



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tesis previa la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

TEMA

"Gestión administrativa financiera y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora Ltda. sucursal Quevedo, correspondiente al período 2011-2012" – Plan de auditoría

AUTORA

LCDA. Rosa Fuentes Zurita

DIRECTOR

LCDO. Wilson Cerezo Segovia, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2013



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tesis previa la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

TEMA

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA LTDA. SUCURSAL QUEVEDO, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2011-2012" – PLAN DE AUDITORÍA

AUTORA

LCDA. ROSA FUENTES ZURITA

DIRECTOR

LCDO. WILSON CEREZO SEGOVIA, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2013

CERTIFICACIÓN

Quien suscribe, Lcdo. Wilson Cerezo Segovia, certifica haber dirigido la tesis denominada: "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA LTDA. SUCURSAL QUEVEDO, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2011-2012**" – **PLAN DE AUDITORÍA**, tarea desarrollada por la Lcda. Rosa Fuentes Zurita, quien ha cumplido con el reglamento general del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por lo que ha sido revisada y corregida la Tesis, de acuerdo a los requisitos preestablecidos, en consecuencia se encuentra facultada para sustentar ante el Tribunal correspondiente.

Lcdo. Wilson Cerezo Segovia, MSc.

DIRECTOR

AUTORÍA

La presentación y disposición de la Tesis titulada "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA LTDA. SUCURSAL QUEVEDO, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2011-2012**" – **PLAN DE AUDITORÍA**, pertenece exclusivamente a la autora:

Lcda. Rosa Fuentes Zurita

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi familia por ser fuente de apoyo, comprensión e infinito amor, y a todas las personas que intervinieron directa o indirectamente en la culminación de este nuevo proyecto en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Quiero en primer lugar agradecer a Dios, quien me ha proporcionado la vida, la salud y la dedicación para alcanzar mi objetivo. A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, quien a través del excelente personal docente, me han entregado y compartido sus conocimientos para el logro de esta meta.

De igual manera quiero agradecer a todos aquellos quienes colaboraron no solo en este trabajo, sino en mi formación personal y profesional en el campo educativo.

PRÓLOGO

Esta tesis se ha desarrollado con el propósito de evaluar la Gestión Administrativa Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, correspondiente al período 2011-2012, cuya propuesta consiste en elaborar un Plan de Auditoría de Gestión, el mismo que permita fortalecer el control interno de la entidad, a fin de que los directivos, empleados, socios y clientes sean partícipes de las operaciones eficientes y eficaces, para que se maximicen los recursos de la institución, llevándola a la consolidación crediticia dentro del cantón Quevedo.

En el desarrollo de los capítulos se encuentran los aspectos de mayor relevancia que se emplean en los procesos de Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa y cómo éstos a su vez inciden en la rentabilidad. Por lo que se analizan los factores internos y externos que han influido en su crecimiento, de igual manera mediante índices de gestión se evaluó la eficiencia, eficacia y efectividad con la que se han desarrollado las actividades de la institución durante estos años de administración.

Para aplicar los indicadores de gestión se ha considerado el análisis de la investigación realizada a los socios en comparación con la información proporcionada por la gerente de la Cooperativa, datos que permitieron elaborar un Plan de Auditoría de Gestión, el mismo que brinda las pautas necesarias para que la institución tome decisiones oportunas.

Lcdo. Fausto Valencia MSc.

RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, se caracteriza por ser una institución que ofrece créditos hipotecarios, microcréditos y de consumo, a corto y largo plazo, con tasas de interés acorde al Banco Central del Ecuador, destacándose como una entidad financiera de ayuda social.

La presente tesis tuvo como propósito evaluar la Gestión Administrativa Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, durante el periodo 2011-2012; de tal manera que se lograron identificar aspectos que han influido en el desarrollo de la entidad, además se elaboró un Plan de Auditoría de Gestión sostenible y sustentable que contribuya a su crecimiento económico, tomando en cuenta que para alcanzar los objetivos y las metas propuestas, la Cooperativa debe velar por los intereses de sus socios y clientes, sean estos económicos-sociales; mejorando su nivel de vida, otorgando productos y servicios financieros ágiles, oportunos y de calidad.

Los objetivos planteados en esta tesis fueron; determinar el nivel de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, investigar las acciones administrativas encaminadas a proporcionar herramientas que faciliten una optimización de los recursos institucionales, aplicar indicadores que permitan medir la gestión administrativa y elaborar un Plan de Auditoría de Gestión.

Durante la investigación se emplearon cuatro métodos; inductivo, deductivo, analítico y de observación; mientras que para obtener la información deseada se emplearon técnicas como; entrevista la misma que se aplicó a la Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo y encuestas que se realizaron a 341 socios de la misma Institución.

Mediante la investigación realizada se logró obtener la siguiente información:

El 39,5% de los encuestados consideran que el motivo por el que ingresaron como socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo es para ahorrar y tener acceso a créditos.

En cuanto al interés por mora a pagar en caso de plazo vencido el 93% de los socios manifestaron que la Cooperativa cobra el 1% por el retraso en los pagos.

Los socios de la Cooperativa Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo destinan el dinero de su ahorro y/o crédito para cubrir la necesidad que tienen por una vivienda propia, así lo manifestó el 32,1%, un 19,2% para emprender o incrementar su negocio y el 21,5% invierten en educación.

De acuerdo al 25,4% de los socios encuestados sugieren que la Cooperativa para mejorar los servicios debe incrementar los montos de los préstamos, ampliar el local para mayor comodidad de los afiliados, implementar un cajero automático y brindar mayor seguridad.

El 97,1% de los encuestados afirman que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo si está llevando una buena administración.

El diseño de la propuesta alternativa permitió; 1) aplicar la matriz FODA a la gestión administrativa financiera, instrumento que ayudó a identificar una serie de factores internos y externos que aportan positiva y negativamente al proceso de gestión efectuada en la institución; 2) realizar el organigrama estructural y funcional ya que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Sucursal Quevedo no cuenta con este esquema organizacional; 3) plantear políticas para incrementar socios y mejorar los procedimientos de crédito que oferta la entidad; y 4) socializar la propuesta a los funcionarios y socios.

SUMMARY

The Savings and Credit Cooperative Juan Pio de Mora Ltd. Branch Quevedo, is characterized as an institution that offers mortgage loans, microcredit and consumer, in the short and long term interest rates according to the Central Bank of Ecuador, standing out as a financial institution of social assistance.

This thesis was aimed to evaluate the Financial Administrative Management and its impact on the profitability of the Savings and Credit Cooperative Juan Pio de Mora Ltd. Branch Quevedo, during the period 2011-2012, so that they were able to identify aspects that have influenced the development of the entity, and a Plan Audit Sustainable management and to contribute to sustainable economic growth, taking into account that to achieve the objectives and targets, the Cooperative must protect the interests of its members and customers, be they economic, social, improving their standard of living, providing agile financial products and services, timely and quality.

The objectives of this thesis were: to determine the level of profitability of Savings and Credit Cooperative Juan Pio de Mora Ltd. Branch Quevedo, investigate administrative actions designed to provide tools to facilitate the optimization of institutional resources, apply indicators to administrative measure and develop a Management Audit Plan.

During the investigation we used four methods, inductive, deductive, analytical and observation, while to obtain the desired information as techniques were used; interview the same that was applied to the Manager of the Savings and Credit Cooperative Juan Pio de Mora Ltda. Branch Quevedo and surveys were conducted to 341 members of the same institution.

Through investigation it was possible to obtain the following information: The 39.5% of respondents believe that the reason admitted as members of the

Cooperative Credit Union Ltd. Mora Juan Pio of Quevedo Branch is to save and access credit.

As for the default interest payable in arrears if the 93% of members said that the Cooperative charges 1% for the late payments.

Cooperative partners Juan Pío de Mora Branch Quevedo Ltda use the money in their savings and / or credit to cover the need for home ownership, said so 32.1%, 19.2% to undertake or increase their business and 21.5% invest in education.

According to 25.4% of the members surveyed suggest that to improve services cooperative must increase the amounts of loans, expand the site for the convenience of members, implement an ATM and added safety.

97.1% of respondents say that the Savings and Credit Cooperative Juan Pío de Mora Ltda Quevedo Branch if good management is leading.

The design allowed the alternative proposal: 1) apply the SWOT matrix to administrative financial instrument that helped identify a number of internal and external factors that contribute positively and negatively to the management process carried out in the institution, 2) make the structural and functional organization as the Savings and Credit Cooperative Juan Pío de Mora Branch Quevedo has this organizational scheme, 3) proposing policies to increase partners and improve credit procedures offer the entity, and 4) socialize the proposal to officials and partners.

ÍNDICE

	PÁG.
Carátula.....	i
Hoja en blanco.....	ii
Copia de carátula.....	iii
Certificación.....	iv
Autoría.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimientos.....	vii
Prólogo.....	viii
Resumen ejecutivo.....	ix
Summary.....	xi
Índice.....	xiii
Índice de cuadros.....	xix
Índice de gráficos.....	xxi
Introducción.....	xxii
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1. Problemas Derivados.....	3

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.5. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.6. CAMBIOS ESPERADOS CON LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.7. OBJETIVOS.....	7
1.7.1. General.....	7
1.7.2. Específicos.....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	9
2.1.1. Definición de Gestión.....	9
2.1.2. Elementos de Gestión.....	9
2.1.3. Indicadores de Gestión.....	10
2.1.4. Tipos de indicadores de gestión.....	11
2.1.5. Elementos de indicadores de gestión.....	12
2.1.6. La empresa.....	14
2.1.7. Definición de administración financiera.....	17
2.1.8. Definición de rentabilidad.....	17
2.1.9. Definición de recursos humanos.....	18
2.1.10. Gestión administrativa.....	19
2.1.11. Control de gestión.....	20
2.1.12. Planificación estratégica.....	22
2.1.13. Sistema de control de gestión.....	23

2.1.14. Los fines del control de gestión.....	25
2.1.15. Elementos del sistema de control de gestión.....	25
2.1.16. Desarrollo del plan financiero.....	27
2.1.17. Administración financiera.....	28
2.1.18. Sistema ERP. Enterprise Resources Planning o Planeamiento	29
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	31
2.2.1. Orientación filosófica.....	32
2.2.2. Orientación económica.....	33
2.2.3. Definición de cooperativas.....	39
2.2.4. El cooperativismo en el Ecuador.....	39
2.2.5. Análisis del proyecto a realizar.....	40
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	41
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	50
3.1. MÉTODOS Y TÉCNICAS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN...	51
3.1.1. Método inductivo.....	51
3.1.2. Método deductivo.....	51
3.1.3. Método analítico.....	51
3.1.4. De observación.....	52
3.1.5. Técnicas de investigación.....	52
3.2. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	52
3.3. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	54

3.4. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA.....	54
3.5. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA.....	57
3.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	57
3.7. CONSTRUCCIÓN DEL INFORME DE LA INVESTIGACIÓN.....	58
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LAS HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	60
4.1. ENUNCIADO DE LA HIPÓTESIS.....	61
4.2. UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA PERTINENTE A CADA HIPÓTESIS.....	61
4.2.1. Distribución de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.....	61
4.2.2. Análisis de las encuestas dirigidas a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.....	62
4.2.3. Evaluación de la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.....	82
4.2.4. Evaluación de indicadores de gestión aplicados a la Cooperativa Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.....	86
4.3. Discusión de la información obtenida en relación a la naturaleza de la hipótesis.....	89
4.4. Comprobación o disprobación de la hipótesis.....	90
4.5. Conclusión parcial.....	90
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES GENERALES Y RECOMENDACIONES.....	91

5.1. CONCLUSIONES.....	92
5.2. RECOMENDACIONES.....	94
CAPÍTULO VI. PROPUESTA ALTERNATIVA.....	95
6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	96
6.2. JUSTIFICACIÓN.....	96
6.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	97
6.4. OBJETIVOS.....	100
6.4.1. General.....	100
6.4.2. Específicos.....	100
6.5. IMPORTANCIA.....	101
6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	101
6.7. FACTIBILIDAD.....	101
6.8. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	104
6.8.1. Análisis FODA.....	106
6.8.2. Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.....	109
6.8.3. Políticas de reestructuración de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo....	115
6.8.4. Políticas para incrementar socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.....	127
6.9. IMPACTO.....	129
6.10. EVALUACIÓN.....	130

6.11. INSTRUCTIVO DE FUNCIONAMIENTO.....	132
BIBLIOGRAFÍA.....	135
ANEXOS.....	139

ÍNDICE DE CUADROS

CUADROS	PÁG.
1. Población a encuestar y entrevistar.....	56
2. Distribución de socios por sectores.....	62
3. Tiempo de afiliación.....	63
4. Motivo de ser socio.....	64
5. Beneficios de ser socio.....	65
6. Servicio que brinda la Cooperativa.....	66
7. Frecuencia de transacciones.....	68
8. Atención del asesor de crédito.....	69
9. Forma de crédito.....	70
10. Interés por mora.....	71
11. Cobro de deuda.....	72
12. Destino del crédito.....	74
13. Medios de comunicación adecuados.....	75
14. Razones por las que abandonaría la Cooperativa.....	76
15. Sugerencias para mejorar los servicios de la Cooperativa.....	78
16. Afiliación en otra Cooperativa.....	79
17. Calificación del servicio de atención que brinda la Cooperativa.....	80
18. Administración de la Cooperativa.....	81
19. Presupuesto de costos del Plan de Auditoría destinado a mejorar	

la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, año 2013.....	102
20. Segmentación de mercado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.....	129
21. Plan de acción para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.....	133
22. Plan operativo.....	134

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CUADROS	PÁG.
1. Distribución de socios por sectores.....	62
2. Tiempo de afiliación.....	63
3. Motivo de ser socio.....	64
4. Beneficios de ser socio.....	66
5. Servicio que brinda la Cooperativa.....	67
6. Frecuencia de transacciones.....	68
7. Atención del asesor de crédito.....	69
8. Forma de crédito.....	70
9. Interés por mora.....	71
10. Cobro de deuda.....	73
11. Destino del crédito.....	74
12. Medios de comunicación adecuados.....	76
13. Razones por las que abandonaría la Cooperativa.....	77
14. Sugerencias para mejorar los servicios de la Cooperativa.....	79
15. Afiliación en otra Cooperativa.....	80
16. Calificación del servicio de atención que brinda la Cooperativa.....	81
17. Administración de la Cooperativa.....	82

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “Gestión Administrativa Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, durante el periodo 2011-2012” cuenta con seis capítulos.

En el primer capítulo se toman en consideración aspectos como; la ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema de investigación, problemas derivados, delimitación del problema, justificación, cambios esperados con la investigación y objetivos.

En el segundo capítulo se describen las definiciones y conceptos que tienen que ver con el tema de estudio, toda esa información se la clasificó como fundamentación conceptual, mientras que en la fundamentación teórica se tomaron en consideración criterios de autores que se enfocan en los tres campos de estudio como son; Gestión, Administración y Financiera. La fundamentación legal de esta investigación se sustenta en leyes con sus respectivos artículos.

El tercer capítulo hace referencia a la metodología que se aplicó en la investigación, así como la población y muestra, instrumentos de investigación, recolección de datos y procesamiento de información.

En el cuarto capítulo se efectúa el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en relación con las hipótesis de investigación realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, sobre la Gestión Administrativa y Financiera que esta emplea para su funcionamiento.

En el quinto capítulo se detalla las conclusiones generales y las recomendaciones, que se obtuvieron luego del análisis de los resultados obtenidos de la investigación realizada.

En el sexto capítulo se desarrolló la propuesta alternativa, la misma que tiene como título “Plan de Auditoría de Gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo”

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

"Todo lo que se hace se puede medir, sólo si se mide se puede controlar, sólo si se controla se puede dirigir y sólo si se dirige se puede mejorar"

Pedro A. Mendoza

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La presente tesis se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, correspondiente al período 2011-2012, ubicada en la calle 7 de Octubre y 3^{ra} esquina, cuyo objetivo principal fue evaluar la Gestión Administrativa Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la Institución.

La matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Inicia sus actividades el 15 de Mayo de 1973, en el cantón San Miguel de la provincia de Bolívar con acuerdo ministerial N° 1025 de la presidencia de la República del Ecuador, otorgándose así la respectiva personería jurídica, con lo que se procedió a conformar los consejos de administración y vigilancia que rigieron los primeros años de vida de la Cooperativa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, inició sus actividades el 9 de Noviembre del 2009, con un total de 15 socios y en la actualidad cuenta con 3105 afiliados. El objetivo de esta institución es el de ofrecer créditos hipotecarios, microcréditos y de consumo, a corto y largo plazo, con tasas de interés acorde al Banco Central del Ecuador, destacándose como una entidad financiera de ayuda social.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. una institución financiera con fines de lucro, que vela por los intereses de sus socios y que persigue fines como; propender el desarrollo de actividades inherentes al crecimiento y progreso de las fuentes de riqueza, ayudar a resolver las necesidades socio-económicas de sus afiliados y clientes, mejorando su nivel de vida, otorgando productos y servicios financieros ágiles, oportunos y de calidad. La misma tiene como responsabilidad dar a conocer a los socios, los procesos contables y administrativos que la empresa emplea para el bien común; y eso es

justamente lo que se quiere investigar, la forma como se ha estado llevando la organización de la institución.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, tiene una buena gestión administrativa y financiera, ya que ha logrado afiliar a 3105 socios y acumular un capital de \$500.315,93; pero no cuenta con infraestructura, manuales de auditoría, personal suficiente para desarrollar adecuadamente las actividades, por lo que se está desaprovechando la oportunidad de captar más afiliados y por ende más capital, lo que impide su crecimiento institucional; ya que para lograrlo se requiere de la aplicación de un sistema integrado de control interno que disponga de documentos, acciones, evaluaciones y todo lo necesario para facilitar el progreso de la gestión administrativa financiera de la empresa.

En la actualidad la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo está a cargo de la Ing. Isabel Loor, la misma que cuenta con la colaboración de dos asesores de crédito, una cajera y un guardia de seguridad, quienes aportan al desarrollo de la institución.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la contextualización de la problemática se determina la siguiente interrogante.

¿Cómo incide la Gestión Administrativa Financiera en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, durante el periodo 2011-2012?

1.3.1. Problemas derivados

- ✓ ¿De qué manera repercute la Gestión Administrativa Financiera en el cumplimiento de objetivos y metas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, durante el periodo 2011-2012?

- ✓ ¿Cómo el sistema organizacional repercute en la responsabilidad comunicacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo?
- ✓ ¿De qué manera los indicadores permitirán medir la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo?
- ✓ ¿De qué manera el diseño de un Plan de Auditoría de Gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, contribuirá al mejoramiento de la empresa?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La presente tesis se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, correspondiente al período 2011-2012, ubicada en la calle 7 de Octubre y 3^{ra} esquina.

La realización de esta tesis se llevó a cabo para conocer la “Gestión Administrativa Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

Para el desarrollo de las actividades, la Cooperativa desde su apertura ha venido funcionando con una fuerza laboral de cinco personas, los mismos que ocupan los siguientes cargos; gerente, dos asesores de crédito, una cajera y un guardia de seguridad; de igual manera disponen de infraestructura y tecnología, pero éstos recursos no satisfacen las necesidades de los 3105 socios.

Debido al incremento considerable de socios, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, requiere incrementar la fuerza laboral, acondicionar el espacio físico para la comodidad de los afiliados, dotar de tecnología moderna a la entidad y mejorar el sistema de seguridad.

La problemática de esta investigación consiste en saber; ¿Cómo incide la Gestión Administrativa Financiera en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, durante el periodo 2011-2012?

Para efectos del mismo el estudio a realizarse, está enfocado en el campo de la Gestión Administrativa Financiera y su área económica, para de esta manera conocer aspectos como; el nivel de rentabilidad, la optimización de recursos institucionales y el manejo de las relaciones humanas que practican los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

1.5. JUSTIFICACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, trabaja con la finalidad de mantener una estructura financiera estable que garantice rendimientos, solvencia, liquidez, eficiencia y eficacia, para el efecto del mismo la institución está desarrollando procedimientos técnicos en todas sus líneas operativas; de allí que, sus actividades están orientadas a alcanzar cada vez ratios financieros óptimos que le permitan incrementar sus rendimientos, proteger sus activos y patrimonio, disponer de recursos líquidos para atender las obligaciones inmediatas de las personas que han confiado en la entidad y sobre todo prestar sus servicios financieros y sociales, optimizando recursos y llegando con productos y servicios que sean una ayuda para el socio y satisfagan su necesidad.

La Gestión Administrativa Financiera consiste en brindar un soporte a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, porque permite lograr resultados efectivos con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros, el mismo que contribuye a la planificación y control de las actividades empresariales, gestiona el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica), detecta y anticipa las necesidades de la empresa y a su vez selecciona la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacerlas de la forma más eficiente y analiza desde el punto de

vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas financieras de productos y servicios, presupuestos, etc.

La presente tesis se justifica porque se pretende evaluar la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, durante el periodo 2011-2012, lo que permitirá elaborar un Plan de Auditoría de Gestión para que la entidad organice, controle los recursos, planee actividades en base a los objetivos y metas esperadas.

Toda organización por muy pequeña que sea, debe contar con un Plan de Auditoría de Gestión, dirigido a mejorar el desempeño institucional, es por ello que la planificación, organización, dirección, control y evaluación, permitirán llegar al éxito empresarial deseado.

La elaboración de la presente tesis permitió obtener información valiosa, la misma que será un aporte importante para la Institución, todo esto con el afán de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, continúe desarrollando adecuadamente las actividades de la institución, de acuerdo a disposiciones legales del organismo y ayuden a lograr metas propuestas por la administración.

1.6. CAMBIOS ESPERADOS CON LA INVESTIGACIÓN

- Recursos optimizados incrementan el nivel de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.
- Acciones administrativas fortalecidas empleadas por la Institución, constituyen en herramientas favorables para la optimización de recursos.

- Indicadores de gestión aplicados en la evaluación del sistema administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.
- Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, de alto nivel logrando calidad administrativa, a través del mejoramiento en el desempeño de las autoridades.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. General

Evaluar la Gestión Administrativa Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, durante el periodo 2011-2012.

1.7.2. Específicos

- Determinar el nivel de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.
- Investigar las acciones administrativas encaminadas a proporcionar herramientas que faciliten una optimización de los recursos institucionales.
- Determinar los indicadores que permitan medir la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.
- Diseñar un Plan de Auditoría de Gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

"La mayoría de las ideas fundamentales de la ciencia son esencialmente sencillas y por regla general pueden ser expresadas en un lenguaje comprensible para todos"

Albert Einstein

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Definición de gestión

La gestión comprende todas las actividades organizacionales que implican:

Determinar la adecuada organización de la entidad, verificar la existencia de objetivos, planes coherentes y realistas, vigilar la existencia de políticas adecuadas, el cumplimiento de las mismas, comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos, verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos, comprobar la utilización adecuada de los recursos.

Comentario: la gestión es la que permite conocer si se están aplicando adecuadamente todos los recursos con los que dispone una empresa de forma eficiente y eficaz para de esta manera poder llegar a la excelencia.

2.1.2. Elementos de gestión

Entre los elementos de gestión tenemos los siguientes:

a) Economía.- uso oportuno de los recursos idóneos en cantidad y calidad correctas en el momento previsto, en el lugar indicado, es decir adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización.

b) Eficiencia.- es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo-producción de bienes y servicios, se expresa como un estándar aceptable o norma; la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo. Su grado viene dado de la

relación entre los bienes adquiridos o producidos o servicios prestados, con el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención.

c) Eficacia.- es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos o metas que se había propuesto.

d) Ecología.- son las condiciones, operaciones y prácticas relativas de los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en la gestión de un proyecto.

e) Ética.- es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basada en sus deberes, en su código de ética, las leyes, las normas constitucionales, legales y vigentes de una sociedad.¹

Comentario: la gestión está conformada por cinco elementos muy importantes que son: la economía, uso oportuno de los recursos que dispone una empresa: la eficiencia, aumento de unidades producidas con una cantidad dada de insumos: la eficacia, es alcanzar los objetivos y metas propuesto: la ecología: impacto ambiental que ocasiona el comienzo de un proyecto: la ética cumplimiento de las leyes que rigen a toda sociedad y el comportamiento de cada individuo.

2.1.3. Indicadores de gestión

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

Para trabajar con los indicadores debe establecerse todo un sistema que vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la de toma

¹(ESPOL), 2012 "Auditoría de Gestión" [www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/.../4/Capitulo%20%23 %203.doc](http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/.../4/Capitulo%20%23%203.doc):

de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta. Los indicadores son una forma clave de retroalimentar un proceso, de monitorear el avance o la ejecución de un proyecto y de los planes estratégicos, entre otros.

Y son más importantes todavía si su tiempo de respuesta es inmediato, o muy corto, ya que de esta manera las acciones correctivas son realizadas sin demora y en forma oportuna. No es necesario tener bajo control continuo muchos indicadores, sino sólo los más importantes, los claves. Los indicadores que engloben fácilmente el desempeño total del negocio deben recibir la máxima prioridad. El paquete de indicadores puede ser mayor o menor, dependiendo del tipo de negocio, sus necesidades específicas entre otros.²

Comentario: los indicadores de gestión sirven para evaluar el desempeño administrativo de un negocio el cual se pone a prueba mediante la comparación con otro nivel referencial para así tomar los correctivos necesarios de ser el caso.

2.1.4. Tipos de indicadores de gestión

Existen tres tipos de indicadores de gestión los cuales se detallan a continuación:

a) Eficacia.- mide el grado de cumplimiento de las metas definidas para alcanzar los objetivos establecidos en el modelo de operación de la entidad.

EFICACIA = MC/ME

MC= METAS CUMPLIDAS

ME= METAS ESTABLECIDAS

²(PÉREZ, C.) 2003 “Indicadores de gestión” www.escuelagobierno.org/inputs/los%2520indicadores%2520de%2520gestion.pdf

b) Eficiencia.- establece la relación entre los costos de los insumos y los productos de proceso; determinan la productividad con la cual se administran los recursos, para la obtención de los resultados del proceso y el cumplimiento de los objetivos.

$$\text{EFICIENCIA} = \text{RU}/\text{RA}$$

RU= RECURSOS UTILIZADOS

RA= RECURSOS ASIGNADOS

c) Efectividad.- mide la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía o las partes interesadas, impacto o efecto resultante.

$$\text{EFECTIVIDAD} = \text{EFICIENCIA} + \text{EFICACIA}$$

$$\text{EFECTIVIDAD} = \text{EFICIENCIA} * \text{EFICACIA}^3$$

Comentario: con los tipos de indicadores de gestión se puede medir la eficacia que es el cumplimiento de las metas establecidas, la eficiencia que es el buen uso de los recursos productivos para el cumplimiento de los objetivos y la efectividad que es el grado de satisfacción de la clientela o de las partes interesadas.

2.1.5. Elementos de indicadores de gestión

Los elementos que sirven de indicadores para una correcta gestión son:

a) Estrategias.- principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Una estrategia muestra cómo una institución pretende llegar a esos objetivos. Se pueden distinguir tres tipos de estrategias, de corto, mediano y largo plazo según el horizonte temporal. Término utilizado para identificar las operaciones

³(MME), 2000 "Indicadores de Gestión" www.minminas.gov.co/.../Indicadores%20de%20gestion%20MME

fundamentales tácticas del aparato económico. Su adaptación a esquemas de planeación obedece a la necesidad de dirigir la conducta adecuada de los agentes económicos, en situaciones diferentes y hasta opuestas. En otras palabras constituye la ruta a seguir por las grandes líneas de acción contenidas en las políticas nacionales para alcanzar los propósitos, objetivos y metas planteados en el corto, mediano y largo plazos.⁴

b) Planes.- se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra.⁵

c) Proyectos.- un proyecto es una planificación que consiste en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas. La razón de un proyecto es alcanzar objetivos específicos dentro de los límites que imponen un presupuesto, calidades establecidas previamente y un lapso de tiempo previamente definido.⁶

d) Procesos.- conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.⁷

e) Objetivos.- elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión, tratándose de una organización, o a los propósitos institucionales, si se trata de las categorías programáticas. Expresión cualitativa de un propósito en un periodo determinado; el objetivo debe responder a la pregunta "qué" y "para qué". En programación es el conjunto de resultados cualitativos que el programa se propone alcanzar a través de determinadas acciones.⁸

⁴(UCHA, F.) 2012. "Definición de estrategia", <http://www.definicion.org/estrategia>

⁵(WORDPRESS) 2012. "Definición de planes", <http://definicion.de/plan/>

⁶(PARODI, C.) 2001 "Definición de proyectos" <http://es.wikipedia.org/wiki/Proyecto>

⁷(MURO, P.) 2010. "Definición de procesos", <http://arpcalidad.com/definicion-de-proceso/>

⁸(UCHA, F.) 2012. "Definición de objetivo", <http://www.definicion.org/objetivo>

f) Meta.- en su acepción más conocida y utilizada, sirve para que cualquier persona la utilice en orden a denominar la finalidad o el objetivo que se ha trazado a cumplir en esta vida.⁹

g) Resultados esperados.- los resultados esperados están ligados mediante relaciones causales, en las que un nivel de resultados es un requisito para el logro del nivel superior.¹⁰

Comentario: para tener una buena gestión debemos contar con indicadores los cuales sirvan de guía para el buen desempeño de la misma y poder alcanzar las metas propuestas.

2.1.6. La empresa

La empresa es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer bienes y/o servicios que al ser vendidos producirán un valor marginal conocido como utilidad.

a) Elementos de la empresa

Se consideran elementos de la empresa a todos aquellos factores, tanto internos como externos, que influyen directa o indirectamente en su funcionamiento.

Los principales elementos de la empresa son los siguientes:

- ✓ **El empresario:** es la persona o conjunto de personas encargadas de gestionar y dirigir tomando las decisiones necesarias para la buena marcha de la empresa. No siempre coinciden la figura del empresario y la del propietario, puesto que se debe diferenciar el director, que administra la empresa, de los accionistas y propietarios que han arriesgado su dinero percibiendo por ello los beneficios.

⁹(UCHA, F.) 2012. "Definición de meta", <http://www.definicionabc.com/general/meta.php>

¹⁰(VIRASORO, C.) 2012. "Definición de resultados esperados", crsbaseilea.inti.gov.ar/pdf/mercurio/CarmenVirasoro.pdf

- ✓ **Los trabajadores:** es el conjunto de personas que rinden su trabajo en la empresa, por lo cual perciben unos salarios.
- ✓ **La tecnología:** está constituida por el conjunto de procesos productivos y técnicas necesarias para poder fabricar (técnicas, procesos, máquinas, ordenadores, etc.)
- ✓ **Los proveedores:** son personas o empresas que proporcionan las materias primas, servicios, maquinaria, etc., necesarias para que las empresas puedan llevar a cabo su actividad.
- ✓ **Los clientes:** constituyen el conjunto de personas o empresas que demandan los bienes producidos o los servicios prestados por la empresa.
- ✓ **La competencia:** son las empresas que producen los mismos bienes o prestan los mismos servicios y con las cuales se ha de luchar por atraer a los clientes.
- ✓ **Los organismos públicos:** tanto el estado central como los organismos autónomos y ayuntamientos condicionan la actividad de la empresa a través de normativas laborales, fiscales, sociales, etc.¹¹

b) Administración

La administración se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que trabajando en grupo alcancen con eficiencia metas seleccionadas.

c) Planificación

Fijación metódica de objetivos y metas con determinación de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y económico financiero para alcanzarlos.

¹¹(LÓPEZ, M.) 2012. "Elementos de la Empresa", http://html.rincondelvago.com/clasificacion-de-empresas_1.html

d) Organización

Ordenamiento de las actividades que se estimen necesarias para el logro de lo predeterminado, con la ejecución de la labor de los individuos, bajo una conducta unida y eficiente.

e) Dirección

Facultad de una persona o conjunto de ella para dar disposiciones que han de ser obedecidas dentro de la organización, organismo o entidad en la búsqueda y cumplimiento de sus metas u objetivos, procurando el conocimiento de lo que se realiza o deba realizarse.

f) Control

Proceso de observación y medición, consiste en la comparación regular de las magnitudes previstas con los resultados. Esto permite disponer de las diferencias, lo que ayuda a tomar decisiones para alcanzar los objetivos planificados o ya rectificadas una vez. Además implica la capacidad para, mantener estable un sistema o proceso.

g) Políticas

Las políticas también son planes en el sentido de que constituyen declaraciones o entendimientos generales que orientan o encauzan el pensamiento en la toma de decisiones. No todas las políticas son "declaraciones"; a menudo tan sólo se deducen de las acciones de los gerentes. Por ejemplo, el presidente de una compañía puede seguir estrictamente (tal vez por conveniencia más que como política) la práctica de ascensos internos; la práctica puede interpretarse entonces como política y los subordinados la seguirán cuidadosamente.¹²

¹²(HERNÁNDEZ, A.) 2006 "Planificación Estratégica" Quito, Ecuador. Editorial GENIUS. Pp. 82, 83.

Comentario: la empresa es todo ente económico que busca la creación de un bien o servicio para de esta manera obtener una utilidad, la misma está compuesta de los siguientes elementos principales: el empresario (capital), empleados (trabajo), tecnología (producción), proveedores (materia prima), clientes (demandantes), competencia (lucha) y organismos públicos (leyes), secundarios: administración (eficiencia), planificación (objetivos), organización (eficiencia), dirección (disposiciones), control (observación y medición), políticas (planes).

2.1.7. Definición de administración financiera

Se encarga de ciertos aspectos específicos de una organización que varían de acuerdo con la naturaleza de cada una de estas funciones, las funciones más básicas que desarrolla la Administración Financiera son: la inversión, el financiamiento y las decisiones sobre los dividendos de una organización.

La Administración Financiera se centra en dos aspectos importantes de los recursos financieros como lo son; la rentabilidad y la liquidez. Esto significa que la Administración Financiera busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo.¹³

Comentario: la administración financiera se encarga de hacer lucrativos y líquidos los recursos financieros de un negocio, cuidando la inversión y el financiamiento.

2.1.8. Definición de rentabilidad

La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o beneficio; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera más ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un

¹³(NOETZLIN, M.) 2012 "Administración Financiera" <http://www.monografias.com/trabajos12/finnzas/finnzas.shtml>

área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.

La rentabilidad es uno de los conceptos más importantes en las empresas modernas y más utilizado por la comunidad de negocios. La rentabilidad es lo que buscan los inversores al invertir sus ahorros en las empresas.

La definición de rentabilidad necesita tres componentes: 1) el beneficio obtenido, 2) el monto de capital invertido para obtenerlo y 3) el tiempo transcurrido desde que se realizó la inversión. La manera más habitual de reflejar la inversión en una empresa es la de medir sus activos. El activo total de una empresa muestra el total de la inversión, y en el pasivo muestra los montos invertidos por quienes la financiaron, dado que la inversión realizada debe ser financiada por alguien y los activos y los pasivos son iguales.¹⁴

Comentario: la rentabilidad es lo que una persona o grupo de personas busca cuando invierte sus recursos en algún tipo de negocio con el propósito de obtener un beneficio a través de un lapso de tiempo.

2.1.9. Definición de recursos humanos

Es el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad o en su trabajo. Es el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de organización y las necesidades personales.

Las relaciones humanas tienen muchas definiciones conocidas, entre estas tenemos:

- ✓ Llevarse bien con los demás.

¹⁴(PREVE, L.) 2008. "La rentabilidad de las Empresas"
<http://www.iae.edu.ar/iaehoy/prensa/paginas/Item%20de%20prensa.aspx?itemid=29>

- ✓ Amar al prójimo.
- ✓ Manifestar aprecio por la gente.

Una de sus definiciones más aceptadas dice:

“Las relaciones humanas son como calles con tránsito en ambas direcciones; cada grupo tiene sus propias metas y habilidades, pero al pasar tiene que estar dispuesto a dejar espacio para que el otro pueda crecer y tener éxito”.

En sentido general, el término relaciones humanas en su sentido más amplio abarca todo tipo de interacción entre la gente, sus conflictos, esfuerzos cooperativos y relaciones grupales.

Entre las habilidades que debe tener un líder resulta de mucha importancia la habilidad de comunicarse a través de la práctica de las relaciones humanas. El término relaciones humanas se aplica a la interacción de las personas en todos los tipos de empresas.¹⁵

Comentario: es la forma que tiene de relacionarse cada individuo con sus semejantes. Buenas relaciones humanas permiten una excelente convivencia, mayor entendimiento, armonía, buen ambiente laboral, lo que beneficia al negocio o a la empresa.

2.1.10. Gestión administrativa

“La gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”.

¹⁵(LÓPEZ, M.) 2012 “Relaciones Humanas” <http://html.rincondelvago.com/las-relaciones-humanas.html>

a) Propósitos de la gestión administrativa

- ✓ Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- ✓ Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).
- ✓ Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.
- ✓ Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc.

Comentario: la gestión administrativa se encarga de dar seguimiento a todos los elementos que compone una empresa.

2.1.11. Control de gestión

“El control de gestión es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización, es decir el control debe servir de modelo para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles (técnicos, humanos, financieros, etc.). Por ello se define como un proceso de retroalimentación de información de uso eficiente de los recursos disponibles de una empresa a fin de lograr los objetivos planteados”

a) Objetivos del control de gestión

Los objetivos del control de gestión se enfocan específicamente en:

- ✓ Atribuir responsabilidades a los diferentes empleados mediante el establecimiento de objetivos y su posterior cumplimiento.

- ✓ Controlar la evolución de la empresa desde un punto de vista de valores económicos e indicadores de gestión.
- ✓ Establecer un sistema de planificación estratégica en la empresa a largo plazo.
- ✓ Optimizar el funcionamiento interno del sistema de información de la organización.
- ✓ Desarrollar el sistema de control mediante una evaluación del control de gestión que permita medir los aspectos clave del negocio.
- ✓ Medir la eficacia en la gestión de las estructuras jerárquicas y funcionales de la empresa.

b) Factores que afectan el control de gestión

Dentro del contexto que influyen en el control de gestión de una organización tenemos factores tanto internos como externos:

Factores internos

- ✓ El sistema de organización jerárquica de la empresa u organigrama funcional.
- ✓ La forma de dirigir la organización de los propietarios.
- ✓ El sistema de información que maneje la organización.

Factores externos

- ✓ La competencia externa, que obliga a adoptar estrategias diferentes.
- ✓ La legislación aplicable: Leyes, Reglamentos, Códigos, etc.
- ✓ La utilización de nuevas tecnologías para promocionar los productos.

Limitaciones del control de gestión

Las posibles limitaciones que pueden afectar un adecuado control de gestión son:

- La forma o el tipo de objetivos plasmados en la planificación estratégica, lo cual condiciona el control de gestión.
- La estructura de la empresa, sus áreas, responsables, funciones.
- El tipo de empresa según su tamaño y volumen, lo que implica que el control de gestión sea más riguroso según exista mayor necesidad de control.
- La formación y capacitación del factor humano que hace que el control de gestión sea altamente desarrollado.

Comentario: el control de gestión guía a la gestión empresarial al cumplimiento eficaz de los objetivos planteados en la empresa, con el uso eficiente de los recursos disponible, el control de gestión se puede ver afectado por factores internos como: el sistema de organización jerárquica, la forma de dirigir la organización de los propietarios, el sistema de información que maneje la organización y por factores externos como: la competencia, la legislación aplicable y la utilización de nuevas tecnologías. Las posibles limitaciones que pueden afectar un adecuado control de gestión son: la forma o el tipo de objetivos plasmados en la planificación estratégica, la estructura de la empresa, sus áreas, responsables, funciones y el tipo de empresa según su tamaño y volumen.

2.1.12. Planificación estratégica

El control de gestión se soporta en la planificación estratégica, puesto que ésta constituye un conjunto de elementos que permiten alcanzar los objetivos previstos, estos elementos incluyen normas, medidas, sistemas y procesos de trabajo.

“La planificación estratégica permite marcar directrices y formas de actuación dentro de un período largo de tiempo”.

a) Componentes de la planificación estratégica:

- ✓ **Misión de la empresa:** describe los propósitos fundamentales de una empresa, su razón de ser.
- ✓ **Fijación de objetivos a largo plazo:** es importante enumerar y especificar cada uno de los objetivos establecidos y acordar los plazos de ejecución y medición de resultados de los mismos.
- ✓ **Describir las estrategias para conseguir los objetivos:** consiste en el análisis de las posibles estrategias que permitirán el cumplimiento de los objetivos trazados.
- ✓ **Realización del plan financiero:** valorar las estrategias que sirven de base a la consecución de los objetivos, para obtener un panorama claro de los fondos utilizados y generados.

Comentario: la planificación estratégica permite alcanzar los objetivos previstos de una empresa o negocio y la componen: la misión de la empresa, los objetivos a largo plazo, las estrategias para alcanzar los objetivos y la realización de un plan financiero.

2.1.13. Sistema de control de gestión

El sistema de control de gestión cuenta con el diagnóstico o análisis para entender las causas o raíces que condicionan el comportamiento de los sistemas, permite también establecer los vínculos funcionales que ligan las variables técnicas-organizativas-sociales con el resultado económico de la empresa, y es el punto de partida para la mejora de los estándares; mediante la planificación

orienta las acciones en correspondencia con las estrategias trazadas, hacia mejores resultados; y finalmente cuenta con el control para saber si los resultados satisfacen los objetivos trazados.

a) Factores que influyen sobre el control de gestión

- ✓ **Entorno:** puede ser un entorno estable o dinámico, variable cíclicamente o completamente atípico. La adaptación al entorno cambiante puede ser la clave del desarrollo de la empresa.
- ✓ **Los objetivos de la empresa:** condicionan el sistema de control de gestión, según sean de rentabilidad, de crecimiento, sociales y medioambientales, etc.
- ✓ **La estructura de la organización:** según sea funcional o divisional, implica establecer variables distintas, y por ende objetivos y sistemas de control también distintos.
- ✓ **Tamaño de la empresa:** está directamente relacionado con la centralización. En la medida que el volumen aumenta es necesaria la descentralización, pues hay más cantidad de información y complejidad creciente en la toma de decisiones.
- ✓ **Cultura de la empresa:** en el sentido de las relaciones humanas en la organización, es un factor determinante del control de gestión, sin olvidar el sistema de incentivos y motivación del personal.

Comentario: el sistema de control de gestión permite evaluar el comportamiento de los sistemas que ligan las variables técnicas-organizativas-sociales con el resultado económico de la empresa y cuenta con el control para saber si los resultados satisfacen los objetivos trazados. Los factores que influyen sobre el

son: el entorno, los objetivos de la empresa, la estructura de la organización, tamaño de la empresa y la cultura de la empresa.

2.1.14. Los fines del control de gestión

Los fines más específicos de un adecuado sistema de control de gestión son los siguientes:

- ✓ **Informar:** consiste en transmitir y comunicar la información necesaria para la toma de decisiones.
- ✓ **Coordinar:** trata de encaminar todas las actividades eficazmente a la consecución de los objetivos.
- ✓ **Evaluar:** la consecución de las metas (objetivos) se logra gracias a las personas, y su valoración es la que pone de manifiesto la satisfacción del logro.
- ✓ **Motivar:** el impulso y la ayuda a todo responsable es de gran importancia para la consecución de los objetivos.

Comentario: los fines del control de gestión son informar, coordinar, evaluar y motivar a todos quienes conforman una empresa.

2.1.15. Elementos del sistema de control de gestión

Las herramientas básicas del control de gestión son; la planificación y los presupuestos.

- ✓ **La planificación:** consiste en adelantarse al futuro eliminando el nivel de riesgos e incertidumbres, está relacionada con el largo plazo y con la

gestión corriente, así como con la obtención de información básicamente externa, los planes se materializan en programas.

- ✓ **El presupuesto:** está más vinculado con el corto plazo. Consiste en determinar de forma más exacta los objetivos, concretando cuantías y responsables. El presupuesto aplicado al futuro inmediato se conoce por planificación operativa; se realiza para un plazo de días o semanas, con variables totalmente cuantitativas y una implicación directa de cada departamento. El presupuesto se debe negociar directamente con los responsables a fin de conseguir una mayor implicación del personal en la consecución de los objetivos. La comparación de los datos reales, obtenidos esencialmente de la contabilidad, con los previstos puede originar desviaciones, cuando no coinciden, las causas principales pueden ser:

- ✓ **Errores de método:** debido a la poca descentralización y falta de coordinación entre contabilidad y presupuestos, etc.

- ✓ **Errores en la relación medios–fines:** consiste en el incorrecto uso de los medios, etc, estas desviaciones son analizadas para tomar decisiones, tanto estratégicas (revisión y/o cambio de plan y programas), como tácticas u operativas (revisión y/o cambio de objetivos y presupuestos). Podemos citar otras herramientas operativas como: la división de centros de responsabilidad, el establecimiento de normas de actuación y la dirección por objetivos.

Comentario: los elementos que conforman el sistema de control de gestión son; la planificación la cual piensa en el largo plazo y el presupuesto el cual está vinculado con el corto plazo.

2.1.16. Desarrollo del plan financiero

El plan administrativo y financiero de una compañía sirve para la operación exitosa de una organización.

Explica en forma específica cómo va a funcionar un negocio y los detalles sobre cómo capitalizar, dirigir y hacer publicidad a un negocio.

Los pasos básicos para desarrollar un plan financiero consisten en:

a) Descripción del negocio:

Para describir el negocio, es excelente hacerse la pregunta siguiente: "¿Qué negocio quiero administrar?"

b) Describir los productos, servicios y mercado

La descripción del negocio debe identificar en forma clara las metas y objetivos, describiendo los beneficios de sus productos y servicios desde la perspectiva del cliente. Los empresarios que tienen éxito entienden las necesidades y expectativas de los clientes, tomando en consideración que entender al cliente es lo más importante para ganarse la aceptación de los mismos y para obtener ganancias.

c) Ventas y mercadeo

Una de las claves para obtener altos niveles de venta es conocer a sus clientes, sus necesidades y expectativas, una vez identificados estos factores se puede desarrollar una estrategia de ventas que permitirá entender y satisfacer sus necesidades.

d) Planificar la estrategia de precios

Establece una política, ya sea con precios más caros o más baratos que su competencia, para después poder controlar los precios y costos y hacer los ajustes necesarios para garantizar una ganancia.

e) Requisitos de preparación

Explica la forma en cómo se maneja la empresa día a día establece políticas de contratación y de personal, acuerdos de arrendamiento, requisitos legales y operativos que se deben cumplir para hacer funcionar la empresa.

Comentario: sin un plan financiero ningún negocio sería productivo ya que en el ponemos en consideración lo siguiente: la descripción del negocio, los productos, servicios y mercado, las ventas y mercadeo, la estrategia de precios y la preparación para el adecuado manejo de la empresa.

2.1.17. Administración financiera

Una de las mejores formas para que el negocio se mantenga solvente y lucrativo es con una administración financiera sólida.

Para administrar las finanzas en forma efectiva, se debe desarrollar un presupuesto sólido y realista determinando la cantidad de dinero real que va a necesitar el negocio (costos iniciales) y la cantidad necesaria para mantenerlo abierto (costos de operación). Adicionalmente se debe preparar una proyección de ventas, de flujo de efectivo, declaración de ingresos, análisis de punto de equilibrio y una hoja de balance y control que permita medir los avances obtenidos, de manera que se compare y analice posibles desviaciones entre los datos reales y los datos presupuestados.

Comentario: con una buena administración financiera se puede mantener un negocio de forma segura ya que en el podremos plantear proyecciones de ventas, flujos de efectivos, ingresos, balance y control, análisis del punto de equilibrio lo que permita medir los avances obtenidos.

2.1.18. Sistema ERP. Enterprise Resources Planning o Planeamiento:

a) Recursos de la empresa

La planificación de recursos empresariales (ERP), están diseñados para incrementar la eficiencia en las operaciones de la compañía, además tiene la capacidad de adaptarse a las necesidades particulares de cada negocio, puesto que es un sistema compuesto por un conjunto de módulos funcionales estándar y que son susceptibles de ser adaptados a las necesidades de cada empresa”.

Es una forma de utilizar la información a través de toda la organización en áreas claves como producción, compras, administración de inventario, control financiero, administración de recursos humanos, logística, distribución, ventas, marketing y administración de relaciones con clientes.

Con un sistema integrado las barreras de información entre los diferentes sistemas y departamentos desaparecen. Toda la empresa, sus sistemas y procesos, pueden reunirse para beneficiar a toda la organización. Actualmente muchas son las empresas que están iniciando su primer contacto con los modernos sistemas de información ante la necesidad de mantenerse competitivas.

b) Objetivos del sistema ERP

Existen tres razones fundamentales por las cuales una empresa se interesa en implantar una solución ERP:

- ✓ Aumentar su competitividad
- ✓ Controlar mejor sus operaciones
- ✓ Integrar su información

c) Competitividad

Las empresas requieren continuas optimizaciones de sus costos, ya sea de producción, comercialización o administración; por otro lado, deben incrementar constantemente su productividad.

d) Control

Varias empresas tienen un manejo aislado de la información generada en los distintos departamentos y requieren de una solución global que integre y organice los datos para que en forma accesible apoye la toma de decisiones.

e) Integración

Es importante integrar la información de las áreas vitales de la empresa como finanzas, producción y ventas, es decir, aquellas aplicaciones que apoyan la fuerza de ventas, comercialización y servicio al cliente con las aplicaciones que permiten a las empresas comprar, monitorear, administrar y distribuir productos.

f) Otros beneficios que ofrecen estos sistemas son:

- ✓ Integridad de los datos
- ✓ Confiabilidad en la información del sistema
- ✓ Definición de un solo flujo de trabajo
- ✓ Definición de las reglas del negocio

- ✓ Sistema basado en resultados
- ✓ Sistema para manejo de diferentes tipos de industria
- ✓ Sistema con tecnología de punta
- ✓ Mejoras en los servicios al cliente
- ✓ Mejora en los tiempos de respuesta
- ✓ Reducción de costos
- ✓ Reducción del costo de calidad
- ✓ Permite una rápida adaptación a los cambios¹⁶

Comentario: la planificación de recursos empresariales, se realiza para incrementar la eficiencia en las operaciones de la empresa, los objetivos principales de este sistema son: aumentar su competitividad, controlar mejor sus operaciones, integrar su información.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para todo inicio de una investigación científica, se necesita conocer las bases teóricas esenciales que ayudarán a evaluar la Gestión Administrativa Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, de tal forma que reduzca los posibles problemas, ya que sin un adecuado plan de gestión, la estabilidad de la institución se puede ver afectada. La fundamentación teórica de la presente tesis se enfoca en los ámbitos; filosófico, administrativo, económico y político.

Para ello se tomará como punto de partida los siguientes fundamentos básicos:

¹⁶(MUÑIZ, L.) 2012 "Modelo de gestión administrativo financiero"
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1442/2/Capitulo%201.pdf>

2.2.1. Orientación filosófica

“La filosofía es la madre de las ciencias que parte de la concepción y evolución del ser humano, aquí nos referimos a las corrientes de opinión a la postura reflexiva crítica frente a los presupuestos e ideales básicos en que se fundamenta la filosofía de la educación, sustento básico de la planificación”.

Es decir que la competencia profesional consistiría en la capacidad de formular juicios básicos en unos principios, valores e ideas perfectamente establecidas, lo que constituye toda una concepción de la vida que influye definitivamente cuando determinamos los objetivos educativos dentro de un plan estratégico, gestión administrativa y de un currículo, ya que este orienta hacia dónde quiere llegar una organización o institución educativa.

En la década de los noventa se caracteriza la planeación educativa con acercamiento al enfoque estratégico, aspectos que le dan una nueva reorientación a la planificación, aunque en el marco de otro modelo de desarrollo, el neoliberal, que aplica las directrices de organismos internacionales con énfasis en la privatización. “El pragmatismo, la deliberación práctica encuentra sus raíces en la disposición, por parte del agente, a obrar con verdad, justicia, sabiduría y prudencia”.

Enfocado por Aristóteles, determina que el ser humano ha ocupado el centro del universo, como un ser pensante e inteligente es quien ha evolucionado el mundo. Partiendo de su cosmovisión y sabiduría hasta proyectarse en el mundo científico y tecnológico. Para alcanzar el éxito deseado es necesario que los actores educativos seamos más pragmáticos, intuitivos, decididos unos verdaderos líderes para desarrollar una formación integral y tener instituciones con prestigio académico y de competencia. La teoría de Rogers, se fundamenta en la libertad, da a entender que el ser humano tiene la facultad de acciones y la toma de

decisiones dentro de un proceso de aprendizaje y la consecución de necesidades institucionales.¹⁷

2.2.2. Orientación Económica

Es una ciencia social que estudia los procesos de producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios. Según otra de las definiciones más aceptadas, propia de las corrientes marginalistas o subjetivas, la ciencia económica analiza el comportamiento humano como una relación entre fines dados y medios escasos que tienen usos alternativos.

Las ciencias sociales se diferencian de las ciencias puras o naturales en que sus afirmaciones no pueden refutarse o convalidarse mediante un experimento en laboratorio y, por tanto, usan una diferente modalidad del método científico. Sin embargo, la economía posee un conjunto de técnicas propias de los economistas científicos.

La ciencia económica.- está justificada por el deseo humano de satisfacer sus propios fines. Este aspecto de la definición propuesta por Robbins es discutible y probablemente es el que menos se ha desarrollado en toda la historia del análisis económico salvo, por la Escuela Austríaca y especialmente por Ludwig von Mises. En ocasiones, al definir la economía se ha sustituido el término fines por el de necesidades humanas, y se ha dicho de ellas que son ilimitadas. Hasta el momento la economía no se ha ocupado en exceso de determinar cómo se forman las necesidades humanas ni de si son ilimitadas o no, y para ello debería avanzar en el desarrollo de la antropología y la sociología económica.

La materia prima de trabajo de los economistas es el conjunto de recursos escasos que pueden satisfacer usos alternativos. Los recursos al alcance del hombre para satisfacer sus necesidades son escasos o, al menos, la economía sólo se ocupa de aquellos que lo son y, como tales, existe la necesidad de

¹⁷(YUMI, M.) 2012 "Planificación Estratégica" <http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/57/1/0029.pdf>

seleccionar entre ellos para satisfacer fines alternativos. Si un recurso no es escaso o tiene un único fin, no está justificado su tratamiento desde el punto de vista económico, a menos que pretenda asignársele otra utilidad.

a) Microeconomía

Es la parte de la economía que estudia el comportamiento económico de agentes individuales; es decir, estudia los fenómenos económicos desagregados de cada agente (consumidor, empresa, etcétera), considerando las decisiones que toma cada uno para cumplir ciertos objetivos propios. La microeconomía tiene muchas ramas de desarrollo. Algunas de las más importantes son: la teoría del consumidor, la de la demanda, la del productor, la del equilibrio general, y la de los mercados de activos financieros. No pueden considerarse enteramente separadas porque los resultados de unas influyen o son parte de la base de las otras. Por ejemplo, las empresas no sólo ofertan bienes y servicios, sino que también demandan bienes y servicios para poder producir los suyos.

b) Macroeconomía

La macroeconomía es el estudio global de la economía en términos del monto total de bienes y servicios producidos, el total de los ingresos, el nivel de empleo, de recursos productivos, y el comportamiento general de los precios. La macroeconomía puede ser utilizada para analizar cuál es la mejor manera de influir en objetivos políticos como por ejemplo hacer crecer la economía, estabilidad de precios, trabajo y la obtención de una sustentable balanza de pagos.

La macroeconomía busca la imagen que muestre el funcionamiento de la economía en su conjunto. Su propósito es obtener una visión simplificada del funcionamiento de la economía, pero que al mismo tiempo permita conocer y actuar sobre el nivel de la actividad económica de un país determinado o de un conjunto de países.

c) El problema económico: la escasez y la necesidad de elegir

Con las necesidades ilimitadas y los recursos escasos nos enfrentamos al problema de la escasez. Por ello, aparece la necesidad de elegir cuáles serán las necesidades que querremos satisfacer. La escasez es un concepto relativo, ya que existe el deseo de adquirir una cantidad de bienes y servicios mayor que la cantidad disponible. La economía considera la escasez relativa, ya que los bienes y los servicios son escasos con respecto a los deseos de los individuos.

La escasez, es decir, el equilibrio entre nuestros deseos y los recursos existentes, nos obliga a tomar decisiones económicas. La toma de decisiones requiere considerar unos objetivos frente a otros. El coste de oportunidad de un bien o un servicio conlleva la cantidad de otros bienes y servicios a la que debe renunciar para obtenerlo. Es aquello a lo que se renuncia para obtener alguna cosa a cambio.

d) La frontera de posibilidades de producción

La escasez de recursos significa que aunque se utilicen todos los factores de producción (pleno empleo) no puede haber una producción ilimitada de bienes y servicios. En consecuencia, los agentes económicos deben escoger qué bienes y servicios han de producir o consumir y de cuáles han de prescindir. Este hecho se puede estudiar a partir del modelo de la frontera de posibilidades de producción.

La frontera de posibilidades de producción describe las diferentes combinaciones eficientes de bienes y servicios que una economía puede producir en un determinado periodo de tiempo con los recursos y tecnología existentes. La FPP pone de manifiesto dos principios básicos: Al ser los recursos escasos, la cantidad que podemos producir es limitada. Sólo podemos producir cantidades adicionales de un bien si reducimos la producción de otro. A través de la frontera de posibilidades de producción introduciremos tres conceptos básicos del análisis

económico: la eficiencia económica, el coste de oportunidad y el crecimiento económico.

- ✓ **La eficiencia económica:** desde un punto de vista de eficiencia económica, la técnica o método de producción elegido será aquel que sea más barato para un conjunto de precios de los factores.
- ✓ **Coste de oportunidad:** en economía, el coste de oportunidad designa el coste de la inversión de los recursos disponibles, en una oportunidad económica, a costa de las inversiones alternativas disponibles, o también el valor de la mejor opción no realizada.
- ✓ **Crecimiento económico:** el crecimiento económico es el aumento de la cantidad de bienes, la renta o el valor de bienes y servicios producidos por una economía. Habitualmente se mide en porcentaje de aumento del Producto Interno Bruto real, o PIB. El crecimiento económico así definido se ha considerado (históricamente) deseable, porque guarda una cierta relación con la cantidad de bienes materiales disponibles y por ende una cierta mejora del nivel de vida de las personas.
- ✓ **Las decisiones básicas de toda economía:** la influencia de recursos para producir bienes que la sociedad requiere, y el costo de oportunidades, que plantea el dilema de la elección entre alternativas, hace que la imposibilidad de satisfacer todas las necesidades requeridas conduzca a la economía a tomar una opción y rechazar otra. De allí la necesidad de decidir qué, cómo y para quién producir.
- ✓ **El qué producir:** consiste en el acto de elegir qué es lo que se ofrecerá a la población, cuáles bienes y servicios se producirán y cuál será la cantidad; tomando en cuenta también la urgencia de las necesidades y los recursos de que se disponen.

- ✓ **Cómo producir:** aquí corresponde definir quienes serán los encargados de organizar y preparar dicha producción; qué técnicas van a utilizar, la cantidad y el tipo de recursos que se emplearán para lograr tales fines.
- ✓ **Para quién producir:** este problema consiste en decidir sobre cómo va a repartirse la producción, en función de la participación de la sociedad en el proceso productivo y de reglas establecidas para aquellas circunstancias de personas que no pueden participar en el mismo, como es el caso de los niños, ancianos e incapacitados.

Además de estas tres interrogantes, que conforman el problema económico básico; la sociedad debe enfrentar también las fluctuaciones cíclicas de la economía. Ante tal situación, la economía debe responder garantizando un proceso productivo equilibrado que funcione armónicamente, logrando un crecimiento económico que haga frente al crecimiento natural de las necesidades humanas y de la población.

- ✓ **El funcionamiento de la economía:** para analizar el funcionamiento de la economía, hay que centrarse en el estudio de varias variables que le permiten establecer objetivos concretos y diseñar una adecuada política macroeconómica, acorde a la realidad de nuestro país. El conjunto de políticas está integrado por varias medidas diseñadas por el gobierno destinado a influir sobre la marcha de la economía en su conjunto. Estos objetivos suelen ser la inflación, el desempleo y el crecimiento, junto a estos las autoridades económicas también se preocupan del presupuesto público, las cuentas con el sector externo y el nivel de endeudamiento de nuestro país.
- ✓ **Economía de mercado:** es la organización y asignación de la producción y el consumo de bienes y servicios que surge del juego entre la oferta y la demanda. En una economía de mercado, productores y consumidores coordinan sus planes interactuando en el mercado. Se supone que ambos

tipos de agentes económicos asumen el precio de los bienes como un dato dado y, a partir de allí, toman sus decisiones de producción y consumo, maximizando la ganancia en el caso de los oferentes y maximizando la función de utilidad (satisfacción) en el caso de los consumidores.

La participación de ellos, ofreciendo y demandando cantidades de bienes y servicios a su vez altera las condiciones del mercado afectando la evolución de los precios. Este proceso ha sido denominado por Adam Smith, como la mano invisible. La economía de mercado está estrechamente vinculada con el capitalismo, las relaciones de intercambio se organizan a través del mercado. Nadie duda hoy en día que el mercado es una institución importante en la vida económica. Pero la regulación de la sociedad a través del mercado significa que los objetos, la esencia de la vida y los hombres mismos deben convertirse en mercancías para poder ser objeto de cambio.

- ✓ **Economía mixta:** es aquella en la que algunos medios de producción son de propiedad privada y otros de propiedad pública. Puede decirse que es una economía en la que la asignación de recursos y el nivel de actividad lo deciden los individuos, las empresas, las cooperativas, las corporaciones públicas y las autoridades que reaccionan, crean o controlan las oportunidades de mercado. Se compone de tres sectores fundamentales: el sector público, el sector social y el sector privado, nacional y extranjero. Está caracterizada por la presencia del mercado y del Estado en el desenvolvimiento económico. Contemporáneamente es la forma de organización y funcionamiento de la mayoría de los países del mundo.

- ✓ **Asignación de recursos:** es la distribución de los recursos económicos existentes entre diversos usos. El problema de la asignación de recursos se plantea porque la existencia de éstos es limitada, en tanto que las necesidades y deseos humanos no lo son; de allí surge la necesidad de combinar adecuadamente los recursos disponibles de modo de maximizar

la utilidad del consumidor o la ganancia del productor. La atención de los economistas se ha centrado en el problema de determinar la más eficiente asignación de recursos posible de modo tal de lograr, con la menor cantidad de estos, la máxima producción alcanzable. Si cada uno de los factores productivos tiene un costo de mercado y si cada uno de los productos que es posible producir se vende también a un precio de mercado, es posible resolver este problema mediante técnicas de programación lineal que dan la solución óptima para cada caso. Para ello es imprescindible tener en cuenta el concepto de costo de oportunidad, o sea los ingresos que dejan de obtenerse por no dedicar los recursos disponibles a otras actividades diferentes a las que se emprenden.¹⁸

2.2.3. Definición de cooperativas

Las cooperativas son asociaciones voluntarias de personas y no de capitales, con plena personería jurídica, de duración indefinida y responsabilidad limitada, en las que los individuos se organizan democráticamente a fin de satisfacer sus necesidades y promover su mejoramiento económico y social, como un medio de superar su formación individualista y en las cuales el motivo del trabajo y de la producción, de la distribución y del consumo, es el servicio y no el lucro.¹⁹

2.2.4. El cooperativismo en Ecuador

El Art. 319 del Capítulo Sexto, sección primera de la Constitución de la República del Ecuador reconoce diversas formas de organización de la producción de la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

Las cooperativas se han caracterizado por ser una fórmula a través de la cual se podría realizar cualquier actividad económica lícita en régimen de empresario en

¹⁸(PULIDO, A.) 2007 "Fundamentos de economía" <http://www.gestiopolis.com/canales8/eco/fundamentos-y-conceptos-de-economia.htm>

¹⁹(LEANDRO, G.) 2012 "Definición de Cooperativas" <http://www.elprisma.com/apuntes/economia/cooperativismo/>

común, por lo tanto, tal actividad tenía siempre una finalidad de mutua y equitativa, ayuda entre los miembros de la cooperativa. Su conformación jurídica de acuerdo a la Ley está dada en cuatro grandes grupos: de producción, de consumo, de crédito y de servicio.

Las cooperativas de consumo y servicio están bajo el control del Ministerio de Inclusión Económica y Social a través de la Dirección Nacional de Cooperativas; las de crédito caen bajo la potestad de la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, las de producción especialmente agropecuaria tienen el control del Ministerio de Agricultura y Pesca.²⁰

2.2.5. Análisis del proyecto a realizar

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, es una institución que aporta al desarrollo de la ciudad, ofreciendo créditos a corto y largo plazo en las diferentes líneas tanto en consumo, microcrédito, hipotecario con tasas de interés acorde al Banco Central del Ecuador, con el propósito de mejorar el nivel de vida de la sociedad quevedeña, contando con la confianza de sus clientes en cada una de las sedes que existen.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo al ser una institución de mucha importancia para el cantón Quevedo, necesita contar con un Plan de Auditoría de Gestión, el mismo que sirva de soporte para el cumplimiento de metas y objetivos, además deberán ser analizados para el beneficio de todos quienes forman parte de la institución. Para ello es necesario evaluar, cómo se ha estado llevando el nivel administrativo organizacional en la entidad.

²⁰(BLAICO, R.) 2010 “El cooperativismo en Ecuador”
http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&view=article&id=5199:el-cooperativismo-en-el-ecuador&catid=32:derecho-cooperativo&Itemid=420

A diferencia de otras investigaciones, este tipo de gestión administrativa financiera pretende encontrar un “Plan ideal” para conseguir los objetivos básicos de la empresa.

La idea de considerar una gestión administrativa financiera para mejorar la organización de la institución, surge por la necesidad de aplicar un plan que permita explicar la realidad de la empresa, sobre la base de aquel aspecto que en cada momento se ha considerado significativo para dar explicación a los procesos y realidades empresariales.

Se puede hablar de un modelo de empresa como un conjunto de proyectos de inversión y financiación en la medida en que la actividad de la empresa se desarrolla en paralelo con el circuito de gestión-financiero-administrativo. Los objetivos organizacionales son utilizados por los administradores financieros como criterio de decisión en la gestión financiera. Ello implica que lo que es relevante no es el objeto global de la empresa, sino un criterio operacionalmente útil mediante el cual juzgar un conjunto específico de decisiones.

Las empresas tienen numerosos objetivos, pero ninguno de ellos puede ser alcanzado sin causar conflictos cara a la consecución de otros objetivos. Estos conflictos surgen generalmente a causa de las diferentes finalidades de los grupos que, de una u otra forma, intervienen en la empresa, los cuales incluyen directores, empleados, socios, suministradores e instituciones crediticias.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La tesis titulada “Gestión Administrativa Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, durante el periodo 2011-2012, debe estar fundamentada en el siguiente marco legal:

✓ Reglamentos de la Superintendencia de Compañías

Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades.

Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil.

Art. 2.- Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

- * La compañía en nombre colectivo;
- * La compañía en comandita simple y dividida por acciones;
- * La compañía de responsabilidad limitada;
- * La compañía anónima; y,
- * La compañía de economía mixta.

Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas. La Ley reconoce, además, la compañía accidental o cuentas en participación.

Art. 4.- El domicilio de la compañía estará en el lugar que se determine en el contrato constitutivo de la misma. Si las compañías tuvieren sucursales o establecimientos administrados por un factor, los lugares en que funcionen éstas o éstos se considerarán como domicilio de tales compañías para los efectos judiciales o extrajudiciales derivados de los actos o contratos realizados por los mismos.

Art. 15.- Los socios podrán examinar los libros y documentos de la compañía relativos a la administración social, pero los accionistas de las compañías anónimas, en comandita por acciones y de economía mixta, solo tendrán derecho a que se les confiera copia certificada de los balances generales, del estado de la

cuenta de pérdidas y ganancias, de las memorias o informes de los administradores y comisarios, y de las actas de las juntas generales así mismo, podrán solicitar la lista de accionistas e informes acerca de los asuntos tratados o por tratarse en dichas juntas.

Art. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

a) Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;

b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y,

c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías.

El balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales b) y c) del inciso anterior, estarán firmados por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señale la Superintendencia.

Art. 31.- Los acreedores personales de un socio podrán embargar, durante la existencia de la compañía, las utilidades que le correspondan previa deducción de lo que el socio adeudare por sus obligaciones sociales; disuelta la compañía, los acreedores podrán embargar la parte o cuota que corresponde al socio en la liquidación.

No son susceptibles de embargo las cuotas o las participaciones que correspondan al socio en el capital social. En las compañías anónimas, en comandita por acciones y de economía mixta, podrán embargarse las acciones mediante la aprehensión de los títulos y la inscripción del embargo en el libro de acciones y accionistas de la compañía.

También son embargables los créditos que correspondan a los accionistas por concepto de dividendos.

Art. 92.- La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre tres o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura. Si se utilizare una denominación objetiva será una que no pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y los que sirven para determinar una clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar.

Si no se hubiere cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de la compañía, las personas naturales o jurídicas, no podrán usar en anuncios, membretes de cartas, circulantes, prospectos u otros documentos, un nombre, expresión o sigla que indiquen o sugieran que se trata de una compañía de responsabilidad limitada.

Los que contravinieren a lo dispuesto en el inciso anterior, serán sancionados con arreglo a lo prescrito en el Art. 445. La multa tendrá el destino indicado en tal precepto legal. Impuesta la sanción, el Superintendente de Compañías notificará al Ministerio de Finanzas para la recaudación correspondiente.

En esta compañía el capital estará representado por participaciones que podrán transferirse de acuerdo con lo que dispone el Art. No. 113.

Art. 94.- La compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitidos por la Ley, excepción hecha de operaciones de banco, seguros, capitalización y ahorro.

Art. 95.- La compañía de responsabilidad limitada no podrá funcionar como tal si sus socios exceden del número de quince, si excediere de este máximo, deberá transformarse en otra clase de compañía o disolverse.

Art. 102.- El capital de la compañía estará formado por las aportaciones de los socios y no será inferior al monto fijado por el Superintendente de Compañías. Estará dividido en participaciones expresadas en la forma que señale el Superintendente de Compañías.

Al constituirse la compañía, el capital estará íntegramente suscrito, y pagado por lo menos en el cincuenta por ciento de cada participación. Las aportaciones pueden ser en numerario o en especie y, en este último caso, consistir en bienes muebles o inmuebles que correspondan a la actividad de la compañía. El saldo del capital deberá integrarse en un plazo no mayor de doce meses, a contarse desde la fecha de constitución de la compañía.²¹

✓ **Código del trabajo**

Art. 36.- Representantes de los empleadores.- Son representantes de los empleadores los directores, gerentes, administradores, capitanes de barco, y en general, las personas que a nombre de sus principales ejercen funciones de dirección y administración, aún sin tener poder escrito y suficiente según el derecho común.

²¹(SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS) 1999 "Registro único Oficial" Arts. 1, 2, 4, 10, 15, 20, 31, 93, 94, 95, 102

El empleador y sus representantes serán solidariamente responsables en sus relaciones con el trabajador.

Art. 40.- Derechos exclusivos del trabajador.- El empleador no podrá hacer efectivas las obligaciones contraídas por el trabajador en los contratos que, debiendo haber sido celebrados por escrito, no lo hubieren sido; pero el trabajador sí podrá hacer valer los derechos emanados de tales contratos.

En general, todo motivo de nulidad que afecte a un contrato de trabajo sólo podrá ser alegado por el trabajador.

Art. 69.- Vacaciones anuales.- Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

El trabajador recibirá por adelantado la remuneración correspondiente al período de vacaciones.

Los trabajadores menores de dieciséis años tendrán derecho a veinte días de vacaciones y los mayores de dieciséis y menores de dieciocho, lo tendrán a dieciocho días de vacaciones anuales.

Los días de vacaciones adicionales por antigüedad no excederán de quince, salvo que las partes, mediante contrato individual o colectivo, convinieren en ampliar tal beneficio.

Art. 80.- Salario y sueldo.- Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado.

El salario se paga por jornadas de labor y en tal caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses, sin suprimir los días no laborables.

Art. 97.- Participación de trabajadores en utilidades de la empresa.- El empleador o empresa reconocerá en beneficio de sus trabajadores el quince por ciento (15%) de las utilidades líquidas. Este porcentaje se distribuirá así: El diez por ciento (10%) se dividirá para los trabajadores de la empresa, sin consideración a las remuneraciones recibidas por cada uno de ellos durante el año correspondiente al reparto y será entregado directamente al trabajador. El cinco por ciento (5%) restante será entregado directamente a los trabajadores de la empresa, en proporción a sus cargas familiares, entendiéndose por éstas al cónyuge o conviviente en unión de hecho, los hijos menores de dieciocho años y los hijos minusválidos de cualquier edad.

El reparto se hará por intermedio de la asociación mayoritaria de trabajadores de la empresa y en proporción al número de estas cargas familiares, debidamente acreditadas por el trabajador ante el empleador. De no existir ninguna asociación, la entrega será directa.

Quienes no hubieren trabajado durante el año completo, recibirán por tales participaciones la parte proporcional al tiempo de servicios.

En las entidades de derecho privado en las cuales las instituciones del Estado tienen participación mayoritaria de recursos públicos, se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público.

✓ Constitución de la República del Ecuador

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado.

La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Art. 302.- Las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos:

1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.
2. Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.
3. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.

4. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivas y activas que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución.

Art. 303.- La formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentará a través del Banco Central. La ley regulará la circulación de la moneda con poder liberatorio en el territorio ecuatoriano.

La ejecución de la política crediticia y financiera también se ejercerá a través de la banca pública.

El Banco Central es una persona jurídica de derecho público, cuya organización y funcionamiento será establecido por la ley²².

²²(CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR) 2008 "Registro Único Oficial" Arts. 33, 34, 302, 303

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

"Cuando te comprometes profundamente con lo que estás haciendo, cuando tus acciones son gratas para ti y, al mismo tiempo, útiles para otros, cuando no te cansas de buscar la dulce satisfacción de tu vida y de tu trabajo, estás haciendo aquello para lo que naciste"

Gary Zukav

3.1. MÉTODOS Y TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN

Los métodos de investigación científica permiten obtener información de primera mano, para que el investigador efectúe el razonamiento y criterio lógico sobre los resultados obtenidos.

En la presente investigación se emplearon los siguientes métodos:

3.1.1. Método inductivo

Este método permitió obtener conclusiones del problema planteado de la investigación, el cual llevó a conocer la Gestión Administrativa Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, durante el periodo 2011-2012.

3.1.2. Método deductivo

El método de deducción permitió identificar y evaluar de forma crítica, objetiva y minuciosa los elementos que forman parte del tema de estudio, con la finalidad de formular criterios normativos y técnicos de acuerdo a los datos obtenidos de las encuestas y entrevistas realizadas a la Gerente y Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

3.1.3. Método analítico

Este método permitió aplicar programas, los cuales facilitaron el proceso de los datos recolectados de la investigación, de tal manera se logren analizar de forma ordenada y coherente, para dar las debidas conclusiones y recomendaciones del problema planteado.

3.1.4. De observación

Se utilizó para obtener y describir la información, permitiendo a la investigadora observar directamente los procesos que emplea la gestión administrativa financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

Por medio de la observación directa se logró constatar el ambiente propio de la Institución durante sus actividades diarias identificando las condiciones laborales y el clima organizacional de la entidad.

3.1.5. Técnicas de investigación

Entrevista

Se realizó una entrevista estandarizada a la Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, para conocer sus criterios con respecto a la Gestión Administrativa Financiera de la Institución, el papel de sus funciones, la opinión sobre la planificación implantada, sus fortalezas y debilidades, su eficiencia y capacidades.

Encuesta

Se aplicaron encuestas a los Socios de la Institución, con la finalidad de detallar cuantitativamente aspectos sobre los beneficios, atención, servicios y el ambiente que les ofrece la COAC Juan Pio de Mora.

3.2. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación sustenta su importancia porque el progreso de una institución, entidad, ciudad y país, depende de la correcta administración de la misma.

El nivel de rentabilidad de la gestión administrativa financiera al igual que el sistema organizacional y comunicacional practicado por los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, enmarcado dentro de un contexto integral con la aplicación de un Plan de Auditoría de Gestión, influye directamente en el crecimiento de sus socios.

Los Planes de Auditoría de Gestión, permiten la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de los servicios. La incorporación de un Plan de Auditoría de Gestión al procesamiento administrativo permite que la Cooperativa reduzca el tiempo que emplea en los trámites y consultas, así como una mayor calidad en el servicio que recibe el usuario.

Considerando los beneficios anteriores, se presentó una propuesta de aplicación del plan de auditoría de gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

Para el enfoque metodológico se ha considerado como teoría principal los indicadores de gestión, gestión administrativa y economía, por lo que se aplicaron los métodos; inductivo, deductivo, analítico y de observación.

En cuanto a las estrategias de la construcción metodológica se procedió a realizar el estudio documental de la Gestión Administrativa Financiera, para lo cual se recurrió a los documentos legales de la Institución, además de la planificación organizacional, lo que corresponde a la fuente secundaria de la investigación.

Las técnicas de investigación están constituidas por entrevistas y encuestas aplicadas a la Gerente de la COAC Juan Pio de Mora y Socios de la institución.

La investigación fue cuali-cuantitativa. Cualitativa porque permitió entender y evaluar la gestión administrativa financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo. Cuantitativa porque para la

investigación de campo se empleó estadística descriptiva, la misma que ayudó en la tabulación de datos obtenidos a través de encuestas aplicadas a los socios.

3.3. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Para que se lleve a cabo la presente investigación, en primera instancia se procedió a plantear la problemática de la investigación, la misma que consiste en lo siguiente; ¿Cómo incide la Gestión Administrativa Financiera en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo?, para lo cual se establecieron los objetivos; general y específicos, justificación, cambios esperados, fundamentación conceptual, teórica y legal, ya que la especificación de las mismas constituye el sustento de la investigación mediante libros, folletos, revistas, tesis, documentos gubernamentales, páginas web, etc.

El marco teórico de esta tesis está enfocado en el campo de la Gestión Administrativa Financiera y su área económica, para de esta manera conocer aspectos como; el nivel de rentabilidad, la optimización de recursos institucionales y el manejo de las relaciones humanas que practican los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

Dentro del marco teórico se desarrollaron tres partes, la primera se refiere a la fundamentación conceptual, se buscaron conceptos, definiciones de acuerdo al tema de estudio como; indicadores de gestión, gestión administrativa y economía, cooperativas, entre otros; mientras que la segunda parte se refiere a la fundamentación teórica y la tercera al marco legal, los mismos que sustentan la presente tesis.

3.4. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA

Para la obtención de la información se efectuaron visitas de observación y luego se realizaron entrevistas y encuestas mediante formularios, los mismos que

permitieron analizar los resultados para posteriormente clasificarlos y tabularlos, de tal manera que se obtuvieron pautas para desarrollar la propuesta alternativa.

Se realizaron los siguientes pasos para la investigación;

- Selección de la población de estudio.
- El escenario es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío De Mora Ltda. Sucursal Quevedo.
- Se seleccionó la muestra extraída del universo (3105 socios), dando como resultado 341 socios a encuestar, mientras que las entrevistas serán aplicadas a la principal autoridad de la institución.
- Fue importante que el diseño del formulario de entrevista y encuesta estén bien planteados, porque de ello dependió obtener la información que se requería, luego el investigador debió capacitarse para efectuar las preguntas del caso a la población que fue objeto de estudio, para en lo posterior realizar la selección, tabulación y el análisis estadístico de los datos obtenidos y de esta manera hacer interpretaciones significativas con relación a los resultados del estudio.

Teniendo en cuenta estas funciones básicas que debe satisfacer un diseño, su elección debe hacerse bajo ciertos criterios generales:

- El criterio más importante es que el diseño sea apropiado para la verificación de las hipótesis particulares al estudio.
- Otro de los criterios que se debe tener en cuenta en la selección de un diseño, es el relacionado con el grado de control que debe proporcionar el diseño respecto a las variables relevantes en el estudio.

Toda la información que se obtuvo de la investigación realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, ayudó a evaluar la Gestión Administrativa Financiera que se ha estado llevando en la institución, con el propósito de plantear un Plan de Auditoría de Gestión como propuesta alternativa.

Para la realización de esta investigación se consideró a la Gerente y Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

CUADRO 1. Población a encuestar y entrevistar

COMPOSICIÓN	Universo objetivo	Muestra
Gerente	1	1
Socios Activos	3105	341
TOTAL	3106	342

Fuente: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

Elaborado por: Autora

$$n = \frac{U \cdot P \cdot Q \cdot Z^2}{(U-1)e^2 + P \cdot Q \cdot Z^2}$$

U= Universo (3105)

P= Probabilidad éxito (0,50)

Q= Probabilidad de fracaso (0,50)

Z= Coeficiente de confianza (1,96)

E= Error muestra (0,05)

$$n = \frac{3105 * 0.50 * 0.50 (1.96)^2}{(3105 - 1) (0.05)^2 + 0.50 * 0.50 (1.96)^2}$$

$$n = \frac{3105 * 0.50 * 0.50 (3.8416)}{3104 (0.0025) + 0.50 * 0.50 (3.8416)}$$

$$n = \frac{3105 * 0.9604}{3104 (0.0025) + 0.9604}$$

$$n = \frac{2982,042}{7,76 + 0.9604}$$

$$n = \frac{2982,042}{8,7204}$$

$$n = 341.961607$$

n= 341 Socios a encuestar.

3.5. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

La información de la presente tesis se obtuvo mediante encuestas realizadas a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, mientras que la entrevista se la aplicó a la Gerente de la Institución. Se utilizó cuatro preguntas por cada hipótesis tanto en la cualitativa como en la cuantitativa.

3.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el análisis e interpretación de los datos obtenidos a través de la investigación realizada mediante entrevistas y encuestas a la Gerente y Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, se

emplearon los siguientes utilitarios: Word, Excel y PowerPoint. Información que se presenta mediante cuadros y gráficos.

3.7. CONSTRUCCIÓN DEL INFORME DE LA INVESTIGACIÓN

Durante la investigación de la presente tesis, se alcanzaron los siguientes resultados.

- Se logró determinar el nivel de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.
- Se determinó que las acciones administrativas empleadas por la institución para el crecimiento económico de la misma si constituyen herramientas favorables para la optimización de recursos, los cuales han permitido incrementar la cantidad de socios, así mismo como la atención, confianza y créditos son servicios que aportan a la entidad.
- Se logró aplicar mediante encuestas indicadores de gestión como; la eficiencia, eficacia y efectividad, los cuales permiten la aplicación adecuada del sistema administrativo que existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.
- La Gestión Administrativa Financiera que se aplica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, es aceptable, de tal manera que ha alcanzado logros importantes, los mismos que se reflejan en el capital alcanzado a lo largo de éstos años.

Para la presentación de la presente tesis realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, se utilizaron los siguientes materiales; distintivos, certificados oficiales para ingresar a la institución, tablero, hojas, lapiceros, calculadora y cámara, a fin de obtener información útil que

permita recopilar datos, los cuales ayudaron a alcanzar los resultados de la investigación.

En cuanto a la presentación de la tesis se ejecutaron los siguientes pasos:

- Comparación de la hipótesis con los resultados obtenidos de la investigación.
- Consenso de los resultados de la investigación cualitativo y cuantitativo con la hipótesis.
- Mencionar la información más relevante de la investigación cualitativa y cuantitativa para dar las debidas conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LAS HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

**"Dirijo mi interés hacia el futuro, pues
es allí donde pasaré el resto de mi
vida"**

C.F. Kettering

4.1. ENUNCIADO DE LA HIPÓTESIS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, viene captando socios desde el año 2009, es decir aportando al desarrollo económico-social de la ciudad, al ofertar créditos y microcréditos a los socios para reactivar la economía de sectores como; agrícola, comercial, servicios, etc.

En los cuatro años de funcionamiento la Cooperativa evidencia un considerable crecimiento económico, tanto en la captación de socios como de capital, pero se han descuidado cuestiones como; infraestructura, tecnología, recursos humanos, políticas de crédito, planes y reglamentos, los mismos que no satisfacen las necesidades de los socios; motivos por los cuales la institución actualmente tiene una cartera vencida del 6%, lo que indica que la Gestión Administrativa Financiera de la entidad tiene como prioridad mejorar éstos aspectos y reducir el índice de morosidad.

4.2. UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA PERTINENTE A CADA HIPÓTESIS

Hipótesis general

La adecuada Gestión Administrativa Financiera incide positivamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, durante el periodo 2011-2012.

4.2.1. Distribución de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

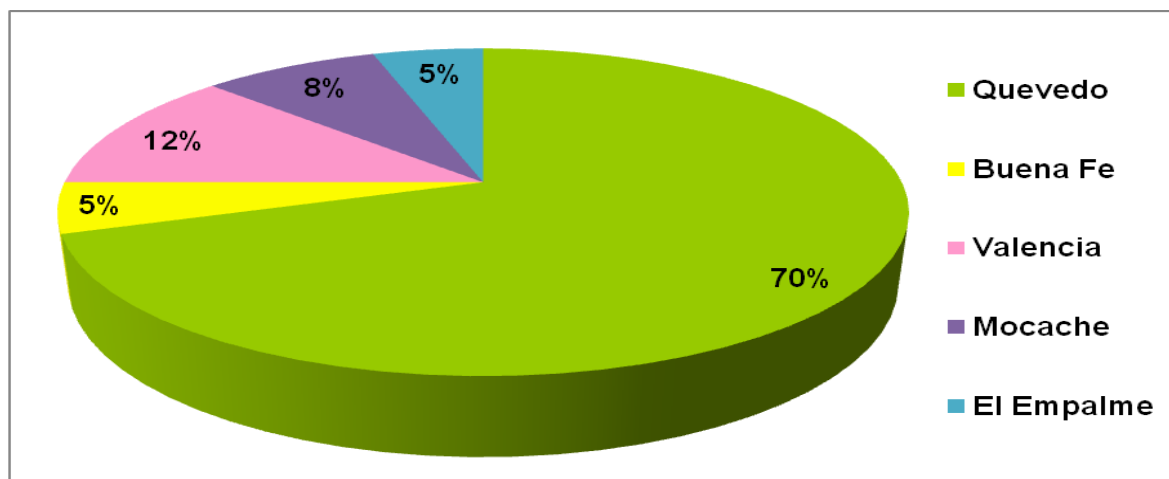
Cuadro 2. Distribución de socios por sectores

SECTORES	SOCIOS	%	MUESTRA
Quevedo	2174	70	239
Buena Fe	155	5	17
Valencia	373	12	41
Mocache	248	8	27
El Empalme	155	5	17
Total encuestados	3105	100	341

Fuente: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

Elaborado por: Autora

Gráfico 1. Distribución de socios por sectores



Según datos proporcionados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, el 70% de sus socios se encuentran ubicados en la ciudad del mismo nombre, el 12% de ellos está en el Cantón Valencia, un 8% en Mocache y el 10% restante se ubica en los Cantones Buena Fe y El Empalme con el 5% cada uno.

4.2.2. Análisis de las encuestas dirigidas a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

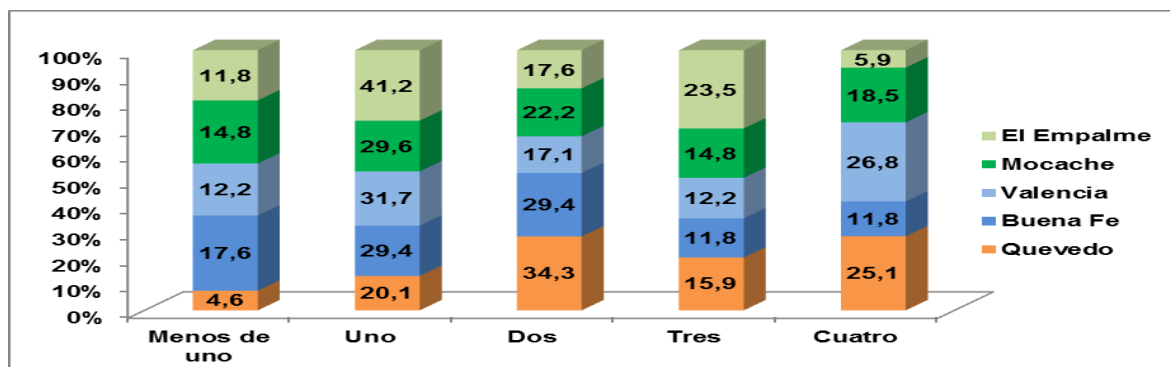
Pregunta 1. ¿Desde hace cuánto tiempo es socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Sucursal Quevedo?

Cuadro 3. Tiempo de afiliación

SECTORES	OPCIONES					TOTAL
	Menos de uno	Uno	Dos	Tres	Cuatro	
Quevedo	11 4,6%	48 20,1%	82 34,3%	38 15,9%	60 25,1%	239 100%
Buena Fe	3 17,6%	5 29,4%	5 29,4%	2 11,8%	2 11,8%	17 100%
Valencia	5 12,2%	13 31,7%	7 17,1%	5 12,2%	11 26,8%	41 100%
Mocache	4 14,8%	8 29,6%	6 22,2%	4 14,8%	5 18,5%	27 100%
El Empalme	2 11,8%	7 41,2%	3 17,6%	4 23,5%	1 5,9%	17 100%
Total encuestados	25 7,3%	81 23,8%	103 30,2%	53 15,5%	79 23,2%	341 100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.
Elaborado por: Autora

Gráfico 2. Tiempo de afiliación



Análisis:

En el cuadro 3, se puede observar que del total de encuestados el 30,2% de ellos manifestaron que son socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo desde hace dos años, así mismo se aprecia que un 23,2% está afiliado a la institución hace cuatro años y el 7,3% tiene menos de un año como socio de la entidad.

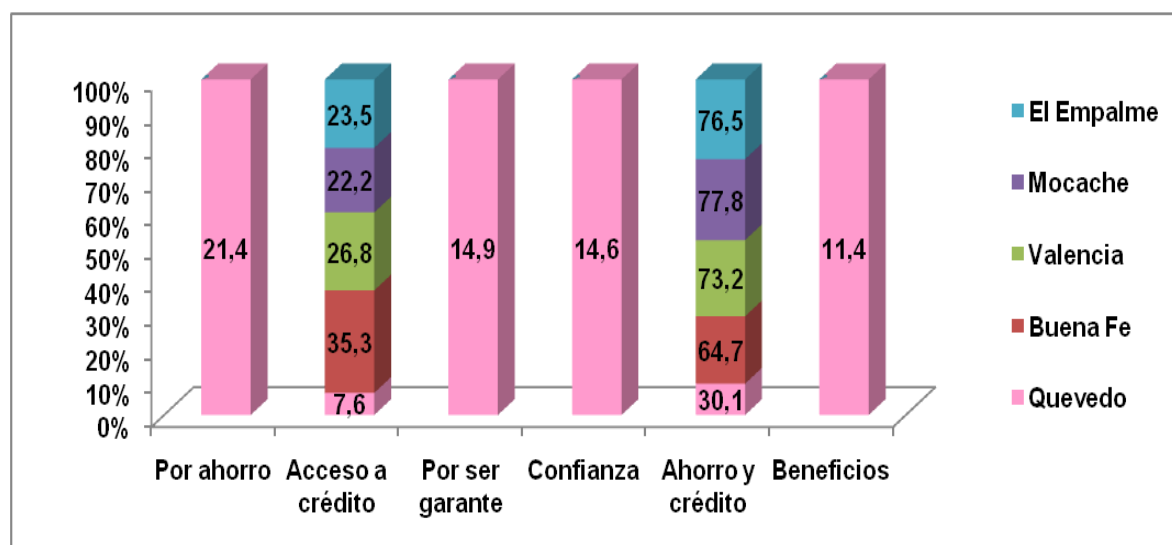
Pregunta 2. ¿Cuál fue el motivo por el que usted se hizo socio de la Cooperativa?

Cuadro 4. Motivo de ser socio

SECTORES	OPCIONES						TOTAL
	Por ahorro	Acceso a crédito	Por ser garante	Confianza	Ahorro y crédito	Beneficios	
Quevedo	79 21,4%	28 7,6%	55 14,9%	54 14,6%	111 30,1%	42 11,4%	369 100%
Buena Fe	0 0%	6 35,3%	0 0%	0 0%	11 64,7%	0 0%	17 100%
Valencia	0 0%	11 26,8%	0 0%	0 0%	30 73,2%	0 0%	41 100%
Mocache	0 0%	6 22,2%	0 0%	0 0%	21 77,8%	0 0%	27 100%
El Empalme	0 0%	4 23,5%	0 0%	0 0%	13 76,5%	0 0%	17 100%
Total respuestas	79 16,8%	55 11,7%	55 11,7%	54 11,5%	186 39,5%	42 8,9%	471 100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.
Elaborado por: Autora

Gráfico 3. Motivo de ser socio



Análisis:

Los motivos por los cuales una persona llega a formar parte de una cooperativa, es debido a que éstas les ofrecen productos y servicios acordes a sus necesidades.

Se puede observar en el cuadro 4, que el 39,5% de los encuestados manifestó que el motivo por el cual se han hecho socios de la Cooperativa es para ahorrar y acceder a los créditos que brinda la institución ya que lo encuentran muy conveniente, el 16,8% lo hizo para ahorrar, un 11,7% por ser garante y el 8,9% se interés o por los beneficios que ofrece la entidad, ya que consideran que son los mejores que existen en el mercado.

Pregunta 3. ¿Qué beneficios tiene al ser socio de la entidad?

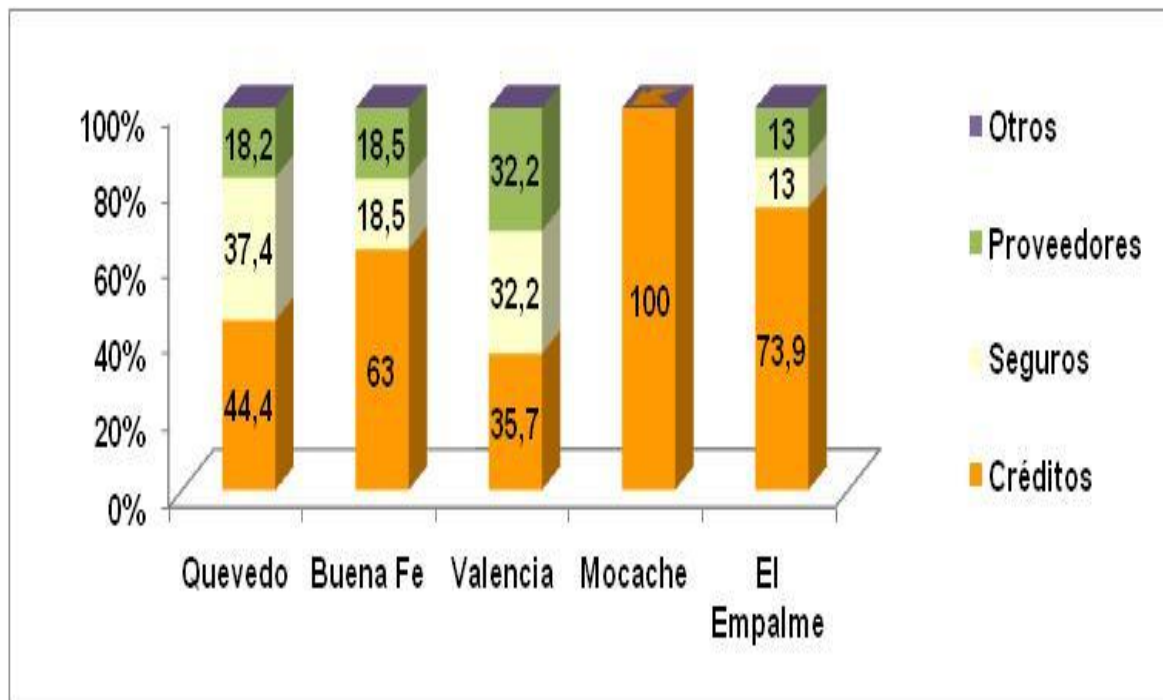
Cuadro 5. Beneficios de ser socio

SECTORES	OPCIONES				TOTAL
	Créditos	Seguros	Proveedores	Otros	
Quevedo	239 44,4%	201 37,4%	98 18,2%	0 0%	538 100%
Buena Fe	17 63%	5 18,5%	5 18,5%	0 0%	27 100%
Valencia	41 35,7%	37 32,2%	37 32,2%	0 0%	115 100%
Mocache	27 100%	0 0%	0 0%	0 0%	27 100%
El Empalme	17 73,9%	3 13%	3 13%	0 0%	23 100%
Total encuestados	341 46,7%	246 33,7%	143 19,6%	0 0%	730 100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

Elaborado por: Autora

Gráfico 4. Beneficios de ser socio



Análisis:

Las cooperativas de ahorro y crédito en la actualidad emplean estrategias novedosas para captar y mantener a sus socios, dando un valor agregado a sus servicios, ofreciendo productos como; seguros de vida, médico, fondos mortuorios, créditos de consumo, educativos e hipotecarios, microcréditos, etc.

Se observa en el cuadro 5, que 46,7% de los encuestados aseguró que los beneficios que tienen al ser socios de la Cooperativa Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo es el acceso a créditos, el 33,7% considera que son los seguros y un 19,6% eligieron a los proveedores, los mismos que ofrecen servicios de medicina general, odontología y fondo mortuario a sus afiliados.

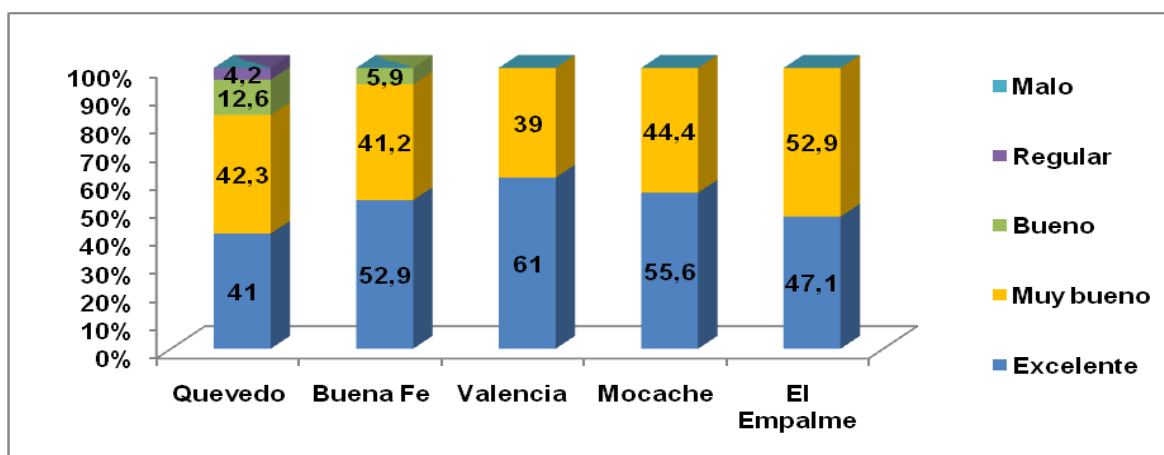
Pregunta 4. ¿Cómo califica el servicio de la Cooperativa?

Cuadro 6. Servicio que brinda la Cooperativa

SECTORES	OPCIONES					TOTAL
	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	
Quevedo	98 41%	101 42,3%	30 12,6%	10 4,2%	0 0%	239 100%
Buena Fe	9 52,9%	7 41,2%	1 5,9%	0 0%	0 0%	17 100%
Valencia	25 61%	16 39%	0 0%	0 0%	0 0%	41 100%
Mocache	15 55,6%	12 44,4%	0 0%	0 0%	0 0%	27 100%
El Empalme	8 47,1%	9 52,9%	0 0%	0 0%	0 0%	17 100%
Total encuestados	155 45,5%	145 42,5%	31 9,1%	10 2,9%	0 0%	341 100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.
Elaborado por: Autora

Gráfico 5. Servicio que brinda la Cooperativa



Análisis:

En el cuadro 6, se observa que los encuestados califican al servicio que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo como excelente, así lo cree el 45,5% de los socios, seguido del 42,5% los cuales afirman que es muy bueno, el 9,1% piensa que es bueno y tan sólo el 2,9% de ellos señaló que es regular.

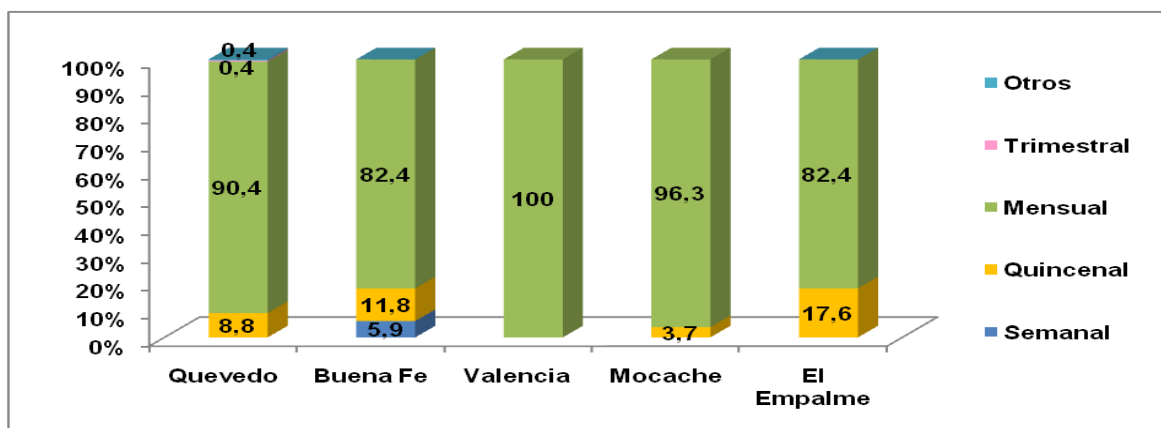
Pregunta 5. ¿Cuál es la frecuencia con la que realiza sus transacciones en la Cooperativa?

Cuadro 7. Frecuencia de transacciones

SECTORES	OPCIONES					TOTAL
	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Otros	
Quevedo	0 0%	21 8,8%	216 90,4%	1 0,4%	1 0,4%	239 100%
Buena Fe	1 5,9%	2 11,8%	14 82,4%	0 0%	0 0%	17 100%
Valencia	0 0%	0 0%	41 100%	0 0%	0 0%	41 100%
Mocache	0 0%	1 3,7%	26 96,3%	0 0%	0 0%	27 100%
El Empalme	0 0%	3 17,6%	14 82,4%	0 0%	0 0%	17 100%
Total encuestados	1 0,3%	27 7,9%	311 91,2%	1 0,3%	1 0,3%	341 100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.
Elaborado por: Autora

Gráfico 6. Frecuencia de transacciones



Análisis:

De acuerdo al cuadro 7, los encuestados afirman que la frecuencia con la que realizan sus transacciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo es mensual, de acuerdo a lo manifestado por el 91,2% de los socios, seguido del 7,9% que prefieren realizar los trámites financieros quincenalmente.

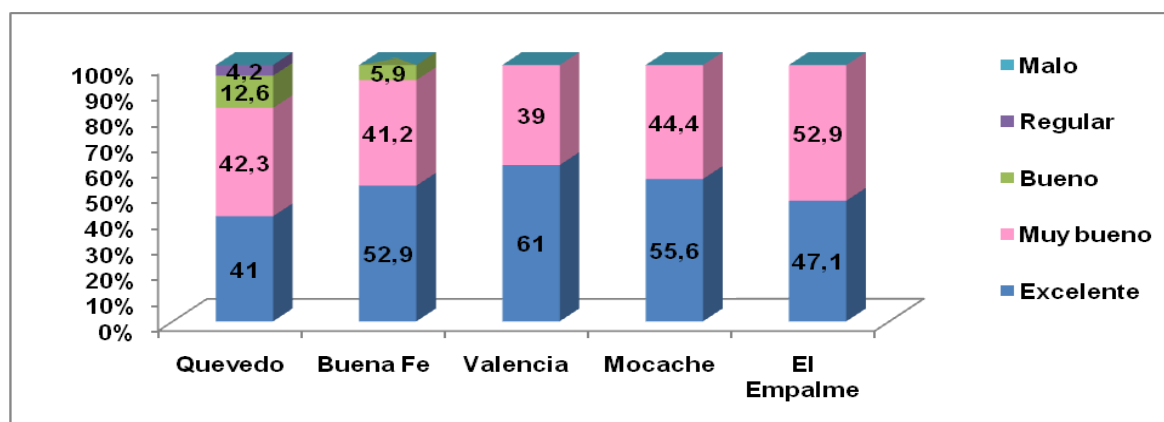
Pregunta 6. ¿Cómo califica la atención por parte del asesor de crédito?

Cuadro 8. Atención del asesor de crédito

SECTORES	OPCIONES					TOTAL
	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	
Quevedo	98 41%	101 42,3%	30 12,6%	10 4,2%	0 0%	239 100%
Buena Fe	9 52,9%	7 41,2%	1 5,9%	0 0%	0 0%	17 100%
Valencia	25 61%	16 39%	0 0%	0 0%	0 0%	41 100%
Mocache	15 55,6%	12 44,4%	0 0%	0 0%	0 0%	27 100%
El Empalme	8 47,1%	9 52,9%	0 0%	0 0%	0 0%	17 100%
Total encuestados	155 45,5%	145 42,5%	31 9,1%	10 2,9%	0 0%	341 100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.
Elaborado por: Autora

Gráfico 7. Atención del asesor de crédito



Análisis:

La atención al cliente es uno de los servicios primordiales con los cuales una institución debe contar para alcanzar éxito esperado.

Los asesores de crédito de una cooperativa son los encargados de brindar la información necesaria sobre los servicios que ofrecen a sus socios, de ellos depende la imagen y crecimiento institucional.

Según la información del cuadro 8, en la Cooperativa Juan Pío de Mora, el 45,5% califica la atención que reciben por parte del asesor de crédito como excelente, un 42,5% afirma que es muy buena y sólo un 2,9% señala que es regular.

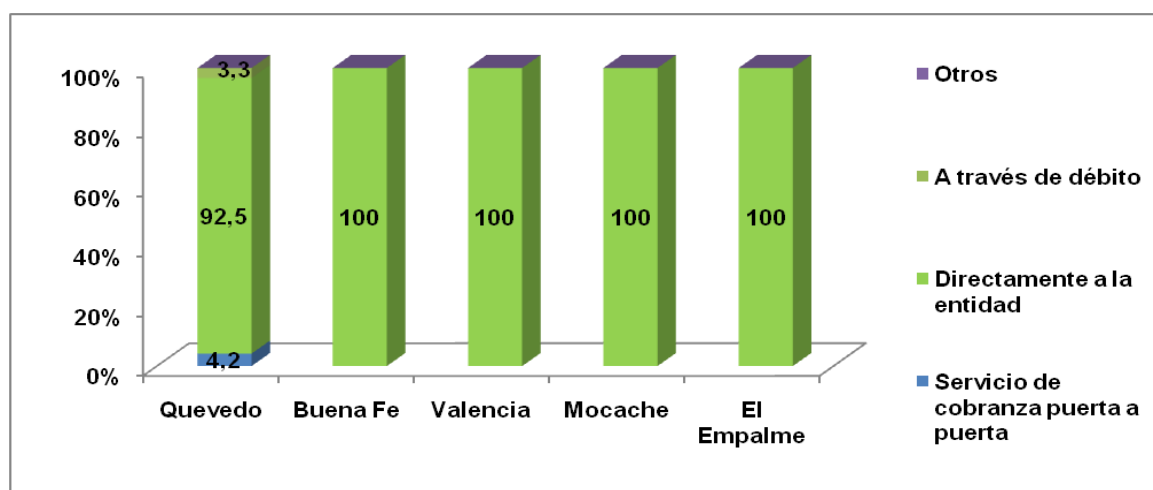
Pregunta 7. ¿Cómo le gustaría realizar el pago de su crédito a la Cooperativa?

Cuadro 9. Forma de crédito

SECTORES	OPCIONES				TOTAL
	Servicio de cobranza puerta a puerta	Directamente a la entidad	A través de débito	Otros	
Quevedo	10 4,2%	221 92,5%	8 3,3%	0 0%	239 100%
Buena Fe	0 0%	17 100%	0 0%	0 0%	17 100%
Valencia	0 0%	41 100%	0 0%	0 0%	41 100%
Mocache	0 0%	27 100%	0 0%	0 0%	27 100%
El Empalme	0 0%	17 100%	0 0%	0 0%	17 100%
Total encuestados	10 2,9%	323 94,7%	8 2,3%	0 0%	341 100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.
Elaborado por: Autora

Gráfico 8. Forma de crédito



Análisis:

Se puede observar en el cuadro 9, que en su mayoría, el 94,7% de los socios encuestados manifestaron que les gustaría realizar directamente a la Cooperativa el pago de su crédito, un 2,9% prefiere el servicio de cobranza puerta a puerta y el 2,3% a través de débito bancario.

Pregunta 8. En caso de plazo vencido ¿Cuál es el interés por mora a pagar?

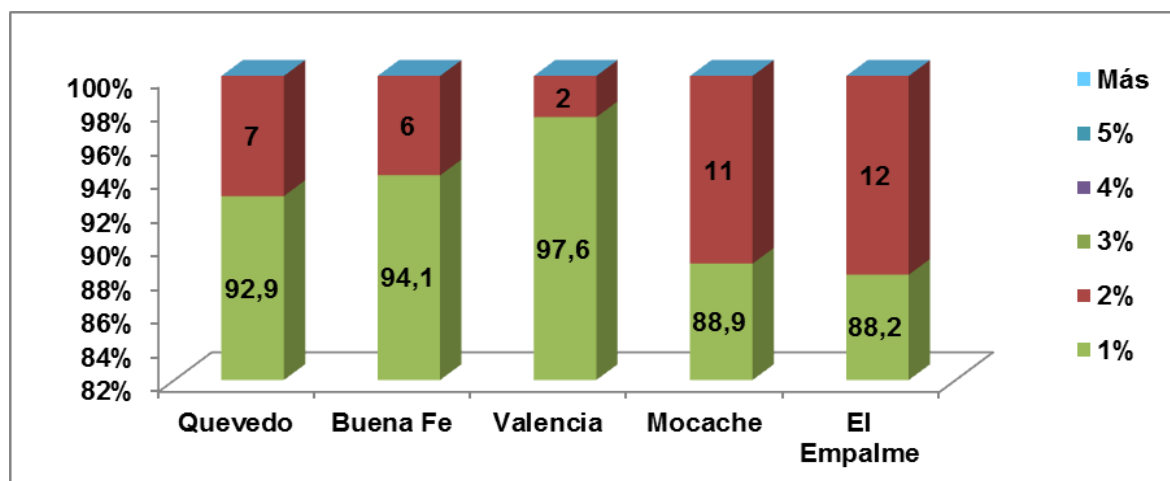
Cuadro 10. Interés por mora

SECTORES	OPCIONES						TOTAL
	1%	2%	3%	4%	5%	Más	
Quevedo	222 92,9%	17 7,1%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	239 100%
Buena Fe	16 94,1%	1 5,9%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	17 100%
Valencia	40 97,6%	1 2,4%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	41 100%
Mocache	24 88,9%	3 11,1%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	27 100%
El Empalme	15 88,2%	2 11,8%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	17 100%
Total encuestados	317 93%	24 7%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	341 100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

Elaborado por: Autora

Gráfico 9. Interés por mora



Análisis:

El interés por mora es el recargo por el atraso del pago de la cuota del préstamo más los intereses normales, se calculan igual que los intereses normales, con la diferencia de que estos son determinados sobre el capital vencido y los días de atraso.

En el cuadro 10, el interés por mora a pagar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora en caso de plazo vencido, de acuerdo a lo señalado por el 93% de los socios es del 1%, mientras que el 7% de los encuestados respondieron que el interés por mora es del 2%.

Pregunta 9. ¿Quiénes de los funcionarios de la entidad lo visitan para el cobro de la deuda?

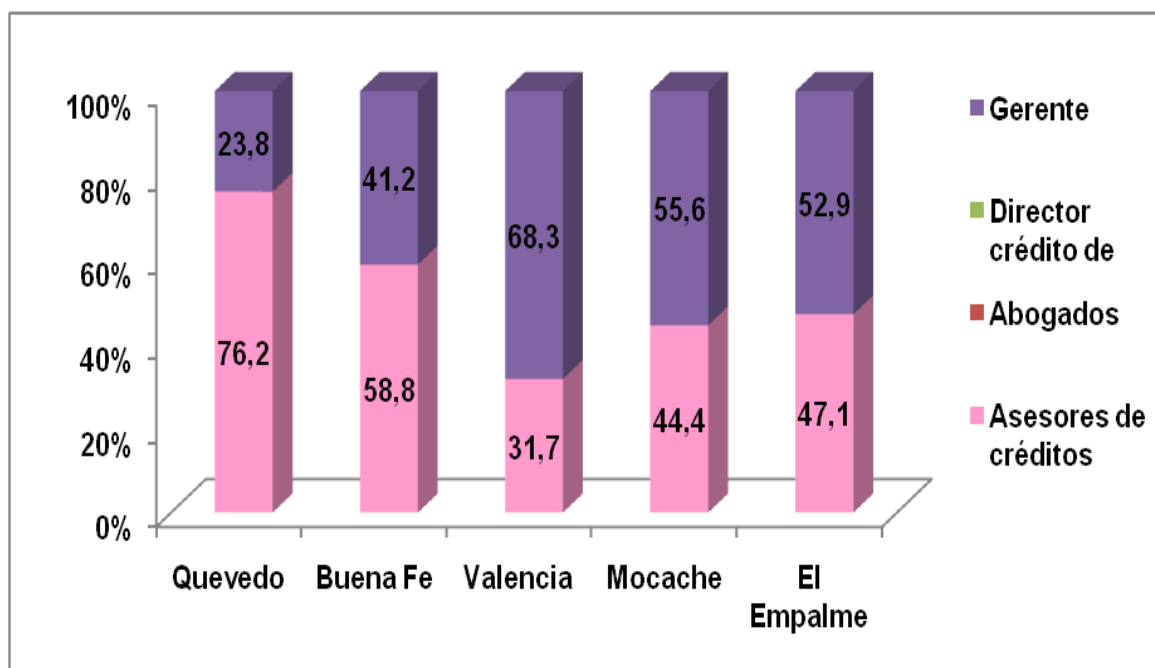
Cuadro 11. Cobro de deuda

SECTORES	OPCIONES				TOTAL
	Asesores de créditos	Abogados	Director crédito de	Gerente	
Quevedo	182 76,2%	0 0%	0 0%	57 23,8%	239 100%
Buena Fe	10 58,8%	0 0%	0 0%	7 41,2%	17 100%
Valencia	13 31,7%	0 0%	0 0%	28 68,3%	41 100%
Mocache	12 44,4%	0 0%	0 0%	15 55,6%	27 100%
El Empalme	8 47,1	0 0%	0 0%	9 52,9%	17 100%
Total encuestados	225 66%	0 0%	0 0%	116 34%	341 100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

Elaborado por: Autora

Gráfico 10. Cobro de deuda



Análisis:

Para que una institución supere, es indispensable que en los reglamentos, políticas, manuales, etc. se detallen las funciones específicas de los responsables y/o subordinados de cada departamento, con la finalidad de delegar funciones.

El administrador, gerente o la persona encargada de la entidad es quien encomienda las funciones a seguir y es el quien debe hacer que se cumplan y respeten dichas normas para que en el futuro no existan altercados entre los mismos funcionarios o miembros de la institución.

De acuerdo a los resultados que se refleja en el cuadro 11, el 66% de los encuestados acertaron en que son los asesores de crédito de la Cooperativa Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, quienes visitan para efectuar el cobro de la deuda, mientras que el 34% restante señaló que la gerente de la entidad es quien realiza éste trámite de cobranza.

Pregunta 10. Indique ¿Para qué destina el dinero de su ahorro y/o crédito?

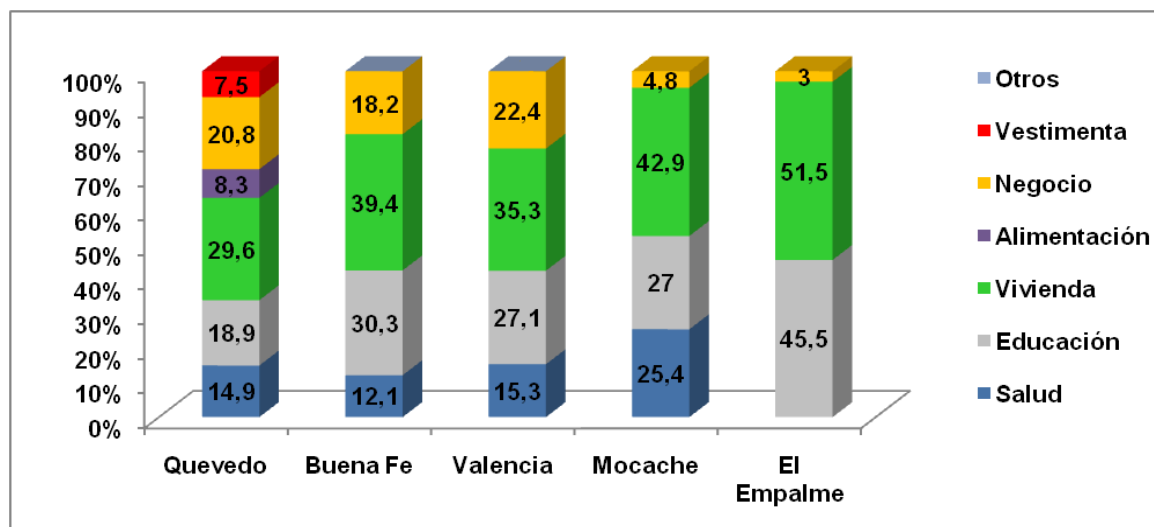
Cuadro 12. Destino del crédito

SECTORES	OPCIONES							TOTAL
	Salud	Educación	Vivienda	Alimentación	Negocio	Vestimenta	Otros	
Quevedo	106 14,9%	134 18,9%	210 29,6%	59 8,3%	148 20,8%	53 7,5%	0 0%	710 100%
Buena Fe	4 12,1%	10 30,3%	13 39,4%	0 0%	6 18,2%	0 0%	0 0%	33 100%
Valencia	13 15,3%	23 27,1%	30 35,3%	0 0%	19 22,4%	0 0%	0 0%	85 100%
Mocache	16 25,4%	17 27%	27 42,9%	0 0%	3 4,8%	0 0%	0 0%	63 100%
El Empalme	0 0%	15 45,5%	17 51,5%	0 0%	1 3%	0 0%	0 0%	33 100%
Total respuestas	139 15%	199 21,5%	297 32,1%	59 6,4%	177 19,2%	53 5,7%	0 0%	924 100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

Elaborado por: Autora

Gráfico 11. Destino del crédito



Análisis:

El motivo por el cual una persona realiza un crédito a una entidad financiera es para cubrir ciertas necesidades básicas que tiene el ser humano, entre las cuales

están: educación, construir o mejorar su vivienda, emprender o mejorar un negocio, alimentación, etc.

A través del cuadro 12, se observa que los socios de la Cooperativa Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo destinan el dinero de su ahorro y/o crédito para cubrir la necesidad que tienen por una vivienda propia, así lo manifestó el 32,1%, un 19,2% respondió que es para emprender o incrementar su negocio y el 21,5% invierte en educación.

Pregunta 11. ¿Cuáles de los siguientes medios de comunicación sería el adecuado para que usted se pueda contactar con la Cooperativa?

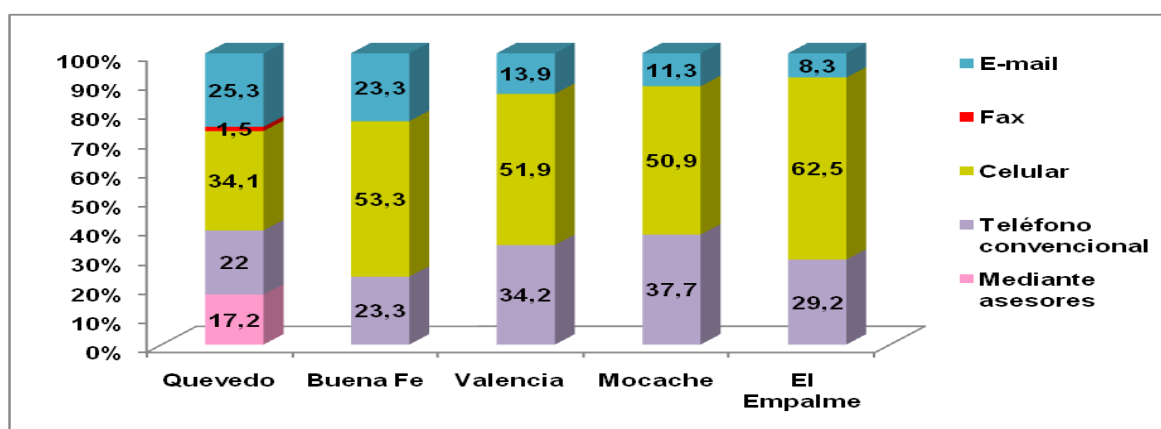
Cuadro 13. Medios de comunicación adecuados

SECTORES	OPCIONES					TOTAL
	Mediante asesores	Teléfono convencional	Celular	Fax	E-mail	
Quevedo	117 17,2%	150 22%	232 34,1%	10 1,5%	172 25,3%	681 100%
Buena Fe	0 0%	7 23,3%	16 53,3%	0 0%	7 23,3%	30 100%
Valencia	0 0%	27 34,2%	41 51,9%	0 0%	11 13,9%	79 100%
Mocache	0 0%	20 37,7%	27 50,9%	0 0%	6 11,3%	53 100%
El Empalme	0 0%	7 29,2%	15 62,5%	0 0%	2 8,3%	24 100%
Total respuestas	117 13,5%	211 24,3%	331 38,2%	10 1,2%	198 22,8%	867 100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

Elaborado por: Autora

Gráfico 12. Medios de comunicación adecuados



Análisis:

De acuerdo al cuadro 13, el 38,3% de los socios afirmaron que el medio de comunicación más efectivo para contactarse con la Cooperativa es mediante celular, el 24,3% prefiere el teléfono convencional, un significativo 22,8% a través de E-mail.

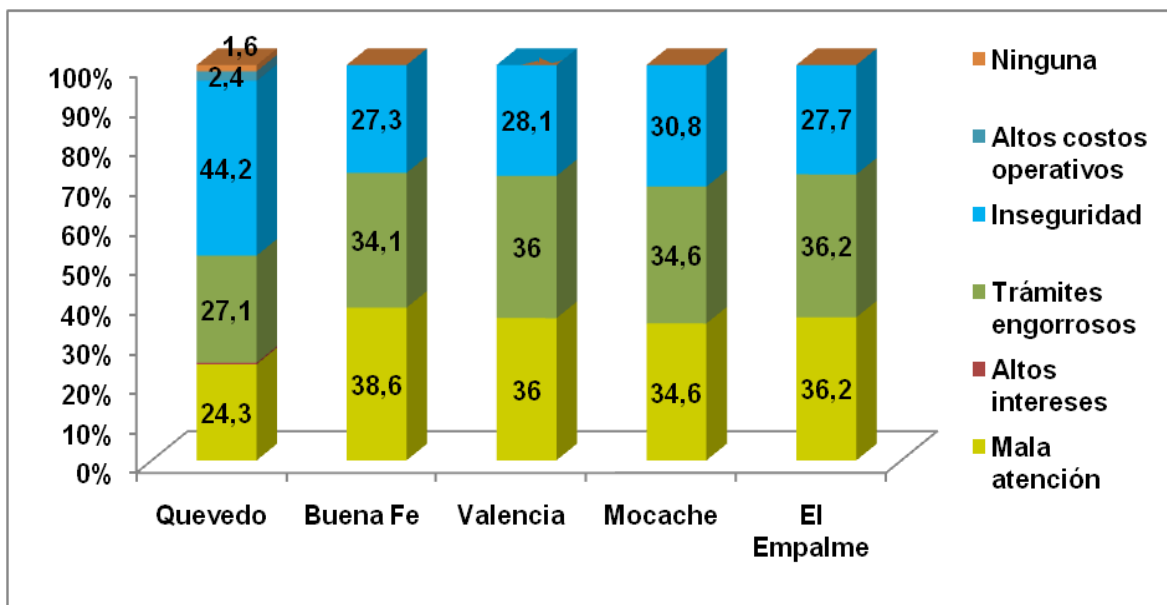
Pregunta 12. Indique las razones por las que usted abandonaría la Cooperativa.

Cuadro 14. Razones por las que abandonaría la Cooperativa

SECTORES	OPCIONES						TOTAL
	Mala atención	Altos intereses	Trámites engorrosos	Inseguridad	Altos costos operativos	Ninguna	
Quevedo	121 24,3%	2 0,4%	135 27,1%	220 44,2%	12 2,4%	8 1,6%	498 100%
Buena Fe	17 38,6%	0 0%	15 34,1%	12 27,3%	0 0%	0 0%	44 100%
Valencia	41 36%	0 0%	41 36%	32 28,1%	0 0%	0 0%	114 100%
Mocache	27 34,6%	0 0%	27 34,6%	24 30,8%	0 0%	0 0%	78 100%
El Empalme	17 36,2%	0 0%	17 36,2%	13 27,7%	0 0%	0 0%	47 100%
Total respuestas	223 28,6%	2 0,3%	235 30,1%	301 38,5%	12 1,5%	8 1%	781 100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.
Elaborado por: Autora

Gráfico 13. Razones por las que abandonaría la Cooperativa



Análisis:

Según el cuadro 14, el 38,5% de los socios señalaron que la principal razón por la que abandonarían la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo es la inseguridad, seguido de los trámites engorrosos con el 30,1% y mala atención con el 28,6%.

Pregunta 13. Tiene alguna sugerencia para mejorar los servicios que ofrece la Cooperativa.

Cuadro 15. Sugerencias para mejorar los servicios de la Cooperativa

SECTORES	OPCIONES										TOTAL
	Ampliar local	Agilidad de crédito	Menos trámites en los créditos	Microcrédito sin garante	Ampliar horarios	Publicidad	Cajero Automático	Incrementar montos/ préstamos	Personal capacitado	Más seguridad	
Quevedo	194 22,4%	27 3,1%	130 15%	1 0,1%	0 0%	0 0%	155 17,9%	226 26,1%	0 0%	133 15,4%	866 100%
Buena Fe	14 24,6%	0 0%	16 28,1%	4 7%	0 0%	0 0%	12 21,1%	11 19,3%	0 0%	0 0%	57 100%
Valencia	41 29,9%	0 0%	41 29,9%	0 0%	0 0%	0 0%	26 19%	29 21,2%	0 0%	0 0%	137 100%
Mocache	27 27,6%	0 0%	27 27,6%	0 0%	0 0%	0 0%	17 17,3%	27 27,6%	0 0%	0 0%	98 100%
El Empalme	17 29,8%	0 0%	17 29,8%	0 0%	0 0%	0 0%	7 12,3%	16 28,1%	0 0%	0 0%	57 100%
Total respuestas	293 24,1%	27 2,2%	231 19%	5 0,4%	0 0%	0 0%	217 17,9%	309 25,4%	0 0%	133 10,9%	1215 100%

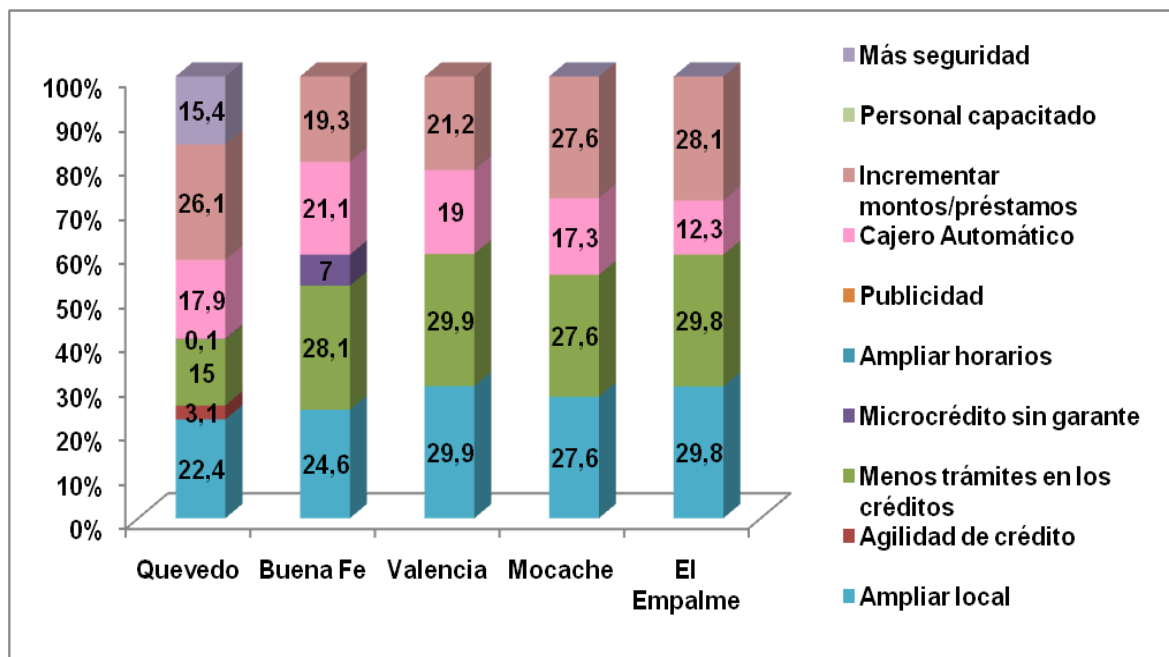
Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

Elaborado por: Autora

Análisis:

Se puede apreciar en el cuadro 15, que una de las sugerencias que los socios manifiestan que debe realizar la Cooperativa para mejorar los servicios, es incrementar los montos de los préstamos, así lo afirma el 25,4% de los encuestados, el 24,1% coincide en que la entidad debe ampliar el local para mayor comodidad de los afiliados, un 17,9% desea que se implemente Cajero Automático, mientras que el 10,9% requiere mayor seguridad.

Gráfico 14. Sugerencias para mejorar los servicios de la Cooperativa



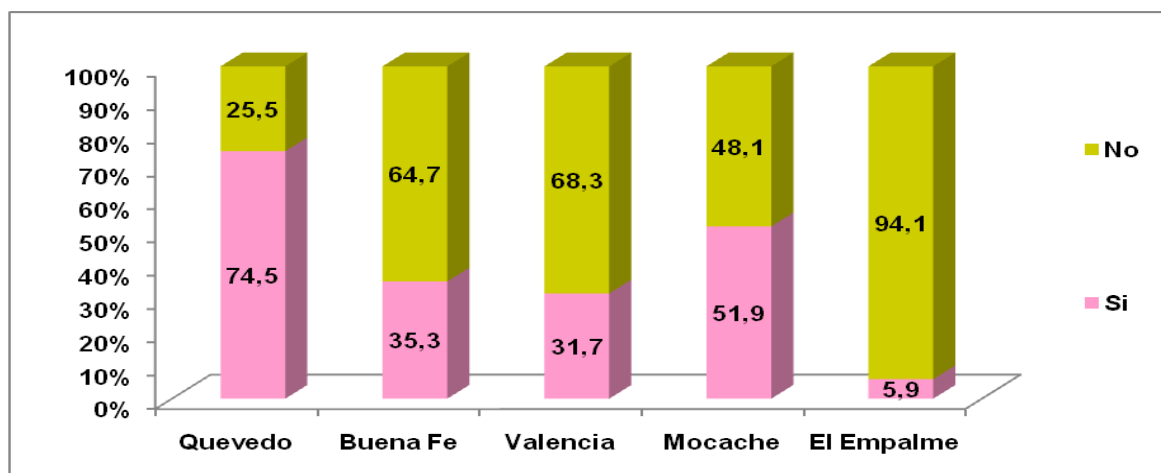
Pregunta 14. ¿Usted es socio de otra Cooperativa?

Cuadro 16. Afiliación en otra Cooperativa

SECTORES	OPCIONES		TOTAL
	Si	No	
Quevedo	178 74,5%	61 25,5%	239 100%
Buena Fe	6 35,3%	11 64,7%	17 100%
Valencia	13 31,7%	28 68,3%	41 100%
Mocache	14 51,9%	13 48,1%	27 100%
El Empalme	1 5,9%	16 94,1%	17 100%
Total encuestados	212 62,2%	129 37,8%	341 100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.
Elaborado por: Autora

Gráfico 15. Afiliación en otra Cooperativa



Análisis:

Mediante los resultados del cuadro 16, se logró conocer que el 62,2% de los socios de la Cooperativa Juan Pío de Mora, también son socios de otra entidad financiera y un 37,8% no pertenecen a ninguna otra institución.

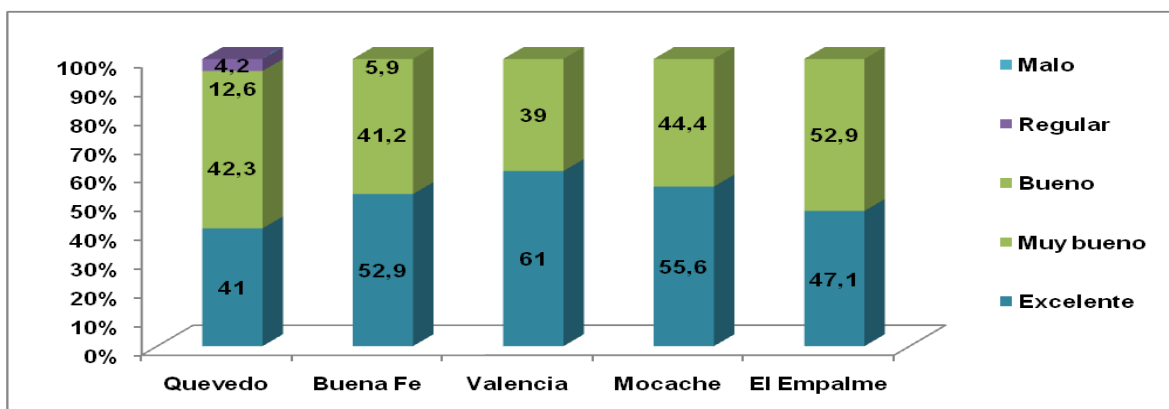
Pregunta 15. ¿Cómo califica el servicio de atención que le brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, en comparación a otras?

Cuadro 17. Calificación del servicio de atención que brinda la Cooperativa

SECTORES	OPCIONES					TOTAL
	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	
Quevedo	98 41%	101 42,3%	30 12,6%	10 4,2%	0 0%	239 100%
Buena Fe	9 52,9%	7 41,2%	1 5,9%	0 0%	0 0%	17 100%
Valencia	25 61%	16 39%	0 0%	0 0%	0 0%	41 100%
Mocache	15 55,6%	12 44,4%	0 0%	0 0%	0 0%	27 100%
El Empalme	8 47,1%	9 52,9%	0 0%	0 0%	0 0%	17 100%
Total encuestados	155 45,5%	145 42,5%	31 9,1%	10 2,9%	0 0%	341 100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.
Elaborado por: Autora

Gráfico 16. Calificación del servicio de atención que brinda la Cooperativa



Análisis:

De acuerdo al cuadro 17, el 45,5% de los socios encuestados manifiestan que el servicio de atención que les brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, en comparación a otras es excelente, muy bueno el 42,5% y sólo el 2,9% dice que es regular. Cuadro 17.

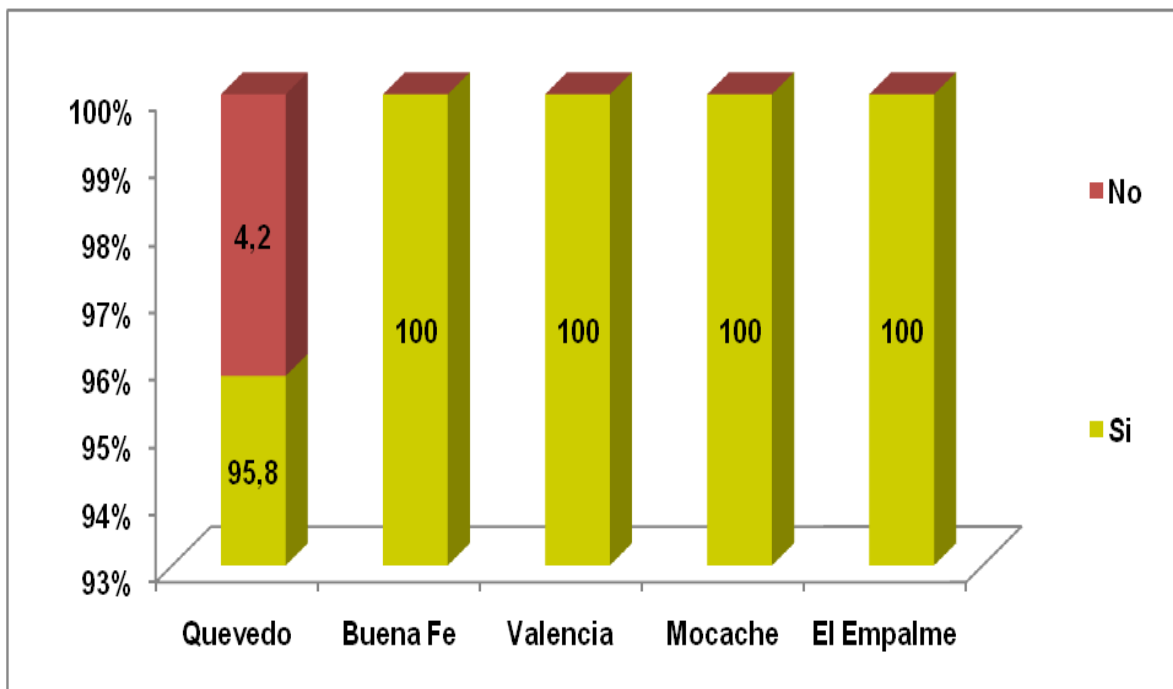
Pregunta 16. ¿Usted cree que se está llevando una buena administración en la Cooperativa?

Cuadro 18. Administración de la Cooperativa

SECTORES	OPCIONES		TOTAL
	Si	No	
Quevedo	229 95,8%	10 4,2%	239 100%
Buena Fe	17 100%	0 0%	17 100%
Valencia	41 100%	0 0%	41 100%
Mocache	27 100%	0 0%	27 100%
El Empalme	17 100%	0 0%	17 100%
Total encuestados	331 97,1%	10 2,9%	341 100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.
Elaborado por: Autora

Gráfico 17. Administración de la Cooperativa



Análisis:

Se puede observar en el cuadro 18, que en su mayoría, el 97, 1% de los encuestados afirman que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Sucursal Quevedo está llevando una buena administración, tan sólo el 2,9% señaló lo contrario.

4.2.3. Evaluación de la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo

1. ¿Con cuántos socios y con qué capital inició la Cooperativa sus actividades?

Según datos proporcionados por la Ing. Isabel Loor Granda, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora inició sus actividades desde hace cuatro años, con un total de 15 socios y con un capital de \$55.000.

2. ¿Actualmente con cuántos socios cuenta la Cooperativa y cuál es su capital?

En la actualidad la Cooperativa cuenta con la participación de 3105 socios y un capital de \$500. 315, 93; quienes le han permitido crecer financieramente a la entidad.

3. ¿Cuáles cree usted que fueron los motivos por los que incrementaron los socios y el capital de la Cooperativa?

Los socios incrementaron por los servicios financieros que oferta la Cooperativa, por la atención, por los seguros de desgravamen, proveedores de odontología, medicina general, fondos mortuorios y hospitalización, mientras que el capital incrementó debido a las aportaciones de los mismos afiliados.

4. ¿A través de qué medios la Cooperativa busca captar socios?

La captación de socios se realiza a través de la publicidad en los principales medios de comunicación, así como también el ofrecimiento de nuevos productos financieros a través de asesores de crédito y de personal capacitado para atender al público interesado.

5. ¿Existe un Plan de Auditoría de Gestión en la Cooperativa? ¿Por qué?

Según lo manifestado por la gerente, la Cooperativa no cuenta con un plan de auditoría ya que por ello no se ha podido evaluar la eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos financieros que poseen, pero manifestó que en este año piensan elaborar un plan tomando en consideración los objetivos alcanzados los períodos anteriores.

6. ¿Cree usted que un Plan de Auditoría de Gestión puede lograr eficiencia en la gestión financiera de la Cooperativa? ¿Por qué?

Con la aplicación de un plan de auditoría de gestión se evaluará la eficiencia de los recursos financieros que posee la entidad para el progreso de la misma, es por eso que la entidad acepta las sugerencias de sus socios y de la ciudadanía en general para mejorar e incrementar los servicios.

7. ¿Actualmente cuál es el índice de morosidad de la Cooperativa? y a su criterio ¿Cuáles son las razones?

Actualmente la Cooperativa se mantiene a un dígito del 6% y las razones son ciertos créditos agrícolas que están vencidos.

8. ¿Qué gestión está realizando la institución para enfrentar el índice de morosidad?

Actualmente la Cooperativa intensifica la gestión de cobranza visitando personalmente a los socios en mora, entregando notificaciones e iniciando trámite legal si así lo amerita el caso.

9. ¿Existen políticas de recuperación de cartera vencida?

Las políticas de cartera vencida en la Cooperativa Juan Pío de Mora son revisadas y monitoreadas anualmente, con la finalidad de mantener estable la cartera de crédito.

10. ¿La Cooperativa para otorgar un crédito a sus socios solicita un Garante?

La entrevistada manifestó que la Cooperativa si solicita un garante para efectuar una transacción de crédito hasta los \$6000 y cuando el crédito es mayor es con garantía hipotecaria.

11. ¿Con qué propósito los socios de la Cooperativa solicitan el crédito?

Los socios de la Cooperativa buscan incrementar el capital de trabajo, para la adquisición de vehículos, viviendas, compra de mercadería, educación, salud, entre otros.

12. ¿Cuál es el monto de crédito que la entidad ofrece a sus clientes?

Los montos son dependiendo de la capacidad de pago en la sucursal máximo hasta \$20000.

13. ¿Cuál es el interés que la entidad cobra por un crédito?

La tasa de interés que cobra la entidad por un crédito es de acuerdo a lo establecido por el Banco Central del Ecuador.

14. ¿A cuántos meses/años plazo la Cooperativa oferta su crédito?

La Cooperativa oferta el crédito a sus socios hasta 10 años plazo, dependiendo del monto del préstamo.

15. ¿Qué beneficios ofrece la Cooperativa a sus socios?

Los beneficios que ofrece la Cooperativa a sus socios son los seguros de desgravamen, hospitalización, servicios de fondo mortuario, medicina general y odontología.

16. ¿En caso de atraso en los pagos de los créditos cuánto es el interés por mora que cobra la Cooperativa?

La tasa de interés que cobra la entidad por mora es del 1%, de acuerdo a lo establecido por el Banco Central del Ecuador.

17. ¿Cree usted que las instalaciones de la entidad son las adecuadas para ofrecer un servicio de calidad a sus socios?

La gerente de la Cooperativa manifestó que actualmente las instalaciones que posee la entidad son muy pequeñas para la cantidad de socios que han incrementado, además comentó que se están haciendo las gestiones pertinentes para buscar otras instalaciones.

4.2.4. Evaluación de indicadores de gestión aplicados a la Cooperativa Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo

Eficiencia

EFICIENCIA = RU/RA

RU= RECURSOS UTILIZADOS

RA= RECURSOS ASIGNADOS

La gerente de la Cooperativa Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, desde sus inicios ha sabido optimizar los recursos limitados con los que dispone, ya sean de infraestructura, tecnológicos y humanos; logrando con ello afiliar a una gran cantidad de socios y obtener un capital considerable para de esta manera cumplir con los objetivos propuestos a tiempo.

Eficacia

EFICACIA = MC/ME

MC= METAS CUMPLIDAS

ME= METAS ESTABLECIDAS

Los objetivos y metas propuestos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo desde sus inicios se han cumplido satisfactoriamente debido al buen uso de los recursos disponibles en un tiempo determinado. Pero para seguir creciendo como institución crediticia se hace

indispensable mejorar varios aspectos como; la infraestructura, seguridad, servicios y manuales de auditoría, los mismos que ayuden a identificar las falencias de la entidad, logrando de esa manera detectar los problemas y corregirlos a tiempo.

Efectividad

EFFECTIVIDAD = EFICIENCIA * EFICACIA

EFFECTIVIDAD = EFICIENCIA + EFICACIA

La gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo durante éstos cuatro años de actividad ha logrado la efectividad, tanto de los recursos asignados como del tiempo establecido para cumplirlos.

Para que la Gestión Administrativa Financiera de la institución continúe siendo efectiva, es necesario que se implementen y mejoren los procedimientos, políticas y reglamentos, ya que para ello se hace indispensable realizar un plan de auditoría, el mismo que brinde pautas para el manejo de una adecuada administración.

A continuación se detallan los beneficios que obtendría la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo si se aplica un plan de auditoría.

Beneficios del plan de auditoría

- Mejorar la atención al cliente, mediante el sistema de Tickets.
- Implementar Cajero Automático.
- Infraestructura adecuada.
- Reducir la morosidad.

- Agilidad en los trámites para acceder a créditos.
- Que se deleguen funciones y responsabilidades a cada uno de los empleados de la Cooperativa.
- Identificar plenamente el organigrama estructural y funcional.
- Brindar mayor seguridad a los socios, clientes y público en general, mediante un sistema de circuito cerrado.
- Captar más socios y conservar los que ya existen.
- Evaluar la eficiencia y la eficacia de acuerdo a los objetivos alcanzados.
- Captar capital de acuerdo a las aportaciones y o préstamos generados por los socios y clientes, ya que desde su apertura la Cooperativa contaba con la participación de 15 socios y un capital de \$55.000, para en la actualidad contar con 3105 afiliados e incrementar su capital a \$500.315,93, lo que nos da a entender que en estos cuatro años de actividad, el capital se ha incrementado en un 10,99%, lo que representa un logro considerable. Es por ello que con el Plan de Auditoría se pretende incrementar un 25% de afiliados, es decir pasar de los 776 socios captados anualmente en los últimos cuatro años a 970 por año.
- Alcanzar metas y objetivos planteados.
- Mejorar la Gestión Administrativa y Financiera.
- Mejorar la Gestión de cobros.
- Implementar tecnología moderna.
- Afianzar un buen ambiente laboral.
- Mantener información actualizada, en medios de comunicación elegidos por la Cooperativa.
- Captación de inversiones.

- Incrementar los ahorros de los socios actuales.
- Crear convenios con instituciones de financiamiento local, provincial, nacional e internacional.

4.3. Discusión de la información obtenida en relación a la naturaleza de la hipótesis

La Gestión Administrativa Financiera que emplea la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo en el nivel de rentabilidad de la institución ha influido positivamente, razón por la cual la entidad ha incrementado su número de socios y capital que hace cuatro años era de 15 y contaba con un monto de \$55.000, así lo manifiesta el 30,20% de los encuestados que desde hace dos años forman parte de la entidad, razón por la que queda negada la hipótesis.

Las acciones administrativas que emplea la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, como servicios financieros, seguros y proveedores, constituyen herramientas favorables para la optimización de los recursos institucionales, según los resultados obtenidos del análisis de la investigación realizada, se determinó que uno de los beneficios que ofrece la Cooperativa a sus socios es el acceso a créditos, así lo afirma el 46,7% de los encuestados, de tal manera que el 33,7% considera que son los seguros y un 19,6% eligieron a los proveedores, los mismos que ofrecen servicios de medicina general, odontología y fondo mortuario a sus afiliados. Por tanto la hipótesis es negada.

Según los resultados obtenidos de la entrevista realizada a la gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo se logró conocer que con la aplicación de un plan de auditoría de gestión actualmente la entidad evalúa la eficiencia y eficacia de los recursos financieros y humanos que posee para el progreso de la misma, es por ello que la institución

acepta las sugerencias de sus socios y de la ciudadanía en general de mejorar e incrementar los servicios. Por lo que se pudo comprobar que la hipótesis planteada es rechazada.

4.4. Comprobación o disprobación de la hipótesis

Según la hipótesis general planteada en esta investigación sobre si la adecuada Gestión Administrativa Financiera incide positivamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, durante el periodo 2011-2012, el 97,1% de los encuestados afirman que la institución está llevando una buena administración, información que se confronta con la entrevista realizada a la gerente, ya que en la actualidad la entidad cuenta con la participación de 3105 socios activos y un capital de \$500.315,93, hipótesis que queda confirmada.

4.5. Conclusión parcial

La investigación realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, proporcionó información importante por parte de los socios encuestados, quienes manifestaron que la institución debe tomar las sugerencias para mejorar aspectos como; ampliación del local, implementación de cajero automático, mejorar la seguridad, incrementar montos en los préstamos, mayor agilidad, menos trámites engorrosos para acceder a un préstamo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES GENERALES Y RECOMENDACIONES

"Un líder sabe qué se debe hacer. Un administrador sólo sabe cómo hacerlo"

Ken Adelman

5.1. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el análisis de los resultados obtenidos de la investigación, se pudo determinar que el nivel de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo es muy bueno, por lo que en el transcurso de éstos cuatro años ha crecido institucionalmente, ya que inició sus actividades con un total de 15 socios y un capital de \$55.000, para en la actualidad contar con 3105 socios e incrementar su capital a \$500.315,93; es decir, que el capital de la institución se ha incrementado en un 10,99%, logrando de esta manera mantenerse solvente en el mercado, lo que nos da a entender que el manejo de la gestión administrativa financiera de la entidad ha sido óptimo.
2. La administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo durante éstos años de actividad, si ha optimizado los recursos institucionales que le han sido asignados, pero en la actualidad se requiere de nuevas gestiones administrativas para mejorar e implementar aspectos como; infraestructura, manuales de auditoría de gestión, planes, políticas, reglamentos y recurso humano suficiente para desarrollar adecuadamente las actividades y satisfacer las necesidades de los socios, por lo que se está desaprovechando la oportunidad de captar más afiliados y por ende más capital, lo que impedirá seguir creciendo institucionalmente.
3. Mediante la aplicación de indicadores de gestión se logró comprobar que la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo durante estos años de funcionamiento, ha sido eficiente y eficaz, ya que ha aprovechado oportunamente los recursos que le han sido asignados para el cumplimiento de metas y objetivos en el tiempo establecido.

4. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, no cuenta con un plan de auditoría de gestión, que permita evaluar y corregir a tiempo inconsistencias que se generen durante los procesos de crédito, cobranzas, atención al cliente, etc. de la institución, por lo que la aplicación de este plan permitirá determinar en qué área de la institución se está fallando.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo mantenga el manejo administrativo que ha estado llevando en el proceso de captación de socios y capital, ya que en el transcurso de éstos cuatro años de gestión la institución ha alcanzado un considerable crecimiento económico y de afiliados.
2. Se recomienda a la institución financiera Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, ampliar las actuales condiciones de infraestructura, mejorar la seguridad, implementar el sistema de atención por Tickets y el de Cajero Automático, e incrementar el recurso humano, para de esta manera brindar un servicio de calidad y calidez a sus afiliados con la finalidad de seguir captando un número mayor de socios y al mismo tiempo mantener los que ya se ha logrado asociar.
3. Que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo entienda la importancia de aplicar y formular indicadores de gestión a las diferentes áreas de la institución, de tal manera que permita medir y mantener una organización y control de los resultados positivos en los diferentes procesos administrativos y operativos, con la finalidad de evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad con que los funcionarios de la entidad desarrollan las actividades.
4. Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, tomar en cuenta el plan de auditoría de gestión propuesto en esta tesis, ya que de esta manera se podrán detectar las falencias que existan en la institución, las mismas que puedan ser corregidas oportunamente. El presente plan permitirá incrementar un 25% de afiliados a la entidad, es decir; pasar de los 776 socios captados anualmente en los últimos cuatro años a 970 por año.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA ALTERNATIVA

"Una empresa difícilmente podrá alcanzar sus objetivos, si sus productos no se conectan con las necesidades y expectativas del consumidor"

Regis McKenna

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

“Plan de Auditoría de Gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo”

6.2. JUSTIFICACIÓN

La presente propuesta se justifica porque la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, requiere contar con un Plan de Auditoría de Gestión para el año 2013, el mismo que permitirá fortalecer el control interno a fin de que los directivos, empleados, socios y clientes sean partícipes de las operaciones eficientes y eficaces, de igual manera se maximicen los recursos de la institución llevándola a la consolidación crediticia dentro del cantón.

Una ventaja de realizar auditoría de gestión es que se detecta los puntos más vulnerables de la empresa, lo que facilita identificar las áreas donde se está fallando y cuáles son las barreras que impiden crecer e interrumpen el buen funcionamiento de otras áreas.

El Plan estará estructurado con un enfoque de auditoría de gestión en dónde se priorizan las áreas vulnerables de la Cooperativa, para lo cual deberán ajustarse los procedimientos a los objetivos que se tracen en función de ello.

Esta investigación tendrá beneficiarios directos, que son los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, e indirectos dentro de los cuales podemos mencionar a los empleados de la misma y a la comunidad en general, ya que a través de la propuesta, permitirá valorar oportunamente las decisiones que tome la administración de la institución.

6.3. FUNDAMENTACIÓN

El Plan de Auditoría de Gestión puede ser importante en el mejoramiento continuo en la Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, se encuentra interrelacionado por dos variables que delimitan los temas y subtemas a tratarse, los mismos que se detallan en el capítulo II y la constatación de la problemática planteada mediante la verificación de la hipótesis.

Para sustentar la presente propuesta se detallan a continuación las siguientes leyes;

Ley de Cooperativas

Art. 6.- Las cooperativas serán administradas por sus socios, los cuales tienen derecho a elegir y ser elegidos democráticamente como directivos, conforme al presente Reglamento y a la normativa interna que se apruebe para tal fin, procurando en todo momento una adecuada representación local, proporcionalidad y alternatividad en el ejercicio de sus mandatos.

Art. 11.- Para su constitución y funcionamiento, las cooperativas deberán estar integradas en todo tiempo por un mínimo de cincuenta personas naturales mayores de edad o personas jurídicas de derecho privado. La reducción del número de socios por debajo de este número será causal de liquidación forzosa.

No podrán participar como socias en la constitución de una Cooperativa, ni en ningún momento adquirir esa calidad, las instituciones del sistema financiero privado o público, del mercado de valores, del sistema de seguros privados y del sistema de seguridad social.

Art.16.- Calificados los miembros de los consejos de administración y de vigilancia y el gerente general e inscrita la resolución de aprobación de la

constitución, la institución financiera depositaria de la cuenta de integración de capital de la cooperativa pondrá a disposición del representante legal de ésta, los valores depositados más los intereses generados, previa la presentación del documento que le acredite estar calificado por la Superintendencia, el cual debe estar inscrito en el Registro Mercantil del cantón en el que la cooperativa haya fijado su domicilio principal.

Art. 35.- El consejo de administración es el órgano directivo y administrativo de la cooperativa y estará integrado por cinco vocales principales y cinco vocales suplentes.

Art. 48.- El capital social de las cooperativas estará constituido por las aportaciones en dinero efectuadas por sus socios, representadas en los certificados de aportación, de los cuales se llevará un registro actualizado. Los certificados representan la participación patrimonial de los socios en la entidad y les confiere derecho a voz y voto. En el estatuto se establecerá el valor nominal de los certificados de aportación.

Los certificados son nominativos y transferibles únicamente entre socios o entre quienes cumplan los requisitos para ser socios y expresen su voluntad de serlo, previa autorización del consejo de administración. La gerencia general llevará un registro actualizado de los mismos. El ingreso y salida de socios a las cooperativas es libre, condicionado a las disposiciones de este Reglamento, la Ley y las normas internas legalmente establecidas.

El monto mínimo del capital social pagado para constituir una cooperativa será el que fije la Superintendencia de Bancos y Seguros, de conformidad con lo dispuesto en la letra c) del artículo 37 de la Ley.

Los certificados de aportación podrán ser registrados electrónicamente o impresos en libretas personales específicas para este fin.

Art. 50.- Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento del capital social de la cooperativa.

Ninguna cooperativa podrá redimir el capital social, en caso de retiro de socios, por sumas que excedan en su totalidad el cinco por ciento (5%) del capital social pagado de la cooperativa calculado al cierre del respectivo ejercicio económico. Las devoluciones que no superen el porcentaje anterior podrán efectuarse dentro de los treinta días posteriores a la aprobación de los estados financieros por parte de la asamblea general y se realizarán proporcionalmente al monto que corresponde a cada socio; sin embargo el consejo de administración podrá autorizar redenciones anticipadas dentro de las limitaciones del cinco por ciento (5%) calculado sobre el balance mensual respectivo.

Las sumas pendientes por concepto de devoluciones no efectuadas se acumularán al ejercicio siguiente, para ser pagados en forma prioritaria.

En caso de fallecimiento del socio, la redención del capital será total y no se computará dentro del cinco por ciento (5%) establecido en el inciso anterior; para efectos sucesorios se estará a lo resuelto en el Código Civil.

La compensación de aportaciones de capital con deudas con la cooperativa será permitida únicamente en caso de retiro del socio.

En ningún caso se podrá redimir capital social si de ello resultare infracción a la normativa referente al patrimonio técnico, relación de solvencia y límites de crédito o si la cooperativa se encontrare sujeta a procedimiento de regularización.

Art. 55.- Las cooperativas están sujetas a las normas contables establecidas en el Catálogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia; en lo no previsto por dicho Catálogo, se aplicarán en su orden las Normas.

Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) y, de no existir normativa en las dos anteriores, las Normas Internacionales de Contabilidad (NICs). Igualmente conservarán todos los comprobantes de las partidas definitivas de sus libros y operaciones, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y las normas dictadas por la Junta Bancaria.

Vemos pertinente que estos instrumentos legales amparen su aplicabilidad a los actores empresariales²³.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. General

Diseñar un plan de auditoría de gestión que contribuya al fortalecimiento del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, año 2013.

6.4.2. Específicos

- ✓ Aplicar la matriz FODA a la gestión administrativa financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.
- ✓ Realizar el organigrama estructural y funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, año 2013.
- ✓ Plantear políticas para incrementar socios y mejorar los procedimientos de créditos que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, año 2013.

²³(CÓDIGO DE TRABAJO DEL ECUADOR) 2011 "Registro Único Oficial" Arts. 6, 11, 16, 35, 40, 43, 47, 48, 50, 55

- ✓ Socializar el plan de auditoría de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, año 2013.

6.5. IMPORTANCIA

La presente propuesta es importante ya que permitirá a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, perfeccionarse cada vez más hasta llegar a constituir una cooperación, para crear asociaciones de personas que unan sus recursos individuales y satisfagan las necesidades comunes a ellas.

El Plan de Auditoría de Gestión permitirá a la Cooperativa contar con una herramienta de análisis que evalúe el grado de economía, eficiencia, eficacia y efectividad con que se deben utilizar los recursos financieros de la institución, además de controlar el comportamiento de los recursos humanos dentro de cada área, con el propósito de corregir a tiempo los errores que se estén cometiendo, los mismos que impiden el crecimiento institucional.

6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

El Plan de Auditoría de Gestión constituye una herramienta administrativa que brinda soporte a los procesos y actividades que se realizan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, la misma que se encuentra establecida en la calle 7 de Octubre y 3^{ra} esquina del cantón Quevedo.

6.7. FACTIBILIDAD

La Presente propuesta es factible porque permitirá a la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, evaluar periódicamente los recursos financieros, humanos y tecnológicos que posee la entidad desde el punto de vista legal, social e institucional.

También se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas.

Para llevar a cabo la presente propuesta y el crecimiento económico de la institución, se debe considerar la ampliación del local además de los siguientes rubros;

Cuadro 19. Presupuesto de costos del Plan de Auditoría destinado a mejorar la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, año 2013

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
INFRAESTRUCTURA			
Local propio	1	\$50.000,00	\$50.000,00
TECNOLOGÍA			
Circuito cerrado (cámaras y monitores)	5	\$5.000,00	\$25.000,00
Cajero automático	1	\$10.000,00	\$10.000,00
Computadoras	4	\$1.000,00	\$4.000,00
Impresoras multifuncionales	4	\$160,00	\$640,00
TALENTO HUMANO			
Cajeras (os)	2	\$400,00	\$800,00
Asesores de crédito	2	\$600,00	\$1.200,00
Guardias	2	\$600,00	\$1.200,00
Auxiliar de servicios	1	\$400,00	\$400,00
Capacitaciones en:			
Gestión administrativa financiera	1	\$1.000,00	\$1.000,00
Recuperación de cartera vencida	1	\$500,00	\$500,00
Relaciones humanas	1	\$500,00	\$500,00

Atención al cliente	1	\$600,00	\$600,00
PUBLICIDAD			
Prensa escrita	12 meses	\$50,00	\$600,00
Prensa hablada	12 meses	\$80,00	\$960,00
Letrero luminoso	1	\$500,00	\$500,00
Trípticos	5000	\$0,15	\$750,00
MATERIALES			
Muebles de Oficina			
Escritorios	4	\$350,00	\$1.400,00
Mesas para trabajo	4	\$80,00	\$320,00
Sillas giratorias	4	\$45,00	\$180,00
Sillas adaptables para visitas	20	\$50,00	\$1000,00
Archivadores	4	\$150,00	\$600,00
Materiales de Oficina			
Hojas de Papel Bond A-4 (resmas)	20	\$3,50	\$70,00
Lapiceros (cajas)	10	\$4,50	\$45,00
Lápices (cajas)	10	\$4,50	\$45,00
Carpetas	100	\$0,25	\$25,00
Grapadora	5	\$5,00	\$25,00
Perforadora	4	\$4,00	\$16,00
Leitz	20	\$3,00	\$60,00
Borrador de Lápiz	10	\$0,25	\$2,50
Saca Grapas	4	\$1,50	\$6,00
Clip Pequeño (Cajas)	10	\$0,80	\$8,00
Clip Grande (Cajas)	10	\$1,00	\$10,00
Grapas (Cajas)	10	\$1,50	\$15,00
Papeleras	4	\$6,00	\$24,00
SUBTOTAL			\$102.501,50
Imprevistos 5%			\$5125,08
TOTAL			\$107.626,58

6.8. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Con el análisis de los resultados obtenidos durante la investigación, se logró diseñar un Plan de Auditoría de Gestión, el mismo que permitirá fortalecer la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo y el control interno a fin de que los directivos, empleados, socios y clientes sean partícipes de las operaciones eficientes y eficaces de la institución.

Para llevar a cabo una buena organización hay que empezar definiendo la misión, visión, valores y fines que identifican a la Cooperativa.

a) Misión

Ofertar productos y/o servicios financieros de calidad, que cubran las necesidades y demandas de los socios y clientes de la zona, satisfaciendo sus expectativas con eficiencia, eficacia, efectividad, gestión oportuna responsabilidad y honestidad, aplicando directrices necesarias para contribuir al desarrollo de la ciudad.

b) Visión

Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito más sólida y segura de la ciudad, con tecnología de punta, productos, servicios financieros de calidad, recurso humano motivado y capacitado, cobertura de mercado que responda a las necesidades de socios y clientes.

c) Valores

- Perseverancia
- Responsabilidad
- Honestidad

- Servicio
- Solidaridad
- Iniciativa y creatividad

d) Fines

- Propender el desarrollo de actividades inherentes al crecimiento y progreso de las fuentes de riqueza.
- Ayudar a resolver las necesidades socio-económicas de sus afiliados y clientes.
- Mejorar su nivel de vida.
- Otorgar productos y servicios financieros ágiles, oportunos y de calidad.

e) Factores claves de éxito

- Solidez financiera
- Servicios personalizados
- Calidad y productividad
- Crecimiento planificado y sostenido
- Implementación tecnológica

f) Clientes

La Cooperativa para poder desarrollarse con mayores posibilidades de éxito comercial deberá realizar una investigación de mercado que le permita analizar el

comportamiento de los consumidores, las inversiones que realizan y el estilo de vida que llevan.

Al analizar el perfil del cliente permitirá tener una base de datos, entre estos está su dirección, teléfono, tipo y monto de crédito, destino del crédito y hasta el método de comunicación que este utiliza.

Para poder llegar hacia el cliente la institución realizará un análisis detallado y minucioso considerando que lo importante es mantener al cliente y no solo conseguirlos, analizar las necesidades, deseos, preferencias y expectativas de los clientes que permitan buscar nuevas alternativas para ofrecer servicios que sean de su agrado.

g) Logotipo

En cuanto al logotipo de la entidad se logró constatar que sí tiene acogida por parte de los socios, clientes y público en general, ya que les llama la atención por su color verde.

6.8.1. Análisis FODA

El diagnóstico obtenido de la investigación realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, identificó una serie de factores externos e internos, que aportan positiva y negativamente al desarrollo del proceso de gestión efectuada en la institución. El proceso se realizó con la finalidad de ayudar a los directivos a analizar las tendencias de mayor impacto en el entorno de la institución, así como al interior de la misma, con el fin de desarrollar estrategias que permitan brindar soluciones oportunas e innovadoras para los problemas de la Cooperativa.

✓ Factores actuantes internos

Fortalezas

- ❖ Buena imagen institucional
- ❖ Cobertura amplia en el cantón Quevedo y su zona de influencia
- ❖ Liquidez
- ❖ Solidez
- ❖ Solvencia
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Personal capacitado y comprometido con los objetivos de la Cooperativa
- ❖ Oferta de servicios sociales
- ❖ Buen ambiente laboral

Debilidades

- ❖ Infraestructura inadecuada, por su espacio reducido
- ❖ Sistema de seguridad deficiente
- ❖ Falta de políticas para la reestructuración de créditos
- ❖ Manuales y políticas desactualizadas
- ❖ Falta de políticas para incrementar socios
- ❖ Falta de organigrama estructural y funcional
- ❖ Falta de segmentación de clientes
- ❖ Falta implementar página web

✓ **Factores actuantes externos**

Oportunidades

- ❖ Amplio mercado objetivo insatisfecho
- ❖ Crecimiento sostenido en los últimos años del sector microempresarial
- ❖ Apertura del sector agrario y comercial para realizar préstamos
- ❖ Desarrollo cantonal y su zona de influencia
- ❖ Ausencia de instituciones dedicadas a financiar a sectores marginales
- ❖ Convenios institucionales

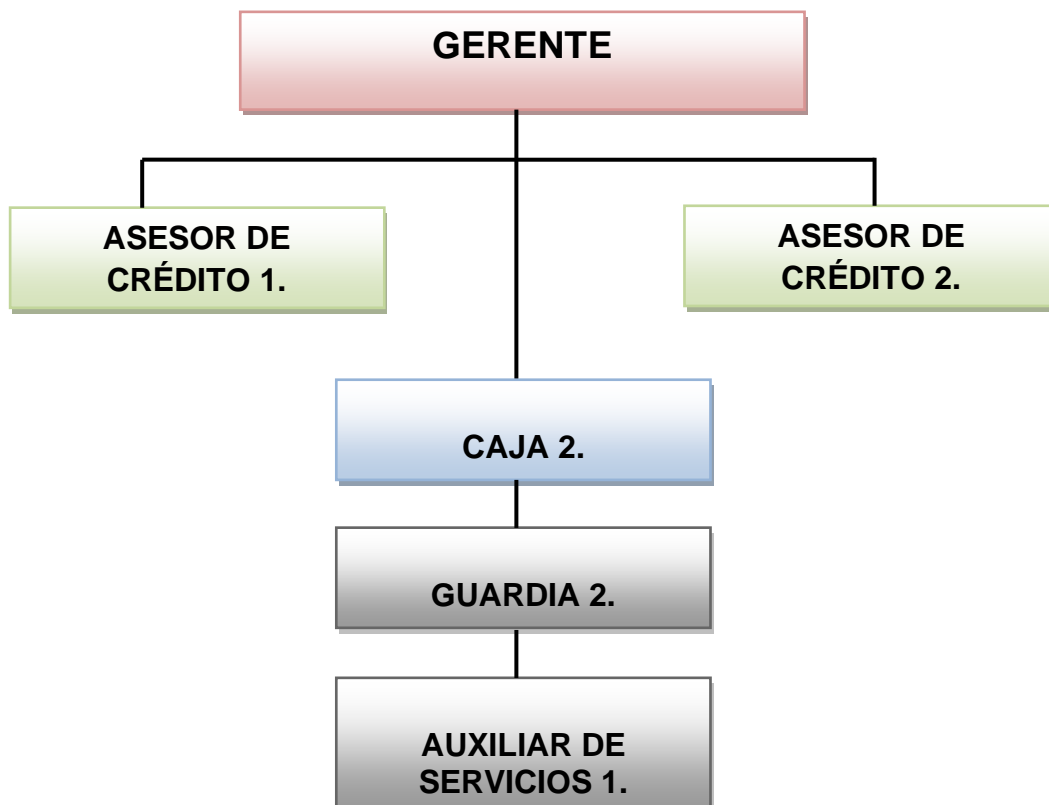
Amenazas

- ❖ Incremento de la competencia
- ❖ Situación económica y política del país
- ❖ Especulación sobre la falta de solvencia de varias Cooperativas

6.8.2. Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo



**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO
DE MORA LTDA. SUCURSAL QUEVEDO**



a) Funciones del gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo

El gerente general es la persona que por medio de la gestión administrativa se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar, evaluar, delegar funciones a sus empleados, es emprendedor, visionario, cuyo propósito es llevar a su empresa al éxito, contribuyendo al desarrollo social.

- ✓ Ejecutar las decisiones, acuerdos y orientaciones de la Asamblea General y del Consejo de Administración, así como supervisar el funcionamiento de la Cooperativa, la prestación de los servicios, el desarrollo de los programas, cuidar de la debida y oportuna ejecución de las operaciones y su contabilización y velar porque los bienes y valores se hallen adecuadamente protegidos.
- ✓ Proponer las políticas administrativas de la Cooperativa, los planes y programas para el desarrollo empresarial y preparar los proyectos y presupuestos que serán sometidos a consideración del Consejo de Administración.
- ✓ Rendir periódicamente al Consejo de Administración, por lo menos una vez al mes, los informes relativos al funcionamiento general de la Cooperativa, su situación económica y financiera; así como presentarle periódicamente informes sobre la ejecución de los diferentes proyectos que integran el plan de desarrollo de la entidad.
- ✓ Gestionar y realizar negociaciones de financiamiento y de asistencia técnica cuando estas se requieran en el cumplimiento del objetivo social y para la ejecución del plan de desarrollo de la Cooperativa.
- ✓ Realizar la dirección general de las relaciones de trabajo con los asociados y demás personal que labore en la Cooperativa.

- ✓ Coordinar la información general que deben recibir los trabajadores asociados, así como la relativa a los servicios complementarios del trabajo asociado y demás asuntos de interés.
- ✓ Celebrar contratos y todo tipo de negocios dentro del giro ordinario de las actividades de la Cooperativa y cuya cuantía individual no exceda al equivalente (a) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- ✓ Celebrar, previa autorización expresa del Consejo de Administración, los contratos relacionados con la adquisición, venta y constitución de garantías reales sobre inmuebles o específicas sobre otros bienes y cuando el monto de otros contratos exceda la cuantía de sus facultades.
- ✓ Ordenar los gastos ordinarios y extraordinarios de acuerdo con el presupuesto y las facultades especiales que para el efecto se le otorguen por parte del Consejo de Administración.
- ✓ Celebrar previa autorización del Consejo de Administración, convenios con diferentes entidades que permitan brindar en las mejores condiciones servicios complementarios a los asociados.
- ✓ Ejercer por sí mismo o mediante apoderado especial la representación judicial o extrajudicial de la Cooperativa.
- ✓ Dirigir las relaciones públicas de la Cooperativa, en especial con las organizaciones del Sector Cooperativo y de Economía Solidaria y propiciar la comunicación permanente con los trabajadores asociados.
- ✓ Contratar a los trabajadores no asociados conforme a las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias y dar por terminados sus contratos.
- ✓ Velar por el cumplimiento de los deberes de los trabajadores asociados y no asociados y aplicar las sanciones disciplinarias que expresamente le determinen los reglamentos.

- ✓ Preparar el informe anual sobre la gestión de la administración y los resultados financieros para ser presentado a la asamblea general conjunta o separadamente con el Consejo de Administración.

b) Funciones de los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

Los asesores de crédito y cobranza son profesionales especializados que buscan mejorar la calidad en el servicio de los socios, clientes y posibles clientes de la Cooperativa, con el fin de que encuentren la mejor opción de crédito, y manejen adecuadamente su situación financiera y crediticia.

- ✓ Difundir y promocionar los servicios y productos financieros realizando visitas en zonas objetivo.
- ✓ Evalúa a los clientes potenciales, historiales, montos solicitados y posibles garantías para el otorgamiento de crédito.
- ✓ Verifica la documentación de créditos.
- ✓ Realiza la gestión de recuperación de cartera en mora.
- ✓ Da seguimiento al pago de crédito individual.
- ✓ Además emite reportes de morosidad y observaciones.

c) Funciones de la cajera gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

El cajero (a) es la persona responsable de sumar la cantidad debida, el pago de préstamos de los socios y ahorros por parte de los clientes de la Cooperativa. Además debe ser responsable, puntual, honesto, creativo, emprendedor, leal, ágil, dinámico y proactivo, con la finalidad de contribuir al desarrollo de la institución.

- ✓ Recibe y entrega cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios, planillas de control (planilla de ingreso por caja) y otros documentos de valor.
- ✓ Chequea que los montos de los recibos de ingreso por caja y depósitos bancarios coincidan.
- ✓ Atiende a las personas que solicitan información.
- ✓ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la Cooperativa.
- ✓ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- ✓ Registrar los pagos en el sistema que maneja la Cooperativa.
- ✓ Preparar el reporte de caja diariamente.
- ✓ Saludará siempre a los clientes con una sonrisa amistosa.
- ✓ Suministra a su superior los recaudos diarios del movimiento de caja.
- ✓ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- ✓ Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

d) Funciones del guardia de seguridad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

El guardia es una persona honesta, capaz, leal, capacitado en seguridad y relaciones humanas, es el encargado de salvaguardar los bienes de la institución, proteger y mantener el orden dentro de la Cooperativa.

- ✓ Brindar protección a los funcionarios, socios, clientes y público en general dentro de la institución.
- ✓ Realizar controles de seguridad dentro de la entidad.

- ✓ Estar atento y vigilar los movimientos de las personas que entran a la entidad.
- ✓ Brindar información a los socios, clientes y público en general sobre algún trámite que quieran realizar.
- ✓ Dar aviso a sus superiores en caso de hallar algún tipo de anomalía.

e) Funciones del auxiliar de servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

El auxiliar de servicios es la persona encargada de mantener en orden el área de trabajo, de tal manera que proporcione un ambiente agradable para los funcionarios, socios, clientes de la Cooperativa y público en general. Cumple las siguientes funciones:

- ✓ Realizar el aseo de las áreas asignadas, de los muebles y equipos de oficina en general.
- ✓ Permanecer siempre en el lugar de trabajo, durante la jornada de labores.
- ✓ Revisar el área de las oficinas antes de retirarse verificando que todo se encuentre en orden, apagando las luces y cerrando llaves de agua.
- ✓ Vigilar los bienes de la institución durante su jornada de trabajo.
- ✓ Transportar equipos, mobiliarios, suministros y materiales para su utilización.
- ✓ Realizar tareas de mensajería.
- ✓ Realizar otras tareas que le asigne su jefe inmediato.

6.8.3. Políticas de reestructuración de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo

Niveles de aprobación de créditos

El nivel de aprobación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, tiene la facultad y delegación para aprobar o negar créditos a través de:

- ✓ Consejo de administración
- ✓ Comité de crédito matriz
- ✓ Comités locales de crédito de las oficinas
- ✓ Gerencia general
- ✓ Jefe de crédito
- ✓ Asesor de crédito

Consejo de administración.- es el responsable de resolver sobre las solicitudes de crédito de los vocales principales del consejo de administración, de los gerentes y de los demás funcionarios de la cooperativa.

Comité de crédito.- el comité de crédito está integrado por el gerente general, quien lo preside; el jefe de crédito y un asesor de crédito, designado por la gerencia general, en caso de ausencia temporal de algún miembro lo remplazara en su orden un asesor de crédito.

Clasificación de créditos.- los créditos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, puede otorgar se agrupan conforme a la actividad y perfil de los clientes, el destino fuente de repago en las siguientes categorías:

- a. Créditos de consumo
- b. Créditos para la vivienda
- c. Microcréditos

a. Créditos de consumo.- se entiende por créditos de consumo, a los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo, vehículos de uso privado o pago de obligaciones y servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas. Las características de esta clase de créditos son:

- ✓ La fuente de repago proviene principalmente de la remuneración salario o renta fija periódica del deudor.
- ✓ Orientados a:
 - Nivelar el presupuesto familiar.
 - La compra de muebles, vestuario y/o artefactos del hogar.
 - Adquisición de vehículo de uso privado.
 - Financiar gastos de salud, estudios, vacaciones u otros.

b. Créditos para la vivienda.- para que una operación de crédito sea considerada como “crédito de vivienda” requiere cumplir con los siguientes parámetros:

- ✓ Que sean otorgados a personas naturales.
- ✓ Que sirvan para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda.
- ✓ Que se encuentren amparados con garanta hipotecaria.

- ✓ Que su fuente de pago esté representada por sueldos, salarios, honorarios o rentas promedios, entendiéndose por rentas los ingresos permanentes durante la vigencia del crédito, entre los cuales están los contratos de arrendamiento, pensiones jubilares y otras que se deriven de derechos permanente y estables que posea el beneficiario del crédito.
- ✓ Que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.

c) Microcréditos.- es todo crédito concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades adecuadamente verificadas por la cooperativa. Contempla también las operaciones dirigidas a financiar necesidades de consumo de personas naturales a que mantienen como principal fuente de pago los ingresos generados por el negocio.

Garantías.- la garantía constituye un instrumento de persuasión psicológica al prestatario, por lo tanto, su cuantía se relativiza con el análisis, previo al otorgamiento del crédito, profundo, exhaustivo y concienzudo por parte del asesor de créditos. La valoración preliminar de las garantías será responsabilidad del Asesor de crédito, pero en los caso de garantía hipotecaria y prendaria será obligatoria la valoración por el Perito Avaluador calificado por la cooperativa.

En ningún caso la garantía real podrá tener un valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada.

Tipos de garantías.- las garantías podrán ser liquidas, personales, prendarias o hipotecarias, aceptadas de manera individual o complementaria. En la determinación de la garantía a recibir se tendrá en cuenta principalmente el riesgo del crédito, monto y plazo.

Políticas generales sobre las garantías.- para una adecuada evaluación y seguimiento de las garantías se establecen las siguientes políticas generales:

- ✓ El Asesor de crédito o funcionario a cargo, es responsable de recopilar la información y documentación necesaria para formalizar la garantía y el seguimiento respectivo.
- ✓ No se podrá efectuar ningún desembolso de crédito cuyas garantías no estén totalmente instrumentadas.
- ✓ En ningún caso las garantías personales podrán ser del cónyuge del prestatario, salvo tener disolución conyugal y poseer bienes inmuebles.
- ✓ La existencia de garantías reales no impide que se pueda requerir garantes personales.
- ✓ Las garantías deberán cubrir todas las operaciones que el deudor posea en la cooperativa.
- ✓ El crédito no se concederá mientras las garantías no estén firmadas y registradas (hipoteca).

Procedimiento crediticio de la cooperativa.- comprende el conjunto de políticas, acciones y procesos operativos utilizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, con el objeto de evaluar, predecir y minimizar el riesgo de la operación y administrar eficientemente el servicio de crédito, partiendo de la obtención de la información que respalde al análisis de las operaciones de crédito que se van a financiar hasta el seguimiento y recuperación de los préstamos.

La Cooperativa ha establecido procedimientos para cada uno de los tipos o grupos de crédito, conformados en función a la actividad y perfil de los clientes, el destino, fuente de trabajo de repago, siendo los siguientes:

- a. Créditos de consumo
- b. Créditos de vivienda
- c. Microcréditos
 - Microcrédito individual
 - Microcrédito grupal

De manera general, el proceso de crédito comprende las siguientes etapas o subprocesos:

1. Promoción
2. Recepción de solicitud y documentación
3. Verificación e inspección
4. Análisis, evaluación y resolución
5. Otorgamiento, desembolso
6. Seguimiento y recuperación

Promoción

- Las características, condiciones de otorgamiento, requisitos y documentos necesarios para la tramitación de los créditos, son informados a través de diferentes medios (folletos, trípticos, material, etc.)
- En función de los planes de marketing, la gerencia podrá establecer estrategias de venta de los productos mediante la visita directa a empresas públicas o privadas en las que laboren potenciales clientes de los créditos de consumo y formalizar convenios institucionales mediante los cuales se comprometen a la retención de los pagos para la amortización de créditos.

Recepción de solicitud y documentación

- Para asignar el número de expediente y por tanto iniciar el trámite de la solicitud de crédito será indispensable contar con toda la documentación exigida para los créditos. El asesor o funcionario responsable informará al solicitante del particular.
- Toda solicitud de crédito deberá estar firmada por el solicitante.
- Al recibir la solicitud de crédito, el asesor o funcionario responsable, chequeará que la misma contenga la información y complementará la información faltante durante la entrevista con el solicitante a actualizar.
- Toda solicitud de crédito debe especificar con claridad el destino que tendrá el mismo.
- Para el caso de crédito que no estén respaldados con convenios institucionales, toda solicitud deberá contemplar el croquis de ubicación del domicilio del solicitante.
- Avalúo del bien hipotecario, a cargo del Perito Avaluador, en el caso de garantías hipotecarias
- Certificado del registrador de la propiedad sobre el estado del bien hipotecado. No se aceptará que el bien mantenga gravámenes adicionales al de la Cooperativa, en el caso de garantías hipotecarias.
- Para microcréditos, además de los anteriores que amerita, se realizará:
- Toda solicitud de crédito, formato de información económica del negocio y declaración juramentada de bienes o electrodomésticos, deberá estar firmada por el solicitante como respaldo de la veracidad de la información presentada.
- El asesor de crédito podrá ayudar en el levantamiento de la información y preparar el flujo de caja en los formatos establecidos para el efecto, para lo

cual preverá la visita directa al negocio y domicilio. El propósito de esta actividad es reducir el riesgo de crédito, apoyada en el análisis de información que brinde un juicio objetivo sobre la situación económica de la empresa, similares y del entorno. La evaluación de la información permitirá a su vez determinar la factibilidad y condiciones de otorgamiento del crédito solicitado.

Verificación e inspección

- Es obligatorio realizar el proceso de verificación de toda la información proporcionada por el cliente en la solicitud de crédito.
- La ejecución de la verificación podrá ser delegada, sin embargo el asesor de créditos mantendrá la responsabilidad de la misma.
- Toda acción de verificación será registrada y reportada en el formato respectivo y formará parte del expediente de crédito.
- La verificación tendrá como propósito de confirmar la validez de la información presentada por el solicitante.
- Expectativa de estabilidad laboral y de estabilidad del negocio (en el caso de clientes que mantienen actividades de micro, pequeña y mediana empresa)
- Confirmación de las referencias personales, bancarias y comerciales proporcionadas.
- Validez de los documentos de respaldo de los bienes declarados y en especial de tratarse de bienes a entregarse en garantía.
- Para toda operación de crédito se consultará e imprimirá o registrará la situación del cliente en la central de riesgos y/u otros buros de créditos a los cuales tenga acceso la cooperativa.

- Para los créditos bajo la modalidad de convenios institucionales de retención de pago no será necesario el realizar la inspección y verificación del domicilio del cliente, salvo criterio contrario del asesor de créditos o funcionario responsable.
- El asesor de créditos responsable de la operación realizará el contacto con las referencias presentadas por el solicitante. Las consultas se podrán hacer por vía telefónica o en caso contrario visitando a las personas y/o empresas referidas en la solicitud. En caso de visitas personales este paso se podría llevar a cabo antes de visitar al cliente para su evaluación, de manera a tener alguna información que pueda corroborarse al momento de la evaluación.
- Toda información proporcionada deberá quedar registrada de manera detallada en el formato de análisis de riesgo y propuesta de crédito.
- Consistencia del destino de crédito declarado en la solicitud de crédito.

Análisis, evaluación y resolución

- Todos los créditos deberán contener el informe de análisis de riesgo y propuesta del asesor de créditos luego de lo cual la solicitud se trasladará a la instancia resolutoria respectiva en función del monto solicitado. El nivel resolutorio tiene la potestad de pedir mayor información, denegar la solicitud, condicionar la aprobación, reducir el monto solicitado, etc.
- Se establece como condición obligatoria que el asesor o funcionario responsable por la operación participara con voz informativa cuando el nivel resolutorio lo requiera.
- La evaluación contemplará los comentarios, valoraciones y observaciones realizadas por el asesor sobre la voluntad y capacidad de pago del solicitante, determinados a través de la información proporcionada por el

cliente, información recopilada por la cooperativa y experiencia crediticia con la institución.

- El asesor recomendará las condiciones de otorgamiento del crédito en cuanto a monto, plazo, tipo de garantía y forma de pago. El informe contendrá la fecha de análisis y deberá estar respaldado por la firma del Asesor.
- La instancia resolutoria de crédito, determinará las condiciones de otorgamiento de la operación, contemplando monto, plazo y forma de pago, garantía exigida y la decisión respaldará con la firma de todos los integrantes.
- Todas las propuestas de financiamiento con las características indicadas a continuación deberán ser resultas por el comité de crédito:
- Las de aquellos clientes con incumplimiento en su comportamiento de pago de créditos anteriores, superiores a 60 días.
- Las que por alguna razón incumplan con todos los requisitos establecidos.
- Las solicitudes de reestructuración de deuda.

Otorgamiento, desembolso

- Para la formalización de la operación responsable de la instrumentación del crédito requerida: Libreta de ahorros, la presentación de la cedula de identidad del solicitante, cónyuge y garantes, para verificar sus respectivas firmas. La firma de pagarés fuera de las oficinas de la cooperativa lo realizara el asesor o funcionario delegado previa autorización del jefe de crédito.
- El desembolso de los recursos se procederá exclusivamente una vez firmados y legalizados todos los documentos de respaldo de crédito y las garantías constituidas a favor de la cooperativa.

- El desembolso de los recursos se efectuará mediante acreditación a la cuenta de ahorros del solicitante.
- El archivo del expediente se realizará la revisión de la documentación de respaldo.

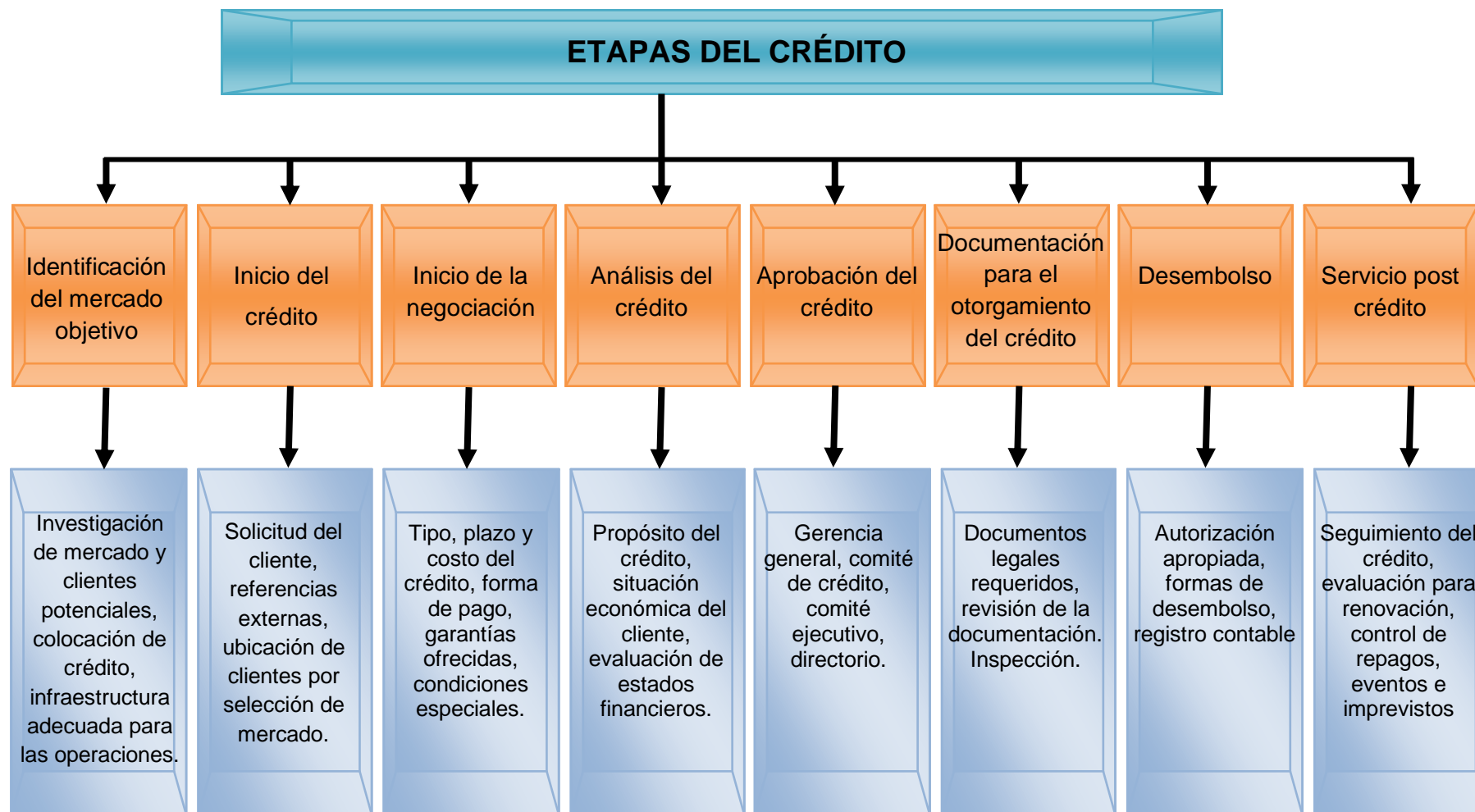
Seguimiento y recuperación

- El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusiva del asesor de créditos, o funcionario responsable quién deberá estar pendiente de los vencimientos.
- Supervisar la permanencia del solicitante en la localidad y domicilio declarados.
- Toda actividad de seguimiento será reportada por el asesor de créditos o funcionario responsable en el formato correspondiente y formará parte del expediente de crédito, de acuerdo a montos fijados en la planilla de crédito.
- La responsabilidad por la calidad de la cartera será del asesor de créditos quien establecerá un control y seguimiento de la recuperación de los créditos a través de los reportes (dividendos por vencer) emitidos por la cooperativa a fin de mantener el índice de morosidad bajo el límite máximo establecido. El asesor, como estrategia operativa, realizará notificaciones telefónicas de aviso previas al vencimiento de un pago, pudiendo complementarias con visitas directas al cliente. En caso de no pago, al día siguiente de vencimiento, el asesor de créditos deberá realizar una notificación telefónica de requerimiento de pago. De no procederse al pago, dentro de los cinco (5) días siguientes, se iniciará la acción administrativa de cobranza a través de notificaciones escritas o visita persona, dando un plazo de 8 días para arreglar su situación, De no atender el cliente a este requerimiento, se pasará una segunda notificación con copia a los garantes.

- Si con la segunda notificación no se da cumplimiento al pago, el asesor de créditos remitirá al abogado para su trámite prejudicial, de continuar en el incumplimiento de la obligación, analizada la situación individual del cliente se enviará el documento ejecutivo con sus respaldos.
- La recuperación y seguimiento de la cartera de créditos, estará bajo la responsabilidad del asesor de negocios, no obstante, esta gestión deberá tener una supervisión estricta por parte las instancias superiores. En el proceso de recuperación y seguimiento intervendrán las siguientes instancias de gestión:

- a) Asesor de créditos
- b) Jefe de crédito
- c) Gerente general
- d) Abogados (únicamente si los casos ameritan)
- e) Personal

Gráfico 18. Etapas de prestación de crédito



6.8.4. Políticas para incrementar socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo

Ofrecer libretas de ahorros a clientes potenciales, realizando visitas a comunidades y dando a conocer los productos financieros y servicios que tiene la cooperativa, que son los siguientes:

- ✓ Ahorros a la vista
- ✓ Deposito plazo fijo
- ✓ Seguro de vida
- ✓ Seguro de desgravamen
- ✓ Fondo mortuario
- ✓ Asesoría jurídica
- ✓ Hospitalización
- ✓ Odontología

a) Mantener información actualizada, en medios de comunicación elegidos por la Cooperativa

- ✓ Preparar la información, cuando existan cambio en las políticas crediticias, aprobadas por el Consejo de Administración de la Cooperativa.
- ✓ Envío al medio de comunicación de la información actualizada.
- ✓ Difusión de la información actualizada.
- ✓ Comprobación de la difusión.

Captación de inversiones

- ✓ Realizando visitas a instituciones públicas o privadas.
- ✓ Incentivar la inversión a los Señores Docentes del Magisterio que próximamente se jubilarán, a través de una base de datos otorgada por la Dirección Provincial de Educación e invitaciones a socializar los beneficios que otorga la captación.
- ✓ Dar a conocer los beneficios que ofrece la Cooperativa.
- ✓ Pagar las mejores tasas de interés en inversiones.
- ✓ Visitar a lugares que tenga negocios comerciales o de servicio para invitarles a que formen parte de la Cooperativa ya sea como socio o inversionista.
- ✓ Dar a conocer los montos de inversiones, la tasa de interés, plazo formas de pago de intereses.

Incrementar los ahorros de los socios actuales

- ✓ Informar a cada uno de los socios, las bondades de los servicios de ahorro que brinda la Cooperativa.
- ✓ Aprovechar las entrevistas con los solicitantes de préstamos para recomendar las cuentas de ahorro.
- ✓ Organizar talleres abiertos al público sobre el ahorro.

Crear convenios con instituciones de financiamiento local, provincial, nacional e internacional

- ✓ Incrementar convenios con instituciones educativas (Escuelas, Colegios, Universidades), mediante visitas, realizando promociones, incentivos a los estudiantes y rifas.

- ✓ Crear convenios con los propietarios de los pequeños y medianos negocios dentro del cantón, promocionando los servicios y productos financieros e incentivando para que formen parte de la Cooperativa.
- ✓ Realizar convenciones con instituciones públicas y privadas dentro de la ciudad y su zona de influencia, promocionando los servicios y productos financieros que ofrece la Cooperativa.
- ✓ Realizar convenios con cooperativas de transporte y asociaciones agrícolas de las comunidades pertenecientes al cantón.

b) Segmentación de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

Cuadro 20. Segmentación de mercado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo

Segmento de mercado	Participación del segmento%
Agricultura	20
Comercio	40
Servicios	8
Empleados Públicos	25
Otros	7
Total	100%

Fuente: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

Elaborado por: Autora

Se puede apreciar en el presente cuadro que el segmento del mercado que más atiende la Cooperativa es al micro comercial con el 40%, seguido de empleados públicos con el 25% y el sector agrícola con el 20%.

6.9. IMPACTO

"Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas,

sociales y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática". Actualmente, existe una gran variedad de movimientos asociativos de cooperación.

Las sociedades cooperativas son uno de los agentes más dinámicos de la economía social ecuatoriana.

El sistema cooperativo ecuatoriano sigue sentando bases sólidas a través de las actividades cotidianas y de la gestión, lo que posibilita mantener un bajo nivel de riesgo financiero, y la posibilidad de un desarrollo de las actividades financieras.

El impacto que ocasiona la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, es positivo tanto para sus socios, clientes como para la sociedad quevedeña, ya que mediante la facilitación de créditos y microcréditos ha permitido a varias familias de la ciudad mejorar su calidad de vida. La institución se caracteriza por tener democracia, igualdad, equidad, solidaridad, honestidad, transparencia, solvencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

6.10. EVALUACIÓN

Recursos Administrativos, financieros, tecnológicos

a) Talento Humano

Gestión Gerencial

La estructura de dirección, administración y control de la Cooperativa se mantiene en los últimos años, conservando una buena relación entre la jefa zonal, el nivel ejecutivo, los empleados, los socios y clientes de la entidad. La Ing. Isabel Loor ha contribuido con su experiencia, carisma, servicio solidario, responsabilidad, visión para convertirse en una fortaleza para la Cooperativa, defendiendo valores y

principios cooperativos de autoayuda, igualdad, equidad, solidaridad y transparencia, superando con eficiencia y eficacia los cambios económicos ocurridos en los últimos tiempos.

La Cooperativa actualmente cuenta con 5 colaboradores, quienes han aportado a la institución sus conocimientos, valores, perseverancia y actitud para dirigirse hacia las demás personas.

b) Infraestructura

En cuanto a la infraestructura, la Cooperativa no tiene local propio, además de carecer de espacio, por lo que no brinda comodidad a sus socios y clientes, así lo manifestaron el 24,1% de los encuestados (ver cuadro 15).

c) Tecnología

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, si dispone de tecnología moderna en cuanto al sistema de computación, cuentan con internet de banda ancha, teléfono convencional y móvil.

En cuanto al sistema de seguridad la institución tiene falencias, razón por la que varios de los encuestados se sienten inseguros, otro de los factores negativos es que la entidad no se moderniza al utilizar el método de cobranza y atención al cliente mediante Tickets, además de la falta de un cajero automático.

d) Liderazgo y ambiente laboral

La Cooperativa tiene un buen liderazgo y/o administración, así lo aseguró el 97,1% de los socios encuestados (ver cuadro 18), de igual manera el ambiente laboral que se mantiene en la institución es óptimo para el desarrollo adecuado de las actividades, de tal manera que la cordialidad entre la gerente, empleados, socios, clientes y público en general aporta al crecimiento de la entidad.

e) Servicio

Los servicios que ofrece la entidad a sus socios y clientes involucra desde la atención que los funcionarios de la Cooperativa les brindan a su llegada; en cuanto a los beneficios que la institución brinda a sus afiliados están; los seguros de desgravamen, hospitalización, servicios de fondo mortuario, medicina general y odontología.

Éstos servicios y beneficios que ofrece la Cooperativa son vistos y bien aprovechados por sus socios y clientes.

f) Publicidad

En cuanto a la estrategia publicitaria que la Cooperativa emplea para captar nuevos socios, clientes y además mantener los que ya tiene, la institución constantemente promociona sus servicios a través de medios de comunicación hablado como radio y televisión local, así como la prensa escrita, además de trípticos, dípticos, hojas volantes y vallas publicitarias.

6.11. INSTRUCTIVO DE FUNCIONAMIENTO

La implementación del Plan de Auditoría de Gestión permitirá brindar una mejor visión organizacional a la Cooperativa De Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo para el manejo oportuno de las actividades a desempeñarse con eficiencia, eficacia y efectividad.

A continuación se detallan las actividades que debe desarrollar la Cooperativa durante el año 2013, mediante un plan de acción.

Cuadro 21. Plan de acción para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo

Estrategias	Objetivos	Acciones inmediatas	Recursos necesarios	Responsables	Fechas de inicio y final
Área de Gerencia General 1. Reestructurar los reglamentos, procedimientos, manuales, políticas de crédito y de captación de socios, planes y estrategias. 2. Aplicar indicadores de gestión. 3. Analizar factores actuantes internos y externos.	Mejorar la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.	Establecer costos financieros para la planificación, organización, control y manejo de los recursos institucionales, a través de la implementación de procesos administrativos encaminados a mejorar la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Financieros • Humanos • Tecnológicos • Materiales 	Gerente General.	Del 1 al 30 de Abril del 2013.
Área de Crédito 1. Plantear estrategias para el cobro de cartera vencida. 2. Actualizar la base de datos de los socios. 3. Asesorar a los afiliados actuales y potenciales clientes de los servicios y productos que oferta la Cooperativa.	Captar socios y velar por sus intereses, disminuir la cartera vencida e incrementar la rentabilidad de la institución.			Gerente General y Asesores de crédito.	Del 2 al 31 de Mayo del 2013.
Área de Recursos Humanos 1. Reclutar personal 2. Brindar capacitaciones a los empleados 3. Incentivar al personal	Mejorar la atención a los socios, clientes de la institución y ciudadanía en general.			Gerente General.	Del 13 al 31 de Mayo del 2013.
Área de Publicidad 1. Promocionar los servicios y productos que ofrece la institución en los diferentes medios de publicidad.	Mantener informados a los socios, clientes y ciudadanía en general acerca de los servicios que ofrece la institución.			Gerente General.	Del 3 al 14 de Junio del 2013.

Fuente: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

Elaborado por: Autora

Cuadro 22. Plan operativo

ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGÍA	TIEMPO	RESPONSABLES	BENEFICIARIOS
Presentar la propuesta a la Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.	Dar a conocer para que realice el respectivo análisis.	Diálogo mediante oficios.	16-03-2013	Autora	Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.
Receptar la respuesta.	Planificar la socialización.	Dialogar con las autoridades pertinentes dentro de la institución.	18-03-2013		Empleados de la Cooperativa.
Socializar la propuesta.	Conseguir la colaboración y participación de todos los funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogos • Talleres 	23-03-2013		Socios de la Cooperativa
Evaluar y dar seguimiento a la propuesta.	Verificar la acogida por parte de los funcionarios de la Cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Debate • Trabajo en equipo 	25-03-2013		Población en general

Fuente: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

Elaborado por: Autora

BIBLIOGRAFÍA

ALONSO, J. 2005. “Diccionario Espasa de Economía y Negocios” Biblioteca virtual

BLAICO, R. 2010 “El cooperativismo en Ecuador”, (En Línea). Disponible en; http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&view=article&id=5199:el-cooperativismo-en-el-ecuador&catid=32:derecho-cooperativo&Itemid=420

CÓDIGO DE TRABAJO DEL ECUADOR, 2011. “Registro Único Oficial” Arts. 6, 11, 16, 35, 40, 43, 47, 48, 50, 55

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008. “Registro Único Oficial” Arts. 33, 34, 302, 303

CUEVAS BLAS, 2008. “El Cooperativismo: historia, valores y principios, (En Línea). Disponible en; <http://blasapisguncuevas.blogcindario.com/2008/07/00642-el-cooperativismo-historia-valores-y-principios.html>

CUEVAS BLASS, 2008. “Valores de las Cooperativas”, (En Línea). Disponible en; <http://blasapisguncuevas.blogcindario.com/2008/07/00642-elcooperativismo-historia-valores-y-principios.html>

CHIRIBOGA, L. 2008. “Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano”, Ed. Universitaria, Ecuador, pág. 84, 109, 138, 43, 145, 152, 157

DICCIONARIO ABC 2011. “Definición de gastos”, (En Línea). Disponible en; <http://www.definicionabc.com/general/gastos.php>

ESPOL, 2012 “Auditoría de Gestión” (En Línea). Disponible en; www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/.../4/Capitulo%20%23%203.doc

GOOGLE.COM, 2011. “Garantía”, (En Línea). Disponible en;
<http://legacy.intracen.org/tfs/docs/glossary/gs.htm>

GOOGLE.COM, 2011. “Guía”, (En Línea). Disponible en;
<http://www.definicionabc.com/general/guia.php>

GOOGLE.COM, 2011. “Pagaré”, (En Línea). Disponible en;
<http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Glosario?indice=5.0&letra>

GOOGLE.COM, 2013. “Préstamo Quirografario”, (En Línea). Disponible en;
http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2

GOOGLE.COM, 2011. “Procedimiento”, (En Línea). Disponible en;
<http://definicion.de/procedimiento/>

GOOGLE.COM, 2013. “Socio”, (En Línea). Disponible en;
<http://es.mimi.hu/economia/socio.html>

HERNÁNDEZ, A. 2006 "Planificación Estratégica" Quito, Ecuador. Editorial GENIUS. Pp. 82, 83.

JIMENEZ, F. Y ESPINOZA, C. 2006. “Costos Industriales”, Tecnológica de Costa Rica, 580 p.

LARA, A. 2005. “Medición y control de riesgos financieros”, 3° ed., Ed. Limusa S.A.MEXICO pág. 13, 15,16.

LEANDRO, G. 2012 “Definición de Cooperativas”, (En Línea). Disponible en;
<http://www.elprisma.com/apuntes/economia/cooperativismo/>

LÓPEZ, M. 2012. “Elementos de la Empresa”, (En Línea). Disponible en;
http://html.rincondelvago.com/clasificacion-de-empresas_1.html

LÓPEZ, M. 2012 “Relaciones Humanas”, (En Línea). Disponible en; <http://html.rincondelvago.com/las-relaciones-humanas.html>

MATOS, L. 2010. “Gestión administrativa de una empresa comercial”, (En Línea). Disponible en; <http://www.monografias.com/trabajos25/gestion-administrativa/gestion-administrativa.shtml>

MME, 2000 “Indicadores de Gestión” (En Línea). Disponible en; www.minminas.gov.co/.../Indicadores%20de%20gestion%20MME

MUÑIZ, L. 2012 “Modelo de gestión administrativo financiero”, (En Línea). Disponible en; <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1442/2/Capitulo%201.pdf>

MURO, P. 2010. “Definición de procesos”, (En Línea). Disponible en; <http://arpcalidad.com/definicion-de-proceso/>

NOETZLIN, M. 2012 “Administración Financiera”, (En Línea). Disponible en; <http://www.monografias.com/trabajos12/finnzas/finnzas.shtml>

OCÉANO CENTRUM. 2010, Diccionario de Administración y Finanzas, Barcelona, pág. 449

PARODI, C. 2001. “Definición de proyectos”, (En Línea). Disponible en; <http://es.wikipedia.org/wiki/Proyecto>

PREVE, L. 2008. “La rentabilidad de las Empresas”, (En Línea). Disponible en; <http://www.iae.edu.ar/iaehoy/prensa/paginas/Item%20de%20prensa.aspx?itemid=29>

PÉREZ, C. 2003 “Indicadores de gestión” (En Línea). Disponible en; www.escuelagobierno.org/inputs/los%2520indicadores%2520de%2520gestion.pdf

PULIDO, A. 2007 “Fundamentos de economía”, (En Línea). Disponible en; <http://www.gestiopolis.com/canales8/eco/fundamentos-y-conceptos-de-economia.htm>

REYES, A. 2004. “Administración moderna” México: Limusa S.A. de C.V., p. 480

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS, 1999. “Registro único Oficial” Arts. 1, 2, 4, 10, 15, 20, 31, 93, 94, 95, 102

UCHA, F. 2012. “Definición de estrategia”, (En Línea). Disponible en; <http://www.definicion.org/estrategia>

UCHA, F. 2012. “Definición de objetivo y meta”, (En Línea). Disponible en; <http://www.definicion.org/objetivo>

VIRASORO, C. 2012. “Definición de resultados esperados”, (En Línea). Disponible en; crsbaseilea.inti.gov.ar/pdf/mercurio/CarmenVirasoro.pdf

WORDPRESS, 2012. “Definición de planes”, (En Línea). Disponible en; <http://definicion.de/plan/>

YUMI, M. 2012 “Planificación Estratégica”, (En Línea). Disponible en; <http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/57/1/0029.pdf>

Anexos

Anexo 1. Formulario de encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA LTDA, SUCURSAL QUEVEDO.

OBJETIVO:

Evaluar la Gestión Administrativa Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, durante el período 2011-2012

Encuesta N° _____

Fecha: _____

DATOS PERSONALES

Nombre del entrevistado: _____

Dirección del domicilio: _____

DETALLE	OPCIONES
1. ¿Desde hace cuánto tiempo es socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Sucursal Quevedo?	Menos de uno <input type="checkbox"/> Uno <input type="checkbox"/> Dos <input type="checkbox"/> Tres <input type="checkbox"/> Cuatro <input type="checkbox"/>
2. ¿Cuál fue el motivo por el que usted se hizo socio de la Cooperativa?	Por ahorro <input type="checkbox"/> Acceso a Crédito <input type="checkbox"/> Por ser garante <input type="checkbox"/> Confianza <input type="checkbox"/> Ahorro y crédito <input type="checkbox"/> Beneficios <input type="checkbox"/>
3. ¿Qué beneficios tiene al ser socio de la entidad?	Crédito <input type="checkbox"/> Seguros <input type="checkbox"/> Proveedores <input type="checkbox"/> Otros _____
4. ¿Cómo califica el servicio de la Cooperativa?	Excelente <input type="checkbox"/> Muy bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>
5. ¿Cuál es la frecuencia con la que realiza sus transacciones en la Cooperativa?	Semanal <input type="checkbox"/> Quincenal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Otros _____
6. ¿Cómo califica la atención por parte del asesor de crédito?	Excelente <input type="checkbox"/> Muy bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>
7. ¿Cómo le gustaría realizar el pago de su crédito a la Cooperativa?	Servicio de Cobranza puerta a puerta <input type="checkbox"/> Directamente a la entidad <input type="checkbox"/> A través de débito <input type="checkbox"/> Otros _____
8. En caso de plazo vencido ¿Cuál es el interés	1% <input type="checkbox"/> 2% <input type="checkbox"/> 3% <input type="checkbox"/> 4% <input type="checkbox"/> 5% <input type="checkbox"/>

por mora a pagar?	Más _____
9. ¿Quién de los funcionarios de la entidad lo visitan para el cobro de la deuda?	Asesores de crédito <input type="checkbox"/> Abogados <input type="checkbox"/> Director de crédito <input type="checkbox"/> Gerente <input type="checkbox"/>
10. Indique ¿Para qué destina el dinero de su ahorro y/o crédito?	Salud <input type="checkbox"/> Educación <input type="checkbox"/> Vivienda <input type="checkbox"/> Alimentación <input type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Vestimenta <input type="checkbox"/> Otros _____
11. ¿Cuáles de los siguientes medios de comunicación sería el adecuado para que usted se pueda contactar con la Cooperativa?	Mediante asesores <input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> convencional <input type="checkbox"/> Celular <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/>
12. Indique las razones por las que usted abandonaría la Cooperativa	Mala atención <input type="checkbox"/> Altos intereses <input type="checkbox"/> Trámites engorrosos <input type="checkbox"/> Inseguridad <input type="checkbox"/> Altos costos operativos <input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/>
13. Tiene alguna sugerencia para mejorar los servicios que ofrece la Cooperativa	Ampliar local <input type="checkbox"/> Agilidad de crédito <input type="checkbox"/> Menos trámites en los créditos <input type="checkbox"/> Microcrédito sin garante <input type="checkbox"/> Ampliar horarios <input type="checkbox"/> Publicidad <input type="checkbox"/> Cajero automático <input type="checkbox"/> Incrementar montos/préstamos <input type="checkbox"/> Personal capacitado <input type="checkbox"/> Más seguridad <input type="checkbox"/>
14. ¿Usted es socio de otra Cooperativa?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
15. ¿Cómo califica el servicio de atención que le brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, en comparación a otras?	Excelente <input type="checkbox"/> Muy bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>
16. ¿Usted cree que se está llevando una buena administración en la Cooperativa?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? _____

Anexo 2. Formulario de entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTAS DIRIGIDAS A LA GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA LTDA, SUCURSAL QUEVEDO.

OBJETIVO:

Evaluar la Gestión Administrativa Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo, durante el período 2011-2012

Encuesta N° _____

Fecha: _____

DATOS PERSONALES

Nombre del entrevistado: _____

Cargo: _____

1. ¿Con cuántos socios y con qué capital inició la Cooperativa sus actividades?

2. ¿Actualmente con cuántos socios cuenta la Cooperativa y cuál es su capital?

3. ¿Cuáles cree usted que fueron los motivos por los que incrementaron los socios y el capital de la Cooperativa?

4. ¿A través de qué medios la Cooperativa busca captar socios?

5. ¿Existe un Plan de Auditoría de Gestión en la Cooperativa? ¿Por qué?

6. ¿Cree usted que un Plan de Auditoría de Gestión puede lograr eficiencia en la gestión financiera de la Cooperativa? ¿Por qué?

7. ¿Actualmente cuál es el índice de morosidad de la Cooperativa? y a su criterio ¿Cuáles son las razones?

8. ¿Qué gestión está realizando la institución para enfrentar el índice de morosidad?

9. ¿Existen políticas de recuperación de cartera vencida?

10. ¿La Cooperativa para otorgar un crédito a sus socios solicita un Garante?

11. ¿Con qué propósito los socios de la Cooperativa solicitan el crédito?

12. ¿Cuál es el monto de crédito que la entidad ofrece a sus clientes?

13. ¿Cuál es el interés que la entidad cobra por un crédito?

14. ¿A cuántos meses/años plazo la Cooperativa oferta su crédito?

15. ¿Qué beneficios ofrece la Cooperativa a sus socios?

16. ¿En caso de atraso en los pagos de los créditos cuánto es el interés por mora que cobra la Cooperativa?

17. ¿Cree usted que las instalaciones de la entidad son las adecuadas para ofrecer un servicio de calidad a sus socios?

Anexo 3. Fotos del trabajo de campo

Entrevistando a la Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Sucursal Quevedo.



Entrada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Sucursal Quevedo.



Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Sucursal Quevedo.



Misión y Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Sucursal Quevedo.



Atención del guardia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Sucursal Quevedo a un cliente.



Encuestando a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Sucursal Quevedo.










Anexo 4. Certificado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"JUAN PÍO DE MORA" LTDA.**

SUCURSAL: Babahoyo, Quinsaloma AGENCIAS: Chillanes, Caluma y Guaranda Of. Ricaurte
Provincias: Bolívar y Los Ríos

"38 años sirviendo al Pueblo Ecuatoriano"
SUCURSAL QUEVEDO
DIRECCIÓN: CALLE 7 DE OCTUBRE Y 3ERA ESQUINA
TELÉFONO: (05) 2750-421 2750-221

Quevedo, 4 de Enero del 2013


A petición verbal de parte interesada, yo, Ing. Isabel Cristina Loor Granda
GERENTE SUCURSAL QUEVEDO DE LA COAC JUAN PÍO DE MORA.

CERTIFICO

Que la Lcda. **FUENTES ZURITA ROSA ELVIRA** con CI # 1202567507
estudiante de maestría en la especialidad de Contabilidad y Auditoría, se
encuentra realizando el proyecto de investigación con el tema "**Gestión
Administrativa Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, durante el
período 2010-2011**" en esta institución desde el 10 de octubre del 2012.
Cabe indicar que la institución facilitará la documentación solicitada por la
licenciada antes mencionada.

Certificación que se extiende en honor a la verdad.

Atentamente



Ing. Isabel Loor Granda
Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito
JUAN PÍO DE MORA – SUCURSAL QUEVEDO

Financieramente Solvente, Solidariamente humanista
Servicios: Ahorros, Préstamos, Fondo de Solidaridad Cooperativo, Anticipo de Sueldo, Cajero Automático

Anexo 5. Variables

Variable Independiente: La Gestión Administrativa Financiera.

Variable Dependiente: La rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Quevedo.

Variable Independiente	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems
La Gestión Administrativa Financiera	Es la capacidad y el proceso de planificación dirección, liderazgo y control, para la construcción, afirmación y desarrollo de la institución, centrada en las necesidades internas y externas por la innovación permanente.	-Proceso -Planificación -Dirección -Control -Evaluación y Monitoreo	-Incremento del Presupuesto. -Ampliación de los espacios físicos. -Eficiencia de los recursos humanos. -Tipos de estilos de dirección. -Liderazgo. -Reingeniería - % de cumplimiento.	La gestión administrativa busca la consecución de necesidades institucionales. El compromiso de los actores institucionales ayuda a la gestión administrativa. Las buenas relaciones humanas ayuda el trabajo en equipo. Cumplir con las decisiones de la institución.

Variable Dependiente	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems
La rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. Sucursal Quevedo	“La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”	-Estrategias	-Procesos administrativos.	Constituye la ruta a seguir por las grandes líneas de acción contenidas en las políticas para alcanzar los propósitos, planteados en el corto, mediano y largo plazo.
		-Planes	-Modelo organizacional.	Precisa los detalles necesarios para realizar una obra.
		-Proyectos	-Planificación detallada.	Conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas.
		-Procesos	-Medir resultados.	
		-Objetivos	-Cumplimiento de la misión.	Expresión cualitativa de un propósito en un periodo determinado.
		- Metas	-Cumplimiento de objetivos.	

Anexo 6. Glosario de términos

Actividad

Conjunto de tareas que responden y coadyuvan al logro de los objetivos y que en combinación forman parte de un sistema o proceso.

Actividad institucional

Conjunto de operaciones que realizan las unidades responsables o ejecutoras de los recursos con la finalidad de dar cumplimiento a la misión encomendada. Su ejecución conduce directamente a la producción de un bien o la prestación de un servicio para atender a un usuario o “cliente” plenamente identificado.

Administración

Conjunto ordenado y sistematizado de principios, técnicas y prácticas que tiene como finalidad apoyar la consecución de los objetivos de una organización a través de la provisión de los medios necesarios para obtener los resultados con la mayor eficiencia, eficacia y congruencia; así como la óptima coordinación y aprovechamiento del personal y los recursos técnicos, materiales y financieros.

Contabilidad de gestión

Es la aplicación de las técnicas y conceptos apropiados al procesar los datos económicos, históricos y estimados de una entidad, con el fin de apoyar a la dirección en el establecimiento de un plan con base en objetivos económicos racionales, y a tomar las decisiones más ordenadas para la consecución de tales objetivos. El contenido de la contabilidad de gestión se determina por las exigencias informativas para la toma de decisiones.

Contabilidad de los egresos presupuestarios

Conjunto de cuentas, normas, metodologías, procedimientos y sistemas contables que registran pormenorizadamente el ejercicio del presupuesto y lo analiza a través de sus distintos estados de resultados y situación financiera. Los sistemas de contabilidad se diseñan y operan de tal forma que facilitan la fiscalización de los activos, pasivos, ingresos, costos, gastos y avances en la ejecución de programas y en general permiten medir la eficacia y eficiencia de la institución.

Contabilidad financiera

Es una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad económica.

Técnica basada en los principios generales de contabilidad, cuyo fin es producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en unidades monetarias relativa a las transacciones que realiza una entidad económica.

Contexto de las Cooperativas

El Cooperativismo promueve la libre asociación de individuos y familias con intereses comunes. Su intención, es poder construir una empresa en la que todos tienen igualdad de derechos y en las que el beneficio obtenido se reparte entre sus asociados según el trabajo que aporta cada uno de los miembros.

El Cooperativismo es una doctrina económico social basada en la conformación de asociaciones económicas cooperativistas en las que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a la actividad de la cooperativa. El trabajo que aporta cada socio de una cooperativa se convierte en

beneficio para él mismo y, para todo el grupo de trabajo conformado por todos los miembros de la cooperativa.

Como organización social, el cooperativismo promueve la gestión democrática y la eliminación del beneficio capitalista. Esto, además de defender el trabajo como factor generador de la riqueza²⁴.

Costos

Es el valor en efectivo o equivalente de un recurso necesario para manufacturar un bien o brindar un servicio. El objeto de costo puede ser cualquier cosa, como productos, departamentos, proyectos, actividades y demás, para los cuales se miden y se asignan los costos²⁵.

Eficacia

Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado.

Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecidos.

Eficiencia

Uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado; es el requisito para evitar o cancelar dispendios y errores.

Capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización.

²⁴ (CUEVAS BLAS) 2008 "El Cooperativismo: historia, valores y principios, <http://blasapisguncuevas.blogcindario.com/2008/07/00642-el-cooperativismo-historia-valores-y-principios.html>

²⁵(JIMENEZ, F. Y ESPINOZA, C.) 2006 "Costos Industriales", Tecnológica de Costa Rica, 580 p.

Estrategia

Principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Una estrategia muestra cómo una institución pretende llegar a esos objetivos. Se pueden distinguir tres tipos de estrategias, de corto, mediano y largo plazos según el horizonte temporal.

Término utilizado para identificar las operaciones fundamentales tácticas del aparato económico. Su adaptación a esquemas de planeación obedece a la necesidad de dirigir la conducta adecuada de los agentes económicos, en situaciones diferentes y hasta opuestas. En otras palabras constituye el camino a seguir por las grandes líneas de acción contenidas en las políticas nacionales para alcanzar los propósitos, objetivos y metas planteados en el corto, mediano y largo plazos.

Estructura orgánica

Expresión gráfica del sistema formal de la organización de las unidades, conforme a criterios de jerarquía y especialización y de la distribución de funciones y niveles de mando, mediante los cuales se establece la interrelación y coordinación de los mismos.

Garante

“Aval o firma de una persona natural o jurídica para respaldar una operación contraída por el deudor, en caso de incumplimiento de éste”

Garantía

“Acuerdo contractual que protege al portador de la garantía en caso de incumplimiento o quiebra de un tercero. El garante pagará la deuda al acreedor si el tercero (deudor principal) no cumple con el pago. El término se refiere también

al compromiso de reembolso de un organismo de crédito a la exportación a un prestamista (a menudo un banco comercial) si el exportador no reembolsa un préstamo. El prestamista abona una comisión de garantía a cambio de esta cobertura. Las garantías a menudo imponen ciertas condiciones”²⁶.

Gestión administrativa

Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos²⁷.

Funciones

Las funciones de la gestión administrativa son las siguientes:

- **Prever.-** Consiste en la determinación, técnicamente realizada, de lo que se desea lograr por medio de un organismo social, y la investigación y valoración de cuáles serán las condiciones futuras en que dicho organismo habrá de encontrarse, hasta determinar los diversos cursos de acción posibles.
- **Organizar.-** Se refiere a la estructuración técnica de las relaciones que deben darse entre las funciones, jerarquías y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia.
- **Integrar.-** Consiste en los procedimientos para dotar al organismo social de todos aquellos elementos, tanto humanos como materiales, que la mecánica administrativa señala como necesarios para su más eficaz funcionamiento, escogiéndolos, introduciéndolos, articulándolos y buscando su mejor desarrollo.

²⁶(GOOGLE.COM) 2011 “Garantía” <http://legacy.intracen.org/tfs/docs/glossary/gs.htm>

²⁷(MATOS, L) 2010 “Gestión administrativa de una empresa comercial”, [http://www.monografias.com/trabajos25 /gestion-administrativa/gestion-administrativa.shtml](http://www.monografias.com/trabajos25/gestion-administrativa/gestion-administrativa.shtml)

- **Dirigir.-** Es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz los planes señalados.
- **Controlar.-** Consiste en el establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar, y además para formular nuevos planes²⁸.

Gastos

Se denomina gasto a la partida contable (de dinero) que cierta y directamente disminuye el beneficio, o en su defecto, aumenta la pérdida de los bolsillos, en el caso que esa partida de dinero haya salido de la cuenta personal de un individuo o bien de una empresa o compañía.

- El gasto siempre implicará el desembolso de una suma de dinero que puede ser en efectivo o bien, en el caso que se trate de un gasto que se enfrentará a través de la cuenta bancaria, conllevará a un movimiento de banco.
- Un gasto puede tomar la forma del pago de algún servicio como ser la luz, el gas, el teléfono, el abono del celular, el abono del servicio de cable, entre otros y también otras modalidades también muy comunes de gastos como son la compra de algún efecto personal, tales como un jean, una remera, un par de zapatos, la comida y cualquier otra necesidad o gusto que implique el desembolso de dinero en cualesquiera de las formas vigentes de hoy en día.
- Esto que mencionamos, respecto de los gastos individuales en los que puede incursionar una persona, en tanto, en el caso de los gastos de una

²⁸(REYES, A.) 2004 "Administración moderna" México: Limusa S.A. de C.V., 480 p.

empresa existen algunas consideraciones más, ya que algunos gastos en los cuales una empresa puede incurrir en algún momento, con el correr del tiempo, pueden traducirse o convertirse en ganancias, aún superiores al gasto enfrentado en su momento.

- Por ejemplo, en las compras de mercadería que realiza un determinado negocio o empresa no todo es salida de dinero, o sea, en el momento que se compra la mercadería a reponer se está incurriendo en un gasto, pero luego ese gasto puede ser recuperado con creces si la mercadería logra venderse en un corto plazo y por supuesto con un valor superior al cual se la compró.
- En contabilidad hay dos criterios básicos que se siguen a la hora de reflejar un gasto. Principio de imagen fiel, en este caso, se intentará recoger el gasto aunque no sea ciento por ciento real y el otro principio, llamado de prudencia, tratará de recoger el gasto lo más pronto posible, es decir, cuando se tiene la idea que se va a producir²⁹.

Guía

“En términos generales, se entiende por guía aquello que tiene por objetivo el conducir, encaminar y dirigir algo para que se llegue a buen puerto en la cuestión de la que se trate”³⁰.

Valores de las cooperativas

El Cooperativismo como propuesta que busca el bien común de un grupo de personas que se asocian y se organizan en una empresa para el alcance de un objetivo, se orienta por los siguientes valores:

²⁹(DICCIONARIO ABC) 2011 “Definición de gastos” <http://www.definicionabc.com/general/gastos.php>

³⁰(GOOGLE.COM) 2011 “Guía”, <http://www.definicionabc.com/general/guia.php>

Ayuda Mutua: El grupo que asume una cooperativa mantiene una interrelación de apoyo, de trabajo individual en función de la meta común.

Responsabilidad: Todas las personas que conforman un grupo cooperativo están pendientes de cumplir siempre el trabajo que les corresponde. Nunca se permite que el logro del equipo se pare por haber pospuesto alguna tarea.

Democracia: La máxima autoridad dentro de un grupo cooperativo es la reunión en Asamblea de todos sus integrantes. Las decisiones se toman entre todos.

Igualdad: Todos los miembros de un grupo cooperativo tienen los mismos derechos y deberes. La asignación de cargos directivos tiene un fin cooperativo pero no existen privilegios especiales.

Equidad: Los cooperativistas se comportan siempre de manera justa y equitativa, entendiendo que el reconocimiento del trabajo aportado por cada asociado es la base del buen funcionamiento de una empresa cooperativa.

Solidaridad: El cooperativista siempre está dispuesto a dar apoyo a otras personas. Jamás es indiferente a la injusticia ni, al atropello de la dignidad humana³¹.

Guía

“En términos generales, se entiende por guía aquello que tiene por objetivo el conducir, encaminar y dirigir algo para que se llegue a buen puerto en la cuestión de la que se trate”³².

³¹(CUEVAS BLASS) 2008 “Valores de las Cooperativas”, <http://blasapisguncuevas.blogcindario.com/2008/07/00642-el-cooperativismo-historia-valores-y-principios.html>

³²(GOOGLE.COM) 2011 “Guía”, <http://www.definicionabc.com/general/guia.php>

Garantía

“Acuerdo contractual que protege al portador de la garantía en caso de incumplimiento o quiebra de un tercero. El garante pagará la deuda al acreedor si el tercero (deudor principal) no cumple con el pago. El término se refiere también al compromiso de reembolso de un organismo de crédito a la exportación a un prestamista (a menudo un banco comercial) si el exportador no reembolsa un préstamo. El prestamista abona una comisión de garantía a cambio de esta cobertura. Las garantías a menudo imponen ciertas condiciones”³³.

Garante

“Aval o firma de una persona natural o jurídica para respaldar una operación contraída por el deudor, en caso de incumplimiento de éste”.

Liquidez

Estado de la posición de efectivo de una entidad y capacidad de cumplir con sus obligaciones inmediatas en su vencimiento.

Pagaré

“Escrito por el cual una persona llamado suscriptor se obliga directamente a pagar a otra, llamada beneficiario, o a su orden una cantidad determinada o determinable de dinero en una fecha definida”³⁴.

Planeación

Etapas que forma parte del proceso administrativo mediante la cual se establecen directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de

³³(GOOGLE.COM) 2011 “Garantía” <http://legacy.intracen.org/tfs/docs/glossary/gs.htm>

³⁴(GOOGLE.COM) 2011, “Pagaré” <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Glosario?indice=5.0&letra>

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. Los diferentes niveles en los que la planeación se realiza son: global, sectorial, institucional y regional. Su cobertura temporal comprende el corto, mediano y largo plazos.

Política

Norma de tipo general que establece la forma de proceder en una situación concreta y claramente definida.

Políticas y procedimientos de trabajo

Son un conjunto de reglas que determinan paso a paso la forma en que debe realizarse una actividad específica, la cual en condiciones normales, debe cumplir con las secuencias preestablecidas con toda precisión. En este conjunto también se especifican los requisitos a cumplir o las medidas aplicables en caso de eventos o situaciones extraordinarias, para evitar la pérdida del control de las operaciones.

Préstamo Hipotecario

Préstamo que tiene como garantía un bien (habitualmente un inmueble). En caso de que el prestatario no pueda hacer frente a la devolución de la deuda, el prestamista podrá ejecutar la hipoteca, con lo que el bien pasará a formar parte de su patrimonio. Este préstamo es un instrumento de financiación muy utilizado en la adquisición de viviendas.

Préstamo Quirografario

Es un préstamo en el que el prestatario firma uno o varios pagarés, por los que se ve obligado a reembolsar el capital más los intereses al prestamista, en el plazo convenido³⁵.

Prestamista

“Una de las partes que interviene en un contrato de préstamo entregando el objeto al prestatario. Normalmente este término se utiliza más en los préstamos de dinero. El prestamista cobra un interés”.

Prestatario

Persona que recibe un préstamo y que está obligada a su devolución una vez transcurrido el plazo fijado para ello. Generalmente, debe pagar un interés por la cuantía de dicho préstamo.

Procedimiento

“Es la acción de proceder o de ejecutar algunas cosas. Se trata de una serie común de pasos definidos, que permiten realizar un trabajo de forma correcta”³⁶.

Provisión

Cuenta de valuación del activo que registra los valores acumulados con cargo a cuentas de resultado deudoras que la entidad efectúa con el propósito de cubrir adecuadamente la posible reducción del valor de los activos o de los contingentes³⁷.

³⁵(GOOGLE.COM) 2013, “Préstamo Quirografario”, http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2

³⁶(GOOGLE.COM) 2011, “Procedimiento” <http://definicion.de/procedimiento/>

³⁷(CHIRIBOGA, L.) 2008 “Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano”, Ed. Universitaria, Ecuador, pág. 84,109,138

Rentabilidad

Es la relación generalmente expresada en porcentaje, que se establece entre el rendimiento económico que proporciona una determinada operación y lo que se ha invertido en ella.

Riesgo

Evento de cualquier naturaleza cuya ocurrencia puede afectar la capacidad del cliente para hacer frente a sus obligaciones.

Riesgo de Crédito

“Riesgo por un pago de un crédito en el plazo fijado por insolvencia del deudor”³⁸.

Riesgos Financieros

Contingencias de los créditos determinado por: la eficiencia operacional, estructura de los ingresos, costos y gastos, suficiencia de las utilidades, coberturas de las necesidades de fondos a través de las ventas al contado, la cobranza de la cartera o la consecución de pasivos, capacidad de pago a los acreedores, convertibilidad en efectivo de los activos circulantes, productividad de los bienes de capital, capacidad de endeudamiento, rentabilidad versus costo de oportunidad, retorno sobre la inversión, etc³⁹.

Riesgo legal

Es la pérdida que se sufre en caso de que exista incumplimiento de una contraparte y no se pueda exigir, por la vía jurídica, cumplir con los compromisos

³⁸(OCÉANO CENTRUM) 2010, Diccionario de Administración y Finanzas, Barcelona, pág. 449

³⁹(CHIRIBOGA, L.) 2008 “Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano”, Ed. Universitaria, Ecuador, pág. 143,145,152

de pago. Se refiere a operaciones que tengan algún error de interpretación jurídica o alguna omisión en la documentación.

Riesgo de liquidez

Se refiere a las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos a un costo posiblemente inaceptable. El riesgo de liquidez se refiere también a la imposibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios. Este riesgo se presenta en situaciones de crisis, cuando en los mercados hay únicamente vendedores.

Riesgo de mercado

La pérdida que puede sufrir un inversionista debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado o en movimientos de los llamados factores de riesgo (tasas de interés, tipos de cambio, etc.). También se puede definir más formalmente como la posibilidad de que el valor presente neto de un portafolio se mueva adversamente ante cambios en las variables macroeconómicas que determinan el precio de los instrumentos que componen una cartera de valores.

Riesgo operativo

Es un concepto muy amplio y se asocia con fallas en los sistemas, procedimientos, en los modelos o en las personas que manejan dichos sistemas. También se relaciona con pérdidas por fraudes o por falta de capacitación de algún empleado en la organización.

Riesgo de reputación

Es el relativo a las pérdidas que podrían resultar como consecuencia de no concretar oportunidades de negocio atribuibles a un desprestigio de una

institución por falta de capacitación del personal clave, fraudes o errores en la ejecución de alguna operación⁴⁰.

Solvencia

“Capacidad que tiene una persona natural o jurídica para hacer frente a las distintas obligaciones contraídas”⁴¹.

Socio

“Persona que forma parte de una cooperativa y que se caracteriza por tener los mismos derechos que todos lo demás socios de la cooperativa”⁴².

⁴⁰(LARA, A.) 2005 “Medición y control de riesgos financieros”, 3° ed., Ed. Limusa S.A.MEXICO pág. 13, 15,16.

⁴¹(CHIRIBOGA, L.) 2008 “Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano”, Ed. Universitaria, Ecuador, pág.157

⁴²(GOOGLE.COM) 2013, “Socio”, <http://es.mimi.hu/economia/socio.html>

Anexo 7. Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. (Matriz)

