA						
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN
9	Participación de la Cartera de Microcrédito por Vencer	$= \frac{\text{Cartera de microcrédito por vencer}}{\text{Total de Cartera}} * 100$	$= \frac{360.409,79}{390.776,90} =$	92	Porcentual	Balance general

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., la participación de la cartera de microcréditos por vencer representa el 92%; es decir representa un alto riesgo para la entidad.

APÉNDICE 16.- Participación de la Cartera de Consumo Prioritario que no devenga intereses.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA INDICADOR FINANCIERO AGENCIA GUARANDA						
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN
10	Participación de la Cartera de Consumo prioritario que no devenga intereses	$= \frac{\text{Cartera Consumo prio. que no devenga intereses}}{\text{Total de Cartera}} * 100$	$= \frac{3.395,15}{390.776,90} =$	0,87	Porcentual	Balance general

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., la participación de la cartera de consumo prioritario que no devenga intereses representa el 0,87%, es decir representa un bajo porcentaje del total de crédito de consumo otorgado que no devenga intereses.

APÉNDICE 17.- Participación de la Cartera de Microcréditos que no devenga Intereses.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA INDICADOR FINANCIERO AGENCIA GUARANDA						
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN
11	Participación de la Cartera de Microcrédito que no devenga intereses	$= \frac{\text{Cartera de Microcrédito que no devenga intereses}}{\text{Total de Cartera}} * 100$	$= \frac{8.371,73}{390.776,90} =$	2	Porcentual	Balance general

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., la participación de la cartera de microcrédito que no devenga intereses representa el 2% del valor entre otras carteras.

APÉNDICE 18.- Participación de la Cartera de Créditos de consumo prioritario Vencida.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA INDICADOR FINANCIERO AGENCIA GUARANDA						
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN
12	Participación de la Cartera de Créditos de consumo prioritario Vencida	$= \frac{\text{Cartera de Créditos de consumo prioritario Vencida}}{\text{Total de Cartera}} * 100$	$= \frac{137,39}{390.776,90} =$	0,04	Porcentual	Balance general

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., la participación de la Cartera de Créditos de consumo prioritario Vencida representa el 0,04%. Es decir, la entidad no tiene alto porcentaje de recuperación de créditos vencidos.

APÉNDICE 19.- Participación de la Cartera de Microcrédito Vencida.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA							
INDICADOR FINANCIERO							
AGENCIA GUARANDA							
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN	
13	Participación de la Cartera de Microcrédito Vencida	$\frac{\text{Cartera de Microcrédito Vencida}}{\text{Total de Cartera}}$	$\frac{24.645,04}{390.776,90}$	=	6	Porcentual	Balance general

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., la participación de la cartera de microcréditos vencidas representa el 6%. Es decir, la entidad no tiene alto porcentaje de recuperación de créditos vencidos.

APÉNDICE 20.- Solvencia (Endeudamiento de activos)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA							
INDICADOR FINANCIERO							
AGENCIA GUARANDA							
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN	
14	Solvencia (Endeudamiento de activos)	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	$\frac{444.575,86}{365.539,48}$	=	1,22	Veces	Balance general

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., el indicador de endeudamiento de activos nos indica que por cada dólar de obligación corriente cuenta con 1,22 del activo para cubrir este pago de forma inmediata, es decir el activo corriente cubre en 1,22 veces al pasivo corriente.

APÉNDICE 21.- Liquidez (Fondos disponibles sobre total de depósitos a corto plazo)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA INDICADOR FINANCIERO AGENCIA GUARANDA						
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN
15	Liquidez (Fondos disponibles sobre total de depósitos a corto plazo)	$\frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Depósitos a corto plazo}}$	$\frac{14.302,86}{112.386,96}$	= 0,13	Porcentual	Balance general

Análisis: La cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., el indicador de liquidez representa 0,13%, es decir mientras más alto sea el indicador, reflejara que la entidad tiene mayor capacidad de responder a requerimientos de efectivo inmediatos por parte de sus depositantes o requerimientos de encaje.

APÉNDICE 22.- Financiamiento (Patrimonio o Activo Total)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA INDICADOR FINANCIERO AGENCIA GUARANDA						
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN
16	Financiamiento (Patrimonio o Activo Total)	$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo total}}$	$\frac{79.036,38}{444.575,86}$	= 18	Porcentual	Balance general

Análisis: La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., tiene un financiamiento del 18% del activo. Lo que representa un valor muy bajo y de riesgo.

APÉNDICE 23.- Solvencia

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA						
INDICADOR FINANCIERO						
AGENCIA GUARANDA						
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN
17	Solvencia	$= \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Deuda Total (Corto y Largo plazo)}}$	$= \frac{14.302,86}{138.161,64}$	=	49	Porcentual Balance general

Análisis: La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., el indicador de Solvencia representa 49%, es decir la cooperativa tiene bajo recursos financieros para hacer frente a sus deudas.

APÉNDICE 24.- Endeudamiento

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA						
INDICADOR FINANCIERO						
AGENCIA GUARANDA						
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN
18	Endeudamiento	$= \frac{\text{Obligaciones con el público}}{\text{Patrimonio}}$	$= \frac{365.539,48}{79.036,38}$	=	4,62	Veces Balance general

Análisis: La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., el indicador de endeudamiento Indica que el patrimonio de la cooperativa está comprometido 4.62 veces en relación al pasivo total.

APÉNDICE 25.- Rentabilidad sobre el patrimonio

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA							
INDICADOR FINANCIERO							
AGENCIA GUARANDA							
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN	
19	Rentabilidad sobre el patrimonio	$= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	$= \frac{10.908,82}{79.036,38}$	=	14	Porcentual	Balance general

Análisis: La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., el indicador de rentabilidad representa 14%, es decir la Cooperativa tiene una baja capacidad de generar beneficios a partir de la inversión realizada por los accionistas.

APÉNDICE 26.- Cartera Improductiva sobre el Patrimonio de Diciembre

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA							
INDICADOR FINANCIERO							
AGENCIA GUARANDA							
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN	
20	Cartera Improductiva sobre el Patrimonio de Diciembre	$= \frac{\text{Total Cartera Vencida} * 100}{\text{Total Patrimonio}}$	$= \frac{24.645,04}{79.036,38}$	=	31	Porcentual	Balance general

Análisis: La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., el indicador de Cartera Improductiva sobre el Patrimonio de Diciembre representa 31%, es decir mientras más alto sea el indicador significaría que los resultados del ejercicio de intermediación pueden tener mayor vulnerabilidad de no registrar ingresos esperados, y posteriormente no representar un aliciente para el patrimonio, ya que existiría una mayor proporción de cartera con potencialidad de incobrabilidad.

APÉNDICE 27.- $FK = (\text{Patrimonio} + \text{Resultados} - \text{Ingresos Extraordinarios}) / \text{Activos Totales}$

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA						
INDICADOR FINANCIERO						
AGENCIA GUARANDA						
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN
21	$FK = (\text{Patrimonio} + \text{Resultados} - \text{Ingresos Extraordinarios}) / \text{Activos Totales}$	$= \frac{(\text{Patrimonio} + \text{Resultados}) - \text{Otros ingresos}}{\text{Total Activos}} * 100$	$= \frac{89.065,20}{444.575,86} =$	20	Porcentual	Balance general

Análisis: La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., el indicador FK representa 20%, es decir mientras más alto es el indicador refleja que el patrimonio, asociado con las ganancias propias del giro del negocio de la entidad financiera es eficiente ya que no depende en gran medida de los ingresos no propios del mismo.

APÉNDICE 28.- Morosidad de la Cartera Total

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA						
INDICADOR FINANCIERO						
AGENCIA GUARANDA						
N°	INDICADOR	FÓRMULA	DATOS	SOLUCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVIENEN
22	Morosidad de la Cartera Total	$= \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Bruta}}$	$= \frac{24.645,04}{390.776,90} =$	6	Porcentual	Balance general

Análisis: La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda., el indicador morosidad de cartera total representa 6%, es decir mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera. La relación mientras más baja es mejor.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, C., & Gómez, J. (24 de Septiembre de 2016). *Un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación orientado a la administración pública*. Recuperado el 09 de Abril de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/4415/441548188006.pdf>
- Alfredo, P. (2009). Certificación Internacional de Especialistas en Gestión por Procesos. *Ponencia presentada en el seminario de Consultores de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos*, (págs. 15-16). Quito.
- Anónimo. (22 de Julio de 2016). *google*. Recuperado el 10 de Abril de 2019, de [google: http://sumaksamy.blogspot.com/2016/07/proyecto-de-la-cooperativa-de-ahorro-y.html](http://sumaksamy.blogspot.com/2016/07/proyecto-de-la-cooperativa-de-ahorro-y.html)
- Anónimo. (12 de Abril de 2019). *google*. Recuperado el 29 de Abril de 2019, de [google: http://www.sumaksamy.com/](http://www.sumaksamy.com/)
- Anónimo. (12 de Abril de 2019). *Google*. Recuperado el 16 de Abril de 2019, de [Google: http://www.sumaksamy.com/](http://www.sumaksamy.com/)
- Asamblea, N. (12 de Octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. *Constitución de la República del Ecuador*. Quito, Pichincha, Ecuador: Gaceta Oficial, Registro oficial N°449.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia : Tercera Edición E-BOOK.
- Block Hirt & Geoffrey Danielsen. (2011). *Fundamentos de la administración Financiera*. México: Decimocuarta Edición.
- Block Stanley & Hirt Geoffrey & Danielsen Bartley. (2011). *Fundamento de la Administración Financiera*. México. Decimocuarta Edición: McGraw-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Block, S. B., Hirt, G. A., & Mont Araiza, J. G. (2005). *Administración financiera*. Mexico: Ms Graw Hill. Decimo primera edición.
- Bonsón, Cortejo & Flores. (2009). *Análisis de Estados Financieros, Fundamentos Teóricos y Casos Prácticos*. España: Pearson Educación S.A.

- Código Orgánico Monetario y Financiero. (12 de Septiembre de 2014). *Código Organico Monetario y Financiero*. Quito, Pichincha, Ecuador: Editora Nacional, Registro Oficial N° 332. Recuperado el 13 de Mayo de 2019, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/images/.../Codigo-Organico-Monetario-y-Financiero.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (01 de Agosto de 2018). Recuperado el 09 de Mayo de 2019, de [http://servicios.agricultura.gob.ec/transparencia/2018/Agosto2018/a2\)%20Base%20legal%20que%20la%20rige%20a%20la%20instituci%C3%B3n/CRE.pdf](http://servicios.agricultura.gob.ec/transparencia/2018/Agosto2018/a2)%20Base%20legal%20que%20la%20rige%20a%20la%20instituci%C3%B3n/CRE.pdf)
- D.W.Walker. (1996). *Sistemas de Información para la administración*. Colombia: Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Diario el Norte. (08 de Marzo de 2019). *elnorte.com*. Recuperado el 05 de Junio de 2019, de <https://www.elnorte.ec/actualidad/hoy-20-anos-del-feriado-bancario-en-ecuador-MF340619>
- Dubrin, A. J. (2000). *Fundamentos de Administracion*. México: Thonson Editores S.A.
- Eduardo, G. O. (2014). Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa y Financieras para las operadoras que proporcionan el servicio de transporte comercial tipo taxi. (*Tesis de Grado*). Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Cuenca.
- Elgueta, M. C. (2018). *Gestión Económica y Financiera de la Empresa*. España.Segunda Edición: Marcombo S.A.
- Elgueta, M. C. (Segunda Edición.2018). *Gestión Económica de la Empresa*. España: Marcombo S.A.
- Eraín, B. T., & Chacha Chacha, E. R. (06 de 04 de 2014). La Gestión Administrativa Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Pedro" Ltda. (*Tesis de Grado*). Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda. Recuperado el 06 de Abril de 2019, de google: <http://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/1916>
- Escorcía, Jimenez. (2011). *Calidad,Productividad y competitividad*. Caribe: Producom.
- Estatuto de La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda. (17 de Abril de 2013). Ley Organica de Economía Popular y Solidaria. Ambato, Ecuador: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda.

- F, E. B. (2007). *Auditoria Administrativa, Gestion estrategica del cambio*. Mexico : Pearson Hall. Segunda Edicion .
- F, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del Cambio*. México: Pearson Educación.
- F, Enrique Benjamín Flanklin. (2001). *Auditoría Administrativa*. México: Primera Edición, McGraw-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Fayol, H. (1987). *Principios de la Administración Científica*. Buenos Aires: Decima Cuarta Edicion .
- Fernandez, C. J. (2010). *Serie de Contabilidad financiera 4 Contabilidad Superior*. Mexico: Tercera Edicion .
- Finkowsky, E. B. (2013). *Auditoría Administrativa*. México: Pearson Educación.
- Finkowsky, F. (2013). *Auditoria Admnistrativa , Evaluación y Diagnósticos Empresarial*. México: Pearson Educación.
- Franklin , Benjamin. (2007). *Auditoria Administrativa, Gestion estrategica de l cambio*. Mexico: Segunda Edicion.
- Gerardo Cantú, Nora Andrade. (2014). *Contabilidad Financiera, Sexta Edición*. México: Editores S.A.
- Gómez, B., Velásquez, Ponce, V., & Franco, M. (20 de Junio de 2016). La Gestión Administrativa y Financiera, Una. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG, 10(2)*. Ecuador. Recuperado el 09 de Abril de 2016, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5603313.pdf>
- González, M. A., & Fonseca Lemus, A. (2015). Guía para la construcción y análisis. Recuperado el 10 de Abril de 2019, de google: www.funcionpublica.gov.co/.../Guía+para...construcción...análisis...Indicadores...Gesti..
- González, M., & Fonseca, A. (Noviembre de 2015). Guía para la construcción y análisis. Recuperado el 10 de Abril de 2019, de www.funcionpublica.gov.co/documents/.../d6c481cf-fee-d9e1-86b4-ed92c23dfe72

- Hahn, B. E., & Riva, I. C. (2014). *Administración, Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Segunda Edición.
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, Jr, J. W. (2002). *Administración un enfoque basado en competencias*. Colombia: Novena Edición.
- Hellriegel, Jackson, S. E., & Slocum, J. J. (2002). *Administración un enfoque basado en las competencias*. Colombia: Novena Edición.
- Horne, J. C., & Wachowicz, Jr, J. M. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Prentice Hall, Décima Tercera Edición.
- Horne, V., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. México, DECIMOTERCERA EDICIÓN: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Jaramillo, M. A. (2005). *Manual de cooperativismo y economía solidaria*.
- Jaramillo, J. M. (2012). *Indicadores de gestión. Herramienta para lograr la competitividad*. Colombia: Segunda edición. Recuperado el 15 de Abril de 2019, de http://www.infoservi.com/infoservi/pdf/Indicadores_De_Gestion.pdf
- Jaramillo, M. (2012). *Indicadores de gestión. Herramienta para lograr la competitividad*. Colombia: Segunda edición.
- Jeffrey, W., & Lonnie, B. (2008). *Análisis de Sistemas: Diseños y métodos*. México. Séptima Edición: McGRAW/INTERAMERICANA EDITORES, S.A de C.V.
- José Cludio Guerrero Reyes, José Fernando Galindo Alvarado. (2011). *Contabilidad para Administradores, Primera edición*. México: Patria S.A.
- José, G. Q., & Cañadas Molina, E. (2008). Los indicadores de gestión y el cuadro de mando en las entidades no lucrativas. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(63). Recuperado el 17 de Abril de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/174/17412307009.pdf>
- Kendall, Kendall, J. E., & Kendall, K. E. (2011). *Análisis y Diseño de Sistema*. México: Prentice Hall. Octava Edición.
- Ley de Régimen Tributaria Interno*. (03 de Enero de 2019). Recuperado el 28 de Mayo de 2019, de <http://www.santodomingo.gob.ec/docs/transparencia/2019/01->

Enero/Anexo/a2)/LEY%20ORGANICA%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERN.pdf

Ley Organica de Economía Popular y Solidaria. (22 de Marzo de 2018). *Registro Oficial Suplemento 648 de 27-feb.-2012*. Recuperado el 09 de Abril de 2019, de http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/LOTAIP_Anejos/Lit_A/lit_a2/7_ley_organica_de_economia_popular_y_solidaria_29_12_17.pdf

Lorenzo, Angie Fernández; Chafla Peralta, Santiago Paul; Condoy Zambrano, Gabriela Carolina; García Navarrete, Jordan Arturo. (30 de Diciembre de 2017). *Dialnet*. Recuperado el 23 de Abril de 2019, de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6231785.pdf>

Lourdes Munch & José García . (2014). *Fundamentos de Administración*. México.: Trillas, S.A. de C.V.

Maria Montoya & Pazmiño, S. (2016). Identificación de un Sistema de Indicadores de Gestión. *Tesis de Grado*. Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Bolívar. Recuperado el 07 de 04 de 2019, de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/2338/3/T-ESPE-025305-1.pdf>

Montufar Guizar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional Principios y Aplicaciones* . Mexico: Mexicana.

Morales, L. R. (2012). *Análisis de los Estados Financieros, Un enfoque en la toma de decisiones* . México: Primera Edición, McGraw-HILL/INTERAMERICANA EDITORES,S.A DE C.V.

Munch, L. (2014). *Administración, Gestión Organizacional, enfoques y procesos administrativo*. México, Segunda edición: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Narváez, I., & Guamán, P. (20 de Noviembre de 2016). “Modelo de evaluación de las sucursales de Cooperativas de Ahorro y Crédito de acuerdo a su estructura financiera, basado en el sistema de monitoreo perlas, caso práctico Cooperativa Jardín Azuayo por el período 2010-2014”. *Tesis*. Cuenca, Azuay, Ecuador. Recuperado el 18 de Abril de 2019, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24565/1/TESIS.pdf>

- Navas, M., & García, A. (2014). *Análisis Contable y Financiero*. Colombia. Primera Edición: Ediciones de la U-Transversal 42#4B-83.
- Orrellana, Mercy. (15 de Septiembre de 2014). *Dialnet*. Recuperado el 07 de Abril de 2019, de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4949995.pdf>
- Ortiz, B. E. (05 de 04 de 2019). *Google*. Obtenido de Google: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6996/1/UPS-CT003658.pdf>
- Padilla, D. N. (2013). *Contabilidad Administrativa, Novena Edición*. México: Editores S.A.
- Pereira, J. R., Borja Borja, F. M., Moreno Cazar, W. M., & Aguilar Rodríguez, I. E. (29 de Junio de 2017). *SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO EN EL ECUADOR SU EVOLUCIÓN EN EL PERIODO 2013-2016 COMPARADO CON EL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO*. Recuperado el 26 de Abril de 2019, de <https://www.uv.mx/iesca/files/2017/10/01CA201701.pdf>
- Reglamento a la ley Orgánica Economía Popular y Solidaria. (12 de Febrero de 2019). Recuperado el 09 de Mayo de 2019, de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/REGLAMENTO+A+LEY+ORGANICA+ECONOMIA+POPULAR+Y+SOLIDARIA+actualizado+febrero+2019.pdf/b20d6eb9-dd8d-4972-bff4-8d6976a4b9f3?version=1.0&previewFileIndex=>
- Rosales, L. A. (2018). *Sistema Financiera*. Quito-Ecuador: Publicas Jokama, Primera Edición.
- Salazar Pedro . (27 de Diciembre de 2016). *Dialnet*. Recuperado el 09 de Mayo de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833410>
- Senn, J. A. (1992). *Análisis de Diseño de Sistemas de Información* . México, Segunda Edición: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A.
- Serrano, A. T. (2014). *Control Interno de Gestión de Calidad*. Colombia. Segunda Edición: Ediciones de la u-Transversal 42 N°.4B-83.
- Silva, P. E. (2002). *Sistema de Gestión de la Calidad de Servicio*. Colombia: Segunda Edición.
- Silvia Delgado & Italo Martillo. (2013). eumed.net. *Aplicación de los Intereses Pasivos y Activos en el Sistema Bancario Ecuatoriano y sus Efectos Macroeconómicos*.

Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2016/1502/sistema-financiero.htm>

Valecillos, C. A. (26 de septiembre de 2013). *Negotium*. Recuperado el 29 de noviembre de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78228464007>

ANEXOS

**ANEXO 1.- BALANCE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SAMY LTDA

Agencia: GUARAMANDA Fecha: 31-dic.-2018

BALANCE GENERAL

ACTIVOS					444,575.86
Codigo	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	SALDO
11	FONDOS DISPONIBLES				14,302.88
1101	CAR.			11,353.98	
110105	EFFECTIVO		11,353.98		
11010501	CAR. GENERAL ROVEDA.	11,353.98			
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS			2,948.88	
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES		2,948.88		
14	CARTERA DE CREDITOS				380,776.90
1402	CARTERA CREDITOS CONSUMO POR VENCER			11,468.42	
140205	DE 1 A 30 DIAS		578.07		
140210	DE 31 A 60 DIAS		688.28		
140215	DE 61 A 90 DIAS		598.64		
140220	DE 91 A 180 DIAS		1,749.23		
140225	DE MAS DE 180 DIAS		7,622.20		
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER			360,493.79	
140405	DE 1 A 30 DIAS		19,383.68		
140410	DE 31 A 60 DIAS		39,780.91		
140415	DE 61 A 90 DIAS		50,779.07		
140420	DE 91 A 180 DIAS		98,981.14		
140425	DE MAS DE 180 DIAS		152,542.99		
1405	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES			1,395.15	
140505	DE 1 A 30 DIAS		282.81		
140510	DE 31 A 60 DIAS		292.27		
140515	DE 61 A 90 DIAS		488.89		
140520	DE 91 A 180 DIAS		965.27		
140525	DE MAS DE 180 DIAS		1,416.71		
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES			8,371.73	
142805	DE 1 A 30 DIAS		1,823.52		
142810	DE 31 A 60 DIAS		2,179.71		
142815	DE 61 A 90 DIAS		1,718.31		
142820	DE 91 A 180 DIAS		2,184.37		
142825	DE MAS DE 180 DIAS		676.82		
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA			137.39	
145010	DE 31 A 90 DIAS		137.39		
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA			24,645.04	
145210	DE 31 A 90 DIAS		1,254.88		
145215	DE 91 A 180 DIAS		1,741.29		
145220	DE 181 A 360 DIAS		4,028.93		
145225	DE MAS DE 360 DIAS		17,620.14		
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOSERVABLES)			(17,590.82)	
149920	(CARTERA DE MICROCRÉDITOS)		(17,590.82)		
16	CUENTAS POR COBRAR				5,115.47
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS			5,115.47	
160310	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO		138.13		
160320	CARTERA DE MICROCRÉDITO		4,980.34		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO				1,548.48
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA			1,567.19	
180501	MUEBLES DE OFICINA		1,567.19		
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			2,429.59	
180605	EQUIPOS DE COMPUTO		2,429.59		
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)			(888.30)	
189915	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)		(294.97)		
189928	(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)		(643.33)		
19	OTROS ACTIVOS				30,832.15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SAMY LTDA

Agencia: GUARANDA

Fecha: 31-dic.-2018

BALANCE GENERAL

1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS			1,661.38
190400	OTROS		1,661.38	
19045005	PAGO INTERES ANTICIPADO PLAZO FDO	1,661.38		
1905	GASTOS DIFERIDOS			7,087.95
190520	PROGRAMAS DE COMPLECIÓN		3,406.41	
190599	(IMPORTACIÓN ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)		(717.05)	
1906	TRANSFERENCIAS INTERNAS			20,461.41
190602	RECURSO		7,354.41	
190603	LATAJINGA		116.21	
190604	FRANCO		2,778.00	
190606	CAJAL		4,011.00	
190608	SANJOAQUIN		3,543.79	
1906	OTROS			860.00
190615	DEPÓSITOS EN GARANTÍA Y PARA IMPORTACIONES		860.00	
		Total	444,575.86	444,575.86

PASIVOS

365,539.48

Código	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	SALDO
31	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO				134,799.91
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA			22,412.95	
210125	DEPÓSITOS DE AHORRO		22,412.95		
21013501	CUENTAS ACTIVAS	20,674.40			
21013502	CUENTAS INACTIVAS	1,738.55			
2103	DEPÓSITOS A PLAZO			112,286.96	
210305	DE 1 A 30 DIAS		47,761.25		
210310	DE 31 A 90 DIAS		62,299.31		
210315	DE 91 A 180 DIAS		2,900.00		
210320	DE 181 A 360 DIAS		366.40		
32	OBLIGACIONES IMPROBIDAS				643.17
2302	GIROS, TRANSFERENCIAS Y COBRANZAS POR PAGAR			643.17	
230206	GIROS Y TRANSFERENCIAS		643.17		
25	CUENTAS POR PAGAR				2,718.36
2501	INTERESES POR PAGAR			1,805.89	
250101	DEPÓSITOS A LA VISTA		65.87		
250115	DEPÓSITOS A PLAZO		1,739.01		
2503	OBLIGACIONES PATRONALES			402.45	
250310	BENEFICIOS SOCIALES		303.98		
25031015	VACACIONES	100.98			
250315	APORTES AL IESS		294.00		
25031505	APORTE PERSONAL 6.45%	116.00			
25031510	APORTE PATRONAL 12.15%	178.71			
250320	FONDO DE RESERVA IESS		36.47		
2504	RETENCIONES			160.00	
250405	RETENCIONES FISCALLES		160.00		
25040501	RETENCIONES EN LA FUENTE	63.07			
2504050101	RETENCION FUENTE IRPTD 1%	4.25			
2504050103	RETENCION FUENTE IRPTD 3%	38.70			
2504050104	RETENCION FUENTE IRPTD 2%	0.10			
2504050105	RETENCION FUENTE IRPTD 18%	20.94			
25040502	RETENCIONES IMPUESTO VALOR AGREGADO	92.27			
2504050201	RETENCION DE IVA 36%	13.38			
2504050203	RETENCION DE IVA 180%	78.89			
25040503	REMEDIOS FINANCIEROS 2%	13.72			
2506	CUENTAS POR PAGAR IMPLES			340.97	
250650	OTRAS CUENTAS POR PAGAR		340.97		
25069030	SEGURO DE DEGRADACION	336.47			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SAMY LTDA

Agencia: GUARANDA Fecha: 31-dic.-2018

BALANCE GENERAL

2020290	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	4.58			
21	OTROS PASIVOS				227,371.84
2000	TRANSFERENCIAS ENTERRAS			227,377.84	
250001	IMPAGO		222,645.89		
250007	BAÑOS		4,732.12		
Total			225,579.48	365,539.48	305,539.48

PATRIMONIO

Codigo	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	SALDO
31	CAPITAL SOCIAL				48,479.45
3103	REPORTES DE SOCIED			48,479.45	
310305	CERTIFICADOS DE SOCIOS		48,479.45		
33	RESERVAS				19,648.11
3301	RESERVA			19,648.11	
330105	RESERVA LEGAL		19,648.11		
36	RESULTADOS				10,908.82
3603	UTILIDAD O EXCESO DEL EJERCICIO			10,908.82	
Total			88,127.56	79,036.38	79,036.38

TOTAL PASIVO + PATRIMONIO: \$444,575.86

HOLGUER GUAYCACA
Gerente

Consejo Vigilancia

Jefe Plazolet Myriam Suzana
Contador

Consejo Administración



[Handwritten signature in blue ink]

ANEXO 2.- ESTADO DE RESULTADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO” SUMAK SAMY” LTDA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SAMY LTDA

Agencia: GUARANDA Fecha: 31-dic.-2018

BALANCE DE RESULTADOS

GASTOS					63,123.95
Codigo	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	BALDO
41	INTERESES GANADOS				13,781.85
4101	GANACIONES CON EL PÚBLICO			13,469.03	
-410101	DEPOSITOS EN AHORRO		30.14		
410130	DEPOSITOS A PLAZO		12,409.89		
4103	OTROS INTERESES			832.62	
410305	FONDOS DE RESERVA EMPLEADOS		832.62		
42	OPERACIONES GANADAS				1.50
4200	VARIAS			1.50	
420001	COSTOS BANCARIOS		1.50		
44	PROVISIONES				20,468.56
4402	CRITERIA DE CRÉDITOS			20,000.00	
440240	RECONCILIADO		20,000.00		
4403	CUENTAS POR COBRAR			468.56	
440305	GASTOS JUDICIALES		468.56		
45	GASTOS DE OPERACIÓN				29,375.04
4501	GASTOS DE PERSONAL			14,277.78	
450305	REPLAZACIONES MENSUALES			10,380.91	
450110	BENEFICIOS SOCIALES		1,754.20		
45011005	DÉCIMO TERCERO	865.24			
45011010	DÉCIMO CUARTO	884.25			
45011040	CONTRIBUCIONES	124.80			
450120	APORTES AL IESS			1,755.75	
450150	OTROS			495.03	
45019010	REFRIGERIOS Y RECEPCIONES	93.35			
45019020	GASTOS DE MANEJO	352.48			
4502	HONORARIOS			3,365.89	
450210	HONORARIOS PROFESIONALES			3,365.89	
4503	SERVICIOS VARIOS			8,043.24	
450305	PROTECCIÓN, FLETES Y SEÑALES			1,513.13	
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA			156.78	
450320	SERVICIOS BÁSICOS			1,753.47	
45032005	ENERGIA ELÉCTRICA	600.55			
45032010	AGUA POTABLE	107.30			
45032015	COMUNICACIONES	333.36			
45032020	TELÉFONO	897.84			
45032025	TV CABLE	13.02			
450330	ARRENDAMIENTOS			4,620.88	
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS			239.52	
450405	IMPUESTOS FISCALES			239.52	
45040510	Impuestos Municipales	223.42			
45040520	MUNICIPAL VEHICULAR	16.10			
4506	AMORTIZACIONES			717.05	
450610	GASTOS DE CONSTRUCCIÓN Y ORGANIZACIÓN			717.05	
4507	OTROS GASTOS			2,638.16	
450705	SUMINISTROS DIVERSOS			496.90	
45070505	Suministros de Oficina	354.17			
45070515	ARTÍCULOS DE USO	142.73			
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES			1,270.52	
45071505	Combustible y Lubricantes	648.59			
45071510	MANTENIMIENTO DE VEHICULO	603.12			
45071515	MANTENIMIENTO EQUIPOS Y BODEGAS	70.01			
45071520	MANTENIMIENTO PUEBLOS Y BARRIOS	50.80			
450790	OTROS			262.74	

BALANCE DE RESULTADOS

49079005	GASTOS NO DEDUCIBLES	177.70			
49079010	INCENTIVO A INVERSIONISTAS	83.34			
49079090	OTROS GASTOS	1.70			
	Total	60,123.95	60,123.95	60,123.95	

INGRESOS

74,032.77

Codigo	Cuenta	Parcial	Sub Total	Total	SALDO
51	INTERES Y DESCUENTOS GANADOS				56,939.85
5104	INTERES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CRÉDITOS			56,939.85	
510410	CARTERA DE CRÉDITOS DE CORTO PLAZO		1,120.52		
510420	CARTERA DE MICROCRÉDITO		53,304.36		
510490	DE HOJA		2,424.97		
52	COMISIONES GANADAS				5.66
5201	CARTERA DE CRÉDITOS			5.66	
520120	CARTERA DE CREDITO MICROCREDITOS		5.66		
54	INGRESOS POR SERVICIOS				90,857.82
5490	OTROS SERVICIOS			90,857.82	
549005	TARIFADOS CON COSTO FIJO		9,876.12		
54900505	COBRANZA EXTRAJUDICIAL	9,876.12			
549010	TARIFADOS DIFERENCIADOS		981.00		
54901005	AFILIACIONES	981.00			
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES				2,062.81
5590	OTROS			2,062.81	
559025	NOTIFICACIONES		1,704.47		
559030	COBRANZAS		378.34		
56	OTROS INGRESOS				4,147.33
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS			996.00	
560405	DE ACTIVOS CASTIGADOS		996.00		
5690	OTROS			3,151.33	
569001	OTROS INGRESOS		3,151.33		
	Total	74,032.77	74,032.77	74,032.77	74,032.77

TOTAL UTILIDAD: \$10,808.82

HOLGUER GUAPESACA

Gerente

Consejo Vigilancia

Judit Ribera Myriam Susana

Contador

Consejo Administración



GUÍA METODOLÓGICA



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

CARRERA DE
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP



Guía metodológica de un sistema de indicadores gestión para las actividades administrativas y financieras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Suma Samy” Ltda., Agencia Guaranda.

Año 2019.

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	1
TEMA	3
INTRODUCCIÓN.....	4
CONCEPTO DE INDICADORES.....	5
IMPORTANCIA DE LOS INDICADORES.....	6
VENTAJAS	7
DESARROLLO DE LA GUÍA	8
INDICADORES ADMINISTRATIVOS	8
1. Atención al cliente.....	8
2. Capacidad de cumplir con las actividades en el área de créditos.....	8
3. Tiempo establecido	8
4. Cobertura.....	8
5. Índice fuerza laboral.....	9
6. Eficacia.....	9
7. Eficiencia.....	9
8. Efectividad	9
INDICADORES FINANCIEROS.....	10
1. Cobertura de cartera problemática.....	10
2. Eficiencia Operativa.....	10
3. Eficiencia Administrativa de personal.....	10
4. ROE.....	11
5. ROA.....	11
6. Intermediación Financiera	11
7. Cartera improductiva descubierta en relación al patrimonio y resultados.....	12
8. Participación de los créditos de consumo por vencer.....	12

9.	Participación de la Cartera de Microcrédito por Vencer	12
10.	Participación de la Cartera de Consumo prioritario que no devenga intereses	13
11.	Participación de la Cartera de Microcrédito que no devenga intereses.....	13
12.	Participación de la Cartera de Créditos de consumo prioritario Vencida	13
13.	Participación de la Cartera de Microcrédito Vencida	14
14.	Solvencia (Endeudamiento de activos).....	14
15.	Liquidez (Fondos disponibles sobre total de depósitos a corto plazo).....	14
16.	Financiamiento (Patrimonio o Activo Total).....	15
17.	Solvencia.....	15
18.	Endeudamiento.....	16
19.	Rentabilidad sobre el patrimonio	16
20.	Cartera Improductiva sobre el Patrimonio de Diciembre.....	16
21.	$FK=(\text{Patrimonio} + \text{Resultados} - \text{Ingresos Extraordinarios}) / \text{Activos Totales}$	17
22.	Morosidad de la Cartera Total.....	17
CONCLUSIONES		19
RECOMENDACIONES.....		20
BIBLIOGRAFÍA		21
	Webgrafías	21

TEMA

“GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN EN LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA., AGENCIA GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR”.

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de indicadores de gestión son técnicas automatizadas, basadas en procesos como enfoque para el desarrollo de la institución y es utilizada como una herramienta de trabajo que permitan la evaluación de actividades administrativas y financieras permitiendo el análisis actualizada de una información para la toma decisiones.

Los indicadores administrativos se realizarán de acuerdo a las actividades que realizan la institución, el cual nos permitirá identificar las debilidades y gestionar diversas actividades de la institución para dar cumplimiento a los propósitos deseados y poder predecir, actuar con información sustentada ya sea esta positiva o negativa.

Los indicadores financieros permiten tener un control adecuado sobre la situación financiera de la entidad por esto se utilizada los indicadores de las fichas de técnicas de indicadores que están en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Esta guía se lo realiza con la finalidad de brindar mejoramiento a la institución realizando algunas recomendaciones para su uso y aplicación de indicadores que permitan a las entidades facilitar el análisis, control y evaluación.

CONCEPTO DE INDICADORES

❖ Los indicadores son procesos que permiten evaluar el comportamiento de la entidad o una organización, para posteriormente poder tomar acciones correctivas o de control para obtener beneficios y utilidades de los mismos.

❖ Los indicadores son instrumentos que permite medir la gestión o dar seguimiento periódico a las actividades que el personal realiza dentro una entidad y es considerada como un factor clave para la organización, mediante una comparación interna y externa, mediante la aplicación de los indicadores pueden propiciar la situación de la entidad.

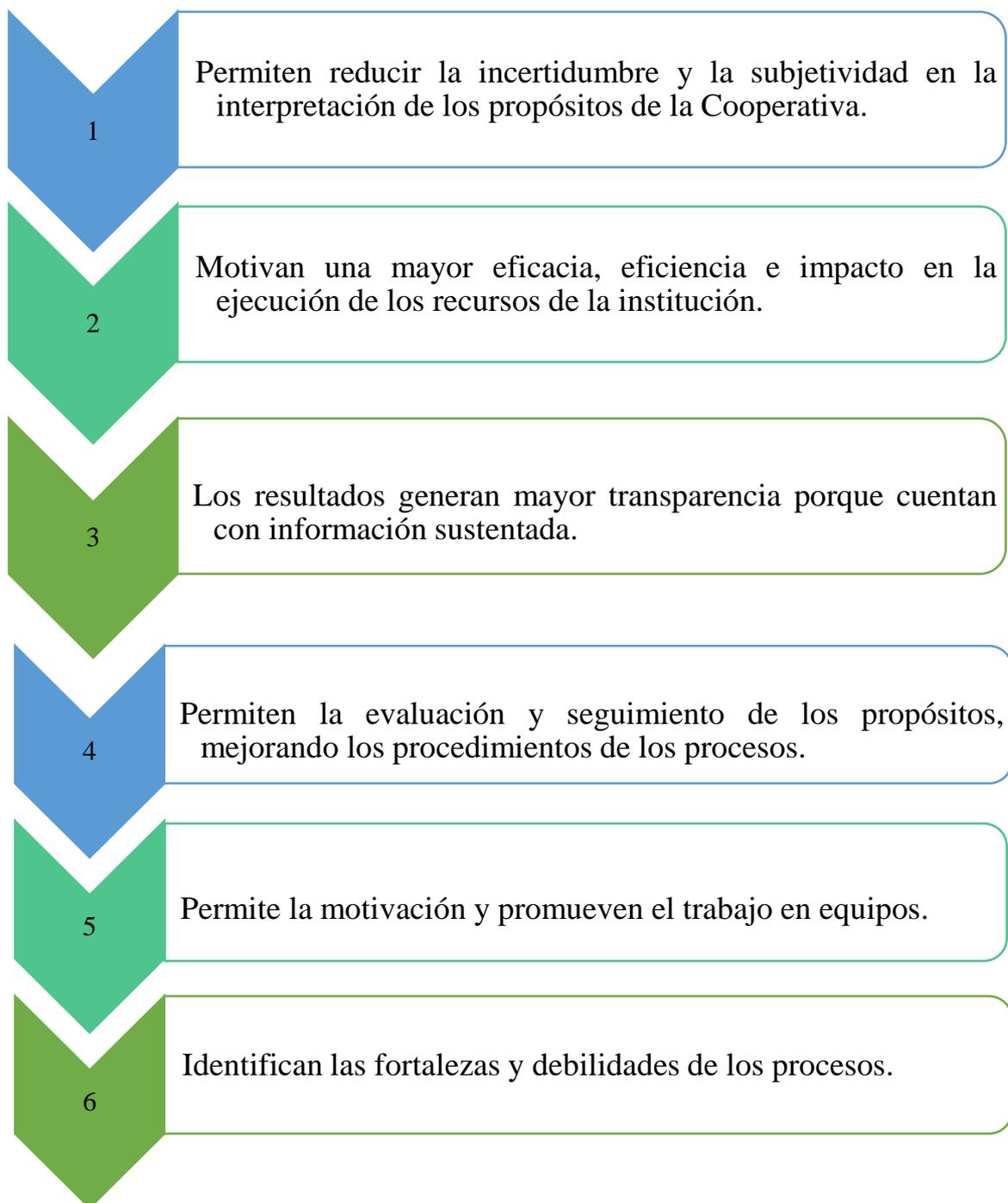
IMPORTANCIA DE LOS INDICADORES

✚ Los indicadores son muy importantes para el desarrollo administrativo y financiero de una entidad, porque ayuda a cumplir con la ejecución del desempeño del personal, metas y objetivos propuestos, en cualquier área específica.

✚ Son fundamentales los indicadores de gestión para las personas que proporcionan información importante para la administración de una entidad, se considera también que puede existir riesgos al momento de no contar con la información de una manera correcta.

✚ La información que se utiliza para calcular los indicadores de gestión es el uso de la información existente ya que nos puede ayudar a dar consistencia al indicador.

VENTAJAS



DESARROLLO DE LA GUÍA

INDICADORES ADMINISTRATIVOS

1. Atención al cliente

Son aquellos datos que nos permiten medir el estado del cliente con relación al servicio o producto ofrecido.

Permite medir de forma cuantitativa o cualitativa sucesos para poder tomar acciones y **satisfacción del cliente** como el estado del cliente después de haber recibido el servicio o producto financiero.

$$\text{Satisfacción al Cliente} = \frac{\# \text{ de personas satisfechas}}{\text{Total de personas atendidas}}$$

2. Capacidad de cumplir con las actividades en el área de créditos

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de socios atendidos en el área de créditos}}{\text{Total de socios que se debe atender por día}}$$

3. Tiempo establecido

Los indicadores de cumplimiento están relacionados con las razones que indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos.

$$\text{Cumplimiento} = \frac{\# \text{ de minutos que labora el personal}}{\# \text{ de minutos planificados para atender}}$$

4. Cobertura

Se define como la proporción entre el número de clientes disponibles en la entidad y que demandan una necesidad que espera ser satisfecha.

Este indicador es propio de una Cooperativa que buscan llegar de forma masiva entre los socios o que están definidos a largo plazo.

$$\text{Cobertura} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de usuarios en cajas}}{\text{N}^\circ \text{ potencial de usuarios}} * 100$$

5. Índice fuerza laboral

Grado de capacitación de los empleados de la institución.

Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo que realiza en el año.

$$\text{Nivel de capacitación} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados capacitados}}{\text{Total de empleados}}$$

6. Eficacia

Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Logrado}}{\text{Planificado}} * 100$$

7. Eficiencia

Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Ejecutado}}{\text{Prestado}} * 100$$

8. Efectividad

Es la combinación entre la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

$$\text{Efectividad} = \text{Eficiencia} * \text{Eficacia} * 100$$

INDICADORES FINANCIEROS

1. Cobertura de cartera problemática

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

Provisiones de Cartera de crédito
Cartera Improductiva Bruta

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

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

Interpretación: Establece la suficiencia de contingencia de la cartera que cae en mora a través de la construcción de una provisión en función del tamaño de la cartera improductiva.

2. Eficiencia Operativa

Representa la proporción de gastos operativos utilizados en la administración del activo total.

$$\frac{\text{Gastos de Operación Estimados}}{\text{Total Activo Promedio}}$$

Gastos operativos: Gastos incurridos en el desarrollo de las actividades de la entidad ya sean salarios, alquiler de locales, compra de suministros y otros.

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

Interpretación: Mientras mayor sea el indicador, significa que la entidad está destinando mayores recursos para la administración de sus activos.

3. Eficiencia Administrativa de personal

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

$$\frac{\text{Gastos Administrativos estimados}}{\text{Activo Promedio}}$$

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

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

Interpretación: Mientras mayor sea el indicador, la entidad estaría destinando mayores recursos en personal para administrar sus activos.

4. ROE

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

$$\frac{(\text{Ingresos-Gastos})}{(\text{Patrimonio Total Promedio} * 12) / \text{año}}$$

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

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

5. ROA

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

$$\frac{(\text{Ingresos-Gastos})}{(\text{Activo Total Promedio} * 12) / \text{año}}$$

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

Interpretación: Mientras menor sea el indicador, la entidad muestra que no podrá generar los suficientes ingresos que permitan fortalecer el patrimonio.

6. Intermediación Financiera

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

$$\frac{\text{Cartera Bruta}}{(\text{Depósito a la Vista} + \text{Depósitos a Plazo})}$$

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

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

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

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

7. Cartera improductiva descubierta en relación al patrimonio y resultados

Mide la proporción de cartera que tiene potencialidad de incobrabilidad y no convertirse en un ingreso para la entidad.

$$\frac{\text{Total de Cartera Improductiva}}{\text{Patrimonio + Resultados}} * 100$$

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

Interpretación: Mientras más alto sea el indicador significaría que los resultados del ejercicio de intermediación pueden tener mayor vulnerabilidad de no registrar ingresos esperados, ya que existiría una mayor proporción de cartera con potencialidad de incobrabilidad.

8. Participación de los créditos de consumo por vencer

Cuya fecha de vencimiento no ha llegado todavía, no cumple con los días necesarios para pasar a vencido.

$$\frac{\text{Cartera de consumo por Vencer}}{\text{Total de cartera}}$$

Cartera de consumo por vencer: Se entiende cómo créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Monto total de créditos dado a una persona Física o Moral y que se convierte en un Activo de riesgo al tener los créditos en mora.

Total de Cartera: Se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables.

Interpretación: Es para poder identificar la participación los créditos de consumo por vencer que tiene una institución financiera.

9. Participación de la Cartera de Microcrédito por Vencer

Se refiere a la participación que tiene la cartera de créditos de microcrédito, sujeto a una banda maduración, es decir en función del rango del vencimiento futuro de las operaciones.

$$\frac{\text{Cartera de microcrédito por vencer}}{\text{Total de Cartera}} * 100$$

Cartera de microcrédito por vencer: Esta se refiere al rendimiento del microcrédito de la institución.

Total de cartera: Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una Institución Financiera (vigente, reestructurada, vencida y en cobro judicial) sin incluir la provisión para créditos incobrables.

Interpretación: Es para poder medir el porcentaje de riesgo que tiene la institución financiera.

10. Participación de la Cartera de Consumo prioritario que no devenga intereses

Está conformado por los créditos, cuyas cuotas, sin encontrarse vencidas tienen una cuota que ya paso ha vencido por lo tanto dejan de devengar intereses.

$$\frac{\text{Cartera Consumo prioritario que no devenga intereses}}{\text{Total de Cartera}} * 100$$

Cartera de Consumo Prioritario que no devenga intereses: La cartera de crédito vencida se integra de créditos de consumo. Al cierre del periodo, la tasa que devengó este préstamo y crédito, incluyendo crédito al consumo.

Interpretación: Nos ayuda para ver la participación de la cartera de consumo prioritario que tiene la institución, pero en porcentaje para luego de eso tomar una decisión.

11. Participación de la Cartera de Microcrédito que no devenga intereses

Está conformada por los créditos de microempresas, cuyas cuotas sin encontrarse vencidas, tienen una cuota que ya paso o ha vencido por lo tanto deja de devengar intereses.

$$\frac{\text{Cartera de microcrédito que no devenga intereses}}{\text{Total de Cartera}} * 100$$

Cartera de Microcrédito que no devenga intereses: La cartera que no devenga intereses entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Monto total de créditos otorgados por una persona Física o Moral y que se convierte en un Activo de riesgo al tener los créditos en mora.

Interpretación: Permite observar cuanto de participación tiene la cartera de microcrédito que no devenga interés en la institución financiera para ver si el porcentaje es bajo o alto.

12. Participación de la Cartera de Créditos de consumo prioritario Vencida

Es el monto total de créditos otorgados por una persona física o moral y se convierte en un activo de riesgo al tener en créditos en mora.

$$\frac{\text{Cartera de Crédito de Consumo Prioritario Vencida}}{\text{Total de Cartera}} * 100$$

Cartera de Crédito de Consumo Prioritario Vencida: Es una cantidad de créditos que se ha otorgado a personas.

Interpretación: Es para ver la participación de la cartera de créditos de consumo prioritario vencida tiene alto o bajo porcentaje de recuperación de créditos vencidos.

13. Participación de la Cartera de Microcrédito Vencida

Montos de préstamos o créditos que ya han pasado la fecha de cobro.

$$\frac{\text{Cartera de microcrédito vencida}}{\text{Total de Cartera}}$$

Cartera de microcrédito vencida: Créditos vencidos.

Interpretación: La participación de la cartera de microcréditos vencidas que porcentaje representa de la recuperación de créditos vencidos.

14. Solvencia (Endeudamiento de activos)

Es la capacidad económica que se tiene para cumplir con las obligaciones financieras.

$$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$$

Activo Total: El activo son los bienes, derechos y otros recursos de los que dispone una empresa, pudiendo ser, por ejemplo, muebles, construcciones, equipos informáticos o derechos de cobro por servicios prestados o venta de bienes a clientes. También, se incluirían aquellos de los que se espera obtener un beneficio económico en el futuro.

Pasivo Total: Está compuesto por la financiación de la empresa y las obligaciones de pago frente a terceros. A su vez, dentro del pasivo total, distinguimos entre el Patrimonio Neto y el pasivo.

Interpretación: El indicador de endeudamiento de activos nos indica que por cada dólar de obligación del activo podemos cubrir el pago de forma inmediata.

15. Liquidez (Fondos disponibles sobre total de depósitos a corto plazo)

Tiene un enfoque a corto plazo. Por eso, para calcularlo es necesario consultar los fondos disponibles de la entidad, así como las obligaciones financieras inmediatas.

$$\frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Depósitos a Corto Plazo}}$$

Fondos disponibles: Recursos financieros cuya liquidez es inmediata que se mantienen para realizar los pagos corrientes, por lo que suelen estar depositados en una cuenta bancaria a la vista

Depósitos a Corto Plazo: Consisten en un tipo de depósito en que existe un plazo breve para su vencimiento y, por tanto, para disponer del dinero, suelen tener un vencimiento de una semana, dos semanas, un mes o máximo 3 meses, aunque existen más plazos a convenir.

Interpretación: este indicador de liquidez representa un porcentaje, es decir mientras más alto sea el indicador, reflejara que la entidad tiene mayor capacidad de responder a requerimientos de efectivo inmediatos por parte de sus depositantes o requerimientos de encaje.

16. Financiamiento (Patrimonio o Activo Total)

Es un mecanismo por medio del cual se aporta dinero o se concede un crédito a una persona, empresa, organización para que esta lleve a cabo un proyecto, adquiera bienes o servicios, cubra los gastos de una actividad u obra, o cumpla sus compromisos con sus proveedores.

$$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Total}}$$

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

Activo Total: El activo son los bienes, derechos y otros recursos de los que dispone una entidad. **Interpretación:** Para ver cuánto tiene de financiamiento del activo.

17. Solvencia

Es la capacidad de una empresa para cumplir todas sus obligaciones sin importar su plazo.

$$\frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Deuda total (Corto y Largo Plazo)}}$$

Fondos Disponibles: Recursos financieros cuya liquidez es inmediata que se mantienen para realizar los pagos corrientes, por lo que suelen estar depositados en una cuenta bancaria a la vista.

Deuda Total (Corto y Largo Plazo): Puede indicar también la relación que existe entre el volumen de los **fondos propios** de una compañía y las deudas que mantienen tanto en el

largo como en el corto plazo. Es preciso recordar que esta división indica lo **apalancada** mediante **financiación ajena**— que está la empresa entre la financiación a largo y a corto plazo.

Interpretación: Es para calcular y ver el financiamiento que tiene la institución financiera es baja o alta.

18. Endeudamiento

Es el conjunto de obligaciones de pago que una persona o empresa tiene contraídas con un tercero, ya que otra empresa, una institución o una persona. Por su parte, el ratio de endeudamiento de una empresa muestra la proporción entre la financiación exterior de la asociación y los recursos propios de esta.

$$\frac{\text{Obligaciones con el Público}}{\text{Patrimonio}}$$

Obligaciones con el público: En esta cuenta se agrupan todas las transacciones de depósitos a plazo fijo, las cuales el banco por toda recepción por este concepto, emite un certificado nominativo a un plazo establecido entre partes, a cuyo vencimiento a sola presentación del certificado, la entidad financiera debe cancelar el total del depósito a plazo fijo, más los correspondientes intereses ganados en la moneda pactada o convenida.

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

Interpretación: El indicador de endeudamiento Indica que el patrimonio de la cooperativa está comprometida al pasivo total.

19. Rentabilidad sobre el patrimonio

Es una ratio de eficiencia utilizado para evaluar la capacidad de generar beneficios de una empresa a partir de la inversión realizada por los accionistas.

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

Utilidad Neta: Es el beneficio económico efectivo que obtienen los dueños de una empresa u organización. En ella se consideran no solo los ingresos.

Interpretación: El indicador de rentabilidad representa un porcentaje, es decir tiene una baja capacidad de generar beneficios a partir de la inversión realizada por los accionistas.

20. Cartera Improductiva sobre el Patrimonio de Diciembre

Incluye la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida

$$\frac{\text{Total de Cartera Vencida}}{\text{Total Patrimonio}} * 100$$

Total de Cartera Vencida: es cuando ya ha pasado el tiempo de pagar o plazo dado por la institución.

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

Interpretación: representar el patrimonio, ya que existiría una mayor proporción de cartera con potencialidad de incobrabilidad.

21. $FK = (\text{Patrimonio} + \text{Resultados} - \text{Ingresos Extraordinarios}) / \text{Activos Totales}$

Mide el verdadero (al restar los ingresos extraordinarios) porcentaje de compromiso del patrimonio para con la entidad.

$$\left(\frac{(\text{Patrimonio} + \text{Resultados}) - \text{Otros Ingresos}}{\text{Total Activos}} \right)$$

Otros ingresos: ingresos fuera de las operaciones principales de un negocio, como pueden ser la ganancia en la venta de activos de planta

Total activos: El activo son los bienes, derechos y otros recursos de los que dispone una empresa, pudiendo ser, por ejemplo, muebles, construcciones, equipos informáticos o derechos de cobro por servicios prestados o venta de bienes a clientes. También, se incluirían aquellos de los que se espera obtener un beneficio económico en el futuro.

Interpretación: es decir mientras más alto es el indicador refleja que el patrimonio, asociado con las ganancias propias.

22. Morosidad de la Cartera Total

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

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

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

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

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

CONCLUSIONES

- ✚ Los indicadores administrativos son herramientas que indican los resultados de una situación que ya ha pasado, el logro de objetivos y metas, los mismo que permiten implementar estrategias o correctivas para mejorar la situación que está pasando la entidad financiera.
- ✚ Los indicadores de calidad y productividad nos permiten evaluar el tiempo desperdiciado y medir la calidad del servicio que se da a los clientes y socios ya que esto nos servirá para elevar o disminuir los resultados obtenidos mediante la aplicación de los indicadores.
- ✚ Consideramos que el Rendimiento Sobre el Capital (ROE) es uno de los indicadores financieros más importantes para medir la rentabilidad que una entidad financiera posee sobre el dinero de los accionistas, ya que creemos que una institución debe trabajar, principalmente, para brindarle el mayor beneficio económico a la sociedad.

RECOMENDACIONES

- ✚ Implementar indicadores de gestión de calidad y productividad para que pueda mejorar el servicio a los clientes e incrementar la productividad del personal en la institución financiera.
- ✚ Es importante medir la pérdida de tiempo que un empleado tiene en la labor diaria que realiza esto se puede lograr mediante los indicadores de productividad. Es fundamental desarrollar evaluaciones continuas para ver la calidad de servicio.
- ✚ Es fundamental desarrollar decisiones del área financiera que sean más profundas, ya que pasan a ser un tanto irrelevantes en la toma de decisiones en ocasiones.

BIBLIOGRAFÍA

Alfaro, C., & Gómez, J. (24 de Septiembre de 2016). *Un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación orientado a la administración pública*. Recuperado el 09 de Abril de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/4415/441548188006.pdf>

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia : Tercera Edición E-BOOK.

Block, S. B., Hirt, G. A., & Danielsen, B. R. (2011). *Fundamentos de la administración Financiera*. México: Decimocuarta Edición.

Jarramillo, J. M. (2012). *Indicadores de gestion.Herramienta para lograr la competitividad*. Colombia: Segunda edicion. Recuperado el 15 de Abril de 2019, de http://www.infoservi.com/infoservi/pdf/Indicadores_De_Gestion.pdf

Webgrafías

<https://es.slideshare.net/jammilec96/cartera-por-vencer-vencida-no-devenga-intereses>

www.seps.gob.ec/.../NOTA+TÉCNICA...FICHA+METODOLOGICAS...INDICADOR...

ANEXO 4.- CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES

Nombres: Vilma Marisol

Apellidos: Moposita Moposita

Cedula de ciudadanía: 0250074952

Nacionalidad: Ecuatoriana

Estado civil: Soltera

Fecha de nacimiento: 05 de junio del 1996

Edad: 22 años

Correo electrónico: vilmamoposita1996@gmail.com

Número de celular: 0986345783

Estudios primarios:

Unidad educativa “Carlos Tobar García”

Estudios secundarios:

Unidad Educativa “San Pedro”

Prácticas pre profesionales

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Ltda.



ANEXO 5.- CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES

Nombre: Marcia Yolanda

Apellidos: Bayas Llunitaxi

Cedula de ciudadanía: 0202330627

Nacionalidad: Ecuatoriana

Estado civil: Soltera

Fecha de nacimiento: 27 de marzo del 1993

Edad: 26

Correo electrónico: marciabayas.1993@gmail.com

Número de celular: 0994640167

Estudios primarios:

Unidad Educativa “Vicente Rocafuerte”

Estudios secundarios:

Unidad Educativa “Ángel Polibio Chávez”

Prácticas preprofesionales:

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora” Ltda.



Källströckning Merklningar

★ JAG VILL TESTA URKUND BETA

Dokument	Inskickat	Insickad av	Mottagare	Meddelande	Rankning	Sökväg/Filnamn
Proyecto.docx (D53735716)	2019-06-13 13:20 (-05:00)	lgarcia (lgarcia@web.edu.ec)	lgarcia.ceb@analysis.urkund.com	Proyecto de Moposita Wilma @aahlsmaahlsmaahls		Proyecto de Investigación en Bolivia
						Testo con Reglas.docx
						Proyecto de Titulación Final - URK
						http://www.sena.gov.co/imagenes
						PROYECTO DE INVESTIGACION - J
						http://www.gub.ve/portal/portal/portal

PDF av det här ca 40 sidor stora dokumentet består av text som också förknippar 14 st köllor.

1 Varningar Återställ Exportera Skicka

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS-GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.

TÍTULO DEL TRABAJO UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN EN LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUNAK SAMY" LTDA, AGENCIA GUMARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2018.

AUTORAS: WILMA MARISOL MOPPOSITA MOPPOSITA MARCIA YOLANDA BAWAS LLUNITAXI

Rocaforte, Mayo 2019

PORTADA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS-GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA. CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.

ING. JAVIER GARCIA


KSIFÖrteckning Markeringar ★ JAG VILL TESTA URKUND BETA

Dokument	Insändningsdatum	Insändare	Mottagare	Meddelande	Åtgärder	Öppningshistorik
Informe.docx (D53735743)	2019-06-11 13:20 (-05:00)	jgarcia@unab.edu.ec	jgarcia.usb@analysis.orkund.com	Informe de Moposita Wilma [Señalar este documento]	<input type="checkbox"/> Ranking <input type="checkbox"/> > <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sökväg/Filnamn Proceso.docx https://socrm.orkund.com/52377637-632423-5239f58qf5KLMyyjY01j0y1DE3NVRKs5... PROYECTO DE INVESTIGACION LI X (IN FINANCIERA GUARANDA) https://www.unab.edu.ec/occurma https://www.unab.edu.ec/occurma

[9] -> det här ca 32 sidor stora dokumentet består av text som också förekommer i 1 utskrift.

1 Varningar Återställ Exportera Skicka

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

C.P.

TÍTULO DEL TRABAJO UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN EN LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUNAH-SAMP" LTDA., AGENCIA GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2018.

AUTORAS: YILMA MARISOL MOPOSITA MOPOSITA MARCIA YOLANDA DAVAS LLUMITÁN

Guaranda, Mayo 2019

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ING. JAVIER GARCIA
[Firma]

Guaranda 11 de Junio del 2019.

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Yo, MSC. Nelson Javier García López, director del proyecto de Investigación, certifico que las señoritas, **MOPOSITA MOPOSITA VILMA MARISOL BAYAS LLUMITAXI MARCIA YOLANDA**, estudiantes de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CP, dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación) han cumplido con la revisión a través de la herramienta URKUND, el día 11 de Junio del 2019, del informe final del proyecto de investigación denominado * **UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN EN LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA., AGENCIA GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2018.**" Dando como resultado en el proyecto de investigación el 6% y en el informe final el 1% de coincidencia, porcentaje que se encuentra dentro del parámetro establecido.

Es todo cuanto puedo confirmar



Msc. Javier García López

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN