



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.**

**Proyecto 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

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Por la presente dejo constancia que he leído la propuesta del trabajo de titulación, presentado por las señoritas estudiantes, VILMA MARISOL MOPOSITA MOPOSITA Y MARCIA YOLANDA BAYAS LLUMITAXI, cuyo tema es 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, y en tal virtud acepto asesorar a las estudiante en calidad de Director durante la etapa de proyecto de investigación e informe final, hasta su presentación y evaluación.

Dado en la ciudad de Guaranda a los 20 días del mes de Febrero del 2019.



Firma

MSC. Javier García López

Cd. N ° 0200583250

TABLA DE CONTENIDO

PORTADA.....	¡Error! Marcador no definido.
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR	¡Error! Marcador no definido.
TABLA DE CONTENIDO.....	II
RESUMEN	¡Error! Marcador no definido.
ABSTRACT.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO I	¡Error! Marcador no definido.
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	¡Error! Marcador no definido.
ANTECEDENTES.....	¡Error! Marcador no definido.
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	¡Error! Marcador no definido.
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	¡Error! Marcador no definido.
CONTEXTUALIZACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
Macro.....	¡Error! Marcador no definido.
Meso	¡Error! Marcador no definido.
Micro	¡Error! Marcador no definido.
PREGUNTAS DIRECTRICES.....	¡Error! Marcador no definido.
JUSTIFICACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
OBJETIVOS.....	¡Error! Marcador no definido.
Objetivo General:	¡Error! Marcador no definido.
Objetivos Específicos:	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO II.....	¡Error! Marcador no definido.
MARCO REFERENCIAL.....	¡Error! Marcador no definido.
MARCO TEÓRICO	¡Error! Marcador no definido.
El Sistema Financiero Formal	¡Error! Marcador no definido.
Cooperativa	¡Error! Marcador no definido.
SISTEMAS.....	¡Error! Marcador no definido.

La empresa conceptuada como un sistema.....	¡Error! Marcador no definido.
Como funciona un sistema	¡Error! Marcador no definido.
INDICADOR	¡Error! Marcador no definido.
Aspectos que se deben considerar en la formulación de los indicadores;	¡Error! Marcador no definido.
Relación entre los objetivos y los indicadores	¡Error! Marcador no definido.
Características de los indicadores	¡Error! Marcador no definido.
Características principales de los indicadores	¡Error! Marcador no definido.
Nivel de aplicación.....	¡Error! Marcador no definido.
Indicadores de Gestión	¡Error! Marcador no definido.
Dimensiones que se deben evaluar por medio de los indicadores;	¡Error! Marcador no definido.
Impacto	¡Error! Marcador no definido.
Cobertura	¡Error! Marcador no definido.
Efectividad.....	¡Error! Marcador no definido.
Calidad.....	¡Error! Marcador no definido.
Eficacia	¡Error! Marcador no definido.
Eficiencia.....	¡Error! Marcador no definido.
Economía.....	¡Error! Marcador no definido.
Indicadores para el proceso administrativo	¡Error! Marcador no definido.
Ejemplos de indicadores para medir el proceso administrativo	¡Error! Marcador no definido.
Visión.....	¡Error! Marcador no definido.
Misión.....	¡Error! Marcador no definido.
Objetivos.....	¡Error! Marcador no definido.
Metas	¡Error! Marcador no definido.
Políticas	¡Error! Marcador no definido.
Procedimientos	¡Error! Marcador no definido.
INDICADORES FINANCIEROS	¡Error! Marcador no definido.

Clasificación de los indicadores financieros	¡Error! Marcador no definido.
Liquidez	¡Error! Marcador no definido.
Endeudamiento	¡Error! Marcador no definido.
Solvencia	¡Error! Marcador no definido.
Rentabilidad.....	¡Error! Marcador no definido.
Financiamiento	¡Error! Marcador no definido.
Gestión administrativa.....	¡Error! Marcador no definido.
Actividades.....	¡Error! Marcador no definido.
ADMINISTRACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
Organización.....	¡Error! Marcador no definido.
Planeación.....	¡Error! Marcador no definido.
Dirección	¡Error! Marcador no definido.
Control.....	¡Error! Marcador no definido.
Ejemplos de actividades administrativas y financieras	¡Error! Marcador no definido.
Gestión financiera	¡Error! Marcador no definido.
Estructura del balance general.....	¡Error! Marcador no definido.
Balance general.....	¡Error! Marcador no definido.
Activo total	¡Error! Marcador no definido.
Activos financieros	¡Error! Marcador no definido.
Activos productivos.....	¡Error! Marcador no definido.
Activo fijo neto.....	¡Error! Marcador no definido.
Cartera bruta de préstamos	¡Error! Marcador no definido.
Cartera neta de préstamos.....	¡Error! Marcador no definido.
Cartera en riesgo.....	¡Error! Marcador no definido.
Provisión para cuentas incobrables o pérdidas en préstamos	¡Error! Marcador no definido.
Depósitos	¡Error! Marcador no definido.

Obligaciones financieras.....	¡Error! Marcador no definido.
Pasivo total	¡Error! Marcador no definido.
Aportaciones, capital social.....	¡Error! Marcador no definido.
Patrimonio total	¡Error! Marcador no definido.
Estructura del estado de resultados	¡Error! Marcador no definido.
Estado de resultados	¡Error! Marcador no definido.
Ingresos financieros de la cartera de préstamos	¡Error! Marcador no definido.
Ingresos financieros de las inversiones	¡Error! Marcador no definido.
Gastos financieros.....	¡Error! Marcador no definido.
Gastos de provisión para cuentas incobrables	¡Error! Marcador no definido.
MARCO GEO REFERENCIAL	¡Error! Marcador no definido.
MARCO CONCEPTUAL	¡Error! Marcador no definido.
MARCO HISTÓRICO.....	¡Error! Marcador no definido.
ESTADO ACTUAL.....	¡Error! Marcador no definido.
MARCO TECNOLÓGICO	¡Error! Marcador no definido.
MARCO LEGAL.....	¡Error! Marcador no definido.
HIPÓTESIS.....	¡Error! Marcador no definido.
CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO III.....	¡Error! Marcador no definido.
DISEÑO METODOLÓGICO.....	¡Error! Marcador no definido.
METODOLOGÍA	¡Error! Marcador no definido.
Método descriptivo	¡Error! Marcador no definido.
Método analítico	¡Error! Marcador no definido.
Método cualitativo.....	¡Error! Marcador no definido.
Método cuantitativo	¡Error! Marcador no definido.
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.

Encuestas	¡Error! Marcador no definido.
Entrevistas	¡Error! Marcador no definido.
Observación	¡Error! Marcador no definido.
Análisis documental	¡Error! Marcador no definido.
Análisis estadístico	¡Error! Marcador no definido.
UNIVERSO Y MUESTRA.....	¡Error! Marcador no definido.
Tamaño de la muestra.....	¡Error! Marcador no definido.
Nivel de confianza	¡Error! Marcador no definido.
Error de estimación.....	¡Error! Marcador no definido.
Población	¡Error! Marcador no definido.
Desarrollo de la muestra	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO IV.....	¡Error! Marcador no definido.
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	¡Error! Marcador no definido.
INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA	¡Error! Marcador no definido.
PROCESAMIENTO DE DATOS.....	¡Error! Marcador no definido.
ANÁLISIS GENERAL.....	¡Error! Marcador no definido.
COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	¡Error! Marcador no definido.
CHI CUADRADO	¡Error! Marcador no definido.
Región de aceptación y formula estadística	¡Error! Marcador no definido.
Decisión.....	¡Error! Marcador no definido.
ESQUEMA TEMÁTICO.....	¡Error! Marcador no definido.
MARCO ADMINISTRATIVO	¡Error! Marcador no definido.
CRONOGRAMA Y ACTIVIDADES	¡Error! Marcador no definido.
RECURSOS	¡Error! Marcador no definido.
PRESUPUESTO	¡Error! Marcador no definido.
BIBLIOGRAFÍA.....	¡Error! Marcador no definido.

ANEXOS.....**¡Error! Marcador no definido.**

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de los indicadores.....	15
Tabla 2: Indicadores para medir la visión.....	17
Tabla 3: Indicadores para medir la misión.....	17
Tabla 4: Indicadores para medir los objetivos.....	18
Tabla 5: Indicadores para medir las metas.....	18
Tabla 6: Indicadores para medir las políticas.....	18
Tabla 7: Indicadores para medir los procedimientos.....	19
Tabla 8: Indicadores para medir la liquidez.....	20
Tabla 9: Indicadores para medir el endeudamiento.....	21
Tabla 10: Indicadores para medir la deuda.....	22
Tabla 11: Indicadores para medir la rentabilidad.....	23
Tabla 12: Indicadores para medir el financiamiento.....	24
Tabla 13: Operacionalización de Variable Independiente.....	41
Tabla 14: Operacionalización de Variable Dependiente.....	42
Tabla 15: Existencia de sistemas de Indicadores.....	50
Tabla 16: Sistema de indicadores permiten mejorar los procesos.....	51
Tabla 17: Sistema de gestión contribuirá a una mejora organizacional.....	52
Tabla 18: Sistema de indicadores de gestión promueve una mejora de calidad.....	53
Tabla 19: Sistema de indicadores de gestión permite tener datos relevantes.....	54
Tabla 20: Los funcionarios cumplen con las actividades.....	55
Tabla 21: Evaluación de actividades. de actividades administrativas y financieras.....	56
Tabla 22: Planificación de las actividades.....	57
Tabla 23: Actividades admnistrativas y financieras.....	58
Tabla 24: Personal capacitado para la realización de las actividades.....	59
Tabla 25: Datos para la Comprobación de Hipótesis.....	61
Tabla 26: Cálculo De Chi Cuadrado.....	62
Tabla 27: Cronogramas y Actividades.....	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Existencia de los Indicadores.....	50
Gráfico 2. Sistema de Indicadores.	51
Gráfico 3. Indicadores de Gestión.....	52
Gráfico 4. La gestión promueve la Calidad	53
Gráfico 5. Sistema de Indicadores permite obtener datos Relevantes.	54
Gráfico 6. Actividades.	55
Gráfico 7. Porcentaje.....	56
Gráfico 8. A actividades planificadas.	57
Gráfico 9. Actividades Eficientes y Eficaces.....	58
Gráfico 10. Personal Capacitado.....	59

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.- Formato de Encuesta.....	77
Anexo 2.- Formato de Entrevista.	79
Anexo 3.- Nómina del personal de la Institución.	81
Anexo 4.- Evidencias de las Encuestas a los Socios y Entrevista realizada.....	82

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

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 (César Alfaro & Javier 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 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.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

MARCO TEÓRICO

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, autogestionadas 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 mediano 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 (Escorcia Jimenez, 2011 & Flanklin 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 y 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 F. , 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. (González & 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 el 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.	$\frac{\text{Empleados de honorarios que participan}}{\text{Total de empleados}}$

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.	$\frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos definidos}}$
Modo en que se traduce el objeto de la organización en propósitos concretos.	$\frac{\text{Objetivos tácticos alcanzados}}{\text{Objetivos definidos}}$

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 los recursos y las acciones con los objetivos.	$\frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Metas establecidas}}$
Dimensión en que se constituye en unidades de medida para la implementación de acciones.	$\frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Objetivos definidos}}$

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.	$\frac{\text{Políticas aplicadas}}{\text{Políticas establecidas}}$
Medida en que orientan el pensamiento del personal hacia los propósitos de la organización.	$\frac{\text{Total de políticas}}{\text{Total de procesos}}$

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> Procedimientos definidos
Manera en que se dan una orientación lógica a las acciones.	<u>Procedimientos aplicados</u> Procedimientos actualizados

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 el 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 deuda.

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	$\frac{\text{Obligaciones a Corto Plazo}}{\text{Obligaciones a Largo Plazo}} = \text{Estructura del Pasivo}$ $\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Activo Fijo}} = \text{Estructura del Activo}$
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 otorgar préstamos 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

Son actividades que permiten 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 (Narváez & 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 (Narváez & 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 (Ivan 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 (Narváez & Guamán, 2016).

Cartera en riesgo

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).

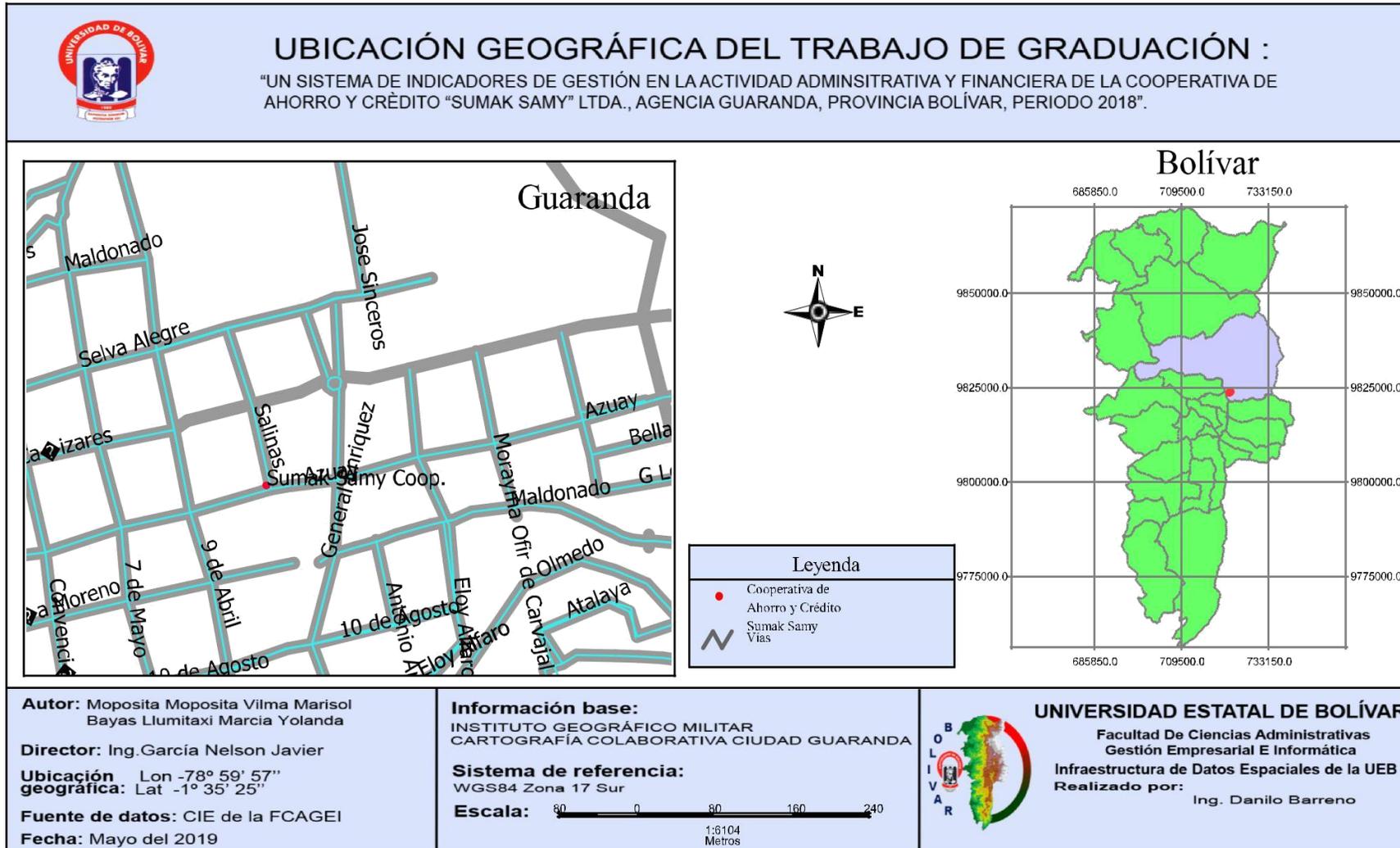
Gastos financieros

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).

MARCO GEO REFERENCIAL



MARCO CONCEPTUAL

Apalancamiento: El grado de dependencia que refleja con terceros acreedores.

Calidad: Evaluación del grado de que los bienes o servicios producidos satisface las necesidades y cumplen con las expectativas de los clientes.

Control: Medir y corregir el desempeño de los funcionarios y las organizaciones para comprobar que los hechos responden a lo planeado.

Cooperativa: Es una entidad financiera que se dedica a vender los servicios como productos, con el fin de obtener una utilidad o beneficio para alcanzar intereses empresariales.

Cobertura: Informa sobre el alcance de las acciones.

Capital contable (Patrimonio): También denominado patrimonio es la diferencia entre el activo y pasivo en si es bienes y derechos con lo que la entidad cuenta.

Certificados de aportación: Son Aportes en efectivo que los socios depositan al momento de realizar una apertura de cuenta y este monto hace que los socios formen parte de la cooperativa.

Dirección: Consiste en fluir y ejecutar las fases del proceso administrativo, para que las mismas contribuyan a las metas.

Eficacia: Es la capacidad de producir un determinado meta o tarea o también la eficacia permite medir el nivel de cumplimiento de los objetivos.

Efectividad: Es la capacidad de realizar diferentes actividades y conseguir los resultados propuestos.

Eficiencia: Utilizar los recursos menos posibles y producir el máximo resultado y calcula costos unitarios y de productividad.

Estados financieros: Son documentos que contienen información de las transacciones que se realizan dentro de una entidad y mediante ellos podemos contar con la utilidad que cuenta la institución.

Endeudamiento: Es una medida proporcional de la deuda con la que cuenta la institución.

Gestión: Son técnicas de identificación de ciertos elementos claves del éxito con procesos que ayudan de forma inmediata a resolver los problemas.

Indicadores: Son herramientas que nos permiten realizar una medición y evaluación de ciertas entidades.

Indicadores de gestión: Son elementos esenciales para la medición de ciertos procesos de forma cualitativas y cuantitativas donde se puede medir a ciertas actividades administrativas y financieras de las funciones de una organización como, por ejemplo: visión, misión, objetivos, metas, procesos, estrategias etc.

Indicadores financieros: Son instrumentos de medición del desempeño en sus tres elementos fundamentales: calidad, oportunidad y costo.

Liquidez: Capacidad de que la empresa tiene hacer frente a sus obligaciones financieras.

Organización: Es una agrupación de actividades o de procesos con el propósito obtener un fin determinado.

Planeación: Son pasos que encaminan hacia la elección de alternativas.

Rotación de cartera: Se determina el tiempo en que las cuentas por cobrar se hacen efectivos o también se dice que la rotación de cartera es periodo que la institución toma para cobrar a sus clientes.

Rendimiento: Es una proporción que se obtiene después de haber realizado una determinada gestión.

Sistema: Es un conjunto de procesos conectados de forma sistemática, se puede decir que también son elementos que están relacionados entre sí.

Socios: Es una persona o una agrupación de personas que pertenecen a una cierta entidad y tiene un beneficio en común.

Utilidad neta: Es el margen de beneficio que obtiene una empresa después de haber pagado sus impuestos, comisiones y gastos derivados del trabajo desempeñado.

MARCO HISTÓRICO

En la presente investigación se ha tomado referencia a otros proyectos similares relacionados a los sistemas de indicadores de gestión de las actividades administrativas, financieras con la finalidad de que sirvan como guía para realizar la siguiente investigación.

Según los autores, **Efraín Stalin Bayas & Edgar Remigio Chacha**, en el año 2014, en su investigación denominada **“La gestión administrativa y financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda., de la Parroquia Guanujo”**, estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar, concluyen lo siguiente, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito es necesario implementar un modelo sistemático de gestión administrativa y financiera que permita tener un control mediante los procesos donde se puede evaluar y medir la eficiencia, eficacia, economía en las operaciones garantizando la confiabilidad integridad y oportunidad de información para la toma de decisiones.

Según los autores, **María Rosa Barba & Silvia Leonor Pazmiño**, en el año 2016, en su investigación denominada **“Identificación de un sistema de indicadores de gestión que contribuyan la innovación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. del Cantón San José de Chimbo”**, estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar, concluyen lo siguiente, es necesario la identificación de un sistema de indicadores de gestión ya que permite dar solución a la problemática que existe en la institución, por lo tanto es de gran importancia porque sirve como instrumento fundamental para el análisis y posterior para la toma de decisiones cumpliendo con sus objetivos y fines para el cual fue creada y se concluye que los sistemas de indicadores de gestión permiten a la entidad a mejorar la organización, planificación de sus actividades y operaciones comerciales o mercantiles que en la cual participa los socios con sus pedidos de crédito, depósitos de ahorro o cualquier servicio financiero que presta la Cooperativa.

ESTADO ACTUAL

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., Agencia Guaranda, el principal problema que afecta a la institución es la falta de un sistema de indicadores de gestión para dar a conocer los resultados en datos absolutos reales y porcentuales con sus respectivos análisis de cada actividad administrativa y financiera, la situación existente podría haberse dado por lo que no se ha realizado una investigación del tema propuesto, lo cual permitirá que los funcionarios y socios se beneficien, pero si fuese lo contrario se puede desembocar dificultades al momento de una toma de decisiones.

La entidad financiera se dedica a la prestación de productos y servicios financieros, la misma que no cuenta con un sistema de indicadores de gestión, por esta situación existe ciertas complicaciones como por ejemplo el no contar con información relevante, precisa y actualizada al momento de tomar decisiones administrativas y financieras.

Para que la entidad sea más competitiva dentro del mercado cooperativista, es necesario que se proponga un diseño de un sistema de indicadores de gestión con su respectiva guía metodológica que permita al personal ayudar a mejorar la toma de decisiones de esta manera se lograría una mayor participación financiera de la entidad a través de su gestión.

MARCO TECNOLÓGICO

Para realizar un sistema de indicadores de gestión de las actividades administrativas y financieras se va usar el programa informático Microsoft Excel, que permitirá la automatización de los indicadores de gestión con base principal y fundamental los estados financieros y las actividades ejecutadas por el personal de institución.

Microsoft Excel es una aplicación de programas sistematizadas para el manejo de datos numéricos y alfanuméricos con el propósito de concluir con informes o análisis de las actividades administrativa y financieras de una entidad.

Una vez que se haya aplicado los datos en el programa Excel se puede lograr contar información al instante con sus respectivos análisis de los indicadores para la toma de decisiones y la búsqueda de solución a los problemas, donde también directamente puede observar el orden de las actividades, realizar un control sobre ella, sistematizar los datos administrativos y financieros para contar con el análisis requerido.

MARCO LEGAL

En la presente investigación de la Cooperativa “Sumak Samy” Ltda., contendrá disposiciones legales que se citan a continuación;

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Según la (Asamblea, 2008), en la **Sección sexta**. Política monetaria, Cambiaria, crediticia y financiera.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (Asamblea, 2008, pág. 144)

Según la (Asamblea, 2008), en el **Art. 309**. El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del Popular y Solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones. (Asamblea, 2008, pág. 146)

CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO

Según el (Código Organico Monetario y Financiero, 2014), en el **Art.6**. La integración de los sistemas monetarios y financiero nacional;

Integran los sistemas monetario y financiero nacional las entidades responsables de la formulación de las políticas, regulación, implementación, supervisión, control y seguridad financiera y las entidades públicas, privadas y populares y solidarias que ejercen actividades monetarias y financieras.

Integran los regímenes de valores y seguros las entidades responsables de la formulación de las políticas, regulación, implementación, supervisión y control, además de las entidades públicas y privadas que ejercen operaciones con valores y efectúen actividades de seguros. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, págs. 4,5)

Según el (Código Organico Monetario y Financiero, 2014), en el **art. 144**. Autorización a las entidades del sistema financiero nacional el ejercicio de actividades financieras.

La Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el ámbito de sus respectivas competencias, autorizarán a las entidades del sistema financiero nacional el ejercicio de actividades financieras. En la autorización indicada, se determinará las operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios financieros que podrán ejercer las entidades, por segmentos, de acuerdo con su objeto social, línea de negocio, especialidades, capacidades y demás requisitos y condiciones que para el efecto establezca la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, pág. 27)

LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN Y EQUIDAD TRIBUTARIO INTERNO

Según (Ley de Régimen Tributaria Interno, 2019), en el **art. 9.5**. Exoneración de impuesto a la renta en la función de entidades del sector financiero popular y solidario son las siguientes;

Las entidades del sector financiero popular y solidario resultantes de procesos de fusión de cooperativas de los dos últimos segmentos que formen parte del referido sector y que cumplan con los requisitos y condiciones establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, gozarán de una exoneración del pago del impuesto a la renta durante cinco años, contados desde el primer año en el que se produzca la fusión. (Ley de Régimen Tributaria Interno, 2019, pág. 15)

Las entidades del sector financiero popular y solidario de los segmentos distintos a los mencionados en este artículo podrán participar en los procesos de fusión y beneficiarse de la exención antes referida. Para el efecto, deberán cumplir con los requisitos y condiciones que establezca la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Sin perjuicio de lo señalado, el Comité de Política Tributaria autorizará esta exoneración y su duración, la cual no podrá exceder al tiempo señalado en el inciso anterior. Esta exoneración se aplicará de manera proporcional a los activos de la entidad de menor tamaño. (Ley de Régimen Tributaria Interno, 2019, pág. 15)

LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

En la (Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2018), en el **art. 68**. Las causas para la regulación dispuestas por la superintendencia para las Cooperativas de Ahorro y Crédito se someten;

A un plan de regularización, cuando incurran en una de las siguientes causas:

1. Por incumplimiento de la ley, del presente reglamento, de las regulaciones, de su propio estatuto social o de las disposiciones de la Superintendencia, que pongan en riesgo la estabilidad institucional o derechos de los socios o de terceros.
2. Cuando los estados financieros reflejen pérdidas por dos semestres consecutivos.
3. Cuando en los informes de supervisión auxiliar, auditoría o de inspecciones, se determinen graves deficiencias de control interno, problemas financieros, administrativos o entre socios y directivos, que pongan en riesgo la estabilidad institucional.
4. Cuando la Superintendencia detectare ocultamientos de deficiencias en los informes de auditoría interna o externa, sin perjuicio de la sanción que se impondrá al auditor y la responsabilidad civil o penal, en que pudiera incurrir. (Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2018, pág. 15)

Art. 96. Segmentación. - La Junta de Regulación, únicamente, a propuesta de la Superintendencia, elaborará y modificará la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en base a los criterios previstos en el artículo 101 de la ley.

El Comité Interinstitucional, la Junta de Regulación y la Superintendencia, cuando emitan políticas, regulaciones o disposiciones para las cooperativas de ahorro y crédito, lo harán considerando los segmentos y cuando no se mencione la segmentación, se entenderá que las disposiciones son para todas las cooperativas, sin perjuicio del segmento al que pertenezcan.

La Superintendencia determinará cuando una cooperativa ha superado el segmento en que se encuentre ubicada, disponiendo el cambio al que corresponda. (Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2018, pág. 20)

HIPÓTESIS

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

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 13: Operacionalización de variable Independiente.

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTOS
Independiente: SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	Es un conjunto sistemático de actividades puestas al servicio de la organización con el fin de evaluar y mejorar la gestión.	Actividades	Al finalizar el año 2019 se conocera el 90% de las actividades ejecutadas por los funcionarios de la entidad.	¿Conoce usted la existencia de algún sistema de indicadores en la Cooperativa como herramienta financiera?	
		Servicio	Al finalizar el primer mes del año 2019 se conocerá el 30% de la calidad del servicio que brinda la institución.	¿Cree usted que un sistema de indicadores de gestión ayudaría a mejorar los procesos de gestión cooperativista?	
		Evaluar	Al termino del primer semestre del año 2019 se conocera el 50% de las gestiones realizadas, tanto financieras como administrativas.	¿Cree usted que un sistema de indicadores de gestión contribuiría a una mejora organizacional? ¿Cree usted que el sistema de indicadores de gestión promueve una mejora de la calidad de servicio al socio? ¿Cree usted que un sistema de indicadores de gestión permite obtener datos relevantes para la toma de decisiones?	Encuestas Dirigidas a los socios Entrevista Dirigida al: Jefe de agencia

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Tabla 14: Operacionalización de variable dependiente.

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTOS
Dependiente: ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS FINANCIERAS.	Son procedimientos que requieren de la planificación, organización, dirección y control para una adecuada ejecución de las actividades administrativas y financieras.	Planificar	Al iniciar el año 2019 se conocerá el 58% de la planificación de las actividades administrativas y financieras.	¿Cree usted que los funcionarios cumplen con las actividades administrativas y financieras delegadas por la entidad?	Encuestas Dirigidas a los socios Entrevista Dirigida al: Jefe de agencia
		Organizar	Al finalizar el primer mes del año 2019 se conocerá el 20% de la estructura integral mejorada de la organización.	¿Cree usted que las actividades administrativas y financieras deben ser evaluadas? ¿Conoce usted que las actividades administrativas y financieras son debidamente planificadas?	
		Dirección	Al finalizar el primer semestre del año 2019 conoceremos el 77% de la situación de la entidad, contando con soluciones para las dificultades existentes.	¿Puede indicarnos usted que las actividades administrativas y financieras deben ser eficientes y eficaces?	
		Control	Al iniciar el primer mes del año 2019, conoceremos el 95% de las evaluaciones aplicadas a la entidad, para posteriormente analizarla y tomar medidas de solución.	¿Considera usted que para la realización de las actividades administrativas y financieras los talentos humanos deben estar plenamente capacitados?	

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

Dentro de este proceso se establecerá de manera ordenada mediante los procedimientos o pasos de las actividades a realizarse del presente proyecto de investigación ya que mediante ello poder alcanzar los objetivos y las hipótesis según el tipo de investigación.

METODOLOGÍA

La presente investigación es descriptiva, analítica, cualitativo, cuantitativo ya que se especificará con claridad todo lo que ocurre con cada una de las variables a ser estudiadas que nos permitirán conocer más sobre la gestión administrativa y financiera de la institución, para contribuir con un diseño de un sistema de indicadores con su respectiva guía metodológica.

Método descriptivo

Se efectuará para la descripción de las variables independientes y dependientes del presente proyecto de investigación, también se usará para referir a los resultados obtenidos durante la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito” Sumak Samy” Ltda.

Método analítico

Este método se usará para poder analizar los datos estadísticos porcentuales y poder determinar un análisis adecuado de los indicadores de gestión propuestos y aplicados para la evaluación de actividades administrativas y financieras que realizan la institución.

Método cualitativo

Este método permitirá tener la percepción de cualidades para aplicar las fórmulas y posteriormente realizar el análisis del proceso administrativo y financiero aplicables en la institución.

Método cuantitativo

Este método permitirá realizar la medición y evaluación de las actividades administrativas y financieras ya que es necesario contar con el balance general y estado de resultados de la entidad.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas que utilizaremos para el proceso de recolección de información son los siguientes:

Encuestas

Es una técnica en donde elaboramos cuestionarios para recopilar información y analizar los resultados obtenidos ya que las mismas que fueron aplicadas a los socios de la Cooperativa (Anexo 1).

Entrevistas

Esta técnica es muy precisa y por lo que vamos a obtener datos a través de un diálogo, la misma que será aplicada al Jefe de Agencia, con la finalidad de obtener una mayor credibilidad de la información (Anexo 2).

Observación

Se utilizó para la observación directa del lugar del estudio de investigación mediante, la aplicación de encuestas y entrevistas, posteriormente para realizar observaciones del proceso de la ejecución de las actividades del personal de la institución.

Análisis documental

Permite recopilar información de las fuentes científicas de bases bibliográficas, publicaciones y nos admite ampliar y profundizar el proyecto de investigación.

Análisis estadístico

Conociendo el número de los socios y el personal que la labora en la Cooperativa, se calcula la muestra para realización del número de las encuestas que se vayan a aplicar.

UNIVERSO Y MUESTRA

Tamaño de la muestra

Para poder determinar el tamaño de la muestra, estableceremos los siguientes puntos, para conocer el número de encuestas a realizar.

- ✓ Nivel de confianza.
- ✓ Error máximo a admitir en la estimación.
- ✓ Probabilidad de que el evento ocurra.
- ✓ Población finita o infinita.

Nivel de confianza

- ✓ Se trabaja con el 95% que adopta un valor de $Z = 1,96$.
- ✓ Los valores según la experiencia que se tenga de la población a investigar.

Error de estimación

Este valor es estimado por el investigador quién es responsable de la precisión dado que las encuestas estan siempre sujetos a cierta incertidumbre, por que se mide na cierta parte de la población . Se usa un error estimado del 5% por tanto, $e=0,05$.

Población

Número total de socios = 997

Dado que la población es finita, ya que en la cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., de la Agencia Guaranda cuentan con 997 socios entonces el tamaño de la muestra se obtiene aplicando la siguiente escuacion estadística.

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población conocida.

δ = Desviación estándar de la población cuando no tiene su valor (0,5).

Z = Valor obtenido mediante niveles, es constante se lo toma en relación al 95% de confianza que equivale a 1,96.

e = Limite aceptables de error muestral, que generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía 1% y el 9%.

Desarrollo de la muestra

$$\begin{aligned} N = 997 & \qquad n = \frac{Z^2 \frac{a}{2} pq N}{E^2 (N-1) + Z^2 \frac{a}{2} pq} \\ Z = 1.96 & \qquad n = \frac{997 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{0,05^2 (997-1) + 0,5^2 \cdot 1,96^2} \\ e = 0,05 & \qquad n = \frac{997 * 0,25 * 3,8416}{0,0025 (997-1) + 0,25 * 3,8416} \\ a = 0,5 & \qquad n = 277,5021 \end{aligned}$$

Tamaño de la muestra = **277**

El número de las encuestas necesarias para realizar este presente proyecto es de 277 encuestas que se deben aplicar a los socios.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA

Según el Jefe de Agencia menciona que el sistema de indicadores de gestión es un programa que permite evaluar las actividades administrativas y financieras que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., necesita como herramienta de medición porque ayudaría a ir trabajando paso a paso y mediante los resultados obtenidos ir mejorando, periodo por periodo con los objetivos y metas propuestas, señala también que este sistema permite contribuir el clima organizacional de la entidad siempre cuando las actividades sean desarrolladas mediante una planificación ya que por medio de los indicadores se puede mejorar la atención de los socios, por lo tanto es fundamental porque mediante los indicadores se podrá tomar decisiones de acuerdo a las situaciones diagnosticadas que es necesario para el cumplimiento total de actividades de la institución, donde se realizan evaluaciones a las actividades administrativas y financieras constantemente por lo que existe la planificación, organización, dirección y control como elementos fundamentales para la administración de la entidad, para llevar a cabo el éxito de la entidad y las personas encargadas son capacitadas para ocupar un cierta función ya que se encargan de administrar los recursos humanos, materiales, tecnológicos.

A la vez el Jefe de la Agencia Guaranda está de acuerdo que se diseñe un sistema de indicadores de gestión para la Cooperativa ya que serán de gran apoyo para el personal que lo ejecuta y permitirá obtener más utilidades de acuerdo a la buena toma de decisiones y brindar excelente beneficios a los socios y clientes.

PROCESAMIENTO DE DATOS

1. ¿Conoce usted la existencia de algún sistema de indicadores en la Cooperativa como herramienta financiera?

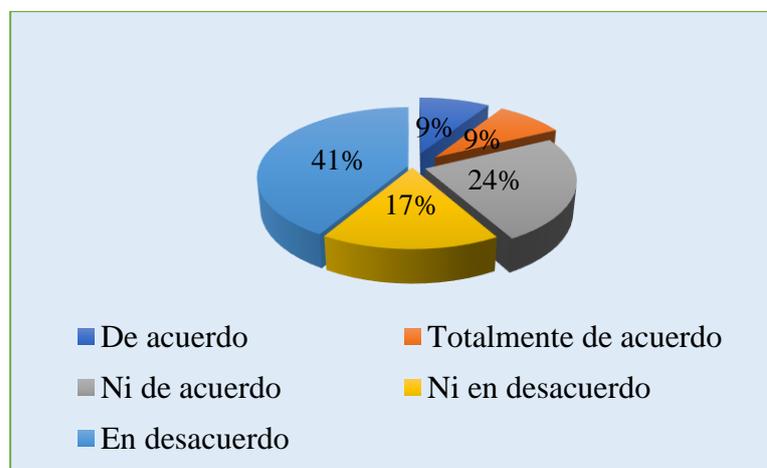
OPCIONES	N ° DE PERSONAS	PORCENTAJE
De acuerdo	25	9%
Totalmente de acuerdo	24	9%
Ni de acuerdo	67	24%
Ni en desacuerdo	46	17%
En desacuerdo	115	41%
TOTAL	277	100%

Tabla 15: Existencia de sistemas de indicadores.

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Gráfico 1. Existencia de los indicadores.



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Análisis: De las encuestas aplicadas a los socios la mayoría manifiestan que están en desacuerdo de que conocen la existencia de algún sistema de indicadores de gestión como herramienta financiera, debido a que no se ha realizado un trabajo similar al respecto.

2. ¿Cree usted que un sistema de indicadores de gestión ayudaría a mejorar los procesos de gestión cooperativista?

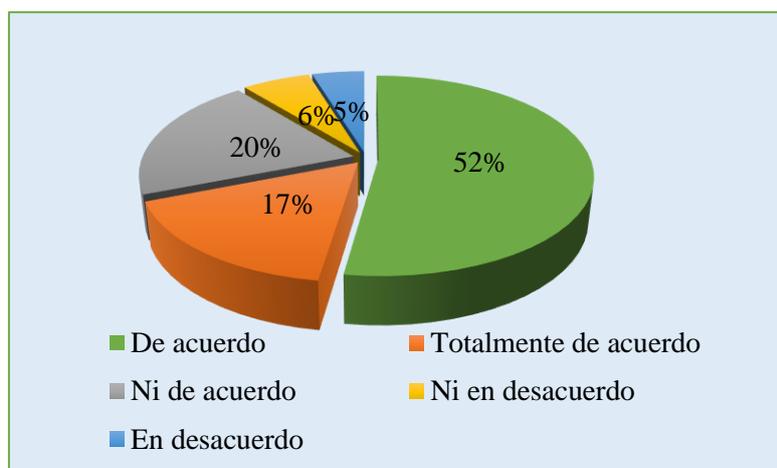
Tabla 16: Sistema de indicadores permiten mejorar los procesos.

OPCIONES	N ° DE PERSONAS	PORCENTAJE
De acuerdo	145	52%
Totalmente de acuerdo	46	17%
Ni de acuerdo	56	20%
Ni en desacuerdo	17	6%
En desacuerdo	13	5%
TOTAL	277	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Gráfico 2. Sistema de indicadores.



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas a los socios la mayoría dicen que están de acuerdo, que un sistema de indicadores de gestión ayudaría a mejorar los procesos de una gestión cooperativista, mientras que un nivel bajo de encuestados está en desacuerdo.

3. ¿Cree usted que un sistema de indicadores de gestión contribuiría a una mejora organizacional?

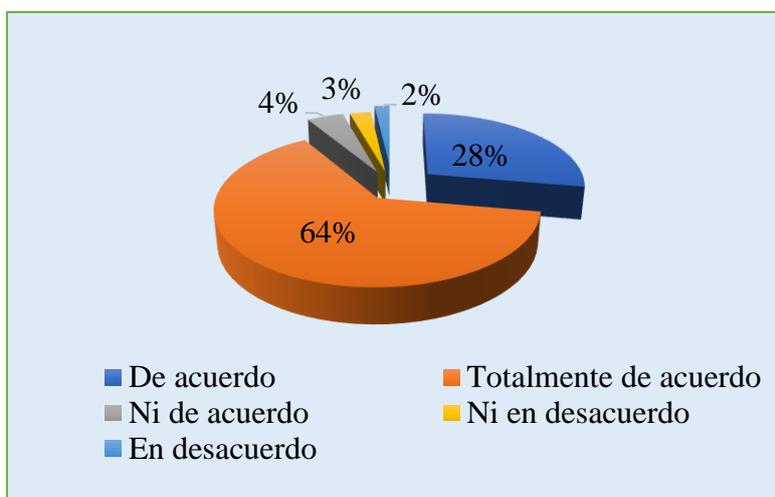
Tabla 17: Sistema de gestión contribuirá a una mejora organizacional.

OPCIONES	N ° DE PERSONAS	PORCENTAJE
De acuerdo	77	28 %
Totalmente de acuerdo	176	64 %
Ni de acuerdo	12	4%
Ni en desacuerdo	7	3%
En desacuerdo	5	2%
TOTAL	277	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Gráfico 3. Indicadores de gestión.



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Análisis: Determinamos que las encuestas ejecutadas a los socios la mayoría están totalmente de acuerdo que un sistema de indicadores de gestión contribuirá a una mejora organizacional, mientras que el resto de encuestados está en desacuerdo.

4. ¿Cree usted que el sistema de indicadores de gestión promueve una mejora de la calidad de servicio al socio?

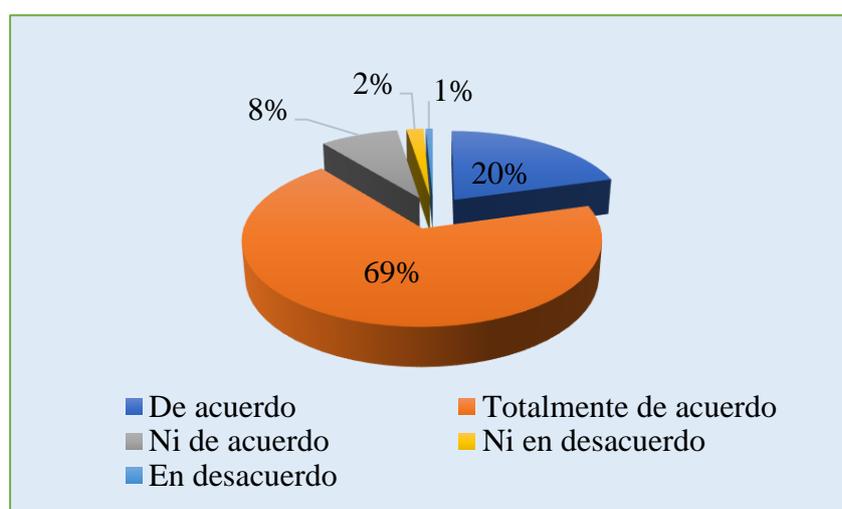
Tabla 18: Sistema de indicadores de gestión promueve una mejora de calidad.

OPCIONES	N ° DE PERSONAS	PORCENTAJE
De acuerdo	57	21%
Totalmente de acuerdo	190	69%
Ni de acuerdo	23	8%
Ni en desacuerdo	5	2%
En desacuerdo	2	1%
TOTAL	277	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Gráfico 4. La gestión promueve la calidad



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Análisis: Se puede observar que las encuestas elaboradas a los socios la mayoría nos indican que están totalmente de acuerdo que un sistema de indicadores de gestión promueve una mejora de la calidad de servicio al socio, mientras que un nivel inferior está en desacuerdo.

5. ¿Cree usted que un sistemas de indicadores de gestión permiten obtener datos relevantes para la toma de decisiones?

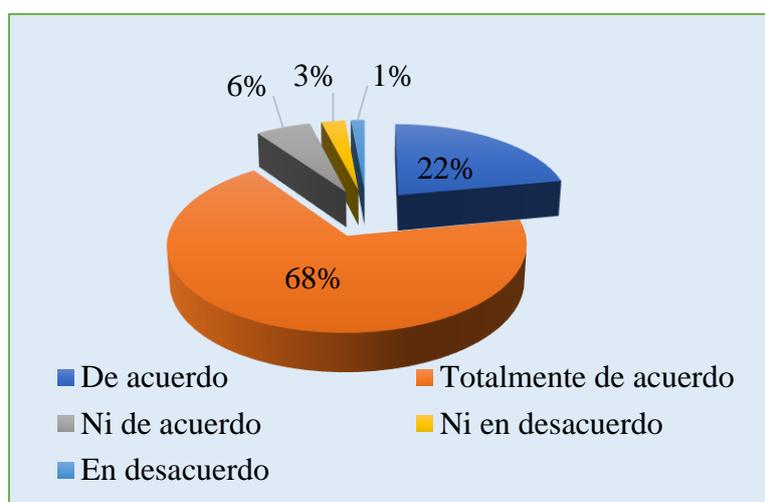
Tabla 19: Sistema de indicadores de gestión permite tener datos relevantes.

OPCIONES	N ° DE PERSONAS	PORCENTAJE
De acuerdo	61	22%
Totalmente de acuerdo	189	68%
Ni de acuerdo	16	6%
Ni en desacuerdo	7	3%
En desacuerdo	4	1%
TOTAL	277	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Gráfico 5. Sistema de indicadores permite obtener datos relevantes.



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Análisis: Se establece que las encuestas realizadas a los socios la mayoría revelan que están totalmente de acuerdo, que un sistemas de indicadores de gestión permiten obtener datos relevantes para la toma de decisiones, mientras que la minoría esta en desacuerdo.

6. ¿Cree usted que los funcionarios cumplen con las actividades administrativas y financieras delegadas por la entidad?

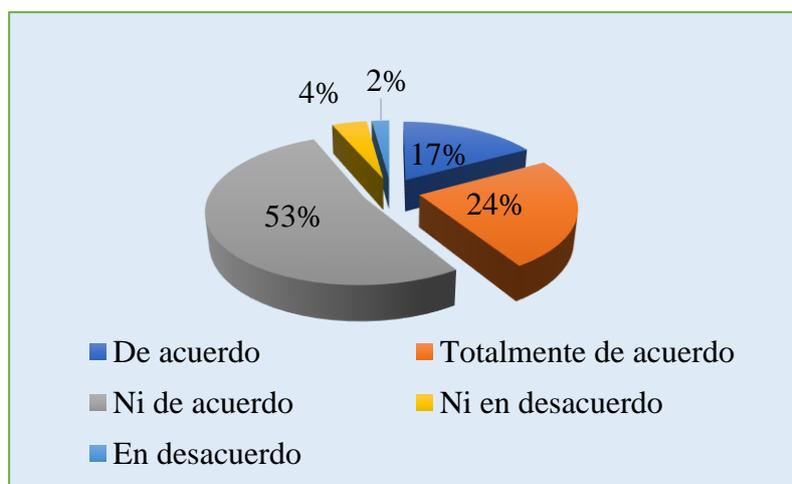
Tabla 20: Los funcionarios cumplen con las actividades.

OPCIONES	N ° DE PERSONAS	PORCENTAJE
De acuerdo	47	17%
Totalmente de acuerdo	67	24%
Ni de acuerdo	145	52%
Ni en desacuerdo	12	4%
En desacuerdo	6	2%
TOTAL	277	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Gráfico 6. Actividades.



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Análisis: Según las encuestas aplicadas a los socios la mayoría señalan que están ni de acuerdo que los funcionarios cumplen con las actividades administrativas y financieras delegadas por la entidad, mientras que un número menor personas están en desacuerdo.

7. ¿Cree usted que las actividades administrativas y financieras deben ser evaluadas?

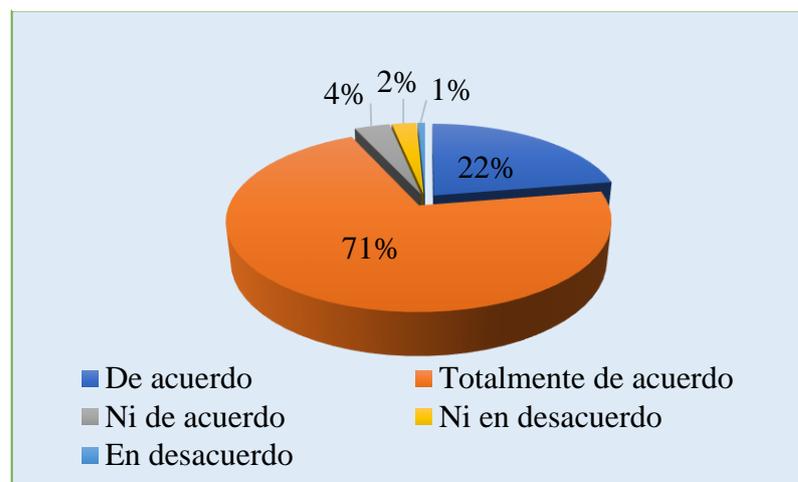
Tabla 21: Evaluación de actividades. de actividades administrativas y financieras.

OPCIONES	N ° DE PERSONAS	PORCENTAJE
De acuerdo	62	22%
Totalmente de acuerdo	196	71%
Ni de acuerdo	10	4%
Ni en desacuerdo	7	3%
En desacuerdo	2	1%
TOTAL	277	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Gráfico 7. Porcentaje



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Análisis: De la encuesta ejecutadas a los socios la mayoría infieren que están totalmente de acuerdo que las actividades administrativas y financieras deben ser evaluadas, mientras que un bajo nivel esta en desacuerdo.

8. ¿Conoce usted que las actividades administrativas y financieras son debidamente planificadas?

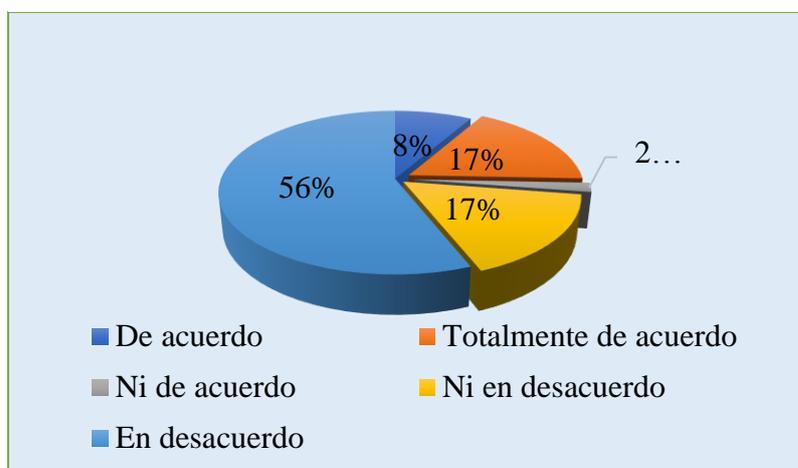
Tabla 22: Planificación de las actividades.

OPCIONES	N ° DE PERSONAS	PORCENTAJE
De acuerdo	23	8%
Totalmente de acuerdo	48	17%
Ni de acuerdo	5	2%
Ni en desacuerdo	46	17%
En desacuerdo	155	56%
TOTAL	277	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Gráfico 8. A actividades planificadas.



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Análisis: Determinamos que las encuestas realizadas a los socios la mayoría manifiestan que están en desacuerdo que las actividades administrativas y financieras son debidamente planificada, mientras que la minoría de personas encuestadas esta en ni desacuerdo.

9. ¿Puede indicarnos usted que las actividades administrativas y financieras deben ser eficientes y eficaces?

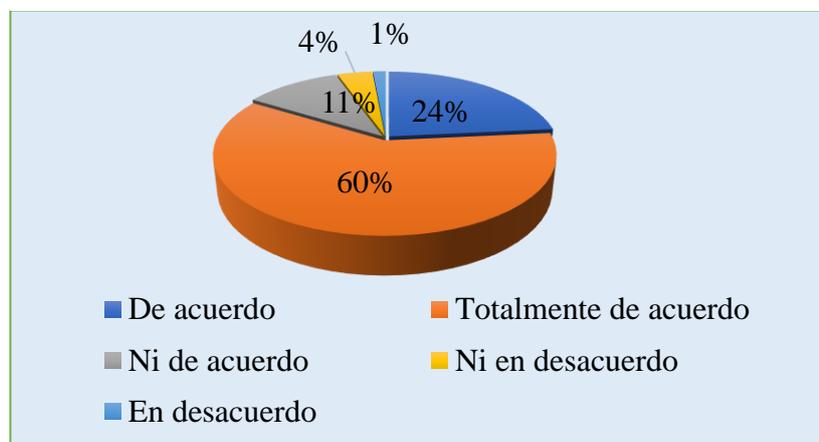
Tabla 23: Actividades administrativas y financieras.

OPCIONES	N ° DE PERSONAS	PORCENTAJE
De acuerdo	65	23%
Totalmente de acuerdo	167	60%
Ni de acuerdo	30	11%
Ni en desacuerdo	11	4%
En desacuerdo	4	1%
TOTAL	277	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Gráfico 9. Actividades eficientes y eficaces.



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Análisis: De acuerdo las encuestas ejecutadas a los socios la mayoría señalan que están totalmente de acuerdo en que las actividades administrativas y financieras deben ser eficientes y eficaces, mientras que un cierto número de personas esta en desacuerdo.

10. ¿Considera usted que para la realización de las actividades administrativas y financieras los talentos humanos deben estar plenamente capacitados?

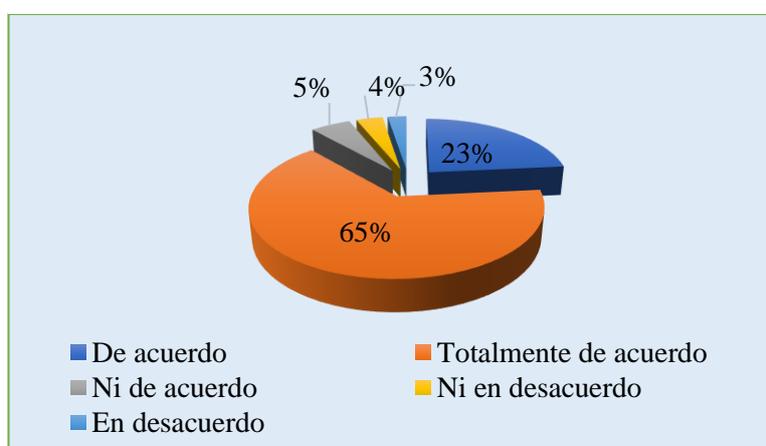
Tabla 24: Personal capacitado para la realización de las actividades.

OPCIONES	N ° DE PERSONAS	PORCENTAJE
De acuerdo	65	23%
Totalmente de acuerdo	180	65%
Ni de acuerdo	15	5%
Ni en desacuerdo	10	4%
En desacuerdo	7	3%
TOTAL	277	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Gráfico 10. Personal capacitado.



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Análisis: Determinamos que las encuestas realizadas a los socios la mayoría indican que están totalmente de acuerdo que para la realización de las actividades administrativas y financieras los talentos humanos deben estar plenamente capacitados, mientras que un bajo nivel está en desacuerdo.

ANÁLISIS GENERAL

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.

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 25: Datos para la comprobación de hipótesis.

DATOS DE LAS ENCUESTAS

Preguntas	De Acuerdo	Total de Acuerdo	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Total en Desacuerdo	TOTAL
1	25	24	67	46	115	277
2	145	46	56	17	13	277
3	77	176	12	7	5	277
4	57	190	23	5	2	277
5	61	189	16	7	4	277
6	47	67	145	12	6	277
7	62	196	10	7	2	277
8	23	48	5	46	155	277
9	65	167	30	11	4	277
10	65	180	15	10	7	277
	627	1283	379	168	313	2770

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

Tabla 26: Cálculo de chi cuadrado

CHI CUADRADO

Frecuencias Esperadas (Fe)					(Fo-Fe) ²					CHI CUADRADO					Total, CHI CUADRADO
62,7	277	37,9	16,8	31,3	1421,3	64009	44100	852,64	7006	22,6681021	231,079422	159,205776	50,752381	223,82396	687,53
62,7	277	37,9	16,8	31,3	6773,3	53361	48841	0,04	334,9	108,026954	192,638989	176,3213	0,00238095	10,699361	487,69
62,7	277	37,9	16,8	31,3	204,49	10201	70225	96,04	691,7	3,26140351	36,8267148	253,519856	5,71666667	22,098722	321,42
62,7	277	37,9	16,8	31,3	32,49	7569	64516	139,24	858,5	0,51818182	27,3249097	232,909747	8,28809524	27,427796	296,47
62,7	277	37,9	16,8	31,3	2,89	7744	68121	96,04	745,3	0,0460925	27,9566787	245,924188	5,71666667	23,811182	303,45
62,7	277	37,9	16,8	31,3	246,49	44100	17424	23,04	640,1	3,93125997	159,205776	62,9025271	1,37142857	20,45016	247,86
62,7	277	37,9	16,8	31,3	0,49	6561	71289	96,04	858,5	0,00781499	23,6859206	257,361011	5,71666667	27,427796	314,20
62,7	277	37,9	16,8	31,3	1576,1	52441	73984	852,64	15302	25,1370016	189,31769	267,090253	50,752381	488,87188	1021,17
62,7	277	37,9	16,8	31,3	5,29	12100	61009	33,64	745,3	0,08437002	43,6823105	220,249097	2,00238095	23,811182	289,83
62,7	277	37,9	16,8	31,3	5,29	9409	68644	46,24	590,5	0,08437002	33,967509	247,812274	2,75238095	18,865495	303,48
							588153	2235,6	27772	163,76555	965,685921	2123,29603	133,071429	887,28754	4273,11

Elaborado por: (Marisol Moposita & Marcia Bayas)

PRIMERA PARTE

Región de aceptación y formula estadística

Formula estadística

$$GI = (f-1) * (c-1)$$

Donde:

GI = grados de libertad

F = Filas

c = columna de la tabla

Calculo:

$$GI = (10-1) * (5-1)$$

$$GI = 9 * 3$$

$$GI = 27$$

Nivel de significancia = 2,052

TERCERA PARTE

Decisión

Según el procedimiento realizado se determina que el X2 calculado 4273,11 es mayor que el 2,052

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa:

Entonces

Conociendo un sistema de indicadores de gestión mejora las actividades administrativas y financieras.

En cambio, se rechaza la hipótesis nula: conociendo un sistema de indicadores de gestión no mejora las actividades administrativas y financieras.

ESQUEMA TEMÁTICO

CAPÍTULO I	¡Error! Marcador no definido.
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO II.....	¡Error! Marcador no definido.
MARCO REFERENCIAL.....	¡Error! Marcador no definido.
MARCO TEÓRICO.....	¡Error! Marcador no definido.
MARCO GEO REFERENCIAL	¡Error! Marcador no definido.
MARCO CONCEPTUAL	¡Error! Marcador no definido.
MARCO HISTÓRICO.....	¡Error! Marcador no definido.
ESTADO ACTUAL.....	¡Error! Marcador no definido.
MARCO TECNOLÓGICO	¡Error! Marcador no definido.
MARCO LEGAL.....	¡Error! Marcador no definido.
HIPÓTESIS.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO III.....	¡Error! Marcador no definido.
DISEÑO METODOLÓGICO.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO IV.....	¡Error! Marcador no definido.
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	¡Error! Marcador no definido.
COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	¡Error! Marcador no definido.
ESQUEMA TEMÁTICO.....	¡Error! Marcador no definido.
MARCO ADMINISTRATIVO	¡Error! Marcador no definido.
CRONOGRAMA Y ACTIVIDADES	¡Error! Marcador no definido.
RECURSOS.....	¡Error! Marcador no definido.
PRESUPUESTO.....	¡Error! Marcador no definido.
BIBLIOGRAFÍA	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

MARCO ADMINISTRATIVO

CRONOGRAMA Y ACTIVIDADES

Tabla 27: Cronogramas y actividades

ACTIVIDADES REALIZADAS	NOVIEMBRE RE 2018				DICIEMBRE RE 2018				MARZO O 2019				ABRIL 2019				MAYO 2019				JUNIO 2019				JULIO 2019			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Realizar lluvia de ideas para elegir el tema	■																											
2. Elegir el tema		■	■																									
3. Realizar la presentación y aprobación del tema del proyecto de investigación			■	■	■	■	■	■	■																			
4. Realizar encuestas y entrevistas con su respectiva validación									■	■	■	■	■															
5. Aplicación de encuestas a los socios													■															
6. Aplicación de entrevista al Jefe de Agencia													■	■														
7. Tabulación y análisis de la información obtenida													■	■														
8. Desarrollar la propuesta														■	■													
9. Realizar el informe final														■	■	■	■	■	■	■								
10. Presentar el informe final																					■	■	■	■				
11. Defensa del proyecto																									■	■		

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

RECURSOS

Talento humano

Autor:

Marcia Bayas

Marisol Moposita

Director:

Ing. Javier García

Pares:

Ing. Karina Iza

Dr. Vladimir Rivera

Materiales:

Internet

Laptop

Suministros de oficina: papel bond, flash, cuadernos, esferos, entre otros.

PRESUPUESTO

Actividades	Valor (\$)
Transporte	160,00
Alimentación	200,00
Materiales	
Laptop	200,00
Internet	40,00
Suministros de oficina	
Flash Memory	7,00
Cuadernos	1,00
Esferos	1,00
Impresiones	400,00
Anillados y empastado	120,00
TOTAL	1.129,00

Elaborado por: Marisol Moposita & Marcia Bayas

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: Gasetta 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. Décimocuarta 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 edicion.
- 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 Ecoómicade 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 Bólvivar, 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...Gest i..](http://www.funcionpublica.gov.co/.../Guía+para...construcción...análisis...Indicadores...Gest+i..)

- 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). *Administracion, Gestion Organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Mexico: Segunda Edicion.
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, Jr, J. W. (2002). *Administracion un enfoque basado en competencias* . Colombia: Novena Edicion .
- Hellriegel, Jackson, S. E., & Slocum, J. J. (2002). *Administracion un enfoque basado en las competencias*. Colombia: Novena Edicion.
- 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 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
- Jaramillo, M. (2012). *Indicadores de gestion. Herramienta para lograr la competitividad*. Colombia: Segunda edicion.
- 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 edicion* . 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](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; Chafra 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* . México: 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.- FORMATO DE ENCUESTA.



Universidad Estatal de Bolívar
Facultad De Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática
Escuela de Gestión Empresarial
Carrera de Contabilidad y Auditoría CP
Encuesta aplicarse a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy”
Ltda., Agencia Guaranda.

Objetivo: Obtener información relevante sobre la situación administrativa y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., por lo tanto, solicitamos que vuestra información sea más objetiva posible.

1. ¿Conoce usted la existencia de algún sistema de indicadores en la Cooperativa como herramienta financiera?

De acuerdo () Totalmente de acuerdo () Ni de acuerdo ()
Ni en desacuerdo () En desacuerdo ()

2. ¿Cree usted que un sistema de indicadores de gestión ayudaría a mejorar los procesos de gestión cooperativista?

De acuerdo () Totalmente de acuerdo () Ni de acuerdo ()
Ni en desacuerdo () En desacuerdo ()

3. ¿Cree usted que un sistema de indicadores de gestión contribuiría a una mejora organizacional?

De acuerdo () Totalmente de acuerdo () Ni de acuerdo ()
Ni en desacuerdo () En desacuerdo ()

4. ¿Cree usted que el sistema de indicadores de gestión promueve una mejora de la calidad de servicio al socio?

De acuerdo () Totalmente de acuerdo () Ni de acuerdo ()
Ni en desacuerdo () En desacuerdo ()

5. ¿Cree usted que un sistemas de indicadores de gestión permiten obtener datos relevantes para la toma de decisiones?

De acuerdo () Totalmente de acuerdo () Ni de acuerdo ()
Ni en desacuerdo () En desacuerdo ()

6. ¿Cree usted que los funcionarios cumplen con las actividades administrativas y financieras delegadas por la entidad?

De acuerdo () Totalmente de acuerdo () Ni de acuerdo ()
Ni en desacuerdo () En desacuerdo ()

7. ¿Cree usted que las actividades administrativas y financieras deben ser evaluadas?

De acuerdo () Totalmente de acuerdo () Ni de acuerdo ()
Ni en desacuerdo () En desacuerdo ()

8. ¿Conoce usted que las actividades administrativas y financieras son debidamente planificadas?

De acuerdo () Totalmente de acuerdo () Ni de acuerdo ()
Ni en desacuerdo () En desacuerdo ()

9. ¿Puede indicarnos usted que las actividades administrativas y financieras deben ser eficientes y eficaces?

De acuerdo () Totalmente de acuerdo () Ni de acuerdo ()
Ni en desacuerdo () En desacuerdo ()

10. ¿Considera usted que para la realización de las actividades administrativas y financieras los talentos humanos deben estar plenamente capacitados?

De acuerdo () Totalmente de acuerdo () Ni de acuerdo ()
Ni en desacuerdo () En desacuerdo ()

GRACIAS POR COLABORACIÓN.....

ANEXO 2.FORMATO DE ENTREVISTA.



**Universidad Estatal de Bolívar
Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática
Escuela de Gestión Empresarial
Carrera de Contabilidad y Auditoría CP
Entrevista aplicarse al Jefe de Agencia Guaranda de la Cooperativa de Ahorro y
Crédito “Sumak Samy” Ltda.**

Objetivo: Obtener información relevante sobre la situación administrativa y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., por lo tanto, solicitamos que vuestra información sea más objetiva posible.

1. ¿Conoce usted la existencia de algún sistema de indicadores en la Cooperativa como herramienta financiera?

2. ¿Cree usted que un sistema de indicadores de gestión ayudaría a mejorar los procesos de gestión cooperativista?

3. ¿Cree usted que un sistema de indicadores de gestión contribuiría a una mejora organizacional?

4. ¿Cree usted que el sistema de indicadores de gestión promueve una mejora de la calidad de servicio al socio?

5. ¿Cree usted que un sistemas de indicadores de gestión permiten obtener datos relevantes para la toma de decisiones?

6. ¿Cree usted que los funcionarios cumplen con las actividades administrativas y financieras delegadas por la entidad?

7. ¿Cree usted que las actividades administrativas y financieras deben ser evaluadas?

8. ¿Conoce usted que las actividades administrativas y financieras son debidamente planificadas?

9. ¿Puede indicarnos usted que las actividades administrativas y financieras deben ser eficientes y eficaces?

10. ¿Considera usted que para la realización de las actividades administrativas y financieras los talentos humanos deben estar plenamente capacitados?

GRACIAS POR COLABORACIÓN.....

ANEXO 3.- NÓMINA DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN.

N°	NOMBRES APELLIDOS	C.I	CARGO
1	Ing. Rolando Tisalema	1804841565	Jefe de agencia Analista de crédito Inspector de créditos
2	Ing. Carmen Iza	1804830592	Atención al cliente Cajera Inversionista

ANEXO 4.-EVIDENCIAS DE LAS ENCUESTAS A LOS SOCIOS Y ENTREVISTA REALIZADA.

ENCUESTAS Y ENTREVISTAS REALIZADAS

