



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título del Ingeniera Financiera

Tema:

Las actividades de control y el cumplimiento de los objetivos operativos y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer del cantón Salcedo durante el año 2014.

AUTORA: Cruz Sánchez, Tatiana Makena

TUTOR: Dr. Flores Brito, Santiago Xavier

Ambato – Ecuador

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo Dr, Santiago Xavier Flores Brito portador de la cédula de ciudadanía N° 060289856-1, en calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: ***“LAS ACTIVIDADES DE CONTROL Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER DEL CANTÓN SALCEDO DURANTE EL AÑO 2014”***, desarrollado por la Srta. Tatiana Makena Cruz Sánchez, de la Carrera de Ingeniería Financiera, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto científicos como técnicos y corresponde a las normas establecidas en el Art. 14 del Reglamento de Graduación de pregrado bajo la modalidad de Proyecto de Investigación de la Universidad Técnica de Ambato.

Por la tanto autorizo la presentación del trabajo investigativo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el Honorable Consejo Directivo.

Ambato, Febrero 2016

EL TUTOR



Dr. Santiago Xavier Flores Brito

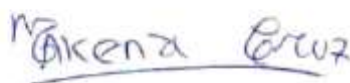
C.I 060289856-1

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Tatiana Makena Cruz Sánchez, con la cédula de identidad N° 050304627- 8, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de investigación, bajo el tema: ***“LAS ACTIVIDADES DE CONTROL Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER DEL CANTÓN SALCEDO DURANTE EL AÑO 2014.”***, así como también los contenidos presentado, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de Proyecto de investigación.

Ambato, Febrero 2016.

AUTORA



.....
Tatiana Makena Cruz Sánchez,

C.I. 050304627- 8

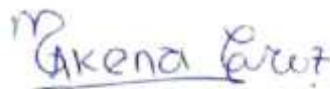
CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad. Siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Febrero 2016.

AUTORA



.....
Tatiana Makena Cruz Sánchez,

C.I. 050304627- 8

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: ***“LAS ACTIVIDADES DE CONTROL Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER DEL CANTÓN SALCEDO DURANTE EL AÑO 2014.”***, desarrollado por la Srta. Tatiana Makena Cruz Sánchez, estudiante de la Carrera de Ingeniería Financiera, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad de Técnica de Ambato.

Ambato, Febrero del 2016.



Eco. Mg. Telmo Diego Proaño Córdoba

PRESIDENTE



Ing. Janet Urrutia.

MIEMBRO CALIFICADOR



Ing. Fabrizio Viera

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Con amor:

A Dios por guiar y bendecir cada uno de los pasos que doy, permitiéndome alcanzar una meta más en mi vida.

A mi querida madre pilar fundamental de mi existencia, quien a lo largo de mi vida a velado por mi bienestar y educación, siendo un apoyo incondicional en todos los momentos, brindándome su amor sabiduría comprensión y ejemplo, depositando su entera confianza en mí.

A Santiago por ser la persona que siempre está compartiendo los buenos y malos momentos, quien me ha llenado de dicha y felicidad, y ha hecho que la vida sea más hermosa, gracias de todo corazón por nunca dejarme caer.

Tatiana Makena Cruz Sánchez

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, sus autoridades y profesores de manera especial a mi tutor Dr. Santiago Flores por su constante ayuda brindada para el desarrollo del presente trabajo.

A la Cooperativa de ahorro y crédito Nuevo Amanecer bajo la dirección de la Ing. Martha Bombón por haberme abierto las puertas de esta noble institución y poder desarrollar el presente proyecto dándome su confianza y apoyo en todo sentido.

Tatiana Makena Cruz Sánchez

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

TEMA: LAS ACTIVIDADES DE CONTROL Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER DEL CANTÓN SALCEDO DURANTE EL AÑO 2014.

AUTORA: Tatiana Makena Cruz Sánchez

TUTOR: Dr. Santiago Xavier Flores Brito

FECHA: Febrero del 2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación responde al tema: Las actividades de control y el cumplimiento de los objetivos operativos y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer del cantón Salcedo durante el año 2014.

El objetivo general de la investigación es estudiar ¿cómo influyen las actividades de control en el cumplimiento de los objetivos operativos y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer. Con la finalidad de sustentar el trabajo de investigación realizado, y a su vez diagnosticar la situación actual de la empresa, observando las debilidades donde se debe poner mayor atención al momento de proponer una posible solución.

Es importante señalar que los datos primarios fueron recogidos directamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer., a través del trabajo de campo, con el fin de obtener un diagnóstico de la situación actual, para lo cual se utilizó fichas de observación las cuales contribuyeron con la obtención de la información necesaria para el desarrollo de la investigación, de igual manera se realizaron diagramas de flujo identificando los riesgos presentes en cada proceso, los cuales nos ayudan a comprobar el efecto principal, descrito en el árbol del problema, y de

esta manera poder determinar mediadas de control, así mismo se identificó otras debilidades que podrán ser corregidas mediante recomendaciones planteadas, entre ellas se plantea la propuesta que hace referencia a una reingeniería de los procesos, de cada área de la cooperativa, los cuales vayan acorde a las necesidades de la misma, se pretende orientar la gestión por procesos de una manera correcta para así optimizar recursos y por ende mejorar a la rentabilidad.

Para el desarrollo de la presente investigación, fue necesario indagar fuentes secundarias, las cuales nos proporcionaron un concepto más amplio de la variable dependiente e independiente.

PALABRAS CLAVES. – ACTIVIDADES DE CONTROL, CONTROL INTERNO, GESTIÓN, COOPERATIVA, COOPERATIVISMO.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
FINANCIAL ENGINEERING CAREERS

TOPIC: THE ACTIVITIES OF CONTROL AND ENFORCEMENT OF OPERATING AND FINANCIAL UNION OBJECTIVES AND CREDIT NEW DAWN SALCEDO CANTON DURING 2014.

AUTHOR: Tatiana Cruz Makena

TUTOR: Dr. Xavier Flores Santiago Brito

DATE: February 2016

ABSTRACT

This research responds to the topic: Control activities and compliance with operational and financial objectives of the credit union Nuevo Amanecer Canton Salcedo during 2014.

The overall objective of the research is to study how influence control activities in compliance with the operational and financial objectives of the credit union Nuevo Amanecer. In order to support the research work, and in turn diagnose the current situation of the company, noting the weaknesses which should pay more attention when proposing a possible solution.

It is important to note that the primary data were collected directly from the credit union Nuevo Amanecer., Through fieldwork, in order to obtain a diagnosis of the current situation, for which observation forms was used which They contributed to obtaining the information necessary for the development of research, just as flowcharts were performed to identify the risks in each process, which help us to show the main effect, described in the problem tree, and be able to determine mediated control, also other weaknesses that can be corrected through recommendations made, including the proposal that refers to reengineer processes, each area of the cooperative, it is raised is identified which go according to needs it,

it is to guide process management in a proper way to optimize resources and thus improve profitability.

For the development of this research, it was necessary to investigate secondary sources, which provided a wider range of the dependent variable and independent concept.

KEYWORDS. CONTROL ACTIVITIES, INTERNAL CONTROL, MANAGEMENT, COOPERATIVE, COOPERATIVE.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág.
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Descripción.....	3
1.2. Justificación.....	8
1.3. Formulación del problema.....	9
1.4. Objetivos.....	12
CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Antecedentes investigativos.....	13
2.2. Fundamentación científico-técnica.....	15
2.3. Preguntas directrices.....	35
2.4. Hipótesis.....	35

CAPÍTULO III	36
METODOLOGÍA DE ESTUDIO	36
3.1. Modalidad enfoque y nivel de investigación	36
3.2. Población y muestra	40
3.3. Operacionalización de las variables	42
3.4. Descripción detalla del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias.	44
CAPÍTULO IV	45
4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.	45
4.1.1. Principales Resultados	45
4.1.1.1. Cadena de valor.....	47
4.1.1.2. Inventario de procesos	48
4.1.1.3. Presentación de procesos.....	49
4.1.1.4. Cálculo de indicadores financieros	80
4.1.1.5. Análisis de resultados.....	81
4.1.2. Comprobación de hipótesis.	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	87
Conclusiones	87
Recomendaciones.....	88
Presentación de propuesta.....	89
BIBLIOGRAFÍA	101
ANEXOS	104

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Porcentaje de las operaciones de crédito según el tipo de crédito	4
Tabla 2. Operacionazación de la variable dependiente: Actividades de control.....	42
Tabla 3. Operacionazación de la variable independiente: Objetivos operativos y financieros.	43
Tabla 4, Inventario de procesos	48
Tabla 5. Simbología de procesos	49
Tabla 6. Diagnostico situacional proceso actual de planificación	51
Tabla 7. Diagnostico situacional proceso actual de seguimiento y medición.....	53
Tabla 8. Diagnostico situacional proceso actual de apertura de cuenta y ahorros.....	55
Tabla 9. Diagnostico situacional proceso actual de inversión	57
Tabla 10. Diagnostico situacional proceso actual de entrega de crédito.....	61
Tabla 11. Diagnostico situacional proceso actual de gestión de talento humano/capacitación.....	65
Tabla 12. Diagnostico situacional proceso actual de gestión de cartera	67
Tabla 13. Diagnostico situacional proceso actual de gestión financiera.....	69
Tabla 14. Formato de presentación de los objetivos a evaluarse.	70
Tabla 15. Formato de presentación para la evaluación del nivel de cumplimiento. ...	71
Tabla 16. Formato colores de técnica de colorimetría.	72
Tabla 17. Formato comparación meta versus nivel alcanzado objetivos operacionales/financieros.....	72
Tabla 18. Objetivos a evaluarse.	74
Tabla 19. Evaluación del cumplimiento de los objetivos	76
Tabla 20. Comparación dela meta con el nivel alcanzado de objetivos operaciones.	78
Tabla 21. Comparación dela meta con el nivel alcanzado de objetivos financieros... ..	79
Tabla 22. Indicadores de Liquidez	80
Tabla 23. Indicadores de Rentabilidad Global	81
Tabla 24. Descripción de muestras relacionadas prueba T de students	84
Tabla 25 . Correlaciones de muestras relacionadas Prueba T de students	85
Tabla 26. Prueba de muestras relacionadas T de students	85
Tabla 27. Decisión estratégica/ Comprobación estadística hipótesis.....	86
Tabla 28. Dimensiones de la propuesta.....	90

Tabla 29. Estrategias para el área administrativa.....	91
Tabla 30. Estrategias para el área comercial.....	93
Tabla 31. Actividades para el área estratégica.....	94
Tabla 32. Destrezas para el área operativa.....	96
Tabla 33. Actividades para el área de apoyo.....	97
Tabla 34. Formulación de indicadores de gestión.....	99
Tabla 35. Identificación de responsables de la ejecución.....	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Diagrama causa y efecto	10
Gráfico 2. Fundamentación científico- técnica	16
Gráfico 3. Categorías fundamentales: Variable dependiente	25
Gráfico 4. Cadena de valor.....	47
Gráfico 5. Esquema del mapa de procesos general.....	47

INTRODUCCIÓN

La presente investigación estudia la incidencia que puede existir entre las actividades de control y el cumplimiento de los objetivos operativos y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer del cantón Salcedo, por lo que se determinará en primera estancia los procesos actuales que mantiene la cooperativa y así poder detectar errores en las actividades ejecutadas, y a la vez proponer medias de control, en cuanto a la parte financiera se calcularán los indicadores de rentabilidad y de liquidez, considerando los estados financieros.

Lo esencial de esta investigación es que sea una guía que ayude a la cooperativa a direccionar correctamente sus procesos, permitiendo a la gerencia poseer herramientas para afrontar un futuro incierto y tomar decisiones acertadas

La organización de la investigación se encuentra desarrollada de la siguiente forma

El **capítulo I**, se plantea la problemática que vive la cooperativa, esto está representado mediante el gráfico del árbol de problemas con sus respectivas causas y efectos de las cuales se han generado, tanto la variable independiente como la dependiente, además se ha planteado, el objetivo general y los objetivos específicos que se pretenden alcanzar en la investigación.

El **capítulo II** se plantea el marco teórico, el cual respalda la investigación en él se citan las referencias de los autores con sus teorías que ayuda al sustento bibliográfico para el desarrollo de la investigación, además se plantea la hipótesis de estudio.

Para el **capítulo III** se detalla la metodología de investigación por lo tanto se ha estudiado directamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer. Posteriormente se identificó el tipo de investigación, el nivel, y el enfoque.

En cuanto al **capítulo IV** se aplican los métodos desarrollados para determinar los resultados de la investigación, se utilizaron diagramas de flujos para representar de una manera más clara los procesos de la cooperativa, se aplicaron fórmulas para

determinar los indicadores de rentabilidad y liquidez.

Para concluir se plantea la propuesta, para la cooperativa, la misma que está basada en estrategias de cada área importante.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción

Contextualización

El desempeño económico del Ecuador, durante el gobierno del economista Rafael Correa es uno de los mejores en toda la historia del país según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), “El país habría crecido en 2013 a una tasa del 4,8%, mientras que el promedio regional de América Latina y El Caribe habría sido del 3,1%. El crecimiento de nuestro país estaría por arriba de 11 países, entre los que se encuentran Colombia, México, Argentina y Brasil” (Khalid, 2013, pág. 62). Si bien es cierto este desarrollo comienza luego de una crisis económica y financiera que atravesó el país en el año 1998 y finalizó en el año 2001, con el cierre las actividades de varios bancos. (Sánchez, 2012, pág. 4).

Es así que las políticas económicas de la revolución ciudadana mejoraron niveles, sociales, políticos culturales, el empleo, la pobreza la desigualdad, así como también se elevaron índices económicos y financieros, específicamente en la banca pública y privada. “En el año 2012, el incremento de los depósitos manifestó un mayor dinamismo que la evolución de la cartera. Los depósitos totales del sistema financiero nacional mostraron un incremento de USD 5406 millones (21,7%) con respecto al 31 de diciembre de 2011, alcanzando un valor de USD 30 306 millones, cifra que representa el 35,2% del PIB. Este crecimiento fue liderado por las captaciones de la banca pública (59,1%), seguido de las cooperativas de ahorro y crédito (20,4%) y de los bancos privados (18%)”. (Sánchez, 20012, pág. 4)

El sistema financiero comprende un sinnúmero de entidades que prestan diferentes tipos de servicios, oportunidades y beneficios etc. Entre esas instituciones sin duda alguna uno de los sectores más poderosos es el de las Cooperativas de Ahorro y

Crédito incluso se encuentran por encima de los bancos privados, en cuanto a las operaciones crediticias, a continuación en la tabla 1 se muestra el porcentaje de las operaciones en el Ecuador considerando el tipo de crédito.

Tabla 1. Porcentaje de las operaciones de crédito según el tipo de crédito

Tipo de Crédito	2009	2011
Crédito de Desarrollo Humano	7,5%	13,0%
Crédito 5-5-5	1,3%	0,8%
Otros créditos de la Banca Pública	10,5%	9,3%
Créditos BIESS	14,9%	13,7%
Bancos Privados	28,4%	29,7%
Chulqueros	6,6%	2,9%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	30,8%	30,6%
Total créditos recibidos	100,0%	100,0%

Fuente: INCE, ENEMDUR 2011
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Fischer & Hempell (2005) señala que:

Estas entidades cumplen el rol de intermediación financiera que, en principio, se define como el hecho de captar recursos del público (excedentes ahorrados en forma de depósitos) para colocarlos a manera de créditos, con el propósito de financiar actividades de consumo o inversión (pág. 56).

El sector cooperativo de ahorro y crédito persigue el beneficio, el desarrollo de sus miembros, con el objeto de enfrentar la situación económica del país por medio de la accesibilidad, la solidaridad, la confianza, la democracia, la participación y el compromiso en el servicio financiero para de esta manera poder convertirse en entes activos de la economía social (Jácome, 2013, pág. 2).

En Ecuador, el tamaño del sector cooperativo de ahorro y crédito –como parte del sistema financiero nacional– había sido subestimado. Antes de que se creara la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en el mes de junio de 2012, solamente el 4% de las cooperativas de ahorro y crédito se encontraban sujetas a supervisión por parte de la entidad de control (SBS); mientras que el 96% restante se identificó por una evidente dispersión y carencia de información de diversa índole. Frente a ello, desde el año 2012, la SEPS inició los procesos de Registro y

Adecuación de Estatutos (ROEPS) así como de acopio de información del sector cooperativo financiero. Parte del resultado de esta práctica nueva fue el levantamiento de una línea base de cooperativas de ahorro y crédito, la cual envuelve a 946 entidades (clasificadas en cuatro segmentos según el tamaño de activos, cobertura y número de socios) que contribuyó al proceso de reconocimiento, caracterización y cuantificación del sector (Vasco, Vargas, & Manjarrez, 2010, pág. 15).

Actualmente la importancia del sector crediticio cooperativo en la economía nacional sigue creciendo, llegando a poco más del 16% en relación al PIB para diciembre del 2014 aun después de, las dificultades económicas que atraviesa el país, no han tenido mayor impacto en la actividad de las cooperativas, pero sí las ha puesto en una posición mucho más cautelosa en la asignación de créditos. Debido a que el sector cooperativo goza de la confianza de los ecuatorianos, de alguna u otra manera se debe considerar medidas de previsión ante el ambiente macroeconómico actual. Hay que recordar que existen normas y leyes que cumplir y algunos indicadores de liquidez, rentabilidad, solvencia, que manejar (Guerra. 2015, pág. 1).

Hoy más que nunca el sector cooperativo no puede desmayar ante las dificultades que atraviesa el país, y deben con más razón convertirse en pilares fuerte y firmes de la economía ecuatoriana, por ello es conveniente tomar ciertas medidas y actividades de control. “Las actividades de control ayudan a la obtención de información financiera fiable, además refuerza la confianza de que las instituciones cumplan con las normas establecidas, en fin ayuda a lograr el cumplimiento de sus objetivos mediante la correcta aplicación de una serie de políticas y procedimientos” (Castro, 2011, pág.16). Este tipo de control ayuda a que las cooperativas no solamente manejen de forma adecuada sus actividades sino que también les permiten cumplir con sus objetivos a corto y largo plazo, proyectándose de una manera más confiable y segura hacia el futuro.

En cuanto a la provincia de Cotopaxi (cuello de luna) se encuentra ubicada en el sector Centro Norte del Callejón Interandino. La extensión total de la provincia es de 5.956 Km², con una densidad poblacional de 52 habitantes por Km². La provincia de Cotopaxi se encuentra Conformada por 7 cantones Latacunga, la Mana, Pangua,

Pulijí, Salcedo, Saquisili y Sigchos.(Santo, 2012, pág. 200).

La provincia de Cotopaxi, por encontrarse situada en el centro norte del país, es dueña de un clima apropiado para distintas actividades productivas que pueden ser explotadas para el desarrollo económico de la provincia. La actividad económica, se centra especialmente en la producción agrícola, ganadera y comercial; en estos últimos días ha tenido un gran incremento en el sector de turismo por sus diferentes tradiciones y lugares turísticos como por ejemplo el majestuoso volcán Cotopaxi.

Por estas razones es que se ha dado un repunte en la participación, y el compromiso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito con la colectividad cotopaxense, pues el otorgamiento de créditos es más accesible a los pequeños comerciantes, productores y microempresarios para que estos a su vez estén en la capacidad de agrandar sus mercados y por ende para elevar el nivel de desarrollo económico y social del país por medio del fortalecimiento del sector financiero, agrícola, ganadero, comercial, turístico, etc.

Cotopaxi sin duda alguna ha sido una de las provincias con mayor crecimiento comercial según “El último censo del año 2010, determina que existen 11.664 establecimientos visibles que desarrollan actividades económicas en la provincia, lo que significa el 16% de la Región 3 y el 2% a nivel nacional” (Chiriboga, 2011, pág. 14).

Debido a que día a día crean y nacen nuevos emprendedores con, entusiasmo de construir su propio negocio que poco a poco se convierten en grandes empresas, para lo que obligatoriamente necesitan del apoyo de terceros en lo económico, es precisamente en ese momento donde las cooperativas compiten entre ellas para poder colocar la mayor cantidad posible de créditos, haciendo que se incremente el número de instituciones con nuevos avances tecnológico, con nuevas estrategias financieras y de control.

En la provincia de Cotopaxi las estadísticas de economía, específicamente del sector cooperativo, es prácticamente el mismo escenario que viven las cooperativas en la

actualidad con respecto a todo el Ecuador, “En Cotopaxi existen alrededor de 105 cooperativas de ahorro y crédito legales” (Troya, 2011, pág. 1).

Debido a este crecimiento brusco que se ha dado en el sector cooperativo de la provincia, las instituciones solo se están preocupando en colocar créditos, sin considerar asuntos importantes como son el cumplimiento de sus objetivos, la medición de sus resultados, alternativas para mejorar su desarrollo, y para fortalecer su estructura financiera.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer, abre sus puertas y da inicio a sus actividades crediticias, un 20 de junio del año 2010, mediante acuerdo ministerial N° 00138 e inscrita en la misma fecha en el registro general de la cooperativa con el número de orden N° 7026, asentada en el cantón Salcedo, provincia Cotopaxi, con su matriz, sin contar con ninguna sucursal.

Está encabezada por su gerente, la ingeniera Martha Bombón de 30 años de edad, cuenta con un personal operativo distribuido de la siguiente manera, cuatro asesores y una cajera quien también hace las veces de asistente operativa, cuenta con una matriz en las calles Rocafuerte y Ana Paredes en el cantón Salcedo, está creada por afinidad familiar y de amistad así como también por el capital propio de la ingeniera.

El problema mencionado en la presente investigación, toma sus inicios en el primer semestre del año 2014 consecuente a varios cambios con el talento humano, estrategias tanto financieras como administrativas, procesos operativos como contables, y a la falta de herramientas e instrumentos adecuados para controlar y evaluar la gestión que se está realizando en los departamentos, de la cooperativa.

La situación ha concebido cierto malestar, molestias en áreas prioritarias e importantes de la institución, además las políticas procesos y actividades que se desarrollan dentro de la institución, no están orientadas hacia el cumplimiento de sus objetivos así que esto, ha generado una falta de eficiencia, eficacia.

Ocasionando así preocupaciones y desconciertos en todo el personal debido a los

últimos errores significativos que ha tenido la cooperativa puesta a mención en el presente proyecto.

Uno de estos errores es la no identificación de personas estafadoras que falsificaron documentos y solicitaron un crédito, el mismo pasó por las tres etapas necesarias de un financiamiento, pero lamentablemente no se aplicó correctamente y no contó con el control necesario para detectar este error.

La idea es que, en este ámbito tan competitivo, la cooperativa pueda mantenerse y seguir brindando sus servicios mediante la implementación de actividades de control, que contribuyan al cumplimiento de los objetivos promueva la eficiencia y eficacia, de igual manera reduzca las pérdidas económicas asegurando la confiabilidad de la información financiera.

Tras un análisis interno cooperativa de ahorro y crédito “Nuevo Amanecer se ha identificado que existe una ineficaz intermediación financiera esto ha generado que los resultados operativos en el periodo 2010- 2011 no sean los esperados, se registra una pérdidas de USD\$2.252,37.

Otro de los factores identificados es que los depósitos a plazo fijo han disminuido un 60.13%, la cartera de crédito registro un incremento mínimo del 5.25%, por lo cual es importante diagnosticar el nivel de cumplimiento de los procesos.

La cooperativa en la actualidad no presenta productos y servicios competitivos frente al mercado debido a que el valor del encaje para un crédito es sumamente alto en relación a la competencia, así como también la tasa de interés pagado a los depósitos de ahorros son muy bajos.

1.2. Justificación

La cooperativa de ahorro y crédito Nuevo Amanecer está dando sus primeros pasos y pretende llegar a ser una de las instituciones financieras más importantes del cantón, sin embargo es necesario considerar que requiere la ayuda de actividades de control

para llegar a cumplir con sus objetivos, tanto financieros como operativos, esto le asegurará un desarrollo sustentable, y le ayudara a prevenir cualquier tipo de riesgo que se pueda presentar en el mercado, creando un ambiente de credibilidad confianza y seguridad a sus clientes tanto internos como externos, considerando que actualmente el país está cruzando por una etapa económica inestable.

El impacto que va a tener la aplicación de esta investigación en la cooperativa, logrará que la institución pueda proyectarse en un futuro con herramientas más sólidas y confiables que permitan el desarrollo sustentable de la misma dentro de un mercado cada vez, más agresivo. También se contribuirá a que la cooperativa tenga niveles de rentabilidad y liquidez aceptados.

Mediante la aplicación del presente proyecto no solamente se contribuirá al crecimiento y desarrollo personal y profesional de sus clientes internos, sino que de la misma manera alcanzará posicionarse en la sociedad Salcedense. Se logrará promover la prosperidad económica y social dentro del cantón con bases firmes y claras, mejorando la forma de vida de cada individuo.

1.3. Formulación del problema

¿Es la inadecuada gestión de procesos, producto de las ineficientes actividades de control, lo que conlleva al cumplimiento de los objetivos financieros y operativos en la cooperativa de ahorro y crédito nuevo Amanecer del Cantón Salcedo?

A continuación se expone el esquema causa efecto, para indicar la formulación del problema, representado en el grafico número 1.

Gráfico 1. Diagrama causa y efecto

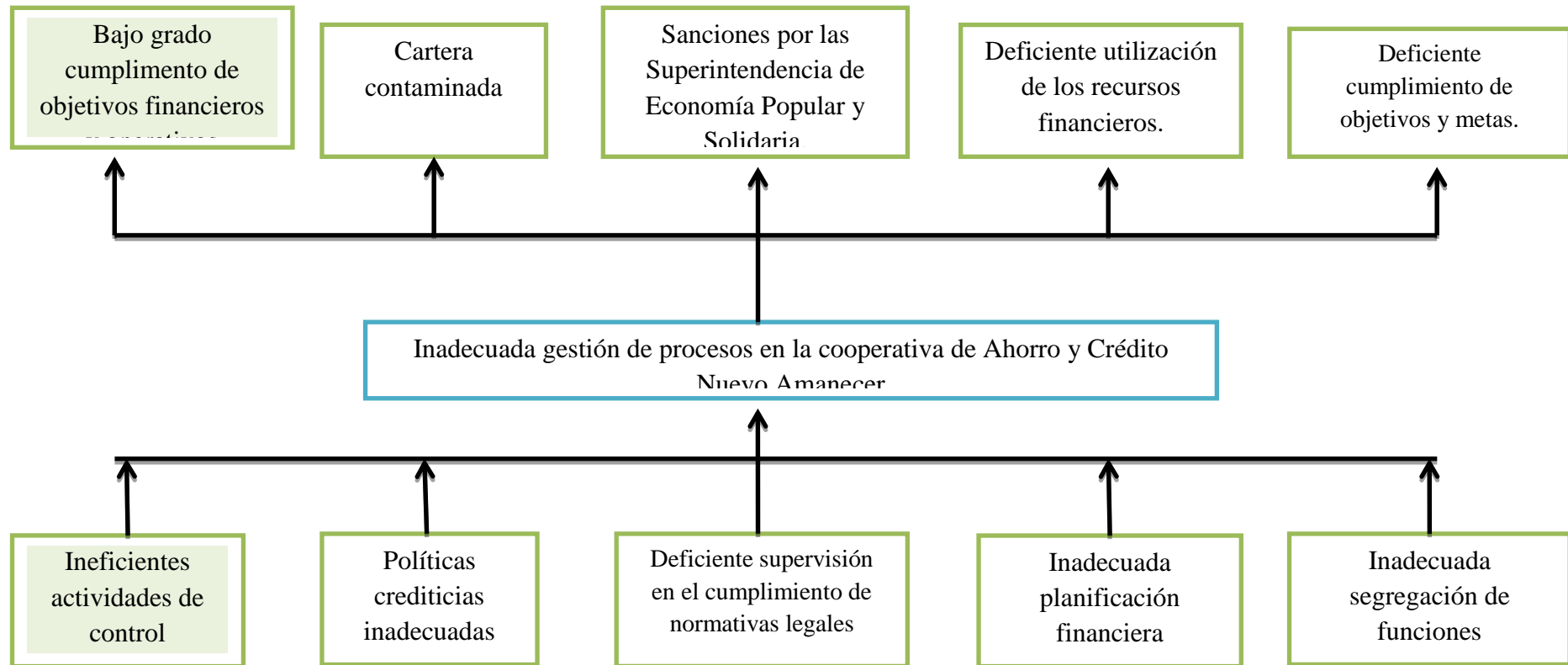


Gráfico 1: Árbol de problemas

Elaborado por: Cruz. T. (2015)

Las ineficientes actividades de control que maneja la cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer en la actualidad, han generado como efecto el incumplimiento de sus objetivos; tanto financieros como operativos, debido a que las operaciones dentro de toda la entidad se las está haciendo sin un control adecuado, Ya que no existe sinergia entre el talento humano y el recurso financiero. El incumpliendo de estos, está causando malestar en la institución debido a que los índices de liquidez y rentabilidad están siendo bajos.

Las políticas que se están aplicando en la cooperativa no son las más adecuadas para que su funcionamiento sea el correcto porque no se están utilizando según la realidad y las necesidades de la institución, lo que provoca que los créditos estén siendo mal colocados y mal direccionados y estos a su vez estén contaminando la cartera de la institución en un porcentaje que no es aceptable.

La deficiente supervisión en el cumplimiento de normativas legales de la cooperativa, por el descuido de los funcionarios resulta alarmante, debido a que se pude generar sanciones por parte de la Superintendida de Economía Popular y Solidaria, quien es el organismo que rigen a las cooperativas, y que están siempre fiscalizando y examinando sobre el cumplimiento de la ley orgánica de Economía Popular y Solidaria.

La inadecuada planificación financiera, genera en la cooperativa un incorrecto manejo de los recursos principalmente financieros, debido a que no se tiene claro a donde van direccionados los recursos y se ejecutan gastos innecesarios, haciendo que el capital con el que cuenta la institución disminuya y que esta no sea capaz de cubrir sus obligaciones, esto resulta perjudicial ya que al ser los primeros pasos de una cooperativa que recién empieza a conocer el mercado y que aún no es muy sólida, el hecho de que no planifique bien sus recursos en el futuro podría hacer que cierre sus puertas antes de lo esperado.

La inapropiada aplicación de las funciones dentro de la institución provoca que esta no sea capaz de cumplir sus metas y objetivos para la que fue creada, debido a que su personal laboral no está bien direccionado a la ejecución de las actividades que

corresponden a su puesto de trabajo, por ende las realizan de manera empírica y no unen esfuerzos para el crecimiento de la cooperativa.

1.4. Objetivos

Objetivo general

- Estudiar cómo influyen las actividades de control en el cumplimiento de los objetivos operativos y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer.

Objetivos específicos

- Analizar las actividades de control que se ejecutan en la cooperativa, para determinar riesgos y deficiencias que pueden estar sujetas a mejora.
- Determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos operativos y financieros para medir la eficiencia y eficacia de las actividades.
- Investigar los procedimientos, alternativas o metodologías que influyen en las actividades de control y tienen relación con el cumplimiento de objetivos operativos y financieros.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Para la realización de la presente investigación, se realizó una búsqueda bibliográfica exhaustiva, con la cual se ha podido determinar que existen diversos documentos sobre actividades de control, y sobre el cumplimiento de objetivos tanto financieros como operativos, que aportan con puntos muy importantes.

Norka (2005) “Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización” se ha identificado lo siguiente:

De las organizaciones estudiadas, 46% utilizan la revisión del desempeño como actividad de control; el resto de las organizaciones (53%) utiliza controles de aplicación relacionados con controles de entrada y salida de bienes; autorización de las transacciones y cotejo durante el procesamiento de la información. Destaca que 54% de las organizaciones no toma en consideración la segregación de funciones, tales como: autorización, registro y custodia, lo cual contraviene uno de los principios básicos de un sistema de control interno óptimo. Aplicación de medidas puntuales de seguridad en el manejo de inventarios y procesamiento de la información, y no se aplican medidas de desempeño. (pág. 134).

Según Norka (2005) se ha identificado que:

Se puede concluir que estas organizaciones han obviado que el control interno debe ser un sistema, lo cual implica un conjunto de partes o actividades que trabajan de forma integrada para alcanzar un conjunto de objetivos, y que, en el caso del control interno, este sistema es complejo ya que interactúa con su medio. (pág. 134).

El sistema de control interno se puede catalogar como un sistema abierto o complejo, debido a que éste interactúa con el entorno y es capaz de adaptarse a las condiciones del mismo; pero, a su vez, se adapta al ambiente. Es importante que los responsables del diseño del sistema de control interno promuevan la integralidad como mecanismo

eficiente para el logro de los objetivos organizacionales.

Monroy(2003), “Sistema de control interno” señala que:

En el diseño organizacional deben establecerse las políticas y procedimientos que ayuden a que las normas dictadas por la gerencia se ejecuten con una seguridad razonable, para, de forma eficaz, enfrentar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la organización. Dentro de las actividades de control más comunes se pueden mencionar, el control del desempeño y el procesamiento de la información. El sistema de control interno debe estar interrelacionado con todas las actividades de la organización, debido a que debe incluir las medidas necesarias para que la gerencia pueda realizar un seguimiento eficaz a todos sus recursos (pág. 231).

Gámez(2008), “*Control interno en las áreas de Aprovisionamiento de las empresas Públicas sanitarias de Andalucía*”

En los últimos años, las empresas han mostrado una creciente preocupación por conseguir un buen sistema de control interno capaz de disminuir los riesgos a los que se expone en su actividad, anticipándose en la medida de lo posible a los efectos de estos riesgos. Ambos factores han supuesto un desarrollo y un perfeccionamiento de las técnicas e instrumentos de control que se aplican no sólo en el tema contable sino en todos los ámbitos de la empresa.

Según Gámez (2005) se ha identificado que:

El resultado es que las EPS, en su conjunto, superan en más del 70% las recomendaciones de control interno de cada componente establecido en el informe COSO, siendo el más valorado las actividades de control con una puntuación del 92,15%, lo que implica que las EPS cuentan con unos adecuados mecanismos e instrumentos de control interno en el área de aprovisionamientos”(pág.128)

Fernández (2003).Control organizacional: de la vieja burocracia a la desafiante cultura cooperativa. Una de las preocupaciones centrales en el estudio de las organizaciones se refiere a las formas de control que se pueden ejercer sobre los miembros que participan en ella, buscando asegurar el seguimiento del rumbo

definido antela demanda, en estos tiempos de alta competitividad tratando de responder adecuadamente a las crecientes exigencias de los consumidores. Ya los teóricos clásicos dedicaron una buena parte de su atención al problema del control.

Así, por ejemplo, Fayol(1949) identificaba al control de la siguiente forma:

Como una de las funciones básicas de la gerencia, además de las de planear, organizar, aconsejar y dirigir” Ni qué decir del aporte de (Taylor 1911) y su teoría de la administración científica del trabajo, la cual “Intenta aplicar un método científico al creciente y complejo ámbito del control en las pujantes empresas que surgían antes de la mitad del siglo XX

“Varias reflexiones pueden obtenerse de este artículo, pero, sin duda, el mensaje de fondo tiene que ver con que la gerencia de dirección y control apoyada en la jerarquía burocrática día a día está siendo reemplazada por una organización visionaria, flexible, innovadora y sensible. Este cambio de paradigma en la filosofía gerencial es clave para que las organizaciones sean capaces de responder más rápidamente a los cambios exigidos por la dinámica competitiva y permitan que quienes trabajan en ellas sientan que sus metas personales dependen mucho de alcanzar las metas organizacionales”

Se puede mencionar que las actividades de control es uno de los componentes más importantes del control interno es mucho más que un instrumento dedicado a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores accidentales, que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de una organización, es decir constituye una ayuda indispensable para una eficiente administración. Caberesaltar que en la cooperativa de Ahorro y Crédito nuevo Amanecer, no se ha realizado, el tema de la presente investigación, dando como resultado el interés y la colaboración de quienes integran la cooperativa, para su desarrollo.

2.2. Fundamentación científico-técnica

En el gráfico número 2 se presenta un esquema de la fundamentación teoría que se empleó para el desarrollo de la investigación de la siguiente forma:

Gráfico 2. Fundamentación científico- técnica

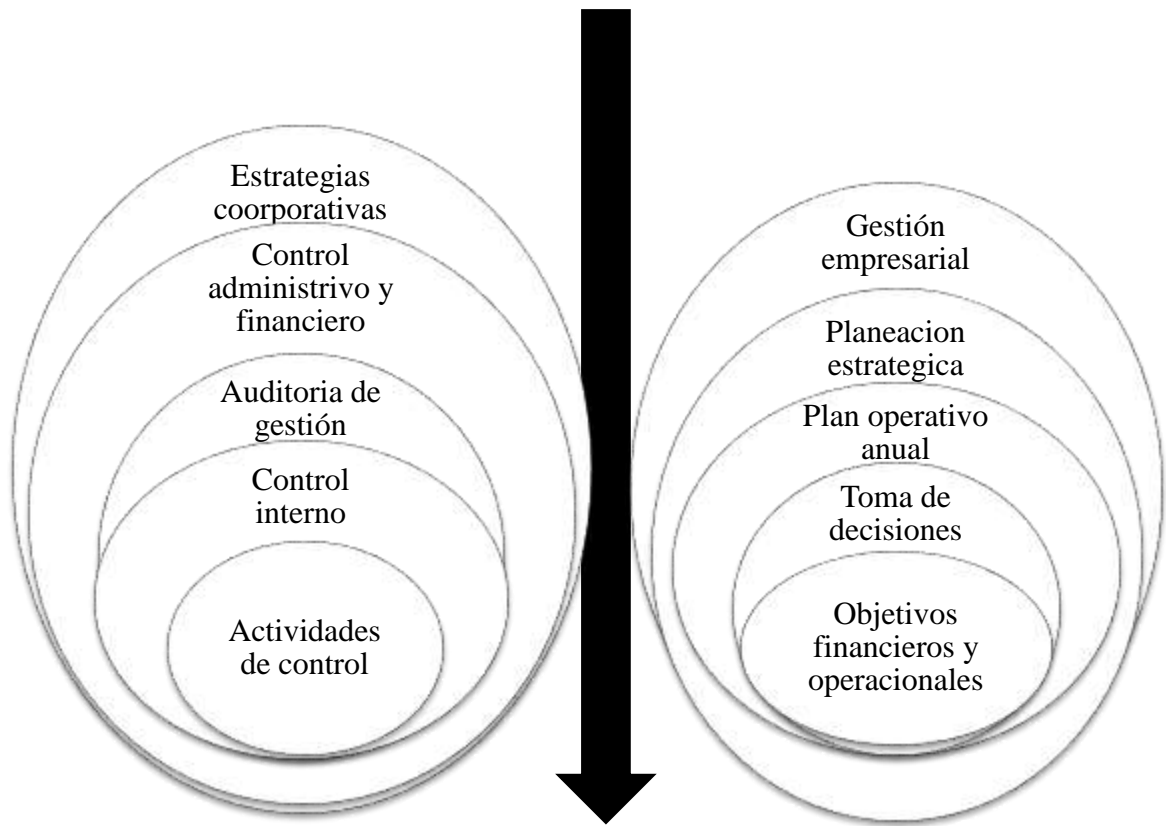


Gráfico 2: Fundamentación científico-técnica.
Elaborado por: Cruz. T. (2015)

Actividades de control

Como límite mínimo de investigación de la variable independiente se ha establecido las actividades de control, a continuación su concepto teórico.

Las actividades de control se instauran en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la preparación de un mapa de riesgos. Conociendo los riesgos, se orientan los controles orientados a evitarlos o minimizarlos” (Mantilla. 2009, p. 294).

Así también para Cárdenas(2013) se ha identificado que:

Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles,

procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos. (pág. 303).

Y para lograr tener un poco más claro el concepto de actividades de control se va a mencionar a Varela (2008).

Se deben establecer y ejecutar Actividades de Control, para contribuir a la administración de los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de Control Interno deben establecerse de manera integrada a cada proceso institucional. Deben establecer por medio de documento, las políticas y procedimientos que definan claramente la autoridad y la responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución. (pág. 192).

Considerando el criterio de los autores se puede determinar que las actividades de control son una herramienta importante que trata de buscar el cumplimiento de los objetivos de una institución, mediante la detección y la mitigación temprana de riesgos.

Control interno

Las actividades de control es parte de uno de los cinco componentes de control interno. Para lograr establecer una definición clara, es importante exponer los conceptos de control interno establecido en el “Informe Contemporáneo del Control Interno” por el COSO.

Mantilla(1998) señala que: “El control interno es un proceso, efectuado por el consejo de administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado para facilitar una seguridad razonable respecto de la consecución de objetivos a través de un conjunto de categorías”(pág.15).

Las categorías que se ejecutan son:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera

- Salvaguarda de los recursos de la entidad, y,
- Cumplimiento de leyes y normas aplicables.

Según el pensamiento de Mantilla(1997)

El Control Interno se define como cualquier acción tomada por la Gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas se han cumplido. La Gerencia establece el Control Interno a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas serán logrados” (pág. 38).

El control interno es una herramienta muy útil y eficaz para desarrollar la auditoria de gestión debido a que analiza todas las áreas que conforma una empresa para asegurar que estas trabajen en sinergia.

Auditoría de gestión

Existen varios tipos de auditoria, dependiendo de a dónde va enfocada su aplicación, en el caso de la presente investigación el tipo de auditoría es la de gestión y según Maldonado (2006):

La auditoría de gestión es una técnica relativamente nueva de guía que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones y decisiones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito el logro de sus objetivos. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma (pág. 29).

Por otro lado Sánchez (2006), señala que:

Una auditoria de gestión es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones (pág. 22).

La auditoría de gestión, permite a la institución que esta puede medir, conocer y sobre todo corregir sus estrategias, para alcanzar sus metas y objetivos, y que de igual manera que esta no se descaminé del propósito por el cual fue creada

inicialmente.

Control administrativo y financiero

La auditoría de gestión nos permite evaluar y desarrollar los diferentes tipos de control que se ejecutan dentro de una organización.

Control administrativo según el aporte Dávalos(1999) se ha identificado que:

Es el plan de organización de todos los métodos y procedimientos utilizados por las entidades, la misma que se identifica por la eficacia de las operaciones administrativas y las políticas gerenciales con el fin de alcanzar la utilización óptima de todos los recursos (pág.346).

Por otro lado Corrales (2000) comenta que:

Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas(pág.55)

Así también Castillo (2011) afirma:

Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados (pág.234).

Este tipo de control crea las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión dentro de una institución.

Para Dávalos (1999) el control financiero es:

Mecanismo que a través de métodos y procedimientos nos permite asegurarnos de la veracidad y razonabilidad de las cifras contenidas en los estados financieros, así como de las operaciones y transacciones que les dan origen con el fin de obtener una base confiable para la adecuada toma

de decisiones que nos lleve a lograr los objetivos de la entidad(pág.348).

De igual manera según Saima(2015) se ha identificado que: “El estudio y análisis de los resultados reales de una empresa comparados con los objetivos de los planes y programas a corto, mediano y largo plazo”(pág., 245).

Existen varios tipos de control financiero, dentro de los más comunes son los siguientes:

- Control financiero inmediato o direccional
- Control financiero selectivo
- Control financiero posterior “

“El control financiero puede entenderse como el estudio y análisis de los resultados reales de una empresa, enfocados desde distintas perspectivas y momentos, comparados con los objetivos, planes y programas empresariales, tanto a corto como en el mediano y largo plazo” (Terenuel, 2014, pág. 34).

Dichos controles demandan de unos procesos ajustes para comprobar y garantizar que se están siguiendo los objetivos planteados inicialmente. De esta manera, será posible modificarlos de la forma correcta en caso de desviaciones, irregularidades o cambios imprevistos.

El control tanto administrativo como financiero llegan a formar parte de las estrategias corporativas que se plantea una institución para cumplir con sus objetivos.

Estrategias corporativas

Según Gutiérrez(2004). “Es el conjunto de decisiones que determinan y ponen de manifiesto el objetivo de una compañía sus propósitos y metas fundamentales” (pág. 130).

Para Mintzberg(1997). “Es un patrón o modelo de decisiones que determina revela

sus objetivos. Propósitos o metas, así mismo dicho patrón produce las principales políticas y planes para lograr tales metas define la esfera de negocio a la que aspira una compañía, establece la clase de organización económica y humana que es o pretende ser”(pág. 72).

Los dos autores concuerdan en que las estrategias corporativas, son decisiones que toma una institución para poder cumplir con sus objetivos.

Objetivos financieros y operativos

Objetivos operativos: Según el pensamiento de Coronel (2000). “Llamados también objetivos funcionales, operacionales, de desempeño, de eficiencia, etc. Son objetivos a corto plazo y su importancia radica en que los objetivos estratégicos no podrían alcanzarse si los objetivos operativos no se cumplen previamente” (pág.394).

Estos objetivos son muy importantes puesto que permiten analizar la relación costo beneficio y aumentar la productividad de la empresa.

Objetivos financieros: Para Ortiz (2004).“Los objetivos financieros es todo esfuerzo desarrollado por la gestión financiera debe tener un fin, maximizar el valor de la empresa” (pág. 28-.29).

Los objetivos que se plantea una organización pueden ir direccionados en diferentes aspectos en el caso de la presente investigación se enfoca en los operativos y financieros, cualesquiera que sean estos, se derivan de las decisiones que toma la organización.

Toma de decisiones

Según Matehu (2011)“La toma de decisiones es el proceso de aprendizaje natural o estructurado mediante el cual se elige entre dos o más alternativas, opciones o formas para resolver diferentes situaciones o conflictos de la vida, la familia, empresa, organización” (pág. 234).

Para Betancur (2000). “Tomar una decisión siempre comienza por elegir entre decidir o no decidir. Al decidir, estamos asumiendo el compromiso con los resultados que se quieren alcanzar, mientras que al no decidir demostramos estar interesados en que las cosas sucedan, pero sin hacer nada para lograr los resultados deseados. Normalmente se decide para alcanzar el éxito y se eluden las decisiones cuando se desea evitar el fracaso” (pág. 55).

Plan operativo anual

Según el criterio de Sánchez (2001). “Programa organizado de actuaciones a realizar a corto plazo, seleccionadas de un plan estratégico a largo plazo, previamente establecido, y que están orientadas a conseguir objetivos relevantes para la organización y avanzar hacia su Visión de futuro durante el periodo de un año” (pág. 22).

Así también para Castillo (1999). “El Plan Operativo Anual (POA) es la herramienta fundamental para dar concreción al Plan Estratégico (PE) y facilitar su efectiva implementación. En el POA se plantean los objetivos e indicadores de proceso del plan estratégico, especificando las metas y productos a corto plazo (un año), así como las actividades necesarias para alcanzar los productos y cumplir con las metas según indicador” (pág. 176).

De igual manera según Unapec(2013):

Así, el POA facilita el seguimiento de indicadores estratégicos, direcciona la gestión institucional y permite la asignación y la administración de recursos en función de objetivos y metas. El POA es una herramienta de aprendizaje para la organización: fomenta la comunicación y el trabajo interdisciplinario, establece y sostiene compromisos, identifica prioridades, mantiene el enfoque estratégico para las acciones de corto plazo, etc. En la medida en que el POA se implementa efectivamente, aporta un valor agregado a la racionalidad estratégica de la institución. El siguiente gráfico ilustra la relación entre el PE y el POA en términos de la vinculación y la coherencia que de manera imprescindible debe existir entre estos dos instrumentos centrales de la planificación (pág.1).

Entonces se trata de un instrumento de planificación directiva a corto plazo que

prioriza y determina los objetivos estratégicos anuales, asignando actuaciones y recursos a diferentes áreas de la organización.

El POA es una parte de la planificación estratégica debido a que abarca el cumplimiento de los objetivos a corto plazo mientras que la planeación estratégica viene siendo a largo plazo.

Planeación estratégica

Según Muñiz(2013).“La planeación estratégica es el conjunto de elementos que permiten alcanzar los objetivos previstos estos elementos incluyen normas, medidas de actuación sistemas y procesos de trabajo. La planificación estratégica permite marcar las directrices y medidas de actuación para un periodo a largo plazo” (pág. 46).

De acuerdo al criterio de Sánchez (2003). “La planeación estratégica es una función administrativa en la cual se decide lo que la empresa quiere a futuro definiendo los resultados, estrategias, políticas, programas y de qué manera se va a lograr, tomando decisiones de una mejor manera y más racional”(pág. 298).

Para Cruz (2013):

“La planeación estratégica es una actividad que constantemente han adoptado las empresas que desean identificar y seguir una visión a través del logro de objetivos y metas. Son estas herramientas administrativas que le dan una guía a las organizaciones que desean consolidarse en un mundo globalizado que requiere de marcos estratégicos para su desarrollo. De ahí la importancia de elaborar en conjunto, considerando el contexto en el que está sumergida la organización, el rumbo y la filosofía que deberá seguir la empresa para alcanzar los resultados planteados”(pág. 201).

La realización y la ejecución de un plan estratégico es el resultado de una correcta gestión empresarial que encamina a una organización eficaz y eficientemente.

Gestión empresarial

Según Bravo(2007):

“Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión” (pág. 212).

La gestión empresarial hace referencia a las medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente.

El concepto de gestión empresarial puede describirse como el arte de líderes, organizar, dirigir y controlar un grupo de personas para lograr un objetivo colectivo que está fuera del alcance del esfuerzo individual.

A continuación en el gráfico 3 se muestra una breve descripción de las categorías fundamentales.

Gráfico 3. Categorías fundamentales
Variable dependiente

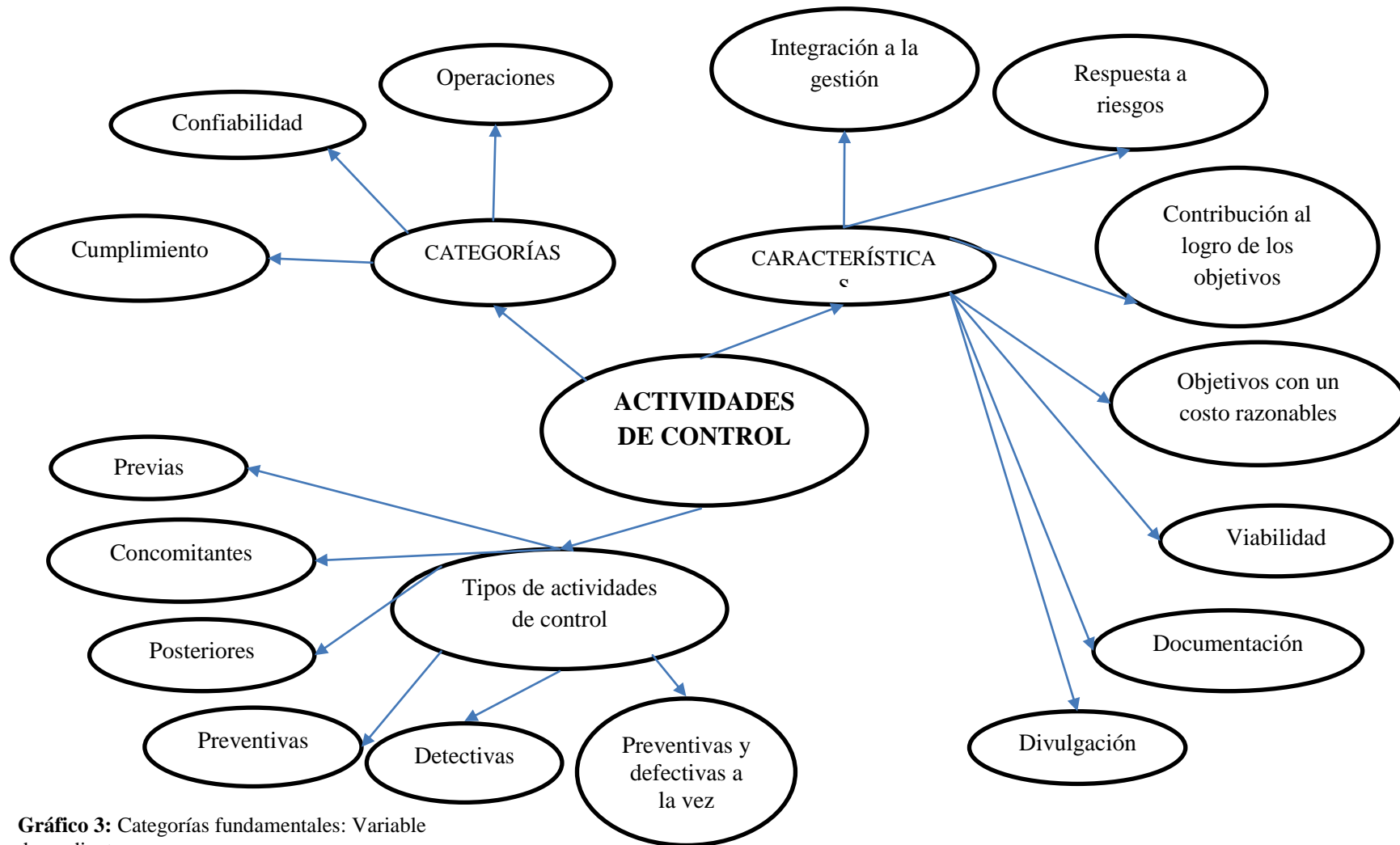
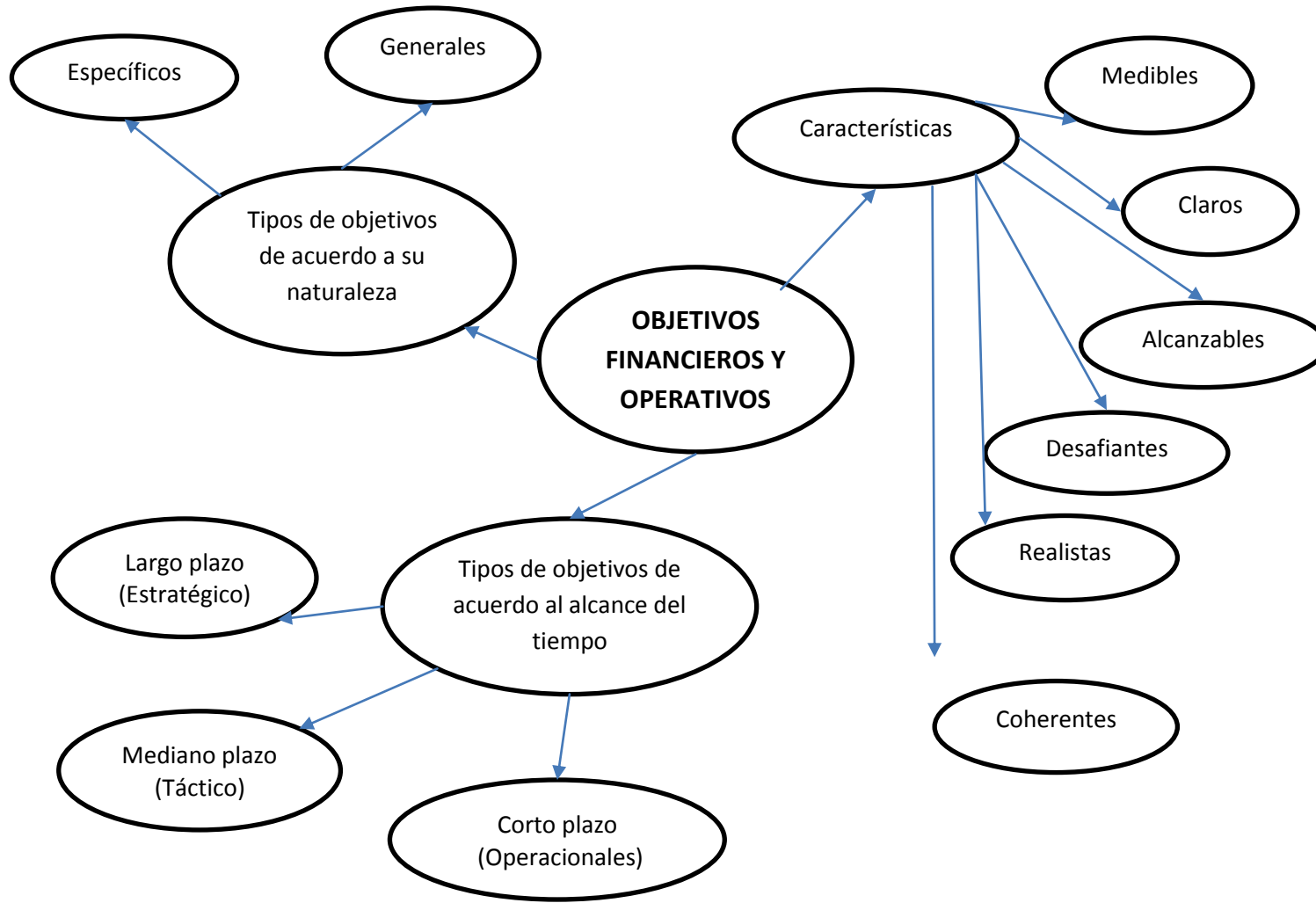


Gráfico 3: Categorías fundamentales: Variable dependiente

Variable independiente



Variable independiente: Actividades de control

Categorías.

Eficacia y eficiencia de las operaciones

Para Espinel (2003). “Las actividades de control relacionadas con la eficacia y eficiencia de las operaciones son acciones implantadas para asegurar razonablemente el logro de los objetivos. Estas acciones deben formar parte del Manual de Procesos de la entidad” (pág. 43).

De igual manera para Varó (2008). “La eficacia y eficiencia de las operaciones comprende el grado de cumplimiento de una meta u objetivo, que puede estar expresado en términos de cantidad, calidad, tiempo, etc. Es fundamental, que la entidad cuente con objetivos predeterminados, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación y desvíos respecto a las metas proyectadas a un momento determinado, de no ser así difícilmente podrá medirse la eficacia de las operaciones” (pág. 38)

Con este punto se puede medir el grado de eficiencia y eficacia que puede tener el logro de un objetivo.

Confiabilidad de la información financiera

De acuerdo al pensamiento de Varó (2008). “El objetivo de confiabilidad de la información financiera implica la preparación y presentación de estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad integrada. Para ello se requiere que existan controles para asegurar razonablemente que la información financiera esté libre de errores e irregularidades significativas” (pág. 38).

Así mismo según Ricaurte(2000). “Los controles sobre la información financiera se relacionan con una diversidad de tareas contables para identificar, compilar, analizar, calcular, clasificar, registrar y reportar las transacciones. La identificación integral de

los controles contables existentes es una tarea particular que está influenciada por la estructura organizativa y el sistema contable, y además, está relacionada con las operaciones específicas de cada entidad” (pág. 456).

Cuando se habla de datos financieros el asunto es bastante serio y delicado debido a que se debe manejar los datos con el mayor profesionalismo.

Cumplimiento de leyes y normas

Para Varó (2008).“Las entidades deben diseñar controles que aseguren razonablemente el logro del objetivo implícito del cumplimiento de disposiciones legales. Deberán cumplir leyes relacionadas con las actividades específicas que desarrolla la entidad” (pág. 38).

Así también según Bustamante(2002).“Las actividades de control relacionadas con este objetivo se complementan con los controles que se hayan implantado para la eficacia y la eficiencia de las operaciones; éstos últimos deben procurar la detección de operaciones que pueden generar fraudes. Por otra parte, los controles sobre la información financiera deben evitar o detectar el ocultamiento de estos hechos mediante documentación fraudulenta” (pág. 45).

Es importante cumplir a cabalidad con las normas y leyes que se establecen, para poder evitar cualquier tipo de sanciones que puedan afectar la actividad normal de una organización.

Tipos de actividades de control

Existen varios tipos de actividades de control que pueden ser útiles para el mejor funcionamiento de una organización

Previas

Para Ricaurte(2000).“Se realizan antes de que se lleve a cabo una actividad, proceso,

transacción u operación” (pág. 346).

Según el pensamiento de Matilla (20002). “Las actividades previas están determinadas por la manera en que anticipan eventos. Constituye los mecanismos y procedimientos a aplicarse en cada una de las fases de un proceso, para determinar la legalidad, veracidad y conformidad con los presupuestos, planes operativos, y la documentación que respalde cada una de las actividades”(pág. 345).

Es así que paracumplir con las actividades de control previas no se generaran unidades específicas, esta actividad está implícita en las funciones y responsabilidades asignadas a cada proceso.

Concomitante

Según Ricaurte(20009.“Se ejecutan durante el desarrollo de una actividad, proceso, transacción u operación” (pág. 447).

Posteriores

De acuerdo al pensamiento de Bustamante (2002). “Ocurren luego de que se ha concretado la actividad, proceso, transacción u operación con la cual se relacionan. La unidad de auditoría interna será responsable del control posterior interno ante las respectivas autoridades y se aplicará a las actividades institucionales, con posterioridad a su ejecución” (pág. 45).

Actividades de control con base en su orientación

Preventivas

Para el autor Bustamante (2002). “Pretenden evitar que se den desviaciones de la actuación planeada o estipulada, así como paliar por anticipado las consecuencias de la eventual materialización de un riesgo”(pág. 45).

Este tipo de actividades deberían ser las que se apliquen con mayor cuidado debido a que si se las ejecuta de manera correcta en un futuro se evitará errores importantes para una institución.

Detectivas

Para Bustamante(2002). “Se orientan a identificar eventuales desviaciones de la actuación planeada o estipulada, así como posibles cambios en los riesgos, que puedan traer consigo la necesidad de actuar de un modo determinado para corregir la situación”(pág. 45).

Es necesario estar continuamente mejorando y detectando ciertos errores que se pueden presentar al momento de ejecutar una actividad o un procedimiento, para poderlo corregir en ese momento.

Preventivas y Detectivas a la vez

Según el criterio de Bustamante(2002). “Pretenden evitar que se den desviaciones de la actuación planeada o estipulada, así como paliar por anticipado las consecuencias de la eventual materialización de un riesgo, y a la vez identificar, en caso de que se presenten, tales desviaciones y cambios en los riesgos”(pág. 45).

Se puede realizar una sola actividad de control para prevenir riesgos, y la misma vez para detectarlos

Características de las actividades de control

Las actividades de control constan de ciertas características que le ayudan a obtener un mejor resultado.

Integración a la gestión: Para Bustamante (2002). “Las actividades de control diseñadas deben ser parte inherente de la gestión institucional, e incorporarse en ella en forma natural y sin provocar menoscabo a su eficacia, eficiencia, simplicidad y

celeridad, y evitando restricciones, requisitos y trámites que dificulten la prestación de los servicios y la generación de productos requeridos por la ciudadanía”(pág. 45). Ricaurte(2000)“La Integración de Gestión se define como el conjunto de elementos relacionados o que interactúan que permiten implantar y alcanzar la política y los objetivos de una organización” (pág. 355).

Respuesta a riesgos

En cuanto a lo que menciona Bustamante(2002). “Las actividades de control son equivalentes a las medidas de administración de riesgo que se obtienen mediante la operación del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI); por consiguiente, deben ser congruentes con los riesgos que pretenden administrar, e igualmente mostrar el dinamismo requerido de acuerdo con el comportamiento de esos riesgos, a fin de que mantengan su efectividad”(pág. 45).

Contribución al logro de los objetivos con un costo razonable

De acuerdo al criterio de Bustamante(2002). “Las actividades de control deben presentar una relación satisfactoria de costo-beneficio, de manera que su contribución esperada al logro de los objetivos, sea mayor que los costos requeridos para su operación”(pág. 45).

Ricaurte (2000). “Cada plan y todos sus planes de apoyo deberán contribuir al logro del propósito y los objetivos de la empresa. Este principio se deduce de la naturaleza de la empresa organizada, que existe para el logro del propósito de grupo mediante la cooperación deliberada” (pág. 355).

Viabilidad: Para Bustamante(2002). “Las actividades de control deben adaptarse a la capacidad de la institución para implantarlas, teniendo presente, fundamentalmente, la disponibilidad de recursos, la capacidad del personal para ejecutarlas correcta y oportunamente, y su ajuste al ordenamiento jurídico y técnico que rige a la institución”(pág. 45).

Documentación

Según Bustamante(2002). “Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”(pág. 45).

Divulgación

Para Bustamante (2002). “Las actividades de control deben ser de conocimiento general, y comunicarse a los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos. Dicha comunicación debe darse preferiblemente por escrito, en términos claros y específicos”(pág. 45).

Variable dependiente: Objetivos operativos y financieros

Categorías.

Tipos de objetivos de acuerdo a su naturaleza

General: Es necesario identificar y diferenciar cada clase de objetivos es por eso que según Vélez (2000).“Los objetivos generales corresponden a las finalidades genéricas de un proyecto o entidad. No señalan resultados concretos ni directamente medibles por medio de indicadores pero sí que expresan el propósito central del proyecto. Tienen que ser coherentes con la misión de la entidad. Los objetivos generales se concretan en objetivos específicos” (pág. 123).

Así también para Córdoba(2012). “Es un enunciado proposicional cualitativo, integral y Terminal, desentrañado de su finalidad integradora, que no puede exceder lo entrañado en ella; y que, a su vez, entraña objetivos específico”(pág. 74).

Específico: Según Córdoba(2012).“Son objetivos concretos necesarios para lograr

los objetivos generales, están expresados en cantidad y tiempo”(pág. 74).

De igual manera para Vélez(2000).“Se derivan de los objetivos generales y los concretan, señalando el camino que hay que seguir para conseguirlos. Indican los efectos específicos que se quieren conseguir aunque no explicitan acciones directamente medibles mediante indicadores”(pág. 123).

Tanto el objetivo general como los específicos responden a la finalidad de un proyecto plantado los mismos que pueden ser medibles.

Tipos de objetivos de acuerdo al alcance del tiempo

Objetivos de largo plazo (Estratégicos)

Según Vélez(2000). “Son objetivos a nivel de la organización, sirven para definir el rumbo de la empresa. Se hacen generalmente para un periodo de cinco años, y tres como mínimo. Cada objetivo estratégico requiere una serie de objetivos tácticos” (pág. 123).

Objetivos de mediano plazo (Tácticos)

Para Vélez (2000).“Son objetivos a nivel de áreas o departamentos, se establecen en función de los objetivos estratégicos. Se hacen generalmente para un periodo de uno a tres años” (pág. 123).

Objetivos de corto plazo (Operacionales)

De acuerdo Vélez (2000). “Son objetivos a nivel de operaciones, se establecen en función de los objetivos tácticos. Se hacen generalmente para un plazo no mayor de un año” (pág. 123).

Dependiendo de la necesidad y recursos de cada institución se plantearán los objetivos, ya sean estos de corto largo o mediano plazo

Características de los objetivos

El planteamiento de unos buenos objetivos consta de las siguientes características.

Medibles: Considerando a Vélez(2000).“Los objetivos deben ser mensurables, es decir, deben ser cuantitativos y estar ligados a un límite de tiempo. Debe determinarse cuándo se ha alcanzado el objetivo. Muchos objetivos no se pueden cuantificar, pero sigue siendo válido el requisito de que sean medibles, aunque esta medición sea subjetiva, basada en un juicio; esto ayudará más adelante a detectar áreas de crisis y oportunidades de aprendizaje”(pág. 123).

Claros: Tomando el cuento lo que menciona Vélez(2000).“Los objetivos deben tener una definición clara, entendible y precisa, no deben prestarse a confusiones ni dejar demasiados márgenes de interpretación la claridad impiden que haya confusiones sobre las metas. Además proporcionan mayor seguridad de que se pueden alcanzar las declaraciones subjetivas y globales de las intenciones de la organización, ya que todos entienden y comprenden hacia dónde se dirigen”(pág. 123).

Alcanzables: Según Vélez (2000).“Los objetivos deben ser posibles de alcanzar, deben estar dentro de las posibilidades de la empresa, teniendo en cuenta la capacidad de recursos (humanos, financieros, tecnológicos, etc.) que está posea. Se debe tener en cuenta también la disponibilidad de tiempo necesario para cumplirlos” (pág. 123).

Considerando lo que piensa Córdoba (2012).“Un objetivo alcanzable no debe estar ni fuera de tu alcance ni por debajo de tu rendimiento estándar. De otra forma sería un objetivo sin sentido”(pág. 75).

Desafiantes: Haciendo referencia a Vélez, (2000). “Deben ser retadores, pero realistas. No deben ser algo que de todas maneras sucederá, sino algo que signifique un desafío o un reto. Objetivos poco ambiciosos nos dan mucha utilidad, aunque objetivos fáciles al principio pueden servir de estímulo para no abandonar el camino apenas éste se haya iniciado” (pág. 123).

Realistas: Según lo que menciona Vélez (2000). “Deben tener en cuenta las condiciones y circunstancias del entorno en donde se pretenden cumplir, los objetivos deben ser razonables, teniendo en cuenta el entorno, la capacidad y los recursos de la empresa” (pág. 123).

Coherentes Para Vélez (2000). “Deben estar alineados y ser coherentes con otros objetivos, con la visión, lamisión, las políticas, la cultura organizacional y valores de la empresa” (pág. 123).

2.3. Preguntas directrices

1. ¿Cuáles son las actividades de control que se realizan en la Cooperativa Nuevo Amanecer?
2. ¿Se ha identificado los riesgos a los que están expuestos a los procesos de la Cooperativa Nuevo Amanecer?
3. ¿Se han establecido de una manera efectiva los objetivos operativos y financieros en la Cooperativa?
4. ¿Cuál es el grado de cumplimiento de los objetivos operativos y financieros de la Cooperativa?
5. ¿Cuáles son las nuevas metodologías de evaluación de control interno que han sido formuladas por expertos en el tema?
6. ¿Cuáles son los procesos misionales y de apoyo que mayoritariamente influyen en las actividades de la Cooperativa?

2.4. Hipótesis

Las ineficientes actividades de control, inciden en el cumplimiento de los objetivos operativos y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer durante el año 2014.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE ESTUDIO

3.1. Modalidad enfoque y nivel de investigación

Modalidad

El presente proyecto por su naturaleza tiene las siguientes modalidades básicas de investigación:

Tiene la modalidad bibliográfica debido a que la investigación se valdrá de información secundaria tomada de fuentes de información como libros revistas, periódicos, del internet y otros, que nos permite ampliar y profundizar diversas teorías, enfoques, y criterios de diferentes autores.

Bibliográfica: Según Bernal (2010). “Consiste en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos, con el propósito de establecer relaciones, de conocimiento respecto del tema de estudio” (pág. 108).

De igual manera “Una investigación bibliográfica o documental es aquella que utiliza textos (u otro tipo de material intelectual impreso o grabado) como fuentes primarias para obtener sus datos. No se trata solamente de una recopilación de datos contenidos en libros, sino que se centra, más bien, en la reflexión innovadora y crítica sobre determinados textos y los conceptos planteados en ellos” (Melvin Campos, 2009, pág. 17).

Se ha escogido esta modalidad ya que la investigación se ha valido información secundaria, tomada de fuentes de información tales como: libros, revistas, periódicos, internet y otros, se encuentra a partir del desarrollo de esta modalidad de investigación, se vuelve parte fundamental dentro del presente trabajo al darle sustento teórico tanto a las variables, así como aportar con bases de datos útiles en

las diversas fases de estudio como contraste de la información primaria rescatada por la investigación.

Tiene también la modalidad de campo, debido a que se acudirá al lugar de los hechos para constatar las causas y efectos que generan el presente problema, para tener una mejor información primaria y tener un contacto directo con los involucrados en la problemática de estudio.

De campo: Para Bernal (2010). “Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, logrando la recolección de datos primordiales referentes al problema de estudio” (pág. 108).

De acuerdo al pensamiento de Campos (2009). “A diferencia de la investigación bibliográfica, cuya fuente es la biblioteca, la investigación de campo exige salir a recabar los datos.

Sus fuentes pueden ser la naturaleza o la sociedad pero, en ambos casos, es necesario que el investigador vaya en busca de su objeto para poder obtener la información” (pág. 17).

Se constata las causas y efectos que generan el presente problema para tener una mejor información, primaria al tener un contacto directo con los involucrados en la problemática de estudio, basado en hechos, datos reales y verídicos por ello la necesidad de conceptualizarla.

Enfoque

El presente proyecto tiene un enfoque cuali – cuantitativo:

En cuanto al enfoque cuantitativo, se analizará las características más relevantes de la variable independiente, actividades de control, y de la variable dependiente, el cumplimiento de los objetivos operativos y financieros.

Enfoque Cuantitativo

Según Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Varios Autores (2010). “Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población”(pág. 5).

Así también para Bonilla y Rodríguez (1997). “La investigación cuantitativas e inspira en el positivismo. Este enfoque investigativo plantea la unidad de la ciencia, es decir, la utilización de una metodología única que es la misma de las ciencias exactas y naturales” (pág. 83).

Enfoque cualitativo

Según el criterio de Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Varios Autores (2010). “Usa la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. A diferencia del cuantitativo, aquí se pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos”(pág. 5).

Para Bonilla y Rodríguez (1997). “La investigación cualitativa, se nutre epistemológicamente de la hermenéutica, la fenomenología y el interaccionismo simbólico. El pensamiento hermenéutico parte del supuesto que los actores sociales no son meros objetos de estudio como si fuesen cosas, sino que también significan, hablan, son reflexivos” (pág. 83).

La investigación es cualitativo ya que en la primera fase se estudiara las características, elementos, desempeño y cualidades de las variables. Y cuantitativo porque dentro de la segunda fase de la investigación se medirá el nivel de incidencia que existe entre los procesos financieros y la rentabilidad mediante el uso de una herramienta estadística permitan verificar la presencia relación e incidencia entre las variables.

Nivel de conocimiento de la investigación

El presente proyecto de investigación, por sus características tienen la siguiente profundidad de conocimiento. Se ha identificado a la investigación exploratoria porque contribuyó a la investigadora a identificar un problema central en la población determinada a ser estudiada.

Exploratorio. Para Campos (2009). “Su objeto es un tema o problema poco estudiado. Puede ser que el tema haya sido analizado antes, pero en circunstancias distintas; lo cual implicará que el tema seleccionado tiene un grado de novedad, proporcional al cambio que hayan sufrido las circunstancias. Su objetivo es visualizar, a grandes rasgos, la situación del problema” (pág. 18).

Así también según el pensamiento de Naghi (2005). “El objetivo principal de la investigación exploratoria es captar una perspectiva general del problema. Este tipo de estudios ayuda a dividir un problema muy grande y llegar a unos subproblemas, más precisos hasta en la forma de expresar la hipótesis” (pág. 89).

Una vez identificado el problema central se procedió a conocer las causas y efectos que generan el problema central de la investigación, de donde se identificó las variables. Es así que se determina también la investigación descriptiva.

Descriptivo. Es aquella investigación que como menciona Bernal (2010). “Su objetivo es especificar las propiedades del objeto o fenómeno que se va a estudiar y dar un panorama lo más exacto posible de éste. Es necesario, seleccionar los rasgos o conceptos del fenómeno y determinarlos cada uno de forma independiente, con gran precisión. Un estudio descriptivo exige que el investigador tenga un conocimiento amplio del objeto de estudio, pues es la única forma en que puede formular las preguntas específicas, seleccionar las variables que se van a determinar, escoger el método más preciso para determinarlas y definir los grupos que se van a incluir en la medición” (pág. 113).

“La investigación descriptiva es la forma de estudio para saber quién, donde, cuando,

como y porque del sujeto de estudio. La información obtenida de un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización, el consumidor objetivos, conceptos y cuentas” (Naghi, 2005. pág. 91)

Una vez que se identificó las variables se la relacionó a la variable independiente, con la variable, dándonos como resultado el tema de investigación del presente proyecto, además permitirá medir el grado de relación, numéricamente para comprobar la hipótesis. De la misma manera se llegará a medir el grado de relación que tiene la variable independiente, actividades de control, con la variable de pendiente, el cumplimiento de los objetivos operativos y financieros, para comprobar la hipótesis.

Correlacional o Asociativa.Para Bernal (2010):

La investigación correlacional tiene como propósito examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro(pág.114).

Así también para Campos(2009). “Su objetivo es analizar, evaluar y describirlos tipos de relación que existen entre los conceptos, rasgos o variables que constituyen un fenómeno, en un contexto particular” (pág. 19).

El punto de partida de un estudio correlacional debe ser uno explicativo, porque es éste el que determina las variables que aquél relacionará.

El fenómeno estudiado es la suma de una serie de elementos que poseen ciertos rasgos determinados y entre los cuales hay un determinado tipo de relaciones”

3.2. Población y muestra

Población; Según Juez (1997). “Se designa con este término a cualquier conjunto de elementos que tienen unas características comunes debido a la imposibilidad de poder estudiar todos los sujetos de la población se hace necesario la utilización de

subconjuntos de elementos extraídos de la población” (pág. 95).

En la presente investigación la población la conforman, los objetivos planteados por la cooperativa que se encuentran plasmados en el plan operativo anual, los mismos que se enlistan a continuación siguientes:

1. Elaborar un plan operativo anual que sirva de guía a la Cooperativa para el cumplimiento de cada actividad allí propuesta.
2. Realizar evaluaciones continuas de parte del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia para un mejor control de las actividades que realiza la Cooperativa.
3. Realizar una auditoría a la actividad administrativa buscando el mejoramiento de su administración.
4. Brindar una mejor atención al público en general con responsabilidad por parte de los empleados.
5. Dar un seguimiento continuo a la cartera de crédito para evitar de esta manera tener un incremento en la cartera vencida.
6. Ofrecer un servicio de calidad a través de una atención esmerada y respetuosa
7. Incrementar gradualmente el número de socios y facilitar el ingreso de otros como cuenta ahorristas.
8. Incrementar la rentabilidad de la institución por medio de actividades que se definan dentro del marco legal permitido para las cooperativas de ahorro y crédito.
9. Disponer del recurso humano, físico y tecnológico idóneo para la institución.
10. Realizar convenios con empresas proveedoras para implementación de nuevas estrategias para la generación de la fidelización de los socios actuales y nuevos.

En la tabla número 2 y 3 se detalla cómo se ejecuta la operalización de la variable dependiente e independiente respectivamente.

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 2. Operacionazación de la variable dependiente: Actividades de control

CONCEPTO	CATEGORÍA O DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Son aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad.	<p>Políticas y procedimientos.</p> <p>Riesgos</p>	<p>-Número de políticas por actividad.</p> <p>-Número de procedimiento por actividad</p> <p>Niveles de riesgos.</p>	<p>- Políticas internas</p> <p>- Reglamento interno</p> <p>¿El nivel de riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito nuevo amanecer en que rangos fluctúa?</p>	Ficha de observación,

Tabla 2Operacionalización de la variable dependiente.

Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Tabla 3. Operacionización de la variable independiente: Objetivos operativos y financieros.

CONCEPTO	CATEGORÍA O DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Un objetivo son los valores y los propósitos de una organización expresada en las expectativas futuras hacia la que se dirigen los esfuerzos y recursos.	O. Financieros O. Operativos	Rentabilidad Liquidez Eficacia Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de rentabilidad de la Cooperativa? • ¿Cuál es el nivel de Liquidez de la Cooperativa? • ¿Qué grado de eficacia tienen los objetivos de operativos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer? • ¿Qué grado de eficiencia tienen los objetivos de operativos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer? 	Observación por medio de una ficha de observación

Tabla 2 Operacionalización de la variable independiente.
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

3.4. Descripción detalla del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias.

El presente proyecto de investigación, se desarrolla en base a fuentes primarias y secundarias que se detallan a continuación.

Fuentes primarias: En este grupo de fuentes de información se encuentran textos tomados de varios autores que permitieron el desarrollo del marco teórico para el mejor entendimiento del trabajo, así también se obtuvo información de artículos científicos de igual manera se consideró proyectos ya ejecutados de graduación que sirvieron para la realización de los antecedentes investigativos del proyecto

Fuentes secundarias: aquí se desarrolla mediante el manejo de información que se obtuvo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer como, el análisis de los procesos en las distintas áreas de la cooperativa, así como también el análisis de resultados obtenidos a través de la aplicación de indicadores.

El presente trabajo investigativo inicia con trabajo de campo, por medio del cual es posible detectar causas y efectos de la problemática a estudiar, posteriormente se colecciono libros, artículos científicos, proyectos de graduación con el propósito de sustentar el trabajo mediante el marco teórico, también se procederá al respectivo análisis los procesos actuales de la Cooperativa para detectar errores que puedan ser mejorados mediante actividades de control, se realizara gráficos de los respectivos hallazgos.

CAPÍTULO IV

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

4.1.1. Principales Resultados

Diagnostico situacional de la cooperativa

Datos informativos cooperativa de ahorro y crédito “Nuevo Amanecer” Ltda.

Para desarrollar el presente trabajo de investigación, se iniciará con un análisis de todos los aspectos internos, así como los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que posee la institución, para que sea factible detectar, analizar y corregir errores en cada uno de ellos.

Ubicación

Provincia: Cotopaxi, **Cantón:** Cantón Salcedo, **Dirección:** Av. Rocafuerte y Ana Paredes

Filosofía corporativa

Misión: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer es una entidad financiera que presta servicios de captación de recursos, operaciones crediticias, y servicios adicionales, para sus socios y a sus familias, brindando confianza, seguridad y trato personalizado para propiciar el desarrollo social y económico de sus socios.

Visión: En el 2014 ser una institución financiera sólida que trabaje con lineamientos estratégicos definidos y procesos estandarizados, para incrementar nuestro mercado, satisfacer las necesidades de nuestros clientes y obtener el reconocimiento de la comunidad Salcedense.

Valores institucionales

- **Compromiso.**-Poner todo el esfuerzo para cumplir con los objetivos de la Institución
- **Integridad:** Actuar coherentemente y con la verdad demostrando rectitud frente a los deberes a su cargo.
- **Honestidad:** Estar y actuar bien con los demás y contigo mismo.
- **Trabajo en equipo:** Trabajar conjuntamente para conseguir logros comunes, en base a reglas de comportamiento establecidas.
- **Responsabilidad:** Trabajar para ofrecer a los socios productos y servicios que satisfagan sus necesidades.
- **Equidad:** Trato igualitario a todos sus miembros en deberes y derechos.

Equipo técnico responsable

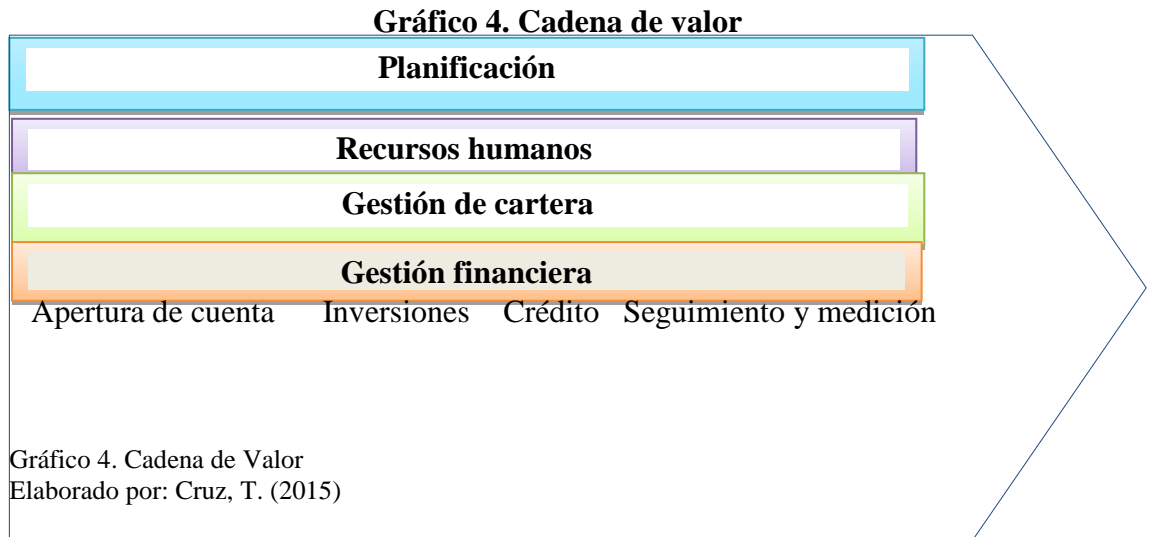
Cuenta con un personal operativo distribuido de la siguiente manera

- Gerencia general
- Cuatro asesores
- Una cajera que además ejerce de asistente operativo.

Levantamiento y análisis de procesos

4.1.1.1. Cadena de valor

Gráfico número 4 se muestra la estructura de la cadena de valor existente en la organización de la siguiente forma:



En el Gráfico número 5 se muestra el esquema del mapa de procesos general en la organización:



Gráfico 5 Esquema de mapa de procesos general
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

4.1.1.2. Inventario de procesos

Para que se puedan definir los procesos objeto de revisión y análisis en la investigación se desarrolló una reunión de trabajo con el personal de las áreas de administración, planeamiento y presupuesto con la finalidad de desglosar de una forma eficaz un inventario de procesos de la organización que se estructura de la siguiente forma en la tabla número 4:

Tabla 4, Inventario de procesos

TIPO DE PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO	NOMBRE DEL SUBPROCESO
Procesos direccionamiento estratégico	Planificación	Proceso asignación de recursos en cada área.
	Seguimiento y medición	Proceso apertura de cuenta
		Gestión de los recursos financieros, sueldos/ salarios.
Procesos operacionales	Apertura de cuentas	Información de los productos de crédito
		Análisis de la solicitud
		Aprobación o negación de la solicitud
	Inversiones	Información de los productos de crédito
		Análisis de la solicitud
		Aprobación o negación de la solicitud.
	Crédito	Seguimiento del ahorro
		Análisis del proceso de crédito
		Concesión de crédito
	Talento Humano	Sueldos/ Remuneraciones
		Desempeño Laboral
	Gestión de Cartera	Adquisiciones
		Correspondencia y archivo, control de pagos
	Gestión financiera	Registro contable
		Cobros, Pagos

Tabla 3 Inventario de procesos
Elaborado por: Cruz, T. (2016)

A continuación en la Tabla número 5 se muestra los símbolos empleados en el levantamiento de los procesos de acuerdo a su descripción.

4.1.1.3. Presentación de procesos

Tabla 5. Simbología de procesos




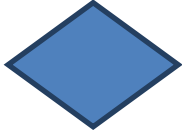

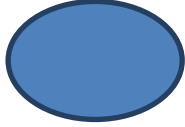


SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio fin del proceso
	Tarea
	Reporte de documento
	Decisión
	Archivos
	Conector
	Conector de página
	Dirección del flujo

Tabla 4 Simbología de procesos
Elaborado por: Cruz, T. (2016)

Proceso de planificación

A continuación se va a proceder a presentar una descripción de cada una de las actividades que se desarrollan al interior del proceso de la siguiente forma:

- El gerente general debe convocar a secretaria para ella ejecute la respectiva convocatoria a todos los miembros del personal que laboran en la cooperativa y los miembros del Consejo de Administración para tratar sobre la elaboración del plan anual.
- La secretaria convoca a todos los miembros del consejo administrativo, personal a través de los diversos canales de comunicación.
- Todo el personal, directivos asisten a la reunión para comunicar sus ideas, necesidades, y actividades a desarrollarse.
- Consejo administrativo delega al Gerente la elaboración del plan.
- El gerente debe recopilar ideas, necesidades.
- Gerente elabora documentos de planificación.
- Gerente envía documentación al Consejo Administrativo.
- Consejo Administrativo analiza y desarrolla los respectivos correctivos al plan propuesto.
- El Consejo Administrativo hace conocer a la asamblea general el plan para la aprobación respectiva.
- El consejo administrativo remite el plan de trabajo ya aprobado al gerente.
- La secretaria procede a difundir a todos los miembros y socios el plan de trabajo para luego archivarlo.

En el Anexo número 1 se presenta el flujograma del proceso actual de planificación de la cooperativa.

En la tabla número 6 se presenta un esquema del escenario situacional del proceso de planificación donde se muestra las actividades y medidas de control existentes en la organización.

Tabla 6. Diagnóstico situacional proceso actual de planificación

N o	Actividad	Riesgos	Medidas de Control
Planificación			
1	Gerente delega a secretaria realizar la convocatoria a los miembros del Consejo	Poca atención a las indicaciones	Ejecución de plan de capacitación
2	Secretaria envía convocatoria a todos los miembros	La información no llega a todos los miembros	Implementar un plan de capacitación eficaz
3	Personal, directivos asisten a la reunión	No asistencia total	Implementación de medias de control
4	Consejo administrativo delega al Gerente la elaboración del plan.	No se cumpla con los requerimientos	Planificación de delegación de actividades.
5	El gerente recopila ideas, necesidades	No abarque con todos los requerimientos	Mejorar los niveles de comunicación
6	Gerente elabora documentos de planificación.	Ausencia de visión a futuro	Ejecución de plan de capacitación
7	Gerente envía documentación al Consejo Administrativo.	Demora	Implementación de indicadores de gestión.
8	Consejo Administrativo analiza y desarrolla los respectivos correctivos al plan propuesto.	Demora	Implementación de indicadores de gestión.
9	El Consejo Administrativo hace conocer a la asamblea general el plan para la aprobación respectiva.	Comunicación mínima	Promoción de comunicación
10	El consejo administrativo remite el plan de trabajo ya aprobado al gerente.	El plan de trabajo posee deficiencias	Implementación de indicadores de gestión.
11	La secretaria procede a difundir a todos los miembros y socios el plan de trabajo para luego archivarlo.	Difusión parcial del plan de trabajo	Cumplimiento total de las normas internas.

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Seguimiento y medición (ingreso, registro, control de solicitudes)

- La secretaria recibe el tramite donde se debe registrar la fecha, hora de recepción
- La secretaria envía un oficio al gerente
- El gerente general, lee sumilla el respectivo trámite que se solicita.
- El gerente general envía tramite sumillado a la secretaria.
- La secretaria envía la respectiva documentación a la comisión de crédito.
- La respectiva comisión de crédito recibe para su aprobación o negación del crédito
- La secretaria informa al cliente que se encuentra en expectativa a su solicitud.

En el anexo número 2 se expone a través de un flujograma la estructura actual del proceso de seguimiento y medición al interior de la organización.

En tabla número7 se presenta el resultado del diagnóstico situacional que presenta el proceso de seguimiento y medición de la siguiente forma:

Diagnostico situacional proceso actual de seguimiento y medición

Tabla 7. Diagnostico situacional proceso actual de seguimiento y medición

N	Actividad	Riesgos	Medidas de Control
1	La secretaria recibe el tramite donde se debe registrar la fecha, hora de recepción	Presencia de errores en el tramite	Implementación de indicadores de gestión
2	La secretaria envía un oficio al gerente	Presencia de errores	Control del desempeño
3	El gerente general, lee sumilla el respectivo trámite que se solicita	Demora en el tramite	Control del desempeño
4	El gerente general envía tramite sumillado a la secretaria.	Errores en el proceso	Control del desempeño
5	La secretaria envía la respectiva documentación a la comisión de crédito	Demora en el tramite	Control del desempeño
6	La respectiva comisión de crédito recibe para su aprobación o negación del crédito.	Poco interés de la comisión	Conciencia del aporte y desempeño
7	La secretaria informa al cliente que se encuentra en expectativa a su solicitud.	Poco interés del funcionario	Conciencia del aporte y desempeño

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Proceso de apertura de cuentas y ahorro

- Secretaria indica al cliente sobre los requisitos para apertura de cuenta
- Secretaria debe llenar los formularios con los datos personales del cliente
- Secretaria acepta los documentos del cliente
- Secretaria hace llenar formularios para entrega de # número de cuenta
- Cajera hace llenar formularios para depósito de dinero
- Cajera recibe y cuenta el dinero
- Cajera imprime la libreta
- Cajera entrega una libreta de ahorros y de aportes con el registro de depósito.
- Cajera envía donde secretaria con el numero para su registro.

En anexo número 3 se presenta un flujograma sobre los pasos que se ejecutan al interior del proceso de apertura de cuenta de ahorros.

En la tabla número 8 se muestra la verificación de datos de las dos partes en la apertura de cuenta y ahorros.

Diagnostico situacional proceso actual de apertura de cuenta y ahorros

Tabla 8. Diagnostico situacional proceso actual de apertura de cuenta y ahorros

N	Actividad	Riesgos	Medidas de control
Apertura de cuenta y ahorros			
1	Secretaria indica al cliente sobre los requisitos	El cliente no obtenga la información que requiere	Imponer normas de control de información
2	Secretaria debe llenar los formularios con los datos personales.	El formulario contenga datos no verídicos	Informar la importancia al cliente de información verídica
3	Secretaria acepta los documentos.	Documentos no verídicos	Informar la importancia al cliente de información verídica
4	Secretaria hace llenar formularios	El formulario contenga datos no verídicos	Informar los riesgos de la información no verídica.
5	Cajera recibe y cuenta el dinero	Conteo físico del dinero erróneo	Dotar de máquinas registradoras del dinero
6	Cajera hace llenar formularios	El formulario contenga datos no verídicos	Informar los riesgos de la información no verídica.
7	Cajera imprime la libreta	Libreta impresa con errores	Difundir las consecuencias que generan los errores.
8	Cajera entrega una libreta de ahorros		
9	Cajera envía donde secretaria	Demora en el proceso	Control del desempeño

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Proceso de inversión

- Recibir instrucción de concertar acuerdos con las diversas entidades financieras elegibles para otorgamiento de operaciones de título
- Solicitar a la entidad financiera carta de instrucción permanente
- Se realizan las negociaciones con la entidad financiera y se firma la carta de instrucción permanente.
- Se establecen los procedimientos para concentración de operaciones.
- Se identifica excedentes de fondos y de acuerdo al reglamento de inversiones corresponde efectuar una operación de títulos e incluye al auxiliar financiero en la negociación con las entidades financieras elegibles
- Consulta en las entidades financieras elegibles las condiciones ofrecidas.
- Presentar un informe comparativo de las diferentes alternativas al jefe de finanzas y gerente general para su elección
- Analizar junto al jefe de finanzas las diferentes tasas y condiciones presentadas por las entidades financieras, seleccionado las más convenientes indicando la misma en el informe, firma y sello del mismo
- Instruir al auxiliar financiero la operación y remitir al jefe financiero el documento de formulación de la operación
- Generar el documento de formalización de la operación y remitirlo al jefe financiero para su revisión
- Confirmar con la entidad financiera las condiciones de la operación.

En el anexo número 4 se evidencia la representación de una forma gráfica la situación actual del proceso de inversión.

En la tabla número 9 se muestra el resultado de la situación actual del proceso de inversión de la siguiente forma:

Diagnostico situacional proceso actual de inversión

Tabla 9. Diagnostico situacional proceso actual de inversión

N°	Actividad	Riesgos	Medidas de control
Inversión			
1	Recibir instrucción de concertar acuerdos con las diversas entidades financieras	Delegación de instrucciones deficiente	Desarrollo de planificación oportuna
2	Solicitar a la entidad financiera carta de instrucción permanente	Demora en entrega de solicitud	
3	Realizan las negociaciones con la entidad financiera	Ineficiencia en las negociaciones	Negociaciones no cerradas
4	Se establecen los procedimientos para concentración de operaciones.	Procesos no eficientes	Control del desempeño
5	Se identifica excedentes de fondos y de acuerdo al reglamento de inversiones.	Manejo ineficaz de los fondos	Control al manejo de fondos
6	Consulta en las entidades financieras elegibles las condiciones ofrecidas.	Poca formalización de las operaciones	Mayor formalización y control de la ejecución de las operaciones
7	Presentar un informe comparativo de las diferentes alternativas.	Informe no cumple los parámetros	Definir parámetros a cumplirse
8	Analizar junto al jefe de finanzas las diferentes tasas y condiciones.	No se desarrolla un análisis eficaz	Implantar un análisis eficaz según los requerimientos
9	Instruir al auxiliar financiero la operación y remitir al jefe financiero.	Comunicación deficiente	Mejorar el nivel de comunicación
10	Generar el documento de formalización de la operación y remitirlo al jefe financiero	Poco compromiso	Promover un mayor compromiso al cumplimiento.
11	Confirmar con la entidad financiera las condiciones de la operación	Confirmación no oportuna	Definir condiciones de confirmación oportuna

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Proceso de entrega de crédito

El proceso de entrega de créditos que en la actualidad se ejecuta al interior de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se compone de las siguientes fases:

- Entrega de información sobre el portafolio de créditos que posee la institución.
- Análisis y comparación de los datos proporcionados en la solicitud de crédito.
- Tomar la decisión de aprobación o negación de la solicitud sobre el crédito.
- Ejecutar la Notificación y desembolso del valor del crédito solicitado.

A continuación se va a detallar las actividades que se ejecutan en cada una de las respectivas fases:

1.- Entrega de información cargo responsable: Oficial de crédito

- a. El socio visita las instalaciones para solicitar información portafolio de crédito, en caso de tratarse de un nuevo socio, se procede a la apertura de la cuenta de ahorros.
- b. En el caso que la persona solicitante tenga cumplido el tiempo mínimo de permanencia como socio (20 días), el oficial de crédito procede a entregar la solicitud respectiva para que se encargue de llenarla con toda la información solicitada.

Funciones del oficial de crédito

- a.
- b. Al ser la persona encargada de atender al socio, debe encargarse de proporcionar toda la información de los productos de cartera que ofrece la institución, debe recabar la siguiente información: Actividad económica del socio; y, destino del crédito.
- c. Se entrega al socio la solicitud de crédito y se indica todos los requisitos y documentación que debe presentar
 - Copia de cédula y papeleta de votación.

- Carta de pago de un servicio básico (luz, agua, teléfono) actualizado.
 - Una referencia personal.
 - Una referencia comercial.
 - Soportes patrimoniales.
- d. Comunica al socio acerca de las garantías, documentos de respaldo y requisitos del deudor y garantes.
- e. Comunica al socio en que tiempo se le dará a conocer la aceptación o rechazo de su solicitud.

Análisis de la solicitud responsable: Oficial de crédito, gerencia

Una vez que se cuenta con toda la información proporcionada por el socio, se realiza el análisis de la solicitud, tomando en cuenta los siguientes factores

- Tener pleno conocimiento del destino que van a tener los recursos que va a entregar la cooperativa.
- Actividad económica del deudor y garantes
- Conocer cuáles los ingresos y gastos que tiene el socio.
- Identificar si el solicitante tiene créditos en otras instituciones.
- Garantías reales que tiene el socio y garantes.
- Revisar y verificar la información de la solicitud de crédito, que encuentren completos en caso de no estar completa, se comunica al socio la suspensión del trámite, dejando constancia por escrito de este hecho.
- Se imprime el reporte del buró de crédito con las debidas observaciones.

Aprobación o negación de la solicitud responsable: Oficial de crédito, gerencia

Luego de haber recibido y verificado toda la documentación entregada por el socio, inicia la etapa de aprobación o negación del crédito.

- En base al análisis realizado en la etapa dos concerniente al análisis de la

solicitud, se procede por parte del oficial de crédito a aprobar la solicitud.

- Si el monto supera los USD 2000 dólares la aprobación la realiza gerencia.
- En el caso de ser negada la solicitud se debe archivar el expediente.

Notificación y desembolso de la operación responsable: Oficial de crédito

Consiste en la comunicación que se realiza al socio telefónicamente de la aprobación o no de la solicitud de crédito; si es aceptada, se le comunica que debe acercarse a las instalaciones de la cooperativa junto con los cónyuges y garantes para la firma del pagaré y demás documentos. Se procede a ingresar el crédito en el sistema informático, realizando las siguientes actividades:

- Crear los garantes en el módulo de clientes.-
- Actualizar la información del deudor.
- Ingresar la operación de acuerdo a las condiciones aprobadas, monto, tasa de interés, plazo, forma de amortización, período de amortización, tipo de crédito.
- Impresión del pagaré y verificación por parte del de deudor y garantes.
- Impresión de la tabla de amortización
- Recepción de firmas de deudor, garantes con sus respectivos cónyuges.
- Se verifica que las firmas correspondan a las registradas en la cédula de identidad.
- Se realiza una nota de crédito a la cuenta del socio.
- Se entrega al deudor pagaré y tabla de amortización.
- La carpeta queda en poder del departamento de crédito para su archivo

Identificación de responsabilidades proceso actual entrega de crédito: Tras la presentación de las respectivas actividades que se desarrollan en el proceso actual de planificación se presentara a cada uno de sus responsables de la siguiente forma:

En la tabla número 18se evidencia la descripción de las responsabilidades del proceso actual entrega de crédito.

En el anexo número 5 se presenta el flujograma del comportamiento actual del proceso de entrega de crédito.

En la tabla número 10 se presenta el diagnóstico situacional del proceso actual de entrega de crédito.

Diagnóstico situacional proceso actual de entrega de crédito.

Tabla 10. Diagnóstico situacional proceso actual de entrega de crédito.

N°	Actividad	Riesgos	Medidas de Control
Entrega de créditos			
1	Solicita información de crédito	Entrega de información Ineficaz	Ejecución de proceso de control
2	Clients accede a crédito si es socio mínimo 20 días	Tiempo demora en el proceso	Agilidez de actividades
3	Cliente si no es socio puede apertura una cuenta y esperar tiempo mínimo para ser socio	Tiempo demora en el proceso	Rapidez en el cumplimiento de las acciones
4	Informa sobre los créditos que ofrece la cooperativa	Entrega de información parcial	Actividades de capacitación
5	Recaba información del cliente: actividad económica y destino del crédito	Recopilación parcial	Recopilación eficaz y completa
6	Entrega solicitud de socio para llenar datos personales, económicos	Información no verídica	Difundir riesgos de la información
7	Solicita a clientes documentos personales y referencias personales y comerciales	Información de referencias no validadas	Difundir riesgos de la información
8	Brinda información sobre las garantías y requisitos a entregar	Información no confiable	Actividades de capacitación
9	Analiza información y documentos entregados por parte del cliente	Información de documentos no valida	Difundir riesgos de la información
10	Comunica al socio acerca de las garantías, documentos de respaldo y requisitos del deudor y garantes	Poca difusión acerca de las garantías, documentos de respaldo, requisitos	Mejorar atención al cliente
11	Comunica al socio en que tiempo se le dará a conocer	Ineficaz comprobación de las garantías	Indicadores de gestión

	la aceptación o rechazo de su solicitud.		
	Análisis de solicitud		
12	Revisa el destino de los recursos que entregará la cooperativa	Destino del crédito no valido	Difundir los riesgos
13	Revisa la actividad económica del deudor y del garante	Garantías no validas	Difundir los riesgos
14	Revisa ingresos y gastos del socio	Ingresos no aceptados	Difundir los riesgos
15	Identifica si el solicitante tiene créditos en otras instituciones	Demora en el proceso	Mecanismos de validación
16	Revisa garantías reales que tiene el socio y garantes	Garantías no validas	Difundir los riesgos
17	Revisa y verifica la información de la solicitud de crédito, que se encuentren completos	Información no valida	Mecanismos de verificación
18	Si la información entregada por el cliente no es real y completa, se comunica a cliente que se suspende el tramite	Tiempo demora en el proceso	Comunicación oportuna
19	Genera informe de suspensión de crédito y se imprime el reporte del buró de crédito	Demora en el proceso	Indicadores de cumplimiento
20	Si la información entregada por el cliente es real y completa, se comunica a cliente que se continúa con el proceso de crédito.	Demora en el proceso	Indicadores de cumplimiento
	Aprobación o negación		
21	Si el monto de crédito es menor o igual a 20,000.00 dólares, la solicitud es aprobada	Tiempo demora en el proceso	Actividades de cumplimiento
22	Si el monto de crédito es mayor a 20,000.00 dólares, la solicitud es aprobada	Presencia de errores y demora	Actividades de cumplimiento
23	Si solicitud es negada se archiva expediente	Errores en la archivación	Control de errores
	Notificación y desembolso de la operación		
24	Comunicación telefónicamente el resultado del crédito	Tiempo demora en el proceso	Actividades de cumplimiento
25	Si la respuesta es positiva, se	Tiempo demora en el proceso	Actividades de

	acercaran socio y garantes para la firma de documentos y pagaré		cumplimiento
26	Ingreso de crédito en sistema informático	Tiempo demora en el proceso	Actividades de cumplimiento
27	Crea a los garantes en el módulo de clientes	Tiempo demora en el proceso	Actividades de cumplimiento
28	Actualiza la información del deudo	Demora en la actualización de información	Control de errores
29	Ingresar la operación de acuerdo a las condiciones aprobadas, monto, tasa de interés, plazo, forma de amortización, período de amortización, tipo de crédito	Tiempo demora en el proceso y errores de digitación de ingreso de información de forma manual	Control de errores
30	Impresión del pagaré y verificación por parte del deudor y garantes	Errores en la impresión y demoras en el proceso	Control de errores
31	Impresión de la tabla de amortización	Errores en la impresión y uso excesivo de los recursos	Control de errores
32	Recepción de firmas de deudor, garantes con sus respectivos cónyuges	Errores en la recepción de firmas	Control de errores
33	Se verifica que las firmas correspondan a las registradas en la cédula de identidad	Tiempo demora en el proceso	Actividades de cumplimiento
34	Se realiza una nota de crédito a la cuenta del socio	Errores en la ejecución del proceso	Control de errores
35	Se entrega al deudor pagaré y tabla de Amortización	Tiempo demora en el proceso	Actividades de cumplimiento
36	La carpeta queda en poder del Departamento de crédito para su archivo.	Errores en la archivación y riesgo de pérdida de documentos	Control de errores
37	Desembolso del crédito.	Desembolso parcial del dinero	Control de desembolso

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Talento humano/ capacitación

- Secretaria recibe solicitud de cada empleado.
- Gerente analiza la importancia y prioridad de la capacitación.
- El consejo administrativo verifica si hay presupuesto para el efecto.
- El consejo administrativo autoriza el desarrollo de la respectiva capacitación.
- El gerente selecciona al capacitador encargado de la jornada.
- La secretaria convoca a todo el personal y socios de la institución para el desarrollo de las jornadas de capacitación.
- La secretaria procede a la archivación de los respectivos documentos.

En el anexo número 6 se muestra el Flujograma sobre el comportamiento del proceso actual de talento humano/capacitación

Diagnostico situacional proceso actual de gestión de talento humano/capacitación

En la tabla 11 se presenta al diagnóstico situacional del proceso actual de gestión de talento humano/capacitación.

Tabla 11. Diagnostico situacional proceso actual de gestión de talento humano/capacitación.

N°	Actividad	Riesgos	Medidas de control
Gestión talento humano/capacitación			
1	Secretaria recibe solicitud de cada empleado.	No identificación de los requerimientos	Secretaria debe recibir todos los requerimientos
2	Gerente analiza la importancia y prioridad de la capacitación.	Gerente desconoce la importancia de la comunicación	Gerente debe dar mayor importancia a la ejecución.
3	El consejo administrativo verifica si hay presupuesto	El consejo ocasionalmente asigna el presupuesto	Asignación de presupuesto mensual para capacitación
4	El consejo administrativo autoriza el desarrollo de la respectiva capacitación.	El consejo no autoriza la ejecución de la capacitación	El consejo debe autorizar la capacitación permanente
5	El gerente selecciona al capacitador encargado de la jornada	Costos que no se ajustan al presupuesto	Planificación de gestión de presupuestos de capacitación
6	La secretaria convoca a todo el personal y socios de la institución	Poca eficiencia en la comunicación	Desarrollo de mayor comunicación
7	La secretaria procede a la archivación de los respectivos documentos.	Perdida de documentos de capacitación y confusión	Archivación de forma oportuna y adecuada

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Gestión de cartera

Objetivo: Analizar los procesos que se ejecutan en el área de recuperación de cartera con la finalidad de que se identifique su actual situación.

Subproceso 1: Cobro de carácter administrativo

- Se debe llevar control diario mediante a través de la ejecución del respectivo sistema contable y por el respectivo cronograma de pagos de ventanilla.
- Se debe desarrollar un control de forma mensual a través de la revisión de la respectiva nómina.

Subproceso 2: Aviso de cobro

- Ejecutar un primer aviso que posee un plazo de 10 días.
- Ejecutar un segundo aviso, con un plazo de 15 días donde ya se incluya los respectivos intereses de mora.
- Ejecutar un tercer aviso, donde se procede al envío del cobro jurídico.

Subproceso 3: Cobro jurídico

- La gerencia mantiene una supervisión constante al desarrollo de los procesos de cobro.
- Cuando el periodo se extiende hasta 60 días, la Junta de Vigilancia procede a desarrollar una investigación de rigor.
- El Consejo de Administración procede a dar cumplimiento del reglamento interno de la cooperativa nuevo amanecer.

En el anexo número 7 se refleja el Flujograma de proceso actual de Gestión de cartera existente en la organización de la siguiente forma:

Diagnostico situacional proceso actual de gestión de cartera.

En la tabla 12 se expone el Diagnostico situacional proceso actual de gestión de cartera de la organización.

Tabla 12. Diagnostico situacional proceso actual de gestión de cartera

Nº	Actividad	Riesgos	Medidas de Control
Planificación			
1	Se debe llevar control diario mediante a través de la ejecución del respectivo sistema contable	No se lleva el control diario del registro	Ejecutar un control diario del registro
2	Se debe desarrollar un control de forma mensual	Ausencia de planificación oportuna	Desarrollo de planificación mensual
3	Ejecutar un primer aviso	No se ejecuta de forma oportuna	Ejecutar el primer aviso según corresponda
4	Ejecutar un segundo aviso	Demora en el proceso	Ejecutar el segundo aviso según corresponda
5	Ejecutar un tercer aviso	Poco cumplimiento de los tiempos establecidos	Cumplir con los tiempos y lineamientos que corresponda
6	Gerencia mantiene una supervisión constante	La supervisión es ineficaz	Ejecución de la supervisión permanente
7	Junta de Vigilancia procede a desarrollar una investigación de rigor	Demora en los tiempos	Cumplimiento de los tiempos establecidos
8	Consejo de Administración procede a dar cumplimiento del reglamento interno.	No se cumple en su totalidad el cumplimiento del registro	Cumplimiento de los tiempos y normas establecidas.

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Gestión financiera

- El gerente general procede a reunirse con el directorio
- El consejo administrativo de las inversiones procede a evaluar las diversas opciones de presupuesto
- El gerente recopila la diversa información económica
- La secretaria elabora el borrador de los respectivos presupuestos
- El gerente procede a ejecutar una revisión al documento
- El gerente entrega el documento al consejo administrativo para que lo revise
- El consejo administrativo procede a revisar y solicitar las respectivas correcciones.
- El gerente desarrolla las respectivas correcciones que se emiten por parte del consejo
- El gerente entrega una versión final al consejo administrativo
- El consejo administrativo revisa y aprueba la versión final del presupuesto.

En el anexo número 8 se expone el flujograma de proceso actual de gestión financiera de la organización.

Diagnostico situacional proceso actual de gestión financiera.

En la tabla 13 se expone el diagnostico situacional del proceso actual de Gestión Financiera de la institución:

Tabla 13. Diagnostico situacional proceso actual de gestión financiera.

N°	Actividad	Riesgos	Medidas de Control
Planificación			
1	El gerente general procede a reunirse con el directorio	Poco cumplimiento de resultados	La asistencia es en forma parcial
2	El consejo administrativo de las inversiones procede a evaluar	Se desarrolla una evaluación no técnica	Ejecución de una evaluación técnica
3	El gerente recopila la diversa información económica	No se ha ejecutado una recopilación eficaz	Control de recopilación de forma eficaz , oportuna
4	La secretaria elabora el borrador de los respectivos presupuestos	No se ha considerado el uso de indicadores	Implantación de manejos de gestión
5	El gerente procede a ejecutar una revisión al documento	En la revisión no se ha considerado los aspectos técnicos	Análisis e implantación de criterios técnicos para la revisión de documentos
6	El gerente entrega el documento al consejo administrativo para que lo revise	Demora de tiempo	Revisión y estandarización de tiempos
7	El consejo administrativo procede a revisar y solicitar las respectivas correcciones.	Demora de tiempo	Revisión y estandarización de tiempos
8	El gerente desarrolla las respectivas correcciones que se emiten por parte del consejo	Demora de tiempo	Revisión y estandarización de tiempos
9	El gerente entrega una versión final al consejo administrativo	No se ha considerado el uso eficaz del tiempo	Uso de los tiempos establecidos
10	El consejo administrativo revisa y aprueba la versión final del presupuesto.	Demora de tiempo	Revisión y estandarización de tiempos

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Presentación de la metodología usada para medir el nivel de cumplimiento.

Como parte del diagnóstico ejecutado a los procesos estratégico, operativos y de apoyo que se ejecutan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se ha identificado la respectiva metodología para la evaluación del nivel de cumplimiento, que se estructura de la siguiente forma:

Como primer punto se deberá proceder a la identificación de los objetivos a evaluarse según cada proceso existente al interior de la organización a través del siguiente formato expresado en la tabla 14.

Tabla 14. Formato de presentación de los objetivos a evaluarse.

Proceso	Objetivo	Producto	Nivel de importancia
Planificación	Implementar acciones de planificación para la gestión organizacional de la cooperativa	Numero de planificaciones efectuadas/número de planificaciones esperadas	4

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Los elementos que lo conforman tienen la siguiente representación:

- **Proceso:** Representa el tipo de proceso que existe en la organización.
- **Objetivo:** Meta a ser cumplida al interior del proceso.
- **Producto:** Resultado que se espera obtener al final del cumplimiento del proceso.
- **Nivel de importancia:** Tiene relación con el nivel de influencia que ejerce en el cumplimiento de los objetivos al interior de los procesos. La escala evaluativa que se emplea fluctúa entre 4= Alta importancia 3= Baja importancia 2= Leve importancia 1 = No genera importancia.

El segundo punto a ser desarrollado es la evaluación del nivel de cumplimiento que cada proceso a través del siguiente formato mostrado en la tabla 15.

Tabla 15. Formato de presentación para la evaluación del nivel de cumplimiento.

Proceso	Producto	Objetivo	Meta	Resultado	Observación
Proceso de Planificación	número de planificaciones efectuadas/número de planificaciones esperadas	Implementar acciones de planificación para la gestión organizacional de la cooperativa	95 planificaciones	63 planificaciones	No contribuye al cumplimiento de los objetivos operativos y financieros.

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Los elementos que son parte del formato de presentación para la evaluación del nivel de cumplimiento son:

- **Proceso:** Es la representación del tipo de proceso que existe en la organización
- **Producto:** Es el tipo de meta a ser cumplida al interior del proceso.
- **Objetivo:** Resultado que se espera obtener al final del cumplimiento del proceso
- **Meta:** Es el valor que se espera obtener al final de periodo de cumplimiento del proceso.
- **Resultado:** Es el valor que se ha obtenido tras la finalización del periodo de cumplimiento del proceso.
- **Observación:** Se considera como un comentario al resultado que se obtiene tras la detección del resultado del nivel de cumplimiento.

El tercer punto a ser considerado es la medición de riesgos existentes en el cumplimiento de los objetivos a través del uso de la técnica de Colorimetría del riesgo el cual es un sistema que emplea distintos colores para que se pueda mostrar el resultado que se ha obtenido de la medición de riesgos a través de una forma resumida y concreta.

Cada color representa un valor distinto que previamente han sido asignados a través

de niveles o rangos los cuales han sido definidos en tres tipos de escalas colorimétricas de 3 niveles donde consta de tres colores, rojo, amarillo, verde, que representan el alto, moderado y bajo nivel que se muestra en la tabla 16.

Tabla 16. Formato colores de técnica de colorimetría.

RANGO	CONFIANZA	RIESGO	COLOR
15% - 50%	Bajo	Alto	Rojo
51% - 75%	Moderado	Moderado	Amarillo
76% - 95%	Alto	Bajo	Verde

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

El cuarto punto que debe ser considerado es la comparación de la meta con relación al nivel alcanzado en los objetivos operacionales a través del empleo del siguiente formato presentado en la tabla 17.

Tabla 17. Formato comparación meta versus nivel alcanzado objetivos operacionales/financieros.

Objetivos operacionales	Meta	Nivel alcanzado	Colorimetría	
			Color	Tipo de riesgo
Implementar acciones de planificación para la gestión organizacional de la cooperativa	1 planificación	1 planificación	Bajo confianza	Alto

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Los elementos que son parte del formato de comparación meta versus nivel alcanzado en los objetivos operaciones/financieros son:

- **Objetivos operacionales/ financieros:** Es la representación de los objetivos operativos, financieros que se esperan cumplir a través de la ejecución de los procesos al interior de la organización.
- **Meta:** Es el valor que se espera obtener tras el cumplimiento de cada uno de los procesos al interior de la organización.
- **Nivel alcanzado:** Representa el resultado identificado tras la evaluación de la situación actual que cada proceso presenta en la actualidad y evidencia el nivel que aporta al cumplimiento de los objetivos.
- **Color:** Muestra los tipos de escalas colorimétricas de 3 niveles donde consta de tres colores, rojo, amarillo, verde.
- **Tipo de riesgo:** Indica el nivel de riesgo el cual puede ser alto, moderado y bajo que el cumplimiento de los objetivos genera.

Tras la presentación de la metodología a emplearse se procederá a la ejecución de la evaluación de los objetivos, través del formato mostrado en la tabla 18.

Identificación de los objetivos a evaluarse.

Tabla 18. Objetivos a evaluarse.

Proceso	Objetivo	Producto	Nivel de importancia
Planificación	Implementar acciones de planificación para la gestión organizacional de la cooperativa	Número de planificaciones efectuadas/número de planificaciones esperadas	4
Seguimiento y medición	Realizar evaluaciones continuas de parte del consejo de administración y para un mejor control de las actividades que realiza la cooperativa.	Número de acciones de seguimiento efectuadas/número de acciones de seguimiento esperadas	4
Apertura de cuentas y ahorro	Incrementar gradualmente el número de cuentas de ahorros.	Número de apertura de nuevas cuentas esperadas / Número de apertura de nuevas cuentas ejecutadas	4
	Incrementar gradualmente el número de socios y facilitar el ingreso de otros	Número de ingresos de socios efectuados/número de ingresos de socios esperados	4
Inversión	Incrementar la rentabilidad de la institución por medio de actividades que se definan dentro del marco legal permitido para las cooperativas.	Número de inversiones efectuados/número de inversiones esperadas	4
Entrega de Crédito	Incrementar de forma gradual el número de entrega de créditos a los	Número de créditos otorgados efectuados/número de créditos otorgados esperados	4

	clientes		
Talento humano/ Capacitación	Disponer del recurso humano, físico y tecnológico idóneo para la institución	Número de personal contratado efectuados/número de personal contratado esperado	4
Gestión de cartera	Implementar un seguimiento continuo a la cartera de crédito para evitar de esta manera tener un incremento de cartera vencida.	Número de seguimiento de crédito vencido efectuados/número de seguimiento de crédito vencido esperado	4
	Ejecutar acciones de auditoría integral a la actividad administrativa buscando el mejoramiento de su administración.	Número de auditorías efectuados/número de auditorías esperadas	4
Gestión financiera	Incrementar la rentabilidad de la institución por medio de actividades que se definan dentro del marco legal permitido para las cooperativas de ahorro y crédito.	% de rentabilidad obtenida /% de rentabilidad esperada	4

4= Alta importancia 3= Baja importancia 2= Leve importancia 1 = No genera importancia

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Cruz, T. (2015)

A continuación se va a proceder al levantamiento de la evaluación del nivel de aporte que cada proceso genera en el nivel de cumplimiento de los objetivos que se buscan alcanzar al interior de la cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer a través del empleo del formato de tabla 19.

Tabla 19. Evaluación del cumplimiento de los objetivos

Proceso	Producto	Objetivo	Meta	Resultado	Observación
Proceso de Planificación	numero de planificaciones efectuadas/número de planificaciones esperadas	Implementar acciones de planificación para la gestión organizacional de la cooperativa	95 acciones	63 acciones	No contribuye al cumplimiento de los objetivos operativos y financieros.
Proceso de seguimiento y medición	número de acciones de seguimiento efectuadas/número de acciones de seguimiento esperadas	Realizar evaluaciones continuas de arte del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia para un mejor control de las actividades que realiza la Cooperativa.	95 acciones de seguimiento	95 acciones de seguimiento	Contribuye al cumplimiento de los objetivos operativos y financieros.
Proceso de apertura de cuentas y ahorro	numero de apertura de nuevas cuentas esperadas / Numero de apertura de nuevas cuentas ejecutadas	Incrementar gradualmente el número de apertura de nuevas cuentas de ahorros.	95 cuentas aperturadas	45 cuentas aperturadas	No contribuye al cumplimiento de los objetivos y debe ser fortalecido
	número de ingresos de socios efectuados/número de ingresos de socios esperados	Incrementar gradualmente el número de socios y facilitar el ingreso de otros como cuenta ahorristas.	80 personas como nuevos socios	10 personas como nuevos socios	No contribuye al cumplimiento de los objetivos y debe ser fortalecido
Proceso de inversión	Numero de inversiones efectuados/número de inversiones esperadas	Incrementar la rentabilidad de la institución por medio de actividades que se definan dentro del marco legal permitido para las cooperativas de ahorro y crédito.	94 inversiones	94 inversiones	Contribuye al cumplimiento de los objetivos operativos y financieros.
Proceso de entrega de	número de créditos otorgados efectuados/número de créditos	Incrementar de forma gradual el número de entrega de créditos a los clientes	120 créditos	10 créditos	No contribuye al cumplimiento de los

Crédito	otorgados esperados				objetivos operativos y financieros.
Proceso talento humano/capacitación	número de personal contratado efectuados/número de personal contratado esperado	Disponer del recurso humano, físico y tecnológico idóneo para la institución.	6 personas contratadas	6 personas contratadas	Contribuye al cumplimiento de los objetivos
Proceso gestión de cartera	numero de seguimiento de crédito vencido efectuados/número de seguimiento de crédito vencido esperado	Implementar un seguimiento continuo a la cartera de crédito para evitar de esta manera tener un incremento en la cartera vencida.	95 acciones de seguimiento	9 acciones de seguimiento	No contribuye al cumplimiento de los objetivos operativos y financieros.
	numero de auditorías efectuados/número de auditorías esperadas	Ejecutar acciones de auditoría integral a la actividad administrativa buscando el mejoramiento de su administración.	95 auditorías efectuadas	5 auditorías efectuadas	No contribuye al cumplimiento de los objetivos operativos y financieros.
Proceso gestión financiera	% de rentabilidad obtenida /% de rentabilidad esperada	Incrementar la rentabilidad de la institución por medio de actividades que se definan dentro del marco legal permitido para las cooperativas de ahorro y crédito.	100% de rentabilidad	42% de rentabilidad	No contribuye al cumplimiento de los objetivos operativos y financieros.

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

En la tabla 20 se muestra el nivel de comparación de la meta con el nivel alcanzado de los objetivos operaciones, el diagnóstico y evaluación de la situación actual de los procesos.

Tabla 20. Comparación de la meta con el nivel alcanzado de objetivos operaciones.

Objetivos operacionales	Meta	Nivel alcanzado	Colorimetría	
			Color	Tipo de riesgo
Implementar acciones de planificación para la gestión organizacional de la cooperativa	95 acciones	63 acciones	Bajo confianza	Alto
Realizar evaluaciones continuas a través del Consejo de Vigilancia	95 acciones de seguimiento	95 acciones de seguimiento	Alto confianza	Bajo
Disponer del recurso humano, físico y tecnológico idóneo para la institución.	6 personas contratadas	6 personas	Alta confianza	Bajo

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

En la tabla 21 se evidencia el resultado de la comparación de la meta con el nivel alcanzado de objetivos financieros, tras el diagnóstico y evaluación en la organización.

Tabla 21. Comparación de la meta con el nivel alcanzado de objetivos financieros

Objetivos operacionales	Meta	Nivel alcanzado	Colorimetría	
			Color	Tipo de riesgo
Incrementar gradualmente el número de nuevas cuentas de ahorros.	95 cuentas abiertas	45 cuentas abiertas	Bajo confianza	Alto
Incrementar gradualmente el número de socios	80 personas como nuevos socios	10 personas como nuevos socios	Bajo confianza	Alto
Incrementar la rentabilidad de la institución por medio de actividades	94 inversiones	94 inversiones	Bajo confianza	Alto
Incrementar de forma gradual el número de entrega de créditos a los clientes	120 créditos	10 créditos	Bajo confianza	Alto
Dar un seguimiento continuo a la cartera de crédito para evitar de esta manera tener un incremento en la cartera vencida.	95 acciones de seguimiento	9 acciones de seguimiento	Bajo confianza	Alto
Ejecutar acciones de auditoría integral a la actividad administrativa buscando el mejoramiento de su administración	95 auditorías efectuadas	5 auditorías efectuadas	Bajo confianza	Alto
Incrementar la rentabilidad de la institución por medio de actividades que se definan dentro del marco legal permitido para las cooperativas de ahorro y crédito.	100% de rentabilidad	42% de rentabilidad	Bajo confianza	Alto

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Interpretación de la evaluación de objetivos versus el nivel de cumplimiento.

Después de la evaluación del cumplimiento de los objetivos operativos y financieros, tomando en cuenta las medidas de control se realizan en cada proceso de la cooperativa de Ahorro Crédito Nuevo Amanecer se ha detectado que: los procesos de planificación, apertura de cuentas, entrega de crédito, gestión de cartera y administración financiera, no contribuyen al cumplimiento de los objetivos operativos y financieros por lo cual su requerimiento de intervención a través de la aplicación de acciones es altamente prioritaria. Sin embargo los procesos de seguimiento, medición, inversión, talento humano y capacitación, se encuentran enmarcados en el cumplimiento de los objetivos.

4.1.1.4. Cálculo de indicadores financieros

Es necesario calcular los siguientes indicadores, que ayuden a diagnosticar la situación actual de la cooperativa, es decir, analizar sus debilidades y dar aportes con recomendaciones de medidas correctivas o políticas que contribuyan al mejoramiento de las finanzas.

Indicadores de liquidez

Tabla 22. Indicadores de liquidez

Indicador Financiero	2013	2014	Interpretación
Razón Corriente = $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,3012	0,3122	Por cada dólar que la compañía debe, 0,30 en el 2013 y 0,31 en el 2014 sirven para respaldar sus obligaciones.

Fuente: Estados financieros 2013 -2014
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Análisis:

Mediante los indicadores de liquidez se resalta que la cooperativa, cuenta escasamente de 0,30 a 0,31 ctvs. De un año a otro para respaldar sus obligaciones.

Indicadores de rentabilidad

Tabla 23. Indicadores de rentabilidad global

Indicador financiero		2013	2014	Interpretación
rendimiento sobre ventas	= $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$	15%	12%	La utilidad neta de la empresa corresponde al 15% en el 2013 y 12% del 2014 de las ventas.
Rendimiento del Patrimonio	= $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	3.40%	2.13%	Las utilidades netas corresponden al 3.4% en el 2013 y 2.13% del 2014 del patrimonio.
Rendimiento del Activo Total	= $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total Bruto}}$	1.63%	1.39%	Cada dólar invertido en el activo total generó 1.63% en el 2013, y 1.39% en el 2014.

Fuente: Estados financieros 2013 -2014
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Análisis:

En lo que se refiere al rendimiento la cooperativa no ha experimentado cambios sustanciales de un año a otro por lo que las utilidades no son significativas afectando el incremento de margen de utilidad de los socios. Por ello es recomendable incrementar los ingresos e implementado procesos que respalden las finanzas y desarrollando estrategias de crédito y publicidad atractivas.

4.1.1.5. Análisis de resultados

En lo que se refiere al cálculo de indicadores este nos arroja resultados poco satisfactorios para la compañía, en cuanto a liquidez, la razón corriente nos dice que

del año 2013 al 2014, se tiene tan solo \$0.30 a \$0.31 para respaldar sus obligaciones, en los indicadores de rentabilidad, se han calculado respecto a los créditos que han disminuido de 15 al 12% de un año a otro, en cuanto al activo, se observó de igual manera un decremento de 3.4 a 2.1%, con los presentes datos se concluye que la rentabilidad ha tenido un decremento considerable, en los años estudiados, se recalca que los procesos manejados actualmente son muy básicos además de ello existe deficiente control en las actividades, lo cual es la principal causa en el descenso de la rentabilidad.

Después del análisis, ponderación a los procesos existentes al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se va a presentar los principales hallazgos en las áreas Administrativas, Comercial, Operativo.

Hallazgos en el área administrativa.

Con relación a esta área se puede mencionar los siguientes aspectos que se enumeran a continuación:

- No posee una estructura orgánica definida para poner en evidencia que la gestión empresarial es empírica, además no existe el manejo de estrategias de forma planificada, oportuna esto incide a que la gestión sea deficiente.
- No maneja un plan estratégico, su enfoque estratégico es empírico dando como resultado que la organización presente deficiencias, lo cual pone en evidencia que las políticas que se están aplicando en la cooperativa no son las más adecuadas, los créditos se encuentran mal gestionados, direccionados y la cartera de clientes se está contaminando su nivel de eficiencia no es aceptable.

Hallazgos en el área comercial.

Los aspectos identificados en el área comercial identificados son:

- No existe un plan de medios de comunicación que permita la difusión y promoción de la existencia de los servicios de Cooperativa de Ahorro y Crédito

Nuevo Amanecer, de tal forma la población desconoce los mismos, además no manejan estrategias para poder enfrentar a la competencia, las actividades comerciales son deficientes.

Hallazgos en el área operativa.

En el área operativa los aspectos identificados son:

- Las ineficientes actividades de control que maneja la cooperativa de ahorro y crédito Nuevo Amanecer en la actualidad, han generado como efecto el incumplimiento de sus objetivos.
- Deficiente supervisión en el cumplimiento de normativas legales de la cooperativa, por el descuido de los funcionarios la cual es altamente alarmante.
- La inadecuada ramificación de funciones dentro de la institución provoca que esta no sea capaz de cumplir sus metas y objetivos para la que fue creada, porque su personal laboral no está bien direccionado a la ejecución de sus funciones.

Identificar del nivel de cumplimiento

Tras el análisis situacional de los procesos que se ejecutan al interior de la cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se va a proceder a la respectiva identificación del nivel de cumplimiento de los objetivos de carácter operativo, financiero e identificar el nivel de eficiencia de las actividades.

4.1.2. Comprobación de hipótesis.

Para verificar si las actividades de control inciden o no en los objetivos operativos y financieros de la cooperativa, se ha utilizado un cuestionario con preguntas tanto de la variable dependiente como la variable independiente, las cuales se encuentran detalladas en anexo número 8, con ese instrumento se podrá verificar de mejor manera la hipótesis al tener las dos condiciones y saber si el problema existe o no. Se procederá a la comprobación de la hipótesis de estudio planteada de la siguiente forma:

Prueba T de students

Según Psicología Para Estudiantes, (2015), se ha identificado que:

La prueba estadística t de Students para muestras dependientes es una extensión de la utilizada para muestras independientes. De esta manera, los requisitos que deben satisfacerse son los mismos, excepto la independencia de las muestras; es decir, en esta prueba estadística se exige dependencia entre ambas, en las que hay dos momentos uno antes y otro después. (pág. 102).

Tras en el proceso de aplicación de la prueba T de students a través del programa estadístico SPS se ha identificado los siguientes datos con relación a la descripción de las muestras que se presentan a través del formato de la tabla 24.

Tabla 24. Descripción de muestras relacionadas prueba T de students

Estadísticos de muestras relacionadas					
		Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
P a r 1	Influencia que genera la ineficiencia en las actividades de control	1,6667	6	,81650	,33333
	Valoración a la actual situación de los procesos operativos, financieros	2,1667	6	,98319	,40139

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Posteriormente se ha identificado un conjunto de datos con relación a la correlación de las muestras relacionadas se muestran en la tabla 25.

Tabla 25. Correlaciones de muestras relacionadas Prueba T de students

Correlaciones de muestras relacionadas				
		N	Correlación	Sig.
Par 1	Influencia que genera la ineficiencia en las actividades de control y Valoración a la actual situación de los procesos operativos, financieros	6	-,166	,753

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Tras la descripción de muestras relacionadas, correlaciones de muestras relacionadas se ha procedido a la prueba de muestras relacionadas los resultados se presentan en la tabla 26.

Tabla 26. Prueba de muestras relacionadas T de students

Prueba de muestras relacionadas									
		Diferencias relacionadas					t	g l	Sig. (bilateral)
		Medi a	Desviaci ón típ.	Error típ. de la medi a	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
					Inferi or	Superi or			
Pa r 1	Influenci a que genera la ineficien cia en las actividad es de control - Valoraci ón a la actual situación de los procesos operativo s, financier os	- ,500 00	1,37840	,562 73	- 1,946 55	,94655	,88 9	5	,415

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Tras la prueba de muestras relacionadas se ha identificado que el límite inferior es: 1,94655, mientras que el límite superior es 94655, existen 5 grados de libertad, un valor alfa de 0,05 y un nivel de confianza del 95% el resultado se presenta en la tabla 27.

Tabla 27. Decisión estratégica/ Comprobación estadística hipótesis

DECISIÓN ESTADÍSTICA		
P-Valor = ,415	<	$\alpha = 0,05$
<p>CONCLUSIÓN: se pone en evidencia que existe una dependencia entre las dos variables y muestra que la alta ineficiencia de la gestión de los procesos actuales de la Cooperativa de Ahorro Crédito Nuevo Amanecer influyen de forma directa en el nivel de cumplimiento de los objetivos operativos, financieros lo cual refleja la actual realidad institucional donde se destaca la falta de eficiencia y eficacia.</p>		

Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Cruz, T. (2015)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Tras la finalización del estudio realizado se han identificado las siguientes conclusiones:

Conclusiones

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer desarrolla procesos desactualizados y sin control, donde demuestra que el nivel de cumplimiento de los objetivos financieros y operativos es bajo, no se utilizan herramientas financieras, como el cálculo de indicadores para la toma de decisiones, en lo que se refiere en la parte operativa, no desempeñan actividades que deberían ser obligatorias para el correcto funcionamiento de la cooperativa, lo que impide realizar evaluaciones financieras y proceso eficaces con miras a futuro, perjudicando de esta manera el rendimiento de la misma.
- El diagnóstico situacional de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer” se ha identificado que los procesos de planificación, apertura de cuentas, crédito, gestión financiera, y gestión de cartera, presentan en sus actividades, deficiencias y riesgos que pueden llegar a ser perjudiciales, sin embargo mediante la aplicación de actividades de control su resultado renovaría. De igual manera. La rentabilidad ha disminuido de semestre a semestre al generar por cada dólar invertido el 2% de utilidad en el primer semestre del 2013 y el 1% de utilidad en los semestres del 2013 y 2014 respectivamente, produciendo baja rentabilidad y a su vez pérdidas valiosas
- Dentro del nivel de cumplimiento de los objetivos operativos y financieros de la cooperativa, considerando el cálculo y el análisis de indicadores, se concluye que los mismos no aportan al desarrollo y crecimiento de la institución, lo que demuestra que la aplicación de los procesos no está siendo bien direccionada, ya que no existe un control adecuado.

Recomendaciones

Las recomendaciones de la investigación son:

- Los directivos de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer” de cada área deben tener un alto énfasis a la evaluación del desempeño de forma permanente, para que se promueva la ejecución del trabajo de manera eficiente y eficaz para obtener el cumplimiento total de los objetivos operativos y financieros.
- Desarrollar estrategias financieras que abarquen todas las áreas claves de la cooperativa, haciendo hincapié en el capital, esto contribuiría a mejorar el rendimiento en todos sus procesos. Así como también incrementar la rentabilidad aumentando los créditos a través de actividades de control que sirvan de soporte para no tener una cartera contaminada.
- Guiara la cooperativa mediante estrategias actualizadas en cada área, vinculando todos los departamentos con el área financiera. para que mediante su aplicación ineludible y habitual, mejoren las actividades de control, obteniendo resultados superiores, optimizando recursos económicos, humanos, de tiempo y materiales por ello se presenta la siguiente propuesta:

Presentación de propuesta

Introducción

Las finanzas se originan en la culminación de una transacción económica donde se evidencia la transferencia de los respectivos recursos financieros, donde recibe una serie de aportes de otras disciplinas tales como la gerencia, economía, contabilidad además del uso de los métodos de análisis cuantitativo, además se conforma por procedimientos, técnicas, principios para el procesamiento de la información que se presenta en los estados financieros de las organizaciones para apoyar la toma de decisiones.

Es importante considerar que la planificación financiera así como los procesos financieros tienen una alta relación con la gestión financiera, planificación estratégica, ya que la planificación, el control financiero requiere del uso de proyecciones donde el elemento primordial son las normas y los procesos de retroalimentación donde se ajuste el desempeño. Por lo cual los resultados a obtenerse se reflejan en los estados de resultados.

El área de planificación, control financiero busca desarrollar un conjunto de conceptos donde abarque a las áreas de finanzas, planificación financiera, análisis del capital de trabajo, fondos, gestión de políticas de crédito, cobranzas y ejecución de inversiones.

La planificación, el control financiero son herramientas que proporcionan un conjunto de aspectos relevantes que deben ser tomados en cuenta en las organizaciones para que se ejecute un monitoreo permanente de la gestión y la evaluación del cumplimiento de los objetivos a ser alcanzados.

Considerando el rol que posee la planificación en su relación con el control financiero se ha identificado la oportunidad de desarrollar un plan estratégico operacional para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer ya que es una organización que está dando sus primeros pasos, pretende llegar hacer una de las

instituciones financieras más importantes del cantón, de esta forma contribuir a que se dé un adecuado cumplimiento de financieros, operativos mediante la aplicación cuidadosa de actividades de control, que le permitirá desarrollarse con más facilidad.

Dimensiones de la propuesta

El plan estratégico operacional para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer a ser desarrollado posee las siguientes dimensiones que se presentan en la tabla 28.

Tabla 28. Dimensiones de la propuesta

N	Tipo de dimensión	Descripción de la dimensión
1	Administrativo	Propuesta de un conjunto de lineamientos que se enfoquen a dar solución a los problemas del área administrativa
2	Comercial	Lineamientos que corrijan, los problemas que existen en el área comercial
3	Estratégico	Desarrollar estrategias que permitan fortalecer la ejecución del seguimiento, medición.
4	Operativo	Diseño de acciones que apoyen la obtención del mejor índice de resultado en el proceso operativo.
5	Apoyo	Contribuir a que se desarrolle el mejor sistema de gestión donde se considere al área informática, talento humano, cartera de crédito y el área financiera.

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Impactos de la propuesta

- La cooperativa logrará cumplir los objetivos financieros y operativos mediante la aplicación cuidadosa de actividades de control.
- Desarrollarse con más facilidad, donde se puede reducir las amenazas a una mínima expresión tomando en cuenta que actualmente el país está cruzando por una etapa económica inestable.
- Apoyar a la organización a que se proyecte a través de un futuro con herramientas más sólidas y confiables que permitan el desarrollo sustentable de la misma dentro de un Contribuir a que la cooperativa obtenga niveles de rentabilidad y liquidez aceptados, y que pueda continuar sirviendo a la sociedad con una imagen corporativa estable.

Desarrollo de la propuesta (Plan estratégico)

Acciones, actividades para el área administrativa

Considerando el área administrativa las acciones que se ejecutaran al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se presentan en la tabla 29 de la siguiente forma:

Descripción de estrategias

Tabla 29. Estrategias para el área administrativa.

N.	Detalle de la estrategia
1	Fomentar la cultura de cooperativismo
2	Redefinir las políticas de gestión administrativa
3	Promoción de la comunicación efectiva
4	Estimulación de comunicación interna- externa

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Descripción de las tácticas.

- Al interior de las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se deberá fomentar la cultura de cooperativismo a través de reuniones periódicas donde se difunda los objetivos de carácter financiero y operativo en todo el personal, en cada una de las respectivas áreas.
- Implementar un sistema de control interno con la finalidad de que se minimice el uso de los recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer para otros fines que no sean los definidos.
- Redefinir las políticas de gestión administrativa, financiera al interior de la organización para que se encuentren alineadas al cumplimiento de los objetivos.
- Desarrollar un canal de comunicación oficial donde se obtenga la difusión efectiva de las políticas internas, externas que permitan el cumplimiento de los objetivos.
- Para la toma de decisiones de vital importancia se deberá considerar a un conjunto de factores tales como la competencia, capacidad organizacional, talento humano y recursos financieros.

Acciones, actividades para el área comercial.

Las acciones que se proponen para el área comercial al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se muestran en la tabla 30 a través de los siguientes elementos:

\

Descripción de estrategias

Tabla 30. Estrategias para el área comercial.

N.	Detalle de la estrategia
1	Diseñar un plan de publicidad y promoción
2	Incrementar la cartera de clientes de forma anual y mantener la tendencia.
3	Incrementar anualmente la colocación de recursos Financieros.
4	Ofertar nuevos productos, servicios, beneficios al cliente actual y potencial.

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Descripción de las tácticas

- En el área comercial de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer” se debe desarrollar un plan de medios para la difusión, promoción de los servicios corporativos.
- Desarrollar acciones de benchmarking donde se identifique las mejores prácticas de la competencia para que se desarrolle una ventaja competitiva que permita posicionarse en la sociedad Salcedense.
- Incrementar la cartera de clientes segmentada en un 5% anual a través de la captación de nuevos clientes donde se sientan atraídos por los servicios de alta calidad.
- Desarrollar un plan de colocación de recursos financieros de forma anual donde se garantice las mejores tasas de interés del mercado.
- Diseñar de forma anual nuevos productos, servicios financieros los cuales busquen satisfacer los requerimientos que posee la población de la localidad de Salcedo.
- Diseñar alianzas estratégicas con clientes estratégicos para que se desarrollen convenios generando un conjunto de beneficios los cuales deberán ser

entregados a los clientes actuales, potenciales para que se asegure el voto de confianza.

Acciones, actividades para el área estratégica.

Las destrezas que se proponen para el área estratégica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se exponen en la tabla 31 donde su explicación se enfoca de la siguiente forma:

Descripción de destrezas

Tabla 31. Actividades para el área estratégica.

N.	Detalle de la destrezas
1	Mejorar la gestión de cartera
2	Medir el nivel de satisfacción
3	Diseño de programas de capacitación
4	Detectar nichos de mercado
5	Captar un porcentaje del segmento empresarial
6	Diseño de estudios de mercado y benchmarking
7	Diseño de planes financieros en cada área
8	Innovación a los productos y servicios
9	Implementar una página web
10	Fomentar el conocimiento de los procesos de micro finanzas.

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Descripción de las tácticas.

- En el proceso de crédito se deberá estudiar de mejor forma al cliente para que posteriormente se pueda mejorar las colocaciones del valor entregado y evaluar los montos que se encuentran en mora de crédito.
- Ofrecer un alto servicio de calidad a través de una atención donde se evidencie el respeto, esmero, amabilidad, cordialidad para posteriormente desarrollar una evaluación ente los clientes para medir el nivel de satisfacción.
- Desarrollar programas de capacitación frecuente relacionada la venta, servicio al cliente para que se pueda llegar a captar al menos el 10% del segmento micro empresarial y en un mediano plazo se pueda dar la identificación, clasificación de potenciales nichos de mercado.
- Desarrollar estudios de mercado donde permita la identificación de las preferencias de las personas al momento de requerir los servicios de las cooperativas, además se identifique las principales fortalezas de los competidores para que se ejecute un eficaz benchmarking.
- Ampliar la cobertura de los servicios que ofrece la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer” a los sectores que se encuentran menos atendidos.
- Fomentar la cultura organizacional a través del diseño de planes, programas, en un mediano, largo plazo, donde todo el personal que forma parte de la cooperativa debe conocer en un 100% su contenido.
- Es necesario que se diseñe e implemente un plan financiero en cada área de la organización.
- Considerar dentro de las actividades el desarrollo e innovación en los productos, servicios que se ofrecen a la población considerando el empleo de las Tics para dar paso a la creación de una página web.
- Desarrollar un plan de capacitación para las personas que habitan en la localidad de Salcedo donde se difunda la importancia, beneficios del manejo del área de micro finanzas y se promueva el cooperativismo.

Acciones, actividades para el área operativa.

Las actividades que se proponen para el fortalecimiento del área operativa al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se presentan en la tabla 32 y su estructura se conforma a través del siguiente esquema:

Descripción de destrezas

Tabla 32. Destrezas para el área operativa.

N.	Detalle de la destrezas
1	Vigilar el cumplimiento de las políticas
2	Liderar y coordinar las capacitaciones
3	Ejecución de control y seguimiento adecuado
4	Definir los indicadores de gestión
5	Consolidar la solidez de la cooperativa,
6	Contribuir al crecimiento constante de las familias

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Para garantizar la sostenibilidad de las actividades de los procesos operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se propone las siguientes actividades:

- Vigilar por el cumplimiento total de las diversas políticas, principios, valores, calidad de servicio al interior de la cooperativa.
- Liderar la ejecución de un programa de capacitación para el personal que pertenece al área operativa de la institución con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos esperados.
- Realizar el control y seguimiento al nivel de cumplimiento que cada proceso obtiene con la finalidad de que se identifique los aspectos que deben ser corregidos a tiempo considerando el nivel de cumplimiento de los resultados esperados.
- Se debe definir un conjunto de indicadores para que se ejecute de una forma

eficaz el control con el fin de valorar la eficiencia y eficacia de cada proceso, además se obtenga un seguimiento lógico según el desarrollo de las diversas actividades, políticas que se emplean en la cooperativa.

- Consolidar la solidez de la cooperativa a través de la difusión de ser una entidad financiera donde se da un alto enfoque al desarrollo de los socios, comunidad a través de la entrega de servicios de calidad, lo cual promueve el fortalecimiento de la capitalización y un posicionamiento.
- Contribuir a que se genere un crecimiento constante de las familias a través de la generación de empleo además de la participación activa de los socios donde se evidencie la lealtad y una difusión eficiente de los servicios.

Acciones, actividades para el área de apoyo.

Para garantizar la sostenibilidad de las actividades en los procesos de apoyo al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer las actividades a proponerse se muestran en la tabla 33.

Tabla 33. Actividades para el área de apoyo.

N.	Detalle de la destrezas
1	Implementar un sistema de información interna con resultados eficientes.
2	Dotar de un sistema de gestión de talento humano eficiente
3	Desarrollar una gestión de sueldos y salarios adecuada
4	Implementar un modelo de evaluación de desempeño laboral y alineamiento a la cultura organizacional.
5	Implementar nuevos reglamentos, parámetros para la evaluación de la gestión de la cartera.
6	Promover un modelo de gestión financiera donde se demuestre un uso adecuado de los recursos en cada área.

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

- Establecer el manejo de un sistema informático que permita la adecuada gestión de la información al interior de la organización donde se pueda tener acceso oportuno.
- Diseñar un modelo de gestión de talento humano que abarque el reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación de desempeño con la finalidad de que se obtenga al mejor personal y así se garantice el cumplimiento de los objetivos planteados.
- Desarrollar una adecuada gestión de sueldos, salarios donde se pueda buscar una alta satisfacción del personal con la finalidad de que se obtenga el cumplimiento de las actividades y de los objetivos planteados.
- Implementar un modelo de evaluación de desempeño laboral para medir el nivel de cumplimiento que ejerce cada trabajador al interior de la cooperativa. Aporte, debilidades, puntos que deben ser corregidos a tiempo con el fin de que se asegure el logro de las metas en cada uno de los procesos que se ejecutan.
- Desarrollar nuevos reglamentos, parámetros que contribuyan a que la gestión de cartera que se efectúa en la organización y aseguren las metas planteadas
- Promover un modelo de gestión financiera que abarque a cada una de las áreas que posee la cooperativa con el fin de que se implemente una administración de los recursos, limitando los gastos innecesarios y que se evite el deterioro del nivel de liquidez.

Formulación de indicadores de gestión.

Como parte de la propuesta de un plan estratégico operacional para la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer” se ha identificado el requerimiento de presentar un conjunto de indicadores para cada uno de los procesos que se ejecutan, por lo tanto los indicadores de gestión establecidos para la evaluación del cumplimiento de los procesos se los detalla en la tabla 34.

Tabla 34. Formulación de indicadores de gestión.

Área	Tipo de Proceso	Indicador
Área Estratégica	Proceso de Planificación	No. De reuniones de socialización efectuadas / total de normas establecidas
	Proceso de seguimiento y medición	(No de soluciones / No de Requerimientos)*100
Área Operativa	Apertura de cuentas	No. de aperturas por personal de atención al cliente/Total de aperturas realizadas
	Inversiones	No de inversiones ejecutadas en el mes/ No de inversiones proyectadas por mes
	Ahorros y Crédito	No de cuentas aperturas en el mes/ No. De cuentas proyectadas por mes
	Talento Humano	No de capacitaciones ejecutadas en el año / No de capacitaciones proyectadas en el año.
	Gestión de cartera	% de cartera recuperada en el mes ejecutada/ % de cartera recuperada en el mes planificado
	Gestión financiera	% de volumen de liquidez en el mes esperado/

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Identificación de responsables de la ejecución.

Los responsables de la ejecución de la implementación de la propuesta levantada al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se muestran en la tabla 35.

Tabla 35. Identificación de responsables de la ejecución.

Área	Tipo de Proceso	Responsable
Área Estratégica	Proceso de Planificación	Planificación gerente comisión de crédito
	Proceso de seguimiento y medición	Gerente, comisión de crédito
Área Operativa	Apertura de cuentas	Secretaria, Cajera
	Inversiones	Jefe financiero Auxiliar financiero
	Ahorros y Crédito	Gerente General, Oficial de Crédito
	Talento Humano	Gerente, Consejo administrativo
	Gestión de cartera	Gerencia General , Jefe de Crédito , Asistente de Crédito
	Gestión financiera	Gerencia General, Jefe de Crédito , Asistente de Crédito

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

BIBLIOGRAFÍA

- BETANCUR 2000. “*Ciclo de las organizaciones en la Toma de decisiones*”
- BRAVO María (2007). “*Fundamentos de administración financiera*”. México D.F (México): McGrawHill
- BUSTAMANTE (2002). Creación de objetivos en una organización
- BERNAL Cesar (2010). “*Técnicas actuales de Investigación*”. Mexico: Editmundo.
- BONILLA y Rodríguez (2010) “*Metodología de la investigación diseño y ejecución*”. Bogotá: Ediciones de la U.
- Córdova (2002). “De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos”. *Universidad de Holguín*, 35(3), 25-264. Obtenido de dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4786542.pdf
- CASTRO (2011). “*Análisis e interpretación de la información financiera*”. México D.F: Editorial Trillas.
- CASTILLO (1999).” *Contabilidad, sistema y gerencia*”. Caracas : CEC S.A. Editorial
- CORRALES (2000). Políticas y Procedimientos de Control Interno y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa De Transporte Urbano Tungurahua, de la Ciudad de Ambato en el año 2011. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- CASTILLO (2011). Evolucion y cambio de la organizacion y su administración. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 2(8), 101-111. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v8-n2/A6.8\(2\)101-111.pdf](http://www.spentamexico.org/v8-n2/A6.8(2)101-111.pdf)
- CÁRDENAS (2013). “*Metodología de Auditoria de Gestión*”. Madrid: IC editorial.
- CRUZ (2013). “*Investigación de administración en América Latina: Evolución y resultados*”. Bogotá: Edigraficas.
- .DÁVALOS, NELSON. (1999). “*Administración estratégica*”. Ed. Mc Graw Hill. México.
- ESPINEL 2003 Eficiencia y eficacia de las operaciones
- FAYOL, H. (1949). *General and industrial management*. London: Pitman.
- FISCHER &HEMPELL, (2005). “*La evolución del sistema financiero*”.Madrid: Graficas Dehon.
- FERNÁNDEZ, Marco Antonio (2003), Control organizacional: de la vieja burocracia a la desafiante cultura cooperativa, tomado de












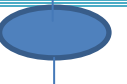



http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S207733232003000100007&script=sci_arttext

- GÁMEZ, (Isabel), 2008, “*Control interno en las áreas de Aprovisionamiento de las empresas*. México D.F.: Mcgraw/hillinteramericana editores, S. A,
- GUERRA (2015). “*Las Cooperativas en el siglo xxi*”. Madrid (España): Paraninfo.
- GUTIÉRREZ (2004). *Fundamentos de gestión empresarial enfoque basado en competencias*. México D.F.: McGRAW –HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- HERNÁNDEZ Roberto (2010). “*fundamentos de metodología de la investigación*”. México D.F.: GRAW –HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- JÁCOME (2013). “*Coordinación del sector Cooperativo*”. Programas Educativos S.A.
- JUEZ Pedro (1997). “*Tutoría de la Investigación Científica*”. Colombia: De la U ediciones.
- MALDONADO, Milton, 2006, *Auditoría de Gestión*, Tercera Edición, Quito.
- MANTILLA, Samuel (2005), Samuel, *Control Interno Informe COSO*, Bogotá, Editorial ECOE.
- MANTILLA, Samuel, (1998), *Control Interno de los Nuevos Instrumentos financieros*, Bogotá, Ediciones Ecoe, CASTRO (2011). “*Análisis e interpretación de la información financiera*”. México D.F: Editorial Trillas.
- MINTZBERG,(1997), *El proceso estratégico: conceptos, contextos y casos*.
- MONROY, Carlos (2003), “*Sistema de control interno*” tomado de <http://tocaima-cundinamarca.gov.co/apc-aa-files/35663532643162386266363436353066/manual-de-control-interno.pdf>
- Públicas sanitarias de Andalucía”, tomado de <http://dialnet.unirioja.es/institucion/415/buscar/tesis?inicio=241>
- MARCO Antonio (2003). “*Control organizacional*”. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-208. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29012059009>
- MATEHU (2011). “*Metodología de la Toma de decisiones*”
- MUNIS (2013). “*Desarrollo y evolucion de las finanzas2*. *Revista Nexus Radical*, 49(1), 35-95. Obtenido de <http://www.actaodontologica.com/ediciones/2011/1/art19.asp>

- MELBIL Campos (2009). *Modalidad enfoque y nivel de investigación*. Universidad Complutense de Madrid(31), 1-23. Obtenido de <http://www.juanmascarenas.eu/monograf.htm>
- MOHAMMDINaghi (2005). *“La Investigación cualitativa”*. Puerto Rico.
- NÚÑEZ 1999. *“Estrategias organizaciones para la Toma de decisiones”*
- ORTIZ (2004). *Los Objetivos Organizacionales*. Cali, Colombia.
- RICAURTE (2000). *“Administración Financiera*. México D.F.”: Litográfica Ingramex
- TERRENUÉI (2014). *“Qué son las finanzas”*s. Lima, Perú.
- SÁNCHEZ, G. (2006),*Auditoría de estados financieros*. (2ª Ed.). México: Pearson Education.
- SÁNCHEZ. (2012).*“Desarrollo Económico en latino América y Caribe”*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- SAIMA (2015). *“Control de Gestión Empresarial”*. Zaragoza: ESIC Editoriales
- UNAPEC (2013). *“Administración Financiera”* . México DF: Pearson Educación.
- VILORIA Norka. (2005). *“Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización”* tomado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25701111>
- VASCO Vargas (2010). *“Importancia del sector crediticio”*. México D.F.: Litográfica Ingramex
- VARELA(2008).*“El control interno y sus componentes”*. *Revista Pensamiento y gestion* , 32, 1-26. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/3977/2823>
- SÁNCHEZ 2011 *“Fundamentos de administración financiera”*. México D.F.: McGRAW/HILLINTERAMERICANA EDITORES, S. A
- VARO(2008) Eficiencia y eficacia de las operaciones
- VÉLEZ (2000). . *“Conceptos de administración estratégica”*. *Decimocuarta edición*. México D.F. : Programas Educativos S.A.














ANEXOS

Anexo 1. Flujograma del proceso actual de planificación

N	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLES		
		Gerente	Secretaria	Consejo administrativo
1	Gerente delega a secretaria realizar la convocatoria a los miembros del Consejo			
2	Secretaria envía convocatoria a todos los miembros			
3	Personal, directivos asisten a la reunión			
4	Consejo administrativo delega al Gerente la elaboración del plan.			
5	El gerente recopila ideas, necesidades			
6	Gerente elabora documentos de planificación.			
7	Gerente envía documentación al Consejo Administrativo.			
8	Consejo Administrativo analiza y desarrolla los respectivos correctivos al plan propuesto.			
9	El Consejo Administrativo hace conocer a la asamblea general el plan para la aprobación respectiva.			
10	El consejo administrativo remite el plan de trabajo ya aprobado al gerente.			
11	La secretaria procede a difundir a todos los miembros y socios el plan de trabajo para luego archivarlo.			
				



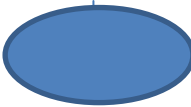






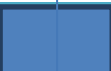
Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Anexo 2. Flujograma de proceso actual de seguimiento y medición

N	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLES		
		Gerente	Secretaria	Comisión de crédito
1	La secretaria recibe el tramite donde se debe registrar la fecha, hora de recepción			
2	La secretaria envía un oficio al gerente			
3	El gerente general, lee sumilla el respectivo trámite que se solicita			
4	El gerente general envía tramite sumillado a la secretaria.			
5	La secretaria envía la respectiva documentación a la comisión de crédito			
6	La respectiva comisión de crédito recibe para su aprobación o negación del crédito.			
7	La secretaria informa al cliente que se encuentra en expectativa a su solicitud.			
				
				

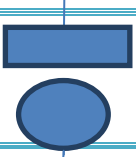











Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Anexo 3. Flujograma de proceso actual de apertura de cuentas.

N	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLES	
		Secretaria	Cajera
			
1	Secretaria indica al cliente sobre los requisitos.		
2	Secretaria debe llenar los formularios con los datos personales.		
3	Secretaria hace llenar formularios		
4	Secretaria hace llenar formularios		
5	Cajera recibe y cuenta el dinero		
6	Cajera hace llenar formularios		
7	Cajera imprime la libreta		
8	Cajera entrega una libreta de ahorros		
9	Cajera envía donde secretaria		
			

Fuente: Investigación directa
 Elaborado por: Cruz, T. (2015)













Anexo 4. Flujograma de proceso actual de inversión

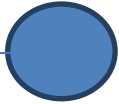















N	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLES	
		jefe financiero	Auxiliar financiero
1	Recibir instrucción de concertar acuerdos con las diversas entidades financieras.		
2	Solicitar a la entidad financiera carta de instrucción permanente		
3	Realizan las negociaciones con la entidad financiera		
4	Se establecen los procedimientos para concentración de operaciones.		
5	Se identifica excedentes de fondos y de acuerdo al reglamento de inversiones.		
6	Consulta en las entidades financieras elegibles las condiciones ofrecidas.		
7	Presentar un informe comparativo de las diferentes alternativas.		
8	Analizar junto al jefe de finanzas las diferentes tasas y condiciones.		
9	Instruir al auxiliar financiero la operación y remitir al jefe financiero.		
10	Generar el documento de formalización de la operación y remitirlo al jefe financiero		
11	Confirmar con la entidad financiera las condiciones de la operación		






Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Anexo 5. Flujograma de proceso actual de entrega de crédito

	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLES		
		Gerente General	Socio	Oficial de Crédito
N				
1	Solicita información de crédito			
2	Clientes accede a crédito si es socio mínimo 20 días			
3	Cliente si no es socio puede apertura una cuenta y esperar tiempo mínimo para ser socio			
4	Informa sobre los créditos que ofrece la cooperativa			
5	Recaba información del cliente: actividad económica y destino del crédito			
6	Entrega solicitud de socio para llenar datos personales, económicos			
7	Solicita a clientes documentos personales y referencias personales y comerciales			
8	Brinda información sobres las garantías y requisitos a entregar			
9	Analiza información y documentos entregados por parte del cliente			
10	Comunica al socio acerca de las garantías, documentos de respaldo y requisitos del deudor y garantes			
11	Comunica al socio en que tiempo se le dará a conocer la aceptación o rechazo de su solicitud.			




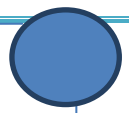
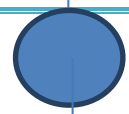




	Análisis de solicitud	Gerente General	Socio	Oficial de Crédito
				
12	Revisa el destino de los recursos que entregará la cooperativa			
13	Revisa la actividad económica del deudor y del garante			
14	Revisa ingresos y gastos del socio			
15	Identifica si el solicitante tiene créditos en otras instituciones			
16	Revisa garantías reales que tiene el socio y garantes			
17	Revisa y verifica la información de la solicitud de crédito, que se encuentren completos			
18	Si la información entregada por el cliente no es real y completa, se comunica a cliente que se suspende el trámite			
19	Genera informe de suspensión de crédito y se imprime el reporte del buró de crédito			
20	Si la información entregada por el cliente es real y completa, se comunica a cliente que se continúa con el proceso de crédito.			
				
	Aprobación o negación	Gerente General	Socio	Oficial de Crédito
				

21	Si el monto de crédito es menor o igual a 20,000.00 dólares, la solicitud es aprobada			
22	Si el monto de crédito es mayor a 20,000.00 dólares, la solicitud es aprobada			
23	Si solicitud es negada se archiva el expediente			
				
	Notificación y desembolso de la operación	Gerente General	Socio	Oficial de Crédito
				
24	Comunicación telefónicamente el resultado del crédito			
25	Si la respuesta es positiva, se acercaran socio y garantes para la firma de documentos y pagaré			
26	Ingreso de crédito en sistema informático			
27	Crea a los garantes en el módulo de clientes			
28	Actualiza la información del deudo			
29	Ingresla operación de acuerdo a las condiciones aprobadas, monto, tasa de interés, plazo, forma de amortización, período de amortización, tipo de crédito			
30	Impresión del pagaré y verificación por parte del deudor y garantes			
31	Impresión de la tabla de amortización			
32	Recepción de firmas de deudor, garantes con sus respectivos cónyuges			

33	Se verifica que las firmas correspondan a las registradas en la cédula de identidad			
34	Se realiza una nota de crédito a la cuenta del socio			
35	Se entrega al deudor pagaré y tabla de Amortización			
36	La carpeta queda en poder del Departamento de crédito para su archivo.			
37	Desembolso del crédito			
				







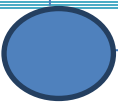



Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Anexo 6. Presentación de flujograma de proceso actual de talento humano/capacitación

	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLES		
		Gerente	Secretaria	Consejo administrativo
N				
1	Secretaria recibe solicitud de cada empleado.			
2	Gerente analiza la importancia y prioridad de la capacitación.			
3	El consejo administrativo verifica si hay presupuesto			
4	El consejo administrativo autoriza el desarrollo de la respectiva capacitación.			
5	El gerente selecciona al capacitador encargado de la jornada			
6	La secretaria convoca a todo el personal y socios de la institución			
7	La secretaria procede a la archivación de los respectivos documentos.			
				














Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Anexo 7. Presentación de flujograma de proceso actual de gestión de cartera.

	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLES			
		Gerencia General	Jefe de Crédito	Asistente de Crédito	
N					
1	Se debe llevar control diario mediante a través de la ejecución del respectivo sistema contable				
2	Se debe desarrollar un control de forma mensual				
3	Ejecutar un primer aviso				
4	Ejecutar un segundo aviso				
5	Ejecutar un tercer aviso				
6	Gerencia mantiene una supervisión constante				
7	Junta de Vigilancia procede a desarrollar una investigación de rigor				
8	Consejo de Administración procede a dar cumplimiento del reglamento interno				
					

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Anexo 8. Flujograma de proceso actual de gestión financiera.

N	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLES		
		Gerente	Secretaria	Consejo Administrativo
				
1	El gerente general procede a reunirse con el directorio			
2	El consejo administrativo de las inversiones procede a evaluar			
3	El gerente recopila la diversa información económica			
4	La secretaria elabora el borrador de los respectivos presupuestos			
5	El gerente procede a ejecutar una revisión al documento			
6	El gerente entrega el documento al consejo administrativo para que lo revise			
7	El consejo administrativo procede a revisar y solicitar las respectivas correcciones.			
				
8	El gerente desarrolla las respectivas correcciones que se emiten por parte del consejo			
9	El gerente entrega una versión final al consejo administrativo			
10	El consejo administrativo revisa y aprueba la versión final del presupuesto			

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Anexo 9 Diseño de Encuesta aplicada al personal

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Objetivo: Estudiar cómo influyen las actividades de control en el cumplimiento de los objetivos operativos y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer.

Datos informativos

Género: Masculino () Femenino ()

Área donde trabaja: Gerencia general () Asesoría () Cajas ()

1. Según su criterio ¿al interior de la organización existe ineficiencia en las actividades de control al interior de la organización?

Sí () No ()

¿Por qué?.....

2. De las siguientes opciones ¿cómo usted valoraría el nivel de ineficiencia existente al interior de la cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer?

Alta ineficiencia () Mediana Ineficiencia () Poca ineficiencia () No existe ineficiencia ()

3. De las siguientes razones Cuales son los factores que han generado la presencia de ineficiencia en las actividades de control al interior de la organización.

Ausencia de planificación () poco accionar de los directivos () no existe visión de futuro () no existe procedimientos definidos () no se cumple con los mecanismos () ausencia de de eficiencia-eficacia ()

4. ¿Cuáles son los efectos que ha generado la ineficiencia en las actividades de control al interior de la organización?

Poco cumplimiento () preocupación- desconcierto () errores significativos () riesgo de estafa ()

5. Según su criterio como es la influencia que genera la ineficiencia en las actividades de control en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Alta influencia () Mediana influencia () Poca influencia () no existe influencia ()

6. De las siguientes opciones ¿Cuál es el nivel de rentabilidad existente en el cumplimiento de los objetivos de la institución?

Alta rentabilidad () Mediana Rentabilidad (1) Baja rentabilidad (5) Nada de rentabilidad ()

7 ¿Qué grado de garantía tienen el cumplimiento de los objetivos operativos, financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer?

Alta garantía () Media garantía () Baja garantía () Nada de garantía ()

8. ¿De qué forma los actuales procedimientos adoptados por la Cooperativa aseguran el correcto funcionamiento y cumplimiento de los objetivos operativos financieros?

Alto cumplimiento () Mediano cumplimiento () Bajo cumplimiento () Nada de cumplimiento ()

9. ¿Cómo calificaría el nivel de riesgo fluctúa en su gestión de los procesos operativos/ financieros existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer?

Alto riesgo () Mediano riesgo () Bajo riesgo () No existe riesgo ()

10. Según su opinión ¿cómo usted valoraría la actual situación de los procesos operativos, financieros al interior de la organización?

Presencia de debilidades () Presencia de riesgos potenciales () Fortalezas ()

Oportunidades () Ninguno de los anteriores ()

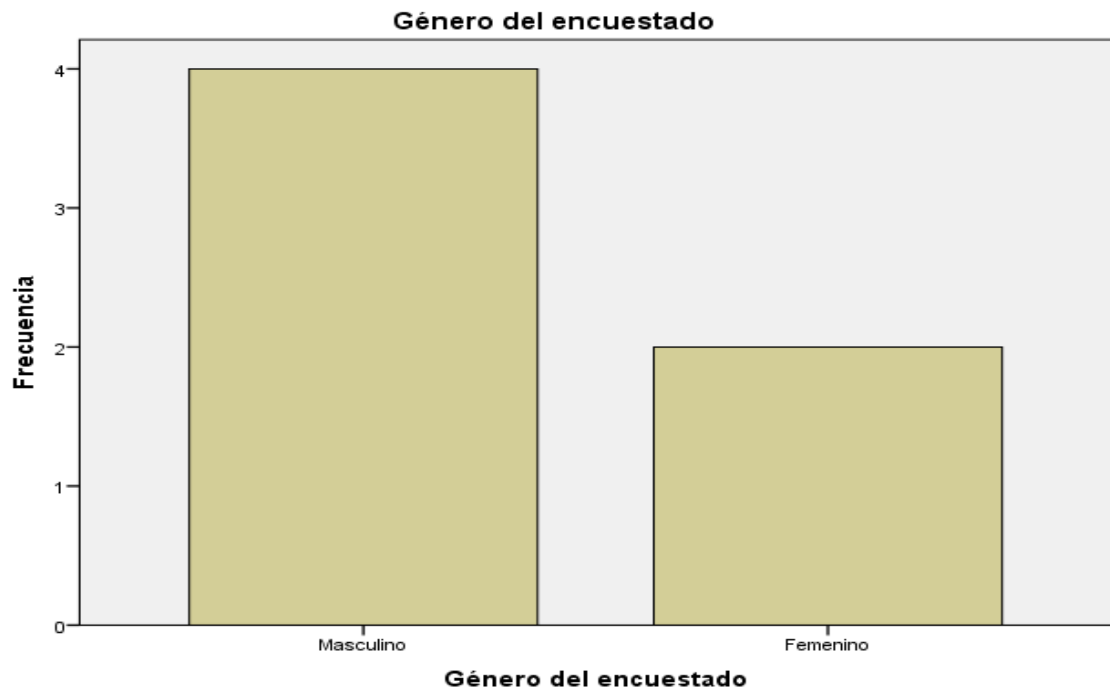
GRACIAS POR SU AYUDA

Anexo 1.0 Procesamiento y análisis de resultados

Datos informativos

Género:

Género del encuestado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	4	66,7	66,7	66,7
	Femenino	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	



Fuente: Investigación de campo

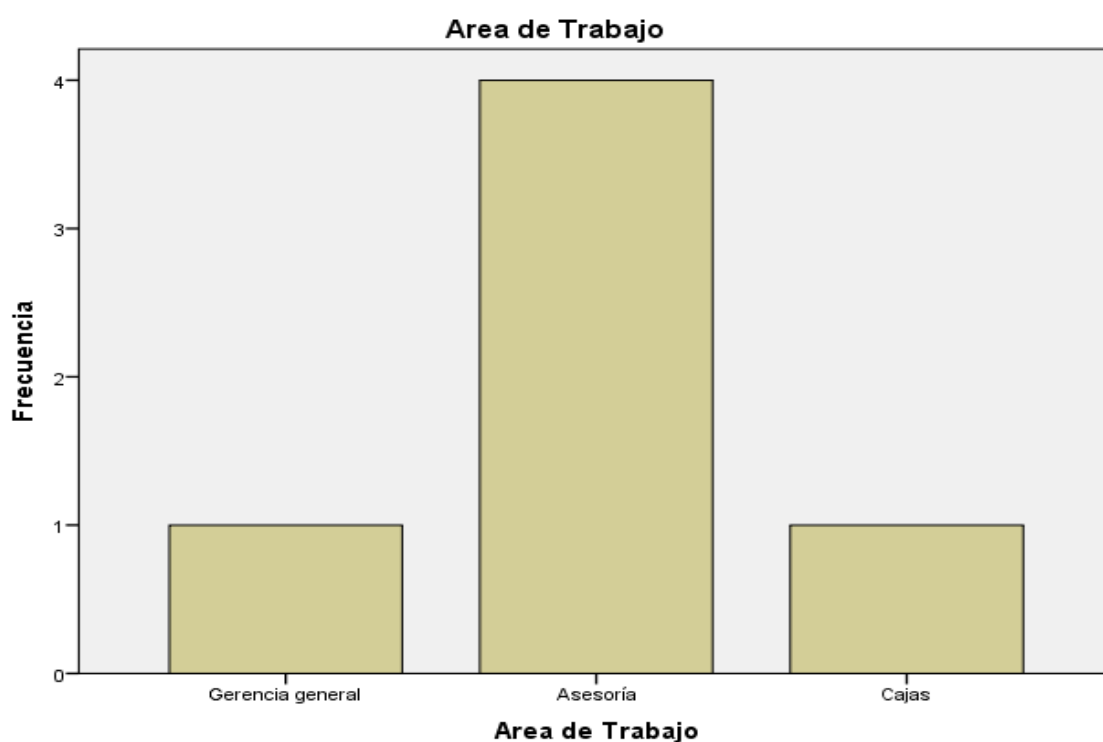
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Análisis: Después de la aplicación de la encuesta al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se ha determinado que el 66,7% es parte del género masculino, mientras que el 33,3% son parte del género femenino.

Interpretación: Tras el tratamiento de la información se ha detectado que el personal de la institución se encuentra conformado por su mayoría por personal masculino en relación al personal femenino.

Área donde trabaja

Área de Trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Gerencia general	1	16,7	16,7	16,7
	Asesoría	4	66,7	66,7	83,3
	Cajas	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Cruz, T. (2015)

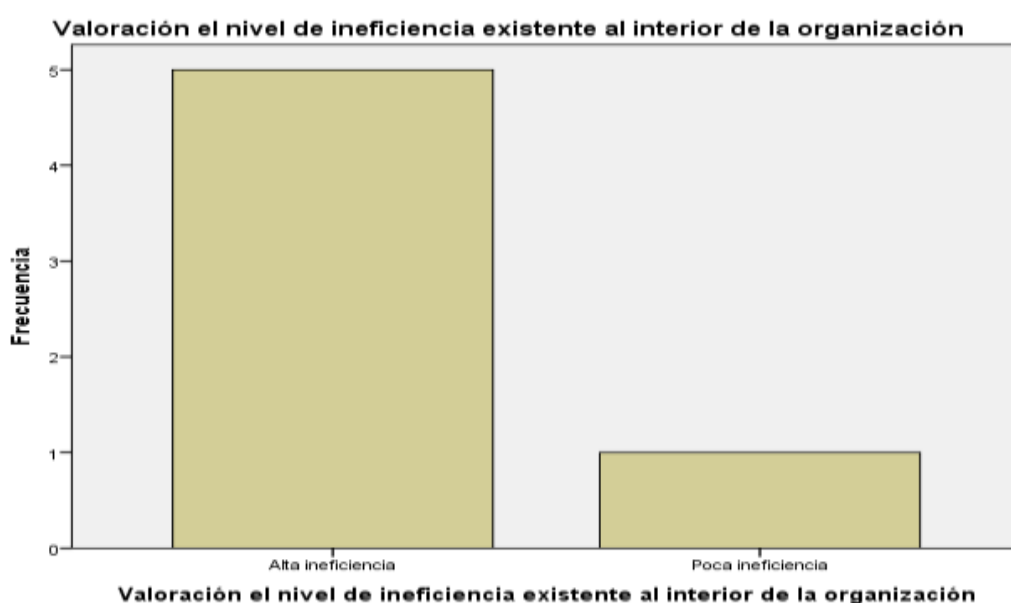
Análisis: Después de la aplicación de la encuesta al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se ha determinado que 66,7% del personal que labora al interior es parte del área de asesoría, mientras que la diferencia es parte del área de gerencia general, cajas respectivamente.

Interpretación: Tras el tratamiento de la información se ha detectado que el personal de la institución en su mayoría es parte del área de asesoría mientras el valor diferencial es parte del área de gerencia y cajas.

1. Según su criterio ¿al interior de la organización existe ineficiencia en las actividades de control al interior de la organización?

Existe ineficiencia en las actividades de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	5	83,3	83,3	83,3
	No	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Cruz, T. (2015)

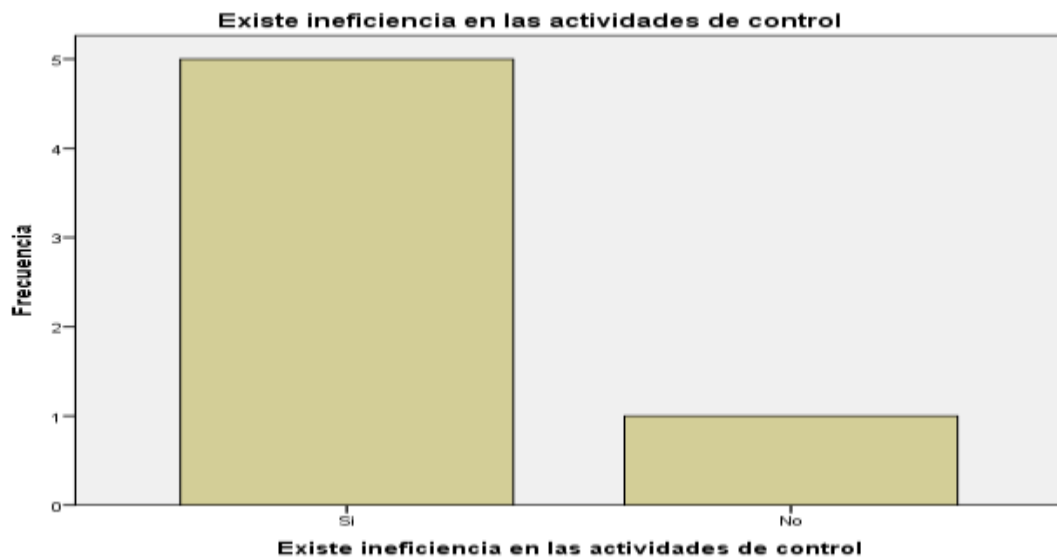
Análisis: Después de la aplicación de la encuesta al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se ha determinado que el 83,3% señalan que si existe ineficiencia en las actividades de control, mientras que el 16,7% comentan que no existe ineficiencia.

Interpretación: Tras el tratamiento de la información se ha detectado que el personal en su mayoría opina que al interior de la organización se evidencia una alta presencia de la ineficiencia en las actividades de control por lo cual es necesario que se desarrolle un adecuado análisis para determinar las respectivas causas.

2. De las siguientes opciones ¿cómo usted valoraría el nivel de ineficiencia existente al interior de la cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer?

Valoración el nivel de ineficiencia existente al interior de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alta ineficiencia	5	83,3	83,3	83,3
	Poca ineficiencia	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Análisis: Después de la aplicación de la encuesta al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se ha determinado que el 83,3% señalan que el nivel de ineficiencia en las actividades de control es alto, mientras que el 16,7% argumentan que la ineficiencia es baja.

Interpretación: Tras el tratamiento de la información se ha detectado que el personal en su mayoría opina que el nivel de ineficiencia es alto lo cual promueve que existe una imagen interna que no se ha desarrollado de una forma adecuada el control al cumplimiento de las actividades donde se requiere que se levante acciones para un eficaz diagnóstico.

3. De las siguientes razones Cuales son los factores que han generado la presencia de ineficiencia en las actividades de control al interior de la organización

Factores que han generado la ineficiencia en las actividades de control					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ausencia de planificación	2	33,3	33,3	33,3
	Poco accionar de los directivos	2	33,3	33,3	66,7
	No existe procedimientos definidos	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	



Investigación de campo

Elaborado por: Cruz, T. (2015)

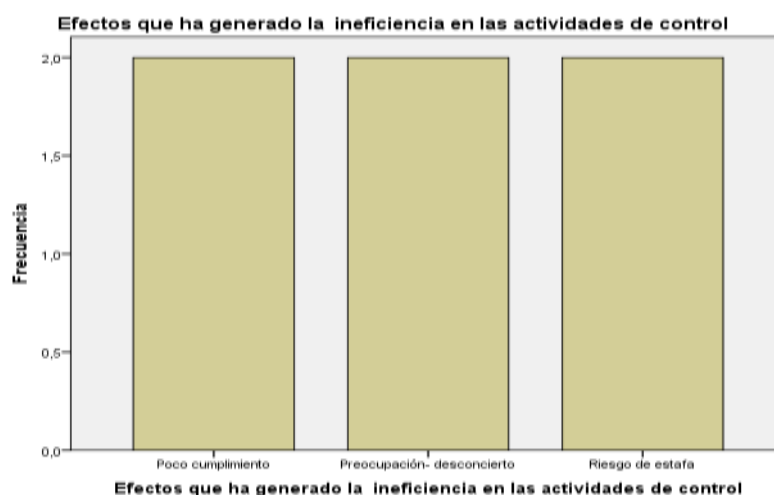
Análisis: Después de la aplicación de la encuesta al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se ha determinado que con relación a los factores que han generado la presencia de ineficiencia se distribuye así: el 33,3% señala que es la ausencia de planificación, mientras que el 33,3% representa al poco accionar de los directivos y finalmente el 33,3% tiene relación con no existe procedimientos definidos.

Interpretación: Tras el tratamiento de la información se ha detectado que el personal en su mayoría opina que existe un alto nivel de ineficiencia en las actividades de control como resultado de la poca gestión de forma oportuna a la actual situación actual.

4. ¿Cuáles son los efectos que ha generado la ineficiencia en las actividades de control al interior de la organización?

Efectos que ha generado la ineficiencia en las actividades de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco cumplimiento	2	33,3	33,3	33,3
	Preocupación-desconcierto	2	33,3	33,3	66,7
	Riesgo de estafa	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Cruz, T. (2015)

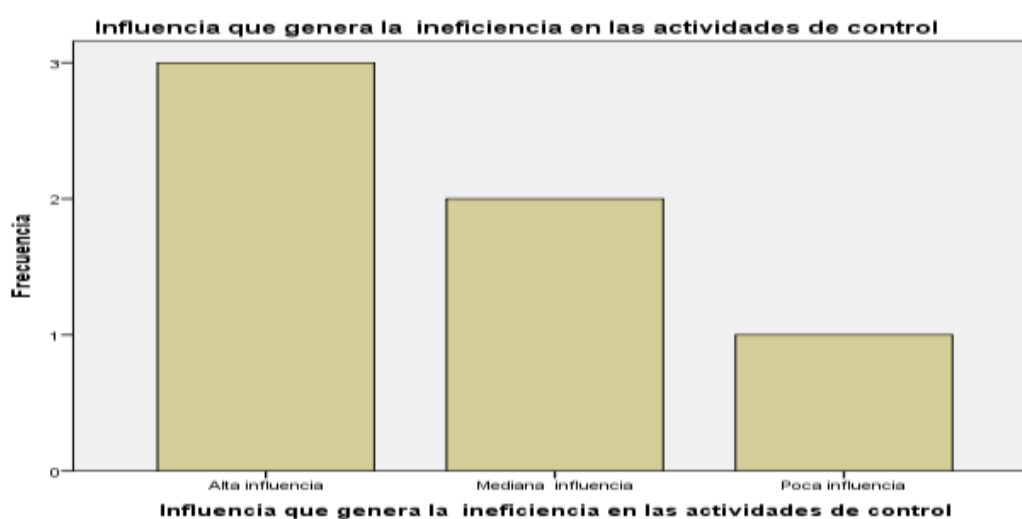
Análisis: Después de la aplicación de la encuesta al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se ha determinado que con relación a los efectos que ha generado la ineficiencia en las actividades de control al interior de la organización se distribuyen así: poco cumplimiento 33,3%, preocupación-desconcierto 33,3% y riesgo de estafa 33,3%.

Interpretación: Tras el tratamiento de la información se ha detectado que el personal en su mayoría ya poseen alta conciencia sobre los efectos que ha ineficiencia del control de operaciones ha generado sobre la actual gestión y es evidente que se requiere un diagnóstico para que se identifique las causas actuales.

5. Según su criterio como es la influencia que genera la ineficiencia en las actividades de control en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Influencia que genera la ineficiencia en las actividades de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alta influencia	3	50,0	50,0	50,0
	Mediana influencia	2	33,3	33,3	83,3
	Poca influencia	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	



Fuente: Investigación de campo

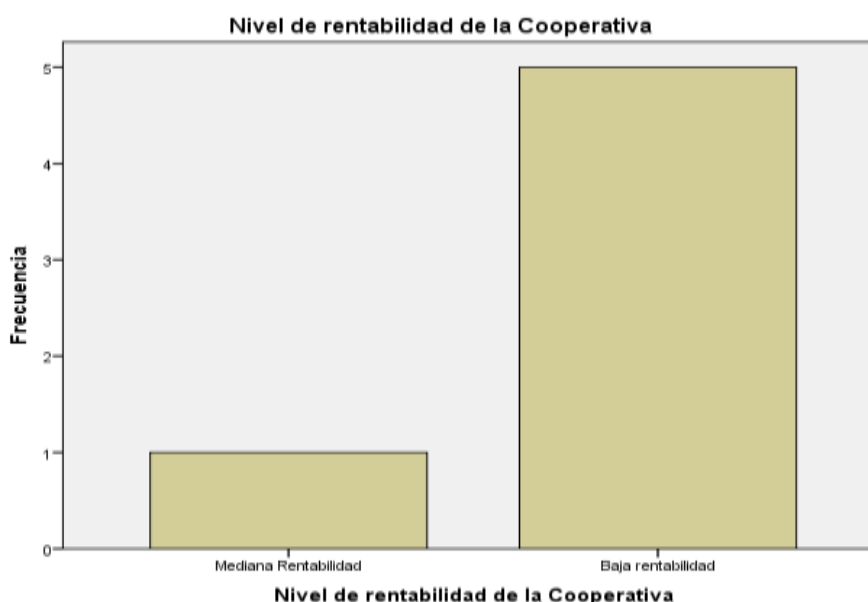
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Análisis: Después de la aplicación de la encuesta al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se ha determinado que el 50,0 % argumentan que la influencia que genera la ineficiencia en las actividades de control en el cumplimiento de los objetivos es alta, mientras que el 33,3% comentan que es mediana la influencia,

Interpretación: Tras el tratamiento de la información se ha detectado que el personal en su mayoría opina que es evidente que existe una alta la influencia de la ineficiencia en el cumplimiento de los objetivos por lo cual la situación actual es el resultado de los diversos problemas que la gestión de los procesos operativos, financieros presenta y evidente que su intervención eficaz contribuirá al adecuado cumplimiento esperado.

6. De las siguientes opciones ¿Cuál es el nivel de rentabilidad existente en el cumplimiento de los objetivos de la institución?

Nivel de rentabilidad de la Cooperativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mediana Rentabilidad	1	16,7	16,7	16,7
	Baja rentabilidad	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	



Fuente: Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Análisis: Después de la aplicación de la encuesta al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se ha determinado que el 83,3% comentan que poseen un bajo nivel de rentabilidad, mientras el 16,7% señalan que posee una mediana rentabilidad.

Interpretación: Tras el tratamiento de la información se ha detectado que el personal en su mayoría opina que la institución posee un bajo nivel de rentabilidad, por lo cual pone en evidencia que la gestión actual de los procesos tanto operativos, financieros no es la más óptima y posee un alto nivel de deficiencias.

7 ¿Qué grado de garantía tienen el cumplimiento de los objetivos operativos, financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer?

Grado de garantía tienen los objetivos operativos, financieros					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Media garantía	1	16,7	16,7	16,7
	Baja garantía	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	



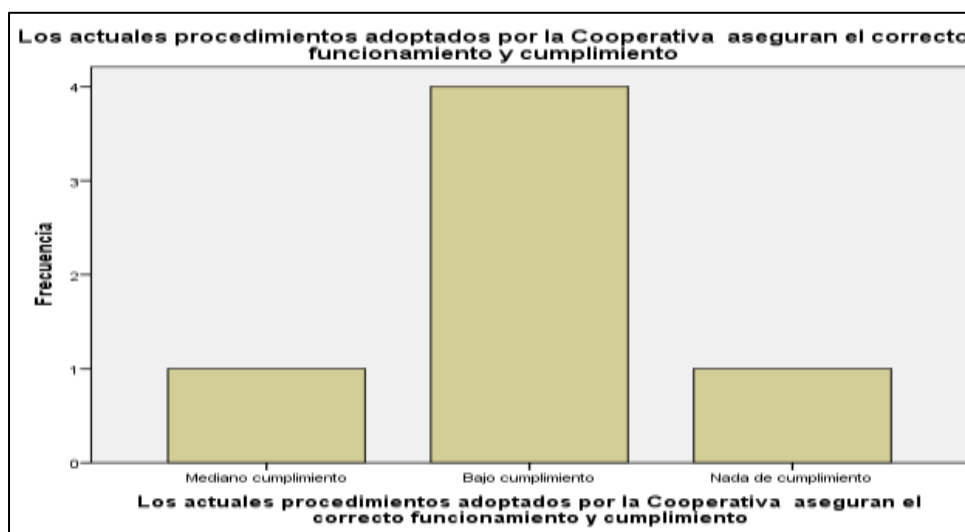
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Análisis: Después de la aplicación de la encuesta al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se ha determinado que el 83,3% comentan que los objetivos operativos, financieros de la organización poseen una baja garantía, mientras que el 16,7% señalan que existe una mediana garantía.

Interpretación: Tras el tratamiento de la información se ha detectado que el personal de la institución en su mayoría piensan que los objetivos operativos, financieros de la organización tienen una baja garantía, lo cual señala que no existe una alta confianza para la actual administración de los procesos.

8. ¿De qué forma los actuales procedimientos adoptados por la Cooperativa aseguran el correcto funcionamiento y cumplimiento de los objetivos operativos financieros?

Los actuales procedimientos adoptados por la Cooperativa aseguran el correcto funcionamiento y cumplimiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mediano cumplimiento	1	16,7	16,7	16,7
	Bajo cumplimiento	4	66,7	66,7	83,3
	Nada de cumplimiento	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	



Fuente: Investigación de campo

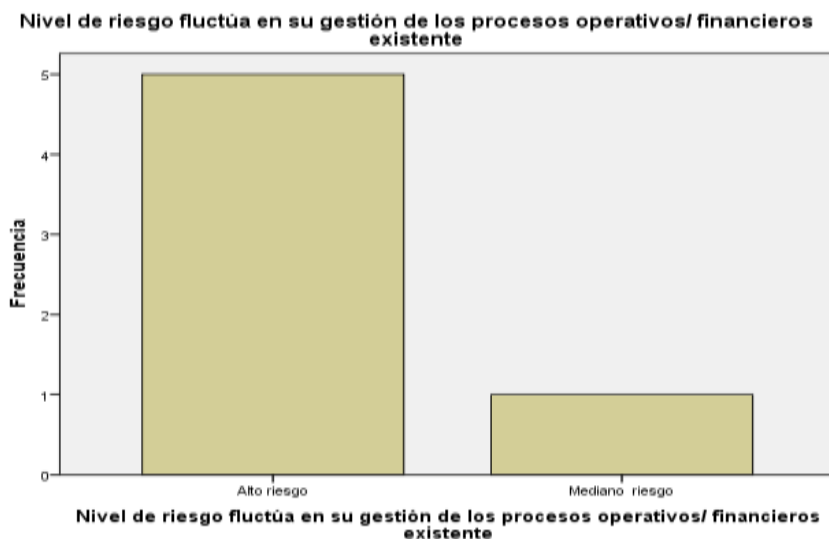
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Análisis: Después de la aplicación de la encuesta se ha determinado que el 66,7% comentan los actuales procedimientos adoptados por la cooperativa generan un bajo cumplimiento.

Interpretación: Tras el tratamiento de la información se ha detectado que el personal de en su mayoría argumentan que los actuales procesos generan un bajo cumplimiento por lo cual es necesario que se ejecute un diagnostico a la actual situación de los procesos para que se identifique el respectivo aporte al nivel de cumplimiento de los objetivos.

9. ¿Cómo calificaría el nivel de riesgo fluctúa en su gestión de los procesos operativos/ financieros existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer?

Nivel de riesgo fluctúa en su gestión de los procesos operativos/ financieros existente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto riesgo	5	83,3	83,3	83,3
	Mediano riesgo	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Análisis: Después de la aplicación de la encuesta se ha determinado que el 83,3% comentan que el flujo de riesgo en la gestión es alto, mientras que el 16,75% argumentan que existe un mediano riesgo.

Interpretación: Tras el tratamiento de la información se ha detectado que el personal de la institución en su mayoría señalan que la fluctuación del riesgo es alta lo cual pone en evidencia que se requiere identificar los factores causantes del alto riesgo al interior de la organización para que se tomen las respectivas medidas para que se cambie la imagen que tiene el personal y contribuya a minimizar al riesgo.

11. Según su opinión ¿cómo usted valoraría la actual situación de los procesos operativos, financieros al interior de la organización?

Valoración a la actual situación de los procesos operativos, financieros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Presencia de debilidades	1	16,7	16,7	16,7
	Presencia de riesgos potenciales	4	66,7	66,7	83,3
	Oportunidades	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Análisis: Después de la aplicación de la encuesta al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se ha determinado que el 66,7% señala que la actual situación de los procesos operativos, financieros se caracteriza por la presencia de alto riesgo potencial, mientras que el 16,7% señalan que existen debilidades al interior.

Interpretación: Tras el tratamiento de la información se ha detectado que el personal en su mayoría opina que la situación actual de la gestión de procesos operativos, financieros presentan un alto riesgo de no cumplimiento, por lo cual es evidente que a través del diagnóstico se ha procurado la identificación de los puntos donde presenta poco cumplimiento para que sea solucionado de forma oportuna.

Anexo 11. Balance general –Análisis vertical cortes semestrales año 2014.

Análisis Vertical					
Balance General					
Año 2014					
Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer					
Activos	I semestre 2014	II semestre 2014	I semestre 2014	II semestre 2014	VARIACIÓN
Activo corriente					
Disponible	5990,00	4243,00	11,54%	8,69%	-2,84%
Caja	2100,00	1480,00	4,05%	3,03%	-1,01%
Bancos	3890,00	2763,00	7,49%	5,66%	-1,83%
Ctas por cobrar	2980,00	2578,00	5,74%	5,28%	-0,46%
Total activos corrientes	8970,00	6821,00	17,28%	13,98%	-3,30%
No corriente					
Fijos propiedad planta y equipo	50236,00	46685,00	96,77%	95,67%	-1,11%
Terrenos	11000,00	11000,00	21,19%	22,54%	1,35%
Edificios	24000,00	24000,00	46,23%	49,18%	2,95%
Muebles y enseres	2000,00	1295,00	3,85%	2,65%	-1,20%
Maquinaria y herramientas	7800,00	6301,00	15,03%	12,91%	-2,11%

Equipo de oficina	2456,00	1546,00	4,73%	3,17%	-1,56%
Equipo de computación	2980,00	2543,00	5,74%	5,21%	-0,53%
Depreciación acumulada	-8310,00	-5999,00	-16,01%	-12,29%	3,71%
Muebles y enseres	-1750,00	-985,00	-3,37%	-2,02%	1,35%
Maquinaria y equipo	-2800,00	-2300,00	-5,39%	-4,71%	0,68%
Equipo de oficina	-1870,00	-1347,00	-3,60%	-2,76%	0,84%
Equipo de computación	-1890,00	-1367,00	-3,64%	-2,80%	0,84%
Líneas redes e instalaciones	125,00	114,00	0,24%	0,23%	-0,01%
Total activo no corriente	42051,00	40800,00	81,01%	83,61%	2,60%
Otros activos	890,00	1178,00	1,71%	2,41%	0,70%
Total otros activos	890,00	1178,00	1,71%	2,41%	0,70%
Total activo	51911,00	48799,00	100,00%	100,00%	0,00%
Pasivos					
Corriente					
Cuentas por pagar	17655,00	15116,00	100,00%	100,00%	0,00%
Obligaciones patronales	5910,00	5972,00	33,47%	39,51%	6,03%
Aporte al IESS	1500,00	1020,00	8,50%	6,75%	-1,75%
Fondo de reserva al IESS	1850,00	3500,00	10,48%	23,15%	12,68%

Préstamo IESS	2560,00	1452,00	14,50%	9,61%	-4,89%
Proveedores servicios / socios	4987,00	2763,00	28,25%	18,28%	-9,97%
Obligaciones por pagar Sri	2698,00	1423,00	15,28%	9,41%	-5,87%
Otras obligaciones por pagar	3560,00	4763,00	20,16%	31,51%	11,35%
Otros valores recibidos	500,00	195,00	2,83%	1,29%	-1,54%
Total pasivo corriente	17655,00	15116,00	100,00%	100,00%	0,00%
Otros pasivos	-	-			
Total otros pasivos	-	-			
Total pasivo	17655,00	15116,00	100,00%	100,00%	0,00%

Patrimonio					
Capital	22127,94	22306,29	65%	66%	1,63%
Aportaciones societarias	9286,00	8636,47	27,11%	25,64%	-1,47%
Certificados de aportación	569,00	489,00	1,66%	1,45%	-0,21%
Cuotas de ingreso	267,00	300,00	0,78%	0,89%	0,11%
Aportes futuras capitalizaciones	7890,00	7611,00	23,03%	22,60%	-0,44%
Para futuras capitalizaciones	1500,00	1640,00	4,38%	4,87%	0,49%
Fondos irrepartibles	3500,00	2680,00	10,22%	7,96%	-2,26%
Fondos a repartirse	890,00	1595,00	2,60%	4,74%	2,14%

Consejo nacional de transito	2000,00	1696,00	5,84%	5,04%	-0,80%
Multas	560,00	236,47	1,63%	0,70%	-0,93%
Reservas	1700,00	1500,00	4,96%	4,45%	-0,51%
Reserva legal	1700,00	1500,00	4,96%	4,45%	-0,51%
Otros aportes patrimoniales	730,00	775,00	2,13%	2,30%	0,17%
Fondos de educación	200,00	254,00	0,58%	0,75%	0,17%
Fondos de asistencia social	530,00	521,00	1,55%	1,55%	0,00%
Resultado del ejercicio	412,06	465,24	1,20%	1,38%	0,18%
Utilidad del ejercicio	412,06	465,24	1,20%	1,38%	0,18%
Total patrimonio	34256,00	33683,00	100,00%	100,00%	
Total pasivo + capital	51911,00	48799,00			

Fuente: Cooperativa Nuevo Amanecer
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Anexo 12. Estado de resultados –Análisis vertical cortes semestrales año 2014.

Análisis Vertical

Estado De Resultados

Año 2014

Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer

Ingresos					
Operacionales	2463.00	2098.00	44.24%	39.47%	-4.77%
Por servicios cooperativos	1500.00	1340.00	26.94%	25.21%	-1.73%
Cuotas administrativas	1500.00	1340.00	26.94%	25.21%	-1.73%
Servicio de transporte	963.00	758.00	17.30%	14.26%	-3.04%
Transporte de mercadería	963.00	758.00	17.30%	14.26%	-3.04%
Total ingresos operacionales					
No operacionales	3104.00	3217.00	55.76%	60.53%	4.77%
Otras utilidades financieras	2204.00	2417.00	39.59%	45.48%	5.88%
Notas de créditos bancos	350.00	367.00	6.29%	6.90%	0.62%
Venta de formularios	200.00	351.00	3.59%	6.60%	3.01%
Venta de libretines de guías	450.00	483.00	8.08%	9.09%	1.00%
Ingresos pagos varios socios	746.00	840.00	13.40%	15.80%	2.40%

Ingresos por otras actividades	458.00	376.00	8.23%	7.07%	-1.15%
Por servicios no operacionales	900.00	800.00	16.17%	15.05%	-1.11%
Arriendo local	900.00	800.00	16.17%	15.05%	-1.11%
Total ingresos no operacionales	5567.00	5315.00	100.00%	100.00%	0.00%
Total ingresos	5567.00	5315.00	100.00%	100.00%	0.00%

Gastos					
Gastos de operación					
Gastos de personal					
Remuneraciones mensuales	680.00	820.00	13.75%	18.64%	4.89%
Sueldo básico	680.00	680.00	13.75%	13.75%	0.00%
Horas extras	0.00	140.00	0.00%	4.89%	4.89%
Eventos eventuales y reemplazos	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00%
Beneficios sociales	340.00	761.00	6.87%	26.59%	19.71%
Décimo tercer sueldo	0.00	248.00	0.00%	8.67%	8.67%
Décimo cuarto sueldo	0.00	173.00	0.00%	6.04%	6.04%
Vacaciones	340.00	340.00	6.87%	11.88%	5.00%
Gastos movilización	65.00	31.00	1.31%	1.08%	-0.23%
Viáticos	65.00	0.00	1.31%	0.00%	-1.31%

Aportes al IESS	139.29	139.29	2.82%	4.87%	2.05%
Aporte patronal	82.62	82.62	1.67%	2.89%	1.22%
Fondos de reserva	56.67	56.67	1.15%	1.98%	0.83%
Honorarios profesionales	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00%
Otros gastos de personal	290.00	0.00	5.86%	0.00%	-5.86%
Total gastos personal	1514.29	1751.29	30.62%	51.18%	20.56%
Gastos generales	3431.20	2862.00	68.37%	98.64%	
Servicios	250.00	224.00	5.06%	7.83%	2.77%
Viaje hospedaje y alimentación	100.00	0.00	2.02%	0.00%	-2.02%
Mantenimiento y reparación	40.00	40.00	0.81%	1.40%	0.59%
Suministros	348.00	387.00	7.04%	12.16%	5.12%
Útiles de oficina	30.00	50.00	0.61%	1.75%	1.14%
Útiles de aseo y limpieza	20.00	100.00	0.40%	3.49%	3.09%
Mantenimiento al local	40.00	40.00	0.81%	1.40%	0.59%
Envío de documentos	30.00	25.00	0.61%	0.87%	0.27%
Elaboración de facturas	65.00	75.00	1.31%	2.62%	1.31%
Material de oficina	78.00	26.00	1.58%	0.91%	-0.67%
Movilización local	85.00	32.00	1.72%	1.12%	-0.60%
Sistemas tecnológicos	280.00	144.00	5.66%	5.03%	-0.63%

Impuestos contribuciones y multas	230.00	180.00	4.65%	6.29%	1.64%
Servicios varios	310.00	350.00	5.26%	12.23%	6.97%
Fiestas navideñas	260.00	200.00	5.26%	6.99%	1.73%
Depreciaciones	1240.00	897.00	25.07%	31.34%	6.27%
Servicios básicos	422.31	259.00	8.54%	9.05%	0.51%
Gasto luz	330.00	180.00	6.67%	6.29%	-0.38%
Gasto agua	92.31	79.00	1.87%	2.76%	0.89%
Gastos varios	210.89	381.00	4.26%	13.31%	9.05%
Total gastos generales	3431.20	2862.00	68.37%	98.64%	30.27%
Servicio de transporte	0.00	30.00	0.00%	1.05%	1.05%
Descargo de facturas transporte	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00%
Total gastos	4945.49	4613.29	98.99%	150.87%	0.518778681
Utilidad neta	621.51	701.71			
Participación de utilidades 15%	93.23	105.26			
Utilidad antes de impuestos	528.29	596.46			
Impuesto a la renta 22%	116.22	131.22			
Utilidad del ejercicio	412.06	465.24			

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Anexo 13. Balance general –Análisis vertical cortes semestrales año 2013.

Análisis vertical
Balance General
Año 2013
Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer

Activos	Análisis vertical				
Activo corriente	I semestre	II semestre	I semestres 2013	II semestres	variación
	2013	2013	%	2013 %	
Disponible	4488	10024.82	9.08%	10.88%	1.80%
Caja	1725	2317	3.49%	4.31%	0.82%
Bancos	2763	3528	5.59%	6.57%	0.98%
Ctas. Pr cobrar	1978	4179.82	4.00%	7.78%	3.78%
Total activos corrientes	6466	10024.82	13.09%	18.67%	5.58%
No corriente					
Fijos propiedad planta y equipo	48168	48903.59	97.48%	91.05%	-6.42%
Terrenos	11000	11000	22.26%	20.48%	-1.78%
Edificios	21000	23400	42.50%	43.57%	1.07%
Muebles y enseres	1500	1230.25	3.04%	2.29%	-0.74%

Maquinaria y herramientas	9000	8550	18.21%	15.92%	-2.29%
Equipo de oficina	2456	2046.67	4.97%	3.81%	-1.16%
Equipo de computación	3212	2676.67	6.50%	4.98%	-1.52%
Depreciación acumulada	-6590	-6590	-13.34%	-12.27%	1.07%
Muebles y enseres	-1500	-1500	-3.04%	-2.79%	0.24%
Maquinaria y equipo	-2300	-2300	-4.65%	-4.28%	0.37%
Equipo de oficina	-1423	-1423	-2.88%	-2.65%	0.23%
Equipo de computación	-1367	-1367	-2.77%	-2.55%	0.22%
Líneas redes e instalaciones	125	125	0.25%	0.23%	-0.02%
Total activo no corriente	41703	42438.59	84.40%	79.02%	-5.38%
Otros activos	1245	1245	2.52%	2.32%	-0.20%
Total otros activos	1245	1245	2.52%	2.32%	-0.20%
Total activo	49414	53708.41	100.00%	100.00%	0.00%

Pasivos					
Corriente					
Cuentas por pagar	14831	33340	84.31%	100.00%	15.69%
Obligaciones patronales	5431	7800	30.87%	23.40%	-7.48%
Aporte al IESS	1200	800	6.82%	2.40%	-4.42%

Fondo de reserva al IESS	1467	2000	8.34%	6.00%	-2.34%
Préstamo IESS	2764	5000	15.71%	15.00%	-0.71%
Proveedores servicios / socios	4763	8900	27.07%	26.69%	-0.38%
Obligaciones por pagar Sri	1368	2080	7.78%	6.24%	-1.54%
Otras obligaciones por pagar	1469	5000	8.35%	15.00%	6.65%
Otros valores recibidos	1800	9560	10.23%	28.67%	18.44%
Total pasivo corriente	14831	33340	84.31%	100%	16%
Otros pasivos	2761	-	15.69%		-15.69%
Total otros pasivos	2761	-	15.69%		-15.69%
Total pasivo	17592	33340	100.00%	100.00%	0.00%

Patrimonio					
Capital	18045	1625.22	57%	8%	-49%
Aportaciones societarias	9687.9	15347	30.44%	75.35%	44.90%
Certificados de aportación	569	8560	1.79%	42.03%	40.24%
Cuotas de ingreso	320.9	496	1.01%	2.44%	1.43%
Aportes futuras capitalizaciones	8524	5791	26.79%	28.43%	1.64%
Para futuras capitalizaciones	1765	1964	5.55%	9.64%	4.10%
Fondos irrepartibles	2589	1375	8.14%	6.75%	-1.39%

Fondos a repartirse	2670	874	8.39%	4.29%	-4.10%
Consejo nacional de transito	1500	1578	4.71%	7.75%	3.03%
Multas	274	500	0.86%	2.45%	1.59%
Reservas	2700	1700	8.48%	8.35%	-0.14%
Reserva legal	2700	1700	8.48%	8.35%	-0.14%
Otros aportes patrimoniales	744	1248	2.34%	6.13%	3.79%
Fondos de educación	215	573	0.68%	2.81%	2.14%
Fondos de asistencia social	529	675	1.66%	3.31%	1.65%
Total patrimonio	31822.00	20368.41	100.00%	100.00%	0.00%
Resultado del ejercicio	645.10	448.19	2.03%	2.20%	2.03%
Utilidad del ejercicio	645.10	448.19	2.03%	2.20%	2.03%
Total pasivo + capital	49414.00	53708.41			

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer
Elaborado por: Cruz, T. (2015)

Anexo 14. Estado de resultados– Análisis vertical cortes semestrales año 2013.

Análisis Vertical

Estado De Resultados

Año 2013

Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer.

Análisis Vertical					
Ingresos	I semestre	II semestre	I semestres	II semestres	VARIACION
	2013	2013	2013	2013	
Operacionales	\$ 2.156,00	\$ 2.156,00	41,30%	41,30%	0,00%
Por servicios cooperativos	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	24,90%	24,90%	0,00%
Cuotas administrativas	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	24,90%	24,90%	0,00%
Servicio de transporte	\$ 856,00	\$ 856,00	16,40%	16,40%	0,00%
Transporte de mercadería	\$ 856,00	\$ 856,00	16,40%	16,40%	0,00%
Total ingresos operacionales					
No operacionales	\$ 3.064,00	\$ 3.064,00	58,70%	58,70%	
Otras utilidades financieras	\$ 2.264,00	\$ 2.264,00	43,37%	43,37%	0,00%
Notas de créditos bancos	\$ 320,00	\$ 320,00	6,13%	6,13%	0,00%
Venta de formularios	\$ 240,00	\$ 240,00	4,60%	4,60%	0,00%
Venta de libretines de guías	\$ 500,00	\$ 500,00	9,58%	9,58%	0,00%

Ingresos pagos varios socios	\$ 746,00	\$ 746,00	14,29%	14,29%	0,00%
Ingresos por otras actividades	\$ 458,00	\$ 458,00	8,77%	8,77%	0,00%
Por servicios no operacionales	\$ 800,00	\$ 800,00	15,33%	15,33%	0,00%
Arriendo local	\$ 800,00	\$ 800,00	15,33%	15,33%	0,00%
Total ingresos no operacionales	\$ 5.220,00	\$ 5.220,00	58,70%	58,70%	0,00%
Total ingresos	\$ 5.220,00	\$ 5.220,00	100,00%	100,00%	0,00%

Gastos					
Gastos de operación					
Gastos de personal	\$ 1.339,29	\$ 2.128,29	46,06%	88,10%	42,04%
Remuneraciones mensuales	\$ 680,00	\$ 680,00	23,39%	28,15%	4,76%
Sueldo básico	\$ 680,00	\$ 680,00	23,39%	28,15%	4,76%
Horas extras	\$ -	\$ -			
Eventos eventuales y reemplazos	\$ -	\$ -			
Beneficios sociales	\$ 340,00	\$ 653,00	11,69%	27,03%	15,34%
Décimo tercer sueldo	\$ -	\$ 150,00	0,00%	6,21%	6,21%
Décimo cuarto sueldo	\$ -	\$ 163,00	0,00%	6,75%	6,75%
Vacaciones	\$ 340,00	\$ 340,00	11,69%	14,07%	2,38%
Gastos movilización	\$ 65,00	\$ 65,00	2,24%	2,69%	0,46%

Viáticos	\$ 65,00	\$ 65,00	2,24%	2,69%	0,46%
Aportes al IESS	\$ 139,29	\$ 139,29	4,79%	5,77%	0,98%
Aporte patronal	\$ 82,62	\$ 82,62	2,84%	3,42%	0,58%
Fondos de reserva	\$ 56,67	\$ 56,67	1,95%	2,35%	0,40%
Honorarios profesionales	\$ -	\$ 476,00	0,00%	19,70%	19,70%
Otros gastos de personal	\$ 115,00	\$ 115,00	3,96%	4,76%	0,81%
Total gastos personal	\$ 1.339,29	\$ 2.128,29	46,06%	88,10%	42,04%
Gastos generales	\$ 2.907,71	\$ 2.415,71	100,00%	100,00%	0,00%
Servicios	\$ 500,00	\$ 224,00	17,20%	9,27%	-7,92%
Viaje hospedaje y alimentación	\$ 60,00	\$ 100,00	2,06%	4,14%	2,08%
Mantenimiento y reparación	\$ 75,00	\$ 40,00	2,58%	1,66%	-0,92%
Suministros	\$ 283,00	\$ 293,00	9,73%	12,13%	2,40%
Útiles de oficina	\$ 30,00	\$ 30,00	1,03%	1,24%	0,21%
Útiles de aseo y limpieza	\$ 15,00	\$ 20,00	0,52%	0,83%	0,31%
Mantenimiento al local	\$ 30,00	\$ 10,00	1,03%	0,41%	-0,62%
Envío de documentos	\$ 35,00	\$ 60,00	1,20%	2,48%	1,28%
Elaboración de facturas	\$ 60,00	\$ 60,00	2,06%	2,48%	0,42%
Material de oficina	\$ 38,00	\$ 38,00	1,31%	1,57%	0,27%
Movilización ocal	\$ 75,00	\$ 75,00	2,58%	3,10%	0,53%

Sistemas tecnológicos	\$ 120,00	\$ 50,00	4,13%	2,07%	-2,06%
Impuestos contribuciones y multas	\$ 168,00	\$ 168,00	5,78%	6,95%	1,18%
Servicios varios	\$ 200,00	\$ 150,00	6,88%	6,21%	-0,67%
Fiestas navideñas	\$ 200,00	\$ 150,00	6,88%	6,21%	-0,67%
Depreciaciones	\$ 846,00	\$ 846,00	29,10%	35,02%	5,93%
Servicios básicos	\$ 308,21	\$ 240,00	10,60%	9,93%	-0,66%
Gasto luz	\$ 240,00	\$ 240,00	8,25%	9,93%	1,68%
Gasto agua	\$ 68,21	\$ 68,21	2,35%	2,82%	0,48%
Gasto varios	\$ 347,50	\$ 304,71	11,95%	12,61%	0,66%
Total gastos generales	\$ 2.907,71	\$ 2.415,71	100,00%	100,00%	0,00%
Servicio de transporte					
Descargo de facturas transporte					
Total gastos	\$ 4.247,00	\$ 4.544,00			
Utilidad neta	\$ 973,00	\$ 676,00			
Participación de Utilidades 15%	\$ 145,95	\$ 101,40			
Utilidad antes de impuestos	\$ 827,05	\$ 574,60			
Impuesto a la renta 22%	\$ 181,95	\$ 126,41			
Utilidad del ejercicio	\$ 645,10	\$ 448,19			

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer
Elaborado por: Cruz, T. (2015)