



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHUNCHI LTDA.
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN CHUNCHI

Trabajo de titulación:

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA:

KARINA MONZERRATH TORRES RAMOS

Riobamba - Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHUNCHI LTDA.
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN CHUNCHI

Trabajo de titulación:

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA: KARINA MONZERRATH TORRES RAMOS

DIRECTORA: Ing. AGELITA GENOVEVA TAPIA BONIFAZ

Riobamba - Ecuador

2021

©2021, Karina Monzerrath Torres Ramos

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, KARINA MONZERRATH TORRES RAMOS, declaro y digo que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, los resultados del mismo son auténticos y originales; la información que contiene el documento proviene de otras fuentes debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 6 de diciembre de 2021

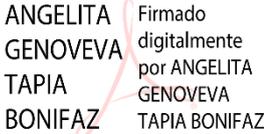


Karina Monzerrath Torres Ramos

C.I: 060500079-3

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE FINANZAS

El tribunal del trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHUNCHI LTDA. PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN CHUNCHI** realizado por la señorita: **KARINA MONZERRATH TORRES RAMOS**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Gino Geovanny Merino Naranjo Mgs. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 GINO GEOVANNY MERINO NARANJO Firmado digitalmente por GINO GEOVANNY MERINO NARANJO Fecha: 2022.02.10 09:05:58 -05'00'	2021-12-06
Ing. Angelita Genoveva Tapita Bonifaz Mgs DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	 ANGELITA GENOVEVA TAPIA BONIFAZ Firmado digitalmente por ANGELITA GENOVEVA TAPIA BONIFAZ	2021-12-06
Lic. Luis Fernando Barriga Fray Mgs MIEMBRO DEL TRIBUNAL	 LUIS FERNANDO BARRIGA FRAY Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO BARRIGA FRAY Fecha: 2022.02.08 15:50:13 -05'00'	2021-12-06

DEDICATORIA

A mi madre Narcisa Ramos por su sacrificio y entrega para formarme como una persona con valores y principios, por su apoyo constante el cual me han servido para superar todos los obstáculos encontrados en el camino.

A mi hijo Damián quien es mi motivación y mi inspiración para cumplir lo que me he propuesto. A mi esposo Alex quien siempre me anima a seguir adelante para construir un futuro mejor para nuestra familia.

A mi tío Jacinto por abrirme las puertas de su hogar y apoyarme sin dudarlo desde el inicio de mi carrera profesional. A mi tío Benjamín y a mis tías Rocío y Amelia Ramos por darme sus consejos y ayuda desinteresada, las quiero mucho. A mis primos y demás familiares quienes a pesar de la distancia me han brindado sus palabras de aliento.

Finalmente, a mi ángel en el cielo Carmen Damian, quien siempre me inculcó valores y el espíritu de luchar por nuestros sueños, manteniendo la humildad y gratitud hacia los demás.

Karina

AGRADECIMIENTO

Afortunada de culminar una de las etapas más importantes de mi vida, quiero extender mi sentimiento de gratitud a quienes en el camino formaron parte de mi crecimiento tanto personal como profesional:

A Dios y a la Virgen Inmaculada, por darme la fuerza y la sabiduría para cumplir mis metas planteadas; a mi madre, esposo, tíos, tías, primos y demás familiares, por brindarme sus consejos y apoyo constante, confiando siempre en mí, durante todo este proceso educativo.

A mis amigos y compañeros, quienes se han sumado a lo largo de mi vida y ahora forman parte importante de mis logros.

A la Cooperativa de Ahorro y crédito Chunchi Ltda., al señor Gerente Jorge Piña Calle, quien desde el primer momento me brindó la oportunidad de poder realizar mi proyecto de investigación en conjunto con las prácticas preprofesionales; al personal de la institución por brindarme su paciencia y predisposición para resolver mis inquietudes y obtener la información requerida.

A mi tutora de Proyecto Integrador, Ing. Raquel Colcha, mi directora de tesis Ing. Genoveva Tapia y miembro de tesis Ing. Fernando Barriga, por su guía y predisposición en todas las etapas de este proyecto de investigación; a mis demás maestros por compartir su amistad, conocimientos y experiencias, ayudándome a crecer como persona y profesional.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de empresas, Escuela de Finanzas, por darme las herramientas necesarias que me servirán para superar los retos profesionales de aquí en adelante

Karina

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.3. Sistematización del problema.....	3
1.4. Objetivos.....	3
<i>1.4.1. Objetivo General.....</i>	<i>3</i>
<i>1.4.2. Objetivos Específicos.....</i>	<i>4</i>
1.5. Justificación.....	4
<i>1.5.1. Justificación teórica.....</i>	<i>4</i>
<i>1.5.2. Justificación metodológica.....</i>	<i>4</i>
<i>1.5.3. Justificación práctica.....</i>	<i>4</i>
1.6. Antecedentes de la Investigación.....	4
1.7. Marco teórico.....	5
<i>1.7.1. Sistema financiero nacional.....</i>	<i>5</i>
<i>1.7.2. Sector Económico Popular y solidario.....</i>	<i>6</i>
<i>1.7.2.1. Cooperativas de Ahorro y Crédito.....</i>	<i>6</i>
<i>1.7.3. Diferencia entre Banco y Cooperativa.....</i>	<i>12</i>
<i>1.7.4. Modelo.....</i>	<i>12</i>
<i>1.7.5. Gestión.....</i>	<i>12</i>
<i>1.7.6. Modelo de Gestión.....</i>	<i>13</i>
<i>1.7.7. Gestión Financiera.....</i>	<i>13</i>
<i>1.7.7.1. Planificación de gestión financiera.....</i>	<i>13</i>
<i>1.7.7.2. Gestión financiera a corto plazo.....</i>	<i>14</i>

1.7.7.3.	<i>Gestión financiera a largo plazo</i>	14
1.7.8.	Modelo de Gestión Financiera	15
1.7.8.1.	<i>Importancia de un modelo de gestión financiera</i>	15
1.7.8.2.	<i>Características de los modelos de gestión</i>	15
1.7.9.	Estados Financieros	16
1.7.9.1.	<i>Importancia</i>	16
1.7.9.2.	<i>Balance General</i>	16
1.7.9.3.	<i>Balance de pérdidas y ganancias</i>	16
1.7.10.	Análisis Financiero	17
1.7.10.1.	<i>Análisis horizontal</i>	17
1.7.10.2.	<i>Análisis vertical</i>	17
1.7.11.	Indicadores financieros	17
1.7.12.	Análisis situacional	18
1.7.12.1.	<i>Análisis FODA</i>	18
1.7.12.2.	<i>Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)</i>	18
1.7.12.3.	<i>Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)</i>	19
1.7.13.	Definiciones	19
1.7.13.1.	<i>Indicadores de rentabilidad</i>	19
1.7.13.2.	<i>Capital</i>	19
1.7.13.3.	<i>Morosidad</i>	19
1.7.13.4.	<i>Cartera de crédito</i>	20
1.7.13.5.	<i>Distribución</i>	20
1.7.13.6.	<i>Endeudamiento</i>	20
1.7.13.7.	<i>Financiación</i>	20
1.7.13.8.	<i>Liquidez</i>	20
1.7.13.9.	<i>Publicidad</i>	20
1.7.13.10.	<i>Metas</i>	21
1.7.13.11.	<i>Riesgo Operativo</i>	21
1.7.13.12.	<i>Pasivo</i>	21
1.7.13.13.	<i>Poder de mercado</i>	21
1.7.13.14.	<i>Proveedores Financieros</i>	21
1.7.13.15.	<i>Rentabilidad</i>	22

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	23
----	---------------------------------	----

2.1.	Enfoque de investigación	23
2.1.1.	<i>Cualitativo</i>	23
2.1.2.	<i>Cuantitativo</i>	23
2.2.	Nivel de Investigación	23
2.2.1.	<i>Exploratorio</i>	23
2.2.2.	<i>Descriptivo</i>	24
2.2.3.	<i>Explicativo</i>	24
2.3.	Diseño de investigación	24
2.3.1.	<i>Según la manipulación de la variable independiente</i>	24
2.3.1.1.	<i>No experimental</i>	24
2.3.2.	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo</i>	25
2.3.2.1.	<i>Transversal</i>	25
2.4.	Tipo de estudio	25
2.4.1.	<i>Aplicada</i>	25
2.4.2.	<i>Documental</i>	25
2.4.3.	<i>De campo</i>	26
2.5.	Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	26
2.5.1.	<i>Población</i>	26
2.5.1.1.	<i>Población trabajadores</i>	26
2.5.1.2.	<i>Población socios y clientes</i>	27
2.5.2.	<i>Muestra</i>	27
2.5.2.1.	<i>Muestra de trabajadores</i>	27
2.5.2.2.	<i>Muestra de socios y clientes</i>	28
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	29
2.6.1.	<i>Métodos</i>	29
2.6.1.1.	<i>Método Inductivo</i>	29
2.6.1.2.	<i>Método Deductivo</i>	29
2.6.1.3.	<i>Analítico</i>	29
2.6.2.	<i>Técnicas</i>	30
2.6.2.1.	<i>Entrevista</i>	30
2.6.2.2.	<i>Encuesta</i>	30
2.6.2.3.	<i>Observación</i>	30
2.6.3.	<i>Instrumentos</i>	31
2.6.3.1.	<i>Encuesta</i>	31
2.6.3.2.	<i>Entrevista</i>	31
2.6.3.3.	<i>Análisis Financiero</i>	31

2.7.	Idea a defender	31
2.7.1.	Variables	31
2.7.1.1.	<i>Variable Independiente</i>	31
2.7.1.2.	<i>Variable dependiente</i>	31

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	32
3.1.	Resultados	32
3.1.1.	<i>Resultados de la encuesta realizada a los socios y clientes de la Cooperativa</i>	32
3.2.	Discusión de resultados	55
3.2.1.	<i>Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los socios y clientes</i>	55
3.2.2.	<i>Resultados obtenidos de la entrevista realizada al personal</i>	56
3.3.	Propuesta	57
3.3.1.	<i>Título</i>	57
3.3.2.	<i>Objetivo de la Propuesta</i>	57
3.3.3.	<i>Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.</i>	57
3.3.3.1.	<i>Localización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.</i>	57
3.3.3.2.	<i>Misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.</i>	58
3.3.3.3.	<i>Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.</i>	58
3.3.3.4.	<i>Valores corporativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.</i>	58
3.3.3.5.	<i>Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.</i>	59
3.3.3.6.	<i>Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.</i> ...	60
3.3.3.7.	<i>Productos y Servicios</i>	60
3.3.4.	<i>Análisis PESTEL de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.</i>	62
3.3.5.	<i>Clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.</i>	64
3.3.5.1.	<i>Análisis de socios y clientes</i>	64
3.3.6.	<i>Competencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.</i>	66
3.3.6.1.	<i>Matriz de competencias</i>	66
3.3.6.2.	<i>Organismos de Control de la cooperativa</i>	69
3.3.7.	Análisis FODA	69
3.3.7.1.	<i>Matriz MEFE</i>	70
3.3.7.2.	<i>Matriz MEFI</i>	72
3.3.7.3.	<i>Cruce de variables FODA</i>	74
3.3.7.4.	<i>Estrategias</i>	78
3.3.8.	Plan estratégico financiero	87

3.3.8.1.	<i>Formatos de procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.....</i>	87
3.3.8.2.	<i>Plan de cuentas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.</i>	89
3.3.9.	<i>Análisis de estados financieros de la Cooperativa</i>	113
3.3.9.1.	<i>Análisis Vertical del Balance General de la COAC Chunchi Ltda.....</i>	113
3.3.9.2.	<i>Análisis Vertical del Estado de Resultados de la COAC Chunchi Ltda.</i>	123
3.3.9.3.	<i>Análisis Horizontal del Balance General de la Cooperativa.....</i>	125
3.3.9.4.	<i>Análisis Horizontal del Estado de Resultados de la Cooperativa.</i>	134
3.3.10.	<i>Indicadores Financieros</i>	136
3.3.10.1.	<i>Liquidez.....</i>	136
3.3.10.2.	<i>Endeudamiento del Activo.....</i>	137
3.3.10.3.	<i>Endeudamiento Patrimonial</i>	137
3.3.10.4.	<i>Apalancamiento</i>	138
3.3.10.5.	<i>Índice de morosidad.....</i>	138
3.3.10.6.	<i>Rendimiento del patrimonio (ROE)</i>	139
3.3.10.7.	<i>Rentabilidad sobre los activos (ROA).....</i>	139
3.3.10.8.	<i>Análisis general de los indicadores</i>	140
CONCLUSIONES.....		141
RECOMENDACIONES.....		142
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Productos y servicios gratuitos realizados por las cooperativas.....	6
Tabla 2-1:	Productos y servicios con cargo realizados por las cooperativas	9
Tabla 3-1:	Diferencias entre bancos y cooperativas	12
Tabla 4-1:	Proceso de gestión financiera.....	13
Tabla 1-2:	Equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.....	27
Tabla 1-3:	Actividad de mayor frecuencia realizada por socios y clientes.....	32
Tabla 2-3:	Integración a la institución	33
Tabla 3-3:	Servicio al cliente.....	34
Tabla 4-3:	Instalaciones físicas de la institución	35
Tabla 5-3:	Competitividad de la cooperativa.....	36
Tabla 6-3:	Confianza de los socios y clientes.....	37
Tabla 7-3:	Medios para dar a conocer los servicios prestados.....	38
Tabla 8-3:	Recomendación de productos financieros.....	39
Tabla 9-3:	Implementación de una Planificación Financiera	40
Tabla 10-3:	Capacitación a los socios	41
Tabla 11-3:	Preferencia del socio y cliente.....	42
Tabla 12-3:	Apertura de una nueva sucursal de la COAC Chunchi Ltda.....	43
Tabla 13-3:	Planificación en base a un modelo de gestión.....	44
Tabla 14-3:	Implementación de un modelo de gestión.....	45
Tabla 15-3:	Manejo de un manual de funciones.....	46
Tabla 16-3:	Seguridad de las instalaciones físicas de COAC Chunchi Ltda.....	47
Tabla 17-3:	Seguridad a nivel personal en la COAC Chunchi Ltda.....	48
Tabla 18-3:	Nivel de motivación del personal.....	49
Tabla 19-3:	Incentivo para mejorar el nivel de motivación laboral.....	50
Tabla 20-3:	Calificación del ambiente de trabajo en la COAC Chunchi Ltda.	51
Tabla 21-3:	Implementación de indicadores financieros y de gestión.....	52
Tabla 22-3:	Servicio de calidad a la ciudadanía.	53
Tabla 23-3:	Apertura de una nueva sucursal de la COAC Chunchi Ltda.	54
Tabla 24-3:	Análisis PESTEL	62
Tabla 25-3:	Matriz de competencias.....	66
Tabla 26-3:	Matriz FODA	69
Tabla 27-3:	Matriz de factores externos	70
Tabla 28-3:	Tabla 1-3: Matriz de factores internos	72
Tabla 29-3:	Cruce de variables FODA	74

Tabla 30-3:	Matriz de estrategias	78
Tabla 31-3:	Plan de cuentas.....	89
Tabla 32-3:	Análisis vertical del Balance General, periodos 2019 y 2020.....	113
Tabla 33-3:	Fondos Disponibles.....	116
Tabla 34-3:	Inversiones	117
Tabla 35-3:	Cartera de Créditos.....	118
Tabla 36-3:	Cuentas por cobrar	120
Tabla 37-3:	Otros Activos	120
Tabla 38-3:	Obligaciones con el público	121
Tabla 39-3:	Capital Social	122
Tabla 40-3:	Resultados	122
Tabla 41-3:	Análisis vertical del Estado de Resultados, periodos 2019-2020.....	123
Tabla 42-3:	Análisis Horizontal del Balance General	125
Tabla 43-3:	Fondos Disponibles.....	128
Tabla 44-3:	Inversiones	129
Tabla 45-3:	Cartera de Créditos.....	130
Tabla 46-3:	Obligaciones con el público	132
Tabla 47-3:	Capital Social	133
Tabla 48-3:	Resultados	133
Tabla 49-3:	Análisis Horizontal del Estado de Resultados.....	134
Tabla 50-3:	Liquidez Corriente	136
Tabla 51-3:	Endeudamiento del activo	137
Tabla 52-3:	Endeudamiento patrimonial	137
Tabla 53-3:	Apalancamiento.....	138
Tabla 54-3:	Índice de morosidad	138
Tabla 55-3:	Rendimiento del Patrimonio (ROE).....	139
Tabla 56-3:	Rentabilidad sobre los activos (ROA).....	139

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-3:	Ubicación geográfica de la COAC Chunchi Ltda.....	58
Figura 2-3:	Organigrama Estructural de la COAC Chunchi Ltda.....	60
Figura 3-3:	Perfil actual del socio de la COAC Chunchi Ltda.....	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Actividad de mayor frecuencia realizada por socios y clientes.....	33
Gráfico 2-3:	Integración a la institución	34
Gráfico 3-3:	Servicio al cliente.	35
Gráfico 4-3:	Instalaciones físicas de la institución	36
Gráfico 5-3:	Competitividad de la cooperativa.....	37
Gráfico 6-3:	Confianza de los socios y clientes.....	38
Gráfico 7-3:	Medios para dar a conocer los servicios prestados.....	39
Gráfico 8-3:	Recomendación de productos financieros.....	40
Gráfico 9-3:	Implementación de una Planificación Financiera.	41
Gráfico 10-3:	Capacitación a los socios	42
Gráfico 11-3:	Preferencia del socio y cliente.....	43
Gráfico 12-3:	Apertura de una nueva sucursal de la COAC Chunchi Ltda.....	44
Gráfico 13-3:	Planificación en base a un modelo de gestión.....	45
Gráfico 14-3:	Implementación de un modelo de gestión.....	46
Gráfico 15-3:	Manejo de un manual de funciones.....	47
Gráfico 16-3:	Seguridad de las instalaciones físicas de COAC Chunchi Ltda.....	48
Gráfico 17-3:	Seguridad a nivel personal en la COAC Chunchi Ltda.....	49
Gráfico 18-3:	Nivel de motivación del personal.....	50
Gráfico 19-3:	Incentivo para mejorar el nivel de motivación laboral.....	51
Gráfico 20-3:	Calificación del ambiente de trabajo en la COAC Chunchi Ltda.	52
Gráfico 21-3:	Implementación de indicadores financieros y de gestión.....	53
Gráfico 22-3:	Servicio de calidad a la ciudadanía.	54
Gráfico 23-3:	Apertura de una nueva sucursal de la COAC Chunchi Ltda.....	55

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** Registro Único de Contribuyentes de la COAC Chunchi Ltda.
- ANEXO B:** Sistema Conexus utilizado por la COAC Chunchi Ltda.
- ANEXO C:** Libretas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.
- ANEXO D:** Información financiera proporcionada por la COAC Chunchi Ltda.
- ANEXO E:** Encuesta a los socios de la COAC Chunchi Ltda.
- ANEXO F:** Capacitación al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.
- ANEXO G:** Revisión del buen estado de los puntos publicitarios.
- ANEXO H:** Entrega de kits escolares a los Mini socios
- ANEXO I:** Entrega de presentes a los inversionistas de la COAC Chunchi Ltda.
- ANEXO J:** Remodelación del espacio interno de la COAC Chunchi Ltda.

RESUMEN

El diseño del Modelo de Gestión Financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda. Provincia de Chimborazo, cantón Chunchi, tuvo por objetivo lograr la optimización de la rentabilidad y maximizar los recursos económicos de la misma. La elaboración del proyecto de investigación fue realizada mediante el uso de instrumentos como la encuesta aplicada a los socios y clientes, y la entrevista realizada al equipo de trabajo de la cooperativa, la cual permitió identificar la carencia de flujogramas que permitan conocer los diferentes procesos llevados a cabo de manera continua como la entrega de créditos, apertura de cuentas, inversiones y prestación de servicios no financieros, así como sus respectivos responsables. De igual manera, gracias a estos instrumentos fue posible desarrollar la matriz FODA y posteriormente realizar una evaluación de factores internos y externos, el cual tuvo como resultado que la cooperativa se encuentra en un entorno con más oportunidades que amenazas, así como una tendencia a las debilidades más que a sus fortalezas. Asimismo, al realizar la investigación de campo y - documental se pudo observar que la cooperativa maneja de manera adecuada sus archivos financieros por lo que fue posible acceder fácilmente a la información, si embargo la institución no realiza un análisis minucioso de las cuentas de sus estados financieros, lo que repercute en la falta de aplicación de estrategias. Por tanto, se concluyó que la cooperativa no cuenta con suficientes herramientas administrativas como financieras que permitan elaborar un diagnóstico situacional y en base a este tomar decisiones y plantear estrategias. Se recomendó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., implementar el modelo de gestión propuesto ya que contiene flujogramas de procesos, organigrama estructural, aplicación de herramientas administrativas y financieras, con el respectivo planteamiento de estrategias acorde a su situación actual, así como su actualización constante.

Palabras clave: <FINANZAS>, <MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA>, <COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO>, <ESTRATEGIAS>, <CHUNCHI (CANTÓN)>.



Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS



29-01-2022

0162-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The design of the Financial Management Model for Chunchi Credit and Savings Cooperative Ltd, province of Chimborazo, Chunchi Canton, had the objective of optimizing profitability and maximizing its economic resources. The elaboration of the research project was carried out through the use of instruments such as the survey applied to members and clients, and the interview with the cooperative's work team, which allowed to identify the lack of flow charts that allow knowing the different processes carried out continuously such as the delivery of credits, opening of accounts, investments, and provision of non-financial services as well as their respective responsible persons. In addition, thanks to these instruments, it was possible to develop the SWOT matrix and subsequently carry out an evaluation of internal and external factors which resulted in the cooperative being in an environment with more opportunities than threats, as well as a tendency towards weaknesses rather than strengths. Likewise, during the field and documentary research, it was observed that the cooperative adequately manages its financial records, making it possible to easily access the information, but the institution does not perform a thorough analysis of its financial statement accounts, which results in the lack of implementation of strategies. Therefore, it was concluded that the cooperative does not have sufficient administrative and financial tools to prepare a situational diagnosis and, based on this make decisions and propose strategies. It was recommended that Chunchi Credit and Savings Cooperative Ltd implement the proposed management model because it contains process flowcharts, structural organization charts, application of administrative and financial tools with the respective approach of strategies according to its current situation as well as its constant updating.

Keywords: <FINANCE>, <FINANCIAL MANAGEMENT MODEL>, <SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE>, <STRATEGIES>, <CHUNCHI (CANTON)>



Firmado electrónicamente por:
MARIA EUGENIA
RODRIGUEZ DURAN

INTRODUCCIÓN

El modelo de gestión financiera es un método que permite analizar y tomar decisiones en base a los instrumentos financieros ya que abarca todas las áreas relacionadas a las finanzas como es la planificación administración y control de los recursos; por ello el presente trabajo de investigación está orientado a elaborar un DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHUNCHI LTDA. PROVINCIA DE CHIMBORAZO CANTÓN CHUNCHI, con el fin de optimizar la rentabilidad y maximizar los recursos económicos. Por ello su contenido ha sido estructurado en III capítulos, conclusiones recomendaciones y sus respectivos anexos.

El capítulo I, se encuentra conformado por los antecedentes investigativos tomadas de tesis realizadas en periodos anteriores y con similitudes al tema de investigación tratado, un marco teórico, que define los conceptos fundamentales para sustentar el trabajo a realizar en los siguientes capítulos.

En el capítulo II, siendo este el marco metodológico se encuentra contenido por: Enfoque de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, tipo de estudio, como población, planificación, selección y cálculo de la muestra, el uso de métodos técnicas e instrumentos de investigación finalizando con las ideas a defender, facilitando el desarrollo del trabajo de investigación para la elaboración de un modelo de gestión financiera.

En el capítulo III, se trata de los resultados obtenidos en base a las encuestas realizadas a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda., así como la respectiva entrevista a los miembros del equipo de trabajo y el desarrollo de la propuesta del modelo de gestión financiera en base al uso de herramientas definidas en capítulos anteriores como la matriz FODA, matriz MEFÉ, matriz MEFI, análisis Horizontal y Vertical e Indicadores financieros.

Finalmente, se realizan las respectivas conclusiones en donde se detalla de forma clara la información más relevante de los hallazgos y sucesos encontrados durante el desarrollo de la investigación, que a su vez llevan a determinar las recomendaciones, las mismas que se encuentran enfocadas en establecer una solución a los inconvenientes actuales y cumplir con el objetivo planteado. La bibliografía y los anexos servirán como evidencia para sustentar el trabajo de investigación realizado.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema

El sector económico popular y solidario es uno de los pilares fundamentales de la economía ecuatoriana ya que en los últimos años ha impulsado el desarrollo de miles de empleos, a través, del apoyo financiero con tasas de interés accesibles para la población en general, al igual que una oportunidad para aquellos quienes desean invertir. Sin embargo, con el paso de los años y el avance de la tecnología estas organizaciones se han vuelto más competitivas, por lo que es necesario adoptar mecanismos que ayuden a optimizar los recursos disponibles, incrementando así su permanencia en el tiempo y por lo tanto generando confianza y prestigio en la localidad en la que reside.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., es una organización solidaria que nace en la Provincia de Chimborazo – Cantón Chunchi, el 20 de febrero de 2010, con un capital inicial de \$40000,00 y 11 socios, entre ellos emigrantes retornados y habitantes del Cantón Chunchi, quienes vieron la necesidad de poseer una institución propia del sector y brindar oportunidades a los sectores discriminados por las instituciones financieras de la localidad.

Actualmente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., es una de las más representativas del sector, contando con el apoyo de 1600 socios, que presenta una deficiente gestión financiera, la cual ha generado una serie de inconvenientes como la disminución de la rentabilidad, lo que repercute en menores ingresos que pueden ser utilizados para ampliar la cartera de créditos, o las instalaciones en la que opera, ya que este último genera molestias al momento brindar los diferentes servicios.

Asimismo, el mal manejo de la cartera de crédito, las inadecuadas políticas para su control y la falta de personal encargado específicamente a la gestión de cobranzas, ha generado el incremento de la cartera vencida a lo largo de los años.

A esto se suma el bajo crecimiento institucional debido a la insuficiente publicidad a través de los diferentes medios de comunicación y redes sociales, ya que muchos de los socios y clientes que actualmente tiene la cooperativa han conocido a la institución tan solo en los últimos años, mientras que otros aún no conocen la existencia de la misma.

De igual manera, la inexistencia de personal de seguridad, conlleva a la cooperativa a cumplir con

una política interna de no poder entregar montos de dinero mayores a los \$5000,00 dólares diarios de lunes a viernes y el día domingo hasta \$500,00 dólares por socio, generando informalidad como especulación a cerca de la liquidez de la misma.

Por estas razones es importante la elaboración de un Diseño de Modelo de Gestión Financiera, que permita establecer directrices para los distintos procedimientos que se realicen en la institución y así aumentar la rentabilidad y el crecimiento económico deseado.

1.2. Formulación del Problema

¿El diseño de un Modelo de Gestión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., de la Provincia de Chimborazo, Cantón Chunchi permitirá mejorar la rentabilidad y maximizar los recursos económicos?

1.3. Sistematización del problema

- ¿De qué manera ayudaría el modelo de gestión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., con respecto a la recuperación de la cartera vencida?
- ¿De qué manera ayudaría el modelo de gestión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., con respecto a mejorar la rentabilidad y maximizar los recursos económicos?
- ¿Qué tipo de estrategias son propicias para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., para recuperar el índice de cartera vencida?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Diseñar de un Modelo de Gestión Financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda. Provincia de Chimborazo, Cantón Chunchi, para optimizar la rentabilidad y maximizar los recursos económicos

1.4.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar el marco teórico en base a fuentes fidedignas como sustento para la elaboración de un modelo de gestión financiera
- Establecer una metodología adecuada que permita llevar a cabo un diagnóstico económico y financiero, con el fin de recopilar información fidedigna de la morosidad para la elaboración del modelo de gestión.
- Proponer el Modelo de Gestión Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., para optimizar la rentabilidad y maximizar los recursos económicos

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

La presente investigación se justifica desde el carácter teórico porque a través de la consulta de fuentes especializadas se realizará el Diseño de un Modelo de Gestión Financiera y se extraerá información para construir el marco teórico de la investigación.

1.5.2. Justificación metodológica

La presente investigación se justifica desde el carácter metodológico por el uso de métodos, técnicas e instrumentos de investigación las cuales permitirán recopilar la información necesaria y pertinente para la aplicación del desarrollo del trabajo de investigación

1.5.3. Justificación práctica

La presente investigación se justifica desde el carácter práctico ya que permitirá determinar la situación actual y futura de la institución, manejo óptimo de los recursos económicos y la adecuada toma de decisiones.

1.6. Antecedentes de la Investigación

Peñañiel, J. (2020). En su trabajo de investigación denominado “Modelo de gestión financiera para la Empresa Produalba Cía. Ltda., cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo. Escuela

Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba.”, recomienda realizar semestralmente el análisis financiero y el diagnóstico situacional de la empresa para conocer las dificultades que se están presentando y saber si se está cumpliendo con lo establecido en la presente investigación en especial los puntos que más llaman la atención que es mejorar la cuentas por cobrar, reducir el periodo promedio de cobro e incrementar el periodo promedio de pago para así de esta manera poder trabajar por un lapso de días con dinero de los proveedores que es muy beneficioso para la empresa.

Inmunda, E. (2018). En su Trabajo de Titulación denominado “Modelo de gestión financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, periodo 2017. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba.”, menciona que la aplicación de la herramienta FODA fue indispensable para conocer e identificar la situación real de la entidad, de cómo va su administración en cuanto a sus actividades, a más de ello el diagnóstico también juega un papel importante ya que al analizar sus balances se pudo identificar como se encuentra cada cuenta de la cooperativa, al igual con la aplicación de los indicadores financieros son la base primordial de la entidad, de esa manera tomar alternativas estratégicas para que la entidad siga dentro del mercado financiero, atrayendo nuevos socios y generando confianza.

Tene, V. (2019). En su trabajo de investigación denominado “Modelo de gestión financiera para la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Indígena SAC Ltda., del cantón Ambato, provincia Tungurahua período 2020. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba” manifiesta que con los resultados obtenidos en el proceso investigativo se pudo desarrollar los componentes que conforman el modelo de gestión; que son basados en los lineamientos estratégicos de la cooperativa, diagnóstico de la cartera de crédito, dentro de esta se pudo establecer el análisis de los estados financieros como el análisis vertical, horizontal y análisis de la cartera de crédito, y finalmente evaluados mediante los indicadores financieros que adecuadamente interpretadas serán un soporte para los directivos de la organización para una buena toma de decisiones

1.7. Marco teórico

1.7.1. Sistema financiero nacional

Los sectores público, privado, popular y solidario, forman parte del sistema financiero nacional están dedicados a la intermediación de los recursos del público, en dónde cada uno de estos sectores contará con normativas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, transparencia, estabilidad y solidez. Es decir, estas

entidades serán autónomas, siendo los directores de las entidades de control administrativa, civil y penalmente responsables de sus decisiones (Const., 2008, art.309)

1.7.2. Sector Económico Popular y solidario

El sector financiero popular y solidario estará integrado por cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, bancos y bancos comunitarios, cajas de ahorros, siendo las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, las que recibirán un trato diferenciado y preferencial por parte del Estado, en la medida en que promuevan el desarrollo de la economía popular y solidaria. (Const., 2008, art. 311)

1.7.2.1. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones se encuentran compuestas por personas naturales o jurídicas que se incorporan voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, con el fin de realizar actividades de intermediación financiera y responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, sujetos a las normas que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, art 445)

Tabla 1-1: Productos y servicios gratuitos realizados por las cooperativas

N	Producto o servicio	Detalle
1	Apertura de cuentas	Cuenta de ahorros
		Depósitos a plazo
		Cuenta de integración de capital
		Inversiones
2	Depósitos a cuentas	Cuentas de ahorros
		Inversiones

3	Administración mantenimiento, mantención y manejo de cuentas	Cuenta de ahorros
		Depósitos a plazos
		Inversiones
4	Consulta de cuentas	Consulta, oficina
		Consulta visual, cajero automático
		Consulta, internet
		Consulta, canal telefónico
		Consulta, canal celular
		Corte de movimiento de cuenta de cualquier tipo de cuenta y por cualquier medio a excepción entrega en oficina de la entidad
5	Retiros de dinero	Retiro de dinero por ventanilla de la propiedad propia entidad
		Retiro de dinero por cajero automático socios/clientes propia entidad
6	Transferencias dentro de la misma entidad	Transferencias, medios físicos (ventanilla)
		Transferencias, medios electrónicos (cajero automático internet teléfono celular y otros)
7	Cancelación o cierre de cuentas	Cuenta de ahorros
8	Activación de cuentas	Activación de cuenta de ahorros
		Activación de tarjeta de crédito nacional o internacional
		Activación de tarjeta de débito y/o pago nacional o internacional
9	Mantenimiento de tarjeta de crédito	Mantenimiento de tarjeta de crédito

		Mantenimiento pago mínimo de tarjetas de crédito
		Mantenimiento pago total de tarjetas de crédito
10	Mantenimiento de tarjeta de débito	Mantenimiento de tarjetas de débito
11	Pago a tarjeta de crédito	Pago de la tarjeta de crédito, por los diferentes canales
12	Bloqueo, anulación o cancelación	Bloqueo, anulación o cancelación de tarjetas de débito y/o pago
		Bloqueo anulación o cancelación de tarjetas de crédito
13	Emisión de tabla de amortización	Emisión de tabla de amortización, primera impresión
14	Transacciones fallidas en cajeros automáticos	Transacciones fallidas en cajeros automáticos, todos los casos
15	Reclamos de socios/clientes	Reclamos justificados
		Reclamos injustificados
16	Frecuencia de transacciones	Cuenta de ahorros
		Tarjeta de crédito
17	Reposición por actualización	Reposición libreta /cartola /estado de cuenta por actualización
		Reposición de tarjeta de crédito/ tarjeta de débito por migración, por actualización o por fallas de la banda lectora o chip
18	Emisión y entrega de estado de cuenta	Emisión y entrega de estados de cuenta en todo tipo de cuenta por medios electrónicos y emisión y entrega física para todas las cuentas (a excepción de tarjetas de crédito)

19	Servicios de emisión	Emisión de plástico tarjetas débito/crédito con banda lectora
20	Servicios de renovación	Renovación de plástico de tarjeta de débito/crédito con banda lectora

Fuente: Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015, p.7 (Norma de servicios financieros de las entidades del sector financiero popular y solidario)

Realizado por: Torres, K. 2020

Tabla 2-1: Productos y servicios con cargo realizados por las cooperativas

N	Producto o servicio	Detalle
1	Servicios con cheques	Cheque devuelto nacional
		Cheque devuelto del exterior
		Cheque de emergencia
2	Servicio de retiros	Retiro cajero automático socios/clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad
		Retiro cajero automático socios/clientes de otra entidad en cajero de la entidad
		Retiro en efectivo en con responsables solidarios de la propiedad entidad
3	Servicio de consulta	Consulta impresa de saldos por cajero automático
4	Servicios de referencias	Emisión de referencias financieras
		Confirmaciones financieras para auditores externos
		Corte impreso en movimientos de cuentas para cualquier tipo de cuentas y entregado en oficinas de la entidad por solicitud expresa del socio/cliente

5	Servicios de copias	Copia de voucher/vale local, aplica tarjeta de crédito
		Copia de voucher/vale del exterior, aplica tarjeta de crédito
		Copia de estado de cuenta de tarjeta de crédito
6	Servicio de transferencias	Transferencia interbancaria SPI recibidas
		Transferencia bancaria SPI enviadas, internet
		Transferencias bancarias de SPI enviadas, oficina
		Transferencia SCI recibidas
		Transferencias interbancarias SCI, enviadas internet
		Transferencias SCI, enviadas oficina
		Transferencias enviadas del exterior por montos menores o iguales a \$1000,00
		Transferencias enviadas al exterior por montos mayores a \$1000,00 y menores (o iguales) a \$5000,00
		Transferencias enviadas al exterior por montos mayores a \$5000,00 y menores (o iguales) a \$10000,00
		Transferencias enviadas al exterior por montos mayores a \$10000,00
		Transferencias recibidas desde el exterior
Transferencias nacionales otras entidades oficina		
7	Servicios de consumos nacionales	Consumo en gasolineras con tarjeta de crédito débito y prepago

8	Servicios de reposición	Reposición de tarjeta de crédito/ tarjeta débito (banda/ chip) por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en la banda lectora o chip
		Reposición libreta/cartola/estado de cuenta por pérdida, robo o deterioro
9	Servicio de emisión	Emisión de plástico de tarjetas de débito con chip
		Emisión de plástico de tarjeta de crédito con chip
10	Servicios de renovación	Renovación de plástico de tarjeta débito con chip 6
		Renovación de plástico de tarjeta crédito con chip 6
		Renovación anual de tarjeta de débito con banda lectora o chip
11	Servicio de ventanilla compartida	Depósitos o retiros a través de las ventanillas compartidas de otras instituciones financieras o corresponsables solidarios
		Emisión de tarjetas prepago que recargable con chip (incluye la primera carga)
12	Servicios para tarjetas prepago	Renovación del plástico de tarjeta prepago recargable con chip
		Recarga de tarjeta prepago en corresponsal solidario
		Descarga de tarjeta prepago en corresponsal solidario
		Renovación del servicio anual de tarjetas prepago recargable
		Reposición de tarjeta prepago recargable con chip

13	Servicios con estados de cuenta	Emisión y entrega de estado de cuenta a domicilio (tarjeta de crédito)
----	---------------------------------	--

Fuente: Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015, p.7 (Norma de servicios financieros de las entidades del sector financiero popular y solidario)

Realizado por: Torres, K. 2020

1.7.3. *Diferencia entre Banco y Cooperativa*

Tabla 3-1: Diferencias entre bancos y cooperativas

Bancos	Cooperativas de Ahorro y Crédito
Propiedad de los accionistas	Propiedad de los miembros (socios) o comparten un tema común: la policía, maestros
Maximizar las ganancias/Orientado a los negocios	Sin fines de lucro
Plataforma única "todo en un lugar"	Tarifas más bajas y las tasas de interés
Más accesible en una escala nacional	Menos accesibles a escala nacional, instalaciones más reducidas

Fuente: Montero, 2017 (Taller "Inclusión Financiera, Banca Móvil y Seguridad)

Realizado por: Torres Ramos, Karina, 2020

1.7.4. *Modelo*

El modelo se define como la justificación de la realidad, prototipo de acción, base teórica, molde o guía, interpretación clara, representación abstracta, principio de acción y descripción de la tarea profesional. (Castro, Chávez, & Arellano, 2018, p. 10)

1.7.5. *Gestión*

La gestión es un conjunto de decisiones y acciones necesarias para que una entidad cumpla con su propósito formal, de acuerdo con su misión en el contexto y siguiendo la guía de planificación de sus esfuerzos. La gestión abarca el proceso de técnicas, conocimientos y recursos, para llevar a cabo la solución de tareas de manera eficiente (Cruz, 2020, p.5)

1.7.6. Modelo de Gestión

El modelo de gestión se define como un referente a seguir, y puede servir de guía para que la empresa implemente, evalúe o mejore el proceso, logrando una comprensión objetiva y estructurada de la realización de las metas planteadas. (Gamboa, 2017, p.7)

1.7.7. Gestión Financiera

La gestión financiera es la disciplina responsable de determinar el valor y la toma de decisiones en la asignación de recursos, incluida la adquisición, inversión y gestión de recursos. Por tanto, es así como el departamento de gestión financiera se encuentra encargado de analizar las decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios en las tareas de la organización (incluida su realización, uso y control). (Córdoba, 2016, p. 4)

1.7.7.1. Planificación de gestión financiera

Tabla 4-1: Proceso de gestión financiera

Planificación	Es en donde la empresa define sus objetivos generales y específicos de corto o largo plazo. La planificación permite a la empresa concentrar su atención al logro de los objetivos planteados, reducir la incertidumbre frente a los cambios futuros, facilitar el control con la finalidad de encontrar la máxima eficiencia organizacional y obtener el mayor beneficio al menor costo
Organización	Abarca principalmente la estructuración de los procesos contables y financieros que la empresa requiera para llevar una buena gestión financiera. Los procesos contables y financieros comprenden la elaboración de estados financieros, facturación, gestión de cobros y pagos, elaboración de nóminas, control de almacén, gestión de la información, entre otros que sirvan de apoyo a la gestión financiera.

Evaluación, control y seguimiento	Con la información obtenida de los registros contables y financieros del paso anterior, la empresa puede evaluar la eficiencia en el uso de sus recursos, el cumplimiento de sus objetivos planteados, conocer los resultados reales y las desviaciones ocurridas de acuerdo a lo planificado y establecer a su vez medidas de mejora que permitan reducir dichas desviaciones
-----------------------------------	--

Fuente: Sotomayor y Zárate , 2019: p. 40-41 (Programa académico de contabilidad y administración)

Realizado por: Torres, K. 2020

1.7.7.2. *Gestión financiera a corto plazo*

La gestión financiera a corto plazo es responsable del uso de los recursos financieros esenciales para poder operar en los productos de la empresa, convertirlos y luego venderlos para mediante incrementar los flujos de ingresos y pagar los compromisos de deuda. (León, 2019,p.42)

Tipos de financiamiento a corto plazo:

- Línea de crédito
- Papeles comerciales
- Pagarés
- Financiamiento en base a los inventarios
- Crédito bancario
- Crédito comercial

1.7.7.3. *Gestión financiera a largo plazo*

La gestión financiera a largo plazo es la encargada de la planificación financiera con el fin de planificar la obtención de recursos financieros a largo plazo para analizar las tasas de interés, los intereses, especialmente el patrimonio y los pasivos corrientes de la empresa (Córdoba, 2016, p.42)

Tipos de financiamiento a largo plazo:

- Arrendamiento financiero
- Emisión de acciones

- Bonos
- Préstamo hipotecario

1.7.8. Modelo de Gestión Financiera

El modelo de gestión financiera se encuentra constituido por todos los procesos, incluida la adquisición, el mantenimiento y el uso del dinero ya sea tangible o por otros medios como cheques y tarjetas de crédito, y la gestión financiera la cual permite que la visión y misión de las operaciones cambiarias tengan cierta capacidad de contribuir de manera eficaz al desarrollo económico de todos los entornos y entornos (Males, 2015, p.27)

1.7.8.1. Importancia de un modelo de gestión financiera

La importancia del modelo de gestión financiera radica en poder controlar el plan de la institución y prevenir las cuentas, para evitar el difícil momento de mantener los recursos financieros. (Flores, 2016, p.4)

1.7.8.2. Características de los modelos de gestión

- Ayudan a intercambiar de mejor forma las ideas y conocimientos, promoviendo así el trabajo en equipo y permitiendo que cada miembro exprese opiniones y sugerencias para buscar un mejor desarrollo empresarial. (Córdoba, 2016, p.31)
- Contribuye a identificar y documentar los tipos de decisiones que afectan los objetivos, evaluando decisiones que están estrechamente relacionadas con objetivos previamente determinados (Córdoba, 2016, p.31)
- Estos modelos requieren que los administradores definan claramente sus objetivos, los cuales deben definirse de acuerdo con las actividades que realiza la empresa (Córdoba, 2016,p.30)
- Permiten identificar y documentar la interacción entre todas las decisiones y sus correspondientes ventajas y desventajas. (Córdoba, 2016, p.31)

1.7.9. Estados Financieros

Los estados financieros son informes que utilizados para transmitir la información necesaria para la toma de decisiones o emitir los resultados del ejercicio contable a los usuarios siendo estos empresarios, prestadores de servicios, agencias gubernamentales, particulares o empresas). Es decir, la información financiera tiene que ser confiable, útil, relevante, comparable y comprensible (Del Valle y Padilla, 2016, p. 89)

1.7.9.1. Importancia

Los estados financieros contribuyen a dar a conocer las condiciones económicas y financieras reales de la empresa, lo que ayuda a conocer qué áreas están generando mayores ingresos y qué áreas que deben mejorarse para continuar con el normal funcionamiento de la empresa. (Mimbela, 2018, p.16)

Permite a los gerentes comparar el desempeño del mes actual con el desempeño del mes anterior, para que puedan tomar decisiones basadas en los requisitos. Además, la cuenta de resultados permite a las personas influir directamente en la capacidad de generación de ingresos de una empresa negocio o incrementar el gasto de la empresa. (Carrera y Castro, 2017,p.26)

1.7.9.2. Balance General

Un balance es un estado financiero que muestra la situación actual de la empresa en una fecha determinada, de forma clara y detallada el valor de cada activo y deuda y el valor del capital; a través de los activos y derechos que constituyen sus activos, obligaciones y pasivos es posible determinar la situación financiera actual. (López, 2016, p.28)

1.7.9.3. Balance de pérdidas y ganancias

El Balance de pérdidas y ganancias llamado también Estado de resultados es una herramienta utilizada por la administración de la empresa para informar sobre las operaciones realizadas durante el período contable. De tal manera que las ganancias son obtenidas de la resta de los gastos de los ingresos o ganancias. (Paz, 2018, p.12)

1.7.10. Análisis Financiero

El análisis de estados financieros es conocido como la utilización de herramientas y técnicas analíticas a los estados financieros y datos relacionados a la obtención de estimaciones e inferencias útiles en el análisis empresarial. El análisis de estados financieros reduce la dependencia de la premonición, las conjeturas y la intuición en la toma de decisiones comerciales. Reduciendo la incertidumbre del análisis empresarial, sin subestimar la necesidad del juicio de expertos, pero proporcionando una base sistemática y eficaz para el análisis empresarial (Wild, Subramanyam, & Halsey, 2016, p.4)

1.7.10.1. Análisis horizontal

El análisis horizontal es una herramienta fundamental para comparar dos o más periodos en una empresa, refleja los cambios o las variaciones de un año con respecto a otro. Para aplicar correctamente esta herramienta es necesario de al menos dos estados financieros de diferentes años (Canaviri, 2018, p.12)

1.7.10.2. Análisis vertical

El análisis vertical es caracterizado por ser un análisis financiero estático debido a que toma un período de tiempo, sin considerar los cambios que existieron en el pasado, para su posterior análisis y relación de cada parte que lo compone, expresado de forma porcentual. (Canaviri, 2018, p.12)

1.7.11. Indicadores financieros

Los indicadores financieros son herramientas utilizadas para el análisis empresarial, porque miden el nivel de eficiencia y el comportamiento de una empresa. Asimismo, representan una amplia perspectiva de la situación financiera empresarial, precisando el grado de liquidez, rentabilidad, apalancamiento financiero, cobertura y todo lo relacionado con sus actividades. (Arias y Guevara, 2016, p.29)

1.7.12. Análisis situacional

1.7.12.1. Análisis FODA

El análisis DAFO es una herramienta clave en la planificación estratégica porque puede analizar el entorno interno y externo de una institución u organización. El ambiente interno permite a las personas determinar sus atributos y ventajas, de igual manera las debilidades que dificultan la eficiencia de la ejecución de la actividad, asimismo, el ambiente externo ayuda a conocer los elementos que se pueden utilizar para determinar los posibles obstáculos que deben ser superados. (Loayza, 2020, p.8)

- **Fortalezas**

Las fortalezas son el aspecto interno positivo del control organizacional, que le da a la organización una ventaja en el tiempo incidiendo positivamente en el desempeño de la organización (Perruchot, 2019, p.1)

- **Oportunidades**

Las oportunidades representan externalidades positivas y oportunidades que la organización puede utilizar para incrementar su desempeño (Perruchot, 2019, p.1)

- **Debilidades**

Las debilidades son consideradas como los aspectos internos de la organización que afectan de manera negativa al desarrollo eficiente de la institución pero que, sin embargo, tiene un margen mejora. (Perruchot, 2019, p.1)

- **Amenazas**

Las amenazas son factores negativos externos a la empresa que pueden afectar su situación actual dificultando los pronósticos futuros. Son difíciles de controlar, por lo cual será necesario desarrollar un plan de contingencia para enfrentar estos desafíos. (Kirschbaum, 2020, p.1)

1.7.12.2. Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

La matriz de evaluación de factores internos o matriz MEFI, es una forma de valorar los factores internos de la gestión estratégica, resumiendo sus fortalezas y debilidades, ya que es una de las herramientas más importantes en el área de negocio o ámbito funcional de la empresa, porque a

través de la obtención de un resultado es posible conocer si la empresa posee más ventajas que desventajas y aplicar diferentes estrategias. (Carrero, 2018, p.1)

1.7.12.3. Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

La Matriz de Evaluación de Factores Externos o matriz MEFE ayuda a resumir y evaluar toda la información recopilada, pudiendo ser esta de carácter competitivo, gubernamental, económico, cultural, social, político entre otros.

El propósito del análisis externo es establecer una lista de oportunidades que la institución puede aprovechar y amenazas que debe evitar. Esta lista debe limitarse a aquellos factores clave que sean factibles para la generación de estrategias. (Carrero, 2018, p.1)

1.7.13. Definiciones

1.7.13.1. Indicadores de rentabilidad

Los indicadores de rentabilidad son considerados ratios de desempeño, que son utilizados para medir la efectividad de la gestión administrativa de la empresa, a fin de saber cómo controlar los costos y gastos para convertir las ventas en utilidades. (Acosta, 2017, p.32)

1.7.13.2. Capital

El capital es la cantidad o monto de dinero en la fecha o punto inicial de una operación financiera. Pudiendo llamarse principal, valor actual y valor presente porque es el dinero en este momento. (Camargo y Pompa, 2016, p.12)

1.7.13.3. Morosidad

La morosidad es suceso que se produce cuando el deudor incumple sus obligaciones en el momento de su vencimiento, este deudor puede ser ya sea una persona o una organización. (Méndez, 2020, p.1)

1.7.13.4. Cartera de crédito

La cartera de créditos es un conjunto de documentos que protege los activos financieros u operaciones de financiamiento frente a terceros, y el titular de estos documentos o cartera se reserva el derecho de cumplir con las obligaciones especificadas en su texto. (Hernández, 2015, p.56)

1.7.13.5. Distribución

La distribución es el trabajo colaborativo entre los diferentes miembros de un equipo, con las partes interesadas ya sean estos clientes, gerentes, encargados, entre otros (Brizuela, 2015, p.17)

1.7.13.6. Endeudamiento

El endeudamiento es la más importante fuente de financiamiento poblacional ya que busca alcanzar los objetivos económicos propuestos, pero esta se ha convertido en un problema social por la falta de control por parte de los participantes. (Durango, 2017, p.21)

1.7.13.7. Financiación

La financiación es la actividad cuya finalidad es proporcionar fondos a una persona, empresa u organización, es decir, es la contribución financiera necesaria para iniciar o completar un proyecto, negocio o una actividad (MytripleA, 2018, p.1)

1.7.13.8. Liquidez

La liquidez se define como la disponibilidad de dinero en efectivo que posee una organización y su capacidad para generarlo, con el fin de cubrir sus deudas inmediatas (Michelena, 2016, p.46)

1.7.13.9. Publicidad

La publicidad es una forma para que las marcas se comuniquen, siendo no siempre de paga o de alcance masivo, pero sí con el objetivo no solo de persuadir a los consumidores para que compren productos y servicios, sino también persuadirlos para que conozcan su información y valor. Estos

intercambios brindan a las personas la experiencia de conectarse con la marca, dejando de lado la opción al rechazo. (Muller, 2016, p.62)

1.7.13.10. Metas

La meta es el logro obtenido luego de realizar ciertas actividades o acciones y cumplir con los objetivos planteados, dentro de un determinado período de tiempo (Hidalgo, 2020, p.1)

1.7.13.11. Riesgo Operativo

La definición de riesgo operativo es la probabilidad de pérdida por defectos, fallas o inconsistencias causadas por fallas de recursos humanos, procesos, tecnología, infraestructura y eventos externos. (Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada, 2019, p.1)

1.7.13.12. Pasivo

El pasivo es una obligación actual de la institución, causada por eventos del pasado. Cuando los eventos pasados vencen, la entidad espera disponer y cancelar con recursos que generan beneficios económicos. (IFRS Foundation, 2019, p. A1545)

1.7.13.13. Poder de mercado

El poder de mercado es a capacidad de influenciar de manera que estos afecten a los precios, la producción, innovación, variedad y calidad de bienes y servicios y demás parámetros de competencia del mercado durante un largo período de tiempo. (YDELCON Consultores, 2018, p.1)

1.7.13.14. Proveedores Financieros

Los proveedores financieros son agencias de servicios de gestión de pagos, seguros y consultoría financiera. (Amigo, Gómez, & Olazabal, 2019, p. 9)

1.7.13.15. Rentabilidad

La rentabilidad es definida como la capacidad de algo para generar suficiente beneficio o ganancia. Sin embargo, también es un indicador que mide la relación entre la ganancia obtenida o a obtener y la inversión realizada o que se obtendrá. (CreceNegocios, 2019, p.1)

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

2.1.1. *Cualitativo*

La investigación cualitativa adopta una realidad subjetiva, dinámica y a su vez compuesta por múltiples entornos. Este enfoque de investigación cualitativa propicia un análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos, que forman parte de la realidad de la investigación. (Mata, 2019, p.1)

La investigación es cualitativa debido a la utilización de un cuestionario que servirá para entrevistar tanto al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., como a los demás miembros que la conforman, entre ellos abogados, contadores, asesores de crédito, cajeros.

2.1.2. *Cuantitativo*

Al método cuantitativo se lo define como un proceso deductivo en donde cada etapa conduce lógicamente a la siguiente etapa, se lo utiliza para verificar, explicar o predecir un hecho determinado. Además, es una buena opción para generar conocimientos objetivos, claros, altamente específicos y contrastables. (Szulay, 2017, p.1)

Por tanto, al tener un enfoque cuantitativo la base fundamental para el desarrollo del trabajo de investigación serán los estados financieros, tipos de análisis como vertical y horizontal e indicadores que permitan entregar información acertada para la toma de decisiones.

2.2. Nivel de Investigación

2.2.1. *Exploratorio*

La investigación exploratoria implica proporcionar referencias generales a temas por lo general desconocidos que existen en la investigación que se va a realizar. (Morales, 2017, p.1)

El trabajo de investigación es de carácter exploratorio debido a que para el desarrollo de la misma se llevarán a cabo visitas a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., con el objetivo de recabar información relevante que sirva como fuente acertada de información.

2.2.2. Descriptivo

La investigación descriptiva es aquella que se encarga de describir a la población, situación o un fenómeno que rodea a la investigación, proporcionando información referente al problema de la investigación en cuando al qué, cómo, dónde y cuándo, sin responder al porqué del problema ocurrido. Es decir, esta investigación busca describir, no explicar. (Mejia, 2020, p.1)

Por tanto, el trabajo de investigación es descriptivo debido a que se podrá recabar información que permita describir los principales problemas que acontecen en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., así como también representar los procesos tanto administrativos como productivos y financieros que forman parte de la organización.

2.2.3. Explicativo

La investigación explicativa es un tipo de investigación causal ya que no solo intenta describir o resolver el problema, sino que también quiere dar a conocer la causa de dicho problema. (Guevara, Verdesoto, y Castro, 2020, p.165)

El trabajo de investigación es de carácter explicativo debido a que se buscará fundamentar las principales causas de los problemas encontrados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., así como sus soluciones basadas en fuentes de información fidedigna.

2.3. Diseño de investigación

2.3.1. Según la manipulación de la variable independiente

2.3.1.1. No experimental

Este es un método caracterizado por no manipular las variables de estudio. En este sentido, para realizar este tipo de investigación, se debe observar los fenómenos a estudiar en el medio natural con el fin de obtener directamente los datos para su posterior análisis. (Montano, 2020, p.1)

Es decir, el trabajo de investigación al ser no experimental, se podrá utilizar los estados financieros y demás información obtenida con el fin de analizar la situación de actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.

2.3.2. Según las intervenciones en el trabajo de campo

2.3.2.1. Transversal

Se dice que la investigación es transversal cuando se realiza y ocupa un espacio de tiempo, ya que está caracterizada por ser aplicable una sola vez, sin necesidad de monitorear a la persona encuestada. Es decir, puede ser aplicada de forma anónima. (Arciniega, 2016, p.79)

2.4. Tipo de estudio

2.4.1. Aplicada

La investigación aplicada es aquella investigación inicial realizada con el fin de obtener nuevos conocimientos. A pesar de ello, este tipo de investigación se dirige principalmente a objetivos prácticos y específicos para establecer los probables usos de los resultados de la investigación básica o para identificar nuevos métodos para resolver problemas poco definidos. Además, implica utilizar los conocimientos disponibles y sus posibles extensiones para resolver los problemas prácticos. (Mulet, 2019, p.7)

El trabajo de investigación es de tipo aplicado debido que el objetivo del proyecto de investigación es encontrar una solución aplicable a los principales problemas encontrados ya sean estos financieros, económicos, estructurales o sociales.

2.4.2. Documental

El tipo de estudio documental es un método de interpretación e investigación basado en la revisión de artículos, documentales, videos, libros, entre otros, definiéndose también como el proceso de recopilación, organización y evaluación de una serie de datos relacionados con un tema específico. (González, 2020, p.1)

El trabajo de investigación es documental debido al uso de artículos científicos originales y de revisión, informe finales de tesis de grado y posgrado, revistas especializadas, informes de fuentes empresariales públicas y privadas, entre otras fuentes, para la generación de conocimiento referente al marco teórico

2.4.3. *De campo*

El tipo de investigación es de campo cuando esta se realiza en el entorno natural que rodea al individuo, puede ser experimental o no, tratando de estudiar poblaciones específicas para comprender su estructura y relaciones sociales. (Arciniega, 2016, p.79)

La investigación realizada será de campo debido a la recopilación de datos mediante la visita oportuna a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., en donde se realizará la respectiva recolección de la información necesaria para sustentar los resultados obtenidos, a través de las encuestas realizadas a los miembros que conforman la institución.

2.5. Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

2.5.1. *Población*

La población o también conocida como universo de la investigación o estudio, hace referencia al conjunto de personas u objetos unidos por compartir una característica en común en la realización de un estudio. (Castro, 2019, p.4)

2.5.1.1. *Población trabajadores*

La población de estudio para la realización de la entrevista a los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., será considerada como el total de 10 empleados trabajando actualmente en la misma.

Tabla 1-2: Equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

CARGO	# DE PERSONAS
Gerente	1
Asesor de Créditos	2
Cajeros	2
Asesor de inversiones	1
Contador	1
Abogado	1
Tasador de bienes inmuebles	1
Encargada de atención al cliente	1
Total	10

Fuente: Datos Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda. 2020

Realizado por: Torres, K. 2020

2.5.1.2. Población socios y clientes

La población para la aplicación de la encuesta es un total de 1600, siendo estos socios (personas mayores de edad e instituciones que poseen libreta de ahorros) y clientes (personas menores de edad que poseen libreta de ahorro pero que su representante es mayor de edad) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., según datos de archivo de la misma.

2.5.2. Muestra

Una muestra es una parte representativa de una población que reúne aproximadamente las mismas características importantes de esta para el estudio pertinente. (Espinoza, 2016, P.4)

2.5.2.1. Muestra de trabajadores

Para la realización de la entrevista a los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., no se tomará una muestra, ya que solo será considerado el total de la población de 10 trabajadores.

2.5.2.2. *Muestra de socios y clientes*

Para la toma de la muestra de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., se tomará como base a una población compuesta por socios y clientes, siendo este un total de 1600, según datos de archivo de la misma.

Según González, N. (2017). La muestra es definida mediante la siguiente formula, detallada a continuación:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + N e^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = (1,96) Nivel de confiabilidad

P = (0,5) Probabilidad de ocurrencia

Q = (0,5) Probabilidad de no ocurrencia

N = (1600) Población

e = (0,05) Error de muestreo

Cálculo de la muestra de socios y clientes

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)1600}{(1,96)^2(0,5)(0,5) + 1600(0,05)^2}$$

n = 310 *encuesta a realizar a socios y clientes*

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Métodos

2.6.1.1. Método Inductivo

El método inductivo es aquel que permite obtención de proposiciones generales a partir de la observación de hechos específicos, es decir, una vez estudiados y analizados los hechos y fenómenos específicos, se puede establecer un principio general. (Jaramillo, Tacuri, & Trelles, 2018, p.36)

Por tanto, al aplicar el método inductivo se partirá de los resultados obtenidos al aplicar herramientas de análisis tanto vertical como horizontal, hasta elaborar un modelo de gestión financiera la cual se acople a las necesidades de la COAC Chunchi Ltda.

2.6.1.2. Método Deductivo

El método deductivo es aquel que parte de datos generales a datos más específicos, a partir de datos reales, infiriendo diferentes hipótesis a través del razonamiento lógico. (Aranda, 2017, p.10)

Se aplicará el método deductivo debido al uso de los estados financieros para el analizar de cada una de las cuentas que se presentan en el desarrollo de la presente investigación; ya que, al enfocarse de lo general a lo particular, ayudará a desarrollar el modelo de gestión financiera para incrementar la rentabilidad de la empresa.

2.6.1.3. Analítico

El método de analítico consiste en separar el conjunto en diferentes partes para poder estudiar posteriormente la causa y el efecto de un evento en particular. Po tanto es necesario conocer la información de sus diversas partes para comprenderla en su totalidad, permitiendo así la construcción de ideas ya sean estas orales o escritas. (Patiño, 2018, p.31)

El trabajo de investigación es analítico debido a que se procederá en el desarrollo de la misma a la descomposición de los estados financieros e información que sirva como fuente para la toma

de decisiones

2.6.2. Técnicas

2.6.2.1. Entrevista

La entrevista es una técnica de recopilación cualitativa y una buena herramienta para obtener datos de investigación enriquecedores, debido a que es capaz de recabar datos minuciosamente, reduciendo los errores al mínimo, a diferencia de métodos cuantitativos que no profundizarán en carácter discursivo, significados y conceptos. (Troncoso y Amaya, 2016,p.332)

Esta técnica será dirigida al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., así como también a sus colaboradores mediante una serie de preguntas abiertas que nos permitirán conocer la realidad de la organización con el fin de obtener información que ayude a levantar el diagnóstico situacional.

2.6.2.2. Encuesta

La encuesta es una técnica de recopilación de datos mediante la aplicación de cuestionarios a los individuos de una muestra. Mediante la aplicación de encuestas, es posible comprender las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos. La encuesta es una serie de preguntas que se las puede realizar a una cantidad específica de personas determinadas a través de una variedad de reglas científicas, que vienen siendo la muestra parte de la población general de estudio. (Pobea, 2015, p.3)

Por tanto, para el desarrollo del modelo de gestión planteado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., será necesario la utilización de encuestas dirigidas a los socios de la institución, las cuales permitirán la obtención de información, relevante para la toma de decisiones.

2.6.2.3. Observación

Se aplicará la técnica de la observación al verificar los datos recabados de los estados financieros proporcionados por la gerencia, así como también los resultados de las encuestas aplicadas y demás información relevante.

2.6.3. Instrumentos

2.6.3.1. Encuesta

Al aplicar como instrumento la encuesta se realizará una serie de preguntas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., acerca de varios temas relevantes que son necesarios para la elaboración del Manual de Gestión Financiera.

2.6.3.2. Entrevista

Se aplicará la entrevista debido a que esta será realizada de manera personal, en las instalaciones la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., independientemente de la función que cumpla cada miembro de la institución.

2.6.3.3. Análisis Financiero

2.7. Idea a defender

Como ayudaría el diseño de un Modelo de Gestión Financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda. Provincia de Chimborazo, Cantón Chunchi, a optimizar la rentabilidad y maximizar los recursos económicos.

2.7.1. Variables

2.7.1.1. Variable Independiente

Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa y Financiera

2.7.1.2. Variable dependiente

Optimizar la rentabilidad y la maximización de los recursos económicos

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados

3.1.1. Resultados de la encuesta realizada a los socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.

Pregunta 1. ¿Cuál es la actividad que usted realiza con mayor frecuencia en la COAC Chunchi Ltda.?

Tabla 1-3: Actividad de mayor frecuencia realizada por socios y clientes

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Información de servicios	14	5%
Depósitos y retiros de ahorros	128	43%
Actividades referentes a créditos	107	36%
Actividades no financieras	52	17%
TOTAL	301	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

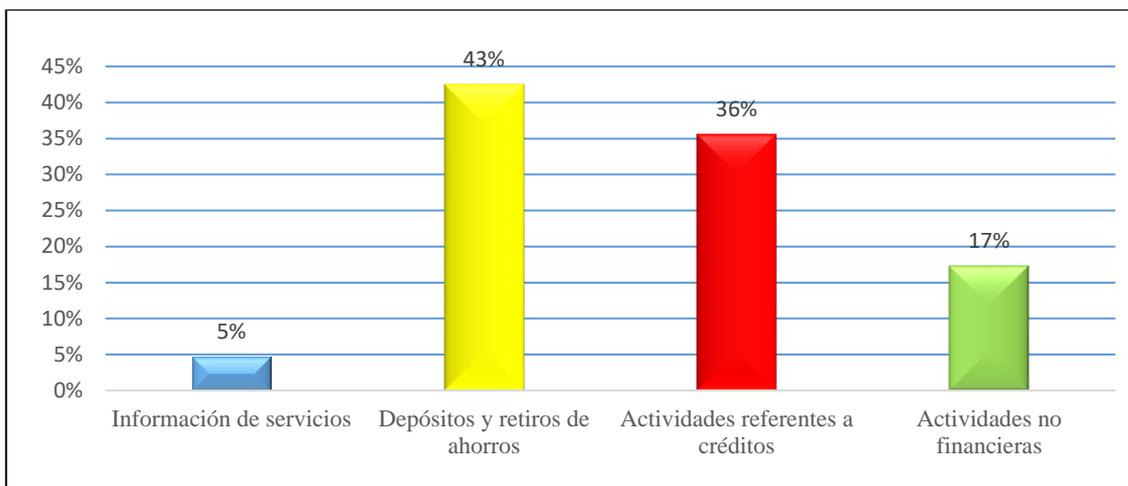


Gráfico 1-3: Actividad de mayor frecuencia realizada por socios y clientes

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

Según la encuesta realizada se puede enunciar que el 5% de los socios y clientes encuestados acuden a la cooperativa para solicitar información de servicios, un 43% destaca la realización principalmente de depósitos y retiros de ahorros, mientras que el 36% lleva a cabo actividades referentes a créditos. A diferencia del 17% que recurre por actividades de servicios no financieros.

Pregunta 2. ¿Cómo conoció usted acerca de los servicios que ofrece la COAC Chunchi Ltda.?

Tabla 2-3: Integración a la institución

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Referencia de un conocido	103	34%
Publicidad	34	11%
Personalmente	147	49%
Redes sociales	16	5%
Página web	1	0%
TOTAL	301	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

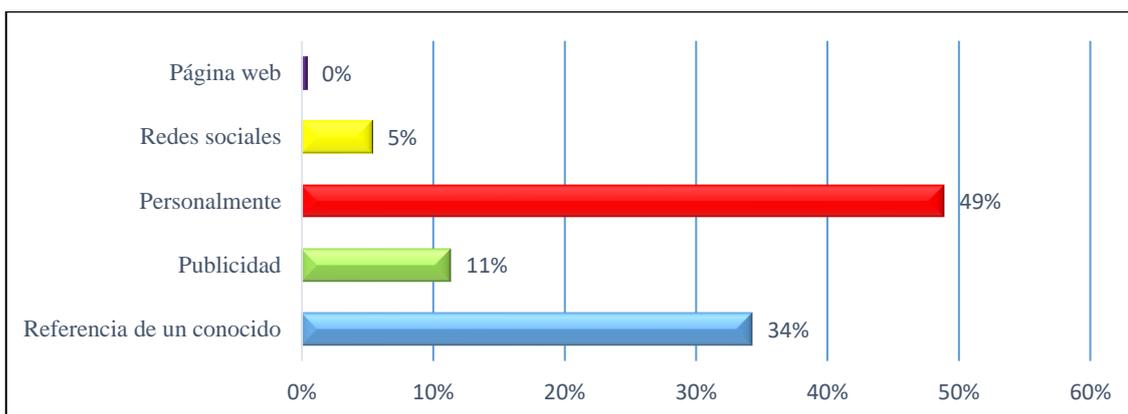


Gráfico 2-3: Integración a la institución

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

De los socios y clientes encuestados el 34% conoció los servicios que ofrece la cooperativa por referencia de un conocido ya sea un familiar o amigos, el 11% lo hizo a través de la publicidad a través de la radios local y la entrega de afiches en las comunidades del cantón Chunchi, un 49% acudió personalmente a las instalaciones para solicitar un servicio, el 5% visitó la página de Facebook de la institución, mientras el 0% representado por una persona lo hizo a través de la página web.

Pregunta 3. ¿Cómo calificaría usted el servicio al cliente por parte del personal de la COAC Chunchi Ltda.?

Tabla 3-3: Servicio al cliente.

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy bueno	235	78%
Bueno	61	20%
Regular	5	2%
Malo	0	0%
TOTAL	301	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

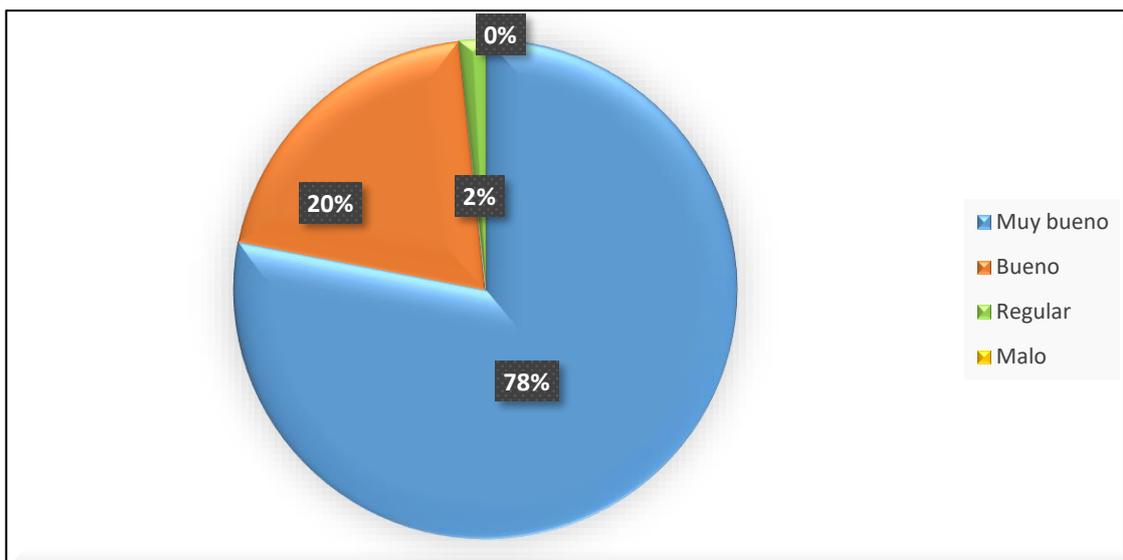


Gráfico 3-3: Servicio al cliente.

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

El 78% de los encuestados califica el servicio al cliente por parte del personal como muy bueno, mientras que el 20% lo considera como bueno, y tan solo el 2% cree es regular.

Pregunta 4. En cuanto a las instalaciones físicas de la COAC Chunchi Ltda., usted considera que son:

Tabla 4-3: Instalaciones físicas de la institución

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy buenas	117	39%
Buenas	157	52%
Regulares	26	9%
Malas	1	0%
TOTAL	301	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

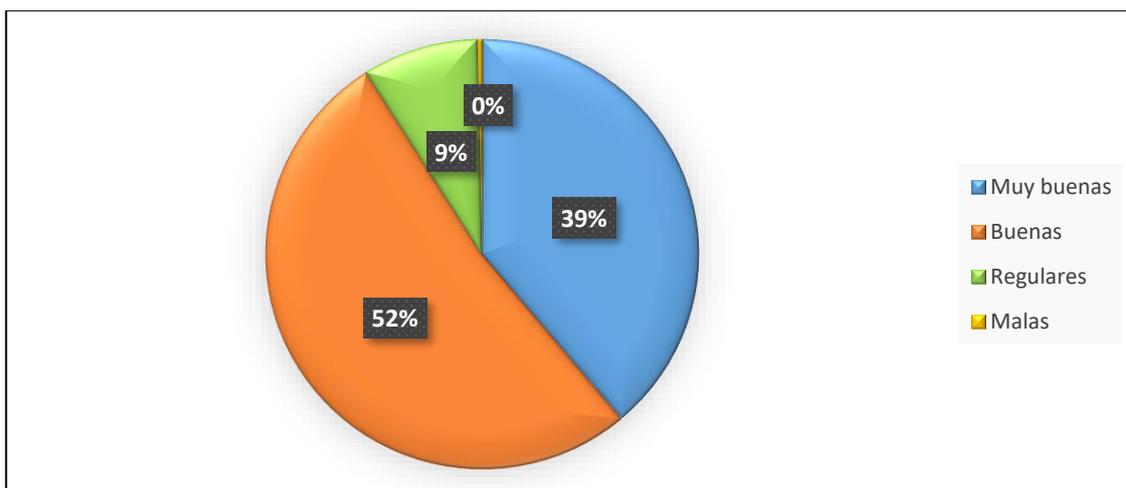


Gráfico 4-3: Instalaciones físicas de la institución

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

El 39% de los socios y cliente encuestados consideran que las instalaciones físicas de la institución son muy buenas ya que tiene todo lo necesario para funcionar y se encuentra en un lugar céntrico del cantón, mientras que el 52% cree que son buenas ya que se debería mejorar la imagen del lugar, de igual manera el 9% lo califica como regulares ya que no se sienten incomodos por el espacio reducido de las instalaciones generando molestias cuando hay gran cantidad de personas esperando por ser atendidos, finamente el 0% representado por una persona las considera malas.

Pregunta 5. Considera usted que la COAC Chunchi Ltda., ofrece servicios competitivos a nivel nacional

Tabla 5-3: Competitividad de la cooperativa

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	260	86%
No	41	14%
TOTAL	301	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres Ramos, Karina, 2021

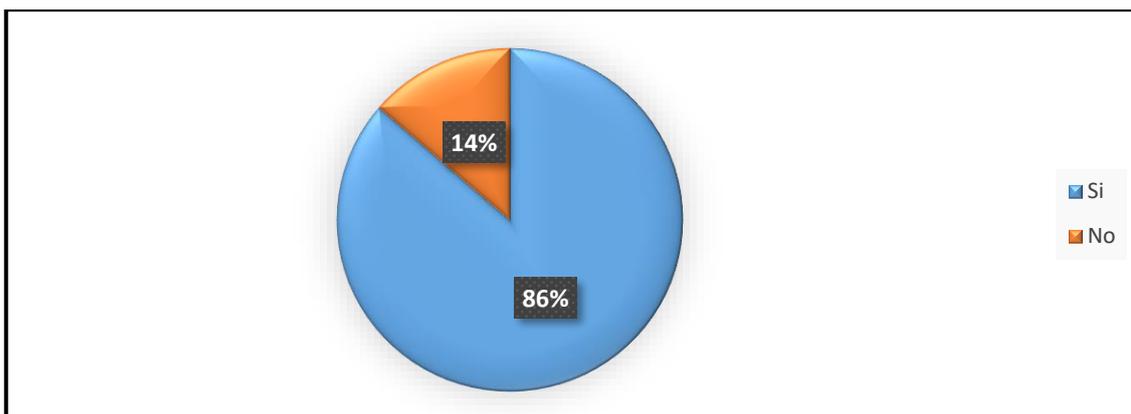


Gráfico 5-3: Competitividad de la cooperativa

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

La mayoría de los encuestados, siendo estos un 86% del total consideran que la cooperativa si puede ser competitiva a nivel nacional ya que con el pasar de los años ha ido incrementando tanto sus productos y servicios, como el número de socios y clientes. Por otro lado, el 14% cree que no podría competir a nivel nacional debido a que estos productos y servicios no serían suficientes para atender a una mayor población, las tasas de interés son altas en relación a otras cooperativas del sector y principalmente porque no dispone de agencias en otros lugares fuera del cantón Chunchi, limitando el retiro de dinero a sus socios.

Pregunta 6 ¿Considera que el personal de la COAC Chunchi Ltda., inspira confianza al momento de entregar su información económica y financiera?

Tabla 6-3: Confianza de los socios y clientes.

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	297	99%
No	4	1%
TOTAL	301	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

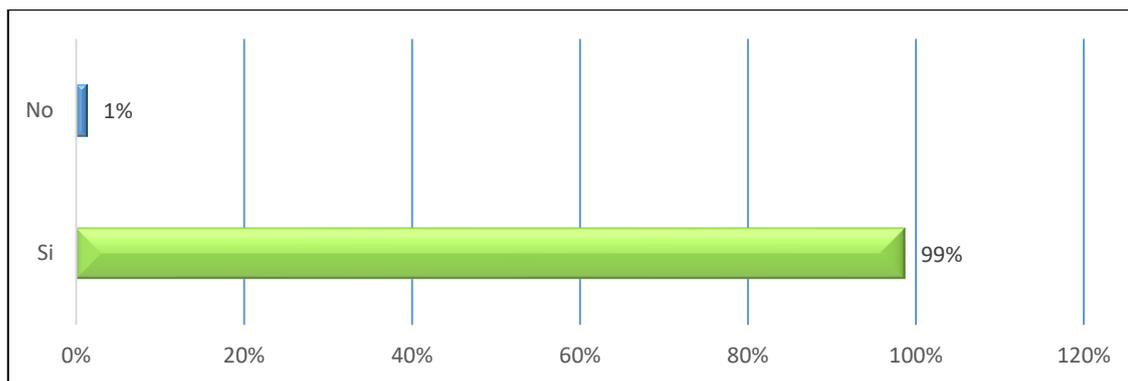


Gráfico 6-3: Confianza de los socios y clientes.

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

De los encuestados el 99% tiene total confianza en el personal de cooperativa cuando entrega su información económica y financiera, mientras que el 1% no la tiene debido que no conocen la política de confidencialidad de la institución, además debido que el personal no posee una identificación en la cual se detalle su nombre, cargo que desempeña y nivel académico.

Pregunta 7. ¿Por cuál medio le gustaría conocer acerca de los servicios que presta la COAC Chunchi Ltda.?

Tabla 7-3: Medios para dar a conocer los servicios prestados

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Personalmente	93	31%
Publicidad perifoneada	3	1%
Afiches	6	2%
Radios	16	5%
Llamadas telefónicas	105	35%
Redes Sociales	78	26%
Otra	0	0%
TOTAL	301	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

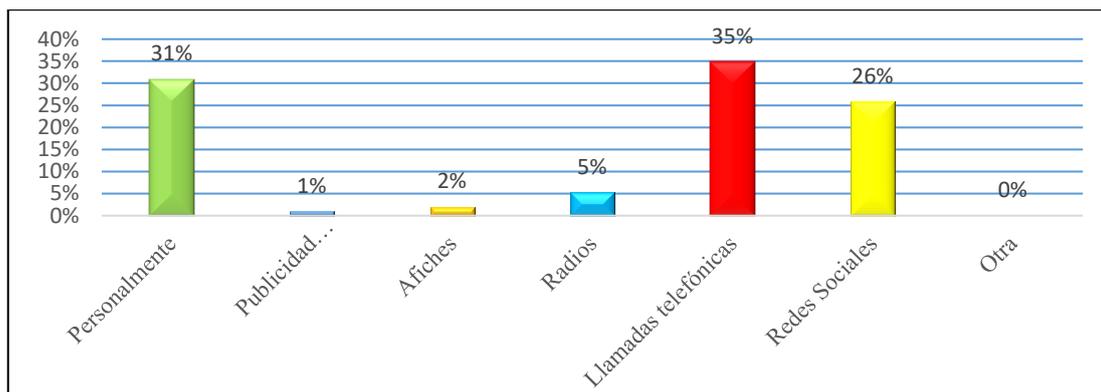


Gráfico 7-3: Medios para dar a conocer los servicios prestados

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

El 31% de los encuestados concuerda en que la mejor manera de conocer los nuevos productos, servicios y actividades de la cooperativa es personalmente, el 1% cree que debería ser a través de publicidad perifoneada, el 2% mediante afiches como lo han realizado anteriormente especialmente en las comunidades, un 5% manifiesta que debería ser a través de la radio local ya que no disponen de un celular, mientras que la mayoría prefiere que se lo haga mediante una llamada telefónica ya que es más rápido y muchos de ellos no están cerca de la matriz, finalmente el 26% sugiere a las redes sociales ya que actualmente la tecnología forma parte de todas las actividades diarias por su facilidad y alcance, añadido a esto que la generación Z o tecnológica se encuentra ingresando a las actividades del sistema financiero.

Pregunta 8. ¿Recomendaría usted a la COAC Chunchi Ltda., para el acceso a los productos financieros que ofrece?

Tabla 8-3: Recomendación de productos financieros

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	293	97%
No	8	3%
TOTAL	301	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

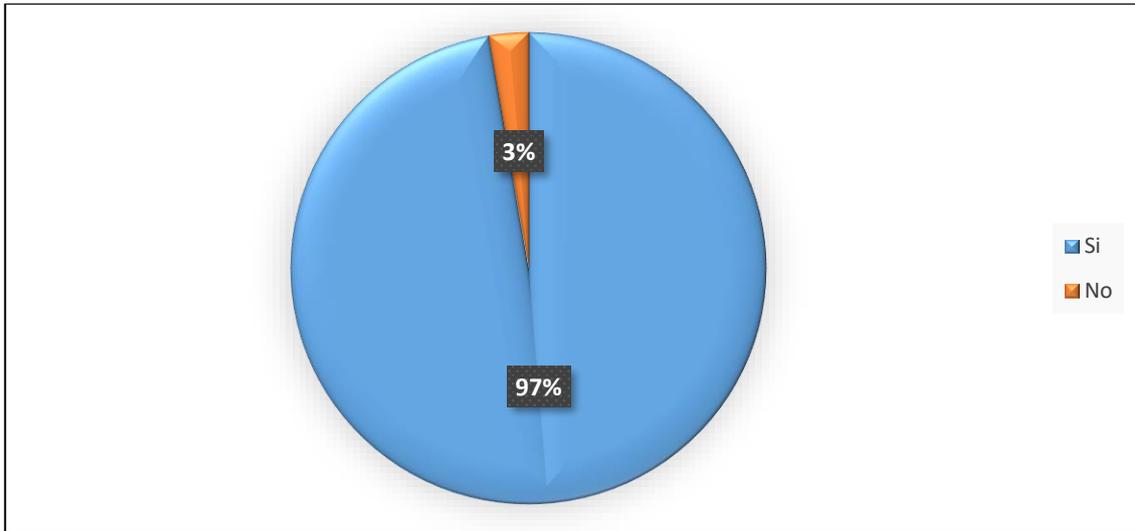


Gráfico 8-3: Recomendación de productos financieros

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

El 97% de los encuestados recomendaría totalmente los productos que ofrece la cooperativa, mientras que el 3% no lo haría debido a que no es una cooperativa muy conocida en lugares fuera del Cantón Chunchi y porque no existe la facilidad de realizar transacciones, pagos o consultas de saldos al alcance de todos mediante tarjetas de débito o app institucional.

Pregunta 9 ¿Considera usted que la implementación de una Planificación Financiera en la COAC Chunchi Ltda., optimizará la rentabilidad de los recursos económicos?

Tabla 9-3: Implementación de una Planificación Financiera

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	297	99%
No	4	1%
TOTAL	301	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

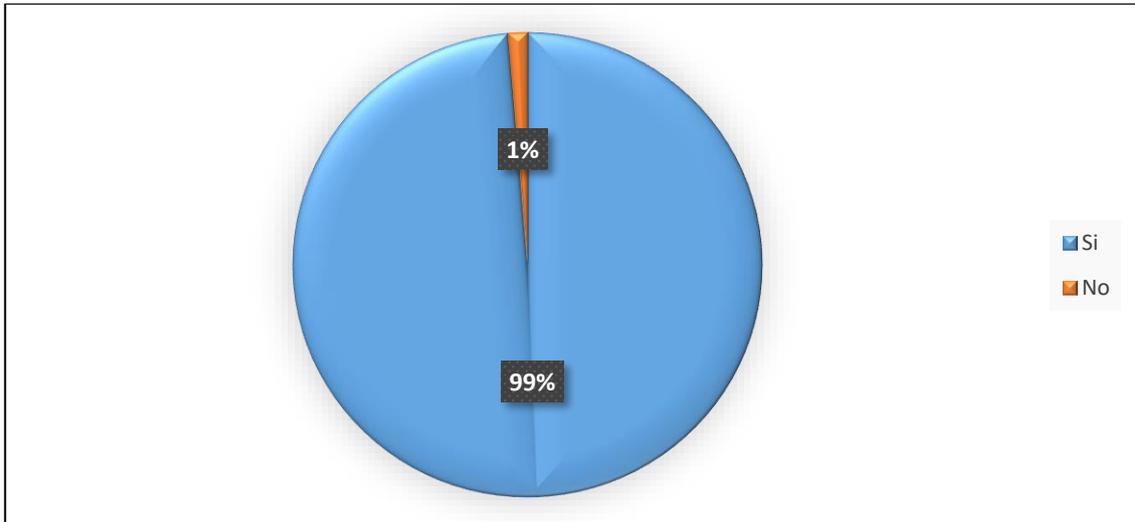


Gráfico 9-3: Implementación de una Planificación Financiera.

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

El 99% de los encuestados están de acuerdo con que la implementación de una Planificación Financiera en la cooperativa permitirá optimizar la rentabilidad de los recursos económicos, mientras que el 1% está en desacuerdo debido a la falta de conocimiento del tema.

Pregunta 10. ¿Le gustaría que la COAC Chunchi Ltda., en alianza con la ESPOCH le capacite para el correcto manejo de su economía?

Tabla 10-3: Capacitación a los socios

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	293	97%
No	8	3%
TOTAL	301	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

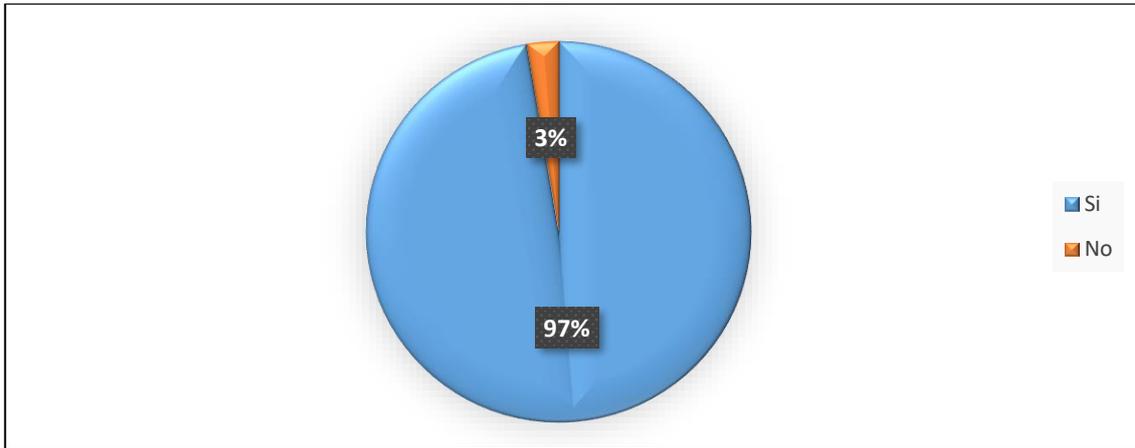


Gráfico 10-3: Capacitación a los socios

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

El 97% considera que la decisión de poder realizar una capacitación en alianza con la ESPOCH es la más acertada ya que existe una falta de educación financiera en la población, mientras que el 3% considera que no es necesario debido a que las finanzas son personales.

Pregunta 11. ¿Qué es lo que más le gusta de la COAC Chunchi Ltda.?

Tabla 11-3: Preferencia del socio y cliente

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Amabilidad	147	49%
Agilidad	58	19%
Los servicios que ofrece	47	16%
La seguridad de que es una cooperativa local	49	16%
TOTAL	301	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

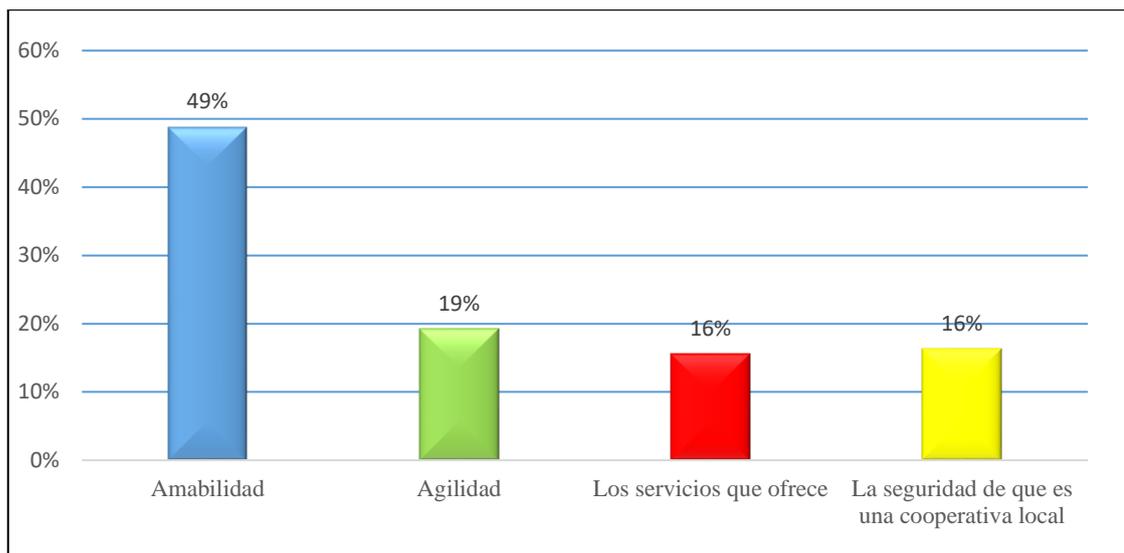


Gráfico 11-3: Preferencia del socio y cliente

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

De los socios y clientes encuestados un 49% considera que la amabilidad con la que son atendidos es la mayor fortaleza de la institución, un 19% manifiesta la agilidad principalmente para obtener la aprobación de un crédito, el 16% menciona los servicios ofrecidos y un 16% ratifica que se debe a la seguridad que sienten al ser una cooperativa formada en la localidad.

Pregunta 12. ¿Le gustaría que la COAC Chunchi Ltda., abriera una nueva sucursal en otro lugar?

Tabla 12-3: Apertura de una nueva sucursal de la COAC Chunchi Ltda.

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	294	98%
No	7	2%
TOTAL	301	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

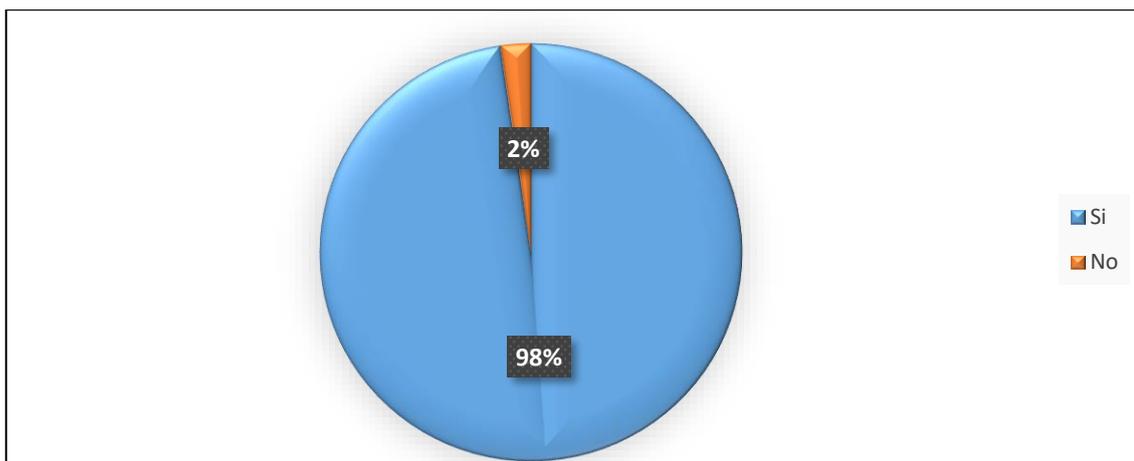


Gráfico 12-3: Apertura de una nueva sucursal de la COAC Chunchi Ltda.

Fuente: Encuesta realizada a los socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

El 98% de los encuestados manifiesta que le gustaría la apertura de una nueva sucursal en un lugar al que frecuentemente acuden los coterráneos como a las ciudades de Riobamba, Cuenca, Azogues, Quito y cantones cercanos como Alausí, Cumandá y el Tambo, a diferencia del 2% que no lo considera necesario.

1.1.1 Resultados de la entrevista realizada al personal de la Cooperativa

Pregunta 1 ¿Conoce usted si se ha realizado una planificación financiera en base a un modelo de gestión en la COAC Chunchi Ltda.?

Tabla 13-3: Planificación en base a un modelo de gestión.

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí	6	60%
No	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

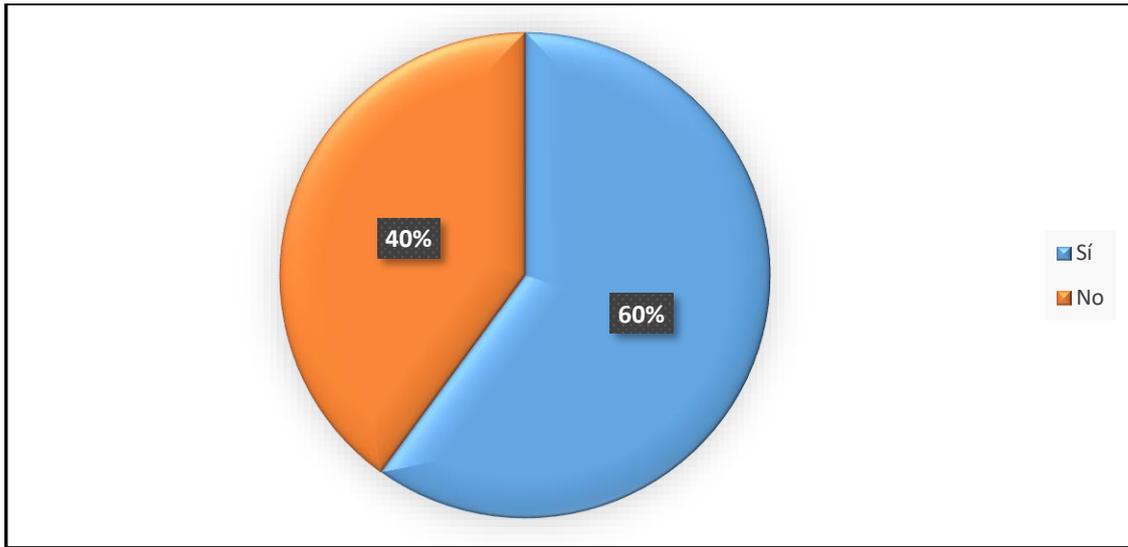


Gráfico 13-3: Planificación en base a un modelo de gestión.

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

El 60% del personal que labora en la institución conoce acerca de una planificación realizada en base a los lineamientos de la SEPS, mientras que el 40% desconoce de esta actividad, debido a que no están al tanto de la información financiera de la cooperativa.

Pregunta 2. Considera que la implementación de un modelo de gestión permitirá optimizar la rentabilidad de la COAC Chunchi Ltda.

Tabla 14-3: Implementación de un modelo de gestión

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí	9	90%
No	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

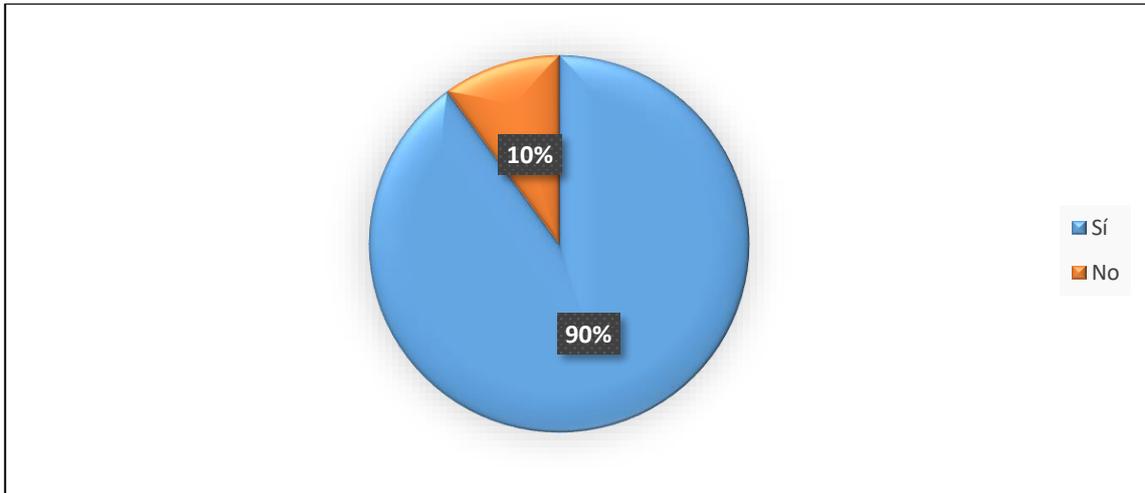


Gráfico 14-3: Implementación de un modelo de gestión.

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

El 90% de los entrevistados consideran que la implementación de un modelo de gestión permitirá optimizar la rentabilidad de la cooperativa, mientras que el 10% está en desacuerdo por desconocimiento de temas económicos y financieros

Pregunta 3. ¿Conoce usted si la COAC Chunchi Ltda., maneja un manual de funciones para cada área de trabajo dentro de la institución?

Tabla 15-3: Manejo de un manual de funciones

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí	7	70%
No	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres Ramos, Karina, 2021

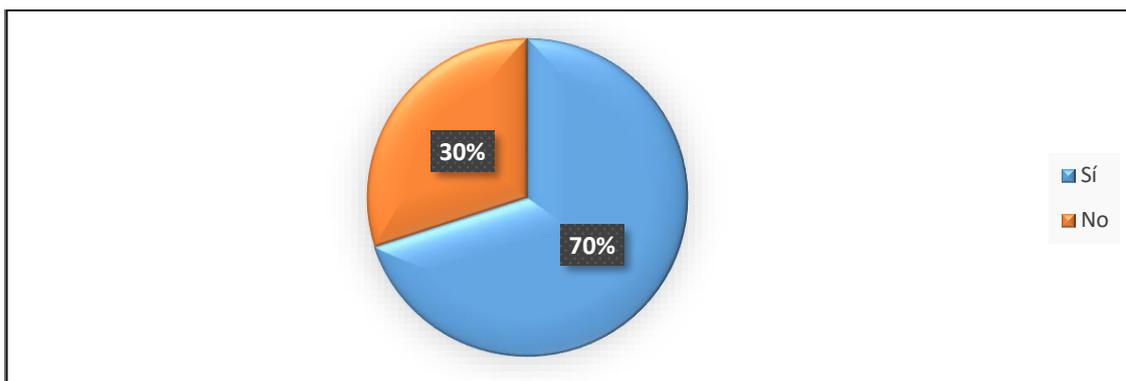


Gráfico 15-3: Manejo de un manual de funciones

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

El 70% del personal entrevistado manifiesta que, si se maneja un manual de funciones para cada área de trabajo dentro de la institución, mientras que el 30% no conoce acerca del mismo debido a que no se ha procedido a la socialización de los mismos y no existe un manual para ciertas áreas.

Pregunta 4. ¿Considera usted que las instalaciones físicas de la COAC Chunchi Ltda., son seguras para el correcto desarrollo de las actividades diarias?

Tabla 16-3: Seguridad de las instalaciones físicas de COAC Chunchi Ltda.

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	3	30%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	30%
En desacuerdo	3	30%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

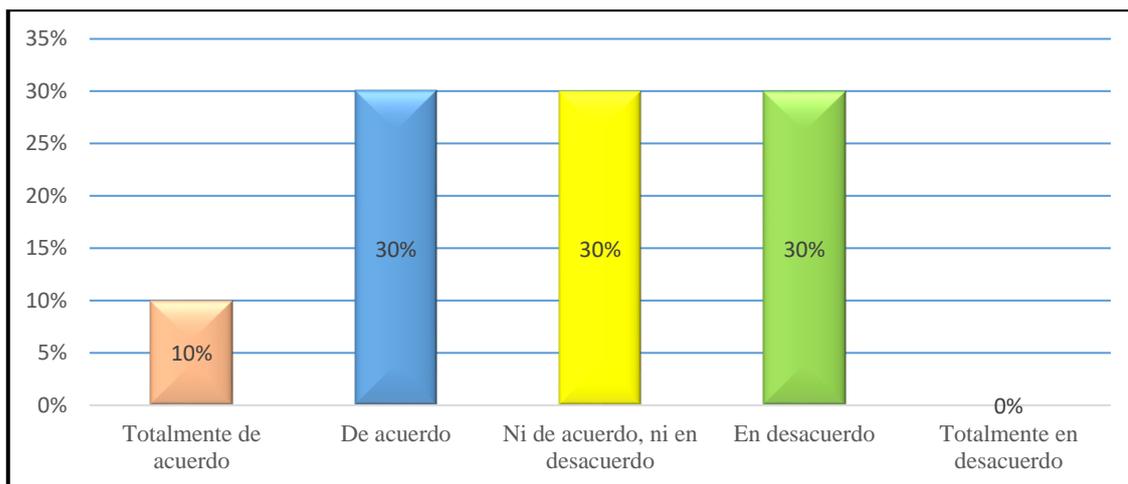


Gráfico 16-3: Seguridad de las instalaciones físicas de COAC Chunchi Ltda.

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

El 10% de los entrevistados está totalmente de acuerdo en que las instalaciones físicas de la cooperativa son seguras para el correcto desarrollo de las actividades diarias, un 30% está de acuerdo, al igual que un 30% no está de acuerdo, ni en desacuerdo, y finalmente el 30% restante está en desacuerdo.

Pregunta 5. ¿Se siente usted seguro a nivel personal, durante el desarrollo de sus servicios prestados en la COAC Chunchi Ltda.?

Tabla 17-3: Seguridad a nivel personal en la COAC Chunchi Ltda.

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	8	80%
No	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

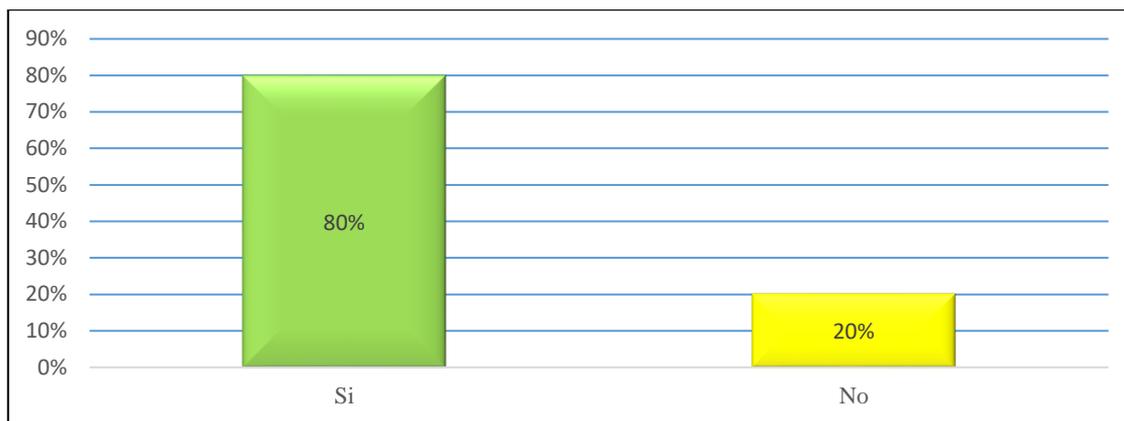


Gráfico 17-3: Seguridad a nivel personal en la COAC Chunchi Ltda.

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

Un 80% de los entrevistados se sienten seguros a nivel personal durante el desarrollo de sus servicios prestados en la institución, mientras el 20% no comparte este sentimiento debido a que consideran que la falta de un guardia de seguridad, junto con el incremento de la delincuencia, incrementa el riesgo de sufrir afectaciones a su integridad física.

Pregunta 6. ¿Cuál es el nivel de motivación durante el desarrollo de sus actividades en la COAC Chunchi Ltda.?

Tabla 18-3: Nivel de motivación del personal.

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Altamente motivado	3	30%
Muy motivado	3	30%
Moderadamente motivado	3	30%
Poco motivado	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

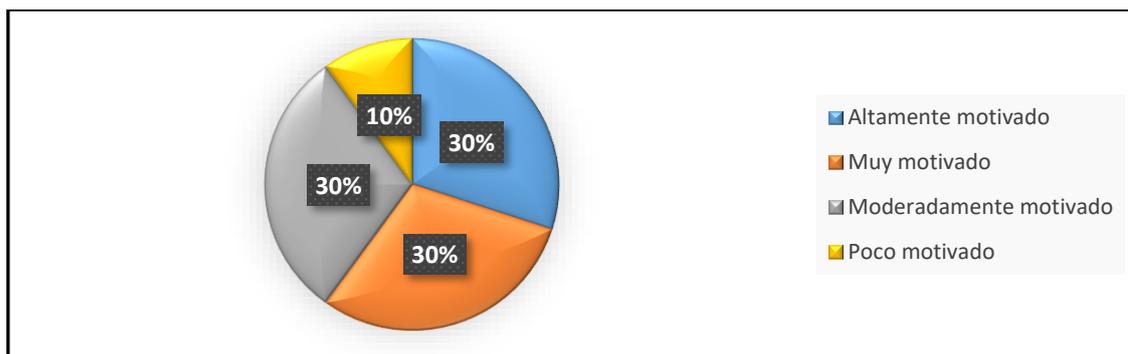


Gráfico 18-3: Nivel de motivación del personal.

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

El 30% del personal entrevistado se encuentra altamente motivado durante el desarrollo de sus actividades en la institución, un 30% considera que está muy motivado, igualmente un 30% menciona que está moderadamente motivado, mientras el 10% se siente poco motivado, debido a que se debería tomar mayor consideración el punto de vista de cada miembro que labora en la cooperativa, aprovechando el conocimiento y habilidades que cada uno puede desarrollar.

Pregunta 7. ¿Qué tipo de incentivo considera usted que le permitiría mejorar su nivel de motivación al desarrollar sus actividades diarias?

Tabla 19-3: Incentivo para mejorar el nivel de motivación laboral

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Mejora salarial	3	21%
Capacitaciones a nivel nacional e internacional	6	43%
Bonos	1	7%
Reconocimiento de empleado del mes	1	7%
Estabilidad laboral	2	14%
Viajes por el cumplimiento de metas	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

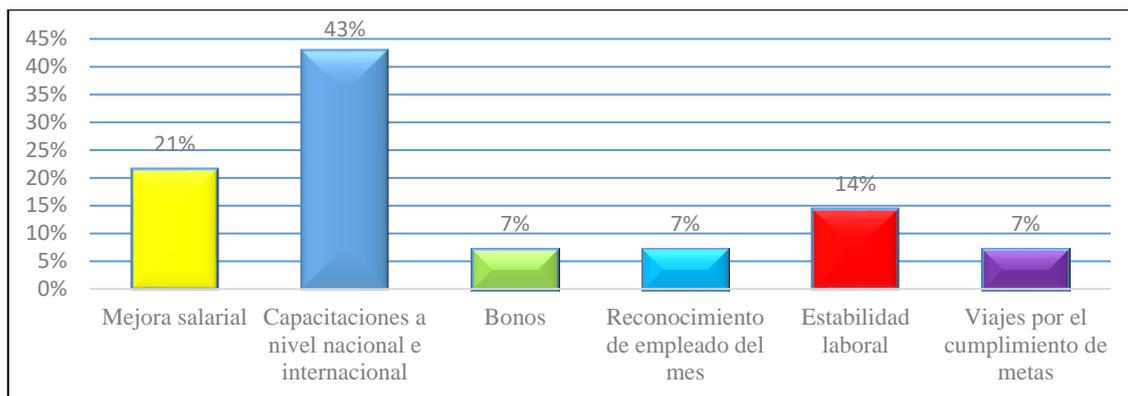


Gráfico 19-3: Incentivo para mejorar el nivel de motivación laboral

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

En base a la encuesta realizada el tipo de incentivo que mayor relevancia tuvo fue las capacitaciones a nivel nacional e internacional con un 43%, a continuación, una mejora salarial con el 21%, seguido de la estabilidad laboral con un 14%, luego la entrega de bonos, reconocimiento de empleado del mes y viajes por el cumplimiento de metas con un 7% respectivamente.

Pregunta 8. El ambiente de trabajo en la COAC Chunchi Ltda., es:

Tabla 20-3: Calificación del ambiente de trabajo en la COAC Chunchi Ltda.

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy bueno	3	30%
Bueno	6	60%
Regular	1	10%
Malo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

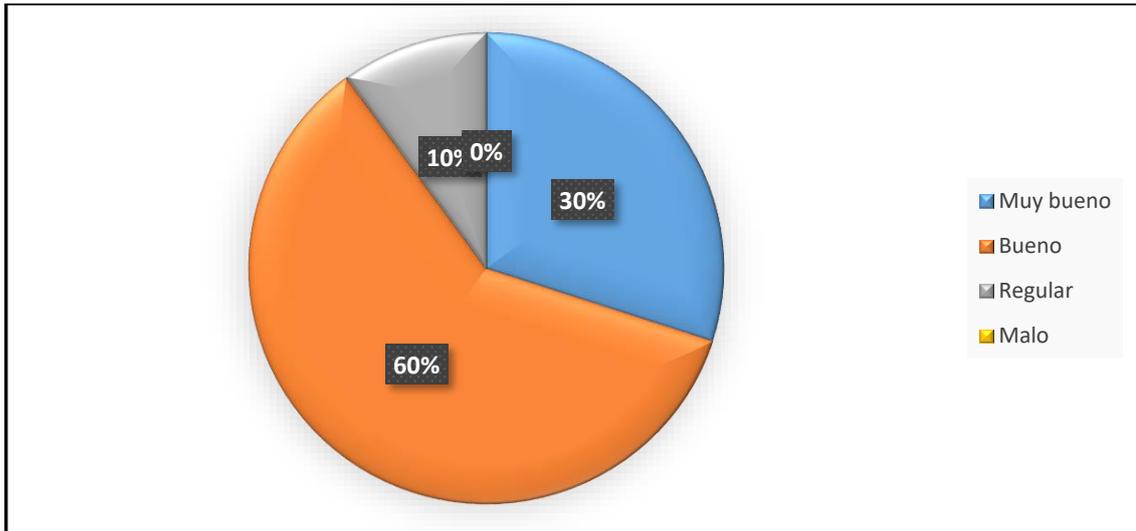


Gráfico 20-3: Calificación del ambiente de trabajo en la COAC Chunchi Ltda.

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

El 30% de los entrevistados consideran que el ambiente de trabajo en la cooperativa es muy bueno, el 60% lo considera bueno, mientras que el 10% manifiesta que es regular.

Pregunta 9. ¿Considera usted que es necesario la implementación de indicadores financieros y de gestión en la COAC Chunchi Ltda.?

Tabla 21-3: Implementación de indicadores financieros y de gestión

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí	8	80%
No	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

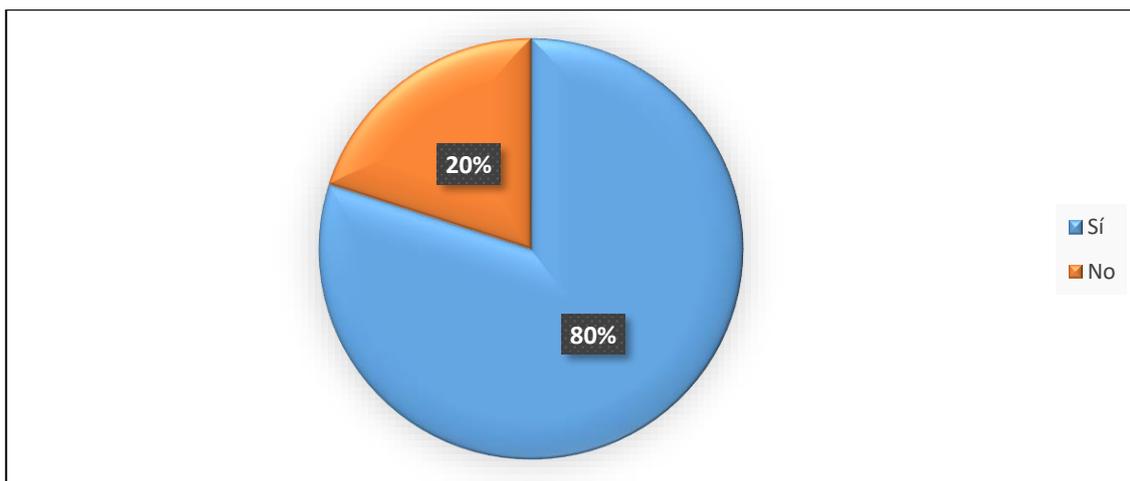


Gráfico 21-3: Implementación de indicadores financieros y de gestión

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

Un 80% del personal considera que, si es necesaria la implementación de indicadores financieros y de gestión en la cooperativa debido a que ayudaría a conocer con mayor claridad el déficit o superávit existente, además de permitir el mejor control de los egresos e ingresos, permitiendo una mejor toma de decisiones, mientras que el 80 % considera que no son necesarios debido a que ya se aplican indicadores proporcionados por la SEPS.

Pregunta 10. Considera usted que la COAC Chunchi Ltda., está brindando un servicio de calidad a la ciudadanía

Tabla 22-3: Servicio de calidad a la ciudadanía.

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

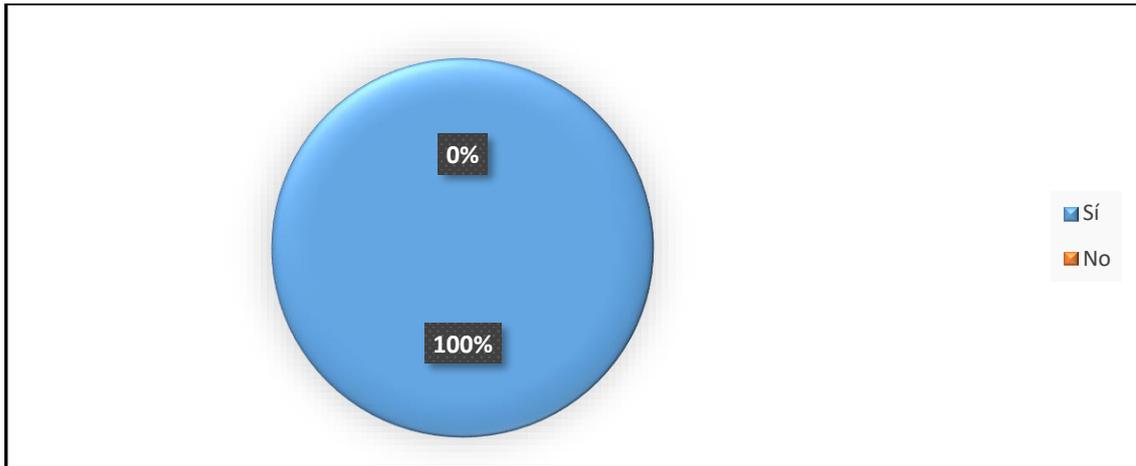


Gráfico 22-3: Servicio de calidad a la ciudadanía.

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

Los entrevistados concuerdan en un 100% que la institución brinda un servicio de calidad a la ciudadanía en general, viéndose reflejado en el crecimiento constante y el reconocimiento de la localidad.

Pregunta 11. Considera que es necesario la apertura de una nueva sucursal para mejorar el servicio

Tabla 23-3: Apertura de una nueva sucursal de la COAC Chunchi Ltda.

CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

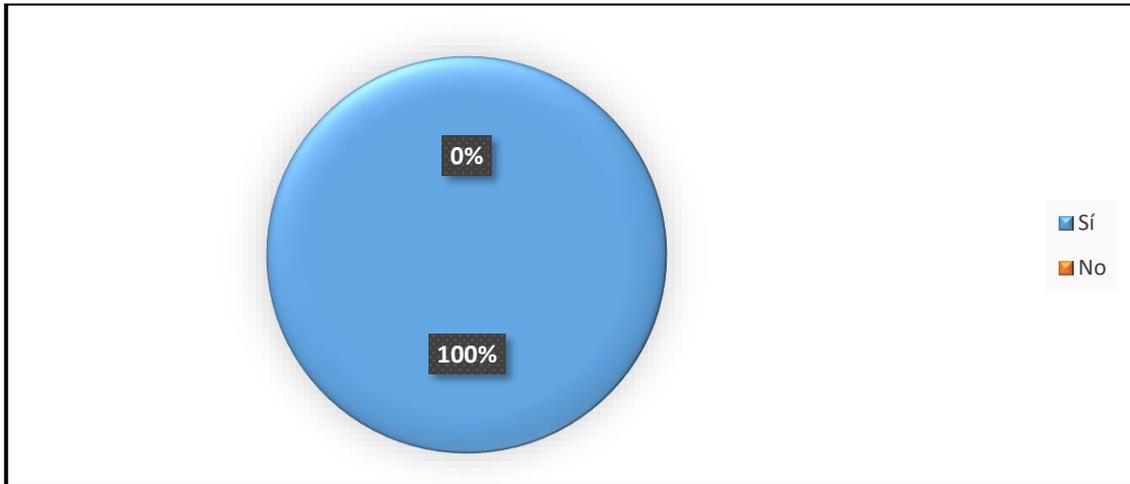


Gráfico 23-3: Apertura de una nueva sucursal de la COAC Chunchi Ltda.

Fuente: Entrevista realizada al equipo de trabajo de la COAC Chunchi Ltda.

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

El 100% del personal entrevistado considera necesaria la apertura de una nueva sucursal de la COAC Chunchi Ltda., recomendando que sea en un lugar, fuera de la localidad del Cantón Chunchi y a través de un previo estudio de mercado.

3.2. Discusión de resultados

3.2.1. Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los socios y clientes

Una vez realizadas las encuestas respectivas a los socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chunchi Ltda., se puede decir que lo que mejor caracteriza a la institución es la amabilidad con la cual son atendidos los socios clientes, y que se ve reflejada en la confianza obtenida de los mismos, ya que a través de su recomendación e implementación de nuevos servicios no financieros, han permitido que la institución crezca de manera constante en los últimos años hasta el punto de aumentar principalmente las actividades referentes a depósitos, retiros de ahorros y colocación de créditos.

Asimismo, cabe destacar que a pesar de contar con instalaciones físicas seguras para el correcto desarrollo de sus actividades, estas generan incomodidad a los socios y clientes debido a que su

distribución interna no es la adecuada ya que el espacio se ve reducido principalmente cuando existen varios usuarios en espera de atención, lo que por consiguiente lleva a indagar otro punto, el cual es la necesidad de implementar una nueva sucursal fuera de la localidad del cantón Chunchi, permitiendo mejorar el servicio y ser más competitivos a nivel nacional.

De igual manera, la oportunidad de crecimiento tanto a nivel local como nacional, también conlleva grandes desafíos, los cuales deben ir de la mano de la Administración Financiera, como se lo ha ratificado en la encuesta, en la cual los socios y clientes consideran muy importante la implementación de una planificación financiera la cual permita identificar principalmente sus ingresos, egresos, deficiencias financieras y de la misma forma proyectarse para alcanzar a cumplir metas y objetivos planteados como la necesidad de capacitar a sus socios y clientes en el correcto manejo de su economía y darse a conocer principalmente a través de los medios digitales ya que esta es una herramienta que se encuentra al alcance de la mayoría de la ciudadanía.

3.2.2. Resultados obtenidos de la entrevista realizada al personal

Luego de haber llevado a cabo las entrevistas pertinentes al personal de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chunchi Ltda., se puede manifestar el compromiso y entrega por parte de los mismos con la institución, viéndose reflejado en la prestación de un servicio al cliente de calidad y un muy buen ambiente de trabajo. Sin embargo, cabe mencionar que, a pesar de tener un personal motivado y seguro durante el desarrollo de sus funciones, es importante considerar la entrega de incentivos que permitan mejorar sus conocimientos y habilidades a través de capacitaciones a nivel nacional e internacional, la contratación de personal de seguridad y la readecuación de ciertos espacios físicos que permitan mantener el buen servicio que los caracteriza.

Por otro lado, la mayoría de los entrevistados resaltan la importancia de aplicar herramientas financieras que permitan el crecimiento económico y territorial de la institución, como lo es la aplicación de indicadores financieros y de gestión, o una planificación financiera en base a un modelo de gestión financiera propio ya que el utilizado fue proporcionado por la SEPS, encontrándose en la actualidad no vigente.

Paralelo a esto el desconocimiento de la mayoría del personal acerca de la existencia de manuales de funciones para cada área de trabajo deja en evidencia la insuficiente socialización de las actividades que realiza la empresa y la poca participación en ciertas decisiones que beneficiarían a toda la institución. Actividad que podría mejorar a través de reuniones continuas y el planteamiento de objetivos, medidos a través de indicadores de gestión.

3.3. Propuesta

3.3.1. Título

Diseño de un Modelo de Gestión Financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda. Provincia de Chimborazo, Cantón Chunchi

3.3.2. Objetivo de la Propuesta

Diseñar un modelo de gestión financiera para optimizar la rentabilidad y maximizar los recursos económicos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda. Provincia de Chimborazo, Cantón Chunchi.

3.3.3. Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., es una organización solidaria con RUC N° 0691729281001, creada el 20 de febrero de 2010, a partir de la unión de 11 socios, entre ellos emigrantes retornados y habitantes del Cantón Chunchi, con el objetivo de brindar oportunidades a los sectores discriminados por las instituciones financieras y aportar al desarrollo económico de la localidad, mediante la realización de actividades de intermediación financiera. (COAC Chunchi Ltda, 2019, p.1)

Actualmente, es considerada como una de las instituciones más representativas del Cantón, debido al desarrollo de actividades de carácter social, productos y servicios no financieros de calidad y su crecimiento económico constante, gracias a un equipo de profesionales comprometidos con el cumplimiento de metas y objetivos planteados, bajo la responsabilidad del Sr. Gerente Jorge Leonidas Piña Calle, representante legal de la cooperativa.

3.3.3.1. Localización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi se encuentra ubicada al sur de la Provincia de Chimborazo, cantón Chunchi, en las calles Juan Pío Montufar y Manuel Reyes, frente a la Plaza MariscalSucre.



Figura 1-3: Ubicación geográfica de la COAC Chunchi Ltda.

Fuente: Captura de pantalla de Google Maps, 2020

3.3.3.2. Misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.

Somos una cooperativa de ahorro y crédito incluyente que promueve el mejoramiento de la calidad de vida de sus socios a través de productos y servicios financieros oportunos, accesibles, con visión de servicio, mediante el apoyo de un equipo de trabajo comprometido y predispuesto a brindar una solución eficaz a las necesidades presentadas

3.3.3.3. Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.

Ser una institución financiera referente a nivel local por su crecimiento sostenido y aporte al desarrollo productivo del cantón

3.3.3.4. Valores corporativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.

- **Responsabilidad:** El equipo de trabajo de la cooperativa cumple a tiempo y de manera eficiente todas las actividades asignadas.
- **Transparencia:** La institución no tiene inconvenientes en proporcionar su información

financiera tanto a las entidades de control como a los clientes, socios y público en general.

- **Reciprocidad:** El equipo de trabajo de la cooperativa, demuestra su gratitud al ser agradecidos, con todos los socios y clientes por el apoyo brindado a lo largo de los años.
- **Confianza:** Los miembros de la cooperativa son capaces de alcanzar todos los objetivos planteados con disciplina, esfuerzo y dedicación
- **Equidad:** El trato impartido tanto a los socios y clientes como al equipo de trabajo es imparcial, descartando actitudes discriminatorias y fomentando la igualdad social.
- **Empatía:** El personal que labora en la cooperativa tiene la predisposición para entender y buscar soluciones rápidas y eficientes a los inconvenientes surgidos a sus socios, clientes y miembros del equipo de trabajo.

3.3.3.5. *Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.*

Objetivos con perspectiva financiera

Solidificar los recursos económicos de la cooperativa, a través de la aplicación de herramientas financieras que permitan la toma de decisiones certeras en base a un diagnóstico actual y futuro, para ser de las instituciones más rentables del segmento.

Objetivos con perspectiva de cliente

Identificar socios y clientes potenciales dentro y fuera de la localidad, manteniendo el buen servicio al cliente, de acuerdo a sus necesidades.

Objetivos con perspectiva de desarrollo interno

Adquirir herramientas tecnológicas actualizadas que permitan la automatización de procesos de manera rápida y segura, mejorando la comunicación interna y fortaleciendo el sistema de control interno.

Objetivos con perspectiva de crecimiento y aprendizaje

Reforzar los conocimientos del personal que labora en la cooperativa para consolidar un equipo de trabajo informado, motivado y con perspectivas de crecimiento.

3.3.3.6. Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.

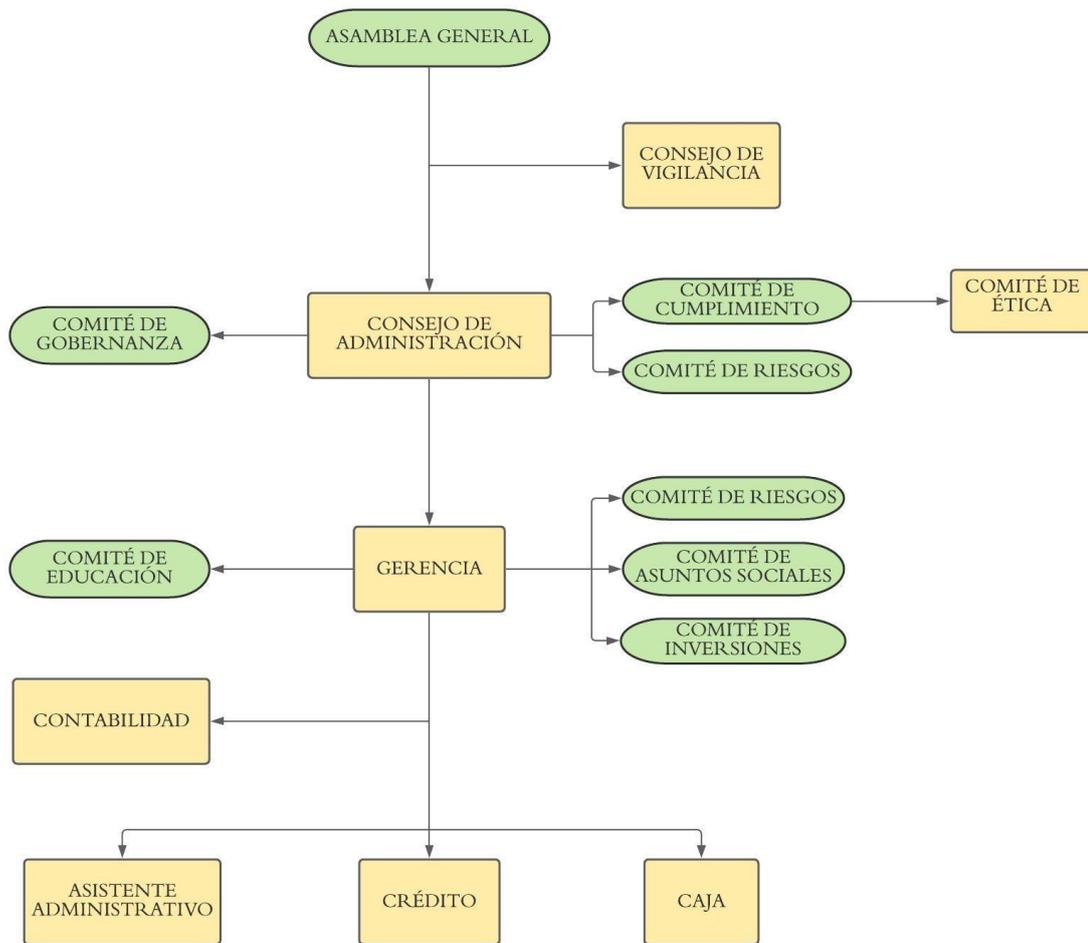


Figura 2-3: Organigrama Estructural de la COAC Chunchi Ltda.

Fuente: COAC Chunchi Ltda, 2020

Realizado por: Torres, K. 2021

3.3.3.7. Productos y Servicios

Cuentas

- Ahorro a la Vista
- Ahorro Mini Socio
- Ahorro Progreso
- Ahorro Plazo Fijo
- Ahorro Cliente - Inversionista

Créditos

- Microcréditos
- Créditos de Consumo
- Créditos Agropecuarios
- Créditos Emergentes

Pagos

- Bono de Desarrollo Humano
- Pensiones Alimenticias
- SRI: Ruc – Rise – Matrículas – Transferencias de dominio
- IESS: Aportes- Préstamos Quirografarios – Otros
- ANT: Citaciones – Duplicados – Convenios – Otros
- Ministerio del Interior: Permisos de Funcionamiento
- Municipios: Predios – Bomberos
- Servicios Básicos: Agua - Luz – Internet – Teléfono
- Planes y Recargas
- Tarjetas de crédito: Visa –MasterCard – Pacificard
- Catálogos: Avon – Yanbal –Leonisa – L-bel
- Giros Nacionales y Extranjeros: Western Union y Ecuagiros

3.3.4. *Análisis PESTEL de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.*

Tabla 24-3: Análisis PESTEL

FACTOR	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
POLÍTICO	Recomendación del FMI a las SEPS y a la SB para monitorear el crecimiento de los créditos de consumo y microcréditos	Recomendación del FMI de armonizar las regulaciones para que las grandes cooperativas cumplan con las mismas reglas que los bancos privados
	Ministerios de Finanzas busca prevenir un posible riesgo sistemático	Incertidumbre por las políticas que puedan implementar los nuevos gobernantes
	Contratación del Ministerio de Finanzas a una consultoría que identifique los mecanismos de fortalecimiento de la regulación del Sistema Popular y Solidario	Políticas institucionales que limitan el acceso al crédito
ECONÓMICO	Aumento de los créditos de consumo y microcréditos	Los créditos de montos bajos, hacen que el proceso de cobrarlos a veces sea más costoso que los beneficios obtenidos
	Existencia de tasas referenciales de interés por parte del Banco Central del Ecuador	Las cooperativas más grandes pueden permitirse entregar créditos con menor tasa de interés.
	Aumento en los depósitos	Aumento de la morosidad
	Mayor tasa de interés en depósitos a plazo fijo	Aún no existe información financiera clara de varias instituciones del sector económico popular y solidario.
	Inyección de USD 600 millones por parte del gobierno para reactivar la economía popular y solidaria	Incremento de instituciones financieras en el sector

	El Banco Central del Ecuador pronostica un crecimiento económico del Producto Interno Bruto (PIB) en 3,1%	Aumento de préstamos de dinero al "chulco", valiéndose de la necesidad y urgencia económica de los que lo requieren
SOCIAL	La mitad de ecuatorianos no tienen servicios financieros	Desconfianza de la población en el sistema financiero ecuatoriano
	Tres cuartas partes de la población del sector rural está en la línea de la pobreza	Migración del campo a la ciudad
	Acceso gratuito a la educación superior	Insuficiente cultura financiera en la sociedad
TECNOLÓGICO	Incorporación apps que faciliten al socio la realización de consultas y transacciones	Desconfianza de la sociedad en la seguridad informática
	Interacción con plataformas digitales internacionales	Introducción de criptomonedas en el sistema financiero internacional
	Automatización de procesos	
LEGAL	La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria han permitido normar y tener un control de las actividades de las instituciones cooperativas	Implementación de normas con carácter obligatorio para los segmentos 4 y 5
	Unión de varias cooperativas y organismos de integración con el fin de mejorar el marco jurídico cooperativo	Liquidaciones forzosas por parte de la SEPS
	Ley de Instituciones Financieras que regula quienes pueden realizar actividades de intermediación financiera	Omisión de controles para prevenir el lavado de activos.
		Falta de controles estrictos ante el delito de usura

AMBIENTAL	Uso eficiente de los recursos como energía eléctrica y consumo de papel	Posibles deslaves en la zona en la que se encuentra ubicada la institución
	Construcción de infraestructura propia con arquitectura bioclimática	

Realizado por: Torres, K. 2021

3.3.5. Clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.

3.3.5.1. Análisis de socios y clientes

El mercado objetivo de la COAC Chunchi Ltda., son las personas naturales y jurídicas, ubicadas en las provincias de Chimborazo, Cañar, Guayas y Azuay.

Actualmente, los principales, socios y clientes de la COAC Chunchi Ltda., son agricultores, amas de casa, comerciantes, empleados públicos y privados, que constantemente recurren a realizar actividades crediticias o depósitos y retiros de ahorros.

Perfil de clientes actuales y futuros

En base a encuestas realizadas por la COAC Chunchi Ltda., se determinó que el socio o cliente típico de la institución reúne siguientes características:



Figura 3-3: Perfil actual del socio de la COAC Chunchi Ltda.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., 2019 (Plan estratégico 2019-2021)

Realizado por: Torres, K. 2021

En cuanto a la socio o cliente futuro se considera a los hijos de los socios y clientes actuales que aún no han ingresado al sistema financiero y de igual manera a las nuevas generaciones nacidas en la era digital, para lo cual se deberá elaborar un plan de actualización tecnológico permitiendo el fácil acceso a los productos y servicios de la institución.

3.3.6. Competencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.

3.3.6.1. Matriz de competencias

Tabla 25-3: Matriz de competencias

CONCEPTO	COAC RIOBAMBA LTDA	COAC PUSHAK RUNA	COAC 26 DE SEPTIEMBRE LÁZARO CONDO	BANCO BANECUADOR	BANCO DE GUAYAQUIL	MI INSTITUCIÓN
Afluencia de socios y clientes	5	3	2	5	4	4
Ubicación de las instalaciones	5	4	3	5	5	4
Aspecto externo de las instalaciones	4	4	3	5	5	4
Aspecto interno de las instalaciones	4	3	2	4	5	3
Comodidad del local	4	4	2	5	3	3
Atención al cliente	5	4	4	4	4	5
Notoriedad en el cantón	5	4	3	5	4	5
Tasas de interés crediticias	4	3	3	5	4	3
Tasas de interés a plazo fijo	5	4	3	3	3	4

Acceso a productos y servicios	4	3	2	5	5	2
Seguridad privada	4	1	1	5	4	1
Diversidad de productos y servicios	4	4	3	4	5	4
Puntaje	53	41	31	55	51	42

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Torres, K. 2021

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., tiene como competencia a cinco instituciones financieras, las cuales son: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushak Runa, Cooperativa de Ahorro y Crédito 26 de septiembre Lázaro Condo, Banco BanEcuador y Banco de Guayaquil. Sin embargo, al analizar ciertos factores vinculados con el sector financiero en el Cantón Chunchi, se pudo determinar que existen tres principales competidores:

Banco BanEcuador

Banco BanEcuador, institución de denominación pública, situada en el Cantón Chunchi desde 1974, ofrece diferentes productos financieros, entre los cuales destaca el crédito basado en el Bono de Desarrollo Humano, crédito a emprendedores, especialmente a los jóvenes recién graduados y demás personas que no cuentan con experiencia la realización de actividades independientes, créditos para organizaciones y financiamiento bursátil; los mismos que son colocados a bajas tasas de interés con cuotas de pago mensual, semestral o al vencimiento, aceptando garantías hipotecarias, prendarias, documentarias, fondos de garantía, certificados de depósito de mercancía, entre otras, adaptándose siempre a las necesidades de sus clientes. (Banco BanEcuador, 2020)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., con calificación AA- es una de las instituciones más representativa del sector económico popular y solidario en el Cantón Chunchi desde el 15 de febrero del 2003 otorga una gran variedad de productos financieros tanto de ahorro como de crédito, entre los cuales destaca el plazo fijo con la tasa de interés más altas del sector, microcréditos, créditos comerciales o productivos, créditos de consumo y créditos para la vivienda, además de contar con una tarjeta de débito y una aplicación móvil facilitando a sus socios el acceso a los productos y servicios de la institución(COAC Riobamba Ltda, 2021)

Banco Guayaquil

El Banco Guayaquil, institución privada que se encuentra operando en el Cantón Chunchi desde el 17 de enero del año 2013, ofrece una amplia disponibilidad de agencias a nivel nacional, además de plataformas digitales al alcance de sus usuarios como banca virtual para personas y empresas, entrega de tarjetas de crédito, apertura de cuentas sin depósito inicial, Billetera Móvil con la cual se puede pagar o hacer solicitudes de cobro a otras personas que usen la misma aplicación,

créditos multicrédito, auto fácil, casa fácil y crédito educativo. (Banco Guayaquil, 2020)

3.3.6.2. Organismos de Control de la cooperativa

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Ministerio de Trabajo
- Unidad de Análisis Financiero y Económico
- Banco Central del Ecuador
- Secretaría Técnica de Drogas
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- Servicio de Rentas Internas

3.3.7. Análisis FODA

Tabla 26-3: Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Confianza de los socios en la cooperativa	Nuevas plataformas digitales que permitan mejorar el servicio otorgado
Institución nacida en la localidad	La mitad de los ciudadanos ecuatorianos no cuentan con servicios financieros
Buen ambiente de trabajo	Interés de los socios actuales y potenciales por impulsar el crecimiento de la institución
Agilidad de respuesta a los inconvenientes de los socios o clientes	Crecimiento de los emprendimientos a raíz de la pandemia
Buen servicio al cliente	Interés de las instituciones del sector privado en invertir en cooperativas
Servicios no financieros de calidad	Incremento de la necesidad de microcréditos y créditos de consumo
Personal comprometido con la institución	Ingreso de las nuevas generaciones al sistema financiero

Predisposición para realizar alianzas	Falta de cultura financiera en la población
Concurrencia de socios y clientes en la institución	Disponición de profesionales capacitados en el área financiera.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Tasas de interés altas	Crecimiento de las cooperativas del sector
Falta de socialización continua al personal de las actividades realizadas en la institución	Bajas tasas de interés crediticio de la competencia
No dispone de infraestructura propia	Mayor tasa de interés en inversiones de la competencia
El espacio interno de la institución es reducido	Disminución en los ingresos de la población
No existe un modelo de gestión financiera propio	Migración de potenciales clientes del campo a la ciudad
Existen procesos no automatizados	Apertura de instituciones que ofrecen los mismos servicios no financieros que la cooperativa
Incumplimiento de las políticas crediticias	La limitación de productos y servicios de la cooperativa, obliga a los socios al cierre de sus cuentas a la inactividad de los depósitos a la vista
Falta de publicidad de productos financieros y servicios no financieros	Cambio de las normas existentes, emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Falta de personal para el manejo de gestión de cobranzas	Inestabilidad política en el país

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Torres, K. 2021

3.3.7.1. Matriz MEFÉ

Tabla 27-3: Matriz de factores externos

FACTOR EXTERNO CLAVE DE ÉXITO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PROMEDIO
Nuevas plataformas digitales que permitan mejorar el servicio otorgado	0,07	4	0,28

La mitad de los ciudadanos ecuatorianos no cuentan con servicios financieros	0,05	4	0,20
Interés de los socios actuales y potenciales por impulsar el crecimiento de la institución	0,05	4	0,20
Crecimiento de los emprendimientos a raíz de la pandemia	0,04	3	0,12
Interés de las instituciones del sector privado en invertir en cooperativas	0,06	4	0,24
Incremento de la necesidad de microcréditos y créditos de consumo	0,05	4	0,20
Ingreso de las nuevas generaciones al sistema financiero	0,05	4	0,20
Falta de cultura financiera en la población	0,05	3	0,15
Disposición de profesionales capacitados en el área financiera.	0,04	4	0,16
Crecimiento de las cooperativas del sector	0,05	3	0,15
Bajas tasas de interés crediticio de la competencia	0,07	1	0,07
Mayor tasa de interés en inversiones de la competencia	0,07	1	0,07
Disminución en los ingresos de la población	0,05	2	0,10
Migración de potenciales clientes del campo a la ciudad	0,04	2	0,08
Apertura de instituciones que ofrecen los mismos servicios no financieros que la cooperativa	0,04	2	0,08

La limitación de productos y servicios de la cooperativa, obliga a los socios al cierre de sus cuentas a la inactividad de los depósitos a la vista	0,07	1	0,07
Cambio de las normas existentes, emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	0,08	1	0,08
Inestabilidad política en el país	0,07	1	0,07
TOTAL	1,00		2,52

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

Al analizar la Matriz MEFE se obtuvo como resultado una puntuación de 2,52 lo que significa, que la cooperativa se encuentra en un entorno con más oportunidades que amenazas. Sin embargo, debería prestar mayor atención a las oportunidades de crecimiento y mitigar el riesgo futuro que trae consigo las amenazas.

3.3.7.2. Matriz MEFI

Tabla 28-3: Matriz de factores internos

FACTOR EXTERNO CLAVE DE ÉXITO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PROMEDIO
Confianza de los socios en la cooperativa	0,07	4	0,28
Institución nacida en la localidad	0,04	3	0,12
Buen ambiente de trabajo	0,04	3	0,12
Agilidad de respuesta a los inconvenientes de los socios o clientes	0,06	4	0,24
Buen servicio al cliente	0,05	4	0,20
Servicios no financieros de calidad	0,05	4	0,20

Personal comprometido con la institución	0,05	4	0,20
Concurrencia de socios y clientes en la institución	0,06	4	0,24
Predisposición para realizar alianzas	0,05	3	0,15
Tasas de interés altas	0,07	1	0,07
Falta de socialización continua al personal de las actividades realizadas en la institución	0,06	2	0,12
No dispone de infraestructura propia	0,06	1	0,06
El espacio interno de la institución es reducido	0,07	1	0,07
No existe un modelo de gestión financiera propio	0,05	2	0,10
Existen procesos no automatizados	0,05	2	0,10
Incumplimiento de las políticas crediticias	0,05	1	0,05
Falta de publicidad de productos financieros y servicios no financieros	0,05	1	0,05
Falta de personal para el manejo de gestión de cobranzas	0,07	1	0,07
TOTAL	1,00		2,44

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

Al analizar la Matriz MEFI se obtuvo como resultado una puntuación de 2,44 lo que significa, que la cooperativa tiende más a las debilidades que a las fortalezas por lo que es necesario implementar estrategias que permitan tener una base sólida, que mantenga a la institución a pesar de los inconvenientes surgidos

3.3.7.3. *Cruce de variables FODA*

Tabla 29-3: Cruce de variables FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Confianza de los socios en la cooperativa	Tasas de interés altas
	Institución nacida en la localidad	Falta de socialización continua al personal de las actividades realizadas en la institución
	Buen ambiente de trabajo	No dispone de infraestructura propia
	Agilidad de respuesta a los inconvenientes de los socios o clientes	El espacio interno de la institución es reducido
	Buen servicio al cliente	No existe un modelo de gestión financiera propio
	Servicios no financieros de calidad	Existen procesos no automatizados
	Personal comprometido con la institución	Incumplimiento de las políticas crediticias
	Predisposición para realizar alianzas	Falta de publicidad de productos financieros y servicios no financieros
	Concurrencia de socios y clientes en la institución	Falta de personal para el manejo de gestión de cobranzas

OPORTUNIDADES	Interés de los socios actuales y potenciales por impulsar el crecimiento de la institución	Establecer un código de ética, aplicable en la actual agencia como en las futuras.	Destinar un monto mensual para la adquisición de un inmueble propio, hasta encontrar un lugar adecuado para la implementación del mismo
	Crecimiento de los emprendimientos a raíz de la pandemia	Mejorar las políticas crediticias, para un mayor acceso a créditos de la población	Readecuar la estructura interna de la cooperativa, aprovechando de mejor manera el espacio para mejor comodidad de socios, clientes y personal de la institución
	Interés de las instituciones del sector privado en invertir en cooperativas	Capacitar al personal en la implementación de estrategias que permitan incentivar al sector privado.	Aplicar un modelo de gestión propio que permita dar a conocer de manera concisa el crecimiento económico de la cooperativa y a la vez proyectar sus ingresos futuros para la realización de proyectos planteados.
	Incremento de la necesidad de microcréditos y créditos de consumo	Independientemente de la actividad a realizar por el cliente, manifestar los servicios a los que puede acceder el mismo.	Buscar plataformas financieras que permitan automatizar procesos, para reducir el tiempo de atención al cliente.
	Ingreso de las nuevas generaciones al sistema financiero	Aprovechar los conocimientos y habilidades del personal para incentivar a la generación más joven al ingreso en la institución.	Reestructurar políticas claras y aplicables a todos los miembros de la cooperativa, así como a socios y clientes.
	Falta de cultura financiera en la población	Realizar alianzas con universidades que permitan impartir cursos de capacitación del interés de socios, clientes y demás ciudadanos interesados.	Verificar el alcance de los medios publicitarios utilizados actualmente para renovarlos o implementar nuevos que permitan llegar a una mayor población.
	Disposición de profesionales capacitados en el área financiera.	Fidelizar a los socios y clientes actuales, realizando actividades planificadas junto con un profesional en el área financiera para	Contratar personal capacitado en la recuperación de cartera para evitar un alto nivel de morosidad

		obtener un mayor beneficio a menor costo.	
AMENAZAS	Crecimiento de las cooperativas del sector	Otorgar información económica transparente de la institución	Implementar herramientas tecnológicas que permitan tener información de la cooperativa al alcance de potenciales clientes y socios
	Bajas tasas de interés crediticio de la competencia	Informar acerca de los beneficios que trae tener una institución propia al desarrollo económico de la localidad.	Realizar una socialización entre miembros del personal y profesionales capacitados en el área de finanzas para analizar e implementar estrategias que permitan reducir la tasa de interés sin afectar en mayor proporción a la cooperativa.
	Mayor tasa de interés en inversiones de la competencia	Motivar el cumplimiento de metas	Buscar fuentes de financiación que permitan generar ingresos y por ende incrementar la tasa de interés en inversiones
	Disminución en los ingresos de la población	Buscar una alternativa que se ajuste a las necesidades crediticias del socio.	Realizar un análisis financiero el cual permita establecer un Fondo de Maniobra en caso de eventualidades que pueden afectar al rendimiento económico de la cooperativa.
	Migración de potenciales clientes del campo a la ciudad	Buscar la mejor alternativa de financiamiento que mejor se adapte al solicitante de crédito	Abrir una sucursal en una ciudad a la cual migre la mayor parte de la población rural.
	Apertura de instituciones que ofrecen los mismos servicios no financieros que la cooperativa	Dar a conocer a la población, todos los servicios no financieros que se ofrecen en la institución	Automatizar los procesos que actualmente se lo hace de forma manual para ofrecer un servicio más rápido y eficiente

	La limitación de productos y servicios de la cooperativa, obliga a los socios al cierre de sus cuentas a la inactividad de los depósitos a la vista	Llamadas telefónicas a socios con inactividad en depósitos a la vista	Establecer políticas viables tanto para la institución como para los socios y clientes
	Cambio de las normas existentes, emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	Unión a instituciones que permitan conocer claramente las disposiciones y como aplicarlas sin que afecte al rendimiento de la institución	Cumplir con las normas establecidas por la SEPS, ya que esto permitirá formar parte de plataformas digitales financieras como DataLab Asobanca, las mismas que permitirán atraer inversionistas a la cooperativa.
	Inestabilidad política en el país	Evitar inmiscuir a los miembros y socios de la institución en actividades de carácter político para evitar controversia por diferentes puntos de vista que afecten a la imagen de la cooperativa.	Aplicar estrategias de rápida recuperación de cartera y atracción de inversionistas.

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Torres, K. 2021

3.3.7.4. Estrategias

Tabla 30-3: Matriz de estrategias

OBJETIVO	ESTRATÉGIA	ACTIVIDAD	A	M	J	J	A	S	O	N	D	COSTO	RESPONSABLE
Crear una cultura empresarial y clima ético, como referencia para la toma de decisiones de todos los miembros de la cooperativa	Establecer un código de ética, aplicable en la actual agencia como en las futuras.	Desarrollar un código de ética	x									800,00	Consejo de administración Gerente
Fortalecer el conocimiento técnico del personal y como consecuencia el desarrollo de la institución	Capacitar al personal en la implementación de estrategias que permitan incentivar al sector privado.	Contratar capacitadores		x				x				1000,00	Gerente
Elevar la concurrencia de socios y clientes a la cooperativa	Independientemente de la actividad a realizar por el socio o cliente, manifestar los servicios a los que puede acceder el mismo.	Entregar trípticos con la información de los productos y servicios	x			x			x		x	200,00	Asesores de crédito Cajero Asistente Administrativo
		Publicitar la página de Facebook de la institución	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1800,00	Asistente Administrativo
		Publicidad por radio	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1153,00	Asistente Administrativo

Brindar credibilidad en la cooperativa facilitando el acceso a fuentes de financiamiento.	Otorgar información económica transparente de la institución	Realizar auditoría externa											x		1500,00	Consejo de administración Gerente
Impulsar el desarrollo de emprendimientos locales en el Cantón Chunchi	Informar acerca de los beneficios que trae tener una institución propia al desarrollo económico de la localidad.	Campaña publicitaria en redes sociales												x	275,00	Asistente Administrativo
Mejorar el desempeño laboral de los miembros del equipo de trabajo.	Motivar el cumplimiento de metas	Viaje con los gastos pagados												x	500,00	Gerente
		Charla motivacional con mentores calificados				x							x		50,00	Gerente
		Entrega de bonos												x	100,00	Gerente
Establecer relaciones duraderas con clientes o socios nuevos	Buscar una alternativa que se ajuste a las necesidades crediticias del socio.	Capacitación para mejorar el servicio al cliente	x					x					x	96,00	Gerente Asesores de crédito Cajero Asistente Administrativo	
Incrementar los ingresos por servicios no financieros, facilitando el cobro y pago	Dar a conocer a la población, todos los servicios no	Campaña publicitaria en redes sociales							x						275,00	Gerente Asistente Administrativo

de los mismos	financieros que se ofrecen en la institución	Spot publicitario en la radio local	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1153,00	Gerente Asistente Administrativo
Reducir el número de socios inactivos en cuánto a depósitos a la vista	Llamadas telefónicas a socios con inactividad en depósitos a la vista	Verificar en el sistema informático institucional o socios con cuentas inactivas y proceder a llamar	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	30,00	Asistente Administrativo
Disminuir el riesgo legal evitando incurrir en sanciones que generen pérdidas económicas	Unión a instituciones que permitan conocer claramente las disposiciones y como aplicarlas sin que afecte al rendimiento de la institución	Aporte a instituciones como UPROCACH Y RENAFIPSE	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	130,60	Consejo de administración Gerente
Eludir conflictos de carácter político que afecten la imagen de la cooperativa	Evitar inmiscuir a los miembros y socios de la institución en actividades de carácter político para evitar controversia por diferentes puntos de vista	No discutir sobre preferencias políticas dentro de la institución	x										0,00	Equipo de trabajo de la cooperativa

Obtener un edificio propio	Destinar un monto mensual para la adquisición de un inmueble propio.	Prever 400 dólares mensuales durante 5 años para el pago inicial de un inmueble	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	400,00	Gerente
Dar mayor comodidad a los socios, clientes y personal	Readecuar la estructura interna de la cooperativa, aprovechando de mejor manera el espacio	Retirar bienes muebles que ocupan espacio físico innecesario	x										0,00	Equipo de trabajo de la cooperativa
Facilitar el acceso a la información financiera	Aplicar un modelo de gestión propio que permita dar a conocer de manera concisa el crecimiento económico de la cooperativa y a la vez proyectar sus ingresos futuros para la realización de proyectos planteados.	Diseñar un modelo de gestión propio								x			2000,00	Consejo administrativo Equipo de trabajo de la cooperativa

Incrementar el número de usuarios atendidos	Buscar plataformas financieras que permitan automatizar procesos, reduciendo el tiempo de atención al cliente.	Identificar junto con la asesoría de un profesional en el área de finanzas una plataforma digital que mejor se adapte a las necesidades de la cooperativa como por ejemplo Financial Business System	x										450,00	Presidente del Consejo de Administración Gerente		
Mejorar el nivel de alcance de los medios publicitarios	Verificar el alcance de los medios publicitarios utilizados actualmente para renovarlos o implementar nuevos que permitan llegar a una mayor población.	Evaluar los resultados obtenidos con cada medio publicitario											x	0,00	Gerente	
Reducir los niveles actuales morosidad	Contratar personal capacitado en la recuperación de cartera para evitar un alto nivel de morosidad	Seleccionar personal encargado únicamente a la recuperación de cartera	x											700,00	Gerente	
Reducir la tasa de interés crediticia	Realizar una socialización entre miembros del personal y	Programar reuniones con el equipo de trabajo			x									x	0,00	Gerente

	profesionales capacitados en el área de finanzas para analizar e implementar estrategias que permitan reducir la tasa de interés sin afectar en mayor proporción a la cooperativa.	Entregar documentación física necesaria al equipo de trabajo, para el desarrollo de sus funciones	x												90,00	Gerente
Aumentar la tasa de interés de inversiones	Buscar fuentes de financiación que permitan generar ingresos y por ende incrementar la tasa de interés en inversiones	Comparar la tasa de interés de crédito a la cual se va a apalancar financieramente			x										0,00	Asesores de crédito
Reducir el riesgo sistemático	Realizar un análisis financiero el cual permita establecer un Fondo de Maniobra en caso de eventualidades que pueden afectar al rendimiento económico de la cooperativa.	Contratar la asesoría de un profesional en el área de finanzas	x												1000,00	Gerente
Extender los productos y servicios de la cooperativa fuera de la localidad	Abrir una agencia en una ciudad a la cual migre la mayor parte	Realizar un estudio de mercado											x		450,00	Gerente

	de la población rural.	Destinar un capital inicial para la apertura de una nueva agencia												x	40000,00	Consejo de administración Gerente
Propiciar la renovación de nuevos créditos, depósitos e inversión.	Establecer políticas viables tanto para la institución como para los socios y clientes	Identificar y reestructurar políticas		x											513,00	Equipo de trabajo de la cooperativa
Formar parte de plataformas digitales que permitan medir el nivel de intervención frente a la competencia.	Cumplir con las normas establecidas por la SEPS, ya que esto permitirá formar parte de plataformas digitales financieras como DataLab Asobanca, las mismas que permitirán atraer inversionistas a la cooperativa.	Contratar asesoría legal para el correcto cumplimiento de las normas establecidas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	500,00	Gerente
Mantener liquidez y rentabilidad en la institución para reducir el riesgo ante eventualidades	Aplicar estrategias de rápida recuperación de cartera y atracción de inversionistas.	Llamadas telefónicas 3 días antes del vencimiento de la cuota	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	120,00	Agente de cobranzas
		Llamadas telefónicas 5 días después de vencimiento	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	40,00	Agente de cobranzas

		Llamadas telefónicas al vencimiento de la primera cuota, segunda y tercera	x	x	x	x	x	x	x	x	x	20,00	Agente de cobranzas
		Visita al domicilio del deudor al vencimiento de la segunda cuota	x	x	x	x	x	x	x	x	x	80,00	Agente de cobranzas
PRESUPUESTO TOTAL												77017,60	

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Torres, K. 2021

3.3.8. Plan estratégico financiero

3.3.8.1. Formatos de procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.

Entrega de crédito

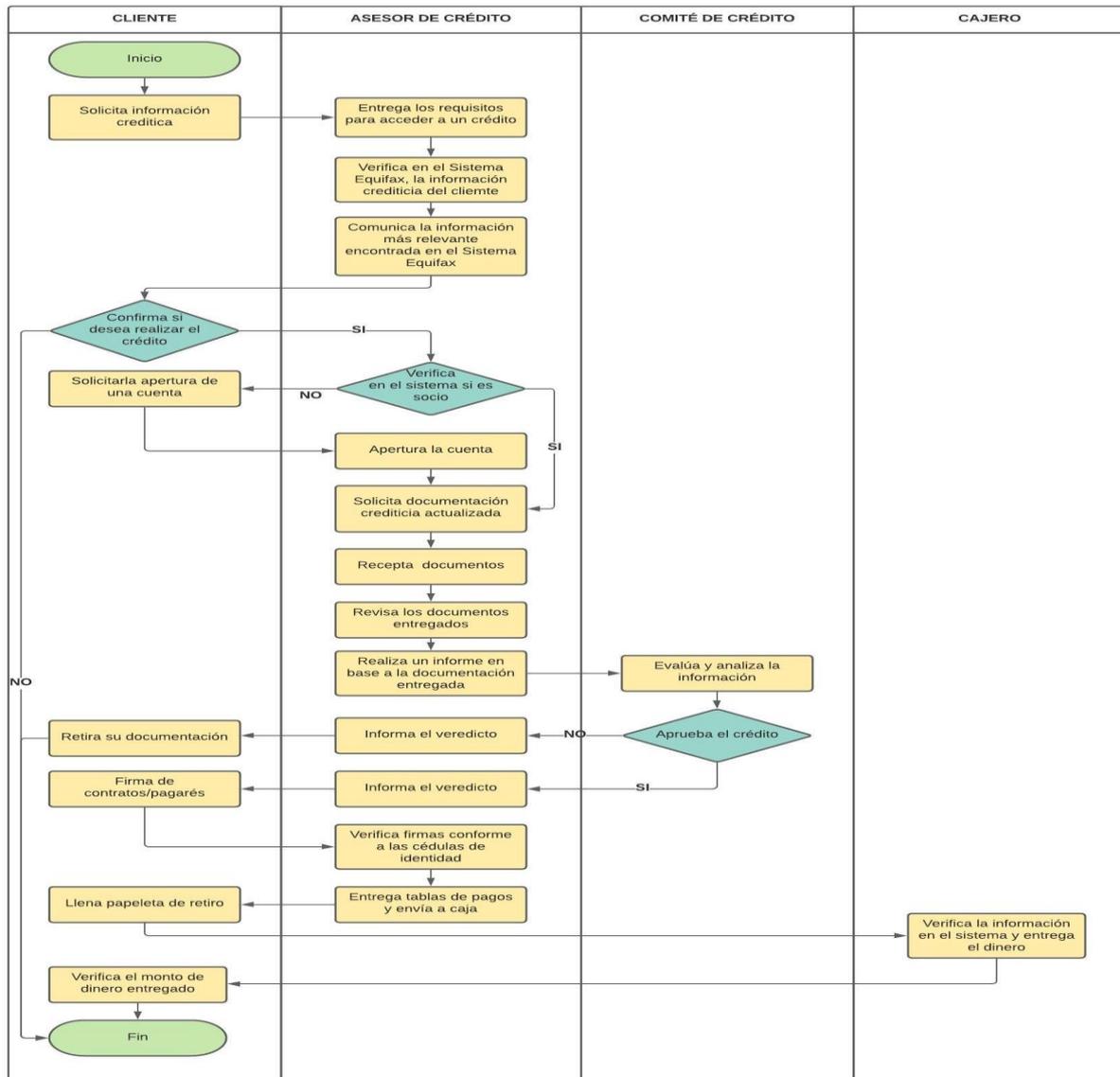


Figura 1-3: Flujograma de entrega de crédito

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Torres, K.,2021

Apertura de cuenta

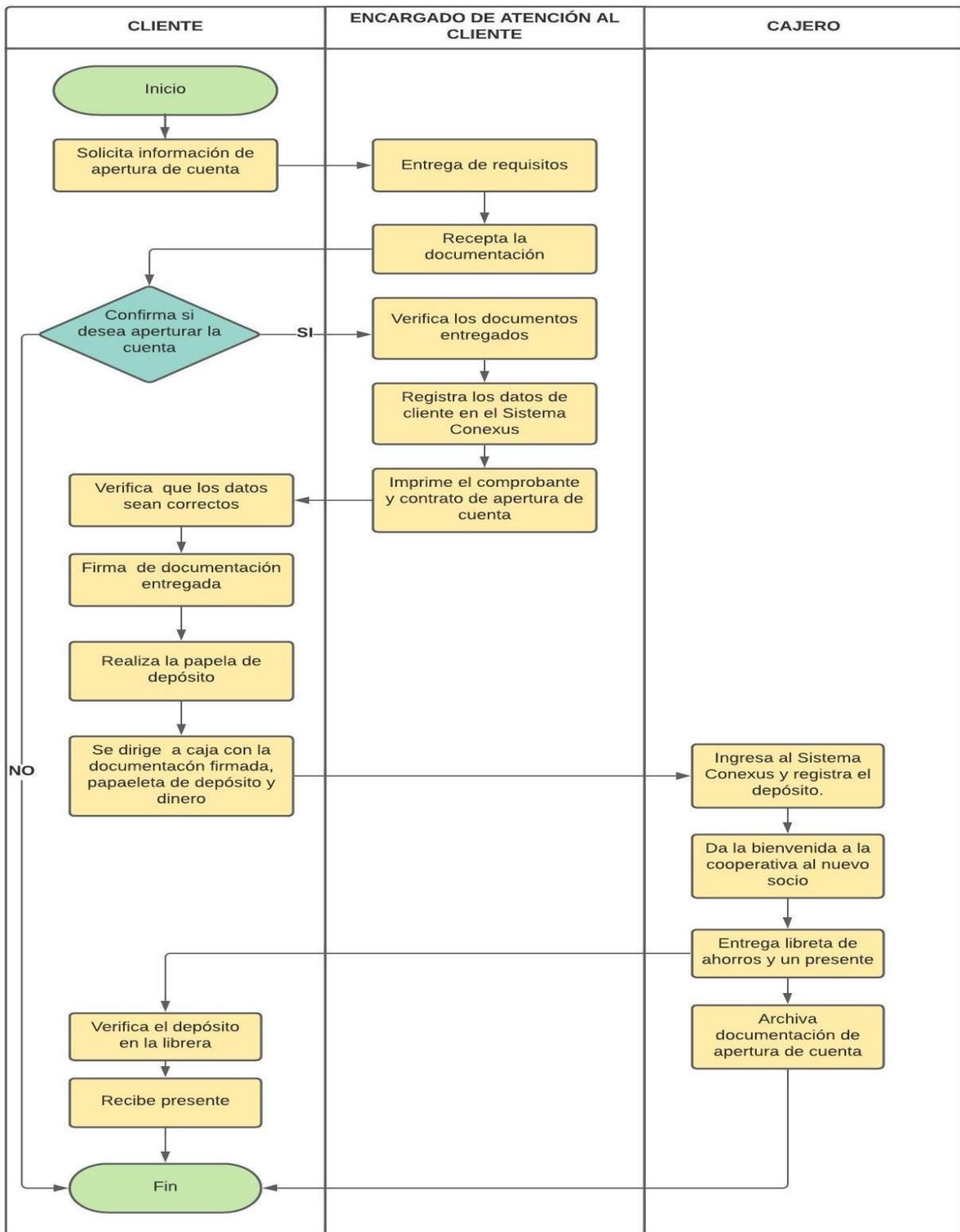


Figura 2-3. Flujograma de apertura de cuentas

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Torres, K. 2021

3.3.8.2. Plan de cuentas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.

Tabla 31-3: Plan de cuentas.

CÓDIGO	CUENTA
1	A C T I V O
11	FONDOS DISPONIBLES
1101	CAJA
110105	EFFECTIVO
11010505	FONDO DE CAMBIO
11010510	CAJA GENERAL
110110	CAJA CHICA
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS
11031005	BANECUADOR
11031010	BANCO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS
11031025	BANCO DE GUAYAQUIL
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO
11032005	FINANCOOP
11032010	COAC ACCION Y DESARROLLO
11032015	COAC MINGA LTDA.
11032020	COAC ACCION POPULAR CAAP
11032025	COAC MICROEMPRESA DE CHIMBORAZO
11032030	COAC NUEVA ESPERANZA LTDA.

11032035	COAC SAN MIGUEL DE PALLATANGA LT
11032040	COAC 26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDOR
13	INVERSIONES
1303	DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO
130350	DE 1 A 30 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO
130355	DE 31 A 90 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO
14	CARTERA DE CRÉDITOS
1401	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER
140105	DE 1 A 30 DÍAS
14010505	DE 1 A 30 DÍAS
140110	DE 31 A 90 DÍAS
14011005	DE 31 A 90 DÍAS
140115	DE 91 A 180 DÍAS
14011505	DE 91 A 180 DÍAS
140120	DE 181 A 360 DÍAS
14012005	DE 181 A 360 DÍAS
140125	DE MÁS DE 360 DÍAS
14012505	DE MÁS DE 360 DÍAS
1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER
140205	DE 1 A 30 DÍAS
14020505	DE 1 A 30 DÍAS
14020510	DE 1 A 30 DÍAS
140210	DE 31 A 90 DÍAS

14021005	DE 31 A 90 DÍAS
14021010	DE 31 A 90 DÍAS
140215	DE 91 A 180 DÍAS
14021505	DE 91 A 180 DÍAS
14021510	DE 91 A 180 DÍAS
140220	DE 181 A 360 DÍAS
14022005	DE 181 A 360 DÍAS
14022010	DE 181 A 360 DÍAS
140225	DE MÁS DE 360 DÍAS
14022505	DE MÁS DE 360 DÍAS
14022510	DE MÁS DE 360 DÍAS
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER
140405	DE 1 A 30 DÍAS
14040505	DE 1 A 30 DÍAS
14040510	DE 1 A 30 DÍAS
14040515	DE 1 A 30 DÍAS
14040520	DE 1 A 30 DÍAS
14040525	DE 1 A 30 DÍAS
140410	DE 31 A 90 DÍAS
14041005	DE 31 A 90 DÍAS
14041010	DE 31 A 90 DÍAS
14041015	DE 31 A 90 DÍAS
14041020	DE 31 A 90 DÍAS
14041025	DE 31 A 90 DÍAS

140415	DE 91 A 180 DÍAS
14041505	DE 91 A 180 DÍAS
14041510	DE 91 A 180 DÍAS
14041515	DE 91 A 180 DÍAS
14041520	DE 91 A 180 DÍAS
14041525	DE 91 A 180 DÍAS
140420	DE 181 A 360 DÍAS
14042005	DE 181 A 360 DÍAS
14042010	DE 181 A 360 DÍAS
14042015	DE 181 A 360 DÍAS
14042020	DE 181 A 360 DÍAS
14042025	DE 181 A 360 DÍAS
140425	DE MÁS DE 360 DÍAS
14042505	DE MÁS DE 360 DÍAS
14042510	DE MÁS DE 360 DÍAS
14042515	DE MÁS DE 360 DÍAS
14042520	DE MÁS DE 360 DÍAS
14042525	DE MÁS DE 360 DÍAS
1407	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER
140705	DE 1 A 30 DÍAS
14070505	DE 1 A 30 DÍAS
140710	DE 31 A 90 DÍAS
14071005	DE 31 A 90 DÍAS
140715	DE 91 A 180 DÍAS

14071505	DE 91 A 180-DÍAS
140720	DE 181 A 360 DÍAS
14072005	DE 181 A 360 DÍAS
140725	DE MÁS DE 360 DÍAS
14072505	DE MÁS DE 360 DÍAS
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES
142605	DE 1 A 30 DÍAS
14260505	DE 1 A 30 DÍAS
14260510	DE 1 A 30 DÍAS
142610	DE 31 A 90 DÍAS
14261005	DE 31 A 90 DÍAS
14261010	DE 31 A 90 DÍAS
142615	DE 91 A 180 DÍAS
14261505	DE 91 A 180 DÍAS
14261510	DE 91 A 180 DÍAS
142620	DE 181 A 360 DÍAS
14262005	DE 181 A 360 DÍAS
14262010	DE 181 A 360 DÍAS
142625	DE MÁS DE 360 DÍAS
14262505	DE MÁS DE 360 DÍAS
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES
142805	DE 1 A 30 DÍAS
14280505	DE 1 A 30 DÍAS
14280510	DE 1 A 30 DÍAS

14280515	DE 1 A 30 DÍAS
14280520	DE 1 A 30 DÍAS
14280525	DE 1 A 30 DÍAS
142810	DE 31 A 90 DÍAS
14281005	DE 31 A 90 DÍAS
14281010	DE 31 A 90 DÍAS
14281015	DE 31 A 90 DÍAS
14281020	DE 31 A 90 DÍAS
14281025	DE 31 A 90 DÍAS
142815	DE 91 A 180 DÍAS
14281510	DE 91 A 180 DÍAS
14281515	DE 91 A 180 DÍAS
14281520	DE 91 A 180 DÍAS
14281525	DE 91 A 180 DÍAS
142820	DE 181 A 360 DÍAS
14282010	DE 181 A 360 DÍAS
14282015	DE 181 A 360 DÍAS
14282020	DE 181 A 360 DÍAS
14282025	DE 181 A 360 DÍAS
142825	DE MÁS DE 360 DÍAS
14282510	DE MÁS DE 360 DÍAS
14282515	DE MÁS DE 360 DÍAS
14282520	DE MÁS DE 360 DÍAS
14282525	DE MÁS DE 360 DÍAS

1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA
145010	DE 31 A 90 DÍAS
14501005	DE 31 A 90 DÍAS
14501010	DE 31 A 90 DÍAS
145015	DE 91 A 180 DÍAS
14501505	DE 91 A 180 DÍAS
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA
145210	DE 31 A 90 DÍAS
14521005	DE 31 A 90 DÍAS
14521010	DE 31 A 90 DÍAS
14521015	DE 31 A 90 DÍAS
14521020	DE 31 A 90 DÍAS
14521025	DE 31 A 90 DÍAS
145215	DE 91 A 180 DÍAS
14521505	DE 91 A 180 DÍAS
14521510	DE 91 A 180 DÍAS
14521515	DE 91 A 180 DÍAS
14521520	DE 91 A 180 DÍAS
14521525	DE 91 A 180 DÍAS
145220	DE 181 A 360 DÍAS
14522005	DE 181 A 360 DÍAS
14522010	DE 181 A 360 DÍAS
14522015	DE 181 A 360 DÍAS
14522020	DE 181 A 360 DÍAS

14522025	DE 181 A 360 DÍAS
145225	DE MÁS DE 360 DÍAS
14522505	DE MÁS DE 360 DÍAS
14522510	DE MÁS DE 360 DÍAS
14522515	DE MÁS DE 360 DÍAS
14522520	DE MÁS DE 360 DÍAS
14522525	DE MÁS DE 360 DÍAS
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)
149905	(CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO)
14990505	(CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL)
149910	(CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO)
14991005	(CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO)
149920	(CARTERA DE MICROCRÉDITOS)
14992005	(CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA)
149935	(CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO ORDINARIO)
14993505	(CARERA DE CRÉDITO DE CONSUMO ORDINARIO)
16	CUENTAS POR COBRAR
1602	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES
160210	DISPONIBLES PARA LA VENTA
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS
160305	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO
16030505	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PR
160310	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO
16031010	CARTERA DE CREDITO CONSUMO

16031025	CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO
160320	CARTERA DE MICROCRÉDITO
16032005	MICROCREDITO
16032010	AGROPECUARIO
16032015	CONAFIPS
16032020	CARTERA MICRO. ACUM. SIMPLE
16032025	CARTERA MICRO. ACUM. AMPLIADA
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS
161430	GASTOS JUDICIALES
16143005	GASTOS JUDICIALES SOCIOS
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS
169006	ANTICIPO A TERCEROS
169050	FINANCOOP
16905004	PAGOS SERVICIOS VARIOS
169055	RED FACILITO
16905510	SERVICIOS VARIOS
169090	OTRAS
16909010	CUENTAS POR COBRAR SOCIOS
16909015	CUENTAS POR COBRAR COMISIONES
1699	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)
169910	(PROVISIÓN PARA OTRAS CUENTAS POR COBRAR)
18	PROPIEDADES Y EQUIPO
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA
180505	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA

18050505	MUEBLES DE OFICINA
18050510	EQUIPOS DE OFICINA
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN
180605	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN
18060505	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE
180705	UNIDADES DE TRANSPORTE
18070505	VEHICULO
1890	OTROS
189005	OTROS
18900525	MAQUINARIA Y EQUIPO
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)
189915	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)
18991505	(MUEBLES DE OFICINA)
189920	(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)
18992005	(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)
189925	(UNIDADES DE TRANSPORTE)
189940	(OTROS)
18994005	(MAQUINARIA Y EQUIPO)
19	OTROS ACTIVOS
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES
190125	EN OTROS ORGANISMOS DE INTEGRACIÓN COOPERATIVA
19012505	COAC NUEVA ESPERANZA LTDA.
19012510	COOP. ACCION Y DESARROLLO

19012515	COOP. MICROEMPRESA LTDA CTA.
19012520	COOP. SAN MIGUEL DE PALLATANGA
19012525	UPROCACH
19012535	COAC MINGA LTDA.
19012540	COAC ACCIÓN POPULAR
1905	GASTOS DIFERIDOS
190520	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN
190590	OTROS
19059015	SEGUROS PREPAGADOS
1905901505	SEGUROS DE FIDELIDAD
1905901510	SEGUROS DE INCENDIO
1905901515	SEGUROS DE ROBO Y/O ASALTO
1905901520	SEGUROS DE EQUIPO ELECTRÓNICO
1905901525	SEGUROS DE DINERO Y VALORES
1905901530	SEGURO DE VEHICULO
190599	(AMORTIZACION ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)
19059915	(AMORTIZACIÓN ACUMULADA SEGUROS)
19059920	(AMORTIZACIÓN ACUMULADA PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN)
1990	OTROS
199010	OTROS IMPUESTOS
19901005	IMP.A LA RENTA ANTICIPO
19901010	IMP. A LA RENTA QUE NOS HAN RETENIDO
19901020	IVA RETENIDO
1999	(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLE)

199990	(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS)
2	PASIVO
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA
210135	DEPÓSITOS DE AHORRO
21013505	DEPOSITO DE AHORRO ACTIVAS
21013510	DEPOSITO DE AHORROS INACTIVAS
21013520	DEPOSITOS AHORRO PRESTAMO
2103	DEPÓSITOS A PLAZO
210305	DE 1 A 30 DÍAS
21030505	DE 1 A 30 DÍAS
21030510	DE 1 A 30 DIAS
210310	DE 31 A 90 DÍAS
21031005	DE 31 A 90 DÍAS
21031010	DE 31 A 90 DIAS
210315	DE 91 A 180 DÍAS
21031505	DE 91 A 180 DÍAS
21031510	DE 91 A 180 DIAS
210320	DE 181 A 360 DÍAS
21032005	DE 181 A 360 DIAS
21032010	DE 181 A 360 DIAS
210325	DE MÁS DE 361 DÍAS
21032505	DE MÁS DE 361 DÍAS
21032510	DE MAS DE 361 DIAS

2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS
210505	ENCAJE CARTERA DE CREDITO
21050505	ENCAJE DE CREDITOS
25	CUENTAS POR PAGAR
2501	INTERESES POR PAGAR
250115	DEPÓSITOS A PLAZO
25011505	A PLAZO FIJO
25011510	AHORRO PROGRESO
2503	OBLIGACIONES PATRONALES
250310	BENEFICIOS SOCIALES
25031005	DÉCIMO TERCERA REMUNERACION
25031010	DÉCIMO CUARTA REMUNERACION
25031015	VACACIONES
250315	APORTES AL IESS
25031505	APORTES PERSONAL IESS
25031510	APORTES PATRONAL IESS
250325	PARTICIPACION A EMPLEADOS
25032505	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS
2504	RETENCIONES
250405	RETENCIONES FISCALES
25040503	RET. EN LA FUENTE 1% SEGUROS Y REASEGUROS
25040504	RET. EN LA FUENTE 8%
25040505	IVA 30%
25040506	IVA 70%

25040507	IVA 100%
25040508	RET. IMPUESTO RENTA 1% RF SEPS
25040509	RET. IMPUESTO RENTA 10%
25040510	RET. IMPUESTO RENTA 1%
25040511	RET. IMPUESTO RENTA 2%RF
25040512	RET. IMPUESTO RENTA 2%
25040515	IMPUESTO AL IVA
250490	OTRAS RETENCIONES
25049020	SEGURO DE DESGRAVAMEN
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS
250505	IMPUESTO A LA RENTA
25050505	IMPUESTO A LA RENTA (PROV.FIN DE AÑO)
250590	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS
25059010	CONTRIBUCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS
259005	AYUDA SOCIAL
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO
260605	DE 1 A 30 DÍAS
260610	DE 31 A 90 DÍAS
260615	DE 91 A 180 DÍAS
260620	DE 181 A 360 DÍAS
260625	DE MÁS DE 360 DÍAS

3	PATRIMONIO
31	CAPITAL SOCIAL
3103	APORTES DE SOCIOS
310305	APORTES DE SOCIOS
31030505	CERTIFICADOS DE APORTACIÓN
33	RESERVAS
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL
330105	RESERVA LEGAL IRREPARIBLE
33010505	RESERVA LEGAL IRREPARTIBLE
36	RESULTADOS
3603	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO
360305	UTILIDAD DEL EJERCICIO
36030505	UTILIDAD DEL EJERCICIO
4	GASTOS
41	INTERESES CAUSADOS
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO
410115	DEPÓSITOS DE AHORRO
41011505	DEPÓSITOS DE AHORRO
41011515	DEPOSITOS AHORRO PRESTAMO
410130	DEPÓSITOS A PLAZO
41013005	DEPÓSITOS A PLAZO
41013010	AHORRO PROGRESO
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS

410320	OBLIGACIONES CON ENTIDADES DEL GRUPO FINANCIERO EN EL PAIS Y GRUPO DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA
41032005	INTERESES CONAFIPS
44	PROVISIONES
4402	CARTERA DE CRÉDITOS
440220	CRÉDITO DE CONSUMO
440240	MICROCRÉDITO
4403	CUENTAS POR COBRAR
440305	OTRAS CUENTAS POR COBRAR
4405	OTROS ACTIVOS
440505	OTROS ACTIVOS
45	GASTOS DE OPERACIÓN
4501	GASTOS DE PERSONAL
450105	REMUNERACIONES MENSUALES
45010505	REMUNERACIONES
45010510	HORAS EXTRAS
450110	BENEFICIOS SOCIALES
45011005	DECIMO TERCERA REMUNERACION
45011010	DECIMO CUARTA REMUNERACION
450115	GASTOS DE REPRESENTACIÓN, RESIDENCIA Y RESPONSABILIDAD
45011510	BONIFICACIONES
450120	APORTES AL IESS
45012005	APORTES PATRONAL IESS
450135	FONDO DE RESERVA IESS

45013505	FONDO DE RESERVA
450190	OTROS
45019005	UNIFORMES FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS
45019010	AGASAJO NAVIDEÑO EMPLEADOS
45019020	CAPACITACIÓN FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS
45019025	REFRIGERIO FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS
4502	HONORARIOS
450205	DIRECTORES
45020505	DIETAS
4502050505	CONSEJO DE ADMINISTRACION
4502050506	REFRIGERIO CONSEJO DE ADMINISTRATIVO
4502050508	MOVILIZACION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
4502050510	CONSEJO DE VIGILANCIA
4502050511	REFRIGERIO CONSEJO DE VIGILANCIA
4502050512	MOVILIZACION CONSEJO DE VIGILANCIA
45020510	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS
450210	HONORARIOS PROFESIONALES
4503	SERVICIOS VARIOS
450305	MOVILIZACIÓN, FLETES Y EMBALAJES
45030505	MOVILIZACION
45030510	FLETES Y EMBALAJES
45030515	UTILES DE OFICINA
45030520	UTILES ASEO OFICINA
45030530	REFRIGERIO A SOCIOS EN GENERAL

45030535	SUMINISTROS DE SEGURIDAD Y SALUD
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA
45031505	RADIO
45031510	PUBLICIDAD
45031515	SERVICIOS DE IMPRENTA
450320	SERVICIOS BÁSICOS
45032010	COMUNICACIONES - TELEFONO
45032015	INTERNET
45032020	ENERGIA ELECTRICA
450325	SEGUROS
45032510	SEGURO DE INCENDIO
45032515	SEGURO DE ROBO Y/O ASALTO
45032520	SEGURO DE DINERO Y VALORES
45032525	SEGURO DE EQUIPO ELECTRÓNICO
45032530	SEGURO DE FIDELIDAD PRIVADA
45032535	SEGURO DE VEHICULO
45032540	SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES
450330	ARRENDAMIENTOS
45033005	ARRENDAMIENTO LOCAL
45033010	ARRANDAMIENTO CONEXUS
45033015	ARRENDAMIENTO SAGA
450390	OTROS SERVICIOS
45039005	SERVICIOS PRESTADOS
45039010	AUDITORIS EXTERNA

45039015	UTILES ESCOLARES A SOCIOS
45039020	PROYECTO - PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE
45039030	COPIAS Y ANILLADOS
45039040	GASTOS BANCARIOS
45039045	EQUIFAX
45039050	APORTE UPROCACH
45039055	APORTE RENAFIPSE
45039060	JUDICIALES Y NOTARIALES
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES
450415	APORTES A LA SEPS
450420	APORTES AL COSEDE POR PRIMA FIJA
450430	MULTAS Y OTRAS SANCIONES
450490	IMPUESTOS Y APORTES PARA OTROS ORGANISMOS
4505	DEPRECIACIONES
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA
45052505	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA
450530	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN
45053005	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN
450535	UNIDADES DE TRANSPORTE
450590	OTROS
45059005	MAQUINARIA Y EQUIPO
4506	AMORTIZACIONES
450625	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN

4507	OTROS GASTOS
450705	SUMINISTROS DIVERSOS
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES
45071505	MANTENIMIENTO MUEBLES Y ENSERES.
45071510	MANTENIMIENTO EQUIPOS DE COMPUTACIÓN
45071515	MANTENIMIENTO VEHÍCULO
45071525	MANTENIMIENTO EDIFICIOS
450790	OTROS
45079005	LUBRICANTES Y COMBUSTIBLES
45079015	GASTOS DE INSTALACIÓN
45079020	SERVICIOS DE GARAJE Y PEAJE
45079025	AGUA EMBOTELLADA
45079030	AGASAJO NAVIDEÑO
45079090	GASTOS NO DEDUCIBLES
45079091	RETENCIONES ASUMIDAS
45079092	HOJA DE RUTA
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS
4703	INTERESES Y COMISIONES DEVENGADOS EN EJE
470305	INTERESES Y COMISIONES DEVENGADOS EN EJE
47030505	INTERESES Y COMISIONES DEVENGADO
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS
4810	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS
481005	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS
4815	IMPUESTO A LA RENTA

481505	IMPUESTO A LA RENTA
5	I N G R E S O S
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS
5101	DEPÓSITOS
510110	DEPÓSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS E INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO
51011005	CUENTA DE AHORROS
51011010	CUENTA CORRIENTE
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES
510310	DISPONIBLES PARA LA VENTA
51031005	DISPONIBLES PARA LA VENTA
510315	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO
51031505	MANT. HASTA VENCIMIENTO
5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CRÉDITOS
510405	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO
51040505	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL
510410	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO
51041005	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO
51041010	CARTERA CONSUMO PRIORITARIO
510420	CARTERA DE MICROCRÉDITO
51042005	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA
51042010	CARTERA MICROCRD. ACUM. SIMPLE
51042015	CARTERA MICROCRD. ACUM. AMPLIA
510450	DE MORA

51045005	DE MORA
54	INGRESOS POR SERVICIOS
5404	MANEJO Y COBRANZAS
540410	NOTIFICACIONES SOCIOS
5490	OTROS SERVICIOS
549005	TARIFADOS CON COSTO MÁXIMO
54900505	TARIFADOS CON COSTO MAXIMO
56	OTROS INGRESOS
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS
560405	DE ACTIVOS CASTIGADOS
560420	INTERESES Y COMISIONES DE EJERCICIOS ANTERIORES
56042005	INTERESES Y COMISIONES DE EJERCICIOS ANTERIORES
5690	OTROS
569005	OTROS
56900505	COMISIONES GANADAS
56900590	OTROS INGRESOS
56900510	CENTRAL DE RIESGOS
59	PÉRDIDAS Y GANANCIAS
7	CUENTAS DE ORDEN
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS
7103	ACTIVOS CASTIGADOS
710310	CARTERA DE CRÉDITOS
7109	INTERESES, COMISIONES E INGRESOS EN SUSPENSO
710910	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO

71091005	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO
71091010	CARTERA CONSUMO PRIORITARIO
710920	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA
71092005	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA
71092010	AGROPECUARIO
71092015	CONAFIPS
71092020	CARTERA MICRO ACUM. SIMPLE
71092025	CARTERA MICRO ACUM. AMPLIADA
7190	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS
719005	COBERTURA DE SEGUROS
71900505	FIDELIDAD PRIVADA GERENTE
71900510	FIDELIDAD PRIVADA GERENTE SUBROGADAS
71900515	FIDELIDAD PRIVADA TIPO BLANKET
71900520	INCENDIO
71900525	ROBO Y/O ASALTO
71900530	EQUIPO ELECTRÓNICO
71900535	DINERO Y VALORES
71900540	VEHÍCULO
71900545	SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES
72	DEUDORAS POR EL CONTRARIO
7203	ACTIVOS CASTIGADOS
7209	INTERESES EN SUSPENSO
720905	INTERESES EN SUSPENSO
72090505	INTERESES EN SUSPENSO

7290	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS
729005	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS
72900505	FIDELIDAD PRIVADA GERENTE
72900510	FIDELIDAD PRIVADA GERENTE SUBRRO
72900515	FIDELIDAD PRIVADA TIPO BLANKET
72900520	INCENDIO
72900525	ROBO Y/O ASALTO
72900530	EQUIPO ELECTRÓNICO
72900535	DINERO Y VALORES
72900540	VEHÍCULO
72900545	SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES
73	ACREEDORAS POR EL CONTRARIO
7301	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS
730110	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS
73011005	DOCUMENTOS EN GARANTIA
7390	OTRAS CUENTAS DE ORDEN ACREEDORES
739005	OTRAS CUENTAS DE ORDEN ACREEDORES
73900505	OTRAS CUENTAS DE ORDEN ACREEDORE
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS
7401	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS
740110	DOCUMENTOS EN GARANTÍA
74011005	DOCUMENTOS EN GARANTÍA

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Estados Financieros 2018,2019,2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

3.3.9. Análisis de estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.

3.3.9.1. Análisis Vertical del Balance General de la COAC Chunchi Ltda.

Tabla 32-3: Análisis vertical del Balance General, periodos 2019 y 2020

CÓDIGO	CUENTA	AÑO 1		AÑO 2	
		AÑO 2019	%	AÑO 2020	%
1	ACTIVOS				
11	FONDOS DISPONIBLES	220.847,10	7,69%	389.153,76	11,38%
1101	CAJA	15.835,94	0,55%	20.714,93	0,61%
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	205.011,16	7,14%	368.438,83	10,77%
13	INVERSIONES	220.488,47	7,68%	376.450,27	11,01%
1303	DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	220.488,47	7,68%	376.450,27	11,01%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	2.356.142,45	82,04%	2.606.422,81	76,20%
1401	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	15.870,22	0,55%	-	0,00%
1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	103.442,48	3,60%	18.565,04	0,54%
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	2.245.526,03	78,18%	2.497.931,45	73,02%
1407	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER			173.244,93	5,06%

1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	25.125,64	0,87%	2.008,50	0,06%
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	86.564,16	3,01%	126.888,26	3,71%
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	2.313,23	0,08%	154,50	0,00%
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	23.188,20	0,81%	30.630,13	0,90%
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-145.887,51	-5,08%	-243.000,00	-7,10%
16	CUENTAS POR COBRAR	38.254,83	1,33%	20.500,89	0,60%
1602	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	2.280,29	0,08%	3.711,81	0,11%
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	31.995,09	1,11%	16.339,53	0,48%
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	1.476,75	0,05%	2.369,83	0,07%
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	4.502,70	0,16%	3.849,07	0,11%
1699	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	-2.000,00	-0,07%	-5.769,35	-0,17%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	24.326,88	0,85%	20.063,85	0,59%
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	18.999,07	0,66%	21.137,55	0,62%
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	12.343,18	0,43%	12.858,18	0,38%
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	13.588,37	0,47%	13.588,37	0,40%
1890	OTROS	1.131,31	0,04%	1.131,31	0,03%
1899	(DEPRECIACIÓN	-21.735,05	-0,76%	-28.651,56	-0,84%

	ACUMULADA)				
19	OTROS ACTIVOS	12.039,72	0,42%	8.086,73	0,24%
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	4.970,61	0,17%	4.970,61	0,15%
1905	GASTOS DIFERIDOS	3.400,92	0,12%	2.689,96	0,08%
1990	OTROS	3.668,19	0,13%	430,38	0,01%
1999	(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)			-4,22	0,00%
	TOTAL ACTIVOS	2.872.099,45	100,00%	3.420.678,31	100,00%
2	PASIVOS				
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2.138.605,64	74,46%	2.748.002,95	80,34%
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	448.892,08	15,63%	647.123,78	18,92%
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	1.512.117,26	52,65%	1.920.926,33	56,16%
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	177.596,30	6,18%	179.952,84	5,26%
25	CUENTAS POR PAGAR	96.560,78	3,36%	83.641,78	2,45%
2501	INTERESES POR PAGAR	50.598,64	1,76%	56.692,78	1,66%
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	15.584,78	0,54%	9.952,17	0,29%
2504	RETENCIONES	7.220,11	0,25%	3.618,56	0,11%
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	14.816,34	0,52%	7.924,41	0,23%
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	8.340,91	0,29%	5.453,86	0,16%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	315.725,53	10,99%	193.607,42	5,66%
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO	315.725,53	10,99%	193.607,42	5,66%

	TOTAL PASIVOS	2.550.891,95	88,82%	3.025.252,15	88,44%
3	PATRIMONIO				
31	CAPITAL SOCIAL	89.277,28	3,11%	91.097,01	2,66%
3103	APORTES DE SOCIOS	89.277,28	3,11%	91.097,01	2,66%
33	RESERVAS	181.714,02	6,33%	274.906,73	8,04%
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	181.714,02	6,33%	274.906,73	8,04%
36	RESULTADOS	50.216,20	1,75%	29.422,42	0,86%
3603	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	50.216,20	1,75%	29.422,42	0,86%
	TOTAL PATRIMONIO	321.207,50	11,18%	395.426,16	11,56%
	TOTAL PASIVO & PATRIMONIO	2.872.099,45	100,00%	3.420.678,31	100,00%

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres Ramos, Karina,2021

ACTIVOS

Tabla 33-3: Fondos Disponibles

CÓDIGO	CUENTA	AÑO 1		AÑO 2	
		AÑO 2019	%	AÑO 2020	%
11	FONDOS DISPONIBLES	220.847,10	7,69%	389.153,76	11,38%
1101	CAJA	15.835,94	0,55%	20.714,93	0,61%
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	205.011,16	7,14%	368.438,83	10,77%

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

La cuenta Caja presenta valores de \$20.714,93 y representatividad del 0,61%, debido a que realiza con mayor concurrencia, transacciones de depósito y retiro de ahorros, incidiendo en mayor liquidez para la cooperativa.

Bancos y otras instituciones financieras es la cuenta más representativa de los Fondos Disponibles con valores de \$ 368.438,83 y un porcentaje 10,77%, debido a que, como política de la cooperativa, no se otorga retiros mayores a \$5000,00 diarios, facilitando cheques mayores a este monto para retirarlos en otras instituciones financieras.

Tabla 34-3: Inversiones

CÓDIGO	CUENTA	AÑO 1		AÑO 2	
		AÑO 2019	%	AÑO 2020	%
13	INVERSIONES	220.488,47	7,68%	376.450,27	11,01%
1303	DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	220.488,47	7,68%	376.450,27	11,01%

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

La cuenta Disponible para la venta de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario, tiene un valor de \$ 376.450,27 y un porcentaje de 11,01% debido a que la cooperativa realiza inversiones en otras instituciones financieras con el objetivo de obtener réditos económicos

Tabla 35-3: Cartera de Créditos

CÓDIGO	CUENTA	AÑO 1		AÑO 2	
		AÑO 2019	%	AÑO 2020	%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	2.356.142,45	82,04%	2.606.422,81	76,20%
1401	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	15.870,22	0,55%		0,00%
1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	103.442,48	3,60%	18.565,04	0,54%
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	2.245.526,03	78,18%	2.497.931,45	73,02%
1407	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER			173.244,93	5,06%
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	25.125,64	0,87%	2.008,50	0,06%
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	86.564,16	3,01%	126.888,26	3,71%
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	2.313,23	0,08%	154,50	0,00%

	PRIORITARIO VENCIDA				
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	23.188,20	0,81%	30.630,13	0,90%
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-145.887,51	-5,08%	-243.000,00	-7,10%

Fuente: COAC Chunchi Ltda, 2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

La cuenta más representativa dentro de la cartera de créditos es la Cartera de microcrédito por vencer con un rubro de \$2.497.931,45 y un porcentaje de 73,02%, seguido de la Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer con \$173244,93 y una representatividad del 5,06%, debido a que tanto el microcrédito como el crédito de consumo, son los principales productos financieros de la cooperativa. Asimismo, con cantidades de \$126888,26 y 3,71% la Cartera de microcrédito que no devenga intereses y la cartera de microcrédito vencida con \$30630,13 y 0,90%, son valores que la cooperativa debería tomar en consideración para el establecimiento de políticas de cobro, debido a que este tipo de cartera ya tiene retraso en el pago de las cuotas generando disminución de liquidez y un riesgo latente para la institución.

En cuanto a la Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer, es importante mencionar que se encuentra en el tercer lugar de los créditos entregados por la cooperativa, con un valor y porcentaje de \$18265,04 y 0,54% respectivamente, ya que, en el segundo trimestre del año 2020 la economía de las familias se vio afectada, haciendo que las mismas acudan a la institución por financiamiento. Al igual que la cuenta analizada anteriormente, se da a conocer que la Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses, posee un monto de \$ 2008,5 y 0,06%, así como a la Cartera de créditos de consumo prioritario vencida con un valor de \$154,50 y 0,00% de representatividad, recalcando que hubo varios socios que no pudieron cumplir con el pago de sus cuotas y reiterando la importancia de la gestión de cobros.

Tabla 36-3: Cuentas por cobrar

CÓDIGO	CUENTA	AÑO 1		AÑO 2	
		AÑO 2019	%	AÑO 2020	%
16	CUENTAS POR COBRAR	38.254,83	1,33%	20.500,89	0,60%
1602	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	2.280,29	0,08%	3.711,81	0,11%
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	31.995,09	1,11%	16.339,53	0,48%
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	1.476,75	0,05%	2.369,83	0,07%
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	4.502,70	0,16%	3.849,07	0,11%
1699	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	-2.000,00	-0,07%	-5.769,35	-0,17%

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

Intereses por cobrar de cartera de créditos con valores de \$ 16339,53 y un porcentaje del 0,48%, es la cuenta más representativa de las Cuentas por cobrar, debido a que la colocación de créditos es una de actividades más realizadas en la institución, sobresaliendo el Crédito Agropecuario, ya que la población del cantón Chunchi se encuentra ubicada en la zona rural en donde prevalece esta actividad.

Tabla 37-3: Otros Activos

CÓDIGO	CUENTA	AÑO 1		AÑO 2	
		AÑO 2019	%	AÑO 2020	%
19	OTROS ACTIVOS	12.039,72	0,42%	8.086,73	0,24%
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	4.970,61	0,17%	4.970,61	0,15%
1905	GASTOS DIFERIDOS	3.400,92	0,12%	2.689,96	0,08%
1990	OTROS	3.668,19	0,13%	430,38	0,01%
1999	(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)			-4,22	0,00%

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

La cuenta Inversiones en acciones y participaciones, es la más representativa del grupo de Otros Activos, teniendo un rubro de \$ 4970,61 y un porcentaje 0,15% de participación en base al Total de los Activos. Esto se debe a que la institución posee inversiones en cooperativas como COAC Acción Popular Ltda., y COAC Nueva Esperanza Ltda., esta última, con quien mantiene una ventanilla compartida en la ciudad de Riobamba.

PASIVOS

Tabla 38-3: Obligaciones con el público

CÓDIGO	CUENTA	AÑO 1		AÑO 2	
		AÑO 2019	%	AÑO 2020	%
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2.138.605,64	74,46%	2.748.002,95	80,34%
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	448.892,08	15,63%	647.123,78	18,92%
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	1.512.117,26	52,65%	1.920.926,33	56,16%
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	177.596,30	6,18%	179.952,84	5,26%

Fuente: COAC Chunchi Ltda, 2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

Depósitos a la Vista presenta valores de \$ 647.123,78 y un porcentaje del 18,92%, esto se debe a que es una cuenta que aporta liquidez a la institución para poder realizar actividades en el corto plazo, como pago de sueldos, transferencias y prestación de servicios no financieros

La cuenta Depósitos a plazo es el dinero de inversiones realizadas por los socios en la cooperativa a través de pólizas de acumulación, generando un interés para beneficio de quien invierte y mayor liquidez para la institución, el monto generado en esta cuenta es \$ 1.920.926,33 y su respectivo porcentaje 56,16%.

La cantidad \$179.952,84 y porcentaje 5,26% correspondiente a los Depósitos Restringidos, hace referencia a aquellas obligaciones por concepto de depósitos que aún no se han hecho efectivas debido al bloqueo de los mismos por alguna situación interna de la cooperativa.

PATRIMONIO

Tabla 39-3: Capital Social

CÓDIGO	CUENTA	AÑO 1		AÑO 2	
		AÑO 2019	%	AÑO 2020	%
31	CAPITAL SOCIAL	89.277,28	3,11%	91.097,01	2,66%
3103	APORTES DE SOCIOS	89.277,28	3,11%	91.097,01	2,66%

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

El aporte inicial de los socios junto con el incremento del capital se ve reflejado a través de la cuenta Aporte de socios, con un rubro de \$ 91.097,01 y un porcentaje de 2,66%, valores que se han incrementado con el paso de los años y el crecimiento de la cooperativa y que por el cual se encuentran bajo estatutos reglamentarios de la misma.

Tabla 40-3: Resultados

CÓDIGO	CUENTA	AÑO 1		AÑO 2	
		AÑO 2019	%	AÑO 2020	%
36	RESULTADOS	50.216,20	1,75%	29.422,42	0,86%
3603	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	50.216,20	1,75%	29.422,42	0,86%

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

La cuenta Utilidad o excedente del ejercicio, con un valor de \$29422,42 y un 0,86% de participación, demuestra que la cooperativa tiene unas bases económicas y financieras sólidas ya que a pesar de la emergencia sanitaria y las medidas emitidas por el gobierno a logrado tener una ganancia y mantenerse en el mercado

3.3.9.2. *Análisis Vertical del Estado de Resultados de la COAC Chunchi Ltda.*

Tabla 41-3: Análisis vertical del Estado de Resultados, periodos 2019-2020

CUENTA	AÑO 1		AÑO 2	
	2019	%	2020	%
TOTAL INGRESOS	482.665,33	100,00%	477.064,82	100,00%
TOTAL EGRESOS	432.449,13	89,60%	447.642,40	93,83%
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	447.877,32	92,79%	474.818,06	99,53%
INTERESES CAUSADOS	149.937,16	31,06%	202.816,22	42,51%
MARGEN NETO INTERES (real)	297.940,16	61,73%	272.001,84	57,02%
COMISIONES GANADAS	0,00	0,00%	0,00	0,00%
INGRESOS POR SERVICIOS	1.536,96	0,32%	553,30	0,12%
COMISIONES CAUSADAS	0,00	0,00%	0,00	0,00%
UTILIDADES FINANCIERAS	0,00	0,00%	0,00	0,00%
PERDIDAS FINANCIERAS	0,00	0,00%	0,00	0,00%
MARGEN BRUTO FINANCIERO	299.477,12	62,05%	272.555,14	57,13%
PROVISIONES	72.809,71	15,08%	100.886,06	21,15%
MARGEN NETO FINANCIERO	226.667,41	46,96%	171.669,08	35,98%
GASTOS DE OPERACIÓN	181.281,63	37,56%	156.216,19	32,75%
GASTOS DE PERSONAL	55.342,89	11,47%	59.480,60	12,47%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	45.385,78	9,40%	15.452,89	3,24%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	0,00	0,00%	0,00	0,00%
OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	0,00	0,00%	0,00	0,00%
MARGEN OPERACIONAL	45.385,78	9,40%	15.452,89	3,24%

OTROS INGRESO (Ingresos extraordinarios)	33.251,05	6,89%	31.115,88	6,52%
OTROS GASTOS Y PERDIDAS	2.127,96	0,44%	2.718,66	0,57%
GANANCIA O PERDIDA ANTES DE IMPUESTOS	76.508,87	15,85%	43.850,11	9,19%
IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	26.292,67	5,45%	14.427,69	3,02%
GANANCIA O PERDIDA DEL EJERCICIO	50.216,20	10,40%	29.422,42	6,17%

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Estado de resultados, periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

Al analizar el Estado de Resultados de la COAC Chunchi Ltda., en los periodos 2019 y 2020 se pudo determinar que los ingresos de la institución superan a sus ingresos permitiendo cubrir el valor total de los gastos. Es decir, en cada periodo de estudio la cooperativa a tenido una ganancia que le permitirá mantenerse en el mercado.

Asimismo, al comparar el mayor porcentaje de incidencia de las cuentas del estado en estudio, con los ingresos totales, se determinó que la cuenta Intereses y Descuentos Ganados presenta mayor representatividad con un rubro de \$ 474818,06 y porcentaje de 99,53% debido a que dentro de esta cuenta se registran ingresos provenientes de depósitos en instituciones financieras, intereses y descuentos de inversiones e intereses y descuentos de cartera de crédito

Por otro lado, la cuenta intereses causados, con un rubro de \$202816,22 y una relación del 42,51% representa el segundo valor más importante dentro del Estado de Resultados debido a que en esta se encuentran inmersos los depósitos a ahorro, a plazo e intereses derivados de obligaciones financieras con instituciones como CONAFIPS.

Asimismo, los gastos de operación con un monto y porcentaje de 156216,19 y 32,75% respectivamente, son importantes de mencionar, debido a que dentro de este grupo se encuentran cuentas de fundamental importancia como el pago mensual al personal, beneficios sociales, entre otros que permiten a la cooperativa seguir operando.

En definitiva, la COAC Chunchi Ltda., durante el periodo 2020, ha demostrado una buena gestión de los recursos económicos debido a que se ha obtenido una ganancia al final del ejercicio contable. Sin embargo, se pudo observar una disminución de su utilidad por causas ajenas a la institución como lo es la Pandemia, que afectó a la economía de todo el mundo.

3.3.9.3. *Análisis Horizontal del Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.*

Tabla 42-3: Análisis Horizontal del Balance General

CÓDIGO	CUENTA	AÑO 1	AÑO 2	ANÁLISIS HORIZONTAL AÑO 2019 - AÑO 2020	
		AÑO 2019	AÑO 2020	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
1	ACTIVOS				
11	FONDOS DISPONIBLES	220847,1	389153,76	168306,66	76,21%
1101	CAJA	15835,94	20714,93	4878,99	30,81%
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	205011,16	368438,83	163427,67	79,72%
13	INVERSIONES	220488,47	376450,27	155961,80	70,73%
1303	DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	220488,47	376450,27	155961,80	70,73%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	2356142,45	2606422,81	250280,36	10,62%
1401	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	15870,22	0	-15870,22	-100,00%
1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	103442,48	18565,04	-84877,44	-82,05%
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR	2245526,03	2497931,45	252405,42	11,24%

	VENCER				
1407	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER		173244,93	173244,93	0,00%
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	25125,64	2008,5	-23117,14	-92,01%
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	86564,16	126888,26	40324,10	46,58%
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	2313,23	154,5	-2158,73	-93,32%
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	23188,2	30630,13	7441,93	32,09%
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-145887,51	-243000	-97112,49	66,57%
16	CUENTAS POR COBRAR	38254,83	20500,89	-17753,94	-46,41%
1602	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	2280,29	3711,81	1431,52	62,78%
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	31995,09	16339,53	-15655,56	-48,93%
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	1476,75	2369,83	893,08	60,48%
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	4502,7	3849,07	-653,63	-14,52%
1699	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	-2000,00	-5769,35	-3769,35	188,47%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	24326,88	20063,85	-4263,03	-17,52%
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	18999,07	21137,55	2138,48	11,26%
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	12343,18	12858,18	515,00	4,17%
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	13588,37	13588,37	0,00	0,00%

1890	OTROS	1131,31	1131,31	0,00	0,00%
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	-21735,05	-28651,56	-6916,51	31,82%
19	OTROS ACTIVOS	12039,72	8086,73	-3952,99	-32,83%
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	4970,61	4970,61	0,00	0,00%
1905	GASTOS DIFERIDOS	3400,92	2689,96	-710,96	-20,90%
1990	OTROS	3668,19	430,38	-3237,81	-88,27%
1999	(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)	0	-4,22	-4,22	0,00%
	TOTAL ACTIVOS	2872099,45	3420678,31	548578,86	19,10%
2	PASIVOS				
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2138605,64	2748002,95	609397,31	28,50%
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	448892,08	647123,78	198231,70	44,16%
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	1512117,26	1920926,33	408809,07	27,04%
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	177596,3	179952,84	2356,54	1,33%
25	CUENTAS POR PAGAR	96560,78	83641,78	-12919,00	-13,38%
2501	INTERESES POR PAGAR	50598,64	56692,78	6094,14	12,04%
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	15584,78	9952,17	-5632,61	-36,14%
2504	RETENCIONES	7220,11	3618,56	-3601,55	-49,88%
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	14816,34	7924,41	-6891,93	-46,52%
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	8340,91	5453,86	-2887,05	-34,61%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	315725,53	193607,42	-122118,11	-38,68%
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO	315725,53	193607,42	-122118,11	-38,68%

	TOTAL PASIVOS	2550891,95	3025252,15	474360,20	18,60%
3	PATRIMONIO				
31	CAPITAL SOCIAL	89277,28	91097,01	1819,73	2,04%
3103	APORTES DE SOCIOS	89277,28	91097,01	1819,73	2,04%
33	RESERVAS	181714,02	274906,73	93192,71	51,29%
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	181714,02	274906,73	93192,71	51,29%
36	RESULTADOS	50216,2	29422,42	-20793,78	-41,41%
3603	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	50216,2	29422,42	-20793,78	-41,41%
	TOTAL PATRIMONIO	321207,5	395426,16	74218,66	23,11%
	TOTAL PASIVO & PATRIMONIO	2872099,45	3420678,31	548578,86	19,10%

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ACTIVOS

Tabla 43-3: Fondos Disponibles

CÓDIGO	CUENTA	AÑO 1	AÑO 2	ANÁLISIS HORIZONTAL AÑO 2019 - AÑO 2020	
		AÑO 2019	AÑO 2020	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
11	FONDOS DISPONIBLES	220847,1	389153,76	168306,66	76,21%
1101	CAJA	15835,94	20714,93	4878,99	30,81%
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	205011,16	368438,83	163427,67	79,72%

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

La cuenta caja perteneciente al grupo de los Fondos disponibles, presenta un incremento de \$ 168306,66, es decir un incremento porcentual del 76,21% debido a la gran afluencia de dinero en efectivo, con la realización de transacciones diarias.

La cuenta Bancos y otras instituciones financieras compuesta por el dinero existente tanto en Bancos como en cooperativas, presenta un incremento del 79,72% traducido en \$163427,67 debido al aumento de los depósitos en estas instituciones como medida de seguridad ante eventuales emergencias.

Tabla 44-3: Inversiones

CÓDIGO	CUENTA	AÑO 1	AÑO 2	ANÁLISIS HORIZONTAL AÑO 2019 - AÑO 2020	
		AÑO 2019	AÑO 2020	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
13	INVERSIONES	220488,47	376450,27	155961,80	70,73%
1303	DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	220488,47	376450,27	155961,80	70,73%

Fuente: COAC Chunchi Ltda, 2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

El aumento de dinero tanto en la cuenta Efectivo como en Bancos, ha permitido a la cooperativa incrementar su capital destinado a la inversión, y que para efectos contables se encuentra inmersa dentro de la cuenta Disponibles para la venta de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario con una diferencia entre periodos de estudio de 155961,80 y un porcentaje de 70,73%.

Tabla 45-3: Cartera de Créditos

CÓDIGO	CUENTA	AÑO 1	AÑO 2	ANÁLISIS HORIZONTAL AÑO 2019 - AÑO 2020	
		AÑO 2019	AÑO 2020	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
14	CARTERA DE CRÉDITOS	2356142,45	2606422,81	250280,36	10,62%
1401	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	15870,22	0	-15870,22	-100,00%
1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	103442,48	18565,04	-84877,44	-82,05%
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	2245526,03	2497931,45	252405,42	11,24%
1407	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER		173244,93	173244,93	0,00%
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	25125,64	2008,5	-23117,14	-92,01%
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	86564,16	126888,26	40324,10	46,58%

1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	2313,23	154,5	-2158,73	-93,32%
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	23188,2	30630,13	7441,93	32,09%
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-145887,51	-243000	-97112,49	66,57%

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

La cartera de crédito es muy importante debido a que está permite obtener ingresos, aportando liquidez a la empresa para la toma de decisiones de inversión. En este sentido al analizar la cartera de crédito de la COAC Chunchi Ltda., se pudo observar que el microcrédito es el producto financiero que prevalece sobre los demás, siendo el único de este grupo en registrar un incremento, considerando su crecimiento debido al despunte de emprendimientos a raíz de la Pandemia y a la inyección de dinero por parte del gobierno para la reactivación de la economía, por ello se pudo observar un crecimiento del 11,24% y un valor de \$252405,42 en la cuenta Cartera de microcrédito por Vencer.

Sin embargo, existe igualmente un crecimiento del 46,58% y un monto de \$40324,10 en la cuenta Cartera de microcrédito que no devenga intereses, valores que son preocupantes debido que esta última hace referencia a una cuota no cancelada por el socio, pero con las siguientes cuotas aun no vencidas, que pueden convertirse en cartera de crédito vencida, como la cuenta Cartera de microcrédito vencida la cual ha registrado un incremento del 32,09% un rubro de 7441,93.

Asimismo, cuentas como Cartera de Créditos de consumo prioritario por vencer con un valor de \$ -84877,44 y -82,05% Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses con un monto de \$ -23117,14 y porcentaje de -92,01% y la cuenta Cartera de créditos de consumo prioritario vencida con un rubro de -2158,73 y representatividad de -93,32% registraron una disminución debido a que especialmente en el año 2020 como medida adoptada por el gobierno, el país se mantuvo en

confinamiento, afectando no solo al poder adquisitivo de los ciudadanos sino también a las actividades cotidianas de los mismos.

PASIVOS

Tabla 46-3: Obligaciones con el público

CÓDIGO	CUENTA	AÑO 1	AÑO 2	ANÁLISIS HORIZONTAL AÑO 2019 - AÑO 2020	
		AÑO 2019	AÑO 2020	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2138605,64	2748002,95	609397,31	28,50%
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	448892,08	647123,78	198231,70	44,16%
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	1512117,26	1920926,33	408809,07	27,04%
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	177596,3	179952,84	2356,54	1,33%

Fuente: COAC Chunchi Ltda, 2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

La cuenta Depósitos a la vista presenta un incremento del 44,16% equivalente a \$198231,70 debido a que a partir del mes de agosto hubo una tendencia sostenida a la recuperación de los depósitos.

Con un valor de \$408809,07 e incremento del 27,04% los depósitos a plazo han sido una fuente de ingresos primordial, para mantener la colocación de créditos, sin embargo, otra razón a la que se debió este incremento fue la contracción de las ventas ya que muchas personas en lugar de invertir su dinero, preferían guardarlo con el fin de mantenerlo seguro.

A diferencia de las anteriores cuentas, los depósitos restringidos tuvieron el menor porcentaje de crecimiento del grupo en estudio, con un monto de \$2356,54 y porcentaje del 1,33% refiriéndose al encaje de crédito, política establecida para otorgar un crédito.

PATRIMONIO

Tabla 47-3: Capital Social

CÓDIGO	CUENTA	AÑO 1	AÑO 2	ANÁLISIS HORIZONTAL AÑO 2019 - AÑO 2020	
		AÑO 2019	AÑO 2020	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
31	CAPITAL SOCIAL	89277,28	91097,01	1819,73	2,04%
3103	APORTES DE SOCIOS	89277,28	91097,01	1819,73	2,04%

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

Los certificados de aportación inmersos en la cuenta aporte de socios se vieron incrementados en \$1819,73 siendo un 2,04% debido al aumento de clientes que decidieron formar parte de la cooperativa al convertirse en socios. Sin embargo, este bajo porcentaje igualmente muestra el largo camino por recorrer y la necesidad de aplicar estrategias para dar a conocer los beneficios de ser parte de la COAC Chunchi Ltda.

Tabla 48-3: Resultados

CÓDIGO	CUENTA	AÑO 1	AÑO 2	ANÁLISIS HORIZONTAL AÑO 2019 - AÑO 2020	
		AÑO 2019	AÑO 2020	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
36	RESULTADOS	50216,2	29422,42	-20793,78	-41,41%
3603	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	50216,2	29422,42	-20793,78	-41,41%

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K..2021

ANÁLISIS

La cuenta Utilidad o excedente del ejercicio a pesar de haber tenido una disminución con una variación del \$-20793,78 y un -41,41% ha logrado tener una utilidad en un año complicado para toda la economía ecuatoriana, debido principalmente al esfuerzo de quienes trabajan en la institución y a los socios y clientes que han confiado en la institución ya sea para realizar depósitos, créditos u otra actividad que genera un ingreso para la cooperativa.

3.3.9.4. Análisis Horizontal del Estado de Resultados de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chunchi Ltda.

Tabla 49-3: Análisis Horizontal del Estado de Resultados

CUENTA	AÑO 1	AÑO 2	ANÁLISIS HORIZONTAL AÑO 2019 - AÑO 2020	
	2019	2020	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
TOTAL INGRESOS	482665,33	477064,82	-5600,51	-1,16%
TOTAL EGRESOS	432449,13	447642,4	15193,27	3,51%
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	447877,32	474818,06	26940,74	6,02%
INTERESES CAUSADOS	149937,16	202816,22	52879,06	35,27%
MARGEN NETO INTERES (real)	297940,16	272001,84	-25938,32	-8,71%
COMISIONES GANADAS	0	0	0	0,00%
INGRESOS POR SERVICIOS	1536,96	553,3	-983,66	-64,00%
COMISIONES CAUSADAS	0	0	0	0,00%
UTILIDADES FINANCIERAS	0	0	0	0,00%
PERDIDAS FINANCIERAS	0	0	0	0,00%
MARGEN BRUTO FINANCIERO	299477,12	272555,14	-26921,98	-8,99%
PROVISIONES	72809,71	100886,06	28076,35	38,56%

MARGEN NETO FINANCIERO	226667,41	171669,08	-54998,33	-24,26%
GASTOS DE OPERACIÓN	181281,63	156216,19	-25065,44	-13,83%
GASTOS DE PERSONAL	55342,89	59480,6	4137,71	7,48%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	45385,78	15452,89	-29932,89	-65,95%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	0	0	0	0,00%
OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	0	0	0	0,00%
MARGEN OPERACIONAL	45385,78	15452,89	-29932,89	-65,95%
OTROS INGRESO (Ingresos extraordinarios)	33251,05	31115,88	-2135,17	-6,42%
OTROS GASTOS Y PERDIDAS	2127,96	2718,66	590,7	27,76%
GANANCIA O PERDIDA ANTES DE IMPUESTOS	76508,87	43850,11	-32658,76	-42,69%
IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	26292,67	14427,69	-11864,98	-45,13%
GANANCIA O PERDIDA DEL EJERCICIO	50216,20	29422,42	-20793,78	-41,41%

Fuente: COAC Chunchi Ltda, 2021 (Estado de Resultados, periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

El análisis horizontal de la COAC Chunchi Ltda., refleja en su Estado de Resultados, una disminución de sus ingresos en \$ -5600,51 representado por -1,16% y un aumento de sus gastos por un valor de \$15193,27 y porcentaje de 3,51% debido a que la economía del país en general se vio afectada especialmente por la caída del precio del petróleo, llegando a afectar a las cooperativas y pequeñas empresas.

Asimismo, hubo un gran crecimiento en cuentas como intereses causados con \$52879,06 y 35,27% debido a gastos incurridos por el uso de diferentes recursos recibidos, las provisiones tuvieron un incremento de \$ 28076,35 representado por el 38,56% ya que la cooperativa como medida de seguridad

debe designar un rubro en caso de impago de los diferentes créditos otorgados, otra de las cuentas con mayor crecimiento fue Otros gastos y perdidas con \$ 590,7 y 27,76% valores resultantes de intereses y comisiones devengadas.

Por otro lado, la cuenta Ingresos por servicios fue la que más se redujo con un valor de -983,66 y -64% debido a la disminución en notificaciones a socios inmerso en el manejo y cobranzas, seguido de los Impuestos y participación a empleados con un rubro de \$ -11864,98 y -45,13% por una reducción en el pago del impuesto a la renta y participación a empleados.

3.3.10. Indicadores Financieros

3.3.10.1. Liquidez

Tabla 50-3: Liquidez Corriente

INDICADOR		AÑO 2019		AÑO 2020	
Liquidez Corriente	Activo Corriente	2.835.732,85	1,27	3.392.527,73	1,20
	Pasivo Corriente	2.235.166,42		2.831.644,73	

Fuente: COAC Chunchi Ltda, 2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

La institución vio reducida su liquidez para su periodo 2020 pasando de 1,27 a 1,20. Por lo que, la misma posee liquidez para cubrir sus deudas en el corto plazo, esto en base a que este indicador recomienda que la relación más adecuada debería ser 1 a 1. Es decir, la cooperativa en el año 2019 cubre cada 1 dólar con \$ 1,27 dólares y en el año 2020 cada dólar con \$ 1.20 dólar.

3.3.10.2. Endeudamiento del Activo

Tabla 51-3: Endeudamiento del activo

INDICADOR		AÑO 2019		AÑO 2020	
Endeudamiento del Activo	Pasivo Total	2.550.891,95	88,82%	3.025.252,15	88,44%
	Activos Totales	2.872.099,45		3.420.678,31	

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

En base a los periodos de estudio se pudo observar que este indicador disminuyo en 0,38 % a pesar de ello este indicador sigue siendo elevado, indicando que la cooperativa depende mucho de sus acreedores disponiendo de poca capacidad de endeudamiento, como lo reflejado en el año 2019 con 88.82% y año 2020 con el 88.44%.

3.3.10.3. Endeudamiento Patrimonial

Tabla 52-3: Endeudamiento patrimonial

INDICADOR		AÑO 2019		AÑO 2020	
Endeudamiento Patrimonial	Pasivo Total	2.550.891,95	794%	3.025.252,15	765%
	Patrimonio	321.207,50		395.426,16	

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

En el año 2020 el endeudamiento patrimonial se redujo en un 29 %. Sin embargo, es posible deducir que aún en el año 2020 este indicador se mantuvo elevado con un valor de 765% mostrando que el patrimonio no es suficiente para cubrir sus obligaciones con terceros por lo que es posible que a futuro exista consecuencias por falta de recursos

3.3.10.4. Apalancamiento

Tabla 53-3: Apalancamiento

INDICADOR		AÑO 2019		AÑO 2020	
Apalancamiento	Activo Total	2.872.099,45	894%	3.420.678,31	865%
	Patrimonio	321.207,50		395.426,16	

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

El indicador de apalancamiento tuvo una reducción de 29 % valores que anteriormente fueron de 894% en el año 2019 y 865% en el año 2020. Por tanto, el resultado en este indicador representa el apalancamiento sobre el recurso externo de la misma.

3.3.10.5. Índice de morosidad

Tabla 54-3: Índice de morosidad

INDICADOR		AÑO 2019		AÑO 2020	
Índice de morosidad	Cartera Vencida	25.501,43	1,02%	30.784,63	1,08%
	Cartera Total	2.502.029,96		2.849.422,81	

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

La morosidad del año 2019 está determinada con el 1.02 % mientras que para el año 2020 se vio incrementada hasta llegar al 1,08 % valores que son aceptables de acuerdo al reglamento establecido por la SEPS, el cual señala un índice de morosidad no mayor al 10%.

3.3.10.6. Rendimiento del patrimonio (ROE)

Tabla 55-3: Rendimiento del Patrimonio (ROE)

INDICADOR		AÑO 2019		AÑO 2020	
Rendimiento del Patrimonio (ROE)	Resultados	50.216,20	15,63%	29.422,42	7,44%
	Patrimonio	321.207,50		395.426,16	

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

Al igual que los anteriores indicadores financieros este indicador tuvo un descenso del 8.19% debido a que en el año 2019 su porcentaje fue de 15,63% hasta llegar al 7,44%. Por tanto, se puede decir que si fue posible generar rendimiento sobre la inversión para los socios.

3.3.10.7. Rentabilidad sobre los activos (ROA)

Tabla 56-3: Rentabilidad sobre los activos (ROA)

INDICADOR		AÑO 2019		AÑO 2020	
Rentabilidad sobre los activos (ROA)	Resultados	50.216,20	1,75%	29.422,42	0,86%
	Activos Totales	2.872.099,45		3.420.678,31	

Fuente: COAC Chunchi Ltda,2021 (Balance general periodos 2019 -2020)

Elaborado por: Torres, K. 2021

ANÁLISIS

La cooperativa durante el periodo 2020 tuvo una disminución con respecto a los activos totales, viéndose reflejado en una rentabilidad sobre los activos de 1,75 % hasta el 0,86 %. Es decir que por cada 1 dólar invertido en los activos se generó 0,86 % de utilidad.

3.3.10.8. Análisis general de los indicadores

De acuerdo a los indicadores analizados anteriormente cabe mencionar que la COAC Chunchi Ltda. depende en su gran mayoría sus ingresos a sus acreedores, de los cuales se obtiene el dinero para entregarlos a través de la colocación de créditos, entendiéndose esto como el giro normal de las actividades de intermediación financiera.

Asimismo, en base a la referencia del 10 % establecida por la SEPS como porcentaje máximo de morosidad se puede manifestar que la COAC Chunchi Ltda. mantiene este indicador muy por debajo de lo referencial, esto a pesar de ser una ventaja para la institución por el momento en el largo plazo debido a la falta de políticas de gestión de cobranza podría incrementarse hasta afectar en mayor magnitud a la institución.

De igual forma se pudo constatar que la cooperativa a pesar de la circunstancia a realizado un arduo trabajo, para retribuir a sus socios la confianza prestada, justificando a través de la aplicación de indicadores financieros el beneficio obtenido de la inversión.

CONCLUSIONES

- Los lineamientos teóricos establecidos al inicio de la investigación sirvieron como referencia para la elaboración del presente trabajo de investigación ya que permitieron poseer los conocimientos suficientes para Diseñar un Modelo de Gestión Financiera, ordenado y debidamente estructurado, a través del cual sea posible la toma de decisiones acertadas
- El elaborar un diagnóstico situacional de la cooperativa permitió identificar los principales problemas suscitados en la institución, como la falta de un Modelo de Gestión Financiera propio, el incremento en la morosidad de la cartera de créditos y la falta de seguimiento al nivel de alcance de los medios publicitarios los cuales ayudarían a ampliar el mercado de la institución, así como las principales debilidades y amenazas que significarían un obstáculo en el mediano o largo plazo para el correcto desarrollo de sus actividades
- El modelo de gestión financiera aplicado en la COAC Chunchi Ltda., permite optimizar la rentabilidad y maximizar los recursos económicos ya que a través de herramientas como la matriz FODA, fue posible establecer estrategias que ayudarán a incrementar las fortalezas actuales aprovechando las oportunidades del sector, así mismo el análisis vertical y horizontal empleado permitió identificar el nivel de incremento o reducción de los valores de las cuentas más relevantes, finalizando con los indicadores financieros utilizados los cuales contribuyeron a conocer la situación actual de la cooperativa.

RECOMENDACIONES

- La cooperativa debe actualizar continuamente el Modelo de Gestión Financiero en base a fundamentos teóricos, legales y técnicos que permitan alcanzar los objetivos propuestos contribuyendo a la maximización de la rentabilidad y optimización de los recursos económicos.
- Se recomienda aplicar los correctivos necesarios a los problemas diagnosticados, como la aplicación de estrategias para el manejo de gestión de cobranzas, una correcta aplicación de las políticas establecidas para la colocación de créditos y la implementación de un plan de marketing el cual permita llegar al mercado potencial de la cooperativa, optimizando recursos e incrementando el nivel de alcance.
- Considerar el uso de herramientas de toma de decisiones como la matriz FODA, análisis vertical, horizontal, entre otros que faciliten la toma de decisiones acertadas y el establecimiento de estrategias, a la administración de la COAC Chunchi Ltda.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, K. (2017). *Indicadores de Rentabilidad*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25593/1/T4016ig.pdf>
- Aranda, A. (2017). *Método deductivo*. Obtenido de Universidad Técnica de Machala:
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/11215/1/ECUACS%20DE00039.pdf>
- Arciniega, M. d. (2016). *Apuntes para la elaboración de un proyecto de investigación*. México:
DGAPA.
- Arias, W., & Guevara, P. (2016). *Razones e indicadores financieros*. Obtenido de Universidad
Francisco de Paula Santander Ocaña:
<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1426/1/29626.pdf>
- Banco BanEcuador. (2020). *Productos del Banco BanEcuador*. Obtenido de Banco BanEcuador:
<https://www.banecuador.fin.ec/productos-para-organizaciones/#>
- Banco Guayaquil. (2020). *Productos y Servicios*. Obtenido de Banco Guayaquil:
<https://www.bancoguayaquil.com/>
- Canaviri, J. (2018). *Análisis Vertical*. Obtenido de Universidad Mayor de San Simón:
<http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/bitstream/123456789/15626/1/Monografia%20Analisis%20Financiero%20de%20las%20gestiones%202016%20y%202017%20para%20la%20empr esa%20TOYOSA%20SA.pdf>
- Carrera, J., & Castro, K. (2017). *Importancia de los estados Financieros*. Obtenido de Universidad de
Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22986/1/Tesis%20Final%20corregido%20de%20 grado%20de%20Karen%20Castro%20y%20Jenniffer%20Carrera.pdf>
- Carrero, J. (2018). *Matriz de Evaluación de Factores Externos*. Obtenido de 2IM Marketing:
<https://2immarketing.com/factores-externos-matriz-efe-mefe/>
- Carrero, J. (2018). *Matriz de Evaluación de los Factores Internos*. Obtenido de 2IM MARKETING:
<https://2immarketing.com/factores-internos-matriz-efi/>
- Castro, M. (2019). *Población*. Obtenido de Bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos
básicos: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-bioestadistica-aplicada-investigacion-clinica-conceptos-S0716864019300045>
- Castro, M., Chávez, J., & Arellano, A. (2018). *Modelos de Intervención en Trabajo Social*. México:

Shaad.

- Chonillo, C., & Sanchez, J. (2018). *Fases del Modelo de Gestión Financiera*. Obtenido de Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33369/1/TESIS%20MODELO%20DE%20GESTION%20FINANCIERA%20CHONILLO-SANCHEZ.pdf>
- COAC Riobamba Ltda. (2021). *Productos de la COAC Riobamba Ltda*. Obtenido de COAC Riobamba Ltda: <https://www.cooprio.fin.ec/info/index.php/es/>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). *Artículo 445 [Capítulo6]*. Quito: Ediciones Legales.
- Constitución de la República del Ecuador [Const]. (2008). *Artículo 311 [Título VI]*. Quito: Ediciones Legales. Obtenido de Registro Oficial 449 de 20-oct-2008:
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Córdoba, M. (2016). *Gestión Financiera*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Constitución de la República del Ecuador [Const]. (2008). *Artículo 309 [Título VI]*. Quito: Ediciones Legales. Obtenido de Registro Oficial 449 de 20-oct-2008:
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cruz, O. (2020). *Definición de Gestión*. Obtenido de Indicadores de Gestión:
<https://www.ucipfg.com/Repositorio/MLGA/MLGA-03/semana2/indicadores-de-gestion.pdf>
- Del Valle, E., & Padilla, G. (2016). *Estados Financieros*. Obtenido de Contabilidad I:
http://www.siscodiaz.com/ftp/unam/contabilidad%201/Apunte%202016_2.pdf
- Durango, N. (2017). *Endeudamiento*. Obtenido de Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria:
<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/174/EL%20ENDEUDAMIENTO%20Y%20SUS%20EFECTOS%20EN%20LOS%20HABITANTES%20DEL%20BARRIO%20ROBLEDON%20EL%20DIAMANTE%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20MEDELLIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinoza, E. (2016). *Muestra*. Obtenido de UIC:
<http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- Flores, Á. (2016). *Importancia de la Gestión Financiera*. Obtenido de Universidad Regional Autónoma de los Andes:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5522/1/PIUICYA001-2017.pdf>

- Gamboa, G. (2017). *Definición de Modelo de Gestión*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato:
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1892/1/76395.pdf>
- González, G. (2020). *Tipo de estudio documental*. Obtenido de Investigación documental:
<https://www.lifeder.com/investigacion-documental/>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 165.
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*, 165.
- Hernández, E. (2015). *Cartera de Crédito*. Obtenido de Universidad de Carabobo:
<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1807/1/ehernandez.pdf>
- Herrera, L. (2019). *Estudio Documental*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19990/1/T-UCE-0010-FIL-621.pdf>
- Hidalgo, K. (2020). *Metas*. Obtenido de Mente Diamante: <https://mentediamante.com/blog/meta-u-objetivo-diferencias>
- Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada. (2019). *Riesgo Operativo*. Obtenido de Manual de Gestión del Riesgo Operacional: file:///C:/Users/user-pc/Downloads/Manual_de_Gesti%C3%B3n_del_Riesgo_Operacional_01.pdf
- Jaramillo, S., Tacuri, L., & Trelles, D. (2018). Método Inductivo. *INNOVA Research Journal*, 36. Obtenido de
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3785/3/%E2%80%9CPlaneaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20de%20marketing%20y%20su%20importancia%20en%20las%20empresas%E2%80%9D.pdf>
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2015). *Productos y Servicios de las Cooperativas*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria:
<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/resolucion165f.pdf/7c860380-f4fb-4ce3-ad19-8c74c89561d9>
- Kirschbaum, R. (2020). *Elementos del FODA*. Obtenido de Clarín.com:
https://www.clarin.com/economia/economia/analisis-foda-que-es-como-se-hace-y-ejemplos-de-empresas-lideres_0_4plxh5vM9.html

- León, L. (2019). *Gestión Financiera a Corto Plazo*. Obtenido de Universidad Nacional del Callao:
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/5104/LESLY%20M.%20LEON%20E SPINOZA.%20TESIS.%20LA%20GESTION%20FINANCIERA%20Y%20LA%20POSICION%20FINANCIERA%20DE%20LA%20EMPRESA%20AGRIC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Loayza, I. (2020). *Análisis FODA*. Obtenido de Universidad Técnica de Machala:
http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15418/1/E-10435_LOAYZA%20ALBURQUEQUE%20INGRID%20YARITZA.pdf
- López, C. (2016). *Balance General*. Obtenido de Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora:
<http://cobachsonora.edu.mx/files/semestre4-2017/capacitacion/elaboraedesituacionfinancieraedoresresultados.pdf>
- Males, D. (2015). *Modelo de Gestión Fiananciera*. Obtenido de Universidad Regional Autónoma de los Andes: <http://45.238.216.28/bitstream/123456789/1747/1/TUICYA024-2015.pdf>
- Mata, L. (2019). *Enfoque cualitativo*. Obtenido de Investigalia:
<https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>
- Mejía, T. (2020). *Investigación descriptiva*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Méndez, D. (2020). *Morosidad*. Obtenido de Numbema: <https://numdea.com/morosidad.html>
- Mimbela, A. (2018). *Importancia de los Estados Financieros*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5590/Mimbela%20Bances%20Alina%20Lizet.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Los%20estados%20financieros%20permiten%20y,buen%20funcionamiento%20de%20la%20empresa.>
- Montano, J. (2020). *Diseño no experimental*. Obtenido de Lifeder.com:
<https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20no%20experimental%20es,datos%20directamente%20para%20analizarlos%20posteriormente.>
- Montero, S. (2017). *Diferencia entre un Banco y una Cooperativa*. Obtenido de SlidePlayer:
<https://slideplayer.es/slide/11860547/>
- Morales, N. (2017). *Investigación exploratoria*. Obtenido de Investigación Exploratoria: Tipos, Metodología y Ejemplos: karenpulido.jimdofree.com
- Mulet, J. (2019). *Investigación aplicada*. Obtenido de Fundación de Estudios de Economía Aplicada:

<http://documentos.fedea.net/pubs/eee/eee2019-04.pdf>

MytripleA. (2018). *Financiación*. Obtenido de MytripleA: <https://www.mytriplea.com/blog/guia-completa-financiacion-ajena/>

Nora, G. (2017). *El Ingeniero y el desarrollo de los negocios: Una visión práctica*. Bloomington: Palibrio.

Otero, A. (2018). *Enfoque Cuantitativo*. Obtenido de Enfoques de Investigación: https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION

Patiño, C. (2018). *Método Analítico*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27758/1/1002635389%20Cecilia%20de%20los%20C3%81ngeles%20Pati%20C3%B1o%20Lozada.pdf>

Paz, M. (2018). *Balance de pérdidas y ganancias*. Obtenido de Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/8513/1/63T0025.pdf>

Perruchot, D. (2019). *Elementos del FODA*. Obtenido de Blog UHSE: <https://www.blog-qhse.com/es/c%20B3mo-utilizar-el-foda-en-su-organizaci%C3%B3n#:~:text=El%20FODA%20E2%80%93%20Fortalezas%20Oportunidades%20una%20herramienta%20de%20an%C3%A1lisis%20estrat%C3%A9gico.>

Pobea, M. (2015). *Encuesta*. Obtenido de Sala de lectura digital David Wald: <https://files.sld.cu/bmn/files/2015/01/la-encuesta.pdf>

Sumba, T. (2017). *Plan de mejora a los procedimientos de recuperación de cartera vencida*. Obtenido de Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología: <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/314/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20SUMBA%20ZHUMI.pdf>

Szulay, N. (2017). *Enfoque cuantitativo*. Obtenido de Modulo de investigacion de operaciones ISAE Chitre: <https://nvega2015.wordpress.com/2017/02/07/enfoque-cualitativo-y-cuantitativo/>

Toledo, N. (2016). *Muestra*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de México: <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

Troncoso, C., & Amaya, A. (20016). *Entrevista*. Obtenido de Universidad Católica de la Santísima Concepción: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>

YDELCON Consultores. (2018). *Poder de Mercado*. Obtenido de YDELCON Consultores: <https://ydelcon.com/el-monopolio-y-la-posicion-de-dominio-en-el-mercado-peruano/>

ANEXOS

ANEXO A: Registro Único de Contribuyentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.

	REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES		 <i>...le hace bien al país!</i>
NÚMERO RUC:	0691729261001		
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHUNCHI LTDA		
NOMBRE COMERCIAL:			
REPRESENTANTE LEGAL:	PIÑA CALLE JORGE LEONIDAS		
CONTADOR:	CALI HERNANDEZ CRISTIAN ISRAEL		
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS		
TIPO DE CONTRIBUYENTE:	POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO		
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI	CALIFICACIÓN ARTESANAL:	SN
NÚMERO:	SN		
FEC. NACIMIENTO:		FEC. INICIO ACTIVIDADES:	11/02/2010
FEC. INSCRIPCIÓN:	08/03/2010	FEC. ACTUALIZACIÓN:	24/08/2017
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:	
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL			
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.			
DOMICILIO TRIBUTARIO			
Provincia: CHIMBORAZO Canton: CHUNCHI Parroquia: CHUNCHI Barrio: MARISCAL SUCRE Calle: JUAN PIO MONTUFAR Referencia ubicación: FRENTE A LA PLAZA SUCRE Telefono Trabajo: 032936497 Email: coop.chunchi.ltda@gmail.com			
DOMICILIO ESPECIAL			
SN			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS			
* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1	ABIERTOS	1
JURISDICCIÓN	ZONA 3\ CHIMBORAZO	CERRADOS	0
			

ANEXO B: Sistema Conexus utilizado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.

Conexus 5.1.209 - * COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHUNCHI, Oficina: Matriz - Usuario: SERVICIO CLIENTE - Fecha Trabajo: 2021-01-27

Contabilidad Clientes Depositos Inversiones Cartera de credito Servicios Parametros y Controles Operaciones Proveedores Ayuda Salir

Información de clientes

Registro Ayuda Salir

Razón Social: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHUNCHI Oficina: Matriz

Tipo Identificación: CÉDULA Identificación: Tipo Persona: NATURAL

Nro. Cliente: 1613 Apellidos Nombres:

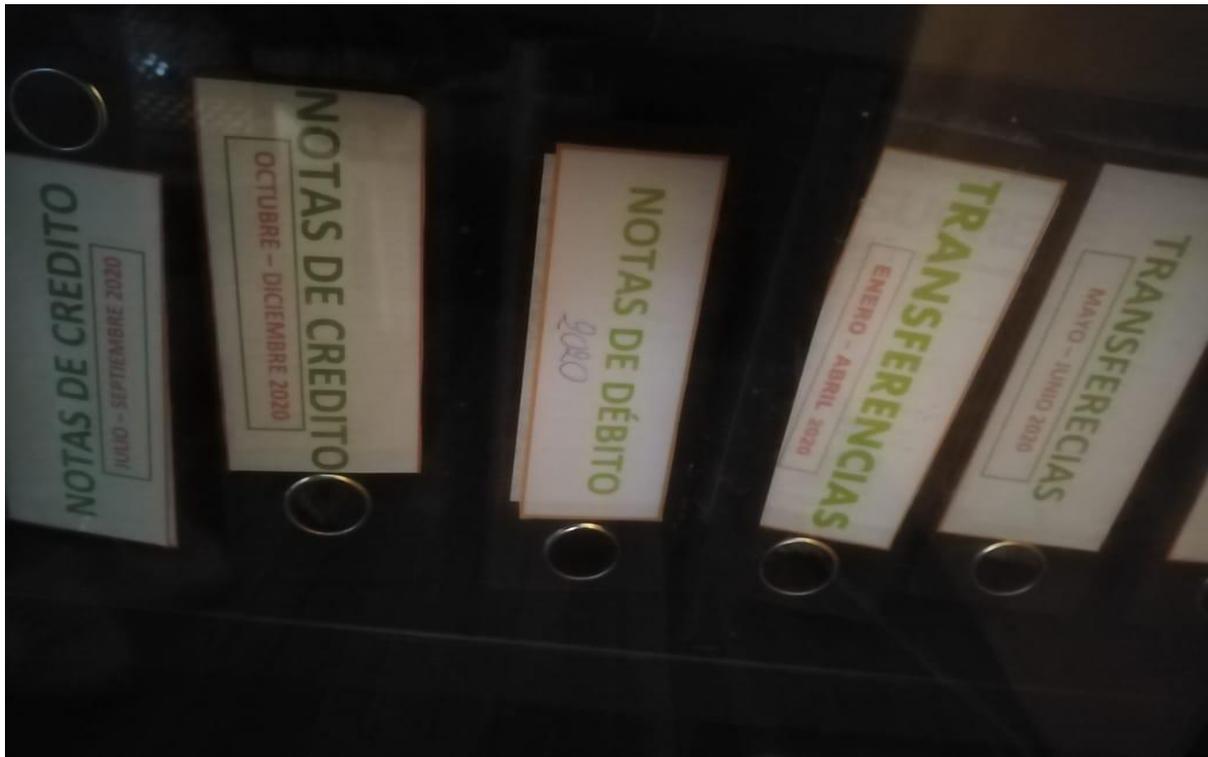
Información Cliente	Información Trabajo	Información adicional	Fotografía y Firma	Información Conyuge
Id. Representante: ...?				
Ciudad y Fecha Nacimiento Ciudad: [dropdown] Fecha Nacimiento: [dropdown] R Nivel Instrucción: NO DEFINIDA..I Estad.Civil: NO DEFINIDO..I Cargas Familiares: 0 Nacionalidad: AFARES Y LOS ISSAS Provincia: CHIMBORAZO Parroquia Domicilio: CHUNCHI Barrio Domicilio: Centro				Certificado Votación Edad: [dropdown] Género: NO DEFINIDO..I Ciudad: CHUNCHI Teléfono: [dropdown]
Sitios Referencia Tipo de Vivienda: INDEFINIDA... Vivienda Hipotecada: <input type="checkbox"/> Familiar o Arrend.: [dropdown] Teléfono: 0 Relación Comercial: [dropdown] Tipo Cliente: CLIENTE Id. Refugiado (MISA a12M): [dropdown] Persona Expuesta Políticamente: <input type="checkbox"/> Fecha de Ingreso: 2021-01-27 Fecha Reingreso: 2021-01-27 Fecha de Desafiliación Cliente: 2021-01-27 Usuario Registra: [dropdown] Ultimo Usuario que Actualiza: [dropdown]				Nro. de años que reside en el Domicilio: 0 Valor Hipoteca o Arriendo: 0 Estado: ACTIVO Fecha de última actualización: 2021-01-27

Nuevo Registro MAY NÚM | INS | 01/27/2021 | 1351

ANEXO C: Libretas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.



ANEXO D: Información financiera proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.



ANEXO E: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.



ANEXO F: Capacitación al equipo de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.



ANEXO G: Revisión del buen estado de los puntos publicitarios.



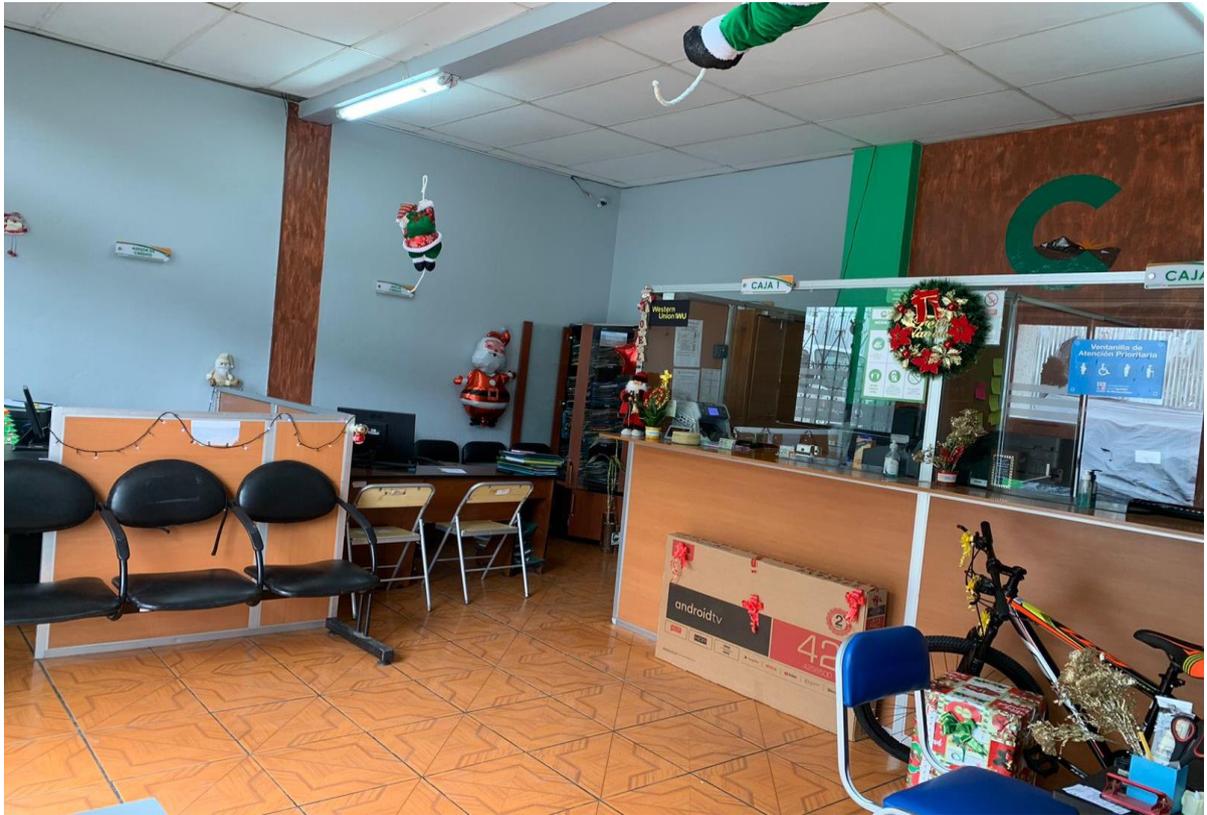
ANEXO H: Entrega de kits escolares a los Mini socios



ANEXO I: Entrega de presentes a los inversionistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.



ANEXO J: Remodelación del espacio interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda.





ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS PARA
EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN



UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 23 / enero / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)

Nombres – Apellidos: TORRES RAMOS KARINA MONZERRATH

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Carrera: FINANZAS

Título por optar: LICENCIATURA EN FINANZAS

f. Documentalista responsable: