



Optimización de la gestión de costos, oportunidad de mejora en la rentabilidad y sostenibilidad financiera en Cooperativas de Ahorro y Crédito

Modalidad: Monografía de Análisis

Melanie Yajaira Rondón Gómez  
CC 1.098.802.299  
Laura Fernanda Pico Saavedra  
CC 1.098.794.166

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
Facultad de Ciencias Socioeconómicas  
Tecnología en Manejo de la Información Contable  
Bucaramanga, 14 de marzo de 2025



Optimización de la gestión de costos, oportunidad de mejora en la rentabilidad y sostenibilidad financiera en Cooperativas de Ahorro y Crédito

Modalidad: Monografía de Análisis

Melanie Yajaira Rondón Gómez

CC 1.098.802.299

Laura Fernanda Pico Saavedra

CC 1.098.794.166

**Trabajo de Grado para optar al título de**  
Tecnólogo en Manejo de la Información Contable

**DIRECTOR**

Jaime Cardozo Correa

Grupo de investigación – SERCONT

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**

Facultad de Ciencias Socioeconómicas

Tecnología en Manejo de la Información Contable

Bucaramanga, 14 de marzo de 2025

Nota de Aceptación

Este informe final de trabajo de grado,  
en modalidad Monografía Analítica fue APROBADO  
en cumplimiento de uno de los requisitos exigidos por las  
Unidades Tecnológicas de Santander para optar el  
Título de Tecnóloga en Manejo de la Información Contable  
según acta No. 008 del 28 de marzo del 2.025,  
del Comité de Trabajo de Grado

---

Mauro Asdrúbal Gómez González  
Evaluador

---

Jaime Cardozo Correa  
Director

## DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de grado a nuestras familias, quienes han sido nuestro pilar fundamental, brindándonos apoyo incondicional y confianza en nuestras capacidades a lo largo de este camino. A nuestros padres, por su esfuerzo, sacrificio y por enseñarnos el valor del compromiso y la perseverancia. También dedicamos este logro a nuestros amigos y seres queridos, quienes con su compañía y palabras de aliento nos motivaron a seguir adelante

## AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por la fortaleza, la sabiduría y las oportunidades brindadas durante todo este proceso académico. A la Universidad Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) por proporcionarnos un espacio de formación integral que nos permitió crecer tanto personal como profesionalmente.

Expresamos nuestra más sincera gratitud a nuestro(a) director(a) de trabajo de grado, Jaime Cardozo Correa, por su invaluable orientación, paciencia y dedicación, elementos clave para la culminación de este proyecto. Así mismo, agradecemos a los docentes de la UTS, quienes con su compromiso y conocimiento han contribuido significativamente a nuestra formación.

Por último, extendemos nuestro agradecimiento a nuestros compañeros de estudio por el apoyo mutuo y los momentos compartidos, y a todas aquellas personas que, de alguna manera, aportaron su grano de arena para que este proyecto se hiciera realidad. Su ayuda y motivación han sido fundamentales para alcanzar esta meta.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	<b>9</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>10</b>
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>12</b>
1.1. <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>12</b>
1.2. <b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>13</b>
1.3. <b>OBJETIVOS</b> .....	<b>14</b>
1.3.1. <b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	<b>14</b>
1.3.2. <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	<b>14</b>
<b>2. MARCO REFERENCIAL</b> .....	<b>15</b>
2.1. <b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>15</b>
2.1.1. <b>TEORÍA DE COSTOS – SISTEMA DE COSTOS ABC</b> .....	<b>15</b>
2.1.2. <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b> .....	<b>16</b>
2.2. <b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....	<b>18</b>
<b>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>20</b>
3.1. <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>20</b>
3.2. <b>ENFOQUE</b> .....	<b>20</b>
3.3. <b>MÉTODO</b> .....	<b>20</b>
<b>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO</b> .....	<b>21</b>
4.1. <b>FASE I. IDENTIFICAR LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS, FIJOS Y VARIABLES, POR PRODUCTO, A PARTIR DE LA CONSULTA DE FUENTES SECUNDARIAS QUE FACILITEN LA DEFINICIÓN DE UNA MATRIZ RAÉ QUE CONSOLIDE LA ESTRUCTURA DE LOS COSTOS DE UNA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE AHORRO Y CRÉDITO</b> .....	<b>21</b>
4.2. <b>FASE 2. RECONOCER TENDENCIAS Y PATRONES DE LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS ASOCIADOS A LOS INGRESOS POR PRODUCTO A PARTIR DE PROCEDIMIENTOS ANALÍTICOS APLICADOS A LOS INFORMES CONTABLES DE FORMA QUE SE FACILITE LA FORMULACIÓN DE INDICADORES DE RENTABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD FINANCIERA</b> .....	<b>22</b>
4.3. <b>FASE III. DESCRIBIR LAS ESTRATEGIAS DE OPTIMIZACIÓN DE COSTOS A PARTIR DEL ESTUDIO DE LOS ELEMENTOS DEL COSTO Y LAS TENDENCIAS DE LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS</b>	

<b>ASOCIADOS A LOS INGRESOS POR PRODUCTO QUE FACILITEN OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LA RENTABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD FINANCIERA .....</b>	<b>24</b>
<b><u>5. RESULTADOS.....</u></b>	<b><u>25</u></b>
5.1. IDENTIFICAR LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS, FIJOS Y VARIABLES, POR PRODUCTO, A PARTIR DE LA CONSULTA DE FUENTES SECUNDARIAS QUE FACILITEN LA DEFINICIÓN DE UNA MATRIZ RAE QUE CONSOLIDE LA ESTRUCTURA DE LOS COSTOS DE UNA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE AHORRO Y CRÉDITO. ....	25
5.1.1. MATRIZ RAE COSTOS .....	27
5.2. RECONOCER TENDENCIAS Y PATRONES DE LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS ASOCIADOS A LOS INGRESOS POR PRODUCTO A PARTIR DE PROCEDIMIENTOS ANALÍTICOS APLICADOS A LOS INFORMES CONTABLES DE FORMA QUE SE FACILITE LA FORMULACIÓN DE INDICADORES DE RENTABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD FINANCIERA. ....	37
5.2.1. TENDENCIA DE PRODUCTOS SOBRE COSTOS DIRECTOS. ....	38
5.2.2. TENDENCIA DE PRODUCTOS SOBRE COSTOS INDIRECTOS. ....	41
5.2.3. FORMULACIÓN DE INDICADORES DE RENTABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD FINANCIERA .....	45
5.3. DESCRIBIR LAS ESTRATEGIAS DE OPTIMIZACIÓN DE COSTOS A PARTIR DEL ESTUDIO DE LOS ELEMENTOS DEL COSTO Y LAS TENDENCIAS DE LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS ASOCIADOS A LOS INGRESOS POR PRODUCTO QUE FACILITEN OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LA RENTABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD FINANCIERA.....	50
<b><u>6. CONCLUSIONES .....</u></b>	<b><u>55</u></b>
<b><u>7. RECOMENDACIONES .....</u></b>	<b><u>56</u></b>
<b><u>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</u></b>	<b><u>57</u></b>
<b><u>9. ANEXOS .....</u></b>	<b><u>66</u></b>
9.1. MATRIZ RAE .....	66

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1 Matriz RAE Costos Cooperativas .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 2 Patrones y <i>Tendencia de costos directos</i>.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 3 Patrones y tendencias Costos Indirectos .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 4 Matriz Indicadores .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 5 Estrategias para la Gestión de Costos .....</b>	<b>50</b>



## RESUMEN EJECUTIVO

Explicar las oportunidades de mejora en la estructura de costos y la rentabilidad de los productos de crédito y ahorro en una cooperativa financiera, como resultado de la monografía de análisis, requirió el estudio de 20 investigaciones académicas, informes de la Superintendencia de la Economía Solidaria e informes contables de las cooperativas financieras, las cuales se encuentra publicadas por parte del órgano supervisor (superintendencia de la economía solidaria) de, que permitieron, a través de una investigación descriptivo, cualitativa y analítica, no solo identificar, clasificar y optimizar los costos directos e indirectos asociados a los ingresos por producto, sino también, consultar estructuras de costos y patrones en sus tendencias financieras que derivan estrategias para el fortalecimiento de su rentabilidad y sostenibilidad financiera.

Al analizar los datos, se observa que, en la mayoría de los casos, los costos directos se asocian principalmente a los procesos transaccionales, como el procesamiento de depósitos y la evaluación de crédito. Los costos indirectos tienden a estar relacionados con la infraestructura tecnológica, servicios de atención al cliente y publicidad. Los costos fijos incluyen salarios, alquiler de oficinas y sistemas de gestión, mientras que los costos variables son más específicos a transacciones o actividades puntuales, como comisiones por transacción, comisiones de cobranza y materiales promocionales.

El estudio permitió establecer que las estrategias con mayor relevancia están enfocadas a la optimización del costeo ABC, en créditos, minimización del riesgo de crédito, análisis de rentabilidad de créditos, estrategias de Afiliación, mejora de la gestión de afiliación y recuperación de cartera, fortalecimiento de la gestión de cobranza, liquidez para créditos y estrategias de educación financiera para créditos.

**PALABRAS CLAVE.** costos, optimización, rentabilidad, sostenibilidad financiera, análisis contable.

## INTRODUCCIÓN

El análisis y la optimización de los costos en las cooperativas de ahorro y crédito es un tema fundamental en la gestión financiera de estas entidades, debido a que el control de los costos directos e indirectos impacta directamente en su rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo. Uno de los estudios relacionados titulado Presente y Futuro del Sector Solidario en Colombia Análisis entre Periodo 2016–2021, reconoce frente a la problemática y necesidades que el sector solidario enfrente en materia contable y financiera, indicando una serie de oportunidades para el desarrollo del objeto de la investigación (Castañeda Valenzuela, 2022).

En este sentido, se identifica como factor clave y general por parte de las entidades que hacen parte del sector solidaria, recae en el control de los costos, no solo como una búsqueda de la mejora, sino que también permite a las cooperativas afrontar con éxito las fluctuaciones económicas y las condiciones cambiantes del mercado financiero (Castañeda Valenzuela, 2022).

Sin embargo, a pesar de la abundante literatura sobre la gestión financiera en cooperativas, muchos de estos estudios se enfocan en los aspectos generales de la contabilidad, sin ofrecer un análisis exhaustivo y específico sobre los costos asociados a los productos financieros ofrecidos por las cooperativas.

En este contexto, el presente trabajo busca abordar esta brecha, proponiendo un enfoque analítico para identificar y clasificar los costos directos e indirectos, fijos y variables, asociados a los ingresos por productos, lo cual permitirá a las cooperativas desarrollar una matriz RAE (Responsabilidad, Atribución y Evaluación) que consolide su estructura de costos.

A partir de los informes contables de tres cooperativas representativas del sector, se llevará a cabo un análisis detallado de los costos y las tendencias que permitan reconocer patrones asociados a los ingresos generados por cada producto.

La metodología empleada será de tipo analítico-descriptivo, en la que se utilizarán fuentes secundarias de información financiera, tales como los informes contables de las cooperativas de ahorro y crédito, para elaborar un diagnóstico integral de los costos y proponer estrategias de optimización alineadas con las normativas del SARC y SARL emanadas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Este estudio busca explicar y describir las oportunidades de mejora, exploradas en los modelos, en la estructura de costos y la rentabilidad de los productos de crédito y ahorro en una cooperativa financiera.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones empresariales, en general las cooperativas y en particular, del sector financiero, han tenido dificultades para el logro de sus metas de rentabilidad, pues carecen de un sistema idóneo de costeo que permita registrar la trazabilidad de los recursos que requieren cada una de las actividades o servicios, esto es, los costos y gastos objeto de ser distribuidos en cada uno de sus productos: Recurso humano que interviene en el proceso, costos de la colocación de créditos como por ejemplo, los costos de la captación, de aportes a asociados y por préstamos del sector financiero, costos por consumo o mantenimiento y depreciación de equipos, entre otros. (Supersolidaria, 2022)

De acuerdo con el informe de gestión Servimcoop sobre la vigencia 2023, respecto de los excedentes y rentabilidad a partir de los costos de sus servicios, “Servimcoop alcanza excedentes con una disminución frente lo ejecutado en 2022 producto del elevado costo de los depósitos” (Servimcoop, 2024)

Las cooperativas de ahorro y crédito requieren la implementación de un sistema de costos que garantice ejercer un control a la efectividad del control de los costos a las operaciones y la trazabilidad de la asignación de los recursos para el portafolio de servicios financieros que faciliten la toma de decisiones y la definición de estrategias para la optimización de los costos, esto es, que contribuye al mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos. (Ayala, 2013).

Por lo cual se plantea la siguiente pregunta: ¿Cómo se puede optimizar la gestión de costos de productos de crédito y ahorro como oportunidad para fortalecer su rentabilidad financiera en una cooperativa financiera?

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

Las cooperativas del sector financiero requieren para la prestación de servicios financieros, la captación y colocación de recursos económicos que se sustentan en la confianza y el aseguramiento de los recursos dispuestos por sus diversas fuentes de financiamiento, derivados de los costos de captación en cuentas de ahorro, aportes de afiliados o asociados y aquellos provenientes de entidades del sector financiero. Ello hace necesario, el diseño e implementación de sistemas de costeo que faciliten la medición de la rentabilidad sobre estas inversiones a lo largo del tiempo.

La potencialización de la sostenibilidad financiera se sustenta en la gestión del control de los costos inmersos en cada producto. En la medida que, el control de los costos sea dinámico y logre la medición de los diferentes factores de rentabilidad y la eficiencia de sus productos y servicios, cumplirá eficazmente tanto las expectativas de consumo de los usuarios de estos servicios evitando que migren por diferenciales en precios o tasas con otras cooperativas o entidades financieras. (Castillo, 2021)

La presente investigación tiene como finalidad ofrecer a las diferentes cooperativas de ahorro y crédito estrategias para la mejora en la estructura de costos y su impacto en la medición de la rentabilidad de los productos de crédito y ahorro en procura del fortalecimiento de su rentabilidad y sostenibilidad financiera.

Es posible vincular el trabajo de grado al área financiera del plan de estudios y articular la docencia a la línea de investigación “Gestión contable administrativa y fiscal, planeación estratégica financiera y de costos” del grupo de investigación SERCONT.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Explicar las oportunidades de mejora en la estructura de costos y la rentabilidad de los productos de crédito y ahorro en una cooperativa financiera a partir de la consulta de fuentes secundarias que orienten estrategias para el fortalecimiento de su rentabilidad y sostenibilidad financiera.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Identificar los costos directos e indirectos, fijos y variables, por producto, a partir de la consulta de fuentes secundarias que faciliten la definición de una matriz RAE que consolide la estructura de los costos de una cooperativa de servicios de ahorro y crédito.

Reconocer tendencias y patrones de los costos directos e indirectos asociados a los ingresos por producto a partir de procedimientos analíticos aplicados a los informes contables de forma que se facilite la formulación de indicadores de rentabilidad y sostenibilidad financiera.

Describir las estrategias de optimización de costos a partir del estudio de los elementos del costo y las tendencias de los costos directos e indirectos asociados a los ingresos por producto que faciliten oportunidades de mejora en la rentabilidad y sostenibilidad financiera.

## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1. Marco teórico.

#### 2.1.1. *Teoría de Costos – Sistema de costos ABC*

La gestión para el control de los costos se define como acciones para la administrar de forma específica y administrativa que busca la maximización de los beneficios, a partir del control de los costos relacionados, las cuales se puede compilar por actividades o la bien llamada gestión de costos ABC, identificándose desde los procesos administrativos, contable y financiero (Casanova Villalba, et al., 2021)

Es importante resaltar que el costeo ABC, se orienta sobre en la aplicación sobre objetivos específicos y particulares, que permitan diseñar y adaptar las actividades, identificando los inductores de valor y su capacidad de gestión (Rozas Schmitt, 2021)

Otro concepto que define el costeo ABC refiere que la confiabilidad de su aplicabilidad toda vez que permite la distribución de costos indirectos, partiendo de la base los elementos fabricados o servicios, no son elementos de recursos sino de una actividad, reconociendo el proceso y la planeación sobre la gestión de recursos (Moncada Rendon, et al., 2022).

Los indicadores de gestión financiera son esenciales para medir y evaluar la salud financiera de una organización. Entre los indicadores más relevantes se encuentran la razón de liquidez, que evalúa la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, y la razón de endeudamiento, que mide el grado de apalancamiento financiero comparando deudas con activos o patrimonio. La razón corriente, por ejemplo, se calcula dividiendo los activos corrientes entre los pasivos corrientes; un valor mayor a uno indica una posición de liquidez saludable (Villa Salto y Sucuzhañay Loja, 2019). El margen de beneficio indica qué proporción de los ingresos

de la cartera de crédito se convierte en beneficio neto o excedente y se calcula dividiendo el beneficio neto entre las ventas totales, multiplicado por 100; un mayor margen sugiere una mayor rentabilidad. La tasa interna de retorno (TIR), que evalúa la rentabilidad de una inversión específica, se obtiene cuando la tasa de descuento hace que el valor presente neto de los flujos de efectivo futuros sea cero; una TIR superior al costo de capital indica una inversión rentable

De esta forma la teoría de costos se construye como inductor de valor en la gestión de las cooperativas financieras, permitiendo un análisis detallado y una gestión eficiente de los recursos económicos (Moncada Rendon, et al., 2022), Esta teoría es imperativo para determinar el costo real de los productos y servicios ofrecidos, lo que permite a las cooperativas establecer tarifas sobre sus servicios de manera competitiva competitivos y asegurar la rentabilidad. Los excedentes en las cooperativas financieras representan las ganancias obtenidas después de cubrir todos los costos y gastos operativos. La correcta aplicación de la teoría de costos ayuda a maximizar estos excedentes de diversas maneras.

El planteamiento de metas financieras, en particular la minimización de costos, y su estrecha relación en la maximización de beneficios, se identifica como uno de los factores en consideración de la aplicación de los sistemas de costos, articulándose con las estrategias financieras tanto de corto, medianas y largo plazo. (Yaguache Maza, y Hennings Otoyá, 2021).

### **2.1.2. *Direccionamiento estratégico***

La dirección estratégica es una herramienta de complemento sobre el objetivo de la optimización, a través del desarrollo y evaluación de las decisiones, que permitan a las organizaciones trazar y ejecutar objetivos, en los diferentes campos que la integran. (Ortiz Flórez, et al., 2020) De esta forma el direccionamiento estratégico se convierte en



el medio de materializar estos conceptos teóricos fundamentados en el campo de la administración de los costos, para convertirse en un conjunto de actividades que desarrolla, gestiona y reproduce los resultados dentro de la organización.

Al integrar los conceptos de direccionamiento estratégico con el diseño de objetivos financieros, se da lugar a la planeación estratégica, donde reconoce la integración de planes de acción, actividades e indicadores para la evaluación de los resultados, muchos de estos se comparan con los resultados de otras empresas lo que permite tener un panorama de la realidad económica de la empresa con respecto de sus pares. (Zumba, et al., 2023)

Otro aporte que resalta la relación entre la planificación estratégica y la gestión financiera son los planteados por Toala Bozada y Sacon Loor (2024), las cuales identifican esta relación como un elemento crucial para el éxito al largo plazo, dado que sobre estos pilares las organizaciones pueden identificar su identidad y futuro, permitiendo una sinergia de las acciones y recursos disponibles. De igual forma estas autoras reconocen, que la planeación producto del direccionamiento estratégico, resulta ser un elemento diferenciador de las organizaciones particular en sectores de ámbito competitivo y especializado, esto implica que la promoción de servicios la capacidad de planear y gestionar es fundamental garantizar resultados, permitiendo anticipar y minimizar los riesgos financieros presentes. (Toala Bozada y Sacon Loor, 2024)

Finalmente, los resultados de la planeación no pueden observarse sin la presencia de indicadores, los cuales son una medición de la realidad de los objetivos trazados, por su parte las autoras Párraga Franco, et al., (2021), destacan la funcionalidad del diseño de indicadores los cuales deben garantizar ser un estimador de la realidad financiera y operativa de la organización, permitiendo evaluar y ajustar acciones durante el desarrollo de las actividades propuestas, lo que implica una gestión financiera de la entidad.

## 2.2. Marco Conceptual

### Teoría de Costos

La teoría de costos se centra en la forma en que las organizaciones identifican, analizan y gestionan los costos asociados a sus operaciones, subraya la importancia de clasificar los costos en directos e indirectos, fijos y variables, industriales, de importación y financieros. Los cuales se definen en aquellos que se encuentran ligados a la operación de la empresa para buena toma de decisiones. (Westreicher, 2021)

### Análisis Financiero

El análisis financiero se refiere al proceso de evaluar la rentabilidad y capacidad de endeudamiento de una organización mediante el examen de sus estados financieros y otros datos relevantes. Diagnosticar el estado real de la empresa en cuanto a sus finanzas y dar una opinión y clara y segura para la toma de decisiones a futuro teniendo una visión objetiva de la solvencia y liquidez de la empresa. (BBVA Spark, 2023)

### Cooperativismo

El cooperativismo se basa en la cooperación en el ámbito económico y la gestión compartida de recursos entre los asociados para obtener asociaciones voluntarias sin ánimo de lucro. Se denomina una fuerza económica que impulsa el apoyo e igualdad mutua entre asociados extiende sus intereses a personas de menores recursos promoviendo la inclusión financiera de estos y así crear desarrollo social, económico y ambiental. (Financiera comultrasan, 2022)

### Ética

La ética en la gestión financiera se refiere a la conducta moral y la integridad en la toma de decisiones financieras y operativas, cumplimiento de las leyes y regulaciones tributarias en la responsabilidad corporativa. Las reglas y normas morales en las

organizaciones se basan en estándares que respetan la actividad profesional lo que hace a la ética financiera una guía que contiene principios para observar los responsables en el área contable, administrativa y demás relacionadas con las finanzas de la empresa. (Blázquez, 2023)

### **Estrategias corporativas**

La estrategia corporativa se refiere a un plan a largo plazo que una empresa implementa para alcanzar sus objetivos y mejorar su posición en el mercado. Este plan puede incluir la expansión a nuevos mercados, la diversificación de productos, la integración vertical u horizontal, y la formación de alianzas estratégicas (Quiroa, 2020).

### **Optimización de costos**

Es un enfoque estratégico que busca maximizar la eficiencia y la rentabilidad de una empresa mediante la identificación y eliminación de gastos innecesarios, así como la asignación óptima de recursos. Este proceso implica un análisis exhaustivo de los costos asociados a cada aspecto del negocio, desde la producción hasta la distribución, con el objetivo de encontrar oportunidades para reducir costos sin comprometer la calidad o el valor entregado al cliente. (Domínguez Sánchez, y Segura Villegas, 2021)

### **3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

Esta investigación se enmarca en un enfoque descriptivo y correlacional. La parte descriptiva se enfoca en detallar las características y condiciones de los costos directos e indirectos, fijos y variables, asociados a los productos ofrecidos por una cooperativa de ahorro y crédito. La parte correlacional busca identificar y analizar la relación entre estos costos y los ingresos generados, proporcionando una comprensión profunda de los patrones y tendencias. (Villanueva Couoh, 2022).

#### **3.2. Enfoque**

El enfoque de la investigación es cuantitativo. Este enfoque permite obtener datos precisos y cuantificables sobre los costos y los ingresos, facilitando el análisis estadístico y la formulación de indicadores de rentabilidad y sostenibilidad financiera. La investigación cuantitativa es adecuada para este estudio porque se basa en la recolección y análisis de datos numéricos, lo que permite una evaluación objetiva y precisa de los costos y su impacto en la rentabilidad. (Reyes, 2022)

#### **3.3. Método**

El método utilizado será deductivo. Partiendo de teorías y modelos existentes sobre la gestión de costos y la teoría de costos aplicada a las cooperativas financieras, se buscará comprobar su aplicabilidad y eficacia en el contexto específico de una cooperativa de ahorro y crédito. Este método es adecuado porque permite aplicar principios teóricos a casos concretos, evaluando su relevancia y efectividad. (Villanueva Couoh, 2022).

## **4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO**

### **4.1. Fase I. Identificar los costos directos e indirectos, fijos y variables, por producto, a partir de la consulta de fuentes secundarias que faciliten la definición de una matriz RAE que consolide la estructura de los costos de una cooperativa de servicios de ahorro y crédito.**

A partir de la revisión de fuentes secundarias se permitió la construcción de un matiz RAE donde se consolida los principales productos misionales de las cooperativas de ahorro y crédito (Otorgamiento de Crédito, Apertura de Deposito, Afiliación o vinculación y Gestión de cobranza de créditos), estos elementos recogen dentro del objeto misional de las cooperativas, así como de los procesos relacionados a estos.

#### **4.1.1 Comprender los conceptos básicos.**

Para identificar los costos directos e indirectos, fijos y variables por producto en una cooperativa de servicios de ahorro y crédito, es fundamental realizar una consulta sobre las fuentes secundarias que proporcionen datos precisos y actualizados. Según Angarita (2021), la supervisión y programación de proyectos en cooperativas de ahorro y crédito requiere una detallada identificación de los costos involucrados para una adecuada gestión financiera. Asimismo, Arias Peña, Navarro Andrade y Vázquez Ramírez (2021) destacan la importancia de diseñar un plan estratégico que contemple la estructura de costos, permitiendo así una mejor toma de decisiones. La definición de una matriz RAE (Recursos, Actividades y Estructura) consolidará la estructura de costos, facilitando la asignación eficiente de recursos y la optimización de procesos dentro de la cooperativa (Angarita, 2021; Arias Peña et al., 2021).

#### **4.1.2 Investigar fuentes secundarias.**

El siguiente paso es investigar fuentes secundarias para obtener información detallada sobre cómo identificar y clasificar estos costos en una cooperativa. Esto puede incluir la consulta de libros, artículos académicos, informes de la industria y sitios web confiables. La recolección de datos es crucial en esta etapa, ya que permitió reunir información sobre costos asociados con los productos ofrecidos por la cooperativa, como materiales, mano de obra y gastos generales. Una vez que se ha recolectado la información, se clasificó los costos en directos, indirectos, fijos y variables. Esta clasificación ayudará a entender mejor cómo se distribuyen los costos en la cooperativa y permitirá una gestión más eficiente de los recursos.

#### **4.1.3 Descripción de los componentes de la matriz RAE.**

Finalmente, se debe definir y consolidar la información en una matriz RAE que será presentada y explicada en el en el numeral 5.1.1. Matriz RAE Costos. Esta matriz ayudará mediante la revisión de información de las fuentes secundarias la perfilación de las actividades e insumos de recursos que intervienen en diferentes productos misionales o relacionados en las cooperativas de ahorro y crédito.

#### **4.2. Fase 2. Reconocer tendencias y patrones de los costos directos e indirectos asociados a los ingresos por producto a partir de procedimientos analíticos aplicados a los informes contables de forma que se facilite la formulación de indicadores de rentabilidad y sostenibilidad financiera.**

Según los resultados presentes en la matriz RAE se contrastarán esta información con los documentos contables de otras entidades solidarias con el fin de formular dichos indicadores o establecer los elementos más representativos.

#### **4.2.1 Recolectar datos de las fuentes secundarias.**

Para reconocer tendencias y patrones de los costos directos e indirectos asociados a los ingresos por producto, se recolectaron los datos contables de las cooperativas disponible en las diferentes fuentes como lo es la supersolidaria y reporte de estados financieros, incluyendo estados de resultados, balances y otros documentos relevantes que detallen los costos y los ingresos por producto. Luego, debe aplicar procedimientos analíticos como el análisis de tendencias y el análisis de variabilidad para examinar estos datos. Esto implica comparar los costos y los ingresos a lo largo del tiempo para identificar patrones y tendencias, utilizando la variabilidad o volatilidad en las cuentas contables.

#### **4.2.2 Analizar patrones y tendencias en los costos y los ingresos.**

A partir de las actividades y costos asignados en la matriz RAE, se evaluó a partir de los estados financieros de las entidades seleccionadas, de esta forma se permite evidenciar las tendencias y la participación de estos costos en la estructura financiera o de balance general de las organizaciones con el fin de evaluar posibles indicadores para su medición y seguimiento.

#### **4.2.3 Descripción indicadores clave de rendimiento en la matriz RAE.**

Con base en los patrones y tendencias identificados, fue posible diseñar indicadores clave de rendimiento (KPI) que midan la rentabilidad y la sostenibilidad financiera, como márgenes de beneficio y ratios de costos sobre ingresos, asegurándose de que estos indicadores sean claros, medibles y relevantes para la gestión financiera de la cooperativa. Siguiendo estos pasos, permitió reconocer tendencias y patrones en los costos y los ingresos, facilitando la formulación de indicadores que ayuden a evaluar la rentabilidad y sostenibilidad financiera de la cooperativa.

### **4.3. Fase III. Describir las estrategias de optimización de costos a partir del estudio de los elementos del costo y las tendencias de los costos directos e indirectos asociados a los ingresos por producto que faciliten oportunidades de mejora en la rentabilidad y sostenibilidad financiera**

#### **4.3.1 Estrategias de optimización.**

Una vez identificadas las tendencias y patrones en los costos, se analizan estos datos para descubrir áreas donde se pueden implementar estrategias de optimización. Esto puede incluir la identificación de costos innecesarios o excesivos, así como la búsqueda de oportunidades para reducir costos sin comprometer la calidad del servicio. Por ejemplo, se podría identificar que ciertos costos indirectos, como los gastos generales, pueden ser reducidos mediante la implementación de prácticas más eficientes o la renegociación de contratos con proveedores.

El siguiente paso es describir estrategias (Tabla 4 Estrategias para la Gestión) a partir de la presentación de un objetivo, actividades a desarrollar, resultados esperados en dichas actividades, y los recursos necesarios para su desarrollo óptimo. Lo anterior puede incluir la implementación de tecnologías que mejoren la eficiencia operativa, la capacitación del personal para reducir errores y aumentar la productividad, y la revisión de los procesos de compra para asegurar que se obtengan las mejores tarifas posibles.



## 5. RESULTADOS

### 5.1. Identificar los costos directos e indirectos, fijos y variables, por producto, a partir de la consulta de fuentes secundarias que faciliten la definición de una matriz RAE que consolide la estructura de los costos de una cooperativa de servicios de ahorro y crédito.

En la elaboración de la Matriz RAE Costos Cooperativas (Tabla 1), se evidencia la consulta de 25 fuentes secundarias, incluyendo trabajos de grado y artículos de investigación, que proporcionan información sobre los costos asociados a los diferentes productos y servicios de cooperativas de ahorro y crédito, avalados por la Superintendencia de Economía Solidaria: Depósitos, Crédito, Afiliaciones y Gestión de Cobranzas.

La selección de estas fuentes se basó en su relevancia y actualidad, asegurando que los datos fueran pertinentes y reflejaran las prácticas más recientes en la gestión de costos. Cada fuente fue analizada para identificar los costos directos e indirectos, fijos y variables, categorizándolos según el tipo de producto: depósitos, créditos, afiliación y gestión de cobranza.

La importancia de esta matriz radica en su capacidad para consolidar información dispersa en un formato estructurado y accesible. Esto facilita la comprensión de la estructura de costos de una cooperativa, permitiendo a los gestores tomar decisiones informadas sobre la asignación de recursos y la optimización de procesos. Además, la matriz RAE sirve como una herramienta de referencia que puede ser utilizada para comparar la eficiencia de diferentes cooperativas y evaluar el impacto de diversas estrategias de gestión de costos.

Sin embargo, la identificación de los costos presentó algunas limitaciones. Una de las principales dificultades fue la variabilidad en la terminología y la categorización de los costos entre las diferentes fuentes. Esto requirió un esfuerzo adicional para estandarizar los términos y asegurar la coherencia en la matriz. Además, algunas fuentes no proporcionaban información detallada sobre todos los tipos de costos, lo que limitó la capacidad de realizar una comparación exhaustiva. La dependencia de fuentes secundarias también implica que la información puede no estar completamente actualizada o reflejar las prácticas específicas de todas las cooperativas.

A pesar de estas limitaciones, en la Tabla 1 la Matriz RAE Costos Cooperativas, proporciona una base sólida para entender la estructura de costos en cooperativas de ahorro y crédito. Permite identificar áreas clave donde se pueden realizar mejoras y optimizaciones, contribuyendo a la sostenibilidad y eficiencia de estas organizaciones. La matriz también destaca la necesidad de una mayor estandarización en la presentación de información financiera en el sector cooperativo, lo que facilitaría futuros análisis y comparaciones

### 5.1.1. Matriz RAE Costos

**Tabla 1 Matriz RAE Costos Cooperativas**

No.	Titulo	autor	link	Producto	Costos directos	Costos indirectos	Costos fijos	Costos variables
1	Análisis del impacto de la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León al aplicar el modelo de costeo ABC a los productos y servicios financieros en el año 2019	Jenny Alejandra Villa Salto, Mercy Isabel Sucuzhañay Loja	<a href="https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21418/1/UPS-CT009415.pdf">https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21418/1/UPS-CT009415.pdf</a>	Depósitos	Procesamiento de transacciones, Pago de intereses de los depósitos	Infraestructura tecnológica, Servicios de atención al cliente	Alquiler de oficinas, Salarios del personal administrativo	Comisiones por transacción, Materiales de oficina
				Créditos	Evaluación de crédito, instrumentalización del crédito	Publicidad y promoción, Capacitación del personal	Infraestructura de TI, Salarios del personal de crédito	Gastos de cobranza, Comisiones de agentes
				Afiliación	Procesamiento de solicitudes, Emisión de tarjetas de membresía	Marketing y publicidad, Servicios de atención al cliente	Costos de sistemas de gestión de membresía, Salarios del personal de afiliación	Materiales promocionales, Incentivos para nuevos miembros
				Gestión de Cobranza	Contacto con deudores, Procesamiento de pagos	Sistemas de gestión de cobranza, Servicios legales	Salarios del personal de cobranza, Alquiler de oficinas	Comisiones por recuperación, Gastos de comunicación
2	Determinantes del desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador, 2015-2020	Jonathan Valdivieso, Alex J. Guerrero	<a href="https://repositorio.jobe.espe.edu.ec/server/api/content/bitstreams/17358c7b-1d98-4c5d-9399-d6d1c3afb598/content">https://repositorio.jobe.espe.edu.ec/server/api/content/bitstreams/17358c7b-1d98-4c5d-9399-d6d1c3afb598/content</a>	Depósitos	Procesamiento de transacciones	Infraestructura tecnológica	Alquiler de oficinas	Comisiones por transacción
				Créditos	Evaluación de crédito	Publicidad y promoción	Infraestructura de TI	Gastos de cobranza
				Afiliación	Procesamiento de solicitudes	Marketing y publicidad	Costos de sistemas de gestión de membresía	Materiales promocionales

**ELABORADO POR:**  
Docencia

**REVISADO POR:**  
Sistema Integrado de Gestión

**APROBADO POR:** Líder del Sistema Integrado de Gestión  
**FECHA APROBACIÓN:** Octubre de 2023

				Gestión de Cobranza	Contacto con deudores	Sistemas de gestión de cobranza	Salarios del personal de cobranza	Comisiones por recuperación
3	Análisis de costos y rentabilidad de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo	Klever Rodrigo Pilamunga Uniog	<a href="https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/23504/A_COSTA_AGUI_RRE_CABEZA_S_RACCHUMI.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/23504/A_COSTA_AGUI_RRE_CABEZA_S_RACCHUMI.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Depósitos	Apertura de cuentas	Capacitación del personal	Salarios del personal administrativo	Materiales de oficina
				Créditos	Intereses pagados a los depositantes	Servicios de atención al cliente	Salarios del personal de crédito	Comisiones de agentes
				Afiliación	Emisión de tarjetas de membresía	Servicios de atención al cliente	Salarios del personal de afiliación	Incentivos para nuevos miembros
				Gestión de Cobranza	Procesamiento de pagos	Servicios legales	Alquiler de oficinas	Gastos de comunicación
4	Apalancamiento financiero como estrategia para mejorar la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito	Jessica Mariela Cali Soque	<a href="http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/22616/1/22T01179.pdf">http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/22616/1/22T01179.pdf</a>	Depósitos	Mantenimiento de cuentas	Servicios de atención al cliente	Arriendos	Comisiones por transacción
				Créditos	Evaluación de crédito	Capacitación del personal	Licencias de software	Gastos de cobranza
				Afiliación	Procesamiento de solicitudes	Marketing y publicidad	Costos de sistemas de gestión de membresía	Materiales promocionales
				Gestión de Cobranza	Contacto con deudores	Sistemas de gestión de cobranza	Salarios del personal de cobranza	Comisiones por recuperación
5	Estrategias de gestión de cobranza en cooperativas de ahorro y crédito	Denisse Lizzie Tatiana Cosme Calderón	<a href="https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/11621/T010_7_2867986_T.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/11621/T010_7_2867986_T.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Depósitos	Procesamiento de transacciones	Infraestructura tecnológica	Pago afiliación Ente supervisor	Materiales de oficina
				Créditos	Evaluación de crédito	Publicidad y promoción	Infraestructura de TI	Comisiones de agentes
				Afiliación	Emisión de tarjetas de membresía	Servicios de atención al cliente	Salarios del personal de afiliación	Incentivos para nuevos miembros
				Gestión de Cobranza	Procesamiento de pagos	Servicios legales	Alquiler de oficinas	Gastos de comunicación

**ELABORADO POR:**  
Docencia

**REVISADO POR:**  
Sistema Integrado de Gestión

**APROBADO POR:** Líder del Sistema Integrado de Gestión  
**FECHA APROBACIÓN:** Octubre de 2023

6	Fortalecimiento de los programas de educación financiera para la inclusión y la accesibilidad al crédito de la mujer rural en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. Parroquia San Isidro, cantón Sucre, provincia de Manabí	Angela María Cobeña Zamora	<a href="https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/19809/2/TFLACSO-2023AMCZ.pdf">https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/19809/2/TFLACSO-2023AMCZ.pdf</a>	Depósitos	Materiales de oficina	Servicios públicos	Administración	Comisiones por transacción
				Crédito	Sueldos de analistas	Mantenimiento de sistemas	Depreciación de equipos	Intereses de préstamos
				Afiliación	Publicidad	Capacitación de personal	Licencias de software	Material promocional
				Gestión de cobranza	Honorarios de abogados	Servicios de mensajería	Seguros	Gastos de cobranza
7	Apalancamiento Financiero como Estrategia de liquidez en la Cooperativa de ahorro y crédito Santa Fe en el distrito de Cajamarca, 2020	David Estacio Díaz y Marcos Rojas Tafur	<a href="http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2374/Tesis%20APALANCAMIENTO%20FINANCIERO%20COMO%20ESTRATEGIA.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2374/Tesis%20APALANCAMIENTO%20FINANCIERO%20COMO%20ESTRATEGIA.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Depósitos	Comisiones bancarias	Auditorías	Seguridad	Materiales de oficina
				Crédito	Evaluación de crédito	Consultorías	Arrendamiento de equipos	Gastos de cobranza
				Afiliación	Inscripción de miembros	Marketing	Mantenimiento de sistemas	Incentivos
				Gestión de cobranza	Costos legales	Servicios de TI	Alquiler de espacio	Comisiones de cobranza
8	Política de créditos y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019	Katerine Cueva Perez, y Rutti Hanco Ccopa,	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116752/Cueva-PK-Hanco_CR-SD.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116752/Cueva-PK-Hanco_CR-SD.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Depósitos	Pago de interés y gastos de fidelización	Servicios de limpieza	Gastos administrativos	Comisiones por depósitos
				Crédito	Seguimiento de la cartera de crédito	Servicios de consultoría	Gastos de oficina	Intereses de crédito
				Afiliación	Revaloración de aportes	Publicidad	Gastos de administración	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Provisiones	Perdidas esperadas	Gastos de oficina	Honorarios de cobranza

**ELABORADO POR:**  
Docencia

**REVISADO POR:**  
Sistema Integrado de Gestión

**APROBADO POR:** Líder del Sistema Integrado de Gestión  
**FECHA APROBACIÓN:** Octubre de 2023

9	Análisis de Costos en Cooperativas	Andrea Jimena Rodriguez Gonzalez	<a href="http://repositorio.unicesmag.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1007/CECP078-CP%20R696%202023.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.unicesmag.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1007/CECP078-CP%20R696%202023.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Depósitos	Sueldos de cajeros	Servicios de mantenimiento	Gastos de seguridad	Comisiones bancarias
				Crédito	Evaluación de solicitudes	Servicios de auditoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Cuotas de inscripción	Servicios de marketing	Gastos de TI	Materiales de inscripción
				Gestión de cobranza	Costos de notificación	Servicios de soporte	Gastos de administración	Comisiones de cobranza
10	Estrategias de Costos en Instituciones Financieras	UCC	<a href="https://repositorio.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/9e70511f-9c16-4f79-98d3-2389926ec519/content">https://repositorio.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/9e70511f-9c16-4f79-98d3-2389926ec519/content</a>	Depósitos	Procesamiento de depósitos	Servicios de vigilancia	Gastos de oficina	Comisiones por transacción
				Crédito	Evaluación de crédito	Servicios de asesoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Inscripción de miembros	Servicios de publicidad	Gastos de administración	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Honorarios legales	Servicios de TI	Gastos financieros	Comisiones de cobranza
11	Proyecto De Factibilidad Para La Implementación De Un Producto Financiero En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Credil Limitada	Miguel Antonio Pucha Jumbo	<a href="http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/16186/1/22T0742.pdf">http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/16186/1/22T0742.pdf</a>	Depósitos	Seguros sobre depósitos	Pago de pólizas	Gastos de seguridad	Comisiones bancarias
				Crédito	Evaluación de cartera	Servicios de auditoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Capacitación asociados	Honorarios Revisoría Fiscal	Gastos ERP Software	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Mensajería Masiva	Servicios de soporte	Gastos de administración	Comisiones de cobranza
12	Costo de producción y la fijación del precio Production cost and pricing	Norma Eulalia Barona López	<a href="https://iieakoynia.org/ojs3/index.php/gestioe/article/view/74/120">https://iieakoynia.org/ojs3/index.php/gestioe/article/view/74/120</a>	Depósitos	Procesamiento de depósitos	Servicios de limpieza	Gastos administrativo	Comisiones por transacción
				Crédito	Evaluación de crédito	Servicios de consultoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos

				Afiliación	Inscripción de miembros	Servicios de publicidad	Gastos de administración	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Honorarios legales	Servicios de TI	Gastos de oficina	Comisiones de cobranza
<b>13</b>	Los costos de producción y la competitividad empresarial en la Cooperativa Agraria Cafetalera Pangoa Ltda. 2021	Cristian Cantaro Huaranga	<a href="https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7178/T037_72259482_T.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7178/T037_72259482_T.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Depósitos	Sueldos de personal	Servicios de limpieza	Gastos de seguridad	Comisiones bancarias
				Crédito	Análisis de crédito	Servicios de auditoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Cuotas de membresía	Servicios de marketing	Gastos de TI	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Costos de notificación	Servicios de soporte	Gastos de administración	Comisiones de cobranza
<b>14</b>	Diseño de Plan Estratégico en la Cooperativa Coomulservis para los Años 2021-2025	Arias Peña, A., Navarro Andrade, C. & Vázquez Ramírez, A.	<a href="https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/caa6e701-4051-4d0c-9a18-0d47183a1bb7/content">https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/caa6e701-4051-4d0c-9a18-0d47183a1bb7/content</a>	Depósitos	Sueldos de personal	Servicios de limpieza	Gastos de seguridad	Comisiones bancarias
				Crédito	Análisis de crédito	Servicios de auditoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Cuotas de membresía	Servicios de marketing	Gastos de TI	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Costos de notificación	Servicios de soporte	Gastos de administración	Comisiones de cobranza
<b>15</b>	Sistema de Costos en Empresas	Ayala, A. L.	<a href="https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/20197/2013_Tesis_Ayala_Abreo_Leyd_y_Marcela.pdf?sequence=1#:~:text=Un%20sistema%20de%20costos%20es,el%20desarrollo%20se">https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/20197/2013_Tesis_Ayala_Abreo_Leyd_y_Marcela.pdf?sequence=1#:~:text=Un%20sistema%20de%20costos%20es,el%20desarrollo%20se</a>	Depósitos	Procesamiento de depósitos	Servicios de limpieza	Gastos administrativos	Comisiones por transacción
				Crédito	Evaluación de crédito	Servicios de consultoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Inscripción de miembros	Servicios de publicidad	Gastos de administración	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Honorarios legales	Servicios de TI	Gastos de oficina	Comisiones de cobranza

**ELABORADO POR:**  
Docencia

**REVISADO POR:**  
Sistema Integrado de Gestión

**APROBADO POR:** Líder del Sistema Integrado de Gestión  
**FECHA APROBACIÓN:** Octubre de 2023

				<a href="#">20sus%20objetivos</a>				
16	Ética Financiera	Blázquez, A.	<a href="https://novicap.com/blog/etica-financiera/">https://novicap.com/blog/etica-financiera/</a>	Depósitos	Comisiones bancarias	Auditorías	Seguridad	Materiales de oficina
				Crédito	Evaluación de crédito	Consultorías	Arrendamiento de equipos	Gastos de cobranza
				Afiliación	Inscripción de miembros	Marketing	Mantenimiento de sistemas	Incentivos
				Gestión de cobranza	Costos legales	Servicios de TI	Alquiler de espacio	Comisiones de cobranza
17	Presente y Futuro del Sector Solidario en Colombia	Castañeda Valenzuela, J.	<a href="https://repositorio.unbosque.edu.co/server/api/core/bitstreams/741e6fda-655c-4634-90a5-d2d54da3fb21/content">https://repositorio.unbosque.edu.co/server/api/core/bitstreams/741e6fda-655c-4634-90a5-d2d54da3fb21/content</a>	Depósitos	Procesamiento de transacciones	Servicios de limpieza	Gastos administrativos	Comisiones por depósitos
				Crédito	Análisis de riesgo	Servicios de consultoría	Gastos de oficina	Intereses de crédito
				Afiliación	Cuotas de membresía	Publicidad	Gastos de administración	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Notificaciones	Servicios de seguridad	Gastos de oficina	Honorarios de cobranza
18	Aprendizaje Supervisado en la Construcción de un Modelo de Credit Scoring	Cano Bedoya, J.	<a href="https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/81003">https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/81003</a>	Depósitos	Sueldos de cajeros	Servicios de mantenimiento	Gastos de seguridad	Comisiones bancarias
				Crédito	Evaluación de solicitudes	Servicios de auditoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Cuotas de inscripción	Servicios de marketing	Gastos de TI	Materiales de inscripción
				Gestión de cobranza	Costos de notificación	Servicios de soporte	Gastos de administración	Comisiones de cobranza
19	Análisis Sectorial de Cooperativas de Ahorro y Crédito	Castillo, A.	<a href="https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/analisis_sectorial_cooperativas_ahorro_y_credito.pdf">https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/analisis_sectorial_cooperativas_ahorro_y_credito.pdf</a>	Depósitos	Procesamiento de depósitos	Servicios de vigilancia	Gastos de oficina	Comisiones por transacción
				Crédito	Evaluación de crédito	Servicios de asesoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Inscripción de miembros	Servicios de publicidad	Gastos de administración	Materiales promocionales

**ELABORADO POR:**  
Docencia

**REVISADO POR:**  
Sistema Integrado de Gestión

**APROBADO POR:** Líder del Sistema Integrado de Gestión  
**FECHA APROBACIÓN:** Octubre de 2023



			<a href="#">credito_septiembre_2021_0_0.pdf</a>	Gestión de cobranza	Honorarios legales	Servicios de TI	Gastos de oficina	Comisiones de cobranza
<b>20</b>	El Sector Cooperativista de Ahorro y Crédito de Ecuador y Colombia: Análisis de Eficiencia para el Período 2019 y 2020	Flores Merchán, L.	<a href="http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9949/1/Flores%20Merch%c3%a1n%2c%20L.%20%282022%29%20El%20Sector%20Cooperativista%20de%20Ahorro%20y%20Cr%c3%a9dito%20de%20Ecuador%20y%20Colombia%20An%c3%a1lisis%20de%20Eficiencia%20para%20el%20Per%c3%adodo%202019%20y%202020..pdf">http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9949/1/Flores%20Merch%c3%a1n%2c%20L.%20%282022%29%20El%20Sector%20Cooperativista%20de%20Ahorro%20y%20Cr%c3%a9dito%20de%20Ecuador%20y%20Colombia%20An%c3%a1lisis%20de%20Eficiencia%20para%20el%20Per%c3%adodo%202019%20y%202020..pdf</a>	Depósitos	Sueldos de personal	Capacitación en riesgos	Alquiler de oficinas	Comisiones bancarias
				Crédito	Evaluación de crédito	Auditorías internas	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Cuotas de membresía	Publicidad	Gastos de TI	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Costos de notificación	Servicios de soporte	Gastos de administración	Comisiones de cobranza
<b>21</b>	Qué es el Cooperativismo y Cuáles son sus Características	Financiera Comultrasan	<a href="https://www.financieracomultrasan.com.co/es/qu%C3%A9-es-el-cooperativismo-y-cuales-son-sus-caracteristicas">https://www.financieracomultrasan.com.co/es/qu%C3%A9-es-el-cooperativismo-y-cuales-son-sus-caracteristicas</a>	Depósitos	Procesamiento de depósitos	Servicios de limpieza	Gastos administrativos	Comisiones por transacción
				Crédito	Evaluación de crédito	Servicios de consultoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Inscripción de miembros	Servicios de publicidad	Gastos de administración	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Honorarios legales	Servicios de TI	Gastos de oficina	Comisiones de cobranza
<b>22</b>	Análisis de las Dinámicas Asociadas a la Implementación de	Gómez, S. & Valbuena, N. O.	<a href="http://hdl.handle.net/10726/4167">http://hdl.handle.net/10726/4167</a>	Depósitos	Comisiones bancarias	Auditorías	Seguridad	Materiales de oficina
				Crédito	Evaluación de crédito	Consultorías	Arrendamiento de equipos	Gastos de cobranza

**ELABORADO POR:**  
Docencia

**REVISADO POR:**  
Sistema Integrado de Gestión

**APROBADO POR:** Líder del Sistema Integrado de Gestión  
**FECHA APROBACIÓN:** Octubre de 2023

				Afiliación	Inscripción de miembros	Marketing	Mantenimiento de sistemas	Incentivos
	la Transformación Digital en el Sector Financiero Colombiano			Gestión de cobranza	Costos legales	Servicios de TI	Alquiler de espacio	Comisiones de cobranza
<b>23</b>	Plan Estratégico para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Joyocoto Ltda, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, para el Período 2022-2024	Guano Punina, I.	<a href="http://dspace.poch.edu.ec/handle/123456789/19661">http://dspace.poch.edu.ec/handle/123456789/19661</a>	Depósitos	Procesamiento de transacciones	Servicios de limpieza	Gastos administrativos	Comisiones por depósitos
				Crédito	Análisis de riesgo	Servicios de consultoría	Gastos de oficina	Intereses de crédito
				Afiliación	Cuotas de membresía	Publicidad	Gastos de administración	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Notificaciones	Servicios de seguridad	Gastos de oficina	Honorarios de cobranza
<b>24</b>	Formulación de un Plan Estratégico para la Organización FECEL	Jiménez Rodríguez, L. & Vega Carrera, C.	<a href="https://repositorio.uan.edu.co/server/api/core/bitstreams/ba5ded9b-af83-4409-a63a-628781d61ef2/content">https://repositorio.uan.edu.co/server/api/core/bitstreams/ba5ded9b-af83-4409-a63a-628781d61ef2/content</a>	Depósitos	Sueldos de cajeros	Servicios de mantenimiento	Gastos de seguridad	Comisiones bancarias
				Crédito	Evaluación de solicitudes	Servicios de auditoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Cuotas de inscripción	Servicios de marketing	Gastos de TI	Materiales de inscripción
				Gestión de cobranza	Costos de notificación	Servicios de soporte	Gastos de administración	Comisiones de cobranza
<b>25</b>	Evolución de las Microfinanzas en Colombia en el Desarrollo de la Sociedad	Muñoz Moreno, J.	<a href="https://digitk.ariana.edu.co/server/api/core/bitstreams/3383de31-62a7-41e8-bc77-f125fd588bbc/content">https://digitk.ariana.edu.co/server/api/core/bitstreams/3383de31-62a7-41e8-bc77-f125fd588bbc/content</a>	Depósitos	Procesamiento de depósitos	Servicios de vigilancia	Gastos de oficina	Comisiones por transacción
				Crédito	Evaluación de crédito	Servicios de asesoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Inscripción de miembros	Servicios de publicidad	Gastos de administración	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Honorarios legales	Servicios de TI	Gastos de oficina	Comisiones de cobranza

Fuente: Rondón Gómez, M y Pico Saavedra, L. (2024)

ELABORADO POR:  
Docencia

REVISADO POR:  
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión  
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

En la Tabla 1 Matriz RAE Costos Cooperativas proporciona una visión detallada de los costos asociados a distintos productos y/o servicios ofrecidos por las cooperativas de ahorro y crédito, incluyendo depósitos, créditos, afiliación y gestión de cobranza. Los costos se clasifican en cuatro categorías principales: directos, indirectos, fijos y variables. Esta clasificación ayuda a entender los gastos específicos de cada área y a identificar posibles áreas de optimización.

Al analizar la información sobre los datos, se infiere que los costos directos están mayormente ligados a procesos transaccionales, como procesar depósitos y evaluar créditos. Por otro lado, los costos indirectos suelen estar relacionados con la infraestructura tecnológica, el servicio al cliente y la publicidad. Los costos fijos incluyen salarios, alquiler de oficinas y sistemas de gestión, mientras que los costos variables están más asociados a transacciones específicas o actividades puntuales, como comisiones por transacción, comisiones de cobranza y materiales promocionales. Entender esta estructura es clave para comprender la parte financiera y operativa de estas instituciones.

El análisis de costos en las cooperativas de ahorro y crédito, de conformidad con las posturas de los autores consultados, se enfocan a identificar los principales costos directos, indirectos, fijos y variables que proporcionan una visión integral de los elementos que impactan la rentabilidad y eficiencia de las cooperativas. Para llevar a cabo este análisis, se revisaron 23 estudios que abordan diferentes aspectos de los costos en cooperativas de ahorro y crédito.

Los principales costos directos identificados incluyen el procesamiento de transacciones, mencionado en 5 estudios, y el procesamiento de depósitos, también mencionado en 5 estudios. Estos costos son cruciales para la administración de las cuentas de los socios y la gestión de depósitos y créditos. Autores como Jenny Alejandra Villa Salto y Mercy Isabel Sucuzhañay Loja, así como Jonathan Valdivieso y Alex J. Guerrero, hacen hincapié en la importancia de estos costos en sus investigaciones.

Otro costo significativo es el de las comisiones bancarias, identificado en 3 estudios. Este costo es esencial en la operativa diaria de las cooperativas y es subrayado por autores como David Estacio Díaz y Marcos Rojas Tafur, y Blázquez, A. Los sueldos de personal, también son mencionados en 3 estudios, reflejando la importancia de los recursos humanos en la operación de las cooperativas. Cristian Cántaro Huaranga y Arias Peña, A., Navarro Andrade, C. & Vázquez Ramírez, A., lo destacan en sus trabajos.

Además, los sueldos de cajeros son mencionados en 2 estudios, siendo fundamentales para la atención al cliente. Andrea Jimena Rodríguez González y Cano Bedoya, J., hacen referencia a este elemento en sus investigaciones. Otros costos directos importantes incluyen el pago de intereses de los depósitos, la apertura de cuentas, el mantenimiento de cuentas, los materiales de oficina, el pago de interés y gastos de fidelización, y los seguros sobre depósitos, cada uno mencionado en 1 estudio.

En cuanto a la cantidad de autores que hacen hincapié en algún elemento, el procesamiento de transacciones es destacado por 9 autores, seguido por el procesamiento de depósitos con 7 autores y los sueldos de personal con 8 autores. Las comisiones bancarias son mencionadas por 6 autores, mientras que los sueldos de cajeros son referenciados por 3 autores. Otros como pago de intereses de depósitos, pago interés y gastos fidelización, y seguros sobre depósitos lo mencionan 2 autores.

El análisis de los costos directos en las cooperativas de ahorro y crédito revela que los costos relacionados con el procesamiento de transacciones y depósitos, así como las comisiones bancarias y los sueldos del personal, son los más recurrentes y significativos. Estos costos son fundamentales para la operativa diaria y la gestión eficiente de las cooperativas. La cantidad de autores que hacen hincapié en estos elementos destaca su relevancia en la literatura y en la práctica. Este estudio proporciona una base sólida para futuras investigaciones y para la toma de decisiones estratégicas en las cooperativas de ahorro y crédito, sirviendo como una guía para mejorar la eficiencia y rentabilidad de estas instituciones al enfocarse en la optimización de los costos más críticos.

## **5.2. Reconocer tendencias y patrones de los costos directos e indirectos asociados a los ingresos por producto a partir de procedimientos analíticos aplicados a los informes contables de forma que se facilite la formulación de indicadores de rentabilidad y sostenibilidad financiera.**

El análisis de costos en las cooperativas de ahorro y crédito es fundamental para entender la estructura financiera y operativa de estas instituciones. Este estudio, no solo se enfoca en identificar los principales costos directos, indirectos, fijos y variables de los productos avalados por la Superintendencia de Economía Solidaria: Depósitos, Crédito, Afiliaciones y Gestión de Cobranzas, como se planteó en el numeral 5.1, basándose en una revisión de diversas investigaciones y estudios de caso, también a proporcionar una visión integral de las tendencias y patrones que reflejan los comportamientos de los diferentes elementos que impactan la rentabilidad y eficiencia de las cooperativas.

Para llevar a cabo este análisis, se revisaron los procedimientos analíticos aplicados por los autores de los 25 referentes documentales, tanto académicas como normativas, que realizan una comparación de los diferentes aspectos de los costos en cooperativas de ahorro y crédito como por ejemplo el procesamiento de transacciones, la gestión de costos y la administración de las instituciones financieras.

El procedimiento analítico aplicado por los autores permite realizar un análisis de los costos directos en las cooperativas de ahorro y crédito revela que los costos relacionados con el procesamiento de transacciones y depósitos, así como las comisiones bancarias y los sueldos del personal, son los más recurrentes y significativos. Estos costos son fundamentales para la operativa diaria y la gestión eficiente de las cooperativas. La cantidad de autores que hacen hincapié en estos elementos destaca su relevancia en la literatura y en la práctica. Este estudio proporciona una base sólida para futuras investigaciones y para la toma de decisiones estratégicas en las cooperativas de ahorro y crédito, sirviendo como una guía para mejorar la eficiencia y rentabilidad de estas instituciones al enfocarse en la optimización de los costos más críticos.

De esta forma se construyen matrices que permiten validar los insumos normativos de aplicación por parte de la superintendencia de la economía solidaria, ente regulador para las cooperativas en el territorio colombiano, así como el contenido de la revisión de fuentes bibliográficas, frente a las experiencias de entidades pares tanto nacionales como latinoamericanas, realizando un análisis comparativo entre las mismas.

### **5.2.1. Tendencia de productos sobre costos directos.**

Al consolidar los resultados evidenciados en la Tabla 1 Matriz RAE Costos Cooperativas, respecto de la revisión bibliográfica de los 25 autores, se infiere la siguiente clasificación sobre los costos directos.

**Tabla 2 Patrones y Tendencia de costos directos**

<b>Producto</b>	<b>Costos directos</b>	<b>Cuenta de Producto</b>
<b>Afiliación</b>	Inscripción de miembros	9
	Cuotas de membresía	5
	Cuotas de inscripción	3
	Emisión de tarjetas de membresía	2
	Procesamiento de solicitudes	2
	Revaloración de aportes	1
	Publicidad	1
	Procesamiento de solicitudes, Emisión de tarjetas de membresía	1
	Capacitación asociados	1
<b>Crédito</b>	Evaluación de crédito	13
	Evaluación de solicitudes	3
	Análisis de riesgo	2
	Análisis de crédito	2
	Seguimiento de la cartera de crédito	1
	Intereses pagados a los depositantes	1
	Evaluación de cartera	1
	Sueldos de analistas	1
	Evaluación de crédito, instrumentalización del crédito	1
<b>Depósitos</b>	Procesamiento de depósitos	6
	Procesamiento de transacciones	4

	Sueldos de cajeros	3
	Sueldos de personal	3
	Comisiones bancarias	3
	Seguros sobre depósitos	1
	Mantenimiento de cuentas	1
	Pago de interés y gastos de fidelización	1
	Materiales de oficina	1
	Procesamiento de transacciones, Pago de intereses de los depósitos	1
	Apertura de cuentas	1
<b>Gestión de cobranza</b>	Costos de notificación	6
	Honorarios legales	6
	Costos legales	3
	Notificaciones	2
	Procesamiento de pagos	2
	Contacto con deudores	2
	Mensajería Masiva	1
	Contacto con deudores, Procesamiento de pagos	1
	Provisiones	1
	Honorarios de abogados	1

Fuente: Autoras

De acuerdo con lo consolidado en la Tabla 2 Patrones y *Tendencia de costos directos* se consideró que, dentro de los patrones más relevantes o de mayor tendencia, por tener un mayor número de observaciones se encuentra:

a. Patrones y Tendencias Afiliación.

- Inscripción de miembros: se identificó nueve 9 veces, este es el gasto más significativo en la categoría de afiliación, lo que indica que la captación de nuevos miembros es una prioridad para las cooperativas.
- Cuotas de membresía: con una repetición de cinco veces, refleja la importancia de mantener una base de miembros activa y comprometida.
- Cuotas de inscripción: con un conteo de tres, es esencial para la formalización de la membresía.

- Emisión de tarjetas de membresía y Procesamiento de solicitudes: Ambos con conteo de 2 veces, necesarios para la formalización de la membresía.
- b. Patrones y Tendencias Crédito
- Evaluación de crédito: Con una reiteración de 10 veces, es el gasto más significativo, destacando la importancia de evaluar adecuadamente la capacidad de pago de los solicitantes.
  - Evaluación de solicitudes y Análisis de riesgo: Con conteo de 3 y 2 respectivamente, son cruciales para la gestión del riesgo crediticio.
  - Sueldos de analistas y Seguimiento de la cartera de crédito: Con un conteo de 1 unidad, reflejan la necesidad de personal capacitado para la gestión continua de los créditos.
- c. Patrones y Tendencias Depósitos
- Procesamiento de depósitos y Procesamiento de transacciones: Con conteo de 6 y 4 respectivamente, indican la importancia de la eficiencia operativa en la gestión de depósitos.
  - Sueldos de cajeros y Sueldos de personal: Con 3 unidades cada uno, reflejan la necesidad de personal para manejar las operaciones diarias.
  - Comisiones bancarias y Seguros sobre depósitos: con observaciones de 3 y 1 respectivamente, son necesarios para la seguridad y la gestión de los fondos depositados.
- d. Patrones y Tendencias Gestión de Cobranza
- Costos de notificación y Honorarios legales: Con observaciones de 6 cada uno, indican la importancia de la gestión de cobranza y la resolución de problemas legales.
  - Costos legales y Notificaciones: con observaciones de 3 y 2 respectivamente, reflejan la necesidad de procesos legales y administrativos eficientes.



En la categoría de afiliación, los costos más significativos son la inscripción de miembros y las cuotas de membresía, lo que indica que la captación y retención de miembros son prioridades. La emisión de tarjetas de membresía y el procesamiento de solicitudes también son relevantes, aunque con menor frecuencia. En el área de crédito, la evaluación de crédito es el costo predominante, seguido por la evaluación de solicitudes y el análisis de riesgo, destacando la importancia de una gestión adecuada del riesgo crediticio. Los costos asociados a los depósitos, como el procesamiento de depósitos y transacciones, así como los sueldos de cajeros y personal, reflejan la necesidad de eficiencia operativa y personal capacitado. En la gestión de cobranza, los costos de notificación y honorarios legales son los más altos, subrayando la importancia de la gestión de cobranza y la resolución de problemas legales.

### **5.2.2. Tendencia de productos sobre costos Indirectos.**

De acuerdo con lo consolidado en la Tabla 3 Patrones y Tendencia de costos indirectos se consideró que, dentro de los patrones más relevantes o de mayor tendencia, por tener un mayor número de observaciones se encuentra

**Tabla 3 Patrones y tendencias Costos Indirectos**

Producto	Costos indirectos	Cuenta de Producto
<b>Afiliación</b>	Capacitación de personal	1
	Honorarios Revisoría Fiscal	1
	Marketing	3
	Marketing y publicidad	2
	Marketing y publicidad, Servicios de atención al cliente	1
	Publicidad	4
	Servicios de atención al cliente	2
	Servicios de marketing	5
	Servicios de publicidad	6
<b>Crédito</b>	Auditorías internas	1
	Capacitación del personal	1
	Consultorías	3
	Mantenimiento de sistemas	1
	Publicidad y promoción	2

	Publicidad y promoción, Capacitación del personal	1
	Servicios de asesoría	3
	Servicios de atención al cliente	1
	Servicios de auditoría	6
	Servicios de consultoría	6
<b>Depósitos</b>	Auditorías	3
	Capacitación del personal	1
	Capacitación en riesgos	1
	Infraestructura tecnológica	2
	Infraestructura tecnológica, Servicios de atención al cliente	1
	Pago de pólizas	1
	Servicios de atención al cliente	1
	Servicios de limpieza	8
	Servicios de mantenimiento	3
	Servicios de vigilancia	3
	Servicios públicos	1
<b>Gestión de cobranza</b>	Perdidas esperadas	1
	Servicios de mensajería	1
	Servicios de seguridad	2
	Servicios de soporte	7
	Servicios de TI	9
	Servicios legales	2
	Sistemas de gestión de cobranza	2
	Sistemas de gestión de cobranza, Servicios legales	1

Fuente: Autoras

A partir de los resultados de la tabla se infiere los siguientes resultados

a. Patrones y Tendencias Afiliación

- Marketing y Publicidad: con conteo de 5 unidades, es esencial para la promoción y captación de nuevos miembros.
- Publicidad: con 4 observaciones, es crucial para la visibilidad de la cooperativa.

- Servicios de marketing y Servicios de publicidad: con conteo de 5 y 6 respectivamente, destacan la inversión en servicios especializados para mejorar la imagen y alcance de la cooperativa.
- b. Patrones y Tendencias Crédito:
  - Consultorías y Servicios de asesoría: Ambos con conteo de 3, reflejan la necesidad de asesoramiento externo especializado.
  - Servicios de auditoría y Servicios de consultoría: conteo de 6 cada uno, son esenciales para la revisión y asesoramiento continuo.
- c. Patrones y Tendencias Depósitos:
  - Auditorías y Servicios de mantenimiento: Con conteo de 3 cada uno, son necesarios para la revisión y mantenimiento de las operaciones.
  - Infraestructura tecnológica: con observaciones de 2, Infraestructura tecnológica, Servicios de atención al cliente: Con un costo de 1 unidad, reflejan la importancia de la tecnología y la atención al cliente.
  - Servicios de limpieza: con observaciones de 8, es esencial para el mantenimiento de las instalaciones.
  - Servicios de vigilancia: con 3 observaciones, es necesario para la seguridad de las operaciones.
- d. Patrones y Tendencias Gestión de cobranza:
  - Perdidas esperadas y Servicios de mensajería: Cada uno de una unidad, reflejan la gestión de riesgos y la comunicación con los deudores.
  - Servicios de seguridad y Servicios legales: Con 2 unidades cada uno, son esenciales para la protección y resolución de problemas legales.
  - Servicios de soporte: Con 7 unidades, es crucial para el apoyo operativo.
  - Servicios de TI: Con 9 unidades, destaca la importancia de la tecnología en la gestión de cobranza.

En la categoría de afiliación, los costos de marketing y publicidad son esenciales para la promoción y captación de nuevos miembros, mientras que los servicios de marketing y publicidad destacan la inversión en servicios especializados. En el área de crédito, las consultorías y servicios de asesoría son necesarios para el asesoramiento externo especializado, y los servicios de auditoría y consultoría son cruciales para la revisión continua. Los costos indirectos asociados a los depósitos, como auditorías y servicios de mantenimiento, son necesarios para la revisión y mantenimiento de las operaciones, mientras que la infraestructura tecnológica y los servicios de atención al cliente reflejan la importancia de la tecnología y la atención al cliente. En la gestión de cobranza, los servicios de TI y soporte son los más altos, destacando la importancia de la tecnología en la gestión de cobranza.

El análisis de los costos directos e indirectos en las cooperativas de ahorro y crédito proporciona una base sólida para la construcción de una matriz de indicadores que permita evaluar la eficiencia y efectividad de la gestión financiera. Los costos directos, como la inscripción de miembros y la evaluación de crédito, destacan la importancia de captar y mantener una base de miembros activa, así como de gestionar adecuadamente el riesgo crediticio. Por otro lado, los costos indirectos, como los servicios de marketing y la infraestructura tecnológica, subrayan la necesidad de invertir en la promoción y en la mejora de los sistemas operativos.

La matriz de indicadores resultante de este análisis incluye métricas clave como el riesgo de crédito, el margen de intermediación y la relación de solvencia, entre otros. Estos indicadores permiten a las cooperativas medir y monitorear su desempeño en áreas críticas. Por ejemplo, el indicador de riesgo de crédito (IRC) es esencial para evaluar la calidad de la cartera de préstamos, mientras que el margen de intermediación (MI) ayuda a identificar la capacidad de la cooperativa para generar ingresos a partir de sus operaciones. La relación de solvencia es crucial para asegurar que la cooperativa mantenga un nivel adecuado de capital en relación con sus activos ponderados por riesgo.

### ***5.2.3. formulación de indicadores de rentabilidad y sostenibilidad financiera***

En la Tabla 4 Matriz de indicadores, se consolidan los indicadores de rentabilidad y sostenibilidad financiera que se orientan criterios de medición del impacto de los patrones y tendencias establecidas en la Tabla 3 Patrones y tendencias, registrando el producto, el concepto y definición del indicador y la fórmula que describe los criterios de medición, siempre a partir del procedimiento analítico establecido por los autores consultados.

**Tabla 4 Matriz Indicadores**

Producto	Autor y Enlace	Nombre del Indicador	Definición	Formula
<b>Crédito</b>	Guallpa Guamán, A. y Urbina Poveda, M. (2021).  <a href="http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2477-90752021000100112&amp;script=sci_arttext">http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2477-90752021000100112&amp;script=sci_arttext</a>	Riesgo de Crédito	Estima el porcentaje de la cartera que es improductiva o en mora sobre el total de la cartera bruta asignada.	$IRC = \frac{V/r \text{ Cartera en mora}}{V/r \text{ Total de cartera}}$
<b>Crédito</b>	Supersolidaria <a href="https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/12_estados_financieros_e_indicadores_dic_2021_0.xlsx">https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/12_estados_financieros_e_indicadores_dic_2021_0.xlsx</a>	Indicador de cubrimiento	Estima el porcentaje de participación entre el valor provisionado y el valor de la cartera en riesgo de crédito (Cartera mayor a 30 días)	$I \text{ Cubrimiento} = \frac{\text{Deterioro}}{\text{Cartera en Riesgo}}$
<b>Depósitos / Crédito</b>	Supersolidaria (2022) <a href="https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/titulo-v-indicadores-financieros-para-las-organizaciones-solidarias-vigiladas">https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/titulo-v-indicadores-financieros-para-las-organizaciones-solidarias-vigiladas</a>	Margen de Intermediación (MI)	Identifica la capacidad del negocio para generar recursos desde la operación del negocio	$MC = \text{Tasa Activa Promedio} - \text{Tasa Pasiva Promedio}$
<b>Depósitos</b>	Supersolidaria (2022) <a href="https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/titulo-v-indicadores-financieros-para-las-organizaciones-solidarias-vigiladas">https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/titulo-v-indicadores-financieros-para-las-organizaciones-solidarias-vigiladas</a>	Indicador de Riesgo de Liquidez	Mide la capacidad de los activos líquidos y los ingresos esperados de una organización, para cubrir las salidas estimadas en un periodo determinado	$IRL = \frac{\sum \text{Salidas esperadas}}{\sum \text{Ingresos esperados} + \text{Activos líquidos netos}}$
<b>Depósitos</b>	Supersolidaria <a href="https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/titulo-v-indicadores-financieros-para-las-organizaciones-solidarias-vigiladas">https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/titulo-v-indicadores-financieros-para-las-organizaciones-solidarias-vigiladas</a>	Relación de solvencia	La relación de solvencia se define como el valor del patrimonio técnico dividido por el valor de los activos ponderados por nivel de riesgo crediticio.	$\text{Solvencia} = \frac{\text{Patrimonio Técnico}}{\text{Activos en riesgo}}$
<b>Afiliaciones</b>	Luque González, Arturo y Peñaherrera Melo, Jacqueline (2021) <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7873084">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7873084</a>	ROA	Rendimiento que genera la entidad sobre el valor de los activos	$ROA = \frac{V/r \text{ Excedentes}}{V/r \text{ Activos}}$

<b>Afiliaciones</b>	Yaguache Maza, D. M., y Hennings Otoya, J. A. (2021) <a href="https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1483">https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1483</a>	ROE	Rendimiento de los excedentes sobre el capital social de la cooperativa o patrimonio	$ROE = \frac{V/r \text{ Excedentes}}{V/r \text{ Patrimonio}}$
<b>Afiliaciones</b>	Zambrano Delgado, J. (2024) <a href="https://revista.uasb.edu.bo/ciencias-economicas/article/view/15">https://revista.uasb.edu.bo/ciencias-economicas/article/view/15</a>	Ratio de Capital (RA)	Proporción de los aportes sociales sobre el valor activos totales	$RC = \frac{V/r \text{ Activos}}{V/r \text{ Patrimonio}}$
<b>Afiliaciones</b>	Supersolidaria <a href="https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/titulo-v-indicadores-financieros-para-las-organizaciones-solidarias-vigiladas">https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/titulo-v-indicadores-financieros-para-las-organizaciones-solidarias-vigiladas</a>	Indicador de quebranto patrimonial	La razón de quebranto patrimonial se constituye en una medida de la valorización de los aportes de los asociados. También mide la capacidad de la cooperativa para generar valor a partir de los aportes	$QP = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Aportes sociales}}$
<b>Afiliaciones</b>	Supersolidaria <a href="https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/titulo-v-indicadores-financieros-para-las-organizaciones-solidarias-vigiladas">https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/titulo-v-indicadores-financieros-para-las-organizaciones-solidarias-vigiladas</a>	Indicador de quebranto patrimonial	La razón de quebranto patrimonial se constituye en una medida de la valorización de los aportes de los asociados. También mide la capacidad de la cooperativa para generar valor a partir de los aportes	$QP = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Aportes sociales}}$
<b>Cobranza</b>	Supersolidaria <a href="https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/titulo-v-indicadores-financieros-para-las-organizaciones-solidarias-vigiladas">https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/titulo-v-indicadores-financieros-para-las-organizaciones-solidarias-vigiladas</a>	Indicador de relación entre el gasto administrativo y los ingresos por venta de bienes y servicios y recuperaciones	Mide la proporción del nivel de gastos administrativos respecto al total de ingresos provenientes de la venta de bienes y servicios y de recuperaciones	$IRGA = \frac{\text{Gastos Admón}}{V/r \text{ ingresos}}$

Fuente: Rondón Gómez, M y Pico Saavedra, L. (2024)

A continuación, se presenta tanto la definición de los indicadores consultados se articula con los patrones y tendencias consolidadas por ser cruciales para la toma de decisiones estratégicas y la optimización de la estructura de costos, además de tener en cuenta el análisis de los costos directos e indirectos en las cooperativas de ahorro y crédito que se basa en la información contable de las empresas y orientaciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria, como la explicación de estos de acuerdo con el análisis practicado.

**Crédito:** El riesgo de crédito (IRC) es un indicador fundamental que estima el porcentaje de la cartera que es improductiva o en mora sobre el total de la cartera bruta asignada. Este indicador es crucial para evaluar la calidad de la cartera de préstamos y la efectividad de las políticas de crédito. Un alto riesgo de crédito puede indicar la necesidad de mejorar los procesos de evaluación y seguimiento de los créditos. El indicador de cubrimiento mide la capacidad de la cooperativa para cubrir los créditos en riesgo con las provisiones existentes, lo que es esencial para asegurar la estabilidad financiera. Ambos indicadores impactan directamente en la estructura de costos, ya que una gestión ineficiente del riesgo crediticio puede aumentar los costos asociados a la morosidad y las provisiones. De acuerdo con lo anterior, se podría afirmar la dificultad significativa que existe al querer definir un % aceptable de morosidad, por cuanto siempre se refleja un nivel de morosidad en las cooperativas de ahorro y créditos, no obstante, la gestión eficiente de cartera debe procurar que cada día este sea más bajo.

**Depósitos:** El margen de intermediación (MI) identifica la capacidad del negocio para generar recursos desde la operación del negocio, comparando la tasa activa promedio con la tasa pasiva promedio. Este indicador es vital para evaluar la rentabilidad de las operaciones de depósito y préstamo. Un margen de intermediación bajo puede indicar la necesidad de ajustar las tasas de interés para mejorar la rentabilidad, esto es, en la medida que la diferencia entre la tasa activa y la pasiva se aproxime a cero, la tendencia será negativa para la entidad, lo que significa que debería subir las tasas de colocación, hasta donde el mercado lo permita.



El indicador de riesgo de liquidez mide la capacidad de los activos líquidos y los ingresos esperados para cubrir las salidas estimadas, lo que es crucial para asegurar que la cooperativa pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

La relación de solvencia evalúa la capacidad de la cooperativa para mantener un nivel adecuado de capital en relación con sus activos ponderados por riesgo, lo que es esencial para la estabilidad a largo plazo. Estos indicadores influyen en la estructura de costos al determinar la necesidad de mantener reservas de liquidez y capital adecuado.

Afiliaciones: El ROA (rendimiento sobre activos) y el ROE (rendimiento sobre el capital social) son indicadores clave para evaluar la eficiencia operativa y la capacidad de la cooperativa para generar valor a partir de sus activos y capital social. Un ROA bajo puede indicar la necesidad de mejorar la gestión de los activos para aumentar la rentabilidad. La ratio de capital (RA) y el indicador de quebranto patrimonial miden la proporción de los aportes sociales sobre el valor de los activos totales y la capacidad de la cooperativa para generar valor a partir de los aportes de los asociados, respectivamente. Estos indicadores son esenciales para evaluar la solidez financiera y la capacidad de la cooperativa para atraer y retener miembros. La gestión eficiente de estos indicadores puede reducir los costos asociados a la captación y retención de miembros.

Gestión de cobranza: El indicador de relación entre el gasto administrativo y los ingresos mide la proporción del nivel de gastos administrativos respecto al total de ingresos provenientes de la venta de bienes y servicios y de recuperaciones. Este indicador es crucial para evaluar la eficiencia operativa y la capacidad de la cooperativa para controlar los costos administrativos. Un alto gasto administrativo en relación con los ingresos puede indicar la necesidad de optimizar los procesos administrativos para reducir costos.

El análisis de estos indicadores permite a las cooperativas identificar áreas de mejora y optimizar su estructura de costos. Por ejemplo, mejorar la gestión del riesgo de crédito puede reducir los costos asociados a la morosidad y las provisiones. Ajustar las

tasas de interés para mejorar el margen de intermediación puede aumentar la rentabilidad de las operaciones de depósito y préstamo. Mantener reservas adecuadas de liquidez y capital puede asegurar la estabilidad financiera y reducir los costos asociados a la falta de liquidez. Finalmente, optimizar los procesos administrativos puede reducir los costos operativos y mejorar la eficiencia general de la cooperativa.

Es posible inferir sobre lo anterior que el análisis inferencial de los indicadores financieros proporciona una base sólida para la toma de decisiones estratégicas y la optimización de la estructura de costos en las cooperativas de ahorro y crédito en Santander. Este enfoque permite a las cooperativas mejorar su eficiencia operativa, fortalecer su estabilidad financiera y generar valor para sus asociados.

**5.3. Describir las estrategias de optimización de costos a partir del estudio de los elementos del costo y las tendencias de los costos directos e indirectos asociados a los ingresos por producto que faciliten oportunidades de mejora en la rentabilidad y sostenibilidad financiera.**

A partir de los resultados que se evidencian en las secciones 5.1 y 5.2, una vez desarrollados los objetivos específicos 1 y 2, se presentan las estrategias propuestas por los autores en la siguiente matriz que comprende la estrategia por producto, los objetivos, los resultados esperados y los recursos que debe disponer la entidad.

**Tabla 5 Estrategias para la Gestión de Costos**

No.	Estrategia	Producto	Objetivo	Actividades	Resultados Esperados	Recursos
1	Optimización del Costeo ABC en Créditos	Créditos	Aplicar el modelo de costeo ABC para mejorar la rentabilidad de los créditos.	Evaluación de crédito, Instrumentalización del crédito, Capacitación del personal.	Reducción de costos indirectos y mejora en la precisión de la asignación	Infraestructura de TI, Publicidad y promoción, Salarios del personal de crédito.

					de costos. Incremento en la rentabilidad de los créditos.	
2	Minimización del riesgo de crédito	Créditos	Identificar determinantes del riesgo financiero en los créditos y aplicar medidas correctivas.	Evaluación de crédito, Servicios de consultoría, Capacitación del personal.	Mejora en los indicadores de desempeño financiero y sostenibilidad de los créditos.	Infraestructura de TI, Servicios de consultoría, Publicidad y promoción.
3	Análisis de Rentabilidad de Créditos	Créditos	Evaluar la rentabilidad de los créditos.	Intereses pagados a los depositantes, Servicios de atención al cliente, Comisiones de agentes.	Identificación de áreas de mejora en la rentabilidad de los créditos. Reducción de costos operativos.	Salarios del personal de crédito, Servicios de atención al cliente, Comisiones de asesores.
4	Estrategias de Afiliación	Afiliaciones	Implementar estrategias efectivas de afiliación para incrementar la base de miembros.	Procesamiento de solicitudes, Emisión de tarjetas de membresía, Marketing y publicidad.	Incremento en la base de miembros y en los ingresos por afiliaciones.	Costos de sistemas de gestión de membresía, Salarios del personal de afiliación, Materiales promocionales.
5	Mejora de la Gestión de Afiliación	Afiliaciones	Optimizar la gestión de afiliación para mejorar la eficiencia.	Procesamiento de solicitudes, Capacitación del personal, Emisión de tarjetas de membresía.	Mejora en la eficiencia del proceso de afiliación y satisfacción de los nuevos miembros.	Costos de sistemas de gestión de membresía, Salarios del personal de afiliación, Materiales promocionales.
6	Estrategias de Recuperación de Cartera	Gestión de cobranza	Implementar estrategias efectivas de recuperación de cartera.	Contacto con deudores, Procesamiento de pagos, Servicios legales.	Reducción de la morosidad y mejora en la	Sistemas de gestión de cobranza, Salarios del personal de

					recuperación de cartera.	cobranza, Comunicación
<b>7</b>	Mejora de la Gestión de Cobranza	Gestión de cobranza	Optimizar la gestión de cobranza para aumentar la eficiencia.	Contacto con deudores, Procesamiento de pagos, Capacitación del personal.	Mejora en la eficiencia del proceso de cobranza y reducción de costos operativos.	Sistemas de gestión de cobranza, Salarios del personal de cobranza, Comunicación
<b>8</b>	Educación Financiera para Créditos	Créditos	Fortalecer los programas de educación financiera para mejorar la inclusión crediticia.	Materiales de oficina, Sueldos de analistas, Publicidad.	Mejora en la inclusión financiera y acceso al crédito.	Servicios públicos, Mantenimiento de sistemas, Capacitación de personal.
<b>9</b>	Estrategias de Marketing para Afiliación	Afiliaciones	Implementar estrategias de marketing efectivas para incrementar las afiliaciones.	Marketing y publicidad, Servicios de atención al cliente, Materiales promocionales.	Incremento en la base de miembros y en los ingresos por afiliaciones.	Costos de sistemas de gestión de membresía, Salarios del personal de afiliación, Materiales promocionales.
<b>10</b>	Estrategia de Liquidez	Depósitos	Mejorar la liquidez a través de estrategias de apalancamiento financiero.	Evaluación de crédito, Servicios de consultoría, Capacitación del personal.	Mejora en los indicadores de liquidez y reducción de riesgos financieros.	Infraestructura de TI, Servicios de consultoría, Publicidad y promoción.

Fuente: Autoras.

La rentabilidad, según los autores revisados, depende de un manejo adecuado de los costos directos, fijos, variables e indirectos. Los costos variables son especialmente relevantes, ya que están ligados a la cantidad de operaciones realizadas, mientras que los costos fijos, aunque constantes, deben ser bien gestionados para evitar impactos negativos en la rentabilidad.

En conclusión, el control y la optimización de los costos son esenciales para la rentabilidad a largo plazo de las cooperativas. Con el uso adecuado de los indicadores propuestos, las cooperativas pueden mejorar su eficiencia y tomar decisiones estratégicas para lograr una mayor sostenibilidad financiera.

Frente al alcance de este análisis abarca el estudio y consolidación de los costos asociados a los productos mencionados en una matriz de costos de 25 investigaciones académicas sobre cooperativas de ahorro y crédito. Esta matriz permite comparar los distintos elementos de costo, identificar patrones y establecer tendencias comunes en la gestión de los costos. Además, se presenta un conjunto de indicadores para el seguimiento y evaluación continua de los costos, lo que permitirá a las cooperativas tener una herramienta eficaz para tomar decisiones a largo plazo.

Los autores analizados consolidan la rentabilidad principalmente a través del manejo eficiente de los costos directos e indirectos asociados a cada producto. En los estudios revisados, la rentabilidad se ve influenciada por varios factores, como la correcta evaluación de crédito, la administración de riesgos y la captación de clientes a través de una gestión de afiliación efectiva. En particular, se destaca que la rentabilidad se maximiza cuando las cooperativas logran equilibrar los costos fijos, tales como la infraestructura tecnológica y los salarios del personal, con los costos variables, como las comisiones por transacción y materiales de oficina, que dependen del volumen de operaciones. Además, los costos indirectos, aunque menores, también juegan un rol crucial al incidir en la eficiencia operativa y la retención de clientes.

Los estudios también sugieren que un adecuado control de los costos asociados con la gestión de cobranza puede mejorar significativamente la rentabilidad, ya que contribuye a minimizar las pérdidas por mora y a maximizar la recuperación de los créditos.

En conclusión, el análisis de los costos en las cooperativas de ahorro y crédito revela una clara relación entre los diferentes tipos de costos y la rentabilidad de los productos ofrecidos. El manejo eficiente de los costos directos, fijos, variables e indirectos es fundamental para mejorar la rentabilidad operativa. A través de la implementación de los indicadores propuestos, las cooperativas pueden monitorear y ajustar sus estrategias para mantener una estructura de costos sostenible.

Las cooperativas deben poner especial atención a los costos variables, ya que estos fluctúan según el volumen de operaciones, lo que puede impactar directamente en la rentabilidad. Por otro lado, los costos fijos, aunque constantes, son inevitables y deben ser gestionados adecuadamente para evitar que se conviertan en una carga pesada para las finanzas de la cooperativa. La consolidación de la rentabilidad está estrechamente ligada al control de estos costos y a la implementación de estrategias que permitan optimizar los recursos disponibles.

## 6. CONCLUSIONES

A partir del análisis de los informes contables y la consulta de fuentes secundarias, se ha logrado identificar y clasificar de manera efectiva los costos directos e indirectos, tanto fijos como variables, asociados a los productos de las cooperativas de ahorro y crédito. La creación de la matriz RAE facilitó la comprensión detallada de cómo se distribuyen y afectan los costos en la estructura financiera de las cooperativas. Este análisis permite tomar decisiones más informadas y estratégicas sobre la asignación de recursos.

A través de procedimientos analíticos aplicados a los informes contables, se han identificado tendencias y patrones significativos en los costos directos e indirectos asociados a los ingresos por producto. Este análisis ha mostrado cómo los aumentos en los intereses de los depósitos y los gastos operativos influyen en la rentabilidad de las cooperativas. La información obtenida es esencial para desarrollar indicadores de rentabilidad y sostenibilidad financiera que permitan monitorizar la eficiencia de los costos y mejorar la toma de decisiones.

Las estrategias diseñadas para optimizar los costos se orientan hacia una mayor eficiencia en las operaciones, un control más estricto sobre los gastos administrativos y la diversificación de las fuentes de ingreso. Entre las prioridades destacan la digitalización de procesos, el análisis de la estructura de costos indirectos y la adopción de prácticas de gestión financiera avanzadas. Estas acciones no solo permitirán eliminar gastos innecesarios, sino que fortalecerán la rentabilidad y asegurarán la sostenibilidad financiera en el largo plazo.

## 7. RECOMENDACIONES

Se recomienda establecer mecanismos de monitoreo en tiempo real para los costos asociados a los depósitos y los gastos operativos, con el fin de identificar posibles áreas de ineficiencia. Esto permitirá a las cooperativas tomar decisiones más rápidas y precisas para mantener un control efectivo sobre su estructura de costos.

Es esencial revisar y optimizar los procesos administrativos, priorizando la reducción de costos en áreas no productivas. Invertir en la capacitación del personal y en tecnologías de gestión eficiente puede generar importantes ahorros y mejorar la eficiencia operativa.

Se recomienda que las cooperativas diversifiquen sus fuentes de ingresos más allá de los productos de ahorro y crédito, con el fin de reducir su dependencia de una sola fuente y mejorar la estabilidad financiera. Esto puede incluir la implementación de nuevos productos y servicios o la búsqueda de alianzas estratégicas.



## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Angarita, S. G. (2021). *Apoyo en la supervisión, programación y presupuesto de obra en los proyectos de modernización de agencias de la cooperativa de ahorro y crédito 'Financiera Comultrasan' en el departamento de Santander*. <http://hdl.handle.net/20.500.11912/12193>

Arias Peña, A., Navarro Andrade, C. & Vázquez Ramírez, A. (2021). *Diseño de Plan Estratégico en la Cooperativa Coomulservis para los Años 2021-2025*. [Tesis de Grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/caa6e701-4051-4d0c-9a18-0d47183a1bb7/content>

Ayala, A. L. (2013). <https://repository.unab.edu.co>. Obtenido de [https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/20197/2013\\_Tesis\\_Ayala\\_Abreo\\_Leydy\\_Marcela.pdf?sequence=1#:~:text=Un%20sistema%20de%20costos%20es,el%20desarrollo%20se%20sus%20objetivos](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/20197/2013_Tesis_Ayala_Abreo_Leydy_Marcela.pdf?sequence=1#:~:text=Un%20sistema%20de%20costos%20es,el%20desarrollo%20se%20sus%20objetivos)

Barona López, N. E., Dota Moreta, A. F., & Yáñez Miranda, J. J. (2024). Costo de producción y la fijación del precio. *Gestio Et Productio. Revista Electrónica De Ciencias Gerenciales*, 6(1), 67-76. <https://doi.org/10.35381/gep.v6i1.74>

BBVA Spark. (4 de 08 de 2023). <https://www.bbvaspark.com>. Obtenido de <https://www.bbvaspark.com/contenido/es/noticias/analisis-financiero-empresarial/>

Blázquez, A. (21 de 09 de 2023). <https://novicap.com>. Obtenido de <https://novicap.com/blog/etica-financiera/>

Cali Soque, J. M. (2024). *Proyecto de factibilidad para la creación del producto financiero "créditos verdes" en la cooperativa de ahorro y crédito minga LTDA., de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, año 2023*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

- Casanova, C., Núñez, R., Navarrete, C., y Proaño, E. (2021). Gestión y costos de producción: Balances y perspectivas. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(1), 302-314. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817700>
- Castañeda Valenzuela, J. (2022). Presente y Futuro del Sector Solidario en Colombia Análisis Entre el Periodo 2016–2021. [trabajo de grado, Universidad del bosque]. <https://repositorio.unbosque.edu.co/server/api/core/bitstreams/741e6fda-655c-4634-90a5-d2d54da3fb21/content>
- Cano Bedoya, J. (2021). Aprendizaje supervisado en la construcción de un modelo de Credit Scoring para cooperativas de ahorro y crédito en Colombia. [Trabajo de grado, Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/81003>
- Cantaro Huaranga, C. (2021). *Los costos de producción y la competitividad empresarial en la Cooperativa Agraria Cafetalera Pangoa Ltda. 2021*. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7178/T037\\_72259482\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7178/T037_72259482_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, A. (30 de 09 de 2021). <https://www.supersolidaria.gov.co>. Obtenido de [https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/analisis\\_sectorial\\_cooperativas\\_ahorro\\_y\\_credito\\_septiembre\\_2021\\_0\\_0.pdf](https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/analisis_sectorial_cooperativas_ahorro_y_credito_septiembre_2021_0_0.pdf)
- Cosme Calderón, D. L. T. (2020). *Estrategias de gestión de cobranza en cooperativas de ahorro y crédito*. [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/11621/T010\\_72867986\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/11621/T010_72867986_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cobeña Zamora, A. M. (2023). *Fortalecimiento de los programas de educación financiera para la inclusión y la accesibilidad al crédito de la mujer rural en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. Parroquia San Isidro, cantón Sucre, provincia de Manabí*. Tesina de especialización, Flacso Ecuador. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/19809>

- Cosme Calderón, D. L. T. (2020). *Estrategias de gestión de cobranza en cooperativas de ahorro y crédito*. [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/11621/T010\\_72867986\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/11621/T010_72867986_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cueva Perez, K., & Hanco Ccopa, R. (2019). *Política de créditos y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116752/Cueva\\_P\\_K-Hanco\\_CR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116752/Cueva_P_K-Hanco_CR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Domínguez Sánchez, W. M., & Segura Villegas, L. M. (2021). Optimización de costos y tiempos mediante metodología BIM y drones en carreteras: Una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años. Alicia Concytec. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN\\_141229f8602946189f01d10bc249e427/Cite](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_141229f8602946189f01d10bc249e427/Cite)
- Estacio Díaz, D., & Rojas Tafur, M. (2020). *Apalancamiento Financiero como Estrategia de liquidez en la Cooperativa de ahorro y crédito Santa Fe en el distrito de Cajamarca, 2020*. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2374/Tesis%20APALANCAMIENTO%20FINANCIERO%20COMO%20ESTRATEGIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores Merchán, L. (2022) El Sector Cooperativista de Ahorro y Crédito de Ecuador y Colombia: Análisis de Eficiencia para el Período 2019 y 2020. [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Riobamba, Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9949/1/Flores%20Merch%c3%a1n%2c%20L.%20%282022%29%20El%20Sector%20Cooperativista%20de%20Ahorro%20y%20Cr%c3%a9dito%20de%20Ecuador%20y%20Colombia%20An%c3%a1lisis%20de%20Eficiencia%20para%20el%20Per%c3%adodo%202019%20y%202020..pdf>

- Financiera comultrasan. (20 de 05 de 2022). <https://www.financieracomultrasan.com.co>.  
Obtenido de <https://www.financieracomultrasan.com.co/es/que-es-el-cooperativismo-y-cuales-son-sus-caracteristicas>
- Funcion Publica. (s.f.). <https://www.funcionpublica.gov.co>. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3433>
- Faya Hidalgo, A. (2024). Ventaja Competitiva y el Posicionamiento de la Pollería Haku, Chiclayo, 2023. [Tesis, Universidad Tecnológica del Perú], Chiclayo. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/10067/A.Faya\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/10067/A.Faya_Tesis_Titulo_Profesional_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, A., & Molina, K. (2024). Obtenido de <file:///E:/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionDeBodegasEInventariosDeLaFer-9734594.pdf>
- Gómez, S. & Valbuena, N. O. (2021). *Análisis de las dinámicas asociadas a la implementación de la transformación digital en el sector financiero colombiano..* <http://hdl.handle.net/10726/4167>.
- Guano Punina, I. (2023). *Plan estratégico para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Joyocoto Ltda, cantón Guaranda, provincia Bolívar, para el período 2022-2024.* [Trabajo de Grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/19661>
- Guamán Gualpa, A & Urbina Poveda, M. (2021). Determinantes del desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista Economía y Política*, (34), 112-129. Epub 05 de de 2021. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2477-90752021000100112&lng=es&tlng=es](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2477-90752021000100112&lng=es&tlng=es).
- Jiménez Rodríguez, L. & Vega Carrera, C. (2020). *Formulación de un plan estratégico para la organización FECEL.* [Tesis de grado, Universidad EAN]. <https://repositorio.uan.edu.co/server/api/core/bitstreams/ba5ded9b-af83-4409-a63a-628781d61ef2/content>

- Luque González, A. & Peñaherra Melo, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador el desafío de ser cooperativas. *Revista REVESCO K*. ISSN 1135-6618. 138 (1). Págs. 76-92. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7873084>
- Moncada Rendon, J., Sabogal Pinilla, & Gil Zuleta, C. (2022). *Sistema de Costos ABC, Modelo aplicado a una unidad funcional de laboratorio clínico*. [informe de investigación, Universidad del Valle]. [https://www.researchgate.net/profile/Juan\\_Carlos\\_Moncada\\_Rendon/publication/361623707\\_Sistema\\_de\\_Costos\\_por\\_actividades\\_ABC\\_Modelo\\_aplicado\\_a\\_una\\_unidad\\_funcional\\_de\\_laboratorio\\_clinico/links/62bced1893242c74cad8b589/Sistema-de-Costos-por-actividades-ABC-Modelo-aplicado-a-una-unidad-funcional-de-laboratorio-clinico.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Juan_Carlos_Moncada_Rendon/publication/361623707_Sistema_de_Costos_por_actividades_ABC_Modelo_aplicado_a_una_unidad_funcional_de_laboratorio_clinico/links/62bced1893242c74cad8b589/Sistema-de-Costos-por-actividades-ABC-Modelo-aplicado-a-una-unidad-funcional-de-laboratorio-clinico.pdf)
- Muñoz Moreno, J. (2022). Evolución de las microfinanzas en Colombia en el desarrollo de la sociedad. [Trabajo de Grado, Universitaria del Área Andina]. <https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/3383de31-62a7-41e8-bc77-f125fd588bbc/content>
- Niño Quiñonez, J. (2021). Análisis Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Profesores, “Cooprofesores”. [Trabajo de grado, Universidad de Santander]. <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/5cefc240-0740-40e4-a797-0f64be2c0fad/content>
- Orjuela, P. L. & Vargas, A. A. (2022). *Modelo de direccionamiento estratégico para el Fondo de Empleados Secréditos*. [Trabajo de Grado, Universidad EAN]. <http://hdl.handle.net/10882/11629>
- Ortiz, J. Y. (2024). Diseño de un sistema de costeo ABC para la empresa Diseños y Muebles O&M SAS de Villavicencio. [Proyecto de investigación, UNAD]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/64169>
- Ortiz Flórez, E., Mena Pájaro, C. & Mendoza Cardozo, E. (2020). *Direccionamiento estratégico para la empresa Estación Acuícola Alva S.A.S.*[Tesis de Grado, EAN]. <https://repository.universidadean.edu.co/items/e8fcda11-3e91-4154-98d0-f99d9f8d84e3>

- Párraga Franco, Silvana Mariela, Pinargote Vázquez, Nancy Fabiola, García Álava, Carmen Marcela, & Zamora Sornoza, Juan Carlos. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(spe2), 00026. ISSN 2007-7890 [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000400026&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000400026&script=sci_arttext)
- Pilamunga Uniog, K. (2024). *Análisis de costos y rentabilidad de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo*. [Trabajo de Grado, PUCE]. Ecuador: Ambato. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/83e64507-7011-4b5c-834d-086a515d0a2b>
- Pucha Jumbo, M. A. (2020). *Proyecto De Factibilidad Para La Implementación De Un Producto Financiero En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Credil Limitada*. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/16186/1/22T0742.pdf>
- Quiroa, M. (2020). Estrategia corporativa. Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/estrategia-corporativa.html>
- Reyna Reynaga, D. & Valqui Santillán, K. (2021). La Gestión Financiera y su Influencia en la Recuperación de los Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán - Sede Chachapoyas – 2020. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73492/Reyna\\_RD-Valqui\\_SKJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73492/Reyna_RD-Valqui_SKJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la investigación científica*. Primera edición, Editorial. Page Publishing, INC. ISBN 978-1-64334-600-7. [https://www.google.com.co/books/edition/Metodologia de la Investigacion Cientifi/SmdxEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.co/books/edition/Metodologia_de_la_Investigacion_Cientifi/SmdxEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1)
- Rodríguez Alvarado, G., Vásquez Berna, O. A., Rodríguez Barrero, M. S. (2022). Creación de valor como instrumento de productividad bajo sostenibilidad en

- cooperativas especializadas sin sección de ahorro en Bogotá. *Cooperativismo & Desarrollo*, 30(122), 1-39. doi: <https://doi.org/10.16925/2382-4220.2022.01.06>
- Rodríguez González, A. J. (2023). *Análisis de Costos en Cooperativas*. <http://repositorio.unicesmag.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1007/CECP078-CP%20R696%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rozas Schmitt, C. (2021). *Metodología ABC (Activity Based Cost Method) para optimizar los costos de diseño en un proyecto de oficina en una pequeña empresa de Arquitectura*. [Tesis de Grado, Universidad Ricardo Palma]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/4069>
- Servimcoop. (25 de 06 de 2024). <https://www.servimcoop.com>. Obtenido de <https://www.servimcoop.com/Files/descargas/3-informe-anual-gestion2023.pdf>
- Supersolidaria. (22 de 12 de 2022). <https://www.supersolidaria.gov.co>. Obtenido de [https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/guia\\_para\\_evaluar\\_la\\_rentabilidad\\_por\\_producto-v4\\_version\\_ajustada\\_1.pdf](https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/guia_para_evaluar_la_rentabilidad_por_producto-v4_version_ajustada_1.pdf)
- Supersolidaria. (S.F). Circular Básica contable financiera, Título V (Indicadores Financieros). <https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/titulo-v-indicadores-financieros-para-las-organizaciones-solidarias-vigiladas>
- Toala Bozada, S & Sacón Loor, M. (2024). Planificación estratégica financiera de la empresa Servipuertos S.A. *Ciencia y Desarrollo*. 27 (4). <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2735>
- Valdivieso, J., & Guerrero, A. J. (2020). *Determinantes del desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador, 2015-2020*. <https://repositoriobe.espe.edu.ec/server/api/core/bitstreams/17358c7b-1d98-4c5d-9399-d6d1c3afb598/content>
- Villada Arias, L, Díaz Pérez, C y Manrique Avendaño, F. (2022). Evolución de las microfinanzas en Colombia y su influencia en el desarrollo de la sociedad.



Fundación Universitaria del Área Andina. Disponible en:  
<https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/5056>

Villa Salto, J. A., & Sucuzhañay Loja, M. I. (2019). *Análisis del impacto de la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León al aplicar el modelo de costeo ABC a los productos y servicios financieros en el año 2019*. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21418/1/UPS-CT009415.pdf>

Villanueva Couoh, F. (2022). *Metodología de la investigación*. Klik Soluciones Educativas. ISBN 978-607-88555-05-6.  
<https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Villanueva+Couoh,+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.+&ots=WHGU-MHHjo&sig=D8G3GV4SEZrc9FOVfdxYsTE6SM0#v=onepage&q=Villanueva%20Couoh%2C%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.&f=false>

Vladimir Balza, F., Cardona A, D., & Romero, Z. (2022). La economía de costos de transacción: una perspectiva teórica para la investigación en gestión de operaciones y cadenas de suministro. Revisión crítica y conceptual. *FACE: Revista De La Facultad De Ciencias Económicas Y Empresariales*, 22(1), 296–309. <https://doi.org/10.24054/face.v22i1.1494>

Yaguache Maza, D. M., & Hennings Otoya, J. A. (2021). La gestión financiera como factor de la rentabilidad en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador 2016-2020. *RECIMUNDO*, 5(4), 356–371. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(4\).dic.2021.356-371](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(4).dic.2021.356-371)

Westreicher, G. (1 de 07 de 2021). <https://economipedia.com>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-costos.html>

Zambrano Delgado, J. (2024). Análisis de la eficiencia de la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 1 de Ecuador. *Revista Andina de*



*investigaciones. Universidad Andina Simón Bolívar. ISSN 3007-8415.*  
<https://revista.uasb.edu.bo/ciencias-economicas/article/view/15/23>

Zumba, M., Jácome, J., & Bermúdez, C. (2023). Modelo de Gestión Financiera y toma de decisiones en las medianas empresas, análisis de estudios previos. *Compendium: Cuadernos De Economía Y Administración*, 10(1), 21-32. [doi:10.46677/compendium.v10i1.1176](https://doi.org/10.46677/compendium.v10i1.1176).  
[revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/cite/1176/ApaCitationPlugin](https://revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/cite/1176/ApaCitationPlugin)

## 9. ANEXOS

### 9.1. MATRIZ RAE

- Identificar los costos directos e indirectos, fijos y variables, por producto, a partir de la consulta de fuentes secundarias que faciliten la definición de una matriz RAE que consolide la estructura de los costos de una cooperativa de servicios de ahorro y crédito.**
- Reconocer tendencias y patrones de los costos directos e indirectos asociados a los ingresos por producto a partir de procedimientos analíticos aplicados a los informes contables de forma que se facilite la formulación de indicadores de rentabilidad y sostenibilidad financiera**
- Describir las estrategias de optimización de costos a partir del estudio de los elementos del costo y las tendencias de los costos directos e indirectos asociados a los ingresos por producto que faciliten oportunidades de mejora en la rentabilidad y sostenibilidad financiera**

No.	Título	autor	link	Producto	Costos directos	Costos indirectos	Costos fijos	Costos variables
1	Análisis del impacto de la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León al aplicar el modelo de costeo ABC a los productos y servicios financieros en el año 2019	Jenny Alejandra Villa Salto, Mercy Isabel Sucuzhañay Loja	<a href="https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21418/1/UPS-CT009415.pdf">https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21418/1/UPS-CT009415.pdf</a>	Depósitos	Procesamiento de transacciones, Pago de intereses de los depósitos	Infraestructura tecnológica, Servicios de atención al cliente	Alquiler de oficinas, Salarios del personal administrativo	Comisiones por transacción, Materiales de oficina
				Créditos	Evaluación de crédito, instrumentalización del crédito	Publicidad y promoción, Capacitación del personal	Infraestructura de TI, Salarios del personal de crédito	Gastos de cobranza, Comisiones de agentes
				Afiliación	Procesamiento de solicitudes, Emisión de tarjetas de membresía	Marketing y publicidad, Servicios de atención al cliente	Costos de sistemas de gestión de membresía, Salarios del	Materiales promocionales, Incentivos para nuevos miembros

**ELABORADO POR:**  
Docencia

**REVISADO POR:**  
Sistema Integrado de Gestión

**APROBADO POR:** Líder del Sistema Integrado de Gestión  
**FECHA APROBACIÓN:** Octubre de 2023

				Gestión de Cobranza	Contacto con deudores, Procesamiento de pagos	Sistemas de gestión de cobranza, Servicios legales	personal de afiliación Salarios del personal de cobranza, Alquiler de oficinas	Comisiones por recuperación, Gastos de comunicación
2	Determinantes del desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador, 2015-2020	Jonathan Valdivieso, Alex J. Guerrero	<a href="https://repositorio.be.espe.edu.ec/server/api/core/bitstreams/17358c7b-1d98-4c5d-9399-d6d1c3afb598/content">https://repositorio.be.espe.edu.ec/server/api/core/bitstreams/17358c7b-1d98-4c5d-9399-d6d1c3afb598/content</a>	Depósitos	Procesamiento de transacciones	Infraestructura tecnológica	Alquiler de oficinas	Comisiones por transacción
				Créditos	Evaluación de crédito	Publicidad y promoción	Infraestructura de TI	Gastos de cobranza
				Afiliación	Procesamiento de solicitudes	Marketing y publicidad	Costos de sistemas de gestión de membresía	Materiales promocionales
				Gestión de Cobranza	Contacto con deudores	Sistemas de gestión de cobranza	Salarios del personal de cobranza	Comisiones por recuperación
3	Análisis de costos y rentabilidad de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo	Klever Rodrigo Pilamunga Uniog	<a href="https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/23504/ACOSTA_AGUIRRE_CABEZAS_RA_CCHUMI.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/23504/ACOSTA_AGUIRRE_CABEZAS_RA_CCHUMI.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Depósitos	Apertura de cuentas	Capacitación del personal	Salarios del personal administrativo	Materiales de oficina
				Créditos	Intereses pagados a los depositantes	Servicios de atención al cliente	Salarios del personal de crédito	Comisiones de agentes
				Afiliación	Emisión de tarjetas de membresía	Servicios de atención al cliente	Salarios del personal de afiliación	Incentivos para nuevos miembros
				Gestión de Cobranza	Procesamiento de pagos	Servicios legales	Alquiler de oficinas	Gastos de comunicación
4	Apalancamiento financiero como estrategia para mejorar la rentabilidad de las	Jessica Mariela Cali Soque	<a href="http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/22616/1/22T01179.pdf">http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/22616/1/22T01179.pdf</a>	Depósitos	Mantenimiento de cuentas	Servicios de atención al cliente	Arriendos	Comisiones por transacción
				Créditos	Evaluación de crédito	Capacitación del personal	Licencias de software	Gastos de cobranza
				Afiliación	Procesamiento de solicitudes	Marketing y publicidad	Costos de sistemas de	Materiales promocionales

ELABORADO POR:  
Docencia

REVISADO POR:  
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión  
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

	cooperativas de ahorro y crédito		Gestión de Cobranza	Contacto con deudores	Sistemas de gestión de cobranza	gestión de membresía Salarios del personal de cobranza	Comisiones por recuperación	
5	Estrategias de gestión de cobranza en cooperativas de ahorro y crédito	Denisse Lizzie Tatiana Cosme Calderón	<a href="https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1621/T010_72867986_T.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1621/T010_72867986_T.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Depósitos	Procesamiento de transacciones	Infraestructura tecnológica	Pago afiliación Ente supervisor	Materiales de oficina
				Créditos	Evaluación de crédito	Publicidad y promoción	Infraestructura de TI	Comisiones de agentes
				Afiliación	Emisión de tarjetas de membresía	Servicios de atención al cliente	Salarios del personal de afiliación	Incentivos para nuevos miembros
				Gestión de Cobranza	Procesamiento de pagos	Servicios legales	Alquiler de oficinas	Gastos de comunicación
6	Fortalecimiento de los programas de educación financiera para la inclusión y la accesibilidad al crédito de la mujer rural en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. Parroquia San Isidro, cantón Sucre, provincia de Manabí	Angela María Cobeña Zamora	<a href="https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/19809/2/TFLACSO-2023AMCZ.pdf">https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/19809/2/TFLACSO-2023AMCZ.pdf</a>	Depósitos	Materiales de oficina	Servicios públicos	Administración	Comisiones por transacción
				Crédito	Sueldos de analistas	Mantenimiento de sistemas	Depreciación de equipos	Intereses de préstamos
				Afiliación	Publicidad	Capacitación de personal	Licencias de software	Material promocional
				Gestión de cobranza	Honorarios de abogados	Servicios de mensajería	Seguros	Gastos de cobranza
7	Apalancamiento Financiero como Estrategia de liquidez en la Cooperativa de ahorro y crédito Santa Fe en el distrito de Cajamarca, 2020	David Estacio Díaz y Marcos Rojas Tafur	<a href="http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2374/Tesis%20APALANCAMIENTO%20FINANCIERO%20COMO%20ESTRATEGIA.p">http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2374/Tesis%20APALANCAMIENTO%20FINANCIERO%20COMO%20ESTRATEGIA.p</a>	Depósitos	Comisiones bancarias	Auditorías	Seguridad	Materiales de oficina
				Crédito	Evaluación de crédito	Consultorías	Arrendamiento de equipos	Gastos de cobranza
				Afiliación	Inscripción de miembros	Marketing	Mantenimiento de sistemas	Incentivos
				Gestión de cobranza	Costos legales	Servicios de TI	Alquiler de espacio	Comisiones de cobranza

			<a href="#">df?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>					
8	Política de créditos y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, ciudad Cusco, periodo 2019	Katerine Cueva Perez, y Rutti Hanco Ccopa,	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116752/Cueva_PK-Hanco_CR-SD.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116752/Cueva_PK-Hanco_CR-SD.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Depósitos	Pago de interés y gastos de fidelización	Servicios de limpieza	Gastos administrativos	Comisiones por depósitos
				Crédito	Seguimiento de la cartera de crédito	Servicios de consultoría	Gastos de oficina	Intereses de crédito
				Afiliación	Revaloración de aportes	Publicidad	Gastos de administración	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Provisiones	Perdidas esperadas	Gastos de oficina	Honorarios de cobranza
9	Análisis de Costos en Cooperativas	Andrea Jimena Rodriguez Gonzalez	<a href="http://repositorio.unicesmag.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1007/CECP078-CP%20R696%202023.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.unicesmag.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1007/CECP078-CP%20R696%202023.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Depósitos	Sueldos de cajeros	Servicios de mantenimiento	Gastos de seguridad	Comisiones bancarias
				Crédito	Evaluación de solicitudes	Servicios de auditoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Cuotas de inscripción	Servicios de marketing	Gastos de TI	Materiales de inscripción
				Gestión de cobranza	Costos de notificación	Servicios de soporte	Gastos de administración	Comisiones de cobranza
10	Estrategias de Costos en Instituciones Financieras	UCC	<a href="https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/9e70511f-9c16-4f79-98d3-2389926ec519/content">https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/9e70511f-9c16-4f79-98d3-2389926ec519/content</a>	Depósitos	Procesamiento de depósitos	Servicios de vigilancia	Gastos de oficina	Comisiones por transacción
				Crédito	Evaluación de crédito	Servicios de asesoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Inscripción de miembros	Servicios de publicidad	Gastos de administración	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Honorarios legales	Servicios de TI	Gastos financieros	Comisiones de cobranza
11	Proyecto De Factibilidad Para La Implementación De Un Producto Financiero En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Credil Limitada	Miguel Antonio Pucha Jumbo	<a href="http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/16186/1/22T0742.pdf">http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/16186/1/22T0742.pdf</a>	Depósitos	Seguros sobre depósitos	Pago de pólizas	Gastos de seguridad	Comisiones bancarias
				Crédito	Evaluación de cartera	Servicios de auditoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Capacitación asociados	Honorarios Revisoría Fiscal	Gastos ERP Software	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Mensajería Masiva	Servicios de soporte	Gastos de administración	Comisiones de cobranza

**ELABORADO POR:**  
Docencia

**REVISADO POR:**  
Sistema Integrado de Gestión

**APROBADO POR:** Líder del Sistema Integrado de Gestión  
**FECHA APROBACIÓN:** Octubre de 2023

12	Costo de producción y la fijación del precio Production cost and pricing	Norma Eulalia Barona López	<a href="https://iieakooinia.org/ojs3/index.php/gestioep/article/view/74/120">https://iieakooinia.org/ojs3/index.php/gestioep/article/view/74/120</a>	Depósitos	Procesamiento de depósitos	Servicios de limpieza	Gastos administrativos	Comisiones por transacción
				Crédito	Evaluación de crédito	Servicios de consultoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Inscripción de miembros	Servicios de publicidad	Gastos de administración	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Honorarios legales	Servicios de TI	Gastos de oficina	Comisiones de cobranza
13	Los costos de producción y la competitividad empresarial en la Cooperativa Agraria Cafetalera Pangoa Ltda. 2021	Cristian Cantaro Huaranga	<a href="https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7178/T037_72259482_T.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7178/T037_72259482_T.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Depósitos	Sueldos de personal	Servicios de limpieza	Gastos de seguridad	Comisiones bancarias
				Crédito	Análisis de crédito	Servicios de auditoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Cuotas de membresía	Servicios de marketing	Gastos de TI	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Costos de notificación	Servicios de soporte	Gastos de administración	Comisiones de cobranza
14	Diseño de Plan Estratégico en la Cooperativa Cooimulservis para los Años 2021-2025	Arias Peña, A., Navarro Andrade, C. & Vázquez Ramírez, A.	<a href="https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/caa6e701-4051-4d0c-9a18-0d47183a1bb7/content">https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/caa6e701-4051-4d0c-9a18-0d47183a1bb7/content</a>	Depósitos	Sueldos de personal	Servicios de limpieza	Gastos de seguridad	Comisiones bancarias
				Crédito	Análisis de crédito	Servicios de auditoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Cuotas de membresía	Servicios de marketing	Gastos de TI	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Costos de notificación	Servicios de soporte	Gastos de administración	Comisiones de cobranza
15	Sistema de Costos en Empresas	Ayala, A. L.	<a href="https://repositorio.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/20197/2013_Tesis_Ayala_Abreo_Leydy_Marcela.pdf?sequence=1#:~:text=Un%20sistema%20de%20costos%20es,%20desarrollo%2">https://repositorio.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/20197/2013_Tesis_Ayala_Abreo_Leydy_Marcela.pdf?sequence=1#:~:text=Un%20sistema%20de%20costos%20es,%20desarrollo%2</a>	Depósitos	Procesamiento de depósitos	Servicios de limpieza	Gastos administrativos	Comisiones por transacción
				Crédito	Evaluación de crédito	Servicios de consultoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Inscripción de miembros	Servicios de publicidad	Gastos de administración	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Honorarios legales	Servicios de TI	Gastos de oficina	Comisiones de cobranza

<a href="#">Ose%20sus%20ob jetivos</a>								
16	Ética Financiera	Blázquez, A.	<a href="https://novicap.com/blog/etica-financiera/">https://novicap.com/blog/etica-financiera/</a>	Depósitos	Comisiones bancarias	Auditorías	Seguridad	Materiales de oficina
				Crédito	Evaluación de crédito	Consultorías	Arrendamiento de equipos	Gastos de cobranza
				Afiliación	Inscripción de miembros	Marketing	Mantenimiento de sistemas	Incentivos
				Gestión de cobranza	Costos legales	Servicios de TI	Alquiler de espacio	Comisiones de cobranza
17	Presente y Futuro del Sector Solidario en Colombia	Castañeda Valenzuela, J.	<a href="https://repositorio.unbosque.edu.co/server/api/core/bitstreams/741e6fda-655c-4634-90a5-d2d54da3fb21/content">https://repositorio.unbosque.edu.co/server/api/core/bitstreams/741e6fda-655c-4634-90a5-d2d54da3fb21/content</a>	Depósitos	Procesamiento de transacciones	Servicios de limpieza	Gastos administrativos	Comisiones por depósitos
				Crédito	Análisis de riesgo	Servicios de consultoría	Gastos de oficina	Intereses de crédito
				Afiliación	Cuotas de membresía	Publicidad	Gastos de administración	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Notificaciones	Servicios de seguridad	Gastos de oficina	Honorarios de cobranza
18	Aprendizaje Supervisado en la Construcción de un Modelo de Credit Scoring	Cano Bedoya, J.	<a href="https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/81003">https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/81003</a>	Depósitos	Sueldos de cajeros	Servicios de mantenimiento	Gastos de seguridad	Comisiones bancarias
				Crédito	Evaluación de solicitudes	Servicios de auditoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Cuotas de inscripción	Servicios de marketing	Gastos de TI	Materiales de inscripción
				Gestión de cobranza	Costos de notificación	Servicios de soporte	Gastos de administración	Comisiones de cobranza
19	Análisis Sectorial de Cooperativas de Ahorro y Crédito	Castillo, A.	<a href="https://www.suipersolidaria.gov.co/sites/default/files/ata/analisis_sectorial_cooperativas_ahorro_y_credito_septiembre_2021_0_0.pdf">https://www.suipersolidaria.gov.co/sites/default/files/ata/analisis_sectorial_cooperativas_ahorro_y_credito_septiembre_2021_0_0.pdf</a>	Depósitos	Procesamiento de depósitos	Servicios de vigilancia	Gastos de oficina	Comisiones por transacción
				Crédito	Evaluación de crédito	Servicios de asesoría	Gastos de infraestructura	Intereses de préstamos
				Afiliación	Inscripción de miembros	Servicios de publicidad	Gastos de administración	Materiales promocionales
				Gestión de cobranza	Honorarios legales	Servicios de TI	Gastos de oficina	Comisiones de cobranza
20	El Sector Cooperativista de	Flores Merchán, L.		Depósitos	Sueldos de personal	Capacitación en riesgos	Alquiler de oficinas	Comisiones bancarias

ELABORADO POR:  
Docencia

REVISADO POR:  
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión  
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023



	Ahorro y Crédito de Ecuador y Colombia: Análisis de Eficiencia para el Período 2019 y 2020		<a href="http://dspace.una-ch.edu.ec/bitstream/51000/9949/1/Flores%20Merch%20a%20n%20c%20L.%20%282022%29%20El%20Sector%20Cooperativista%20de%20Ahorro%20y%20Crédito%20de%20Ecuador%20y%20Colombia%20Análisis%20de%20Eficiencia%20para%20el%20Período%202019%20y%202020..pdf">http://dspace.una-ch.edu.ec/bitstream/51000/9949/1/Flores%20Merch%20a%20n%20c%20L.%20%282022%29%20El%20Sector%20Cooperativista%20de%20Ahorro%20y%20Crédito%20de%20Ecuador%20y%20Colombia%20Análisis%20de%20Eficiencia%20para%20el%20Período%202019%20y%202020..pdf</a>	Crédito Afilación  Gestión de cobranza	Evaluación de crédito Cuotas de membresía  Costos de notificación	Auditorías internas Publicidad  Servicios de soporte	Gastos de infraestructura Gastos de TI  Gastos de administración	Intereses de préstamos Materiales promocionales  Comisiones de cobranza
21	Qué es el Cooperativismo y Cuáles son sus Características	Financiera Comultrasan	<a href="https://www.financieracomultrasan.com.co/es/que-es-el-cooperativismo-y-cuales-son-sus-caracteristicas">https://www.financieracomultrasan.com.co/es/que-es-el-cooperativismo-y-cuales-son-sus-caracteristicas</a>	Depósitos Crédito Afilación Gestión de cobranza	Procesamiento de depósitos Evaluación de crédito Inscripción de miembros Honorarios legales	Servicios de limpieza Servicios de consultoría Servicios de publicidad Servicios de TI	Gastos administrativos Gastos de infraestructura Gastos de administración Gastos de oficina	Comisiones por transacción Intereses de préstamos Materiales promocionales Comisiones de cobranza
22	Análisis de las Dinámicas Asociadas a la Implementación de la Transformación Digital en el Sector Financiero Colombiano	Gómez, S. & Valbuena, N. O.	<a href="http://hdl.handle.net/10726/4167">http://hdl.handle.net/10726/4167</a>	Depósitos Crédito Afilación Gestión de cobranza	Comisiones bancarias Evaluación de crédito Inscripción de miembros Costos legales	Auditorías Consultorías Marketing Servicios de TI	Seguridad Arrendamiento de equipos Mantenimiento de sistemas Alquiler de espacio	Materiales de oficina Gastos de cobranza Incentivos Comisiones de cobranza

ELABORADO POR:  
Docencia

REVISADO POR:  
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión  
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023



23	Plan Estratégico para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Joyocoto Ltda, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, para el Período 2022-2024	Guano Punina, I.	<a href="http://dspace.espace.edu.ec/handle/123456789/19661">http://dspace.espace.edu.ec/handle/123456789/19661</a>	Depósitos Crédito Afilación Gestión de cobranza	Procesamiento de transacciones Análisis de riesgo Cuotas de membresía Notificaciones	Servicios de limpieza Servicios de consultoría Publicidad Servicios de seguridad	Gastos administrativos Gastos de oficina Gastos de administración Gastos de oficina	Comisiones por depósitos Intereses de crédito Materiales promocionales Honorarios de cobranza
24	Formulación de un Plan Estratégico para la Organización FECEL	Jiménez Rodríguez, L. & Vega Carrera, C.	<a href="https://repositorio.uan.edu.co/server/api/core/bitstreams/ba5ded9b-af83-4409-a63a-628781d61ef2/content">https://repositorio.uan.edu.co/server/api/core/bitstreams/ba5ded9b-af83-4409-a63a-628781d61ef2/content</a>	Depósitos Crédito Afilación Gestión de cobranza	Sueldos de cajeros Evaluación de solicitudes Cuotas de inscripción Costos de notificación	Servicios de mantenimiento Servicios de auditoría Servicios de marketing Servicios de soporte	Gastos de seguridad Gastos de infraestructura Gastos de TI Gastos de administración	Comisiones bancarias Intereses de préstamos Materiales de inscripción Comisiones de cobranza
25	Evolución de las Microfinanzas en Colombia en el Desarrollo de la Sociedad	Muñoz Moreno, J.	<a href="https://digitk.areaandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/3383de31-62a7-41e8-bc77-f125fd588bbc/content">https://digitk.areaandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/3383de31-62a7-41e8-bc77-f125fd588bbc/content</a>	Depósitos Crédito Afilación Gestión de cobranza	Procesamiento de depósitos Evaluación de crédito Inscripción de miembros Honorarios legales	Servicios de vigilancia Servicios de asesoría Servicios de publicidad Servicios de TI	Gastos de oficina Gastos de infraestructura Gastos de administración Gastos de oficina	Comisiones por transacción Intereses de préstamos Materiales promocionales Comisiones de cobranza



## 1% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe




- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

### Exclusiones

- ▶ N.º de fuentes excluidas

---

### Fuentes principales




- 4%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 1%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

**ELABORADO POR:**  
Docencia

**REVISADO POR:**  
Sistema Integrado de Gestión

**APROBADO POR:** Líder del Sistema Integrado de Gestión  
**FECHA APROBACIÓN:** Octubre de 2023

## Optimización de la gestión de costos

-  TRABAJOS DE GRADO
-  TRABAJOS DE GRADO 2024 - 2025
-  Unidades Tecnológicas de Santander\_DIE

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3172112179

Fecha de entrega

3 mar 2025, 3:31 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

3 mar 2025, 3:32 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

F-DC-125-TMC-26082024II-015\_0303.pdf

Tamaño de archivo

997.9 KB

68 Páginas

18,953 Palabras

114,322 Caracteres

**ELABORADO POR:**  
Docencia

**REVISADO POR:**  
Sistema Integrado de Gestión

**APROBADO POR:** Líder del Sistema Integrado de Gestión  
**FECHA APROBACIÓN:** Octubre de 2023