



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

INSTITUTO DE POSTGRADO



MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“SISTEMA ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LAS
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO CINCO.”**

APLICACIÓN: Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo.

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Magíster en
Contabilidad y Auditoría**

DIRECTOR:

Dr. CPA César Cervantes, MBA

AUTORA:

Ing. Andrea Belén Chilinginga Pozo

IBARRA – ECUADOR

2017

APROBACIÓN TUTOR

En mi calidad de Tutor del presente proyecto presentado por la Ing. ANDREA BELÉN CHILQUINGA POZO, para optar por el título de MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, cuyo tema es: **“Sistema Administrativo y Financiero para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento cinco.”** **Aplicación: Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo** considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación privada y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 17 días del mes de octubre del 2017.



Dr. CPA César Cervantes, MBA


TUTOR

C.C. 1001041191

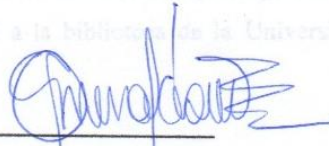
APROBACIÓN JURADO EXAMINADOR

En calidad de jurado examinador del presente proyecto presentado por la Ing. ANDREA BELÉN CHILQUINGA POZO, para optar por el título de MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, cuyo tema es: **“Sistema Administrativo y Financiero para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento cinco.” Aplicación: Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo,** consideramos que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.


En la ciudad de Ibarra a los 17 días del mes de octubre del 2017.



Dra. Cecilia Parra.



Mgs. Alexandra Mena



Mgs. Luis Calderón.

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Andrea Belén Chiliquinga Pozo, C.C. 040164007-3 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte, los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor(es) del Trabajo de Tesis: **“Sistema Administrativo y Financiero para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento cinco.” Aplicación: Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo**, que ha sido desarrollado para optar por el título de **MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscrita este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

En la ciudad de Ibarra a los 17 días del mes de octubre del 2017.



Ing. Andrea Belén Chiliquinga Pozo.

CC: 0401640073

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CEDULA DE IDENTIDAD	DE	0401640073	
APELLIDOS Y NOMBRES	Y	Chiliquinga Pozo Andrea Belén	
DIRECCIÓN	Calle Quito y 13 de Abril.		
EMAIL	andrechilis@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO	062615269	TELÉFONO MÓVIL	0997756587
DATOS DE LA OBRA			
TITULO	"Sistema Administrativo y Financiero para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento cinco." Aplicación: Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo.		
AUTOR (ES)	Andrea Belén Chiliquinga Pozo		
FECHA: AAAAMMDD	09-2017		
PROGRAMA	Postgrado		
TITULO POR EL QUE OPTA	Magister en Contabilidad y Auditoria		
ASESOR/DIRECTOR	Dr. CPA César Cervantes, MBA		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Andrea Belén Chiliquinga Pozo, con cédula de ciudadanía Nro.0401640073, en calidad de autor (a) (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el repositorio digital institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del

material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

En la ciudad de Ibarra a los días del mes de septiembre del 2017.

LA AUTORA



Ing. Andrea Belén Chiliquinga Pozo.

CI: 0401640073

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi amado esposo Jairo, por contar con su afecto y apoyo en todo momento.

A mi adorado hijo Álvaro Josué, por ser la mayor bendición en mi vida y la motivación para superar cada día los retos de la vida.

A mis padres Álvaro y Carmen, por su voz de aliento para que pueda culminar con éxito cada etapa de mi vida.

A mis hermanas María Belén y Yanara Belén, por brindarme su amor y apoyo para culminar esta etapa profesional.

“Querer es poder”

Con cariño

Andrea.

AGRADECIMIENTO

A Dios por su infinito amor y bondad al permitirme culminar una nueva etapa de mi vida y por guiarme en todo momento.

A la Universidad Técnica del Norte por acogerme nuevamente en sus aulas para permitirme obtener un nuevo título profesional, en especial al Dr. César Cervantes quien con sus amplios conocimientos supo guiar el presente trabajo hasta su culminación.

A mi familia por su comprensión y apoyo, al restarles el valioso tiempo que debía estar junto a Ustedes.

A mis Maestros y Compañeros por compartir conocimientos y buenos momentos en el desarrollo de la Maestría.

Andrea.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN TUTOR	ii
APROBACIÓN JURADO EXAMINADOR.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS	iv
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	v
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
LISTA DE SIGLAS	xvii
RESUMEN.....	xviii
SUMMARY	xix
INTRODUCCIÓN	xx
CAPÍTULO I.....	22
1. EL PROBLEMA	22
1.1. Antecedentes.....	22
1.2. Planteamiento del problema	24
1.3. Formulación del problema.....	25
1.4. Justificación de la investigación.....	25
1.5. Objetivos de la investigación.....	26
1.5.1. Objetivo general.....	26
1.5.2. Objetivos específicos	26
1.5.3. Preguntas de investigación.....	26
CAPÍTULO II	28
2. MARCO REFERENCIAL.....	28
2.1. Sistemas.....	28

2.1.1. Tipos de sistemas.....	29
2.2. Sistema Administrativo	29
2.2.1. Administración.....	29
2.2.2. Proceso Administrativo.....	30
2.2.2.1. Planeación	30
2.2.2.2. Organización	31
2.2.2.3. Dirección.....	32
2.2.2.4. Control.....	33
2.2.3. Planificación Estratégica.....	33
2.2.3.1. FODA	34
2.2.4. Organigramas.....	35
2.2.4.1. Ventajas de los Organigramas.....	35
2.2.5. Logotipo.....	36
2.2.6. Diagrama de flujos.....	36
2.2.6.1. Características de los diagramas de flujo	37
2.2.6.2. Simbología utilizada para elaborar diagramas de flujo.....	37
2.2.7. Manuales Administrativos	38
2.2.7.1. Objetivos de los Manuales Administrativos	39
2.2.7.2. Tipos de Manuales	39
2.3. Sistema Financiero	40
2.3.1. Administración Financiera.....	40
2.3.2. Estados Financieros	40
2.3.2.1. Estado de Situación Financiera.....	41
2.3.2.2. Estado de Resultados Integral.....	41
2.3.3. Análisis Financiero	42
2.3.3.1. Métodos de análisis financiero.....	42
2.3.4. Indicadores Financieros	43
2.3.4.1. Morosidad.....	43
2.3.4.2. Liquidez.....	43

2.3.4.3. Solvencia.....	44
2.3.4.4. Rentabilidad.....	44
2.4. Fundamentación legal.....	45
2.4.1. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.....	45
2.4.2. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.....	46
2.4.3. Código Orgánico Monetario y Financiero.....	46
2.4.4. Catálogo único de Cuentas.....	47
CAPÍTULO III.....	49
3. MARCO METODOLÓGICO.....	49
3.1. Descripción del área de estudio.....	49
3.2. Tipo de investigación.....	49
3.2.1. Investigación Documental.....	49
3.2.2. Investigación Descriptiva.....	50
3.2.3. De campo.....	50
3.3. Métodos de investigación.....	51
3.4. Población y Muestras.....	51
3.5. Diseño Metodológico.....	52
3.6. Procedimiento.....	52
3.7. Técnicas e instrumentos de Investigación.....	53
CAPÍTULO IV.....	54
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	54
4.1. Análisis de la ficha de observación aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo.....	54
4.2. Análisis de la entrevista aplicada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo.....	55
4.3. Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo.....	56
4.4. Matriz FODA.....	63

CAPÍTULO V	64
5. PROPUESTA	64
SISTEMA ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO CINCO APLICACIÓN:	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 14 DE MAYO.....	64
5.1. Antecedentes.....	64
5.2. Objetivo general del sistema administrativo y financiero.	64
5.3. Objetivos específicos del sistema administrativo y financiero.....	64
5.2. Manual de Funciones.....	65
5.3. Manual de Procedimientos	78
5.6. Sistema financiero	95
5.6.2. Estados Financieros	95
5.6.2.1. Componentes de los Estados Financieros.	96
5.6.2.2 Elementos de los estados financieros.....	96
5.6.3 Estados financieros.	97
5.6.3.1. Estado de situación financiera.....	97
5.6.3.2. Estado de resultados.....	99
5.6.3.3. Estado de Cambios en el Patrimonio.	100
5.7. Catálogo único de cuentas.....	101
5.7.1. Descripción de cuentas.	101
5.7.2. Cuentas que intervienen en el catálogo único de cuentas para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	103
5.8. Indicadores Financieros.....	107
5.8.1. Morosidad.....	107
5.8.2. Liquidez.	108
5.8.3 Solvencia.....	109
CAPÍTULO VI.....	110
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	110
6.1. Conclusiones.....	110

6.2. Recomendaciones.....	111
BIBLIOGRAFÍA.....	112
ANEXOS.....	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Simbología utilizada en los diagramas de flujo.	37
Tabla 2.	Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	46
Tabla 3.	Estructura del CUC	48
Tabla 4.	Estratos Poblacionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “14 de Mayo”	52
Tabla 5.	Atención brindada a los socios.....	57
Tabla 6.	Servicios que brinda la cooperativa	58
Tabla 7.	Entidad segura y confiable.	58
Tabla 8.	Cambios para mejorar la atención.....	59
Tabla 9.	Agilidad en procesos.....	60
Tabla 10.	Requisitos para ser socio de la cooperativa.....	60
Tabla 11.	Proceso de otorgación de crédito	61
Tabla 12.	Calificación en asesoría de crédito.....	62
Tabla 13.	Matriz FODA.	63
Tabla 14.	Descripción de funciones Asamblea de Representantes.	70
Tabla 15.	Descripción de funciones del Consejo de Administración.....	71
Tabla 16.	Descripción de funciones del Consejo de Vigilancia.....	73
Tabla 17.	Descripción de funciones de Gerencia.	74
Tabla 18.	Descripción de funciones de Contabilidad.....	75
Tabla 19.	Descripción de funciones de Crédito y Cobranzas.....	76
Tabla 20.	Descripción de funciones de Recibidor- Recaudador	77
Tabla 21.	Simbología del manual de procedimientos.	80
Tabla 22.	Políticas y descripción de actividades de apertura de caja.....	81
Tabla 23.	Diagrama de procesos de apertura de caja.	82
Tabla 24.	Políticas y descripción de actividades de Apertura de Cuentas de Ahorro.....	83
Tabla 25.	Diagrama de procesos de apertura de cuentas de ahorro.	84
Tabla 26.	Políticas y descripción de actividades de depósitos de ahorros.....	85
Tabla 27.	Diagrama de procesos de depósitos de ahorro.	86

Tabla 28. Políticas y descripción de actividades de depósitos a plazo fijo.	87
Tabla 29. Diagrama de procesos de depósitos a plazo fijo.	88
Tabla 30. Políticas y descripción de actividades de retiros de ahorros	89
Tabla 31. Diagrama de procesos de retiros de ahorros.....	90
Tabla 32. Políticas y descripción de actividades de crédito	91
Tabla 33. Diagrama de procesos de entrega de créditos.	93
Tabla 34. Estado de Situación Financiera.	97
Tabla 35. Estado de Resultados Integral	98
Tabla 36. Estado de Evolución patrimonial	100
Tabla 37. Descripción de cuentas contables.....	100
Tabla 38. Catálogo único de cuentas.....	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Atención brindada a los socios.....	57
Figura 2.	Estructura orgánica.....	69

LISTA DE SIGLAS

SEPS	Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria
COMYF	Código Orgánico Monetario y Financiero
JPRMF	Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
COAC	Cooperativa de Ahorro y Crédito
REFIDER	Red de Desarrollo Rural Sierra Norte

RESUMEN

“SISTEMA ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO CINCO.” APLICACIÓN: Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo.

Autora: Andrea Belén Chilibingua Pozo

Tutor: Dr. CPA. César Cervantes, MBA

Año: 2017

La presente investigación denominada Sistema Administrativo y Financiero para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Cinco, aplicación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo, tiene como finalidad contribuir al mejoramiento de la gestión administrativa y financiera de la institución y al desarrollo local de la comunidad de Rumipamba, permitiendo realizar las actividades diarias de manera eficiente y eficaz para cumplir con los objetivos y metas institucionales, debido a que la administración se la ha venido realizando de manera empírica y no en base a un manual administrativo. Además por medio del sustento de la base teórica se definieron los conceptos primordiales que fundamentan la investigación. Posterior se realizó el diagnóstico situacional, para determinar falencias mediante la aplicación de técnicas de investigación como entrevista al gerente, encuesta a los socios y la observación directa, pudiendo identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la cooperativa, para dar soluciones mediante el uso de manuales administrativos e indicadores financieros que permitan la optimización de recursos económicos, materiales y humanos. Finalmente se realizó la propuesta cuyo fin es la elaboración de un documento que ayude en la orientación de los procesos administrativos y financieros, que permitan dirigir con mayor agilidad y responsabilidad la organización.

SUMMARY

"FINANCIAL AND ADMINISTRATIVE SYSTEM FOR THE CREDIT UNIONS OF SEGMENT FIVE." APPLICATION AUNRO CREDIT AND COOPERATIVE 14 DE MAYO.

Autora: Andrea Belén Chiliquinga Pozo

Tutor: Dr. CPA. César Cervantes, MBA

Año: 2017

This research called the administrative and financial system for the credit unions of segment five, application to the credit Union 14 de Mayo, is intended to contribute to the improvement of the management Administrative and financial institution and local development of the community of Rumipamba, allowing daily activities to be efficiently and efficiently to meet the objectives and institutional goals, because the administration has been carried out empirically and not on the basis of an administrative manual. Moreover, through the sustenance of the theoretical basis, the primordial concepts underlying the research were defined. Later the situational diagnosis was carried out, to determine flaws by applying research techniques such as interview to the manager, survey to the members and direct observation, being able to identify the strengths, weaknesses, Opportunities and threats of the cooperative, to provide solutions through the use of administrative manuals and financial indicators that allow the optimization of economic, material and human resources. Finally, the proposal was made for the purpose of elaborating a document to assist in the orientation of the administrative and financial processes, which will allow the organization to be directed with greater agility and responsibility.

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo, es una institución financiera ubicada en el segmento cinco de acuerdo al nivel de activos según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en la resolución No. 038-2015-F del 13 de febrero de 2015. El presente trabajo consiste en la elaboración de un Sistema Administrativo y Financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo, el cual está estructurado en seis capítulos:

El capítulo I, contiene una breve descripción general de la institución, mediante una síntesis de la base legal de la cooperativa, el planteamiento del problema, preguntas de investigación, objetivos generales y específicos, y la justificación de la investigación.

El capítulo II, se encuentran plasmadas las referencias teóricas sobre las que se fundamenta esta investigación, a partir de la construcción teórico conceptual de categorías importantes de la temática de investigación teniendo como soporte libros, folletos, revistas y publicaciones de internet.

El capítulo III, aborda los fundamentos metodológicos de la investigación, la descripción del área de estudio, tipos y métodos de investigación, la determinación de la población, así como las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos.

El capítulo IV, contiene el análisis de la información recopilada y la interpretación de los datos obtenidos mediante el programa estadístico SPSS.

El capítulo V, presenta el desarrollo de la propuesta de un sistema administrativo y financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo como producto de la investigación realizada.

El capítulo VI, desarrolla las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

Este capítulo contiene antecedentes, planteamiento y formulación del problema, justificación de la investigación, objetivo general y objetivos específicos y se formulan las preguntas de investigación para obtener los resultados planteados en la presente investigación.

1.1. Antecedentes

La cooperación en el Ecuador tiene una larga tradición histórica que se remota a las épocas pre coloniales, cuando constituyó un factor importante para el desarrollo organizacional y cultural de su población. El sistema cooperativo en el país, está basado en los valores de la autorresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad las organizaciones comunitarias, asociativas y cooperativas de vivienda, producción, servicios y ahorro y crédito que posibilitan las relaciones con una visión de igualdad de oportunidades de crecimiento, de respeto por lo humano y por la diversidad cultural.

El sector cooperativo comprende al conjunto de organizaciones entendidas como sociedades de personas que se han integrado de manera voluntaria para satisfacer las necesidades económicas, sociales, culturales y comunitarias, mediante una entidad con personería jurídica.

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS) constituye el marco normativo de las organizaciones que conforman el sistema económico social y solidario del país. El 5 de junio de 2012 se creó a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, entidad

técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento.

Para ubicar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo es necesario describirla geográficamente; está ubicada en la comunidad Rumipamba Grande, parroquia La Esperanza, cantón Ibarra, provincia de Imbabura. Su actividad económica principal son los bordados a mano, las madres enseñan a sus hijas desde pequeñas esta actividad para obtener mayores ingresos y aportar económicamente en el hogar por un valor aproximado de \$100,00, estos artículos son ofertados los fines de semana en la Plaza Central de Rumipamba, los hombres se dedican a trabajos de albañilería, ganadería y agricultura obteniendo un valor mensual de \$300.00.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo en sus inicios fue conformada por un grupo de personas, liderados por los Srs. Rafael Matango y César Amaguaña en el año 1999, conformada por 73 socios, quienes al observar las múltiples necesidades que tenían los hogares y que no era fácil cumplir con los requisitos para acceder a un crédito en la ciudad, conformaron la Precooperativa 14 de Mayo, y aportaron veinte y cinco mil sucres para capitalizarse y con ese mismo dinero otorgar créditos a los socios de la comunidad para el fortalecimiento de sus emprendimientos tanto en artesanías, agricultura, crianza de animales y a grupos menos favorecidos como son las mujeres cabeza de hogar. Fue constituida el 1 de diciembre del 2004 mediante Acuerdo Ministerial N° 4538 e inscrita en el registro general de cooperativas N° 6727 el 2 de diciembre del 2004.

En la actualidad está conformada por 62 socios fundadores y 157 socios de la parroquia. Presta sus servicios a todas las personas de la Parroquia la Esperanza con una oficina operativa en la comunidad de Rumipamba, con la colaboración de tres empleados que se esmeran en satisfacer las necesidades de los socios realizando actividades de intermediación financiera que consiste en la emisión de créditos, captaciones de ahorros y a plazos fijos, ayudando al desarrollo económico,

productivo y social de la comunidad. Cuenta con asesoría en gobernabilidad administrativa - financiera por parte de la Red de Desarrollo Rural Sierra Norte REFIDER. Brinda sus servicios a las comunidades de Rumipamba Grande, Rumipamba Chico, La Florida, El Abra, Paniquindra, Chirihuasi, San Clemente, La Cadena, San José de Cacho, La Rinconada, Santa Rosa, Santa Lucía.

1.2. Planteamiento del problema

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera creada en el artículo 13 del Código Orgánico Monetario y Financiero es responsable de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores.

En el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero se indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con menores activos del Sector Financiero Popular y solidario se define como segmento cinco e incluirá a las entidades con un nivel de activos hasta USD 1'000.000,00 (un millón de dólares de los Estados Unidos de América); monto que será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor.

Las cooperativas de Ahorro y Crédito que están controladas bajo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria cuentan con manuales estandarizados que no están sujetos a la realidad de cada institución y al sector que pertenecen. La Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo ubicada en el segmento cinco según su nivel de activos no tiene definido un sistema administrativo y financiero debido a que la organización se la realiza de manera empírica, basada en la experiencia del gerente sin cumplir con lineamientos estratégicos como: estructura orgánica, manuales y análisis financiero, también se observó que el personal no se encuentra capacitado y con los cambios continuos en las actividades que demanda la cooperativa prácticamente los trabajadores no pueden permanecer en puestos de trabajo estáticos, es decir por el tamaño que

representa la institución todos deben conocer sobre los movimientos que se realizan y es importante tener un documento que sirva como guía para realizar las actividades, también es necesario una capacitación constante debido a que la información que solicita el organismo de control cambia frecuentemente, por lo tanto se ha visto necesario realizar un sistema administrativo y financiero acorde a las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo para que permita tener una organización de acuerdo a su entorno.

1.3. Formulación del problema

Por todas las consideraciones anotadas, anteriormente, se formula el siguiente problema de investigación:

¿Cómo mejorar la gestión administrativa y financiera en la cooperativa de ahorro y crédito 14 de Mayo del segmento cinco?

1.4. Justificación de la investigación

La cooperativa de ahorro y crédito 14 de Mayo, en la actualidad se ha dedicado a servir al sector popular apoyando a los emprendimientos de pequeños negocios artesanales que generen recursos para su comunidad logrando un buen vivir, debido que en el país tenemos una nueva institucionalidad, nuevas leyes que en su ejecución son desafíos para el cooperativismo como el régimen del buen vivir, economía popular y solidaria, participación ciudadana, democracia y control social.

Como producto de la investigación, se realizarán manuales que permitan mejorar la gestión administrativa y financiera permitiendo al personal operativo realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz adecuándolos a la realidad que necesitan, con la finalidad de fortalecer a la institución, generando instrumentos que impulse la consecución de los fines y propósitos institucionales, creando una cultura de trabajo por procesos y de mejoramiento continuo.

Este trabajo investigativo pondrá de manifiesto los conocimientos adquiridos durante la maestría y, permitirá sentar las bases, para otros estudios que surjan partiendo de la problemática aquí especificada.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Elaborar un sistema administrativo y financiero para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento cinco con aplicación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo.

1.5.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación administrativa y financiera de la Cooperativas de Ahorro y Crédito 14 de Mayo.
- Desarrollar los componentes del sistema administrativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo con la definición de los procedimientos y funciones correspondientes.
- Desarrollar los
- componentes del sistema financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo con la definición de los procedimientos y funciones correspondientes.

1.5.3. Preguntas de investigación

- ¿Qué estrategia permite conocer la situación administrativa y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo?

- ¿Qué componentes serán los más apropiados para exponer en un sistema administrativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo?
- Qué componentes serán los más apropiados para exponer en un sistema financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo?

CAPÍTULO II

2. MARCO REFERENCIAL

En el marco teórico se enuncian las teorías generales y específicas, categorías y conceptos que sirven de referencia para sustentar el problema de investigación, a través de la revisión de la literatura existente sobre el tema de investigación.

2.1. Sistemas

Un sistema es un conjunto de elementos relacionados entre sí y que funcionan como un todo.

Al respecto del concepto de Sistemas (Torres, 2014) indica que:

Es un conjunto de elementos dinámicamente relacionados entre sí, formando una actividad de interconectividades para alcanzar un objetivo. Estos elementos que se interrelacionan e interactúan entre sí operan sobre entradas que pueden ser información, energía o materia para llevar a cabo un proceso que provee, de igual manera, información, energía o materia ya producidas que se conoce como la salida del proceso.

Para (Amaru, 2009) “Sistema es un todo completo u organizado; es un conjunto de partes o elementos que forman un todo unitario o complejo” (p.158).

Según los autores Torres y Amaru se puede establecer que un sistema es la unión de elementos que están unidos y actúan entre sí operando mediante entradas y salidas de información con la finalidad de obtener un objetivo, meta o propósito.

2.1.1. Tipos de sistemas.

Según la complejidad de las partes o elementos que lo componen los sistemas se pueden clasificar por:

- Simple: se puede identificar partes o elementos.
- Complejo: constituido de subsistemas donde cada uno puede estar formado de partes o de otros subsistemas.

De acuerdo al modo de constitución o material:

- Físico: los componentes son palpables, se puede tocar a través de los sentidos (tacto).
- Abstracto: constituido por componentes, conceptos, términos abstraídos de la realidad

2.2. Sistema Administrativo

Un sistema administrativo es una red o un esquema de procesos cuya finalidad es favorecer el cumplimiento de los objetivos de una organización. El sistema apunta a que los recursos de la organización sean administrados de forma eficiente.

2.2.1. Administración

Según (Sánchez, 2014) la administración como: “el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas laboren o trabajen en grupos y alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Con administración, las personas realizan funciones de planeación, organización, integración de personal, dirección y control.” (p.44).

Para (Hernández, 2014) la administración “es el proceso de llevar a cabo eficientemente las actividades de planificación, organización, dirección y control, mediante las personas para conseguir unos objetivos determinados”. (p.30).

La Administración es la gestión que desarrolla el talento humano para facilitar las tareas de un grupo de trabajadores dentro de una organización, con el objetivo de cumplir las metas institucionales con la aplicación de técnicas y principios del proceso administrativo, garantizando que el desarrollo de las actividades se realice de forma eficiente y eficaz.

2.2.2. Proceso Administrativo

Es el conjunto de fases o etapas sucesivas mediante las cuales se lleva a cabo la administración, y son las mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

2.2.2.1. Planeación

Según (Rojas & Medina, 2011)

La planeación es la etapa que forma parte del proceso administrativo mediante la cual se establecen directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas; tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales que permitan establecer un marco de referencia necesario para concretar programas y acciones específicas en tiempo y espacio, logrando una predicción lo más probable del futuro para generar planes que puedan garantizar el éxito.

Por su parte (Serrano, 2011) manifiesta que es el proceso de desarrollar objetivos empresariales y elegir un futuro curso de acción para lograrlos.

La planificación es un método que permite ejecutar planes los cuales serán realizados y supervisados en función del planeamiento. Los directivos son quienes tienen que realizar los planes que serán regidos por la planificación. La operación y ejecución de los planes lo realiza la gerencia con su equipo de trabajo con los recursos que disponga la organización.

2.2.2.2. Organización

(Correa, 2009) menciona en el siguiente texto:

Es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura es intencionada en el sentido de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para los cumplimientos de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar esas tareas. (p. 12)

Según (Chiavenato, Innovaciones de la administración, tendencias y estrategias de los nuevos paradigmas, 2010) La Organización puede definirse de dos formas: como objeto y como acción:

Como Objeto, una organización es un sistema cuya estructura está diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines. Como acción, la organización es el acto de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles y las actividades necesarias de tal manera, que se logren los fines propuestos.

(Delgado Gonzales & Ena Ventura, 2006) opinan que “la Organización es un conjunto de elementos humanos, técnicos y financieros, ordenados según una determinada jerarquía o estructura administrativa y dirigidos por una función directiva o empresario” (p.3).

La organización nació de la necesidad humana de cooperar para ser más solidarios. Los hombres se han visto obligados a unirse para obtener sus fines personales y sociales. Con todo, es obvio que las personas, trabajarán más efectivamente si todos conocen el papel que deben cumplir y la forma en que sus funciones se relacionan unas con otras.

Misión.

(Chiavenato, 2011) manifiesta que: “La misión es el papel de la organización dentro de la sociedad en la que se encuentra, significa su razón de ser, en esta se considera que hace, a quien se dirige y con qué recursos cuenta” (p. 17).

Se establece la misión para dar a conocer a todo el personal la razón de ser de la organización, permitiendo formular objetivos detallados que servirán de guía para la misma. Además esta inspira y motiva a todo aquel que tenga un profundo interés en el futuro de la organización.

Visión.

(Chiavenato, 2011) define:

La visión organizacional, o visión del negocio, se refiere a lo que la organización desea ser en el futuro. La visión es muy inspiradora y explica por qué las personas dedican a diario la mayor parte de su tiempo al éxito de su organización. (p.18).

En la visión se define hacia dónde se dirige la organización a largo plazo y en qué se deberá convertir, describe la situación futura que desea tener la misma en esta consideramos hacia dónde vamos y cómo lo lograremos.

2.2.2.3. Dirección

(Stoner, 2008) afirma:

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos.

Es un proceso en el cual los gestores buscan influir sobre sus empleados para alcanzar determinados fines, con la finalidad de alcanzar los objetivos marcados con la mayor eficiencia posible.

2.2.2.4. Control

(Gutiérrez, 2013) manifiesta:

La función de control pretende verificar que el comportamiento de la empresa se mantiene dentro de los límites previamente fijados y, en el caso de que no sea así, tomar las medidas correctivas. El control es, en este sentido, es el complemento de la planificación, por cuanto busca garantizar que aquello que la empresa se compromete a hacer de antemano realmente lo va cumpliendo y, en caso contrario, que se realicen las correcciones pertinentes para hacer que los hechos se adecuen a los planes. (p. 169).

Consiste en vigilar cada una de las actividades que se realizan en la organización, para verificar con el fin de detectar y prever desviaciones, para establecer las medidas correctivas necesarias.

2.2.3. Planificación Estratégica

Para (Maqueda, 1992) la planificación estratégica consiste en “la determinación de una serie de objetivos a largo plazo y en la elección de los medios y caminos a utilizar en su consecución” (p. 56).

Según (Zabala Salazar, 2006) la planificación estratégica es “la determinación de las políticas o guías globales de desarrollo institucional a largo plazo y de los

objetivos socio-económicos básicos que han de conducir las acciones hacia el cumplimiento del objeto social” (p. 65).

Finalmente (Rodríguez, 2016) define a la planificación estratégica como un “proceso sociopolítico y científico orientado por objetivos de transformación cuanti – cualitativos de un sector particular de la realidad” (p. 42).

La planeación estratégica es poner en marcha los planes operativos de las empresas a corto mediano o largo plazo con el fin de alcanzar objetivos y metas planteadas optimizando adecuadamente los recursos de la organización.

2.2.3.1. FODA

“El análisis FODA es un avance al planeamiento que realizan las empresas para lograr una mejor adaptación al ambiente. Este análisis, más cualitativo que cuantitativo, impulsa la generación de ideas con respecto al negocio de la empresa”. (Lazzari & Maeschalck, 2006) (p. 71).

(Zambrano, 2007) afirma que es una herramienta de carácter gerencial válida para las organizaciones privadas y públicas, la cual facilita la evaluación situacional de la organización y determina los factores que influyen y exige desde el exterior hacia la institución. (p. 84).

Definición de las variables:

Fortalezas.- Puntos fuertes y características de la empresa que faciliten el logro de sus objetivos.

Oportunidades.- Factores externos del entorno que propician el logro de los objetivos.

Debilidades.- Puntos débiles, factores propios de la empresa que obstaculizan e impiden el logro de los objetivos.

Amenazas.- Factores externos del entorno que afectan negativamente e impiden el logro de los objetivos.

2.2.4. Organigramas

“Los organigramas son una representación gráfica de la estructura de la organización que aporta de manera esquemática información referente a la posición de las áreas que integran la empresa, los niveles jerárquicos y las líneas de autoridad”. (Pavía, 2012)

Según (Lozano, 2011) “los organigramas son la representación gráfica de la estructura organizativa de una empresa que refleja, de forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría”. (p. 18).

El objetivo de los organigramas es de plasmar y transmitir de manera gráfica la composición de una organización o empresa. Sirve para organizar de mejor manera las funciones y responsabilidades, estableciendo un nivel jerárquico en orden y fácil de comprender. Estos deben ser precisos, sencillos, uniformes, deben tener una vigencia y estar actualizados constantemente.

2.2.4.1. Ventajas de los Organigramas.

- Se recomienda que todos los entegramas sean del mismo tamaño.
- En los organigramas verticales, el mayor nivel jerárquico se encuentra en la parte superior.
- Los entegramas del mismo nivel jerárquico se grafican a la misma altura.
- No puede haber entegramas aislados.
- En los organigramas verticales, a un entegrama se podrá llegar o salir de él por una sola línea de dependencia jerárquica, por el lado superior o por el lado inferior, respectivamente.
- Las líneas de dependencia jerárquica no deberán entrecruzarse.

- Las líneas de dependencia jerárquica se grafican con líneas llenas.
- En los organigramas verticales, las líneas de dependencia funcional se grafican con líneas de puntos, siempre horizontales y llegan o salen de los entegramas por los lados izquierdo o derecho.
- No puede haber un entegrama que tenga una línea que se conecte con nada. En los organigramas verticales, el gráfico general debe parecer una pirámide.
- Se recomienda no mezclar las distintas formas de graficar un organigrama.

2.2.5. Logotipo

(Michael, 2008) Establece que “son señales, marcas de identidad, diseñadas para que se reconozcan fácilmente. Los utilizan organizaciones de todo tipo por todo el mundo, desde grandes multinacionales hasta pequeñas asociaciones benéficas, pasando por partidos políticos, grupos comunitarios y escuelas, también identifican productos y servicios” (pág. 7).

El logotipo es una herramienta que identifica a la organización para que sea reconocida fácilmente, es la forma visual, rápida y casi inmediata de imprimir en la memoria de las personas la marca o la imagen corporativa de la organización.

2.2.6. Diagrama de flujos

Según (Romero, 2011):

Es una técnica que representa el flujo de la información y las transformaciones de los datos al moverse desde la entrada hasta la salida. Consiste en representar gráficamente el flujo de la información y sus transformaciones desde su entrada a un algoritmo hasta su salida. Este diagrama tiene la característica de utilizar símbolos bien definidos para cada parte del proceso. El diagrama de flujo recibe este nombre porque su representación (lineal, vertical, de arriba hacia abajo) permite observar de manera clara el recorrido de la información: los símbolos que utiliza se conectan por medio de flechas que marcan la dirección de

la información, además indica con claridad el inicio y los posibles puntos de término del algoritmo (pág. 14).

Los diagramas de flujo son representaciones gráficas que desglosan un proceso en cualquier tipo de actividad a desarrollarse, pueden ser por departamentos, secciones o áreas de una estructura organizativa se presenta generalmente un punto de inicio y un punto de cierre, de acuerdo a la lógica que requiera la organización.




2.2.6.1. Características de los diagramas de flujo

- Un diagrama de flujos tiene un solo punto de inicio y puede tener varios de salida.
- Debe tener claro las ideas principales.
- El diagrama de flujos debe utilizar simbología para cada proceso.
- Los diagrama de flujo se dibujan de izquierda a derecha con sus conectores para seguir el flujo o de arriba hacia abajo.
- Sirve para comprender rápidamente un proceso a seguir.

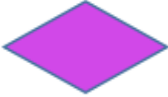



2.2.6.2. Simbología utilizada para elaborar diagramas de flujo.

Tabla 1.

Simbología utilizada en los diagramas de flujo.

Símbolo	Operación que indica
	Inicio/Fin
	Entrada/salida de datos
	Proceso

Continúa →

Símbolo	Operación que indica
	Pregunta o toma de decisión
	Conector en la misma página
	Conector para otra página
	Flechas de dirección

Fuente: (Romero Mora, 2011)

2.2.7. Manuales Administrativos

Según (Franklin, 2009):

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (pág. 244).

Son una herramienta de transmisión de información que indican los pasos a seguir para realizar actividades en las organizaciones, esta información debe ser sencilla, completa y fácil de entender, para que así los empleados y funcionarios puedan mantener un control. Son elementos eficaces para la toma de decisiones en la administración y deben ajustarse a los cambios y necesidades modernas para que ayuden a manejar efectivamente una organización.

2.2.7.1. Objetivos de los Manuales Administrativos

- Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa.
- Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos.
- Coadyuvar a la correcta atención de las labores asignadas al personal.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la relación del trabajo.
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones

2.2.7.2. Tipos de Manuales

Los manuales según su tipo son:

Organización: Este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general, pues indica la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.

Departamental: Dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple.

Políticas: Sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.

Procedimientos: Este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.

Técnicas: Estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.

2.3. Sistema Financiero

(Pampillón, 2009) Define al sistema financiero como un conjunto articulado de flujos financieros movilizados mediante instrumentos financieros cuyos precios, cantidades y demás condiciones se determinan en los correspondientes mercados a los que concurren intermediarios financieros y agentes no financieros de la economía.

2.3.1. Administración Financiera

Es el conjunto de funciones consistentes en planear las finanzas de la empresa, obtener en condiciones óptimas los fondos que requiere su actividad, cuidar que los mismos se inviertan adecuadamente, recomendar las mejores estrategias de crecimiento, y controlar la debida implementación del plan financiero, para así contribuir de manera eficaz y eficiente el logro de los objetivos de obtención de utilidades de la empresa. (Bravo & Mondragon, 2010) (p.15).

La administración Financiera consiste en planificar los recursos económicos, para determinar cuáles son las fuentes de dinero más beneficiosas y que los recursos se apliquen de forma óptima asumiendo las obligaciones económicas de corto, mediano y largo plazo que tenga la organización, para reducir riesgos e incrementar el valor de la empresa, considerando la permanencia y el crecimiento en el mercado, la eficiencia de los recursos y la satisfacción del personal.

2.3.2. Estados Financieros

(Hansen-Holm, 2012) afirma:

Los Estados Financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad. La finalidad de los Estados Financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la

entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económica. (p. 189).

De similar forma (Anzola, 2010) indica que los estados financieros son ejercicios expresados en forma específica en los cuales se comprueba cada transacción ocurrida durante un periodo. Muestran en unidades monetarias cómo se encuentra la empresa al final de cierto periodo (quincena, mes, semestre o año). (p. 262).

Son los documentos de mayor importancia que recopilan información sobre la situación financiera de la organización o empresa, cuyo objetivo es mostrar cómo se han utilizado los fondos indicando una visión general de la misma y así conocer la salud económica.

2.3.2.1. Estado de Situación Financiera.

Para (Moreno F, 2014):

El estado de situación financiera muestra, en unidades monetarias, la situación financiera de una empresa o entidad económica en una fecha determinada. Tiene el propósito de mostrar la naturaleza de los recursos económicos de la empresa, así como los derechos de los acreedores y de la participación de los dueños o accionistas. Si el estado de situación financiera es comparativo, muestra además los cambios en la naturaleza de los recursos, derechos y participación de un periodo a otro.

El Estado de Situación Financiera es un documento contable que refleja la situación financiera de un ente económico a una fecha determinada y su estructura está conformada por cuentas de activo, pasivo y patrimonio o capital contable.

2.3.2.2. Estado de Resultados Integral.

Con respecto al estado de resultados integral (Estupiñan, 2012) establece que “el Estado de Resultados Integral de acuerdo con las NIC7NIIF, incluye todas las partidas de ingresos, costos y gastos reconocidas en el período, consideradas como

operativas del ejercicio, que determinan la ganancia o la pérdida neta del mismo”. (p. 51).

Es un estado financiero donde se identifica la utilidad o pérdida que tiene el capital contable de la empresa u organización, como consecuencia de las operaciones de ventas y gastos que se realizan en un periodo determinado.

2.3.3. Análisis Financiero

Es el estudio de los estados financieros de una organización, que permite evaluar su condición financiera, desempeño y tendencias generales y específicas para asimismo poder proyectar soluciones o alternativas para enfrentar los problemas surgidos o para idear estrategias encaminadas a aprovechar los aspectos positivos. (Cordova, 2014)

Permite comprobar la capacidad para generar ingresos y cumplir sus obligaciones, utilizando técnicas de revisión de la información presentada en los estados financieros que permiten diagnosticar sobre la marcha del negocio y su evolución futura con el fin de tomar decisiones acertadas.

2.3.3.1. Métodos de análisis financiero

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

Para el análisis financiero es importante conocer el significado de los siguientes términos:

- **Rentabilidad:** entendida como el rendimiento que generan los activos puestos a operación.

- **Tasa de rendimiento:** es el porcentaje de utilidad en un periodo determinado.
- **Liquidez:** es la capacidad que tiene una empresa para pagar sus deudas oportunamente.

2.3.4. Indicadores Financieros

Los principales indicadores financieros que mide la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para el sector cooperativo son:

2.3.4.1. Morosidad.

La calidad de la cartera de una institución financiera se puede monitorear en base al nivel de morosidad que presenta. La morosidad de la cartera de créditos que supervisa la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se calcula en relación a la sumatoria de la cartera que no devenga interés con relación a la cartera neta.

$$\mathbf{Morosidad} = \frac{\mathit{Cartera\ que\ no\ devenga\ interés} + \mathit{Cartera\ vencida}}{\mathit{Cartera\ Neta}}$$

Un menor valor de este índice, refleja una mejor situación en el sistema.

2.3.4.2. Liquidez.

El indicador de liquidez mide la capacidad de atender obligaciones de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo. En el sector financiero la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de sus depositantes oportunamente y nuevas solicitudes de crédito.

$$\mathbf{Liquidez} = \frac{\mathit{Fondos\ disponibles}}{\mathit{Total\ depósitos\ a\ corto\ plazo}}$$

Un mayor valor de esta relación, refleja una mejor posición de liquidez en el sistema.

2.3.4.3. Solvencia.

El indicador de vulnerabilidad financiera que relaciona la cartera improductiva en relación al patrimonio muestra una solvencia saludable. Este indicador representa la capacidad del sistema financiero para hacer frente a las obligaciones contraídas, en el corto y largo plazo sin que se vea afectado su patrimonio.

$$\mathbf{Solvencia} = \frac{\mathit{Cartera\ improductiva}}{\mathit{Patrimonio}}$$

Un mayor valor de esta relación, refleja una mejor posición de la solvencia en el sistema.

2.3.4.4. Rentabilidad.

Para analizar la rentabilidad se utilizan dos indicadores principales del sector cooperativo. En particular el indicador de rentabilidad sobre activos (ROA) y la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE).

$$\mathbf{ROA} = \frac{\mathit{Utilidad\ o\ pérdida\ del\ ejercicio}}{\mathit{Activo}}$$

Un mayor valor de esta relación, refleja una mejor posición de la rentabilidad en el sistema.

$$ROE = \frac{\text{Utilidad o pérdida del ejercicio}}{(\text{Patrimonio} - \text{Utilidad o pérdida del ejercicio})}$$

Un mayor valor de estas relaciones, refleja una mejor posición rentable del sistema cooperativo.

2.4. Fundamentación legal

2.4.1. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

Según la LOEPS en el Art. 81 las Cooperativas de Ahorro y Crédito son:

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

El Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS) está integrado por cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son segmentadas de acuerdo al monto de sus activos. El Código Orgánico Monetario y Financiero indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del Sector Financiero Popular y solidario se define como segmento I e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América); este monto se actualizará anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor; en el dos, los activos serán entre veinte y ochenta millones de dólares; en el tres entre cinco y veinte millones de dólares; en el cuatro, con activos entre uno y cinco millones de dólares y en el cinco, con activos hasta un millón de dólares.

Tabla 2.

Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
	Hasta 1'000.000,00 y
5	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: seps.gob.ec/2017

2.4.2. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario.

Desde el 2008 la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 283 define al sistema económico como “social y solidario, que reconoce al ser humano como sujeto y fin; que propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y que tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

2.4.3. Código Orgánico Monetario y Financiero

Según el Código Monetario y Financiero en el capítulo seis, sección dos, artículo 445 manifiesta que:

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria,

con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera regulará tomando en cuenta los principios de territorialidad, balance social, alternancia en el gobierno y control democrático y social del sector financiero popular y solidario. (p. 73).

En el Art. 218 del COMYF en las normas contables indica que las entidades se someterán a las políticas y regulaciones que sobre contabilidad y estados financieros expida la JPRMF, así como a las normas de control que dicte la Superintendencia.

En la resolución 043-2015-F-JPRMF del 5 de marzo de 2015 la Superintendencia establecerá, el catálogo de cuentas, los procedimientos de registro y reportes de información que serán aplicados por parte de las entidades bajo su control.

2.4.4. Catálogo único de Cuentas

En la resolución SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226 del 31 de octubre de 2016 la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria expidió el CUC, que utilizarán de manera obligatoria las cooperativas de ahorro y crédito.

Se ha considerado las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; los principios de contabilidad generalmente aceptados; Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC); Normas Internacionales de Contabilidad (NIC o IFRS) emitidas por el IASC (Comité Internacional de Normas Contables); y, las disposiciones normativas específicas aplicables a los diferentes tipos de operación.

Estructura y partidas contables:

- La codificación de las cuentas se basa en el sistema decimal por considerarse el más idóneo en el procesamiento de la información contable a través de sistemas computarizados o manuales.
- Las asignaciones de dígitos a los códigos de las cuentas se realizan siguiendo la práctica de dos números por nivel, excepto para el de los elementos que se ha utilizado la numeración del 1 al 7.
- Los nombres de las diferentes cuentas, corresponden a los términos técnicos del negocio financiero, el tipo de operación, su desagregación por vencimiento o por tipo de institución.
- Las cuentas que componen el CUC se desagregan hasta un nivel de seis dígitos, mediante los cuales se registran los grupos, cuentas y subcuentas de movimientos, de acuerdo a la información que se pretende identificar como detalle.

Tabla 3.

Estructura del CUC

Código	Detalle
0	Elemento del estado financiero
00	Grupo de cuentas
00 00	Cuentas
00 00 00	Subcuentas

Fuente: seps.gob.ec/2017

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se analizará las distintas fases de las metodologías utilizadas para realizar el sistema administrativo y financiero, mediante la aplicación de métodos de investigación.

3.1. Descripción del área de estudio

El presente estudio de investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo, entidad controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador ubicada en la provincia de Imbabura, cantón La Esperanza, Comunidad Rumipamba.

Según el catastro de la SEPS a mayo del 2017 existen 689 Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador, en el segmento cinco están 357 instituciones a la que pertenece la COAC 14 de Mayo según resolución SEPS-ROEPS-2013-001538.

3.2. Tipo de investigación

Para llevar a cabo el trabajo de tesis se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

3.2.1. Investigación Documental

“La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias,

etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” (Bernal, 2003) (p. 112).

Se utilizó la investigación documental en el momento de recolectar y analizar información para el marco teórico, que sustenta la investigación con la información obtenida de libros, revistas, internet y otros documentos sirviendo de base para el desarrollo del tema.

3.2.2. Investigación Descriptiva.

(Behar, 2013) respecto a la investigación descriptiva, sostiene que:

Este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. (p.21)

La investigación Descriptiva se aplicó al recoger los datos que contribuyeron con la información como registros existentes y entrevistas al personal que labora en la Cooperativa, con el fin de obtener información sobre las condiciones en las cuales se encuentra el sistema administrativo y financiero para luego analizar minuciosamente los resultados, a fin de extraer conclusiones significativas que contribuyan a la investigación.

3.2.3. De campo.

Esta investigación se desarrolló en las instalaciones de la cooperativa, en permanente contacto con los directivos y personal involucrado en el proceso de la investigación, en cuanto a este tipo de investigación (Lara, 2013) define: "Es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio" (p.104).

3.3. Métodos de investigación

Método deductivo.- Este método se aplicó en el análisis de la normativa interna y externa de forma generalizada con el fin de aplicarlas de forma particular a cada etapa del proceso de investigación, por lo referente (Bernal, 2003) menciona:

Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (p.59).

Método inductivo.- se aplicó de acuerdo al análisis de los procesos obteniendo conclusiones generales a partir de premisas particulares contribuyendo a tomar decisiones acertadas para el desarrollo de la propuesta de investigación, como lo afirma (Cegarra S. J., 2012) que “es utilizado en la ciencia experimental. Consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías”

Método analítico.- es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas y los efectos que se realizaron en la investigación, se ha tomado lo señalado por (Echavarría, 2010) respecto al método analítico quien menciona: “Es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos”.

3.4. Población y Muestras

La Cooperativa cuenta con un total de nueve personas administrativas y operativas, y 218 socios, en razón de que la población es pequeña la encuesta se aplicó a todo el universo.

Tabla 4.

Estratos Poblacionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “14 de Mayo”

Estratos Poblacionales	Nº
1. Personal administrativo y operativo	9
2. Socios	219
Total	228

Fuente: COAC 14 de Mayo

3.5. Diseño Metodológico

El diseño de investigación constituyó el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes. Es el marco estratégico, donde están los métodos, las técnicas, los instrumentos de la investigación que se emplearon para contestar las preguntas de la investigación y plantear una propuesta alternativa de solución. Se investigó en libros, revistas, documentos e internet para realizar una descripción de aspectos administrativos, financieros, manuales de funciones y procedimientos, análisis de indicadores, lo que servirá para el diseño teórico de un sistema administrativo y financiero a ser aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo. Se aplicaron encuestas y entrevistas a los servidores y socios para elaborar la matriz FODA, necesaria para diseñar la propuesta.

3.6. Procedimiento

La investigación tuvo como punto de partida, la construcción teórica de las categorías fundamentales que conforman el proyecto por lo que la investigación bibliográfica documental también fue de gran importancia dentro del proceso investigativo.

Para cumplir con el propósito de plantear la propuesta orientada al diseño de manuales administrativos y financieros para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento cinco, se consideró necesario tener como punto de partida, el análisis de la situación actual de la entidad, el estudio teórico conceptual sobre los manuales y los indicadores financieros que son controlados por la SEPS.

Como resultado de este trabajo se presentan la matriz FODA, manuales de funciones y procedimientos, catálogo único de cuentas, se realizó una revisión a los Estados Financieros analizando los principales indicadores controlados por la SEPS lo que permitirá tener un mayor control y manejo adecuado dentro de la entidad.

Se realizó el análisis y procesamiento estadístico desde la tabulación, codificación de la información obtenida, para la interpretación de resultados a partir de la entrevista y la encuesta aplicada a los socios para determinar su nivel de satisfacción a través del programa estadístico SPSS.

3.7. Técnicas e instrumentos de Investigación

La ficha de observación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo permitió identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la institución con la ayuda de los criterios y la facilitación por parte de la investigadora. También permitió indagar e interpretar la situación actual de la entidad a partir de la entrevista realizada al gerente.

Se realizaron encuestas estructuradas dirigida a los socios de la COAC 14 de Mayo, a través de la aplicación de esta técnica se obtuvo información que permitió evaluar la gestión administrativa de la entidad.

Para la presente investigación se elaboró un cuestionario con preguntas relacionadas a las actividades que realiza la Cooperativa, conforme a lo establecido en los procedimientos institucionales.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El compendio de la información que fue procesada, analizada e interpretada se recolectó a través de la aplicación la observación directa, encuestas y entrevista; el objetivo de esta indagación, fue conocer el manejo de la gestión administrativa y financiera que existe en la cooperativa mediante la elaboración del FODA.

4.1. Análisis de la ficha de observación aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo.

Mediante este instrumento de investigación se conoció que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo con Registro Único de Contribuyente N° 1091715941001 es controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y se encuentra en estado activo según resolución N° SEPS-ROEPS-2013-001538 emitida el 31 de mayo de 2013. Su actividad económica principal es la intermediación financiera, cuenta con personal operativo conformado por un gerente, un asesor de crédito y una cajera y con personal administrativo compuesto por dos consejos de administración y vigilancia. Cada consejo cuenta con un presidente, un vicepresidente y un secretario, los cuales deben cumplir con los requisitos establecidos en la Ley de Economía Popular y Solidaria para realizar sus funciones.

Los productos financieros que brinda la cooperativa son ahorro, crédito e inversiones, los cuales contribuyen al desarrollo del sector rural de la comunidad de Rumipamba y sus alrededores, fortaleciendo las actividades económicas de artesanías, bordados, agricultura y ganadería atendiendo al estrato económico medio bajo y bajo.

En la actualidad la institución no cuenta con infraestructura propia, sin embargo poseen un espacio adecuado para realizar las actividades, los materiales de oficina y equipos de computación se encuentran en buen estado, estos materiales fueron donados por parte del Banco Central mediante convenios realizador con la Red de Desarrollo Rural Sierra Norte, REFIDER, de igual manera el Si-Centro que funciona como ventanilla se encuentra apropiado para realizar actividades y satisfacer las necesidades de los socios.

El ambiente laboral de la cooperativa es adecuado, al ser pocos empleados la relación entre el gerente y el personal operativo ha sido satisfactoria permitiendo desempeñar adecuadamente las labores de la institución.

4.2. Análisis de la entrevista aplicada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo.

Como resultado de la entrevista aplicada al gerente de la cooperativa se pudo conocer que la institución cumple con los principios cooperativistas, enfocándose principalmente en el desarrollo del sector, cumpliendo uno de los principios que es el compromiso con la comunidad, brindando ayuda solidaria para el beneficio de los socios. Se encuentra estructurada por los representantes a la asamblea general el cual está conformada por un número de 30 socios, además del personal administrativo y operativo.

Para cumplir con las disposiciones legales la cooperativa cuenta con un estatuto y un reglamento interno, pero no son suficientes para obtener una gestión administrativa adecuada, la falta de manuales administrativos y financieros ha generado que la comunicación y coordinación de las actividades no se realicen de forma ordenada y sistemática. El manejo contable se lo realiza cada mes, provocando posibles errores por no contar con información oportuna y al día en caso de ser requerida por el organismo de control en posibles visitas in –situ de la SEPS.

Son parte de la Red Financiera Rural Sierra Norte la cual ofrece asesoramiento en las áreas de: gobernabilidad, administración - finanzas y les ayuda con financiamientos económicos inmediatos en caso de necesitar liquidez.

4.3. Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo.

La encuesta se aplicó a los 219 socios de la cooperativa utilizando el programa estadístico SPSS para realizar el análisis de los resultados obtenidos.

1. ¿La atención que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo a sus socios es?

Tabla 5.

Atención brindada a los socios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy buena	102	46,2	46,6	46,6
	Buena	96	43,4	43,8	90,4
	Regular	18	8,1	8,2	98,6
	Mala	3	1,4	1,4	100,0
	Total	219	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		221	100,0		

Fuente: Encuesta socios.

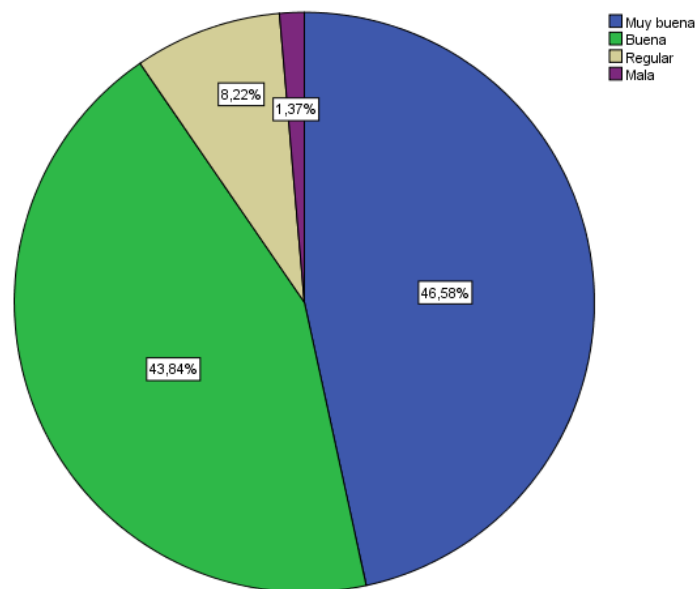


Figura 1. Atención brindada a los socios.

En general los socios de la cooperativa reciben una muy buena atención por parte de sus empleados, sin embargo existen socios que no se muestran del todo satisfechos. La imagen de una cooperativa depende del buen trato y la atención esmerada que brinden a sus socios, sin distinción alguna y es deber del personal operativo y administrativo el seguir incentivando esta labor no solo para el crecimiento de la cooperativa sino para el bienestar de todos los que la conforman.

2. ¿Los servicios que brinda la cooperativa satisfacen su necesidad?

Tabla 6.

Servicios que brinda la cooperativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	158	71,5	72,1	72,1
	No	61	27,6	27,9	100,0
	Total	219	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		221	100,0		

Fuente: Encuesta socios.

Gran parte de los socios se encuentran satisfechos con los servicios que brinda la cooperativa ya que satisface sus necesidades, en su gran mayoría los socios que se dedican a las artesanías, bordados, agricultura y ganadería se encuentran conformes, pero no en todos los casos ya que un porcentaje reducido manifiestan inconformidad, debido a que los créditos que solicitan no se realizan ágilmente y hay demora en el desembolso del crédito.

3. ¿Considera a la cooperativa como una entidad segura y confiable dentro del sistema financiero nacional?

Tabla 7.

Entidad segura y confiable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	184	83,3	84,0	84,0
	No	35	15,8	16,0	100,0
	Total	219	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		221	100,0		

Fuente: Encuesta socios.

Los socios de la cooperativa del sector manifiestan su seguridad y confianza hacia esta entidad, en su mayoría se expresa que seguirán depositando su dinero con toda confianza ya que consideran a la institución de su propiedad, en especial los socios fundadores, cabe indicar que un menor porcentaje indica lo contrario debido a la situación actual que están pasando las instituciones en nuestro país lo que ha provocado desprestigiar a las cooperativas ubicadas en el segmento cinco y que todavía no se encuentran posesionadas en el mercado.

4. ¿Cree usted que la cooperativa necesita cambios para mejorar su atención?

Tabla 8.
Cambios para mejorar la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	177	80,1	80,8	80,8
	no	42	19,0	19,2	100,0
	Total	219	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		221	100,0		

Fuente: Encuesta socios.

La mayoría de los socios manifiestan que la cooperativa si necesita cambios para mejorar su atención, en la actualidad el sistema financiero se encuentra cambiando frecuentemente y brindando mejores servicios para las personas, es por eso estar atentos a los nuevos cambios e innovaciones en especial si se trata de una cooperativa que todavía no se encuentra posesionada en el mercado financiero y que requiere modificaciones en el aspecto administrativo y financiero para ofrecer un servicio de calidad que además de brindar ayuda a sus socios, satisfaga sus requerimientos.

5. ¿En qué áreas existe mayor agilidad en los procesos?

Tabla 9.

Agilidad en procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Caja	185	83,7	84,5	84,5
	Crédito	34	15,4	15,5	100,0
	Total	219	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		221	100,0		

Fuente: Encuesta socios.

La mayoría de los socios de la cooperativa indican que existe mayor agilidad en el área de caja porque la atención es ágil, lo cual permite que los trámites sean realizados con prontitud, un mínimo porcentaje están de acuerdo que hay mayor agilidad en crédito lo que nos muestra que se debe poner mayor énfasis en esta área debido a que es la más importante y corresponde al giro del negocio.

6. ¿Cómo considera que son los requisitos para ser socio de la Cooperativa?

Tabla 10.

Requisitos para ser socios de la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excesivos	54	24,4	24,7	24,7
	Suficientes	136	61,5	62,1	86,8
	Escasos	29	13,1	13,2	100,0
	Total	219	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		221	100,0		

Fuente: Encuesta socios.

Mayoritariamente los socios manifiestan que los requisitos que solicita la entidad son suficientes y permiten obtener la información necesaria y requerida por la SEPS, sin embargo una minoría considera que son escasos y otra parte que son excesivos, cabe recalcar que los documentos solicitados son indispensables y obligatorios según el reglamento interno de la institución.

7. ¿Cómo considera el progreso de otorgación de créditos en la Cooperativa?

Tabla 11.

Proceso de otorgación de crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rápido	34	15,4	15,5	15,5
	Moderado	42	19,0	19,2	34,7
	Lento	143	64,7	65,3	100,0
	Total	219	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		221	100,0		

Fuente: Encuesta socios.

Un gran porcentaje de socios expresan que los créditos otorgados tienen un progreso lento debido a la demanda que existe y como hay un solo asesor de crédito no puede realizar de manera rápida el análisis de todas las solicitudes de créditos, lo que ha provocado que algunos socios obtengan financiamientos en otras cooperativas que brindan tasas de interés más bajas, sin embargo un porcentaje mínimo está conforme con el proceso.

8. ¿Cómo califica usted la asesoría del crédito que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “14 de Mayo.”?

Tabla 12.

Calificación en asesoría de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente satisfactorio	150	67,9	68,5	68,5
	Parcialmente satisfactorio	53	24,0	24,2	92,7
	Insatisfactorio	16	7,2	7,3	100,0
	Total	219	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		221	100,0		

Fuente: Encuesta socios.

La mayoría de los socios de la cooperativa se encuentran totalmente satisfechos con la asesoría que brinda la entidad, capacitándoles en cada uno de los emprendimientos antes de emitir un crédito, realizando análisis de sus finanzas y explicando cuál es la manera más adecuada para invertir el dinero, sin embargo un porcentaje minoritario se encuentran insatisfechos en la asesoría de crédito.

4.4. Matriz FODA

Tabla 13.

Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Estar legalmente constituidos y registrados en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. • Nivel de sostenibilidad superior al requerido en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que puede cubrir con costos inesperados. • Atención personalizada a los socios en su propio idioma (quichua). 	<ul style="list-style-type: none"> • Directivos y empleados sin capacitación en temas relacionados a la administración. • Método administrativo empírico. • No cuenta con políticas definidas ni específicas que direccionen el funcionamiento de la entidad. • Duplicidad de funciones. • Personal y directivos con nivel de educación básica. • Bajo nivel operativo. • Alto nivel de morosidad que no le permite calificarse en la Corporación Nacional de Finanzas Populares para acceder a fondos de liquidez.
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Inserción de la banca tradicional. • Instituciones clandestinas ilícitas. • Sobreendeudamiento de los socios. • Inestabilidad política y económica por parte del gobierno nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones gratuitas dictadas por la SEPS. • Acceso a dineros de fondos públicos a bajos intereses. • Convenios y alianzas estratégicas con instituciones públicas relacionadas con el sector de la economía popular y solidaria.

Fuente: Investigación de campo COAC 14 de Mayo.

Del análisis de la información obtenida, se puede determinar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo no cuenta con manuales administrativos financieros es por eso que la administración se ha venido desarrollando en base a la experiencia del personal y directivos sin tener un documento que contenga las funciones y procedimientos que se deben realizar ocasionando en algunos casos duplicación de funciones, además la falta de compromiso por parte de los directivos y socios ha generado retrasos en el crecimiento de la institución. También se puede evidenciar que no existe capacitación continua del personal. Es necesario contar con normas y políticas que prevean estas situaciones y estén consignadas en un manual que sirva como una herramienta para la administración de la cooperativa.

CAPÍTULO V
5. PROPUESTA
SISTEMA ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO CINCO
APLICACIÓN: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 14 DE
MAYO.

5.1. Antecedentes.

La presente propuesta contiene el desarrollo de la razón de ser de la institución, misión, visión, valores, principios, objetivos, los cuales se ha propuesto para la Cooperativa.

5.2. Objetivo general del sistema administrativo y financiero.

Mejorar la gestión administrativa y financiera para las Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento cinco aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo.

5.3. Objetivos específicos del sistema administrativo y financiero.

1. Proponer un manual de funciones y procedimientos adecuados a las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo.
2. Aplicar los principales ratios económicos financieros requeridos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a la información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo.

5.4. Manual de Funciones

1. Introducción

El presente Manual de Funciones ha sido elaborado a fin de propiciar que los miembros de los consejos y personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “14 de Mayo” de la provincia de Imbabura, comunidad Rumipamba interactúen en el marco de las normas, políticas, procedimientos y reglamentos vigentes.

En este sentido, el presente manual tiene como objetivo básico normar la estructura interna de la cooperativa, así como el ordenamiento y sistematización de las funciones y responsabilidades que corresponden a cada uno de los niveles de la estructura organizativa y está orientado a constituirse en un instrumento útil y dinámico para la gestión exitosa.

2. Objetivo de la cooperativa

La cooperativa tendrá como objeto social principal realizar actividades de intermediación financiera de responsabilidad social con sus socios y efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente en lo siguiente:

- Promover el desarrollo económico, social y la cooperación económica entre sus asociados, para cuyo cumplimiento realizará todas las operaciones necesarias para el fortalecimiento y desarrollo de la cooperativa dentro del marco legal permitido para las Cooperativa de Ahorro y Crédito;
- Realizar con el público las operaciones de intermediación financiera establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

- Otorgar préstamos y captar ahorros de sus asociados, realizando todas las operaciones necesarias de ahorro, crédito e inversiones de acuerdo a las disposiciones vigentes y constantes en el reglamento de crédito.
- Promover a través de sus servicios los principios de autoayuda, autogestión, autocontrol, solidaridad, participación, transparencia, honestidad y honradez.
- Proporcionar a sus asociados una adecuada capacitación sobre economía popular y solidaria, cooperativismo, mediante cursos, seminarios, conferencias, pasantías, etc. en donde se fomente el espíritu de solidaridad, compañerismo y ayuda mutua;
- Establecer nexos con entidades similares para beneficio de la organización y de sus socios y socias;
- Identificar y obtener fuentes de financiamiento internas y externas para el desarrollo de la institución;
- Establecer otros servicios que estén enmarcados en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y otras leyes que fueren aplicables, que contribuyan al mejoramiento social y económico de sus asociados.
- Generar o estimular el hábito del ahorro y la inversión productiva entre sus asociados y la población del ámbito de su influencia.

3. Misión - Visión de la cooperativa

Misión

Somos una entidad financiera con enfoque social, fundamentados en la doctrina de la economía popular y solidaria, con productos y servicios acorde a las necesidades de la comunidad, que contribuya al desarrollo sostenible de la calidad de vida de las familias de sus asociados.

Visión

En el año 2020 la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo será una institución de la economía popular y solidaria; solvente, segura reconocida en el ámbito local, por la calidad de sus servicios financieros y no financieros.

4. Principios:

Participación con equidad e incluyente

La participación de los socios es fundamental en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, moralmente, económicamente, de género y generacionalmente en los diferentes niveles legislativos, administrativos y operativos de la entidad financiera, fomentando la participación de los jóvenes de la localidad.

Gobernabilidad con democracia y responsabilidad

Las autoridades de la entidad financiera toman decisiones con la participación activa de los socios, dirigentes y funcionarios responsables en los diferentes niveles organizativos, administrativos y operativos para alcanzar solidez, liquidez, posicionamiento en el mercado financiero a nivel local.

Autonomía e independencia

La Cooperativa es una institución autónoma con independencia económica, es decir que se maneja con sus propias políticas de trabajo generadas desde los socios, directivos y funcionarios basados en la Ley de Economía Popular y Solidaria; generando políticas que responda a las necesidades de vida y realidad local de sus asociados y pueblo en general.

Solidaridad y emprendimiento

La entidad y sus asociados, siempre se manejarán enmarcados en el principio de solidaridad en lo administrativo, político, y económico, sin distinción de raza o religión, para que mediante el apoyo económico de la cooperativa los socios promuevan sus emprendimientos con nuevas iniciativas.

5. Valores:

Los valores se pondrán en práctica en base a la vivencia personal de cada uno de los que conforman la institución financiera y son los siguientes:

- a. Honestidad en el manejo de los recursos e información.
- b. Transparencia
- c. Dialogo y respeto
- d. Puntualidad y cumplimiento
- e. Responsabilidad social
- f. Credibilidad
- g. Compromiso
- h. Solidaridad
- i. Confianza

6. Marco legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo, se rige por las siguientes disposiciones legales:

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero y Solidario y Reglamento general de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero y Solidario.

7. Alcance

El Manual de Funciones rige a todos los empleados, funcionarios y miembros que integran la estructura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo, quienes deberán familiarizarse y cumplir con su contenido.

8. Estructura orgánica.

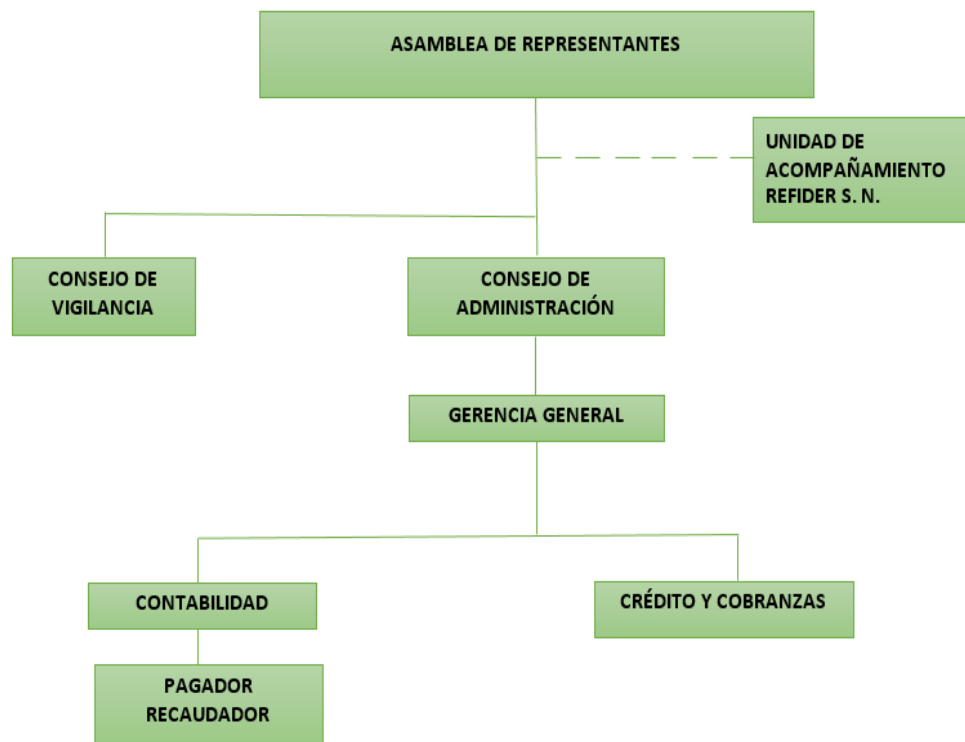


Figura 2. Estructura orgánica

9. Descripción de funciones para la cooperativa de ahorro y crédito 14 de Mayo.

El diseño del manual de funciones consistirá en otorgar todas las actividades relacionadas con el funcionamiento y operación de cada área, permitiendo documentar los distintos puestos de trabajo mediante la descripción de cada actividad. En este manual se describirá la organización formal para cada puesto de trabajo, así como las funciones, descripción, autoridad y responsabilidades, con el fin de orientar una buena conducta entre los integrantes de la Cooperativa.

Tabla 14.

Descripción de funciones Asamblea de Representantes.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "14 DE MAYO"

Descripción de funciones de la Asamblea de Representantes

Nombre del cargo: Asamblea de Representantes

Órgano de gobierno.

Descripción del cargo: Es el órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a los directivos, administradores y socios, a acatar la ley, el reglamento interno y el estatuto social de la cooperativa.

Función básica: Conocer y aprobar el informe anual de cuentas y actividades de los consejos, seleccionar por medio de votación democrática a aquellos socios que deseen ocupar dirigencias en cualquier órgano central y conocer y aprobar las modificaciones requeridas por los estatutos sociales.

Reporta a: Superintendencia de Economía **Supervisa a:** Asamblea de Representantes Popular y Solidaria

Atribuciones y deberes de la Asamblea general:

- a. Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones;
- b. Elegir los miembros de los consejos de administración y vigilancia;
- c. Remover a los miembros de los consejos de administración, vigilancia y gerente con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes;
- d. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y gerencia;
- e. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual;
- f. Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le correspondan según el estatuto social o el reglamento interno;
- g. Decidir la distribución de excedentes, de conformidad con la ley.
- h. Definir el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios;
- i. Aprobar el reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del presidente y directivos.
- j. Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución o liquidación;
- k. Reunirse dos veces al año en reuniones ordinarias y en reuniones extraordinarias cuando sea necesario;
- l. Las demás establecidas en la ley, el reglamento y estatuto social.

Conectado con: Consejos de Administración y Vigilancia

Tabla 65.

Descripción de funciones del Consejo de Administración



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "14 DE MAYO"

Descripción de funciones del Consejo de Administración

Nombre del cargo: Consejo de Administración

Órgano de dirección.

Descripción del cargo: Será electo por el órgano de gobierno y estar integrado por tres asociados, quienes se reunirán, ordinariamente, una vez cada mes y, extraordinariamente, cuantas veces sea necesario, previa convocatoria efectuada por el presidente señalado el orden del día a tratarse.

Función básica: Planificar, organizar, evaluar, controlar e integrar a la Cooperativa.

Reporta a: Representantes de la Asamblea **Supervisa a:** Gerente General

Atribuciones y deberes del Consejo de Administración:

- a. Nombrar y remover al gerente, fijar su retribución económica, el monto y la forma de la caución que debe rendir;
- b. Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual, sus respectivos presupuestos y someterlos a conocimiento de los representantes de la asamblea general;
- c. Aprobar los planes de educación, capacitación y servicios con sus respectivos presupuestos y responsabilizarse de su cumplimiento;
- d. Señalar el número y valores mínimos de certificados de aportación que deben tener los socios y autorizar su transferencia, que solo podrá hacerse entre socios o a favor de la cooperativa;
- e. Fijar el monto de las cuotas ordinarias y extraordinarias para gastos de administración u otras actividades, así como el monto de las multas por inasistencia injustificada a la asamblea general de representantes;
- f. Informar al consejo de vigilancia sus resoluciones; y,
- g. Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica.

Conectado con: Asamblea general, Consejo de vigilancia y Gerencia

Requisitos:

Tener al menos dos años como socio en la cooperativa;
Acreditar al menos veinte horas de capacitación en el área de sus funciones, antes de su posesión;
Estar al día en sus obligaciones económicas con la cooperativa;
No haber sido reelegido en el periodo inmediato anterior.

Duración de funciones:

Deberá estar en funciones en un plazo de dos (2) años. A partir del registro del nombramiento en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Presidente/a

Para ser elegido Presidente de una cooperativa, se requiere haber ejercido la calidad de socio, por lo menos dos años antes de su elección y recibir capacitación en áreas de su competencia antes de su posesión. Será elegido por el Consejo de Administración de entre sus miembros y podrá ser removido, en cualquier tiempo por causas debidamente justificadas, con el voto secreto de más de la mitad de los vocales del Consejo de Administración.

En caso de ausencia temporal o definitiva, será subrogado por el vicepresidente que, deberá reunir los mismos requisitos que el presidente. El presidente del consejo de administración, lo es también de la cooperativa y de la asamblea general de representantes, durará en sus funciones dos años, pudiendo ser reelegido por una sola vez.

Atribuciones y deberes:

Convocar, presidir y orientar las discusiones en las asambleas generales de representantes y en las reuniones de consejo de administración;

Dirimir con su voto los empates en las votaciones en la asamblea;

Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa.

Secretarios

El secretario del consejo de los consejos puede o no ser socio de la cooperativa y será secretario de la asamblea general de representantes.

Atribuciones y deberes:

- a. Elaborar y firmar las actas de asamblea general de representantes, consejo de administración y consejo de vigilancia.
- b. Certificar con su firma la veracidad de los actos, resoluciones y los documentos institucionales, previa autorización del presidente del consejo de administración;
- c. Llevar un registro de todas las resoluciones, del consejo de administración, vigilancia y la asamblea general de representantes;
- d. Registrar la asistencia a sesiones de la asamblea general de representantes, consejo de administración y consejo de vigilancia.
- e. Llevar el registro actualizado de la nómina de socios, con sus datos personales;
y,
- f. Notificar las resoluciones.

Fuente: Ley de Economía Popular y Solidaria.

Tabla 76.

Descripción de funciones del Consejo de Vigilancia



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "14 DE MAYO"

Descripción de funciones del Consejo de Vigilancia

Nombre del cargo: Consejo de Vigilancia

Órgano de control.

Descripción del cargo: Es el organismo fiscalizador y controlador de las actividades del Consejo de Administración, de la Gerencia, de los administradores y demás empleados de la cooperativa y estará integrado por los vocales principales y vocales suplentes elegidos por la asamblea general de representantes. Los miembros de este Consejo durarán dos años en sus funciones y podrán ser reelegidos por un período igual.

Función básica: Ejercer la supervisión de todas las actividades de la Cooperativa, incluyendo la supervisión de todos los Órganos de Gestión, así como de la Gerencia.

Reporta a: Gerencia

Supervisa a: Todo los departamentos

Atribuciones y deberes del Consejo de Vigilancia:

- a. Efectuar arquezos de caja, periódica u ocasionalmente, y revisar la contabilidad de la cooperativa, a fin de verificar su veracidad y la existencia de sustentos adecuados para los asientos contables;
- b. Presentar a la asamblea general de representantes un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa;
- c. Instruir el expediente sobre infracciones de los socios, susceptibles de sanción con exclusión, cuando sea requerido por el consejo de administración;
- d. Informar al consejo de administración y a la asamblea general de representantes, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa.

Conectado con: Asamblea general, Consejo de administración.

Requisitos:

- a. Tener al menos dos años como socio en la cooperativa;
- b. Acreditar al menos veinte horas de capacitación en el área de sus funciones, antes de su posesión;
- c. Estar al día en sus obligaciones económicas con la cooperativa;
- d. No haber sido reelegido en el periodo inmediato anterior.

Duración de funciones:

Deberá estar en funciones en un plazo de dos (2) años. A partir del registro del nombramiento en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Fuente: Ley de Economía Popular y Solidaria.

Tabla 8.

Descripción de funciones de Gerencia.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "14 DE MAYO"

Descripción de funciones de Gerencia

Nombre del cargo: Gerente

Órgano operativo

Descripción del cargo: El Gerente será nombrado por el consejo de administración; es el representante legal de la Cooperativa, será elegido por un año pudiendo ser reelegido por un periodo igual.

Función básica: Organizar y dirigir la administración conforme a normas establecidas.

Reporta a: Asamblea general de **Supervisa a:** Todo los departamentos representantes.

Atribuciones y responsabilidades de gerencia:

- a. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, el reglamento y el estatuto social de la cooperativa.
- b. Administrar el talento humano, los recursos físicos, económicos y financieros de la cooperativa;
- c. Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, debidamente presupuestadas y hasta por un monto equivalente al 5% del presupuesto anual para gastos de administración. Los gastos que superen esta cantidad requieren autorización del consejo de administración.
- d. Presentar al consejo de administración, el plan estratégico, el plan operativo anual y su proforma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;
- e. Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;
- f. Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;
- g. Asistir, obligatoriamente a las sesiones del consejo de administración con vos informativa y a las reuniones del consejo de vigilancia en caso de ser requerido.

Conectado con: Consejo de administración, Consejo de Vigilancia.

Requisitos:

- a. Estudios superiores en las aéreas de administración, economía, o carreras afines;
- b. Tener experiencia para el cargo o en áreas similares por un tiempo mínimo de dos años, en entidades similares;
- c. Acreditar capacitación de al menos 50 horas en economía popular y solidaria.
- d. Rendir la caución de ley.

Modalidad de contratación:

Sera contratado bajo la prestación de servicios profesionales teniendo que emitir una factura legalmente autorizada.

Fuente: Ley de Economía Popular y Solidaria.

Tabla 9.

Descripción de funciones de Contabilidad



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "14 DE MAYO"

Descripción de funciones de Contabilidad

Nombre del cargo: Contador

Órgano operativo

Descripción del cargo: Planificar, organizar, ejecutar y controlar las actividades contables de la cooperativa bajo el cumplimiento de procedimientos establecidos en la misma con el fin de garantizar el registro correcto y oportuno de las operaciones económicas de la organización, así como dar cumplimiento con las disposiciones emitidas por los Organismos de Control.

Función básica: Elaborar los estados financieros según los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Reporta a: Gerencia

Supervisa a: Ninguno

Responsabilidades de contabilidad:

- a. Elaborar los estados financieros hasta los cinco días del mes siguiente.
- b. Revisar y dar su conformidad de los comprobantes por los desembolsos (pagos a proveedores de bienes y servicios) a realizar.
- c. Controlar y elaborar los formularios del pago de impuestos y retenciones en los plazos establecidos.
- d. Informar al Gerente posibles omisiones en la contabilización que se cometan en las diferentes áreas, con la finalidad de que se apliquen las medidas correctivas pertinentes.
- e. Validar la información contable previo al registro correspondiente con la finalidad de no tener futuras contingencias laborales, tributarias y de otra índole.
- f. Remitir información contable a los organismos superiores que así lo requieran.
- g. Llevar los libros, registros contables;
- h. Legalizar con su firma todo el movimiento económico de la cooperativa;
- i. Elaborar la nómina de la cooperativa;
- j. Realizar depósitos y retiros de inversiones a plazo fijo.

Conectado con: Gerencia

Requisitos:

- a. Bachiller en contabilidad;
- b. Manejo de sistemas informáticos;
- c. Conocimientos en tributación;
- d. Buena presencia.

Modalidad de contratación:

Relación de dependencia.

Fuente: COAC 14 de Mayo.

Tabla 10.

Descripción de funciones de Crédito y Cobranzas


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “14 DE MAYO”
Descripción de funciones de Crédito y Cobranzas	
Nombre del cargo: Asesor de crédito y cobranzas	
Órgano operativo	
Descripción del cargo: Es el encargado de encausar el efectivo hacia los socios que lo requieran.	
Función básica: Incrementar los niveles de rendimiento funcional, expandir la cartera “sana” de créditos y lograr aportes destacados a la rentabilidad de la Cooperativa.	
Reporta a: Gerencia	Supervisa a: Ninguno
Responsabilidades de crédito y cobranzas:	
<ul style="list-style-type: none">a. Organizar las actividades de promoción, concesión y recuperación del crédito.b. Revisar las carpetas de crédito de los socios antes de emitir el informe.c. Diseñar el archivo de créditos y cobranzas de la cooperativa.d. Atender, asesorar e informar al socio sobre la negociación y el préstamo.e. Revisar la documentación legal, manejo y utilización de la misma, suscripción de documentos, inspección de garantías y de toda la información que sea necesaria.f. Desarrollar estrategias para identificar riesgos crediticios.	
Conectado con: Gerencia	
Requisitos:	
<ul style="list-style-type: none">a. Bachiller.b. Tener experiencia mínimo de seis meses en cargos similares;c. Disponibilidad de tiempo;d. Excelente presencia;e. Disposición a trabajar bajo presión.	
Modalidad de contratación:	
Relación de dependencia.	
Fuente: COAC 14 de Mayo.	

Tabla 11.

Descripción de funciones de Recibidor- Recaudador



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "14 DE MAYO"

Descripción de funciones de Recibidor – Recaudador

Nombre del cargo: Cajero

Órgano operativo

Descripción del cargo: Mantendrá relación directa con los socios y su puesto requiere de gran responsabilidad por el manejo de fondo de ventanilla, en los montos que determina el Consejo de Administración.

Función básica: Aplicar los procedimientos relativos al funcionamiento de caja, procedimiento de apertura, cierre de la misma y cobro de las operaciones.

Reporta a: Gerencia

Supervisa a: Ninguno

Responsabilidades del recibidor - pagador:

- a. Recaudación.
- b. Cobros de créditos.
- c. Depósitos en ahorros de socios.
- d. Depósitos de certificados.
- e. Apertura de cuentas.
- f. Retiros de ahorros.
- g. Gastos previa orden de Pago.
- h. Cuadre de caja Diario.
- i. Manejo de archivos.
- j. Promoción de la Cooperativa.
- k. Y los demás que disponga su jefe inmediato.

Conectado con: Gerencia

Requisitos:

- a. Bachiller.
- b. Manejo de paquete office;
- c. Disponibilidad de tiempo;
- d. Excelente presencia;
- e. Don de gente.

Modalidad de contratación:

Relación de dependencia.

Fuente: COAC 14 de Mayo.

5.3. Manual de Procedimientos

1. Introducción.

En el presente manual se establece los procedimientos que tienen que seguir las diferentes operaciones y que tienen el propósito de llevar adelante una eficiente administración y control de las diferentes áreas de la institución. En este contexto, se hace necesario la elaboración de un Manual de Procedimientos para la Cooperativa de Ahorro Crédito 14 de Mayo, el mismo que contribuirá a que el talento humano que labora en dicha institución pueda ejecutar su trabajo de manera eficiente, así como mantener un medio de consulta inmediato para las diferentes áreas; proporcionando información básica para orientar al personal respecto a la dinámica funcional de la organización, logrando con ello que el usuario encuentre una solución a sus problemas sin necesidad de consultar a los niveles superiores. Este documento contempla los objetivos, funciones y actividades principales de cada puesto, así como un estudio del mismo; continuando con la descripción de políticas, procedimientos y su respectivo diagrama. Cabe señalar que se deberá actualizarlo en la medida que se presenten modificaciones en su contenido, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica de la unidad, o en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, para mantener su utilidad.

2. Objetivo del Manual.

La finalidad principal del presente manual es utilizar de manera eficiente los recursos humanos, materiales y financieros, reflejando claramente los objetivos, líneas de responsabilidad y coordinación; así como las principales funciones generales y por cargo de la cooperativa, puntualizando los procedimientos adecuados y necesariamente útiles en los diferentes procesos a seguirse en cada una de las áreas, lo cual permitirá de una manera muy significativa disminuir procesos innecesarios, que coadyuvará de manera eficaz al cumplimiento de los objetivos

propuestos, mejorando la calidad de gestión de la cooperativa, tanto en lo que refiere a la administración propiamente dicha, como al manejo transparente de los recursos.

El propósito fundamental de este manual es el de instruir al talento humano de la Cooperativa, sobre los distintos aspectos antes mencionados, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicación o superposición de funciones, lentitud y complicación innecesarias en las tramitaciones, mala o deficiente atención al público, desconocimiento de los procedimientos administrativos, entre otros; en sí el manual tiene el propósito de constituirse en un instrumento o herramienta de consulta permanente que permita al personal de la cooperativa, orientarse en la ejecución de su trabajo, así como del personal que a futuro puede incorporarse a prestar sus servicios en cualquiera de las áreas funcionales de esta entidad.

3. Alcance

El Manual de Procedimientos, rige a todos los empleados y miembros que integran la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo, quienes deberán familiarizarse y cumplir con su contenido.


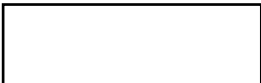

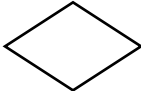
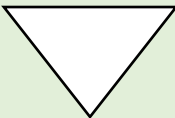
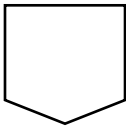
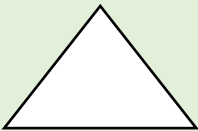
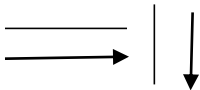
4. Marco jurídico.

- Ley de Economía Popular y Solidaria.
- Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo Ltda.
- Reglamento interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo Ltda.
- Manual de funciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo Ltda.

5. Simbología Utilizada.

Tabla 12.

Simbología del manual de procedimientos.

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio. Representa inicio o termino. Indica el principio o fin del procedimiento, dentro del símbolo se anotara inicio o fin, según corresponda.
	Actividad. Las actividades que se desarrollan en el procedimiento se describen brevemente dentro del símbolo. En la parte inferior media, se anotara el número consecutivo de la actividad.
	Documento. Documento que entra y/o sale y que se genera o utiliza en el procedimiento.
	Decisión. Punto del procedimiento en donde se debe realizar una decisión entre dos opciones.
	Archivo permanente. Depósito de un documento o información dentro de un archivo por periodo indefinido.
	Conector de página. Conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el procedimiento.
	Archivo temporal: Depósito de un documento o información dentro de un archivo por periodo transitorio.
	Líneas de flujos: Representa el flujo de la información desde/hacia.

Fuente: Romero Mora, 2011

5.3. Descripción de procesos.

5.4. Políticas generales.

5.5. Descripción de actividades.

5.6. Diagrama del proceso.

Tabla 13.

Políticas y descripción de actividades de apertura de caja.

PROCEDIMIENTO	PR – AO – 01
APERTURA DE CAJA	Fecha: Agosto 2017
	Página: 1
ÁREA: Operativa	

POLÍTICAS GENERALES

- El Contador entregará al recibidor-pagador, el fondo de cambio establecido para iniciar operaciones.
- Es responsabilidad del Recibidor-Recaudador, verificar los valores entregados.
- Es obligatorio la firma en el documento de Arqueo de Caja.
- Por razones de seguridad se procurará no mantener en ventanilla montos mayores a dos mil dólares americanos, todo exceso deberá ser entregado al Contador para su protección en caja fuerte.
- Para la atención en ventanilla, toda persona debe hacer fila debiendo el resto del personal salvaguardar el orden respectivo.
- No permitir el acceso de terceras personas en ventanilla.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	- Distribuye fondos a caja.	CONTADOR	5 min
2	- Recapta y contabiliza el fondo de cambio.	CAJERO	4 min
3	- ¿Correcto?	CAJERO	3 min
4	- Llena formulario de Movimientos de Caja Fuerte.	CAJERO	
5	- Firman documento.	CAJERO – CONTADOR	30 seg
6	- Entrega copia a la Contador.	CAJERO	30 seg
7	- Ingresa al libro diario el valor inicial de caja.	CAJERO	1 min 1 min
8	- Archiva formulario.		30 seg
TOTAL TIEMPO ESTIMADO			15 min

Tabla 14.

Diagrama de procesos de apertura de caja.

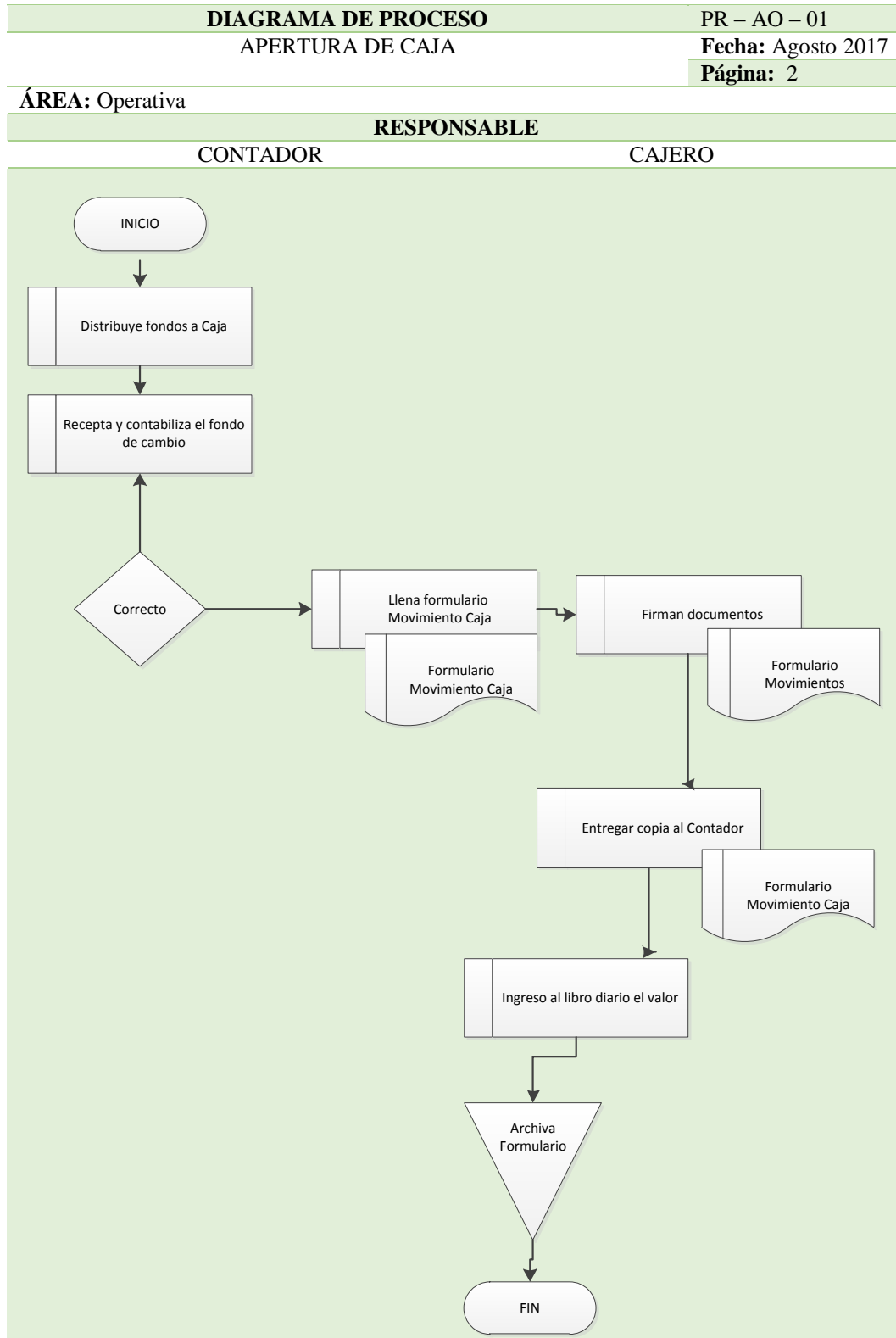


Tabla 15.

Políticas y descripción de actividades de Apertura de Cuentas de Ahorro.

PROCEDIMIENTO		PR – AO – 02	
APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO		Fecha: Agosto 2017	
		Página: 3	
ÁREA: Operativa			
POLÍTICAS GENERALES			
<ul style="list-style-type: none"> • Para el ingreso de nuevos socios, se dará cumplimiento a lo señalado en el estatuto. • Para el caso de los menores de edad, es obligatorio el registro de la firma de su representante legal. 			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	- Proporciona información y entrega formulario Conozca a su cliente.		2 min
2	- Receipta y verifica los documentos.		1 min
3	- ¿Documentación completa?		4 min
4	- Ingresa datos del nuevo socio al sistema.		1 min
5	- Receipta el valor requerido para la apertura.	CAJERO	1 min
6			2 min
7	- Ingresa los valores correspondientes por apertura de cuenta al sistema.		2 min
8	- Registra la transacción en la libreta y entrega al socio.		1 min
	- Registra en el Libro Diario y Archiva expediente.		
TIEMPO TOTAL ESTIMADO			14 min

Tabla 16.

Diagrama de procesos de apertura de cuentas de ahorro.

DIAGRAMA DE PROCESO	PR – AO – 02
APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO	Fecha: Agosto 2017
	Página: 4

ÁREA: Operativa

RESPONSABLE

CAJERO

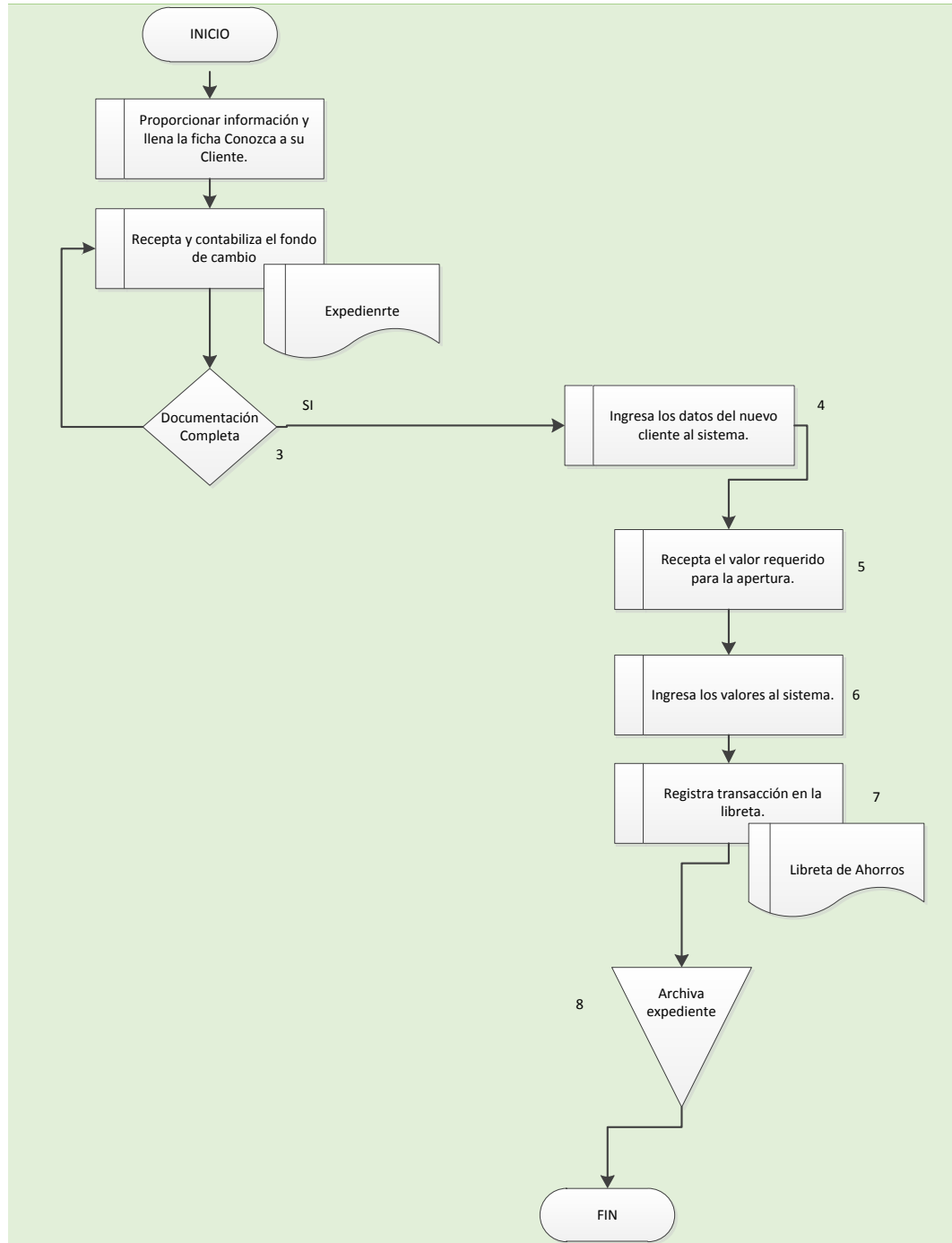


Tabla 17.

Políticas y descripción de actividades de depósitos de ahorros

PROCEDIMIENTO	PR – AO – 03
DEPÓSITO DE AHORROS	Fecha: Agosto 2017
	Página: 5

ÁREA: Operativa

POLÍTICAS GENERALES

- Los depósitos de ahorro podrán ser efectuados directamente por el titular de la cuenta o por un tercero.
- Se permitirán depósitos de ahorro sin la presentación de la libreta de ahorro, en cuyo caso se extenderá un comprobante por la transacción, debiendo actualizarse la libreta en la siguiente transacción.
- La acreditación de intereses se dará conforme a las políticas vigentes en la cooperativa.
- En caso de pérdida o mutilación total de la libreta de ahorros, es necesario que el socio notifique a la cooperativa de manera inmediata con una comunicación escrita y se sujetará a lo dispuesto al respecto por las normas internas.
- En caso de cuentas inactivas, previo a realizar una transacción deberá procederse a su activación por medio de la autorización del gerente.
-

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	- Recibe la papeleta y el valor a depositar, verifica datos, efectúa conteo de dinero y clasifica según su denominación.		1 min 30 seg
	- ¿Correcto?		
2	- Ingresa al sistema en la opción “depósitos de ahorro”.		5 seg 30 seg
3	- Digita número de cuenta y verifica datos del socio.		
4	- Registra en el sistema el depósito con su detalle.	CAJERO	15 seg
5	- Imprime la transacción en la libreta o emite comprobante.		20 seg
6	- Entrega libreta o comprobante de depósito.		10 seg
7	- Archiva papeleta hasta cierre de caja.		10 seg
TIEMPO TOTAL ESTIMADO			3 min

Tabla 18.

Diagrama de procesos de depósitos de ahorro.

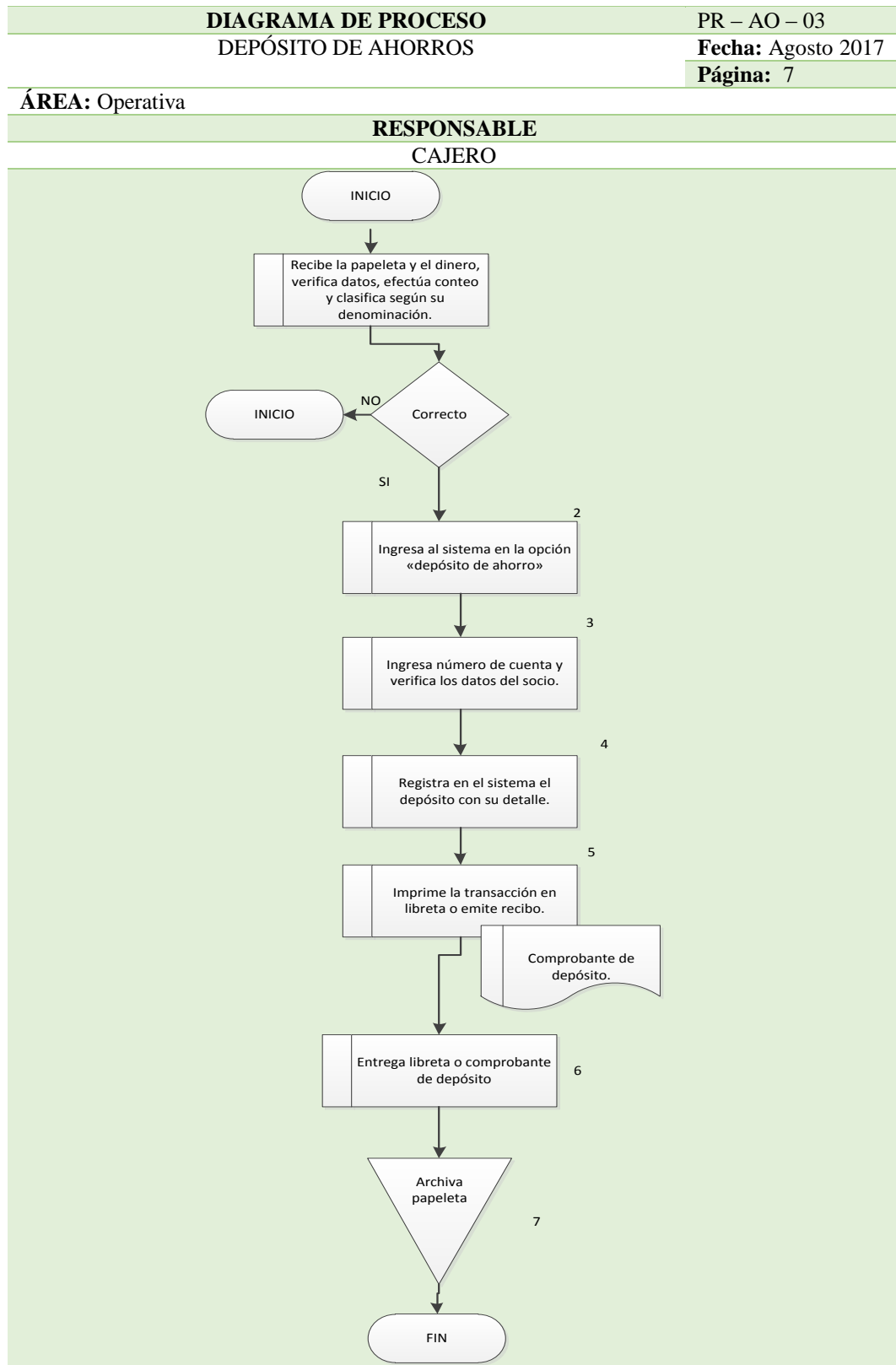


Tabla 19.

Políticas y descripción de actividades de depósitos a plazo fijo.

PROCEDIMIENTO	PR – AO – 04
DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	Fecha: Agosto 2017
	Página: 8

ÁREA: Operativa

POLÍTICAS GENERALES

- Pueden realizar Depósitos a Plazo Fijo todas las personas, socios o no de la cooperativa, con capacidad de contratar y adquirir obligaciones, y su dinero sea de procedencia lícita.
- El funcionario de cooperativa deberá negociar con el cliente las tasas de interés de acuerdo al monto y plazo del depósito y según las políticas y condiciones que rijan al momento.
- Todos los Depósitos a Plazo Fijo serán sujetos de retención de los impuestos a los rendimientos financieros salvo aquellos que tengan una vigencia superior al año.
- Al vencimiento del depósito deberá ser cobrado únicamente por el titular registrado en el certificado o en caso de fallecimiento de este por su beneficiario declarado.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	TIEMPO
1	- Negocia y establece	CONTADOR		3 min
2	condiciones del DPF.	CONTADOR		4 min
3	- Formaliza la operación		SOCIO	
4	- Impresión de documentos habilitantes.	CONTADOR		1 min
5	- Legaliza documentos habilitantes.	CAJERO		1 min
6	- Efectúa débito de la cuenta del socio.	CONTADOR		2 min
7	- Transacción en efectivo, entrega comprobante de depósito.	CONTADOR		1 min
8	- Entrega documentos de DPF.	CONTADOR		1 min
9				

- Archiva
documentos de
respaldo.

TIEMPO ESTIMADO	TOTAL	13 min
----------------------------	--------------	---------------

DPF: DEPÓSITO A PLAZO FIJO

Tabla 20.

Diagrama de procesos de depósitos a plazo fijo.

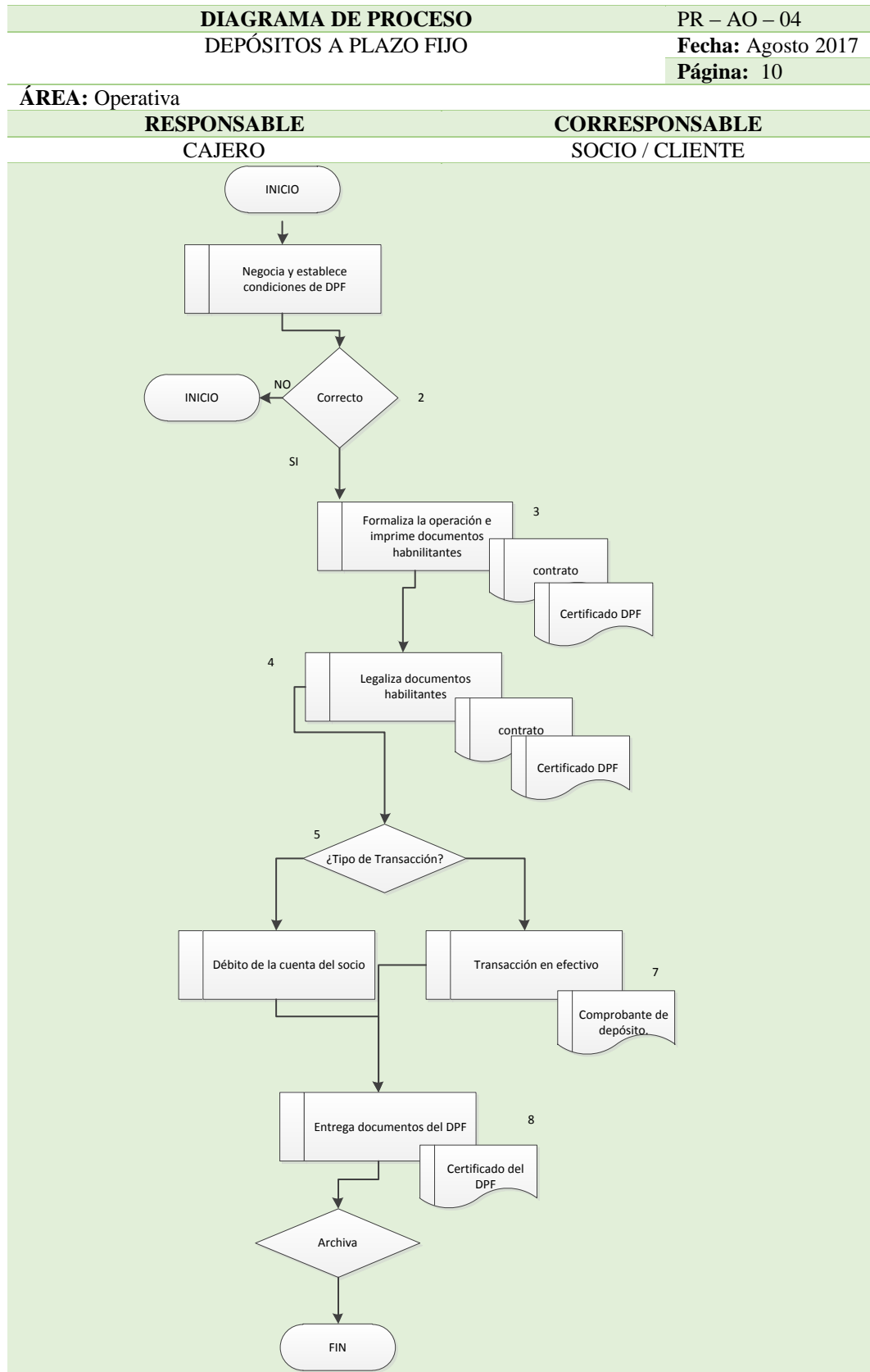


Tabla 21.

Políticas y descripción de actividades de retiros de ahorros

PROCEDIMIENTO	PR – AO – 05
RETIRO DE AHORROS	Fecha: Agosto 2017
	Página: 11

ÁREA: Operativa

POLÍTICAS GENERALES

- Para efectuar retiros parciales o totales de dinero de una cuenta de ahorros es obligatorio la presentación de la libreta, la cédula de identidad del titular de la cuenta; en caso de retiro a través de tercera persona debidamente autorizada es obligatorio la presentación de la cédula de quien efectúa el retiro.
- Es responsabilidad del Recibidor Pagador verificar las consistencias de las firmas del titular de la cuenta y de quien realiza el retiro, con las registradas en la cooperativa y el documento de identidad.
- Si una persona que efectúe retiro de dinero no es titular de la cuenta, el recibidor pagador comprobara que la papeleta registre la respectiva autorización firmada por el titular.
- El Recibidor Pagador dará a conocer a plenitud al socio, que una vez salido el dinero de la institución no puede ni tiene derecho a reclamo alguno.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	- Recibe (papeleta, libreta y cédula) y verifica datos.		10 seg
2	- ¿Concuerdan datos?		
3	- Ingresa al sistema y digita número de cuenta.	CAJERO	05 seg 10 seg
4	- Verifica datos y saldo respectivo.		
5	- ¿Saldo suficiente?		1 min
6	- Formaliza la operación e imprime transacción en la libreta.		1 min 20 seg
7	- Contabiliza el valor de dinero correspondiente.		
8	- Entrega dinero y documentos.		05 seg
9	- Archiva papeleta hasta cierre de caja.		10 seg
TIEMPO TOTAL ESTIMADO			3 min

Tabla 22.

Diagrama de procesos de retiros de ahorros.

DIAGRAMA DE PROCESO	PR – AO – 05
RETIRO DE AHORROS	Fecha: Agosto 2017
ÁREA: Operativa	Página: 12
RESPONSABLE	
CAJERO	

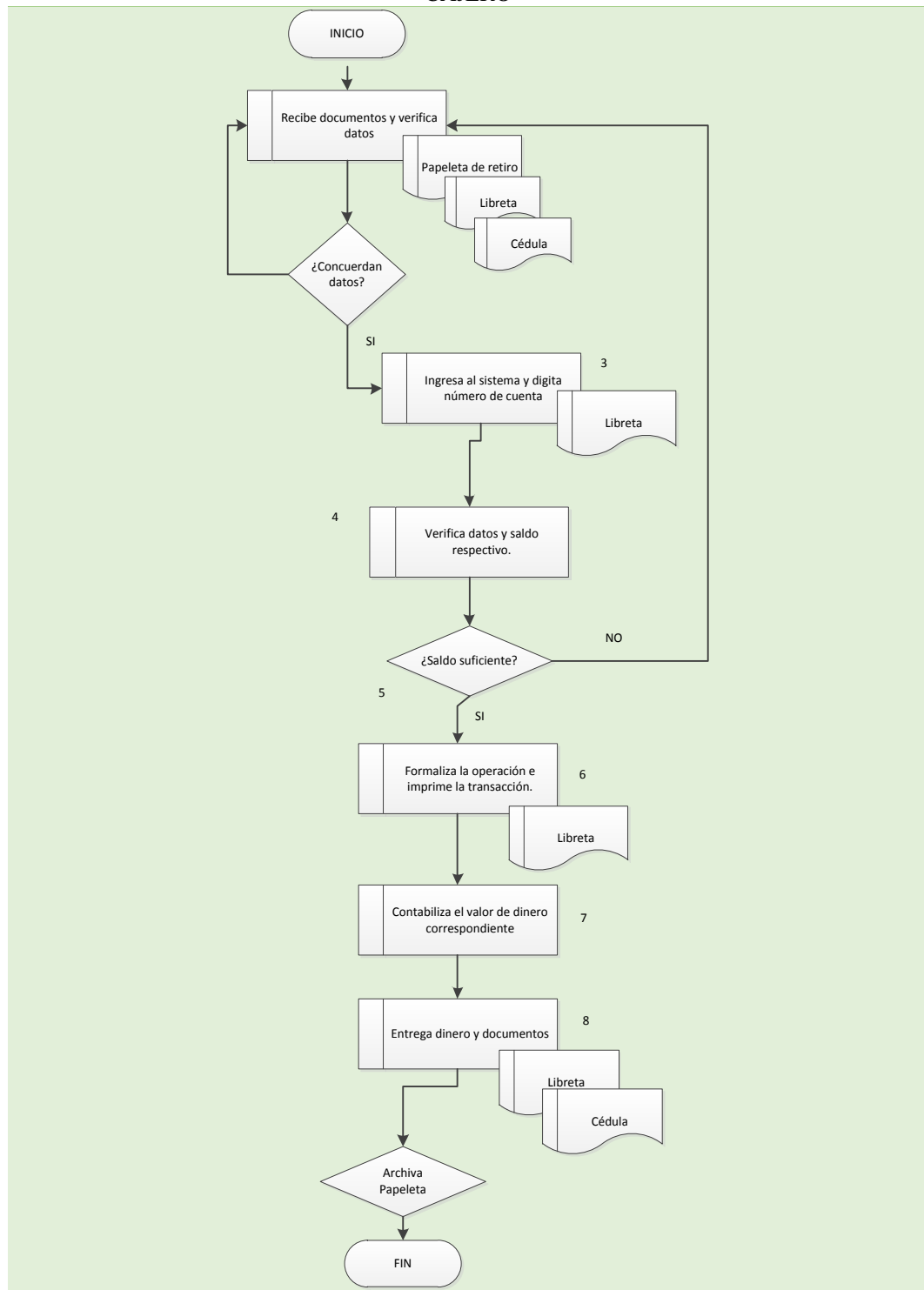


Tabla 23.

Políticas y descripción de actividades de crédito

PROCEDIMIENTO	PR – AO – 08
CRÉDITO	Fecha: Agosto 2017 Página: 17
ÁREA: Operativa	

POLÍTICAS GENERALES

- El servicio de crédito se otorgará cumpliendo los procesos, requisitos y condiciones establecidos por la cooperativa.
- No se receptorán las solicitudes de crédito si no estuvieran respaldadas por toda la documentación que exija la cooperativa.
- La cooperativa informará a través de medio escrito (folleto) sobre los requisitos y documentos que debe presentar un socio para la tramitación de su crédito.
- En el primer crédito es obligatorio realizar el proceso de inspección y verificación.
- Es obligación del Asesor de Crédito, mantener completa y actualizada la carpeta del socio.
- Los certificados de ingresos deberán actualizarse en cada renovación o solicitud del nuevo crédito.
- Preferentemente, será el socio quien directamente llene el formulario de solicitud de crédito; sin embargo, asesor de crédito de la cooperativa de ser requerido prestará el apoyo necesario.
- El trámite de toda operación de crédito es personal.
- Como medidas de control interno, no se autorizará, bajo ningún concepto, la salida de pagarés para su firma fuera de las oficinas de la cooperativa.
- Si la documentación requerida no está completa, el Asesor de Crédito tiene la obligación de comunicarle al socio la imposibilidad de continuar con el trámite del crédito.
- El monto aprobado determinará el nivel autorizado de resolución ya sea por el Asesor de Crédito o Gerente.
- Para la legalización y liquidación del crédito, presentarán el original de la cédula, el solicitante, garantes y cónyuge.

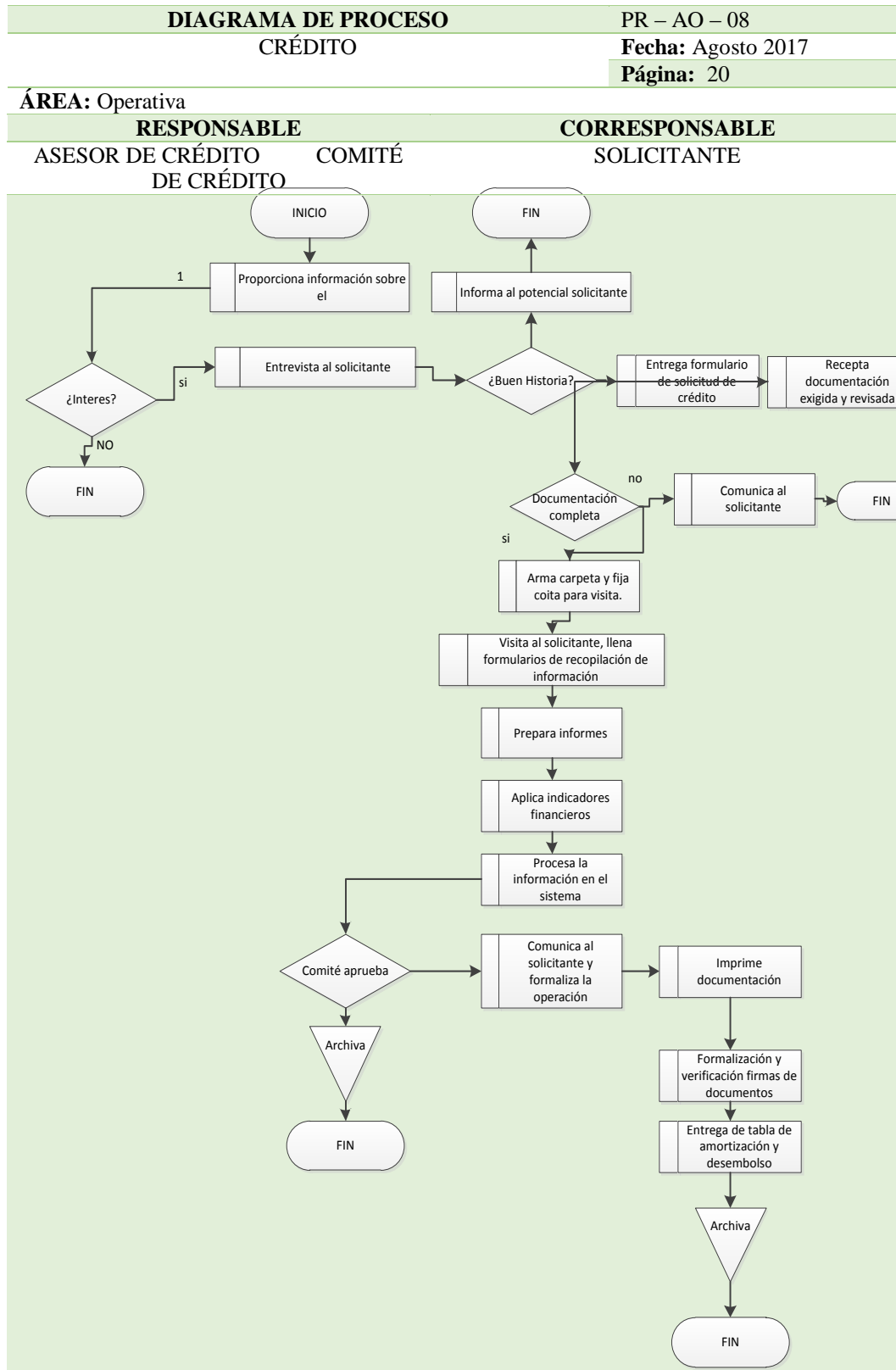
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CORRESPON- SABLE	TIEMPO
1	- Proporciona información sobre el crédito.			3 min
2				
3	- ¿Interés?			10 min

4	- Entrevista al solicitante		3 min
5	- potencial.	ASESOR DE CRÉDITO	1 min
6	- Consulta Base de Datos (Cooperativa), movimientos de cuenta y antecedentes.	SOCIO	1 min
7	- Entrega formularios de solicitud de crédito.		2 min
8	- Receipta documentación exigida y revisa.	COMITÉ DE CRÉDITO	1 min
9	- Aplica indicadores financieros para determinar capacidad de pago.		3 min
10	- Exposición en Comité.		60 min
11	- ¿Comité de Crédito aprueba?		15 min
12	- Registro de información aprobada.	ASESOR DE CRÉDITO	5 min
13	- Prepara e imprime documentación.		3 min
14	- Formalización y firma de documentación		10 min
15	- Verifica firmas con documento legal.		2 min
16	- Entrega de tabla de amortización.		5 min
17	- Desembolso del dinero		2 min
	- Archiva expediente.		
TOTAL TIEMPO ESTIMADO			2 h 3 min

Tabla 24.

Diagrama de procesos de entrega de créditos.



5.6. Sistema financiero

El sistema financiero se basa principalmente en un sistema contable debidamente fundamentado en conceptos y principios básicos de aplicación obligatoria, constituye el soporte estructural sobre el cual descansa la regulación prudencial en conjunto. Un sistema contable proporciona información económica y social a través de los resultados de un proceso, que se origina en datos económico - financieros de naturaleza cuantitativa, que se recolectan y se resumen en informes que son la base para la toma de decisiones. A efectos de una apropiada comunicación, procesamiento y entendimiento de la información contable, se considera necesario emplear la siguiente metodología:

- Identificar transacciones y acontecimientos relevantes para la contabilidad;
- Formular reglas de medición capaces de asignar valores en una moneda;
- Registrar las transacciones empleando un método sistemático;
- Clasificar la información, incorporando los datos financieros a un marco conceptual lógico y útil;
- La información financiera, previa recolección y clasificación se debe presentar periódicamente en estados e informes financieros, que se constituyen en los instrumentos de comunicación de la contabilidad;
- Interpretar la información contable, lo que implica la explicación del proceso contable, usos, significados y limitaciones de los informes.

5.6.2. Estados Financieros

Los estados financieros son una representación financiera estructurada de la posición financiera y las transacciones realizadas por una empresa. El objetivo de los estados financieros de propósito general es proveer información sobre la posición financiera, resultados de operaciones y flujos de efectivo de una empresa

que será de utilidad para un amplio rango de usuarios en la toma de sus decisiones económicas. Los estados financieros también presentan los resultados de la administración de los recursos confiados a la gerencia.

Para cumplir con este objetivo, los estados financieros proveen información relacionada a la empresa sobre:

- a. activos;
- b. pasivos,
- c. patrimonio;
- d. ingresos y gastos.

5.6.2.1. Componentes de los Estados Financieros.

Los estados financieros expresados en dólares de Estados Unidos de Norteamérica incluyen los siguientes componentes:

1. estado de situación financiera;
2. estado de resultados integral;
3. estado de evolución patrimonial.

5.6.2.2 Elementos de los estados financieros.

Los estados financieros reflejan los efectos financieros de las transacciones y otros sucesos, agrupándolos en grandes categorías, de acuerdo con sus características económicas. Estas grandes categorías son los elementos de los estados financieros. Los elementos relacionados directamente con la medida de la situación financiera en el estado de situación financiera son los activos, los pasivos y el patrimonio neto. Los elementos directamente relacionados con la medida del desempeño en el estado de resultados son los ingresos y los gastos.

A continuación se detallan los componentes de los estados financieros:

Activos.- Son los recursos controlados por la empresa como resultado de sucesos pasados, del que la empresa espera obtener, en futuro, beneficios económicos.

Pasivos.- Son las obligación actuales de las empresas, surgidas a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cancelarla la empresa espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.

Patrimonio.- Es la parte residual de los activos de la empresa, una vez deducidos todos sus pasivos.

Ingresos.- Incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos o bien como decrementos de las obligaciones, que dan como resultado aumentos, del patrimonio neto, y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios a este patrimonio.

Gastos.- Decrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos, o bien como surgimiento de obligaciones, que dan como resultado decrementos en el patrimonio neto, y no están relacionados con las distribuciones realizadas a los propietarios de este patrimonio

5.6.3 Estados financieros.

5.6.3.1. Estado de situación financiera.

Se muestra la situación financiera en la que se encuentra la entidad en una fecha determinada mediante la descripción del activo, pasivo y de capital contable,

identificados y valuados precisamente, a la fecha a la que corresponde, por lo general al final de un mes o año.

Tabla 25.

Estado de Situación Financiera.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "14 DE MAYO"		
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		
DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016		
Código	Detalle	Valor
1.	ACTIVOS	
1.1	Fondos disponibles	28,961.93
1.1.01	Caja	6,089.33
1.1.03	Bancos y otras instituciones financieras	22,872.60
1.3	Inversiones	1,875.00
1.3.05	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	1,875.00
1.4	Cartera de crédito	308,001.74
1.4.04	Cartera microcrédito por vencer	273,681.58
1.4.28	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	54,540.53
1.4.52	Cartera de microcrédito vencida	17,358.49
1.4.99	(Provisiones para créditos incobrables)	- 37,578.86
1.6	Cuentas por cobrar	4,135.20
1.6.02	Interese por cobrar de inversiones	165.21
1.6.03	Intereses por cobrar de cartera de créditos	3,925.49
1.6.14	Pagos por cuentas de socios	1,978.66
1.6.99	(Provisión para cuentas por cobrar)	- 1,934.16
1.8	Propiedad y Equipo	30,456.74
1.8.01	Terrenos	12,050.40
1.8.03	Construcciones y remodelaciones en curso	16,515.87
1.8.05	Muebles, encerres y equipos de oficina	2,932.64
1.8.06	Equipos de computación	150.84
1.8.99	(Depreciación acumulada)	- 1,193.01
1.9	Otros Activos	1,166.81
1.9.01	Inversiones en acciones y participaciones	275.99
1.9.90	Otros	890.82
2.	PASIVOS	
2.1	Obligaciones con el público	223,711.35
2.1.01	Depósitos a la vista	117,691.78
2.1.03	Depósitos a plazo	106,019.57
2.5	Cuentas por pagar	14,720.90
2.5.01	Intereses por pagar	4,238.46
2.5.03	Obligaciones patronales	1,122.02
2.5.04	Retenciones	6,440.29
2.5.05	Contribuciones, impuestos y multas	2,891.61
2.5.06	Proveedores	28.52
2.6	Obligaciones financieras	11,577.64
2.6.02	Obligaciones con instituciones financieras del país	9,355.48

2.6.07	Obligaciones con organismos multilaterales	2,222.16
3.	PATRIMONIO	
3.1	Capital social	48,971.24
3.1.03	Aporte de socios	48,971.24
3.3	Reservas	65,775.68
3.3.01	Fondo Irrepartible de reserva legal	44,708.68
3.3.03	Especiales	21,067.00
3.4	Otros aportes patrimoniales	2,064.78
3.4.01	Otros aportes patrimoniales	2,064.78
3.5	Superávit por valuaciones	7,505.40
3.5.01	Superávit por valuaciones de propiedades, equipo y otros	7,505.40
3.6	Resultados	270.43
3.6.03	Utilidad del ejercicio	270.43

5.6.3.2. Estado de resultados.

Nos permite conocer que la utilidad neta de un ejercicio económico y los rubros que intervienen para llegar al valor son ingresos menos todos los gastos o egresos que se dieron para la obtención de resultados en un período contable.

Tabla 26.

Estado de Resultados Integral

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "14 DE MAYO"		
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL		
DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016		
5	INGRESOS	
5.1	Intereses y descuentos ganados	74,179.50
5.1.01	Depósitos en instituciones financieras	507.53
5.1.03	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	347.31
5.1.04	Intereses de cartera de crédito	73,324.66
5.4	Ingresos por servicios	2,139.14
5.4.04	Manejo y cobranzas	1,561.14
5.4.90	Otros servicios	578.00
5.6	Otros ingresos	5,597.98
5.6.04	Recuperaciones de activos financieros	2,878.17
5.6.04.20	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	2,878.17
5.6.90	Otros	2,719.81

4	GASTOS	
4.1	Intereses causados	13,244.83
4.1.01	Obligaciones con el público	11,059.94
4.1.03	Obligaciones financieras	2,184.89
4.4	Provisiones	5,772.27
4.4.02	Cartera de créditos	3,838.11
4.4.03	Cuentas por cobrar	1,934.16
4.5	Gastos de operación	53,429.98
4.5.01	Gastos de personal	10,311.44
4.5.02	Honorarios	15,942.41
4.5.03	Servicios varios	12,583.78
4.5.04	Impuestos, contribuciones y multas	5,707.55
4.5.05	Depreciaciones	868.72
4.5.06	Amortizaciones	2.00
4.5.07	Otros gastos	8,014.08
4.6	Otras pérdidas operacionales	4,418.54
4.6.01	Pérdidas en acciones y participaciones	4,418.54
4.7	Otros gastos y pérdidas	1,362.57
4.7.03	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	1,362.57
4.8	Impuestos y participación a empleados	3,418.00
4.8.10	Participación a empleados	558.01
4.8.15	Impuesto a la renta	2,859.99
	Resultado del ejercicio	270.43

5.6.3.3. Estado de Cambios en el Patrimonio.

El estado de cambios en el patrimonio tiene como finalidad mostrar las variaciones que sufran los diferentes elementos que componen el patrimonio, en un periodo determinado. Además busca explicar y analizar cada una de las variaciones, sus causas y consecuencias dentro de la estructura financiera de la Cooperativa, siendo primordial conocer el porqué del comportamiento de su patrimonio en un año determinado. De su análisis se pueden detectar infinidad de situaciones negativas y positivas que pueden servir de base para tomar decisiones correctivas o para aprovechar oportunidades y fortalezas detectadas del comportamiento del patrimonio.

Tabla 27.**Estado de Evolución Patrimonial**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 14 DE MAYO					
ESTADO DE EVOLUCIÓN PATRIMONIAL					
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016					
	CERTIFICADOS DE APORTACION	RESERVA LEGAL	OTRAS RESERVAS	RESULTADO DEL EJERCICIO	TOTAL
SALDOS INICIALES 01/01/2016	47523.03	42621.45	21067.00	1945.03	113156.51
Certificados de aportación	1448.21				1448.21
Reserva legal		2087.23			2087.23
Excedente del ejercicio				270.43	270.43
SALDOS FINALES 31/12/2016	48971.24	44708.68	21067.00	2215.46	116962.38

5.7. Catálogo único de cuentas.

El catálogo único de cuentas para las cooperativas de ahorro y crédito está diseñado en base al plan de cuentas emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el cual está compuesto por una serie de códigos y cuentas que se detallan a continuación:

5.7.1. Descripción de cuentas.**Tabla 28.****Descripción de cuentas contables.**

Elemento	Grupo	Descripción
1 ACTIVO	1.1. Fondos disponibles	Registra los recursos de alta liquidez, que dispone la Entidad para sus operaciones regulares y que su uso no está restringido.
	1.3. Inversiones	Registra todos los instrumentos de inversiones adquiridas por la entidad, con la finalidad de tener una reserva secundaria de liquidez, según la Ley de economía popular y solidaria.
	1.4. Cartera de créditos	En el grupo de cartera de crédito se puede observar todos los créditos por su actividad en la cual se destinan los recursos que la institución otorga a sus socios.
	1.6. Cuentas por cobrar	Registra todos los valores que se deben cobrar por el giro de negocio, la cual comprende el cobro de intereses de las cuentas de los socios entre otros.

Elemento	Grupo	Descripción
	1.8. Propiedad y equipo	Son todos los elementos adquiridos por institución que le permite realizar sus operaciones, como edificaciones, bienes inmuebles, y enseres y equipos que estarán sujetos a depreciación.
	1.9. Otros activos	Son aquellas cuentas que son de naturaleza transitoria y que siempre deben ser objeto de regularización, transfiriéndolas a las cuentas correspondientes, según lo que emita la SEPS.
2 PASIVO	2.1. Obligaciones con el público	Registra las obligaciones a cargo de la entidad procedentes de la captación de fondos de sus socios mediante los diferentes mecanismos autorizados.
	2.5. Cuentas por pagar	Describe los valores originados y diferidos de pago por concepto de intereses y comisiones devengados, obligaciones con el personal, obligaciones con el Estado.
	2.6. Obligaciones financieras	Registra el valor de las obligaciones contraídas por la entidad mediante la captación de fondos financieros de entidades públicas y privadas, la cual se realiza bajo la modalidad de créditos y utilización de línea de crédito.
3. PATRIMONIO	3.1. Capital social	Registra el valor de los certificados de aportación pagados por los socios y aquellos que se origina por la capitalización de reservas, utilidades y excedentes.
	3.3. Reservas	Registra los valores que por decisión de la asamblea general de representantes de la entidad de acuerdo a su respectivo estatuto o por disposición legal sirven para el desarrollo del patrimonio.
	3.6. Resultados	Registra el remanente de las utilidades o excedentes no distribuidos a las pérdidas no desagraviadas de las actividades anteriores.
4. GASTOS	4.1. Intereses causados	Registra los recursos públicos recibidos por el público y este valor es de los intereses causados en que incurre la entidad por el uso de los recursos recibidos del público y préstamos recibidos de instituciones financieras y otras entidades públicas o privadas bajo las distintas modalidades.
	4.5. Gastos de operación.	Este elemento constituye a los gastos que se relacionan con las actividades laborales que se encuentran en las normativas y reglamentos vigentes de la institución.
	4.7. Otros gastos y pérdidas	Son los resultados obtenidos por la generación de pérdidas de los bienes y servicios que se otorgan en el presente.
	4.8. Impuestos y participación a empleados	Se registra el impuesto a la renta y el pago de participación a empleados, los que se provisionarán mensualmente y cumplirán la normativa legal vigente.
5. GASTOS	5.1. Intereses y descuentos ganados	Ingresos que se generan en la colocación de las actividades de productos y servicios financieros.
	5.2. Comisiones ganadas	Son ingresos que se reciben por transacciones de servicios financieros no financieros que realiza la entidad.
	5.4. Ingresos por servicios	Se registran los ingresos que recibe la entidad por manejo y cobranzas de créditos.
	5.5. Otros Ingresos operacionales	Registra las utilidades originadas por la modificación del valor patrimonial de las acciones y participaciones que posee la institución y los dividendos recibidos por la institución como participación social de los organismos de integración.

Elemento	Grupo	Descripción
	5.6. Otros Ingresos	En este grupo se registran los ingresos que se obtendrá de recursos ajenos al giro del negocio y actividades que tengan relación con los activos de la entidad.

5.7.2. Cuentas que intervienen en el catálogo único de cuentas para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Tabla 29.

Catálogo único de cuentas.

CÓDIGO	NOMBRE
1.	ACTIVO
1.1.	FONDOS DISPONIBLES
1.1.01.	Caja
1.1.03.	Bancos y otras instituciones financieras
1.1.04.	Efectos de cobro inmediato
1.1.05.	Remesas en tránsito
1.3.	INVERSIONES
1.3.01.	A valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario
1.3.02.	A valor razonable con cambios en el estado de resultados del Estado o de entidades del sector público
1.3.03.	Disponibles para la venta de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario
1.3.04.	Disponibles para la venta del Estado o de entidades del sector público
1.3.05.	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario
1.3.06.	Mantenidas hasta su vencimiento del Estado o de entidades del sector público
1.3.07.	De disponibilidad restringida
1.3.99.	(Provisión para inversiones)
1.4.	CARTERA DE CRÉDITOS
1.4.04.	Cartera de microcrédito por vencer
1.4.12.	Cartera de microcrédito refinanciada por vencer
1.4.20.	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer
1.4.28.	Cartera de microcrédito que no devenga intereses
1.4.36.	Cartera microcrédito refinanciada que no devenga intereses
1.4.44.	Cartera microcrédito reestructurada que no devenga intereses
1.4.52.	Cartera de microcrédito vencida
1.4.60.	Cartera de microcrédito refinanciada vencida
1.4.68.	Cartera de microcrédito reestructurada vencida
1.4.99.	(Provisiones para créditos incobrables)
1.6.	CUENTAS POR COBRAR
1.6.01.	Intereses por cobrar de operaciones interfinancieras
1.6.02.	Intereses por cobrar inversiones
1.6.03.	Intereses por cobrar de cartera de créditos
1.6.04.	Otros intereses por cobrar
1.6.05.	Comisiones por cobrar
1.6.06.	Rendimientos por cobrar de fideicomisos
1.6.09.	Garantías pagadas pendientes de recuperación
1.6.11.	Anticipo para adquisición de acciones
1.6.12.	Inversiones vencidas

CÓDIGO	NOMBRE
1.6.14.	Pagos por cuenta de socios
1.6.15.	Intereses reestructurados por cobrar
1.6.17.	Subsidios por cobrar
1.6.19.	Cuentas por cobrar por cartera de vivienda vendida al fideicomiso de titularización
1.6.90.	Cuentas por cobrar varias
1.6.99.	(Provisión para cuentas por cobrar)
1.8.	PROPIEDADES Y EQUIPO
1.8.01.	Terrenos
1.8.02.	Edificios
1.8.03.	Construcciones y remodelaciones en curso
1.8.04.	Otros locales
1.8.05.	Muebles, enseres y equipos de oficina
1.8.06.	Equipos de computación
1.8.07.	Unidades de transporte
1.8.08.	Equipos de construcción
1.8.90.	Otros
1.8.99.	(Depreciación acumulada)
1.9.	OTROS ACTIVOS
1.9.01.	Inversiones en acciones y participaciones
1.9.02.	Derechos fiduciarios
1.9.04.	Gastos y pagos anticipados
1.9.05.	Gastos diferidos
1.9.06.	Materiales, mercaderías e insumos
1.9.08.	Transferencias internas
1.9.09.	Derechos Fiduciarios recibidos por resolución del sector financiero popular y solidario
1.9.90.	Otros
1.9.99.	(Provisión para otros activos irrecuperables)
2.	PASIVOS
2.1.	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO
2.1.01.	Depósitos a la vista
2.1.02.	Operaciones de reporto
2.1.03.	Depósitos a plazo
2.1.04.	Depósitos de garantía
2.1.05.	Depósitos restringidos
2.5.	CUENTAS POR PAGAR
2.5.01.	Intereses por pagar
2.5.02.	Comisiones por pagar
2.5.03.	Obligaciones patronales
2.5.04.	Retenciones
2.5.05.	Contribuciones, impuestos y multas
2.5.06.	Proveedores
2.5.07.	Obligaciones por compra de cartera
2.5.08.	Garantías crediticias subrogadas pendientes de recuperación
2.5.10.	Cuentas por pagar a establecimientos afiliados
2.5.11.	Provisiones para aceptaciones
2.5.90.	Cuentas por pagar varias
2.6.	OBLIGACIONES FINANCIERAS
2.6.01.	Sobregiros
2.6.02.	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario
2.6.03.	Obligaciones con instituciones financieras del exterior
2.6.04.	Obligaciones con entidades del grupo financiero en el país y grupo de economía popular v solidaria

CÓDIGO	NOMBRE
2.6.06.	Obligaciones con entidades financieras del sector público
2.6.07.	Obligaciones con organismos multilaterales
2.6.09.	Obligaciones con entidades del sector público
2.6.10.	Obligaciones con el fondo de liquidez del sector financiero popular y solidario
2.6.90.	Otras obligaciones
2.9.	OTROS PASIVOS
2.9.01.	Ingresos recibidos por anticipado
2.9.02.	Consignación para pago de obligaciones
2.9.03.	Fondos en administración
2.9.08.	Transferencias internas
2.9.11.	Subsidios del gobierno nacional
2.9.90.	Otros
3.	PATRIMONIO
3.1.	CAPITAL SOCIAL
3.1.01.	Capital Pagado
3.1.03.	Aportes de socios
3.3.	RESERVAS
3.3.01.	Legales
3.3.02.	Generales
3.3.03.	Especiales
3.3.05.	Revalorización del patrimonio
3.3.06.	Fondo Irrepartible de Reserva Legal
3.3.10.	Por resultados no operativos
3.4.	OTROS APORTES PATRIMONIALES
3.4.01.	Otros aportes patrimoniales
3.4.02.	Donaciones
3.4.90.	Otros
3.5.	SUPERAVIT POR VALUACIONES
3.5.01	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros
3.5.02	Superávit por valuación de inversiones en acciones
3.5.04	Valuación de inversiones en instrumentos financieros
3.6.	RESULTADOS
3.6.01	Utilidades o excedentes acumuladas
3.6.02	(Pérdidas acumuladas)
3.6.03	Utilidad o excedente del ejercicio
3.6.04	(Pérdida del ejercicio)
3.7.	(DESVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO)
4.	GASTOS
4.1.	INTERESES CAUSADOS
4.1.01.	Obligaciones con el público
4.1.02.	Operaciones interfinancieras
4.1.03.	Obligaciones financieras
4.1.04.	Valores en circulación y obligaciones convertibles en acciones
4.1.05.	Otros intereses
4.4.	PROVISIONES
4.4.01.	Inversiones
4.4.02.	Cartera de créditos
4.4.03.	Cuentas por cobrar
4.4.04.	Bienes realizables, adjudicados por pago
4.4.05.	Otros activos
4.4.06.	Operaciones contingentes
4.4.07.	Operaciones interfinancieras y de reporte
4.5.	GASTOS DE OPERACIÓN
4.5.01.	Gastos de personal

CÓDIGO	NOMBRE
4.5.02.	Honorarios
4.5.03.	Servicios varios
4.5.04.	Impuestos, contribuciones y multas
4.5.05.	Depreciaciones
4.5.06.	Amortizaciones
4.5.07.	Otros gastos
4.6.	OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES
4.6.01.	Perdida en acciones y participaciones
4.6.02.	Pérdida en venta de bienes realizables y recuperados
4.6.90.	Otras
4.7.	OTROS GASTOS Y PERDIDAS
4.7.01.	Perdida en venta de bienes
4.7.02.	Pérdida en venta de acciones y participaciones
4.7.03.	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores
4.7.90.	Otros
4.8.	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS
4.8.10.	Participación a empleados
4.8.15.	Impuesto a la renta
4.8.90.	Otros
5.	INGRESOS
5.1.	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS
5.1.01.	Depósitos
5.1.02.	Operaciones interfinancieras
5.1.03.	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores
5.1.04.	Intereses y descuentos de cartera de créditos
5.1.90.	Otros intereses y descuentos
5.4.	INGRESOS POR SERVICIOS
5.4.01.	Servicios fiduciarios
5.4.04.	Manejo y cobranzas
5.4.05.	Garantías crediticias otorgadas por la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidaras
5.4.90.	Otros servicios
5.6.	OTROS INGRESOS
5.6.01.	Utilidad en venta de bienes
5.6.02.	Utilidad en venta de acciones y participaciones
5.6.03.	Arrendamientos
5.6.04.	Recuperaciones de activos financieros
5.6.90.	Otros
6.	CUENTAS CONTINGENTES
6.1.	DEUDORAS
6.1.90.	Otras cuentas contingentes deudoras
6.4.	ACREEDORAS
6.4.01.	Avales
6.4.02.	Fianzas y garantías
6.4.03.	Cartas de crédito
6.4.04.	Créditos aprobados no desembolsados
6.4.05.	Compromisos futuros
6.4.90.	Otras cuentas contingentes acreedoras
7.	CUENTAS DE ORDEN
7.1.	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS
7.1.01.	Valores y bienes propios en poder de terceros
7.1.02.	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía
7.1.03.	Activos castigados
7.1.04.	Líneas de crédito no utilizadas

CÓDIGO	NOMBRE
7.1.05.	Operaciones activas con empresas vinculadas
7.1.06.	Operaciones activas con entidades del grupo financiero
7.1.07.	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial
7.1.08.	Cartera comprada a instituciones con resolución de liquidación
7.1.09.	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso
7.1.10.	Contrato de arrendamiento mercantil financiero
7.1.90.	Otras cuentas de orden deudoras
7.2.	DEUDORAS POR EL CONTRARIO
7.2.90.	Otras cuentas de orden deudoras
7.3.	ACREEDORAS POR EL CONTRARIO
7.3.01.	Valores y bienes recibidos
7.4.	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS
7.4.01.	Valores y bienes recibidos de terceros
7.4.02.	Operaciones pasivas con empresas vinculadas
7.4.03.	Operaciones Pasivas con empresas subsidiarias y afiliadas
7.4.04.	Depósitos y otras captaciones no cubiertas por El Fondo de Seguro de Depósito
7.4.06.	Deficiencia de provisiones
7.4.07.	Depósitos de entidades del sector público
7.4.08.	Origen de capital
7.4.09.	Valores y bienes recibidos en fideicomiso mercantil
7.4.10.	Capital suscrito no pagado
7.4.11.	Pasivos adquiridos
7.4.12.	Orden de prelación
7.4.14.	Provisiones constituidas
7.4.15.	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos
7.4.16.	Intereses pagados por depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos
7.4.17.	Operaciones de financiamiento afianzadas
7.4.90.	Otras cuentas de orden acreedoras

5.8. Indicadores Financieros.

Los indicadores financieros nos permiten evaluar la condición financiera y el desempeño de la gerencia y de la operatividad de la cooperativa.

A continuación se presenta los indicadores financieros que evalúa la SEPS a las cooperativas del segmento cinco.

5.8.1. Morosidad.

Morosidad Ampliada

$$= \frac{\text{Cartera que no devenga interés} + \text{Cartera vencida}}{\text{Cartera Neta}}$$

$$\text{Morosidad Ampliada} = \frac{54540.53 + 17358.49}{345580.60}$$

$$\text{Morosidad Ampliada} = 21\%$$

La morosidad ampliada de la cooperativa en el periodo 2016 se encontró en el 21% si hacemos una análisis comparativo con lo que establece la SEPS para este tipo de cooperativas este porcentaje no es adecuado debido a que se encuentra 11 puntos porcentuales sobre el requerido, las consecuencias que esta falencia podría acarrear en corto plazo es la generación de un gasto de provisión importante que afectara de manera directa al indicador de rentabilidad, al indicador de solvencia en el momento en que se reduce el patrimonio, y el decrecimiento de los activos totales, pero el indicador más importante que se vera afectado es la credibilidad de la entidad debido a que la cooperativa se encuentra en un sector comunal.

5.8.2. Liquidez.

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total depósitos a corto plazo}}$$

$$\text{Liquidez} = \frac{28961.93}{203211.35}$$

$$\text{Liquidez} = 14\%$$

La liquidez de la cooperativa en el periodo 2016 tuvo un porcentaje del 14%, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria establece para las cooperativas del segmento cinco y de acuerdo el sector en que se ubican una liquidez entre el 8% y 14%, por lo tanto la institución se encuentra en la capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

5.8.3 Solvencia

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Patrimonio}}$$
$$\text{Solvencia} = \frac{71899.02}{124587.53}$$
$$\text{Solvencia} = 58\%$$

El indicador de solvencia de la cooperativa en el periodo 2016 muestra un porcentaje del 58%, el adecuado se establece a partir del 10%, lo que indica que la entidad tiene suficiencia patrimonial para respaldar las operaciones actuales y futuras, es decir tienen la capacidad financiera para hacer frente a sus obligaciones de pago.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones.

De los resultados obtenidos de la ejecución de la presente investigación se concluye que:

1. En el diagnóstico realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo, se determinó que la organización de la entidad se ha venido desarrollando de forma empírica, basada en la experiencia del gerente sin contar con documentos que permitan mejorar la gestión de la entidad.
2. La cooperativa no tiene un soporte administrativo debido a que no cuenta con un manual donde consten las funciones específicas para cada empleado y directivo, generando así la duplicidad de funciones y el desperdicio de talento humano.
3. Con el análisis a los indicadores financieros con corte al 31 de diciembre del 2016 se detectó que la entidad en el indicador de morosidad no se encuentran dentro del parámetro establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, generando mayores gastos y posibles sanciones por parte del organismo de control.

6.2. Recomendaciones.

1. Se recomienda solicitar capacitaciones a la Red Financiera Rural Sierra Norte para el directorio y personal operativo en temas de gobernabilidad con la finalidad de mejorar la gestión de la institución.
2. Implementar los manuales administrativos determinados en el presente trabajo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo, los mismo que deberá ser difundidos en la institución para mantener una buena comunicación con todos los empleados y directivos por medio de información formal de flujogramas, organigramas, políticas y procedimientos con la finalidad de mejorar la gestión administrativa de la entidad.
3. Se recomienda al Consejo de Vigilancia monitorear los indicadores financieros realizando un análisis trimestral a los estados financieros para determinar los niveles óptimos para la cooperativa y promover el desarrollo social de la comunidad de Rumipamba y sus alrededores.

BIBLIOGRAFÍA

- Amaru, A. (2009). Fundamentos de Administración. México: Pearson Educación.
- Anzola, S. (2010). Administración de pequeñas empresas. McGraw -Hill.
- Bernal, C. (2003). Metodología de la investigación. Person Educación.
- Bravo, G., & Mondragon, H. (2010). Administración financiera. México, D.F.: Instituto Politécnico Nacional.
- Cegarra, S. (2012). La investigación cinética y tecnológica. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Cegarra, S. J. (2012). La investigación científica y tecnológica. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2010). Innovaciones de la administración, tendencias y estrategias de los nuevos paradigmas (Tercera ed. ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Gestión del Talento Humano. Bogota: Mac Graw Hill.
- Coopexpress. (2011). Las bases históricas del Cooperativismo en el Ecuador. SISTEMA COOPERATIVO COOPEXPRESS.
- Cordova, M. (2014). Análisis financiero. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones.
- Correa, F. (2009). Administración. Córdoba: El Cid Editor .
- Delgado Gonzales, S., & Ena Ventura, B. (2006). Recursos Humanos. Madrid: Internacional Thomson.
- Echavarría, J. D. (2010). El método analítico como método natural 1. Nómadas, 327 - 353.
- Estupiñan, R. (2012). Estados financieros básicos bajo NIC/NIIF (2a. ed.). Bogotá, CO: Ecoe Ediciones.
- Financiero, C. O. (12 de Septiembre de 2014). Registro Oficial . Segundo Suplemento. Quito, Ecuador.
- Franklin, E. (2009). Organización de Empresas. México D.F.: McGraw-Hill.
- Gutiérrez, Ó. (2013). Fundamentos de administración de empresas. Madrid, ES: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.

- Hansen-Holm, M. (2012). NIIF para PYMES Teoría y Práctica. Ecuador: Hansen Holm & Co Cia. Ltda.
- Hernández, M. J. (2014). Administración de empresas (2a. ed). Madrid, España: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
- Hernandez, S. (2008). Administración. Teoría, Procesos, Áreas Funcionales y Estrategias para la Competitividad. Madrid: McGraw-Hill.
- I Serrano, K. M. (2011). Conceptos Fundamentales de la Planificación Estratégica de las Relaciones Públicas. Editorial UOC.
- Lara, E. (2013). Fundamentos de la Investigación. México, ME: Alfaomega Grupo Editor.
- Lazzari, L., & Maeschalck, V. (2006). Control de gestión: una posible aplicación del análisis foda. Buenos Aires, AR: Red Cuaderno CIBAGE.
- Ley de Economía Popular y Solidaria. (2011).
- Lozano, J. (2011). Manual técnicas avanzadas de secretariado. Madrid, ES: Editorial CEP, S.L.
- Maqueda, L. F. (1992). Dirección estratégica y planificación financiera de la Pyme. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Michael, E. (2008). Logo. Barcelona: Gustavo Gili.
- Moreno F, J. (2014). Contabilidad superior (4a. ed.). México, D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Pampillón, F. (2009). Introducción al sistema financiero. Madrid, ES: UNED.
- Pavía, S. (2012). Organización empresarial y de recursos humanos. Málaga, ES: IC Editorial.
- Rodríguez, M. (2016). Planificación estratégica: fundamentos y herramientas de actuación. Córdoba, Argentina: Editorial: Brujas.
- Rojas, M. D., & Medina, L. J. (2011). Planeación estratégica: fundamentos y casos. Bogotá: Ediciones de la U.
- Romero, P. (2011). Informática 2. México: PERSON.
- Sánchez, D. (2014). Administración 1. México, D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Solidario, L. O. (2011). Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Stoner, J. (2008). Administración. México: Prentice - Hall.
- Televa, S. (2011). Diccionario de Cooperativismo. Buenos Aires, AR: Valletta.

Torres, H. (2014). Teoría General de la Administración (2da. ed.). México D.F.: Grupo Editorial Patria.

Zabala Salazar, H. (2006). Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas y solidarias. Bogotá: Editorial: Universidad Cooperativa de Colombia.

Zambrano, A. (2007). Planificación estratégica. Caracas: Texto, C.A. .

ANEXOS

Anexo 1



ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “14 DE MAYO”

Señor, gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo Ltda., le solicito su debida colaboración respondiendo las siguientes preguntas, cuya información se la utilizará para estructurar una propuesta para la elaboración de un Sistema Administrativo y Financiero para la entidad.

- ¿Cómo está estructurada la cooperativa que Ud. administra?
- ¿Cada servicio que presta la cooperativa posee un reglamento?
- ¿En la cooperativa se cumple a cabalidad los principios cooperativa?
- ¿Dispone la cooperativa de un reglamento interno?
- ¿Posee la cooperativa un manual de funciones?
- ¿Están escritos y se aplican con claridad los procedimientos para cada puesto de trabajo?
- ¿Es adecuado el nivel de entrenamiento del personal?
- ¿Los informes financieros satisfacen las necesidades de la gerencia?
- ¿Cuál considera usted la mayor debilidad que posee la cooperativa dentro de las áreas contables, administrativas y financieras?
- ¿Cuál es el procedimiento que la cooperativa adopta para evitar la morosidad de sus socios?
- ¿La cooperativa dispone de un adecuado sistema de central de riesgos?
- ¿Posee la cooperativa adecuadas fuentes de financiamiento?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2



ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “14 DE MAYO”

La presente encuesta tiene como objetivo conocer el estado administrativo de la cooperativa, la información proporcionada será de uso estrictamente académico para desarrollar la tesis de postgrado: “SISTEMA ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO CINCO.” APLICACIÓN: Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo.

Indicaciones: Marque con una X la respuesta que usted considera la más adecuada.

1. ¿La atención que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo a sus socios es?

Respuesta	
Muy buena	
Buena	
Regular	
Mala	

2. ¿Los servicios que brinda la cooperativa satisfacen su necesidad?

Respuesta	
SI	
NO	

3. ¿Considera a la cooperativa como una entidad segura y confiable dentro del sistema financiero nacional?

Respuesta	
SI	
NO	

4. ¿Cree usted que la cooperativa necesita cambios para mejorar su atención?

Respuesta	
SI	
NO	

5. ¿En qué áreas existe mayor agilidad en los procesos?

Respuesta	
Caja	
Crédito	

6. ¿Cómo considera que son los requisitos para ser socio de la Cooperativa?

Respuesta	
Excesivos	
Suficientes	
Escasos	

7. ¿Cómo considera el progreso de otorgación de créditos en la Cooperativa?

Respuesta	
Rápido	
Moderado	
Lento	

8. ¿Cómo califica usted la asesoría del crédito que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “14 de Mayo.”?

Respuesta	
Totalmente satisfactorio	
Parcialmente satisfactorio	
Insatisfactorio	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3

Ficha de observación.

Datos informativos:

Razón social: Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo Ltda.

Siglas: COAC 14 de Mayo.

RUC: 1091715941001

Segmento: Cinco.

Organismo de regulación: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Acuerdo Ministerial: 247

Número Resolución SEPS: SEPS-ROEPS-2013-001538

Fecha Resolución: 5/31/13

Estado Jurídico: Activa

Actividad económica: Intermediación Financiera.

Nombre de gerente: Iles Carlosama Roberto Patricio.

Nombre del gerente subrogante: Ichau Cuasque Martha Alicia.

Nombre del Presidente del Consejo Administrativo: Amaguaña Pastaz José Leonidas.

Nombre del Presidente del Consejo de Vigilancia: Matango Montaluisa Jaime.

Nombre del Secretario del Consejo Administrativo: Molina Molina María Orfelina.

Nombre del Secretario del Consejo de Vigilancia: Matango Pastas José Francisco.

Provincia: Imbabura.

Cantón: Ibarra.

Dirección: Comunidad Rumipamba grande s/n frente al colegio Rumipamba vía Paniquinrra.

Teléfono: (06-2) 667009

Email: coop14demayo@gmail.com

Productos Financieros.

Ahorro: Cuenta de ahorro normal, ahorro programado.

Crédito: Crédito ordinario, crédito emergente.

Inversiones: Depósitos a plazo fijo.

4.1.3. Descripción general de la zona donde se ubica la Cooperativa.

Tipo de población: Rural.

Actividades económicas de la zona:

Artesanías.

Bordados.

Agricultura.

Ganadería.

Extracto económico: Medio bajo y bajo

4.1.4. Gestión de procesos.

Administración/ orientación estratégica.

Clase de contribuyente: Sociedad.

Sector: Privado.

Miembros que conforma la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo:

Conformación de miembros de la COAC 14 de Mayo

Detalle	Nº
Directivos	6
Gerencia	1

Personal Operativo	2
Socios	218
Total	227

Fuente: COAC 14 de Mayo

Gestión de Recursos Financieros

Descripción del estado general de la Cooperativa.

	Muy bueno	Bueno	Regular
Infraestructura			X
Materiales de oficina		X	
Equipos de computación		X	
Si-Centro	X		

Fuente: COAC 14 de Mayo

Anexo 4.

Entrevista aplicada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo.

Entrevista dirigida al Sr. Roberto Patricio Iles Carlosama gerente Cooperativa 14 de Mayo.

¿Cómo está estructurada la cooperativa que ud. administra?

La cooperativa se encuentra estructurada por los representantes a la asamblea general de socios, el consejo de administración, consejo de vigilancia, gerencia, contabilidad, crédito - cobranza y recibidor – recaudador.

¿Cuáles son los servicios que presta su cooperativa?

Los servicios que presta la cooperativa son ahorros, inversiones y créditos.

¿Cada servicio que presta la cooperativa posee un reglamento?

Por el momento no contamos con reglamentos para los servicios de la institución, las actividades se las realiza basados en la experiencia sin tener un documento que los respalde.

¿En la cooperativa se cumple a cabalidad los principios cooperativa?

La cooperativa si cumple con los principios cooperativistas, se enfoca principalmente en el desarrollo del sector cumpliendo uno de los principios que es el compromiso con la comunidad, brindando ayuda solidaria para el beneficio de los socios.

¿Dispone la cooperativa de un reglamento interno?

Si, la cooperativa si cuenta con un reglamento interno.

¿Posee la cooperativa un manual de funciones?

Por el momento la cooperativa no cuenta con un manual de funciones.

¿Están escritos y se aplican con claridad los procedimientos para cada puesto de trabajo?

Los procedimientos para cada puesto de trabajo no se encuentran escritos, pero cada funcionario tiene cosas específicas que hacer, cada mes se realiza un memorándum especificando que funciones tiene cada empleado.

¿Es adecuado el nivel de entrenamiento del personal?

No es adecuado, porque el personal es mínimo y no pueden ausentarse de sus puestos de trabajo debido a que no hay otra persona que los remplace.

¿Los informes financieros satisfacen las necesidades de la gerencia?

Somos parte de una red la cual nos brinda el servicio de contabilidad pero lo realiza el trabajo mensualmente lo cual no se obtiene información real.

¿Cuál considera usted la mayor debilidad que posee la cooperativa dentro de las áreas contables, administrativas y financieras?

La mayor debilidad para la cooperativa es no tener un manual donde conste cada una de las funciones que deben realizar el personal operativo y administrativo.

¿Cuál es el procedimiento que la cooperativa adopta para evitar la morosidad de sus socios?

Antes de emitir un crédito se realiza un exhaustivo análisis financiero del socio, realizando una verificación del domicilio y del trabajo o negocio, para evitar que luego el crédito pueda tener el riesgo de morosidad.

¿La cooperativa dispone de un adecuado sistema de central de riesgos?

No, no contamos con un sistema para verificar si los socios se encuentran en la central de riesgos.

Anexo 5.

Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo.

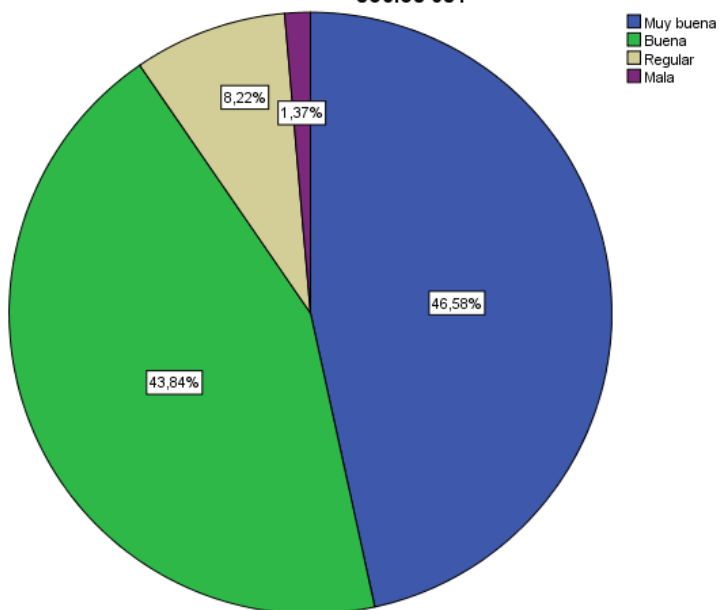
¿La atención que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo a sus socios es?

Atención brindada a los socios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy buena	102	46,2	46,6	46,6
	Buena	96	43,4	43,8	90,4
	Regular	18	8,1	8,2	98,6
	Mala	3	1,4	1,4	100,0
	Total	219	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		221	100,0		

Fuente: Encuesta socios.

1. ¿La atención que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Mayo a sus socios es?

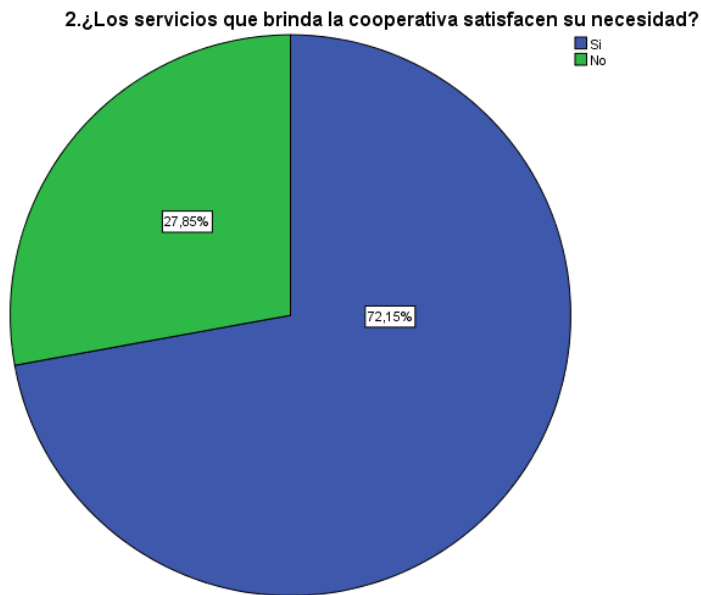


¿Los servicios que brinda la cooperativa satisfacen su necesidad?

Satisfacción de la necesidad de los servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	158	71,5	72,1	72,1
	No	61	27,6	27,9	100,0
	Total	219	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		221	100,0		

Fuente: Encuesta socios.



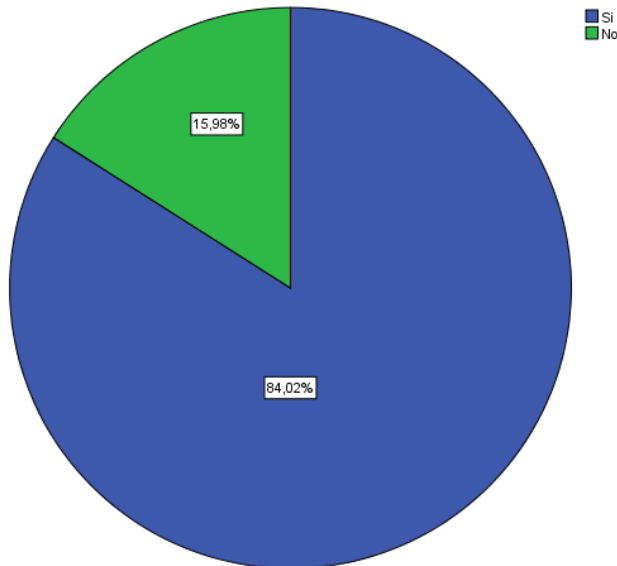
¿Considera a la cooperativa como una entidad segura y confiable dentro del sistema financiero nacional?

Entidad segura y confiable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	184	83,3	84,0	84,0
	No	35	15,8	16,0	100,0
	Total	219	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		221	100,0		

Fuente: Encuesta socios.

3. ¿Considera a la cooperativa como una entidad segura y confiable dentro del sistema financiero nacional?



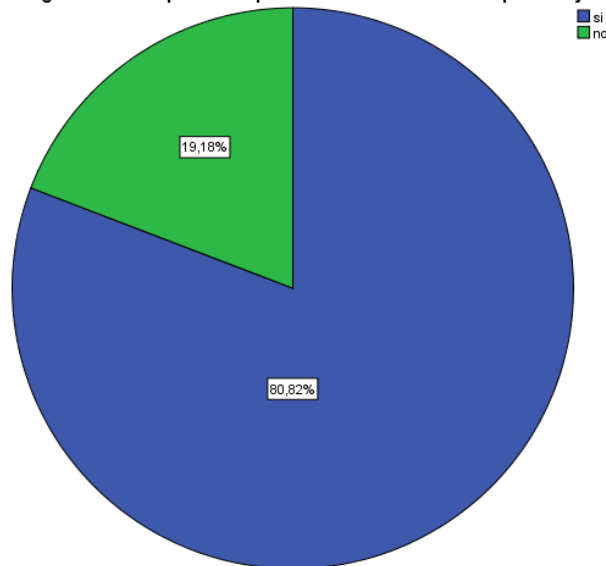
¿Cree usted que la cooperativa necesita cambios para mejorar su atención?

Cambios para mejorar la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	177	80,1	80,8	80,8
	no	42	19,0	19,2	100,0
	Total	219	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		221	100,0		

Fuente: Encuesta socios.

4. ¿Cree usted que la cooperativa necesita cambios para mejorar su atención?



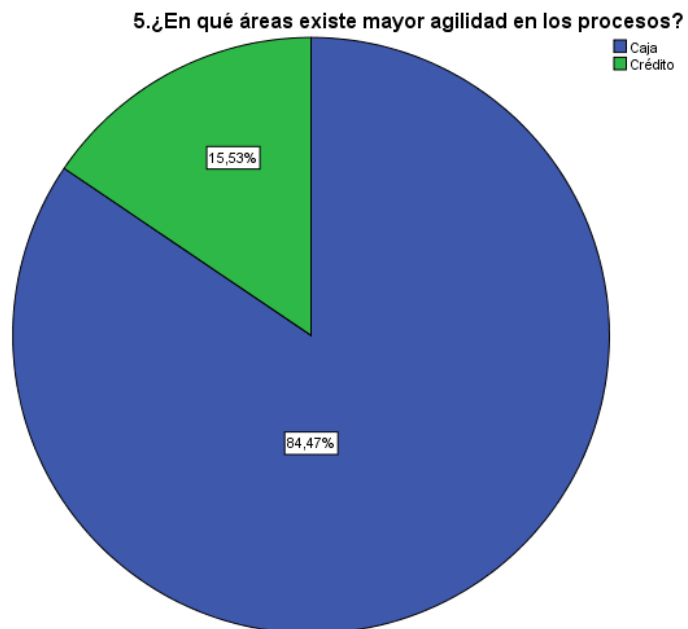
¿En qué áreas existe mayor agilidad en los procesos?

Agilidad en procesos

5. ¿En qué áreas existe mayor agilidad en los procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Caja	185	83,7	84,5	84,5
	Crédito	34	15,4	15,5	100,0
	Total	219	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		221	100,0		

Fuente: Encuesta socios.

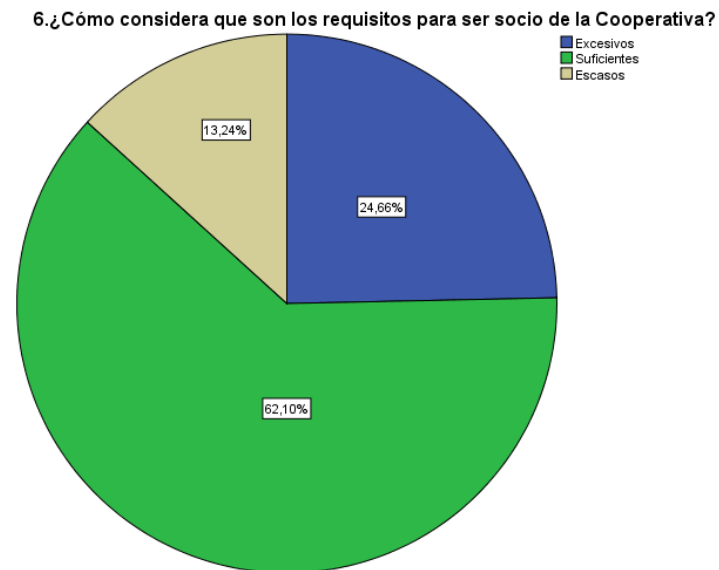


¿Cómo considera que son los requisitos para ser socio de la Cooperativa?

Requisitos para ser socios de la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excesivos	54	24,4	24,7	24,7
	Suficientes	136	61,5	62,1	86,8
	Escasos	29	13,1	13,2	100,0
	Total	219	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		221	100,0		

Fuente: Encuesta socios.



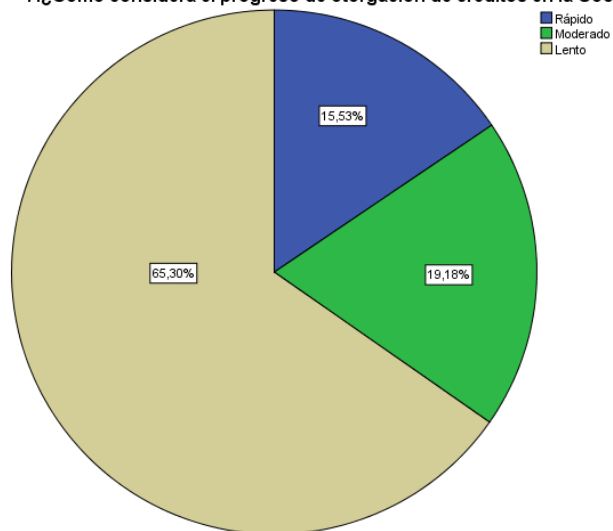
¿Cómo considera el progreso de otorgación de créditos en la Cooperativa?

Proceso de otorgación de crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rápido	34	15,4	15,5	15,5
	Moderado	42	19,0	19,2	34,7
	Lento	143	64,7	65,3	100,0
	Total	219	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		221	100,0		

Fuente: Encuesta socios.

7. ¿Cómo considera el progreso de otorgación de créditos en la Cooperativa?



¿Cómo califica usted la asesoría del crédito que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “14 de Mayo.”?

Calificación en asesoría de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente satisfactorio	150	67,9	68,5	68,5
	Parcialmente satisfactorio	53	24,0	24,2	92,7
	Insatisfactorio	16	7,2	7,3	100,0
	Total	219	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		221	100,0		

Fuente: Encuesta socios.

8.¿Cómo califica usted la asesoría del crédito que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “14 de Mayo.”?

