



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría CPA.**

Tema:

**“Políticas y procedimientos de control y los objetivos financieros de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.”**

Autora: Chizaguano Vargas, Paola Elizabeth.

Tutor: Dr. Flores Brito, Santiago Xavier.

Ambato – Ecuador

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Santiago Xavier Flores Brito, con cédula de identidad No. 060289856-1, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y LOS OBJETIVOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI.”** desarrollado por Paola Elizabeth Chizaguano Vargas, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Junio del 2016

EL TUTOR

Dr. Santiago Xavier Flores Brito

C.I. 060289856-1

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Paola Elizabeth Chizaguano Vargas, con cédula de ciudadanía 180446194-3, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Proyecto de Investigación, bajo el tema: **“POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y LOS OBJETIVOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Junio del 2016

AUTORA



.....
Paola Elizabeth Chizaguano Vargas

C.I. 180446194-3


CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Tecnica 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.

Ambtao, Junio del 2016

AUTORA



.....
Paola Elizabeth Chizaguano Vargas

C.I. 180446194-3

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema **“POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y LOS OBJETIVOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI”**, elaborado por Paola Elizabeth Chizaguano Vargas, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Junio del 2016



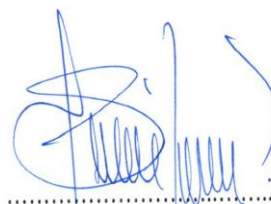
Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



Dr. Jaime Díaz

MIEMBRO CALIFICADOR



Ing. Ernesto Jara

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

A Dios, por guiar mi vida en cada uno de los pasos que he dado. A mis Padres, con el mayor respeto y gran amor por su apoyo incondicional, infinitas gracias a mi madre por el sacrificio que ha realizado para poder culminar mis estudios, a mi padre que con sus recuerdos me ha ayudado a mantenerme firme en la vida. A mis hermanos por estar a mi lado en cada momento y porque siempre me han motivado.

Paola Elizabeth Chizaguano Vargas

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por las bendiciones que me ha dado, la vida salud, sabiduría y fortaleza para poder culminar mis estudios. A la Universidad Técnica de Ambato, a mi Facultad de Contabilidad y Auditoría, por haberme impartido sus conocimientos. A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi., por la apertura para realizar el presente trabajo de investigación. Al Doctor Santiago Flores, mi tutor, por su guía, por su ayuda y por brindarme sus conocimientos.

Paola Elizabeth Chizaguano Vargas

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

TEMA: “POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y LOS OBJETIVOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI.”

AUTORA: Paola Elizabeth Chizaguano Vargas

TUTOR: Dr. Santiago Xavier Flores Brito

FECHA: Junio del 2016

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente proyecto de investigación titulado: “Políticas y procedimientos de control y los objetivos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi”, una institución financiera indígena que brinda servicios de ahorro y crédito, tiene como fin informar sobre las falencias que se han encontrado en la aplicación de políticas y procedimientos en la institución, ya que el personal tiene deficiencia en el cumplimiento de los procesos en sus actividades una de ellas otorgar crédito, en la que se necesita desde un principio cumplir con toda la documentación hasta el fin cuando ya se recupere lo concedido por la entidad, esto no se ejecuta completamente por comodidad, por ahorro de tiempo, lo que hace que la cooperativa presente resultados financieros poco fiables, incumpliendo con los objetivos financieros esperados por la organización, por tal razón se ha establecido actividades de control, a su vez también se evidencio el nivel de cumplimiento de los indicadores financieros, esto se realizó con el fin de que se tome en consideración lo indispensable que es la adecuada aplicación de políticas y procedimientos de control ya que al ser cumplidas a cabalidad mejorará el cumplimiento de los objetivos financieros y así conseguir un mejor rendimiento del personal y por ende de la cooperativa.

PALABRAS DESCRIPTORAS: POLÍTICAS DE CONTROL, PROCEDIMIENTOS DE CONTROL, OBJETIVOS FINANCIEROS, ACTIVIDADES DE CONTROL, CUMPLIMIENTO.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY ACCOUNTING AND AUDIT
ACCOUNTING AND AUDIT CAREER

TOPIC: “CONTROL POLICIES AND PROCEDURES AND THE FINANCIAL OBJECTIVES OF THE CREDIT UNION KULLKI WASI”

AUTHOR: Paola Elizabeth Chizaguano Vargas

TUTOR: Dr. Santiago Xavier Flores Brito

DATE: June 2016

ABSTRACT

In this research project entitled "Control policies and procedures and the financial objectives of the credit union Kullki Wasi", an indian financial institution that provides savings and credit, has a finality inform about the shortcomings that they found in the implementation of policies and procedures in the institution, as the staff has deficiency in the compliance processes in their activities one grant credit, which is needed from the outset comply with all documentation to the end when it recovers as granted by the state, this is not fully executed for convenience, saving time, which makes the cooperative present unreliable financial results, erroneous financial statements failing to comply with the financial objectives expected by the organization, for this reason it has been established control activities in turn the level of compliance with financial indicators also showed, this was done in order to take into consideration how indispensable is the proper implementation of policies and control procedures as to be fulfilled fully improve compliance with financial objectives and thus achieve better performance integrity staff and therefore of the cooperative.

KEYWORDS: CONTROL POLICY, CONTROL PROCEDURES, FINANCIAL OBJECTIVES, CONTROL ACTIVITIES, FULFILLMENT.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
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.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
Análisis y descripción del problema de investigación	2
1.1 Descripción del problema de investigación.....	2
1.1.1. Descripción del Problema	2
1.1.2. Formulación del problema.	10
1.2 Justificación.....	10
1.3 Objetivos.....	11
1.3.1. Objetivo General.....	11
1.3.2. Objetivo Específicos	11
CAPITULO II	12
Marco Teórico	12

2.1 Antecedentes Investigativos.....	12
2.2 Fundamentación Científico Técnico.....	19
2.3 Hipótesis.....	34
2.3.1. Señalamiento de las Variables.....	34
CAPITULO III.....	35
Metodología.....	35
3.1 Modalidad, enfoque y nivel de Investigación.....	35
3.1.1 Modalidad de Investigación.....	35
3.1.2 Enfoque de Investigación.....	35
3.1.3 Nivel de Investigación.....	36
3.2 Población, muestra y unidad de investigación.....	37
3.2.1. Población.....	37
3.2.2 Muestra.....	38
3.3 Operacionalización de variables.....	39
3.3.1 Variable independiente: Políticas y Procedimientos de Control.....	39
3.3.2 Variable dependiente: Objetivos Financieros.....	40
3.4 Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y Secundarias.....	41
3.4.1. Plan para la recolección de Información.....	41
3.4.2 Plan para el procesamiento de información.....	42
3.4.3 Plan de análisis e interpretación de resultados.....	42
CAPÍTULO IV.....	43
Resultados.....	43
4.1. Resultados.....	43
4.2. Verificación de Hipótesis.....	64
4.3. Conclusiones.....	70
4.4. Recomendaciones.....	71
4.5. Propuesta.....	72
Bibliografía.....	75
Anexos.....	82
Anexo 1.....	83
Anexo 2.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Composición de la Cartera de Crédito.	7
Tabla 2. Categoría de acuerdo al incumplimiento del pago de crédito.	16
Tabla 3. Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.	20
Tabla 4. Constitución de la República del Ecuador.	20
Tabla 5. Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.	20
Tabla 6. Ley orgánica del sistema cooperativo y financiero popular y solidario.	21
Tabla 7. Reglamento de Cooperativas.	21
Tabla 8. Código Orgánico Monetario y Financiero, Registro Oficial N° 332.	22
Tabla 9. Población.	37
Tabla 10. Operacionalización Variable Independiente.	39
Tabla 11. Operacionalización Variable Dependiente.	40
Tabla 12. Aspectos a considerarse en una encuesta.	41
Tabla 13. Rentabilidad.	49
Tabla 14. Liquidez.	49
Tabla 15. Endeudamiento.	50
Tabla 16. Solidez.	51
Tabla 17. Morosidad.	51
Tabla 18. Población de la Investigación.	52
Tabla 19. Conocimiento personal de políticas y procedimientos.	52
Tabla 20. Cumplimiento de las políticas y procedimientos de control.	53
Tabla 21. Actualización continua de las políticas y procedimientos de control.	54
Tabla 22. Otorgación de créditos con facilidad a familiares o amistades.	55
Tabla 23. Restricción de otorgamiento de crédito.	56
Tabla 24. Cumplimiento de la gestión de recuperación de cartera.	57
Tabla 25. Confirmación de referencias del interesado.	58
Tabla 26. Disminución de gastos judiciales aumentaría la rentabilidad financiera. ..	59
Tabla 27. Influencia de factores económicas en el incumplimiento de pagos.	60
Tabla 28. Implementar y mejorar las políticas y procedimientos de control.	61
Tabla 29. Conocimiento del cumplimiento de los indicadores financieros.	62
Tabla 30. Relación de las políticas y procedimientos de control con los objetivos financieros.	63
Tabla 31. Pregunta 2 tomada para cálculo hipótesis.	66
Tabla 32. Pregunta 3 tomada para cálculo hipótesis.	66
Tabla 33. Pregunta 8 tomada para cálculo hipótesis.	66
Tabla 34. Pregunta 11 tomada para cálculo hipótesis.	67
Tabla 35. Tabla chi cuadrado.	67
Tabla 36. Cálculo Matemático.	68
Tabla 37. Cálculo Matemático.	68
Tabla 38. Cálculo Matemático.	68
Tabla 39. Actividades de Control.	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Primeras Cooperativas en el Ecuador.	4
Gráfico 2. Cooperativas de Ahorro y Crédito consideradas como consolidadas.	5
Gráfico 3. Segmento en el que se ubica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.....	8
Gráfico 4. Árbol de Problemas.....	9
Gráfico 5. Definición de términos que generan confusión.	14
Gráfico 6. Planificación Financiera.....	18
Gráfico 7. Nivel de Planeación de Empresas.	23
Gráfico 8. Categorías Fundamentales.	24
Gráfico 9. Auditoría a los Estados Financieros.....	24
Gráfico 10. Política Económica.	30
Gráfico 11. Elementos que intervienen en la elaboración de los Estados Financieros.	31
Gráfico 12. Usuarios de los Estados Financieros.....	31
Gráfico 13. Establecimiento de objetivos.	33
Gráfico 14. Conocimiento del personal de las políticas y procedimientos de control.	53
Gráfico 15. Cumplimiento de las políticas y procedimientos de control.	54
Gráfico 16. Actualización continua de las políticas y procedimientos de control.	55
Gráfico 17. Otorgación de créditos con facilidad a familiares o amistades.....	56
Gráfico 18. Restricción de otorgamiento de crédito.	57
Gráfico 19. Cumplimiento de la gestión de recuperación de cartera.	58
Gráfico 20. Confirmación de referencias del interesado.....	59
Gráfico 21. Disminución de gastos judiciales aumentaría la rentabilidad financiera.	60
Gráfico 22. Influencia de factores económicas en el incumplimiento de pagos crediticios.	61
Gráfico 23. Implementar y mejorar políticas y procedimientos de control.	62
Gráfico 24. Conocimiento del cumplimiento de indicadores financieros.....	63
Gráfico 25. Relación de las políticas y procedimientos de control con los objetivos financieros.....	64
Gráfico 26. Distribución Chi Cuadrado.	69

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Lista de Verificación.....	45
Ilustración 2. Procedimiento - Otorgamiento de Crédito.....	46
Ilustración 3. Procedimiento - Recuperación de Cartera.	47
Ilustración 4. Procedimiento – Captación de Ahorro a la Vista y Depósito a Plazo Fijo.	48

INTRODUCCIÓN

El tema de investigación desarrollado es “Políticas y procedimientos de control y los objetivos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi”, el mismo que ésta conformado por los capítulos detallados a continuación.

Capítulo I, trata del análisis y descripción del problema de investigación, se realiza la descripción y formulación del problema, también se hace referencia a la justificación y se estable los objetivos general y específicos.

Capítulo II, denominado marco teórico, en el cual se indaga los antecedentes investigativos, se precisa la fundamentación científico-técnica, también abarca las categorías fundamentales, formulación de la hipótesis y se señala las variables independiente y dependiente correspondientes al presente proyecto de investigación.

Capítulo III, se define la metodología a ser utilizada en éste estudio, así como la modalidad, enfoque y nivel de investigación, se describe tanto la población y muestra a hacer tomada como referencia, se puntualiza la unidad de investigación, así mismo se construye la operacionalización de las variables, además de la descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias es decir la recolección de información que se realizó a través de la encuesta.

Capítulo IV, Finalmente en éste capítulo, se tabula los resultados obtenidos en las encuestas, para exponerlos mediante cuadros y gráficos junto con su interpretación, además se efectúa la verificación de la hipótesis con la aplicación del Chi Cuadrado, también se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó luego de la aplicar los análisis estadísticos.

CAPÍTULO I

Análisis y descripción del problema de investigación

1.1 Descripción del problema de investigación

1.1.1. Descripción del Problema

Políticas y procedimientos de control y los objetivos financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi., las políticas y procedimientos de control no son aplicadas adecuadamente en la institución lo que conlleva al incumplimiento de los objetivos determinados en la misma.

Las políticas y procedimientos de control son una parte esencial de la administración de negocios, ya que tiene la capacidad de ahorrar tiempo y dinero en una variedad de maneras y proporciona un parámetro contra el cual pueden ser juzgados los desempeños individuales.

Las políticas ayudan a evitar lentitud, defectos y sobre todo pérdida de tiempo en las principales actividades y procesos de la organización. Las políticas son como linternas en la oscuridad, porque permiten visualizar un camino claro, preciso y seguro para las actividades cotidianas, sobre todo en los puntos críticos donde se requiere una decisión. (Alvarez, 1996)

Las empresas establecen políticas y procedimientos definidos como reglas con el fin de manejar situaciones específicas, es decir, se dan instrucciones sobre cómo se van a llevar a cabo determinadas tareas, siendo cruciales para todas las empresas, independientemente de su tamaño.

El establecimiento de políticas y procedimientos en la empresa proporciona varios beneficios ya que está en condiciones de operar con mayor coherencia, tanto en su funcionamiento interno como externo. Por lo tanto la integridad de la empresa

aumenta, porque las instrucciones están dadas de acuerdo al área determinada. Schillaci (1990) afirma: “Aprovecha a tu gente para tu propio éxito” (p.92). Al establecer políticas y procedimientos también se conserva a los buenos empleados ya que están conscientes de que la empresa presenta una buena estructura.

Las políticas y procedimientos son indispensables en las cooperativa de ahorro y crédito ya que son de mucha ayuda para mantener o mejorar su estabilidad.

Las cooperativas de ahorro y crédito se formaron por el surgimiento en el número de socios y un crecimiento en los ahorros, también para promover la autoayuda y asistir a personas de ingresos medios y bajos.

Existen tres razones principales de la importancia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina: En **primer lugar**, son en gran medida la fuente de crédito semiformal o formal más importante para las microempresas, las cuales a su vez constituyen un componente de considerable magnitud dentro de la economía de la región. En cuanto al **segundo motivo**, las cooperativas de ahorro y crédito poseen un enorme potencial de expansión y crecimiento, ya que los préstamos otorgados y los depósitos que reciben constituyen tan solo de 1% a 3% del total del préstamo y depósitos del sistema bancario en la mayoría de los países latinoamericanos, frente a un 1% y 20% en países industrializados. **Tercero**, las cooperativas de ahorro y crédito prestan sus servicios a grandes cantidades de personas de bajos recursos. (Branch & Westley, 2000)

Las cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina no fueron creadas por banqueros que buscan estabilidad, sino por sacerdotes, voluntarios con el fin de ayudar a las personas de bajos recursos sin una administración profesional ya que no se conocía las tasas de interés por préstamos, a pesar de aquello se mantenían en pie por donaciones que les hacían. (Branch & Westley, 2000). Las cooperativas fueron y son de mucha ayuda para mejorar el negocio de personas que trabajan dependientemente y a aquellas que se unen para crear su microempresa.

Las primeras cooperativas establecidas en el Ecuador, como instituciones más organizadas, por artesanos y trabajadores, durante los años veinte y treinta, fueron las siguientes.

Gráfico 1. Primeras Cooperativas en el Ecuador.

ORGANIZACIÓN	CLASE	DOMICILIO	FECHA DE REGISTRO	No. DE SOCIOS	CAPITAL INICIAL
Asistencia Social Protectora del Obrero	Previsión Social	Guayaquil	16/09/1919	—	—
Caja de Ahorro y Cooperativa de Préstamos de la Federación Obrera de Chimborazo	Ahorro y Crédito	Riobamba	1927	—	—
Juján	Agrícola	Juján- Guayas	31/10/1927	—	3000
Hermandad Ferroviaria	Consumo	Quito	16/01/1928	—	94000
Montúfar	Agrícola	San Gabriel	15/06/1937	—	—
Sindicato Textil en Prado	Consumo	Riobamba	15/06/1937	—	—
Obrera de Consumo	Consumo	Cuenca	19/06/1938	237	11850
Tejedores de sombreros de Paja Toquilla	Industrial	Tabacundo	29/04/1938	200	5000
Cayambe	Agrícola	Cayambe	07/06/1938	62	6200
Empleados públicos No. 1	Producción	Quito	16/06/1938	50	5000

Fuente: Pareja (como se citó en Grijalva, 2013, p.11)

La idea de cooperación de previsión social no solamente se desarrolla en el ámbito popular sino que también alcanzan a los grupos sociales medios e incluso altos. Fenómeno que patentiza la utilidad del modelo cooperativo en un momento en que el Estado estaba ausente en el servicio social.

El 30 de noviembre de 1937 se decretó la primera Ley de Cooperativas, sin perseguir fines de lucro, provocando un buen crecimiento de la organización de cooperativas teniendo por objeto la solidaridad y el mejoramiento económico de sus miembros, mediante el trabajo comunitario para de esa manera ayudar a personas que buscaban la forma de superarse como con la creación de un negocio de tal forma que para la adquisición de los materiales recurrían a instituciones para solicitar ciertas cantidades de dinero por tal razón cumplían con su meta. (Grijalva, 2013)

Por un buen manejo existieron cooperativas de ahorro y Crédito, detalladas a continuación, a las que se las denominó como las más consolidadas y avanzadas del sector, de gran dimensión, del sistema financiero ecuatoriano y que hoy en día siguen funcionando.

Gráfico 2. Cooperativas de Ahorro y Crédito consideradas como consolidadas.

Cooperativas de Ahorro y Crédito (Con más de 50 millones de activos) (en miles de sucres) Datos a Diciembre de 1982						
Cooperativas de A. y C.	No Socios	Total de Activos	Prestamos	Provincia	Sector	Fun
1.-La Dolorosa	9.844	197.014	166.816	Guayas	Urbano	1963
2.-Educ. de Cotopaxi	1.279	61.051	56.428	Cotopaxi	U	1965
3.-Educ. de Tungurahua	1.958	80.645	62.308	Tungurahua	U	1965
4.-El Sagrario	16.456	298.491	262.715	Tungurahua	U	1969
5.-Oscus	37.620	775.651	613.802	Tungurahua	U	1968
6.-San Francisco	9.588	133.129	115.493	Tungurahua	U	1965
7.-San Francisco de Asis	180.000	2.726.837	2.062.000	Pichincha	U	1963
8.-Andalucía	6.294	105.671	90.912	Pichincha	U	1968
9.-8 de Septiembre	8.400	112.254	71.006	Pichincha	Rural	1965
10.-El Progreso	3.468	68.237	48.340	Pichincha	R	1958
11.-Policia Nacional	6.854	59.867	51.113	Pichincha	U	1974
12.-23 de Julio	8.457	106.078	98.979	Pichincha	U	1962
13.-Carchi	3.854	93.125	73.945	Carchi	R	1962
14.-Pablo Muñoz Vega	8.766	188.062	153.473	Carchi	U	1962
15.-Tulcan	6.547	132.935	109.010	Carchi	U	1961
16.-Chone	6.863	111.586	86.762	Manabí	R	1962
17.-Magisterio manabita	3.300	141.450	57.287	Manabí	U	1968
18.-15 de Abril	17.713	452.830	366.861	Manabí	U	1966
19.-Educ. de El Oro	1.661	59.630	20.799	El Oro	U	1966
20.-11 de junio	9.800	74.719	28.632	El Oro	U	1965
21.-Santa Rosa	2.612	61.556	36.448	El Oro	U	1962
22.-Alfonso Jaramillo	635	79.141	54.533	Azuay	U	1976
23.-Atuntaqui	10.274	181.341	158.863	Imbabura	U	1961
TOTAL	362.243	6.301.300	4.846.525		U*urbana	
TOTAL NACIONAL	445.300	7.783.987	6.047.852		R*Rural	
% del Total Nacional	81.3	80.9	80.1			

Fuente: FECOAC Datos Estadísticos sobre las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Quito 1983.

El presente cuadro muestra la importancia del cooperativismo que se dio, destacándose en las provincias de Tungurahua, Pichincha, Manabí, Carchi y El Oro, contando éstas con las Cooperativas de Ahorro y Crédito más destacadas por su manejo siendo de gran dimensión en el sistema financiero ecuatoriano.

El mercado micro-empresarial en nuestro país tiene una amplia acogida puesto que con la crisis económica dada en la década de los 90, se impulsó a la creación de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

En el Ecuador a partir de enero del año 2013 las cooperativas que venían siendo controladas por la SBS pasaron a ser supervisadas por la SEPS, organismo técnico con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera. (Naranjo, 2014)

En el Informe de Rendición de Cuentas perteneciente al año 2014 se aclaró que en el país actualmente forman parte de la EPS 927 cooperativas de ahorro y crédito que tienen un aproximado de 5.3 millones de socios, aclarando que una persona puede ser socio en más de una organización. En el Ecuador se han creado un gran número de cooperativas las cuales son de mucha ayuda para las personas que desean crear o ampliar su negocio o para diversas necesidades, por tal motivo el control para las mismas han ido aumentando ya que el rendimiento de éstas no han sido significativas y algunas han fracasado. (IEPS, 2015)

Jaime Dueñas, Presidente de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador (FECOAC), acota que: “La participación del sector indígena en el mercado financiero es cada vez mayor, así como el número de cooperativas de ahorro y crédito administradas por este grupo humano”.

El organismo supervisor de las cooperativas de ahorro y crédito presenta la tabla de composición de cartera en la que muestra que el segmento de consumo presenta una mayor tasa de crecimiento, seguido por el segmento de microcrédito; los créditos comerciales crecieron 7,8% y el segmento de la vivienda fue el de menor crecimiento con 1,6% respecto al año 2013. Además, evidencia la evolución de la composición de la cartera entre 2013 y 2014. En diciembre del 2013 el segmento de mayor peso relativo era el consumo con 51,9%, luego el de microempresa con un 37,2%, vivienda con 6,9% y comercial con 4%. Para diciembre de 2014 los segmentos de consumo y microempresa ganan peso relativo, llegando a 52.7% y 37,4% respectivamente, evidenciando una concentración creciente en los sectores mencionados. (Viñan , Lomneida, Herman, Orozco, & Durán , 2015)

Tabla 1. Composición de la Cartera de Crédito.

Segmento	A diciembre 2013		A diciembre 2014		Tasa de crecimiento
	Saldo	Participación	Saldo	Participación	
Comercial	144	4,0%	155	3,8%	7,8%
Consumo	1.844	51,9%	2.134	52,7%	15,7%
Vivienda	244	6,9%	248	6,1%	1,6%
Microempresa	1.324	37,2%	1.514	37,4%	14,4%
Total	3.556	100,00%	4.051	100,00%	13,9%

Fuente: (SEPS, 2015).

Las cooperativas de ahorro y crédito están expuestas al principal riesgo éste se da por la concesión de créditos ya que al no recuperar en el plazo establecido hace que la entidad no cumpla con sus objetivos. El denominado riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en pérdidas, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera. Este incumplimiento se manifiesta en el no pago, el pago parcial o la falta de puntualidad en el pago de las obligaciones pactadas. El riesgo en el sistema financiero es la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecte el valor económico de las instituciones financieras. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014)

Ambato conocida por su variada cultura étnica, dedicados a actividades como la agricultura y el comercio para subsistir, la necesidad de crecer ha motivado a trazar cambios profundos con el fin de mejorar su situación, que se evidencia a través de la creación de Cooperativas de Ahorro y Crédito Indígenas propias del cantón con el objetivo de contribuir al progreso de los socios, desechando estructuras estáticas de carácter jerárquico dadas por la banca tradicional, la cual generaba discriminación financiera hacia el sector rural.

De acuerdo con La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en Tungurahua existen 164 Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo su cargo, mientras que en la ciudad Ambato se encuentran 130 para abastecer a sus habitantes.

Entonces, en Ambato labora un número considerable de cooperativas de ahorro y crédito que ofertan servicios, de consumo, vivienda y producción, la mayoría de las cooperativas está dirigida por socios de las comunas indígenas de las parroquias Juan Benigno Vela y Pilahuín.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi., es una Institución Financiera, creada por un grupo de líderes indígenas de la provincia de Tungurahua, mediante acuerdo ministerial N° 6582 el 23 de enero del 2003, que se dedica a la prestación de servicios financieros, especializada en micro finanzas, su oficina matriz se encuentra situada en la ciudad de Ambato, además cuenta con diferentes Agencias en Salcedo, Latacunga, Píllaro, Riobamba, Pelileo, Quito y Machala. La Institución ha planteado contribuir con el mejoramiento del estilo de vida impulsando en el desarrollo económico de la población del sector rural y urbano.

Gráfico 3. Segmento en el que se ubica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.

Sector	Ruc	Razon Social	Segmentación al 31-DIC-2014 / Niveles
COOP - SFPS	1891713467001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LLANGANATES	SEGMENTO 5
COOP - SFPS	1890037646001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL SAGRARIO LTDA	SEGMENTO 1
COOP - SFPS	1891727565001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO WARMIKUNAPAK RICHARI LTDA.	SEGMENTO 5
COOP - SFPS	1891732429001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FOMENTO PARA LA PRODUCCION DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS	SEGMENTO 4
COOP - SFPS	18917121278001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ALFONSO LTDA	SEGMENTO 4
COOP - SFPS	1891708358001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA	SEGMENTO 3
COOP - SFPS	1891702805001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SALATE LTDA.	SEGMENTO 5
COOP - SFPS	1891745687001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIMAS	SEGMENTO 4
COOP - SFPS	1890063639001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION POPULAR LTDA.	SEGMENTO 4
COOP - SFPS	1891721710001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LLANKAK RUNA LTDA.	SEGMENTO 5
COOP - SFPS	1891718612001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MULTICULTURAL INDIGENA LTDA.	SEGMENTO 5
COOP - SFPS	1891736882001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ECUAFUTURO LTDA	SEGMENTO 4
COOP - SFPS	1891712134001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAINT MICHEL LTDA.	SEGMENTO 5
COOP - SFPS	1890124077001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPET TUNGURAHUA	SEGMENTO 2
COOP - SFPS	1891721761001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JATUN RUNA LTDA.	SEGMENTO 5
COOP - SFPS	1891720587001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORAMBATO LTDA.	SEGMENTO 4
COOP - SFPS	1891706847001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 1 DE JULIO	SEGMENTO 4
COOP - SFPS	1891734650001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA	SEGMENTO 5
COOP - SFPS	1891721362001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS ANDES LTDA.	SEGMENTO 5
COOP - SFPS	1891710255001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA.	SEGMENTO 2
COOP - SFPS	0591719092001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AEROTECNICOS FAE AEROCOOP LTDA	SEGMENTO 5
COOP - SFPS	1891717217001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUG CAUSAY LTDA	SEGMENTO 5
COOP - SFPS	1891714269001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL BUEN SAMARITANO	SEGMENTO 5
COOP - SFPS	1891700136001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA CORPORACION DE ORGANIZACIONES CAMPESINAS INDIGENAS DE QUISAPINCHA COCQ	SEGMENTO 5
COOP - SFPS	1891726763001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA.	SEGMENTO 4
COOP - SFPS	1891749005001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA	SEGMENTO 4

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

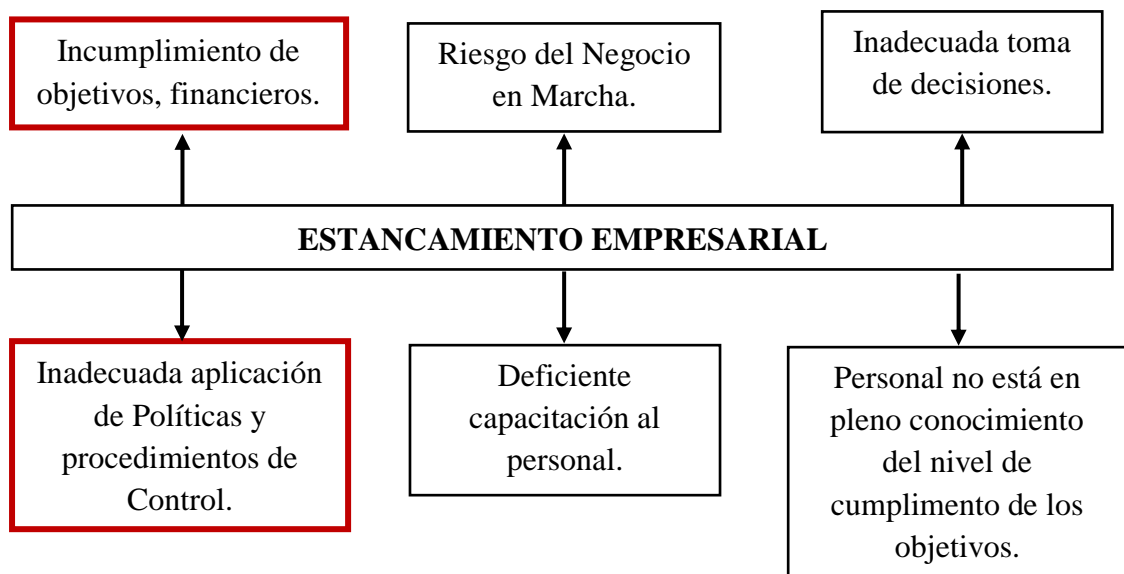
Por su capital invertido la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, está ubicada en el segmento 2, la cual es regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Kullki Wasi con su significado Casa de Dinero tiene como visión ser una institución competitiva, reconocida a nivel nacional e internacional como referente en atención a

los sectores rural y urbano, con un enfoque integral que le ayudan a alcanzar niveles de solidez y rentabilidad que garanticen su sostenibilidad en las áreas de operación. La cooperativa para mantener su estabilidad no debe descuidar de cumplir con sus objetivos en cuanto a los financieros, ya que son importantes económicamente porque aumenta ingresos, márgenes de beneficios, convirtiéndose en un plan sólido para avanzar en dirección correcta a largo plazo.

Los problemas que se ha detectado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi se resumen en el siguiente gráfico:

Gráfico 4. Árbol de Problemas.



Elaborado por: Paola Chizaguano.

La inadecuada aplicación de políticas y procedimientos en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi por parte del personal así ocasionando también una débil responsabilidad en sus actividades causa el incumplimiento de los objetivos financieros.

Además, el personal al no estar capacitado sobre la importancia del cumplimiento de políticas y procedimientos para el desarrollo de sus labores pone en riesgo el negocio en marcha así también que su nivel de compromiso con la institución y su desarrollo de pertenencia disminuya, ya que por comodidad los responsables de cada

área no cumplen con lo establecido en las políticas y procedimientos por su comodidad otorgan créditos sin la totalidad de papales con los cuales se debe sustentar.

Finalmente el personal al no estar en pleno conocimiento del nivel de cumplimiento de los objetivos de la cooperativa y no exista un correcto control en sus actividades realizadas se presenta un escaso rendimiento y hace que se tomen decisiones equivocadas, lo que dificulta el manejo de la institución ya que no se realiza un trabajo eficaz.

Al no trabajar internamente de la manera correcta a futuro será visto por sus clientes y esto no dejará bien a la institución ya que pierde credibilidad y confianza que tiene el público.

1.1.2. Formulación del problema.

¿La inadecuada aplicación de políticas y procedimientos de control ocasionan el incumplimiento de objetivos financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi?

1.2 Justificación

Una de las bases importantes para el manejo eficiente de una organización lo constituye la documentación de sus operaciones, y que las disposiciones dadas por sus directivos sean específicas con el fin de que sean ejecutadas adecuadamente.

Al estar las instrucciones correctamente dadas y permitiendo al personal conocer y aclarar las políticas y procedimientos a seguir al encontrarse frente a ciertas situaciones específicas en cuanto al área a la que le corresponde, con el fin de evitar el cometimiento de errores que afecten directamente a los resultados de la institución, al cumplir con lo dispuesto por la gerencia se llevara a cabo un manejo adecuado de la empresa dándole un buen reconocimiento por parte de sus clientes y del público.

El motivo de esta investigación es la evaluación de políticas y procedimientos de control con el fin de que se cumpla con los objetivos financieros ya que al no cumplir adecuadamente con lo establecido en la entidad repercute en la parte financiera.

En este trabajo de investigación se evidenciará el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos aportando con actividades de control lo cual ayudará a obtener un mejor desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi y a su vez a brindar un mejor servicio a las necesidades financieras de sus clientes.

1.3 Objetivos.

1.3.1. Objetivo General.

Estudiar las Políticas y procedimientos de control y su relación con los objetivos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.

1.3.2. Objetivo Específicos

- ✓ Evaluar las políticas y procedimientos de control de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi para determinar sus deficiencias.
- ✓ Analizar el nivel de cumplimiento de objetivos financieros que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.
- ✓ Proponer actividades de control que permita mejorar el cumplimiento de sus objetivos financieros.

CAPITULO II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes Investigativos.

Para el presente trabajo se ha investigado información relacionada con Políticas y procedimientos de control y los objetivos Financieros, no existe un análisis antes realizado sobre éste tema de estudio sin embargo se ha encontrado datos similares que se mencionan a continuación:

En la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda. se ha evaluado el desempeño de sus empleados analizando su cumplimiento de políticas y procedimientos para otorgar créditos dadas en la institución, en la conclusión del proyecto se ha determinado que en la entidad existe desconocimiento sobre la aplicación de políticas y procedimientos que mantiene la cooperativa, por parte de los responsables, por lo que ocasiona que los procesos de revisión de documentación e información proporcionada por los socios para la entrega de créditos, no se sujetan a los manuales y Reglamentos de la Institución, esto hace que el crecimiento de la tasa de morosidad de los créditos otorgados, afecten directamente a la rentabilidad permanente de la cooperativa, ya que sus indicadores financieros no son presentados a tiempo por el departamento contable para la efectiva toma de decisiones. (Andrade, 2015)

Por su parte en la investigación efectuada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tarpuk Runa Ltda mediante la encuesta realizada al personal del área de crédito y área de administración, detectó que las políticas y controles que la institución mantiene no son los adecuados, mediante la aplicación del método Camel realizado con los dos Estados Financieros 2013 y 2014 se llegó a determinar que: el nivel de la liquidez de la entidad es crítico, lo que constituye una amenaza que afecte la viabilidad de la misma. Así que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tarpuk Runa Ltda necesita una evaluación al departamento de crédito, mediante una Auditoria de Gestión, con el fin de verificar el grado de eficacia, eficiencia y calidad de las actividades en dicho departamento. (Cashabamaba, 2015)

Las empresas pasan por alto la creación de políticas y procedimientos sin saber que éstas tienen la capacidad de ahorrar tiempo y dinero, siendo cruciales para todas las empresas, independientemente de su tamaño. Las políticas y procedimientos de control son esenciales para el correcto manejo de la empresa con el reclutamiento y mantenimiento de profesionales competentes, fiables que permitan llevar a cabo los planes de la entidad y así lograr la consecución de sus objetivos. (O'farrell, 2003)

Las políticas permiten uniformar valores, criterios, cultura en el seno de la empresa, dictan, en definitiva, la conducta que espera tanto de empleados como de terceros relacionados. También conductas indeseadas y la forma de evitarlas o actuar frente a ellas. Las políticas son guías que orientan a la toma de decisiones, además definen límites dentro de las cuales las personas pueden decidir frente a determinada circunstancia. Las políticas se establecen según las necesidades de las empresas, como por ejemplo, para el área financiera, de contabilidad, control interno, recursos humanos, ventas, atención al cliente, seguridad, etc. (Casanovas, 2013)

El propósito real de las políticas de una organización, es simplificar la burocracia administrativa y ayudar a la organización a obtener utilidades. Una política tiene razón de ser, cuando contribuye directamente a que las actividades y procesos de la organización logren sus propósitos. Por tal razón para obtener resultados aceptables la organización deberá diseñar adecuadas políticas según el personal capacitado conjunto con los directivos, al estar ya planteadas las políticas, se involucra al equipo de trabajo según su actividad informándoles y explicándoles de las mismas con el fin de que éstas sean cumplidas, razón por la cual la entidad deberá evaluar continuamente si se hace lo que se planteó. (Alvarez, 1996, p. 67)

Las políticas deben ser revisadas y comparadas con la misión principal de la entidad, la legislación aplicable y los objetivos trazados para determinar cualquier falta de consistencia o vacío. Deficiencias en sus políticas y su comunicación a los servidores pueden indicar un área crítica muy importante para el desarrollo. En cuanto a los procedimientos constituyen la especificación de los pasos involucrados en el desarrollo de un proceso. Son métodos especificados para efectuar

las actividades de conformidad con las políticas, deben propender al máximo la efectividad, eficiencia y economía.” (Sánchez, 2010)

Los términos: **Misión – Visión – Política – Objetivo – Meta**, suelen generar confusión porque no hay un criterio unificado sobre su significado y uso, pero en el momento de definir e implementar las políticas de la empresa, los conceptos asociados a estos términos son de gran utilidad. La definición de **misión** ayuda a clarificar las posiciones y creencias de los integrantes de la dirección de la empresa y a unificar criterios básicos. La **visión** es imprescindible, sobre ella se construyen las políticas de la empresa. Si la **política** es el faro, la visión es la estrella. Los **objetivos** definen los logros cuantitativos y medibles, que llevan al cumplimiento las políticas. Cuando el cumplimiento del objetivo implica el cumplimiento de diferentes etapas o actividades, es posible hablar de “metas”. También deben ser cuantitativas y medibles. (Vázquez, 2000)

Gráfico 5. Definición de términos que generan confusión.



Fuente: Vazquez, (2000)

El establecimiento de políticas y procedimientos en la empresa proporciona varios beneficios: La empresa está en condiciones de operar con mayor coherencia, tanto en su funcionamiento interno como externo, de igual manera la moral de la empresa generalmente aumenta, porque las directrices están disponibles en cómo realizar una tarea con el fin de generar el menor costo posible y garantizar la adecuada ejecución de las operaciones. "Los procedimientos consisten en describir detalladamente cada

una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores" (Melinkoff, 1990, p. 28).

Deben establecerse procedimientos para controlar, capacitar, motivar, supervisar a los empleados. Hay que darles responsabilidad, autoridad y fijarles deberes compatibles con su capacidad sus intereses sus expectativas y su confiabilidad. Con todo muchas empresas contratan a personas de poco talento con sueldos bajos, la política puede resultar muy costosa a largo plazo, no solo por posibles fraudes, sino también por una escasa productividad (Hornngren, Sundem, & Elliott,1999). Los procedimientos de control que se hagan en la entidad son la herramienta que tienen los auditores para evaluar la correcta aplicación de los programas de auditoría que existen dentro de la empresa. Todos los procedimientos deben basarse en los principios contables de general aceptación. (Gómez, 2001)

Los procedimientos se estructuran de la siguiente manera: Identificación, Lugar y fecha de elaboración, Numero de revisión, Unidades responsables de su revisión y/o autorización, Índice o contenido, Introducción, Objetivos de los procedimientos, Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos, Responsables. La estructura de los procedimientos es importante porque ayuda a los directivos a tener en cuenta para su organización sus debilidades con el propósito de mejorar o mantener su estabilidad ya que con un control riguroso detallará la acción a tomar para cambiar o tomar nuevas formas de los manejos de dicha actividad con dificultad. (Carreto, 2009)

Aplicando adecuadamente los procedimientos escritos, las personas ganan dos cosas: precisión y velocidad, si la persona es nueva, adicionalmente gana conocimiento y experiencia, beneficiándose si en la organización, oficina, taller o negocio asegura que para todos los trabajos clave del negocio se tengan procedimientos escritos que documenten la mejor experiencia de la organización. Así que, al establecer políticas ayudará a saber qué dirección tomar en caso de que exista cualquier tipo de conflicto, por lo que permitirá ser justos si se aplica siempre una decisión bajo los mismos métodos, siendo esencial que las políticas sean coherentes entre lo que se dice y lo que se hace, ya que de lo contrario la empresa **pierde credibilidad y genera**

desconfianza, de ésta manera se tomara de una forma correcta los respectivos procedimientos para cumplir con lo dispuesto por la entidad. (Alvarez , 1996)

Las empresas al establecer políticas y procedimientos de control y sus empleados las apliquen de forma correcta esto hace que se cumpla con los objetivos de la misma ya que se sigue los pasos estipulados con respecto a una actividad desde el inicio hasta su finalización.

Una de las principales actividades de las entidades financieras es la colocación y captación de dinero por tal motivo sus administradores están en la obligación de determinar políticas y procedimientos en cuanto a dichas actividades, las políticas de crédito son las distintas normas que se establecen con el propósito de administrar los créditos ya que se determina la importancia de lo que hay que hacer antes de conceder o efectuar alguna operación (Weston, 1987).

En cuanto a créditos existen algunos tipos siendo los más usados en el sector financiero los **créditos comerciales**: financian la producción y comercialización de bienes y servicios, **a microempresarios**: financian actividades de producción y comercialización o prestación de servicios, **de consumo**: financian el pago de servicios básicos o gastos relacionados con la actividad empresarial, e **hipotecarios**: financian en la adquisición, remodelación, ampliación de una vivienda. (Carcausto, 2013)

Los socios al no cumplir con el pago del crédito que hizo uso se lo considera en una categoría de acuerdo al tiempo en mora, se detalla a continuación:

Tabla 2. Categoría de acuerdo al incumplimiento del pago de crédito.

Categoría Normal	Pago puntual de sus pagos.
Categoría Con Problemas Potenciales	Al analizar sus fondos se ve la capacidad de cumplir con su obligación pero por situaciones que no pueden ser controladas ocasionan que el deudar incumpla con su pago a mayor de 30 días.
Categoría Deficiente	Presenta una situación financiera débil, lo que ocasionan que no cumpla con el pago de la totalidad del capital e intereses, presenta un incumplimiento de 60 días.

Categoría Dudosa	Demuestra que es altamente improbable que pueda atender la totalidad de sus compromisos financieros. Presenta incumplimiento mayor a 90 días.
Categoría Perdida	Las deudas incorporadas a esta categoría se consideran incobrables. Presenta incumplimiento mayor a 120 días.

Fuente: (Carcausto, 2013)

En cuanto a captación, como su nombre lo indica, es captar o recolectar dinero de las personas u organizaciones, este dinero, dependiendo del tipo de cuenta que tenga una persona gana interés (Subgerencia Cultural del Banco de la República, 2015). Las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen diversos tipos de captación, sus clientes pueden mantener su dinero en la institución en: **Depósitos a la visa:** depósitos en cuenta corriente girados por el depositante con cheques, **Ahorro:** depósitos que generan un determinado rendimiento, sin necesidad de montos mínimos y plazos; son los más frecuentes, **A plazo:** son depósitos que contemplan montos y plazos mínimos, pueden ser con intereses capitalizables o no en la misma cuenta (Santos, 2008)

Por tal razón las cooperativas de ahorro y crédito para cumplir de forma correcta el captar y colocar dinero, deben plantear adecuadamente sus políticas y procedimientos de control de igual forma los responsables las acaten como están escritas de acuerdo a cada una de las actividades que presta la entidad, para así se puedan cumplir correctamente con los objetivos planteados por la institución.

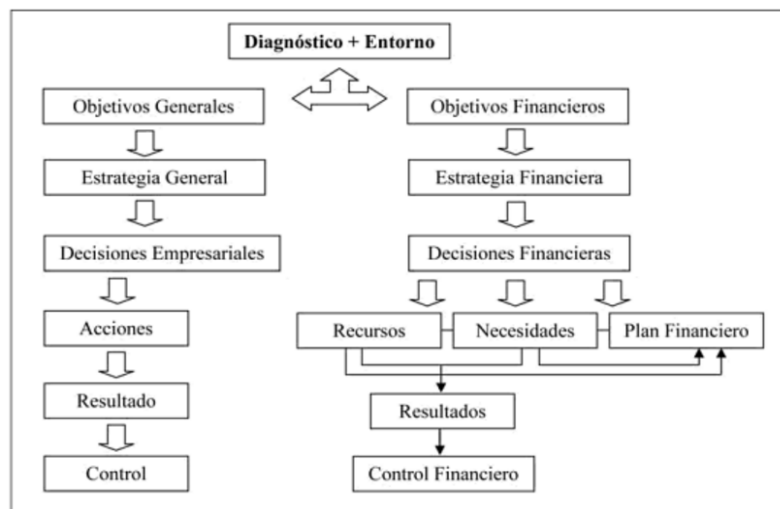
Los objetivos de la empresa se establecen a un nivel apropiado y están interrelacionadas determinando lo que la entidad quiere conseguir y cómo se conseguirá (Coopers & Lybrand, 1997). Los objetivos se entienden como los resultados que los propietarios de una organización esperan alcanzar, por lo tanto están predeterminados al nivel más alto de la organización y son la pauta de las acciones de sus administradores (Gutiérrez, 2007).

Para efectos de enmarcar los objetivos financieros utiliza la clasificación quien ordena los objetivos genéricos de la empresa de manera secuencial en tres grupos:

Supervivencia: mantenerse. **Utilidades:** generación de utilidades y **Crecimiento:** reproducción de la empresa (Sallenave, 1990). Los objetivos financieros tienen especial importancia en la evaluación, ya que generalmente los accionistas y la alta dirección requieren esta información en primer término: Rendimiento (recuperación de capital), Utilidad a corto mediano y largo plazo, Crecimiento de la empresa e Inversiones (Fleitman, 2007).

La definición de objetivos financieros es la base sobre la que se articula la planificación financiera, que deben ser fijados de acuerdo a los objetivos generales de la empresa, por un lado, a los resultados obtenidos del diagnóstico por otro. Al ser fijados los objetivos financieros se diseña la estrategia financiera que deberá estar en concordancia con la estrategia general. El plan financiero es un documento de valoración de las decisiones. (Cibrán, Prado, Crespo, & Huarte, 2013)

Gráfico 6. Planificación Financiera.



Fuente: Cibrán, Prado, Crespo, & Huarte, (2013)

Todas estas fases se resumen en un esquema de funcionamiento donde aparece la función de control como la actividad de contraste entre los resultados ofrecidos por los planes y objetivos propuestos aumentando así el nivel de eficiencia del plan. Lucas (2008) refiere que es importante que los objetivos financieros hablen por sí solos y refuercen sus valores, podrán conseguir más fácilmente sus metas y mayor satisfacción si sus objetivos financieros y valores se encuentran alineados.

Así que establecer objetivos es vital para quien supervisa una nueva empresa en crecimiento. Los dueños de negocios establecen diferentes tipos de objetivos, incluidos los objetivos financieros, para darles un plan sólido para avanzar en la dirección del éxito a largo plazo. Los objetivos financieros de negocios comunes incluyen aumentar los ingresos, el aumento de los márgenes de beneficios, la reducción de personal en tiempos de dificultad y ganar un retorno de la inversión. Los objetivos financieros inician con un diagnóstico de la situación actual, teniendo en cuenta los periodos proyectados para lograr resultados mejores (Stylshoutt, 2011).

2.2 Fundamentación Científico Técnico.

Una empresa antes de contratar a su equipo de trabajo debe formalizar sus políticas y procedimientos ya que éstas son la base para su buen funcionamiento, mientras las políticas y procedimientos estén bien escritas, sean lo más explícitas posibles, y el personal las cumpla, mejor funcionará el negocio y su reconocimiento por la sociedad será la requerida por sus directivos.

En el Ecuador las empresas están de acuerdo con la aplicación de políticas y procedimientos para mejorar su funcionamiento (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2013). En el año 2010 se registraron 4.968 organizaciones productivas a nivel nacional, de las cuales el 44% son asociaciones, el 19% se organiza a manera de comunidades y el 18% son cooperativas (Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2012)

Las cooperativas de ahorro y crédito de acuerdo a su órgano regulador están en la obligación de cumplir con lo que se establece en la ley para así cumplir adecuadamente con su manejo.

La Junta de Regulación Monetaria Financiera expide la resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en la que establece:

"...En el ejercicio de las atribuciones que le confiere el Código Orgánico Monetario y Financiero resuelve expedir" la siguiente:

Normas para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario: Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Tabla 3. Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.

SEGMENTO	ACTIVOS (\$)
1	Mayor a 80`000.000
2	Mayor a 20`000.000 hasta 80`000.000
3	Mayor a 5`000.000 hasta 20`000.000
4	Mayor a 1`000.000 hasta 5`000.000
5	Hasta 1`000.000 Cajas de Ahorro, Bancos Comunales y Cajas Comunales.

Fuente: Junta de Regulación Monetaria Financiera Resolución No. 038-2015-F. (2015).

Tabla 4. Constitución de la República del Ecuador.

La finalidad del sector financiero:	Art. 310. Será la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de sus servicios orientándose a incrementar la productividad.
Sector financiero popular y solidario compuesto:	Art. 311. De cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro, reciben un tratamiento diferenciado por impulsar el desarrollo de la EPS.

(Constitucion de la República del Ecuador, 2008)

Tabla 5. Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Las formas de organización de la economía popular y solidaria, se caracterizan por:	<p>Art. 3.</p> <p>a) Búsqueda de satisfacción de sus integrantes, autoempleo y subsistencia.</p> <p>b) Compromiso con la comunidad, responsabilidad por su ámbito territorial y naturaleza.</p> <p>c) Ausencia de fin de lucro en la relación con sus miembros.</p> <p>d) No discriminación, ni concesión de privilegios a ninguno de sus miembros.</p> <p>e) Autogestión democrática y participativa, autocontrol y auto responsabilidad;</p> <p>f) La prevalencia del trabajo.</p>
---	--

(Reglamento a La Ley Organica de Economia Popular y Solidaria, 2012)

Tabla 6. Ley orgánica del sistema cooperativo y financiero popular y solidario.

<p>Las operaciones autorizadas a las cooperativas de ahorro y crédito son básicamente:</p>	<p>Art. 77. a) Captar ahorros. b) Otorgar créditos. c) Negociar títulos emitidos por terceros distintos a sus gerentes, directores y socios. d) Celebrar contratos de apertura de crédito. e) Emitir bonos. f) Prestar servicios de asistencia técnica, educación, capacitación.</p>
<p>Las cooperativas de ahorro y crédito, por intermedio de sus consejos de administración, deberán:</p>	<p>Art. 81. a) Definir la política financiera y crediticia y controlar su ejecución. b) Dictar el Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de Crédito. c) Designar Miembros del Comité de Crédito. d) Aprobar los créditos a favor de los vocales de los Consejos de Administración, Vigilancia y Gerente, quienes no podrán obtenerlos en condiciones preferenciales. e) Observar los deberes, obligaciones y responsabilidades. f) Vigilar que en cuanto a la Cartera de Crédito se cumpla estrictamente las normas.</p>
<p>El Comité de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, asumirá las siguientes responsabilidades ante los socios:</p>	<p>Art. 82. a) Definir las directrices estratégicas que regulen la administración de riesgos crediticios. b) Aprobar operaciones de crédito de acuerdo a los montos máximos asignados por el Consejo de Administración. c) Realizar análisis periódicos del comportamiento del crédito. d) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del Manual de Crédito.</p>

(Ley orgánica del sistema cooperativo y financiero popular y solidario, 2008)

Tabla 7. Reglamento de Cooperativas.

<p>Las cooperativas de ahorro y crédito se rigen por los valores y principios universales del cooperativismo:</p>	<p>Artículo 3. - Adhesión abierta y voluntaria. - Control democrático de los socios. - Participación económica de los socios. - Autonomía e independencia. - Educación, capacitación e información. - Cooperación entre cooperativas. - Compromiso con la comunidad.</p>
---	--

(Reglamento de Cooperativas, 2009)

Tabla 8. Código Orgánico Monetario y Financiero, Registro Oficial N° 332

Solvencia y prudencia financiera.	Artículo 449. Mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.
-----------------------------------	---

(Código Orgánico Monetario y Financiero, Registro Oficial N° 332, 2014)

En el Ecuador existen más de mil cooperativas de ahorro y crédito, actualmente el sector financiero popular y solidario llega a casi USD 1 500 millones de activos y a más de dos millones de socias y socios (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013).

La principal actividad de las cooperativas de ahorro y crédito es la **captación y la otorgación de crédito**, de las cuales básicamente están dirigidas las políticas y procedimientos de control para tener una administración estable de la entidad, la misma que debe regirse a normas establecidas por el mandatario que muestran por quienes estarán dirigidas, sus actividades que deben cumplir, y en que segmento se concentran de acuerdo a sus activos.

El término “Sistema de control interno” significa todas las **políticas y procedimientos** (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. (International Standards on Auditing,” (**Norma Internacional de Auditoría 6**, 1996)

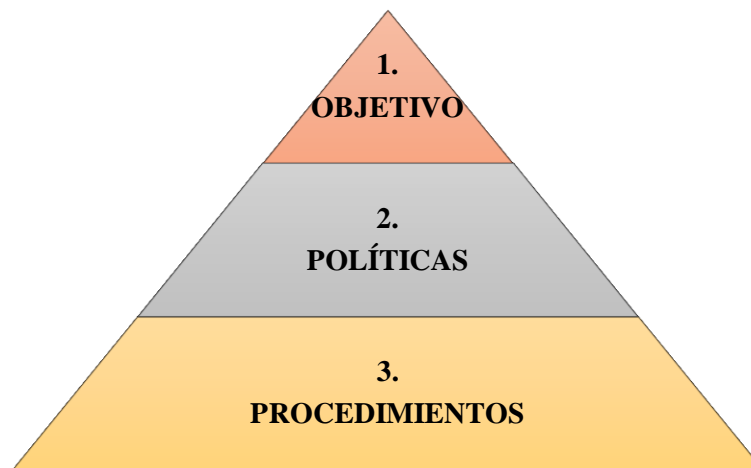
Las políticas y procedimientos de una compañía establecen las normas de conducta dentro de una organización, destacando las responsabilidades de los empleados y empleadores.

Las políticas y procedimientos existen para proteger los derechos de los trabajadores, así como los intereses de los empresarios, las diferentes políticas y procedimientos establecen normas relativas a la conducta del empleado, la asistencia, código de

vestimenta, la privacidad y otras áreas relacionadas con los términos y condiciones de empleo. Las políticas de la empresa muestran su posición para problemas específicos, sean estos externos o internos (Scott, 2011).

También indican el punto de vista de la compañía para el trato a los clientes, a través de los procedimientos los cuales especifican el proceso que se debe seguir como en: servicio al cliente, concesión de créditos ya que los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras, consistiendo en secuencias cronológicas como guías de acción en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades (Koontz, 2008)

Gráfico 7. Nivel de Planeación de Empresas.



Fuente: (Koontz, 2008).

La empresa al establecer procedimientos debe ser claro y concreto con el fin de que el responsable lo entienda ya que es un método que va a ponerlo en práctica para cumplir con lo dispuesto de manera que se logre reducir u omitir errores, riesgos que se dan.

En el primer plano se encuentra los objetivos: señalan la meta a alcanzar, segundo las políticas: trazan el camino de cómo llegar a las metas, y tercero procedimientos donde se sigue paso a paso como realizar las actividades Koontz, (2008).

Categorías fundamentales.

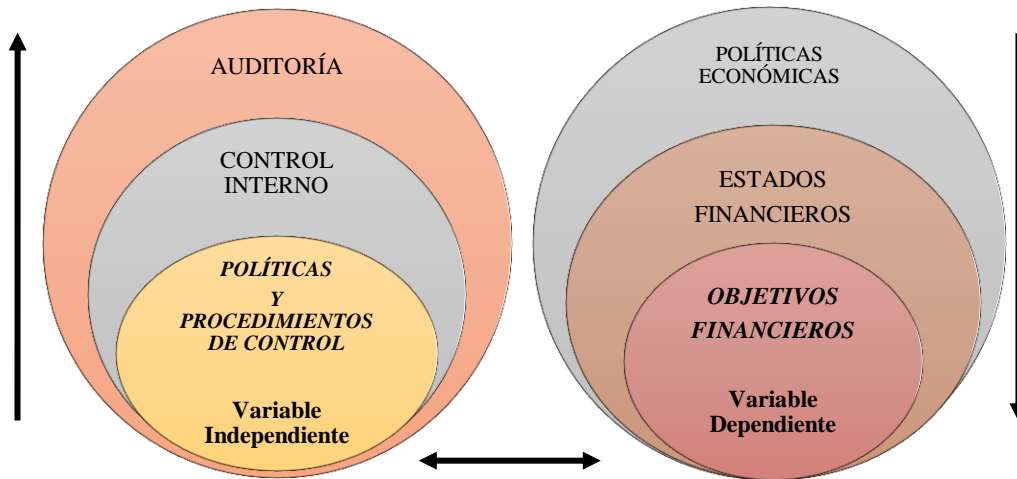


Gráfico 8. Categorías Fundamentales.
Elaborado por: Paola Chizaguano (2015).

AUDITORÍA.

Auditoría es el examen de los estados financieros y del sistema contable de una compañía, con el fin de evaluar el sistema contable, examinando los controles internos (Horngren , Harrlson, & Oliver, 2010).

Gráfico 9. Auditoría a los Estados Financieros.



Fuente: (Horngren , Harrlson, & Oliver, 2010 p. 383).

La Auditoría es una labor profesional del contador público, que tradicionalmente ha consistido en el examen de los estados financieros de todo tipo de organizaciones, con la finalidad de dar una opinión o dictamen, en lo que se origina la denominación

y su carácter de "financiera". Esta opinión o dictamen concerniente al examen financiero tiene un modelo uniforme y reglas claras para su estructuración. Se usan distintas y variadas denominaciones de tipos de auditoría, entre las menciones más actualizadas y utilizadas, son las siguientes

- ✓ **Auditoría de Gestión:** Evalúa la eficiencia, eficacia, economía, de los métodos y procedimientos que rigen un proceso de una empresa.
- ✓ **Auditoría Financiera:** Evalúa la veracidad de los Estados Financieros, preparación de informes de acuerdo a los principios contables.
- ✓ **Auditoría de Sistemas:** Se preocupa de la función informática.
- ✓ **Auditoría Fiscal:** se dedica a observar el cumplimiento de las leyes fiscales.
- ✓ **Auditoría Administrativa:** Logros de los objetivos de Administración, desempeño de funciones administrativas (Rozas, 1998).

La auditoría es un análisis que se realiza de forma detallada a la empresa la cual está interesada por saber cómo se encuentra en cuanto a su administración de dinero de personal de recursos por tal razón recurren a expertos en el estudio de la entidad de tal manera emitan su opinión y a su vez presenten solución a las falencias encontradas.

El **objetivo de la auditoría** es emitir una opinión sobre si las cuentas anuales expresan, en todos sus aspectos significativos la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera, de los resultados de sus operaciones, de conformidad con los principios y normas de contabilidad generalmente aceptadas ya que permite verificar la veracidad de la información emitida por las empresas (Bonsón , Cortijo , & Flores, 2009)

La auditoría en las empresas es de mucha importancia ya que presenta a sus directivos las falencias que tiene la entidad en cada uno de sus periodos, de tal forma que al auditar se da una opinión y recomendación para que la entidad tome en consideración y mejore aquellos desfases.

CONTROL INTERNO.

Es un proceso, ejecutado por el consejo directivo de una entidad (Mantilla, 2005). Es el plan organizacional y todas las medidas correlativas diseñadas para:

Salvaguardar activos: Cuidar el efectivo, **Motivar a los empleados para que sigan las políticas de la compañía:** Identificar políticas que ayuden a alcanzar las metas, **Promover la eficiencia Operativa:** No desperdiciar recursos, reducir gastos para aumentar utilidades, **Asegurar registros contables exactos y confiables:** Sin registros contables confiables los administradores no sabrían que parte de la empresa es rentable y cuál necesita mejoría (Horngren , Harrlson, & Oliver, 2010).

El control interno está diseñado para dar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efecacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicadas (Mantilla, 2005).

Características del Control Interno:

- Es un proceso, un medio para lograr un fin.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles.
- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad.
- Aporta un grado de seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos.
- Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas.
- Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos (Del Toro Ríos , Fonteboa , Armada , & Santos, 2005)

Componentes del control interno:

- **Ambiente de Control:** Establece el tono general del control de la organización.
- **Evaluación de riesgo:** Identifica y analiza los riesgos que inciden en el logro de los objetivos.
- **Actividades de Control:** Políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados.
- **Información y Comunicación:** Informes que posibilitan que la gerencia cumpla con sus responsabilidades en la organización.
- **Monitoreo:** Proceso que evalúa la calidad de control interno en la organización. (Fonseca , 2011)

Las empresas fijan metas las mismas que se pretenden sean cumplidas de la mejor manera por tal razón designan como guías a personas responsables quienes estén pendientes continuamente del avance de la entidad, así que, para cumplir con lo planificado los empleados deben ser comunicados y reclutados de los planes asignados de acuerdo al área para así llevar adecuadamente el caminar de la organización.

(Gonzales, 2003) afirma: “La estructura del control interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos de la entidad” (p.45).

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

Las Actividades de Control son las **políticas y los procedimientos** que ayudan a asegurar que se lleven a cabos las instrucciones de la dirección. Ayudan a asegurar que se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones (Coopers & Lybrand, 1997).

Las actividades de control se deben establecer en todos los niveles de la organización y actividades como verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia, segregación de funciones, etc. La entidad debería obtener suficiente comprensión de los procedimientos de control para desarrollar el plan de ejecución de los procesos para la evaluación del Sistema de Control Interno. Al obtener esta comprensión se debe considerar el conocimiento sobre la presencia o ausencia de procedimientos de control obtenido de la comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad para determinar si se necesita alguna comprensión adicional sobre los procedimientos (Mantilla., 2005)

Las políticas son medios para alcanzar los objetivos, consisten en directrices, reglas y procedimientos establecidos para apoyar los esfuerzos realizados para alcanzar dichos objetivos, orientando a la toma de decisiones, las políticas permiten la coherencia y coordinación dentro y entre los departamentos de la organización. (Fred, 2013, p. 12)

Uno de los componentes del control interno son las actividades de control en las que se encuentran enmarcadas las políticas y procedimientos que ayudan a la entidad a cumplir sus objetivos con el fin de prevenir riesgos.

Una parte importante para el desarrollo de los procedimientos son los diagramas de flujo, debido a que por su sencillez grafica permite ahorrar muchas explicaciones ya que han demostrado ser una excelente herramienta para empezar el desarrollo de cualquier procedimiento, el digrama sirve para: describir las etapas de un proceso y entender como funciona, apoyar el desarrollo de métodos y procedimientos, dar seguimiento a los productos, planificar, revisar y rediseñar procesos, diseñar nuevos procesos (Alvarez, 1996).

La importancia de las **políticas** es decisiva, porque son indispensables para la adecuada delegacion, la cual a su vez es esencial en la administracion, ya que ésta consiste, en “hacer a través de otros”. Las politicas son “el objetivo en acción”, los objetivos fijan las metas, en tanto que las politicas imperan ya la orden para lanzarse a conseguirlas, señalando algunos medios genéricos par llegar hasta ellas. Los

procedimientos son planes que señalan la secuencia cronológica más eficiente para obtener mejores resultados, son como el “seccionamiento” funcional de cada acto administrativo, formado por varios métodos que se articulan en una secuencia. Las políticas y procedimientos son de mucha ayuda para las empresas ya que logran mejorar la situación de la misma, siempre y cuando se establezcan políticas claras, específicas y se manejen procedimientos adecuados de tal manera que los responsables cumplan a cabalidad con su trabajo (Reyes, 2004).

Categorías fundamentales de la variable dependiente: Objetivos Financieros

POLÍTICA ECONÓMICA.

Es aquella parte de la ciencia económica que estudia las formas y efectos de la intervención del estado en la vida económica, con el objeto de conseguir determinados fines, que se encarga de aplicar las leyes económicas para alcanzar determinados objetivos, que trata de regular los hechos y fenómenos económicos, aplicando las leyes económicas para el mejoramiento económico de la sociedad, regulando o modificando los asuntos económicos de un país; entre esos medios pueden destacarse diversas políticas: fiscal, monetaria, financiera, crediticia, industrial, etc. La política económica está estrechamente vinculada con el proceso político y son los hombres de Estado los que la conducen para alcanzar los objetivos (Avila Jose y Lugo, 2004).

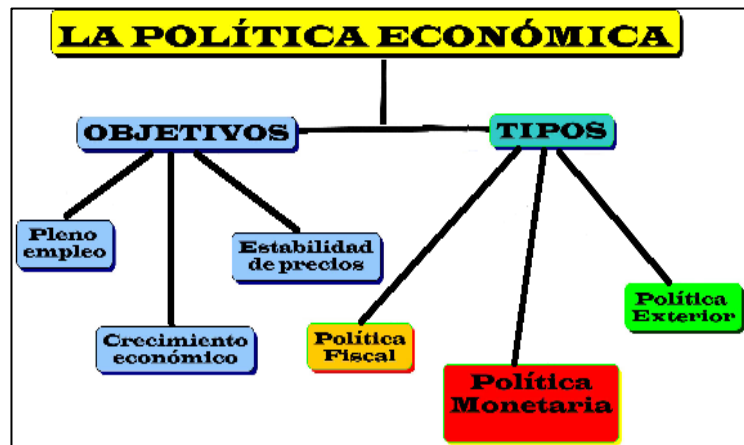
La política económica cubre los sistemas de fijación de tasas de interés y presupuesto del gobierno, así como el mercado de trabajo, la propiedad nacional, y muchas otras áreas de las intervenciones del gobierno en la economía, los tipos de la política económica son:

Política fiscal: Los impuestos utilizados para recoger los ingresos del gobierno.

Política monetaria: Cantidad de dinero en circulación.

Política exterior: Decisiones públicas que toma el gobierno de un Estado en función de los intereses nacionales Buján Perez, (2004).

Gráfico 10. Política Económica.



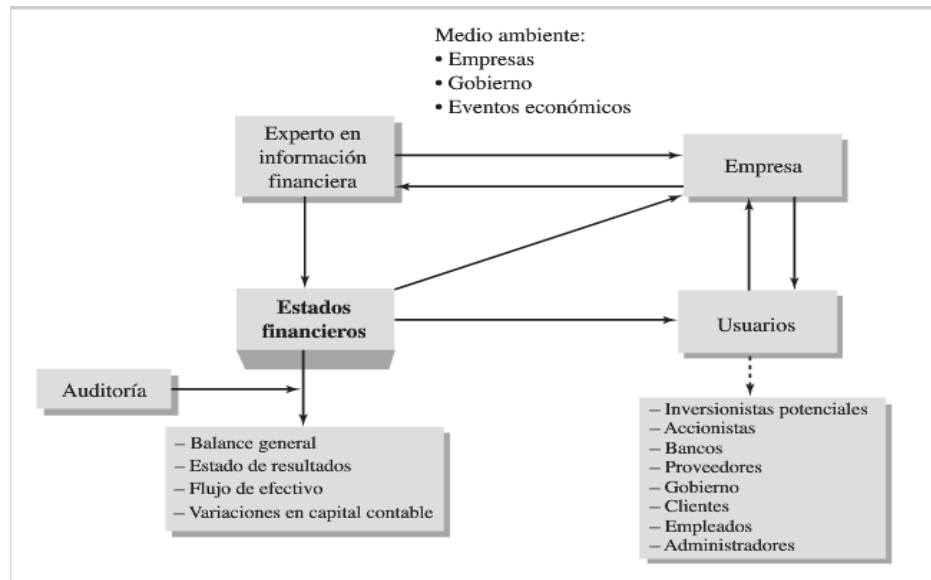
Fuente: Buján Perez, (2004)

La política económica se refiere a que el gobierno la autoridad suprema influyen en la dirección de los intereses económicos ya que es quien fija tasas de interés a las empresas, negocios dependiendo de la actividad que se realice de manera que se cumpla de una forma equitativa con las disposiciones legales que se rigen en cada país ya que el objetivo de la política económica es lograr el desarrollo socioeconómico del país.

ESTADOS FINANCIEROS

Son documentos que presentan información sobre una compañía en términos monetarios, con el objeto de facilitar a los involucrados en el funcionamiento del negocio (Bravo, Lambretón, & Marquéz, 2010). Los Estados Financieros se clasifican en: **Estados Financieros de Propósito General:** se preparan al cierre de un periodo y tienen como propósito dar a conocer la situación financiera, estos son: Balance General, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Cambios en la Situación Financiera, Estado de Flujo de Efectivo. **Estados Financieros de Propósito Especial:** Se preparan para satisfacer necesidades específicas de determinados usuarios de la información contable, se caracterizan por su uso limitado y suministran información con mayor detalle, estos son: Balance Inicial, Estados Financieros de Periodos Intermedios, Estados de Costos, Estado de Inventario, Estados Financieros Extraordinarios, Estado de Liquidación, Estados Financieros Comparativos (Hernando , 2011).

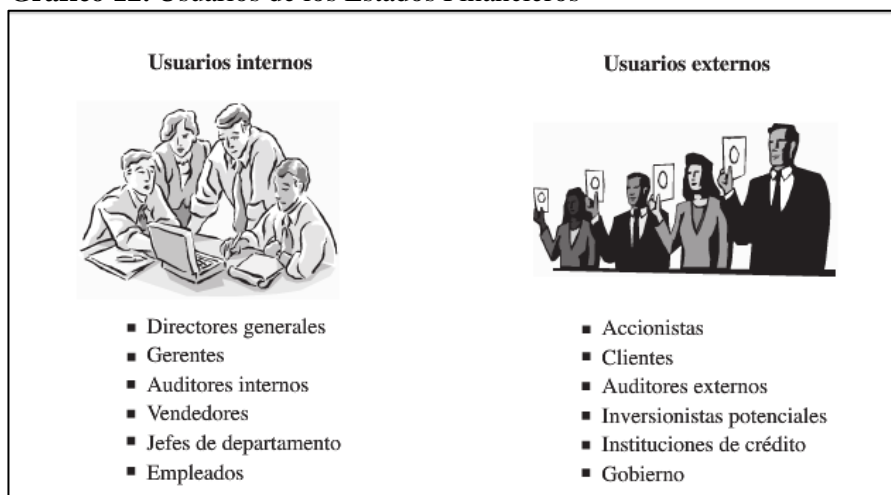
Gráfico 11. Elementos que intervienen en la elaboración de los Estados Financieros.



Fuente: (Bravo, Lambretón. & Marquéz, 2010, p.94).

Los estados financieros son importantes para las empresas ya que reflejan el estado económico de las mismas, información que es de interés para usuarios externos como son clientes, accionistas, gobierno para asegurarse que la entidad se mantenga en equilibrio y aumente la confianza en la misma y usuarios internos como son administradores y empleados para seguir con su negocio ya que su sustento depende de la entidad.

Gráfico 12. Usuarios de los Estados Financieros



Fuente: (Bravo, Lambretón & Marquéz, 2010, p.95).

Los Estados Financieros deben cumplir los **objetivos** de informar:

- ✓ La situación financiera de la empresa en cierta fecha.
- ✓ Los resultados de sus operaciones por el periodo contable terminado en dicha fecha.
- ✓ Los cambios en la situación financiera por el periodo contable terminado en dicha fecha (Bernal, 2011 pag 382).

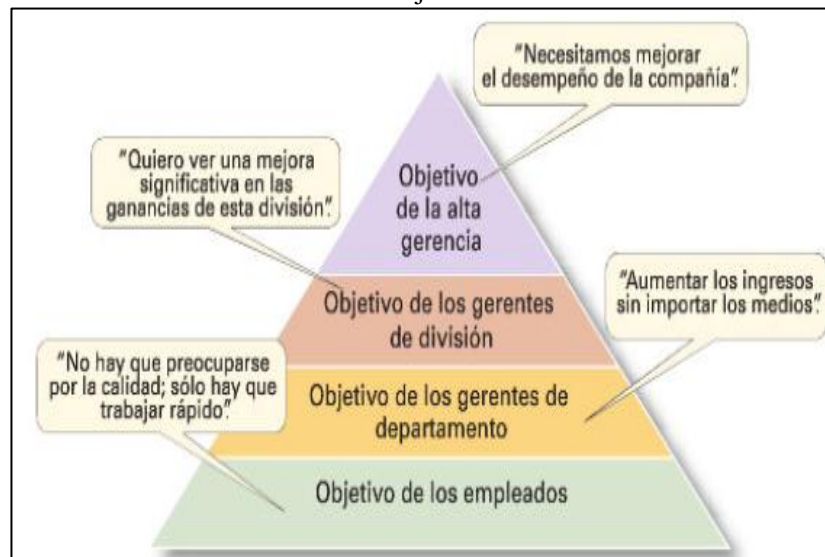
Objetivos Financieros.

Los objetivos financieros incluyen indicadores que son usados para determinar la posición de la entidad, si está o no evolucionando para lo cual se efectúa cálculos con la información del periodo anterior con el fin de seguir o mejorar con la administración presente. Suelen ser los indicadores más fáciles de obtener, ya que nos hablan básicamente del pasado. Los objetivos financieros suelen relacionarse con la rentabilidad, el crecimiento de las ventas, pero es importante que sean congruentes con la estrategia que siguen. (Carrión, 2006)

Para efectuar el cálculo de los indicadores se debe tomar la información necesaria de la entidad, datos básicos valores obtenidos de forma natural de la contabilidad para determinar su nivel de cumplimiento. Existen diversos índices o ratios. El análisis de los indicadores financieros nos da a conocer la situación actual y real de la empresa como puede ser su rentabilidad, liquidez, solvencia patrimonial, de acuerdo a la información que la gerencia requiera, ya que es preciso obtener lo requerido en plazos determinados sin dejar un lado ya que son de mucha importancia porque gracias a estos datos se puede tomar decisiones con el fin de que continuamente se den mejoras en la empresa (Haime, 2006)

Robbins & Coulter, (2010) afirman: “Los objetivos son resultados deseados, guían las decisiones de la administración y forman los criterios contra los cuales se miden los resultados, es por esto que con frecuencia se les conoce como la base de la planeación” (p. 146).

Gráfico 13. Establecimiento de objetivos.



Fuente: (Robbins & Coulter, 2010, p. 149)

Los objetivos dados en la empresa deben ser explícitos y comunicados a cada uno de los empleados ya que cada entidad se rige a un nivel jerárquico por lo que cada uno de estos nivel cumple con sus funciones, es decir cada persona tiene su responsabilidad que debe cumplirla de una forma responsable para el bien de la empresa sin perjudicar buscando unicamente el bien personal ya que con esto la empresa no marcharía de una manera correcta porque se haría un trabajo ineficiente sin importar las consecuencias dejando en una posición incorrecta a la entidad (Robbins & Coulter, 2010).

Los objetivos financieros pueden ser de tres tipos según:

- **La rentabilidad:** persigue aumentar la relación entre el beneficio obtenido por la empresa y el capital invertido.
- **El crecimiento:** hace que la empresa sea diferente a su estado anterior y aumente su poder de mercado.
- **La supervivencia:** se concreta en la estabilidad y adaptabilidad de la empresa (Moyano, Bruque, Fidalgo, Martín & Maqueira, 2011).

Los objetivos son a donde queremos llegar, resultados de los que la entidad espera obtener en un plazo determinado para mantener estable a la empresa.

2.3 Hipótesis

La adecuada aplicación de políticas y procedimientos de control mejorará el cumplimiento de los objetivos financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.

2.3.1. Señalamiento de las Variables.

Variable Independiente: Políticas y Procedimientos de control

Variable Dependiente: Objetivos Financieros

Unidad de Observación: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi

CAPITULO III

Metodología

3.1 Modalidad, enfoque y nivel de Investigación.

3.1.1 Modalidad de Investigación.

Investigación Bibliográfica-Documental.

La presente investigación se basa en una bibliográfica documental debido a que se apoyará en fuentes de investigación obtenidas en libros, textos, publicaciones, leyes, internet con el propósito de establecer relaciones, diferencias o estado actual del conocimiento respecto al objeto de estudio, lo cual permite tener una idea más clara sobre políticas y procedimientos de control y objetivos financieros (Bernal, 2010).

Investigación de Campo.

Además se realizará la investigación de campo, estudio sistemático de los hechos en el lugar en el que se producen, ya que se visitará la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, para solicitar información puntual que será necesaria para la presente investigación en la que se analizará y evaluará las políticas y procedimientos más significativas con el objetivo de conocer la relación que tiene los objetivos financieros con las políticas y procedimientos de control de la cooperativa (Herrera, 2004).

3.1.2 Enfoque de Investigación.

El desarrollo del presente trabajo de investigación que se propone se ejecutará bajo la investigación cualitativa y crítico – propositivo.

La presente investigación se basa en el enfoque cualitativo toma como misión recolectar y analizar la información en todas las formas posibles (Niño, 2011), ya que se analizara las politicas y procedimientos de la cooperativa de tal forma que se estudiará las más significativas con el fin de determinar su nivel de cumplimiento y a

su vez determinar su relación con los objetivos financieros ya que se busca la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones y su estructura (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2007)

El enfoque de esta investigación también se ubica en el paradigma crítico-propositivo; crítico porque cuestiona los esquemas de hacer investigación que están comprometidas con la lógica instrumental del poder, propositivo porque plantea alternativas de solución ya que permite analizar e interpretar el estado actual y real de la entidad recolectando la información posible con la intención de plantear una alternativa de solución a la problemática investigada; ya que al evaluar sus políticas y procedimientos de control, y determinar su nivel de cumplimiento se emitirá recomendaciones con el fin de contribuir al progreso y mejora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi (Herrera & Otros, 2008)

3.1.3 Nivel de Investigación.

Investigación Exploratoria

En el presente trabajo se aplica la investigación exploratoria que se realizan cuando el objetivo a examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes, por tal razón se buscará información relacionada que nos ayude a obtener datos del problema a investigar, determinando los inconvenientes que se presentan en la cooperativa para que las políticas y procedimiento de control no sean cumplidas correctamente (Hernández, Fernández & Baptista, 2010)

Investigación Descriptiva

Se utiliza esta investigación porque permite que se describa la realidad del objeto en estudio ya que se analiza cada variable del presente trabajo, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar comprobar la hipótesis, las mismas que son Políticas y Procedimientos de Control y Objetivos Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi (Niño, 2011)

3.2 Población, muestra y unidad de investigación.

3.2.1. Población.

Es la totalidad de un area especifica, de todos lo casos que concuerdan con determinadas especificaciones, individuos de la misma especie que ocupan una misma area geográfica en un moemnto determinado (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2007)

Las unidades de observación determinadas en el presente proyecto en base a documentos obtenidos por la Cooperativa Kullki Wasi son las políticas y procedimientos de control más significativos siendo éstas 8.

Tabla 9. Población.

<p>1. Se dará prioridad en la evaluación de crédito, la capacidad de pago del socio o la generación de flujos de efectivo que permitan recuperar el capital y los intereses en el plazo acordado, y no en base a las garantías.</p>
<p>2. El socio podrá acceder a un crédito siempre y cuando no exceda un número de tres operaciones crediticias vigentes en Instituciones Financieras siendo con KULLKI WASI una cuarta operación.</p>
<p>3. Restringir la concesión y otorgamiento de créditos a personas que en su historial crediticio han reportado mora como deudor o garante, como mínimo 12 meses anteriores a la fecha de la solicitud de crédito, considerando las políticas descritas en el Manual de Crédito.</p>
<p>4. Asegurarse que el solicitante tenga una cantidad razonable de dinero invertido en su negocio, esto asegura que cuando se combine el dinero que pide prestado, con el dinero del negocio pueda operar sobre bases firmes y generar más ingresos sólidos.</p>
<p>5. Efectuar un examen minucioso del nivel de endeudamiento para</p>

verificar cuánto de su activo es financiado con deudas.
6. Verificar la validez y razonabilidad de los certificados laborales entregados u otras fuentes de ingreso.
7. Confirmación de todas las referencias personales y/o comerciales proporcionadas por el interesado.
8. La gestión de recuperación de cartera vencida se efectuara desde el primer día de mora, con el seguimiento continuo de los socios, para mantener en niveles manejables el riesgo crediticio.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

3.2.2 Muestra.

Bernal, 2010) establece que muestra “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información de desarrollo y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161)

Para el estudio de la presente investigación al encontrarnos con una población finita no hay la necesidad de obtener una muestra por tal razón se trabaja con la población.

3.3 Operacionalización de variables.

3.3.1 Variable independiente: Políticas y Procedimientos de Control.

Definición	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
<p>Las políticas y procedimientos de control: Son una parte esencial de la administración de negocios, es un proceso normativo que proporcionan un parámetro contra el cual pueden ser juzgados los desempeños individuales. Las políticas dicen "Qué hacer" y los procedimientos dicen en detalle paso a paso "Como hacerlo".</p>	Políticas.	% de Cumplimiento de las políticas.	<p>¿Se cumple con las políticas dadas en la Cooperativa?</p> <p>¿Se actualizan las políticas periódicamente?</p> <p>¿Las políticas son comunicadas al personal de la Cooperativa?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Ficha de Observación.</p>
	Procedimientos.	<p>% de eficiencia en la difusión de los procedimientos.</p> <p>Personal encargado de la evaluación de los procesos/ Total personal administrativo.</p>	<p>¿Se reúne el personal para ser comunicado de los procedimientos existentes en cuanto a su área?</p> <p>¿Se analiza periódicamente el cumplimiento de los procedimientos?</p>	<p>Encuesta.</p> <p>Ficha de Observación.</p>

Tabla 10. Operacionalización Variable Independiente.

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

3.3.2 Variable dependiente: Objetivos Financieros.

Definición	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
Objetivos Financieros: Son los resultados y logros monetarios: aumento de utilidades, rendimiento sobre la inversión, incremento en el precio de las acciones, cash flow. Estos son importantes en cualquier esquema de negocios.	Objetivos de la Cooperativa	Personal concientizado/ Personal encuestado	¿Las políticas tienen relación con los objetivos financieros planteados en la cooperativa?	Encuesta
	Personal	% de nivel de aceptación de los objetivos financieros estructurados.	¿Qué nivel de aceptación tienen los objetivos financieros por parte del personal?	
	Cumplimiento/ Sanción	% de cumplimiento de los objetivos financieros.	¿Al no cumplir con los objetivos planteados existe algún tipo de sanción para los empleados? ¿Se cumple con los objetivos propuestos en el tiempo establecido?	Encuesta.

Tabla 11. Operacionalización Variable Dependiente.

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

3.4 Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y Secundarias.

La construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información (Herrera, Medina & Naranjo, 2004)

3.4.1. Plan para la recolección de Información.

La técnica a emplearse en esta investigación es una encuesta dirigida al personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito quienes se encuentran directamente relacionadas con el problema de investigación.

A continuación se presenta el cuadro de plan de recolección.

Tabla 12. Aspectos a considerarse en una encuesta.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la presente investigación.
2.- ¿De qué personas u objetos?	El estudio se realizará al personal administrativo y financiero, también se analizará el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos de control.
3.- ¿Dónde?	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.
4.- ¿Cuándo?	Año 2015.
5.- ¿Quién obtiene la Investigación?	Investigador: Paola Chizaguano.
6.- ¿Sobre qué aspecto?	Cumplimiento de Políticas y Procedimiento de Control -Objetivos Financieros.
7.- ¿Qué técnica se usará?	Lista de chequeo, Encuesta.

Elaborado por: Paola Chizaguano

La obtención de la información es la parte primordial en la elaboración de la investigación presente, por tal motivo se revisará y analizará la información receptada, para poder determinar errores o descartar información innecesaria de tal forma se organice correctamente para facilitar la obtención de resultados. Por esta razón los datos que han sido tomados se transforman siguiendo algunos procedimientos:

3.4.2 Plan para el procesamiento de información.

El procesamiento de información se la hace de la siguiente manera:

- **Revisión crítica de la información recogida:** limpieza de información contradictoria, incompleta, no pertinente.
- **Repetición de la recolección:** para corregir fallas de contestación.
- **Tabulación o cuadros según: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados:** tablas a ser utilizadas para la cuantificación.
- **Representaciones Gráficas:** figura a ser utilizada para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados en la tabla anterior (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004).

3.4.3 Plan de análisis e interpretación de resultados.

Se basa en lo siguiente:

- Análisis de resultados estadísticos.
- Interpretación de resultados.
- Conclusiones y Recomendaciones (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004).

CAPÍTULO IV

Resultados

4.1. Resultados.

Se ha realizado una lista de las políticas y procedimientos más significativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kulki Wasi de las cuales se han determinado el principal riesgo al cual se exponen al no cumplirlas y se enuncian actividades de control para mejorar la administración de la Cooperativa.

N	POLÍTICAS	CUMPLE	RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL
1	Se dará prioridad en la evaluación de crédito, la capacidad de pago del socio o la generación de flujos de efectivo que permitan recuperar el capital y los intereses en el plazo acordado, y no en base a las garantías.	NO	Al no evaluar su historial crediticio la cooperativa no recuperaría en lo establecido el crédito otorgado a dicho socio si se encuentra en mora.	-Analizar la capacidad de pago del deudor previo al otorgamiento de crédito.
2	El socio podrá acceder a un crédito siempre y cuando no exceda un número de tres operaciones crediticias vigentes en Instituciones Financieras siendo con KULLKI WASI una cuarta operación.	NO	El socio al ser familiar del asesor de crédito obtiene su crédito aun adeudando a otras instituciones por tal razón la Cooperativa no recuperaría el dinero en el tiempo esperado.	-Existir en la solicitud de crédito un casillero donde el socio detalle el número de créditos hechos en otras instituciones. - Determinar en la solicitud de crédito un casillero donde el socio indique si es o no familiar del asesor de crédito.
3	Restringir la concesión y otorgamiento de créditos a personas que en su historial crediticio han reportado mora como deudor o garante, como mínimo 12 meses anteriores a la fecha de la solicitud de crédito.	NO	En ciertas ocasiones el asesor de crédito no da importancia la mora dada anteriormente y concede el crédito por lo que la recuperación del dinero no es seguro.	- Revisar si el socio se encuentra en la central de riesgo.

4	Asegurarse que el solicitante tenga una cantidad razonable de dinero invertido en su negocio, esto asegura que cuando se combine el dinero que pide prestado, con el dinero del negocio pueda operar sobre bases firmes y generar más ingresos sólidos.		NO	El dinero invertido en su negocio puede ser de un préstamo aún no cancelado, por lo que se tardaría en el pago del nuevo crédito.	Solicitar copia de escritura, documentos que respalden que el negocio, domicilio del socio es propio. -Visitar al socio para corroborar físicamente sus propiedades con los datos proporcionados en la solicitud.
5	Confirmación de todas las referencias personales y/o comerciales proporcionadas por el interesado.		NO	No se confirma ya que en varias ocasiones el crédito es otorgado a familiares o amistades, esto da prioridad a un abuso de confianza, o simplemente por comodidad del asesor.	- Confirmar las referencias de todo socio sin excepciones. - Evaluar el desempeño del asesor de crédito, solicitando las carpetas de los créditos otorgados.
6	La gestión de recuperación de cartera vencida se efectuara desde el primer día de mora, con el seguimiento continuo de los socios, para mantener en niveles manejables el riesgo crediticio.		NO	En la mayoría de ocasiones el seguimiento únicamente es por vía telefónica sin tener respuesta lo que hace que el tiempo pase y directamente se manejen mediante la parte legal.	-Contar con una hoja de ruta para el seguimiento de los socios en mora. -Reestructurar con el socio mediante un cronograma las condiciones de la deuda: más plazo, mensualidades menores.
7	Las captaciones serán provenientes únicamente de socios-clientes de la cooperativa, es decir, que no podrán ser de personas que no sea registrada en la base de datos de la institución y que por tanto no cumplan con los requisitos para serlo.	SI		Podrían infiltrarse personas por amistad de algún empleado e ingresaría fondos de dudosa procedencia.	-Comparar que los nombres de los depósitos receptados consten en la base de datos de la Cooperativa. -Llevar un seguimiento de los socios depositantes.

8	Al momento de hacer una cancelación de un plazo fijo el encargado deberá revisar si la inversión está sirviendo de garantía de crédito si así fuera el caso no se podrá cancelar la misma bajo ninguna circunstancia.	SI		Al no revisar si el socio está adeudando, se pagaría el DPF y pues la deuda seguiría constando sin garantía.	-Revisar si el depósito a plazo fijo del socio está siendo garantía de crédito.
		2	6		

Ilustración 1. Lista de Verificación.

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

CALIFICACIÓN TOTAL= CT		6
PONDERACIÓN TOTAL= PT		8
NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PT *100		25,00%
NIVEL DE RIESGO DE CONTROL: RC= 100% - NC		75,00%

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{8}{6} * 100 = 25\%$$

“NIVEL DE CONFIANZA”		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
“NIVEL DE RIESGO INHERENTE (100-NC)”		

Conclusión:

Con los resultados se puede observar, que el nivel de confianza es del 25% representándose como baja y por diferencia el riesgo de control es equivalentes al 75% calificándose como ALTO. Se deduce que no se está aplicando adecuadamente las políticas y procedimientos, lo que hace que la administración de la entidad se la considere como deficiente lo que afecta a la rentabilidad de la Cooperativa.

Flujogramas

OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.

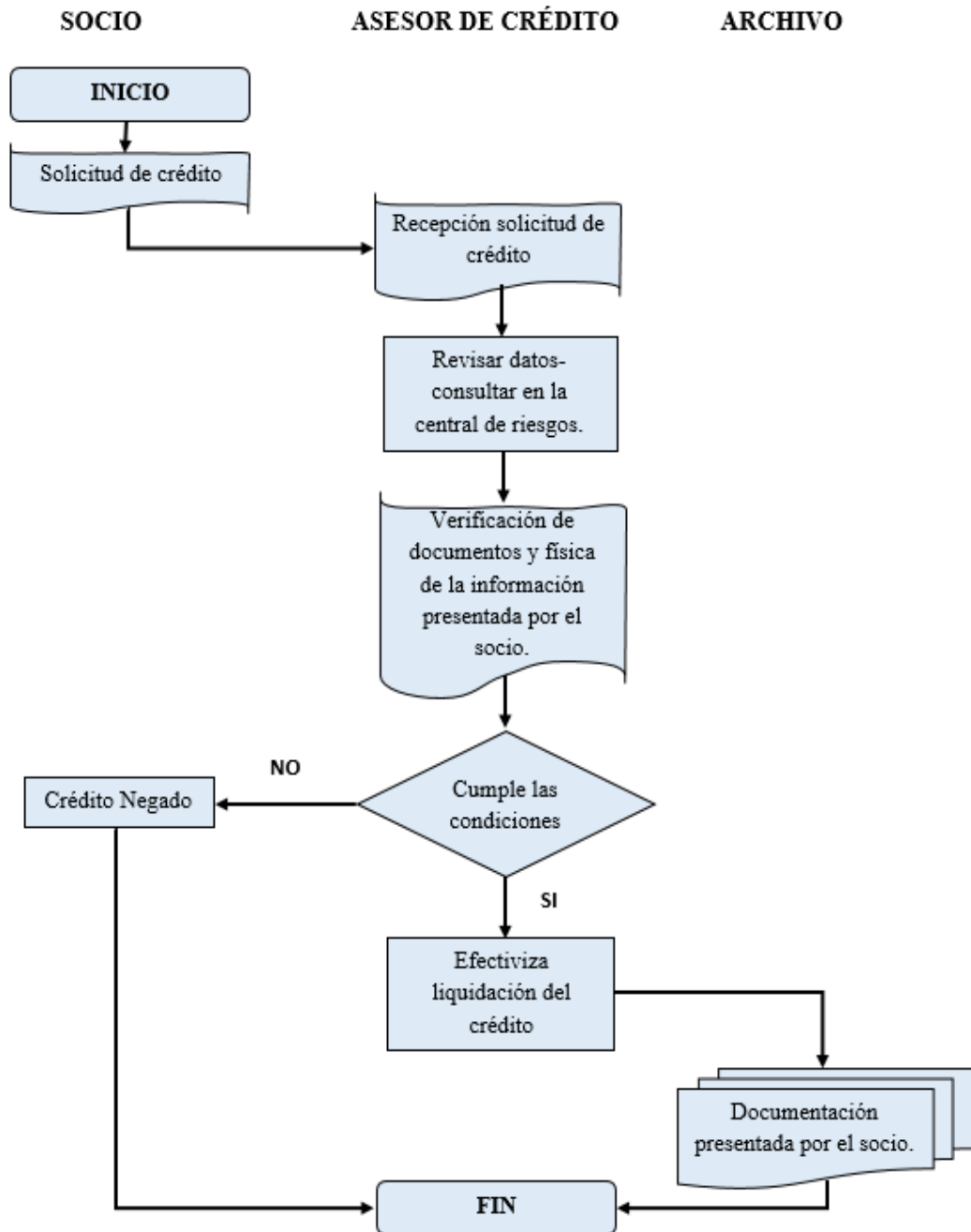


Ilustración 2. Procedimiento - Otorgamiento de Crédito
Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

RECUPERACIÓN DE CARTERA

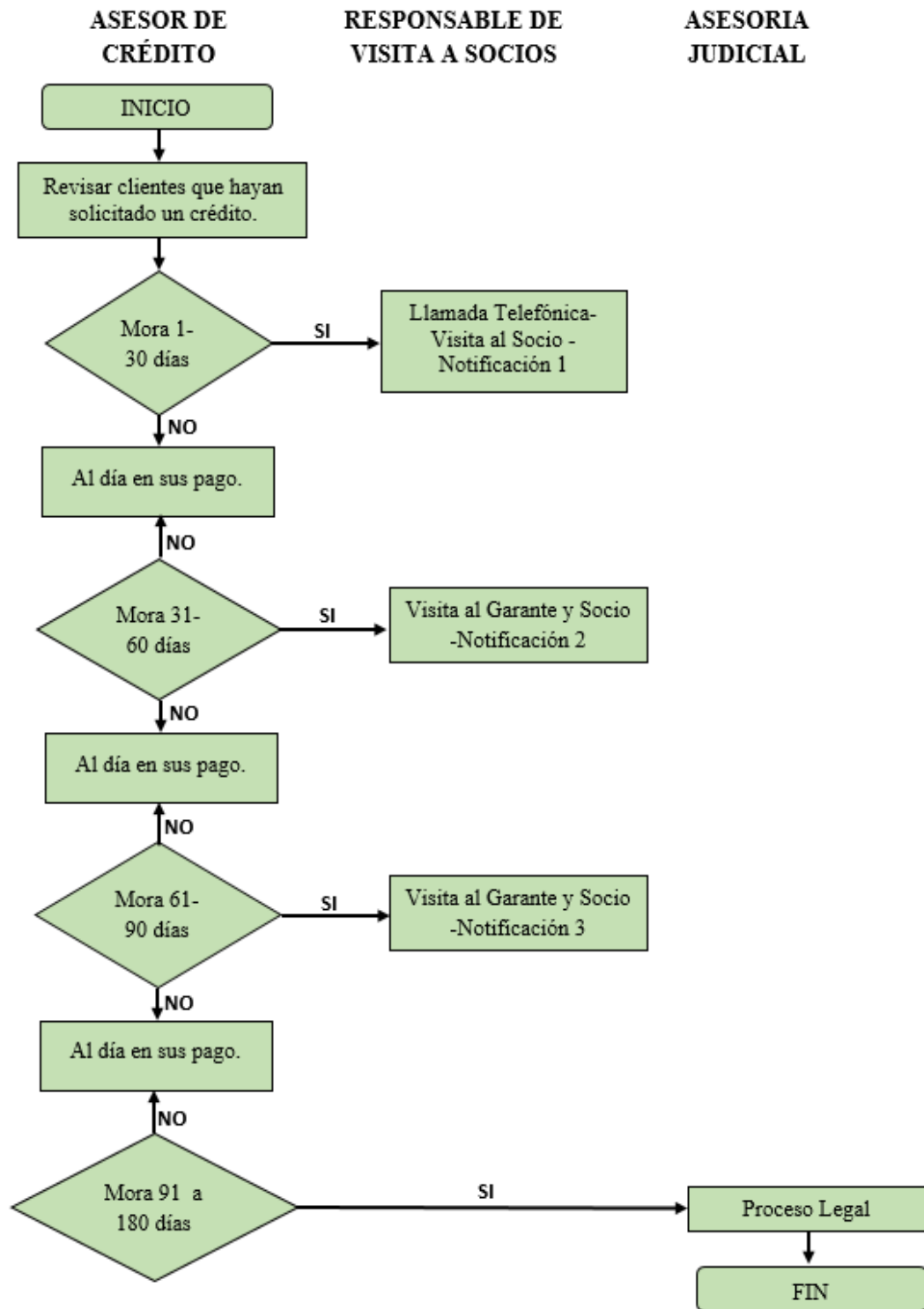


Ilustración 3. Procedimiento - Recuperación de Cartera.
Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

CAPTACIÓN DE AHORRO A LA VISTA Y DEPÓSITO A PLAZO FIJO

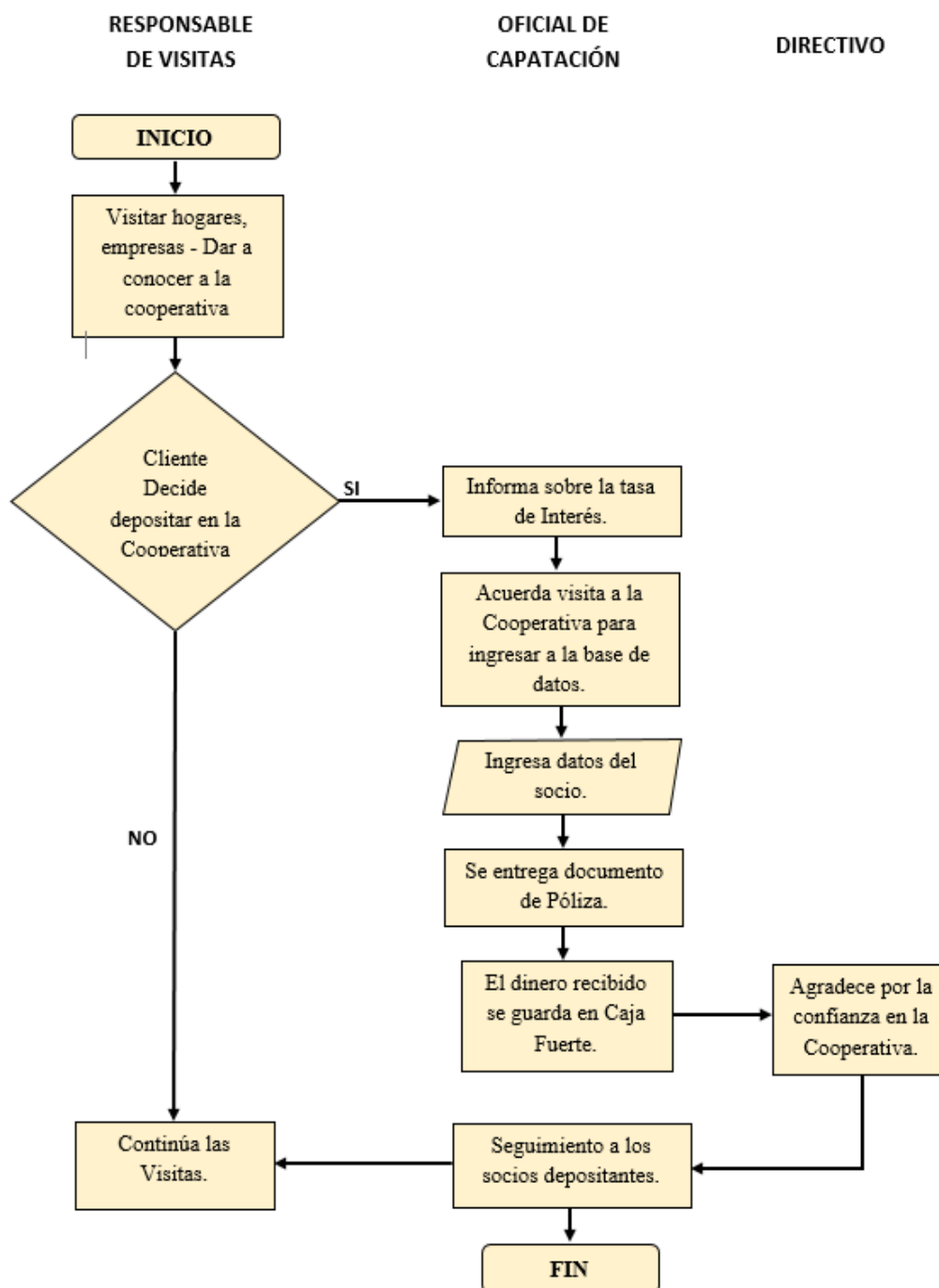


Ilustración 4. Procedimiento – Captación de Ahorro a la Vista y Depósito a Plazo Fijo. Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

Cumplimiento de objetivos financieros

- **RENTABILIDAD:** Relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener lucro.

Tabla 13. Rentabilidad

2014	2015
$= \frac{\textit{Utilidad de Ejercicio}}{\textit{Activos Totales}}$	$= \frac{\textit{Utilidad de Ejercicio}}{\textit{Activos Totales}}$
$= \frac{222369.87}{46694296.86}$	$= \frac{106229.31}{54526399.31}$
$= 0.0048 * 100$	$= 0.0019 * 100$
$= 0.48\%$	$= 0.19\%$

Fuente: COAC. Kullki Wasi

Elaborado por: Paola Chizaguano.

Interpretación:

El rendimiento obtenido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi en el año 2014 es del 0.48% en relación al 0.19% perteneciente al año 2015, en el último año el rendimientos no ha sido de gran magnitud, esto es porque la entidad no ha logrado un crecimiento en sus activos.

- **LIQUIDEZ:** Determinar la capacidad que tiene una empresa para enfrentar las obligaciones contraídas corto plazo..

Tabla 14. Liquidez

2014	2015
$= \frac{\textit{Fondos Disponibles}}{\textit{Obligaciones con el Público}}$	$= \frac{\textit{Fondos Disponibles}}{\textit{Obligaciones con el Público}}$
$= \frac{3986667.61}{37361545.84}$	$= \frac{4517661.92}{42563724.76}$
$= 0.1067 * 100$	$= 0.106 * 100$
$= 10.67\%$	$= 10.60\%$

Fuente: COAC. Kullki Wasi

Elaborado por: Paola Chizaguano.

Interpretación:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi se puede observar que disminuye en un 0.07% lo que indica que los fondos disponibles para el año 2015 disminuyeron su capacidad para atender obligaciones a corto plazo, se obtuvo en el año 2014 un 10.67% y el año posterior un 10.67%, éste porcentaje no cumple con el establecido en el sistema PERLAS que menciona que el porcentaje adecuado es del 15%.

- **ENDEUDAMIENTO:** Mide en qué grado participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa.

Tabla 15. Endeudamiento

2014	2015
$= \frac{\textit{Pasivo Total}}{\textit{Activo Total}}$	$= \frac{\textit{Pasivo Total}}{\textit{Activo Total}}$
$= \frac{40.784.005,05}{46.694.296,86}$	$= \frac{46918390.80}{54526399.31}$
$= 0.873 * 100$	$= 0.86 * 100$
$= 87\%$	$= 86\%$

Fuente: COAC. Kullki Wasi

Elaborado por: Paola Chizaguano.

Interpretación:

En la en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi los resultados obtenidos en cuanto al índice de endeudamiento frente al activo para el año 2014 y 2015 es del 87% y 86% respectivamente considerando que el estándar es <50%, concluimos que existe un sobre endeudamiento.

- **SOLIDEZ:** Confronta los grados de liquidez de los activos contra los niveles de exigibilidad de las fuentes de financiamiento.

Tabla 16. Solidez

2014	2015
$= \frac{\textit{Activo Total}}{\textit{Pasivo Total}}$	$= \frac{\textit{Activo Total}}{\textit{Pasivo Total}}$
$= \frac{46694296.86}{40784005.05}$	$= \frac{54526399.31}{46918390.80}$
= 1.15	=1.16

Fuente: COAC. Kullki Wasi

Elaborado por: Paola Chizaguano.

Interpretación:

En el año 2015 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi presentó un índice de solidez de 1.15 en el año 2014 y 1.16 en el 2015, es decir que tuvo la capacidad de cubrir las obligaciones con el público en 1.15 y 1.16 respectivamente ya que por cada dólar que adeudó en el año tuvo 1.15 y 1.16, es decir que pudo cubrir con sus compromisos.

- **MOROSIDAD:** Falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad.

Tabla 17. Morosidad

2014	2015
$= \frac{\textit{Cartera Vencida}}{\textit{Cartera Total}}$	$= \frac{\textit{Cartera Vencida}}{\textit{Cartera Total}}$
$= \frac{1919367.10}{38884829.69}$	$= \frac{2275286.81}{44802752.12}$
= 0.04936*100	=0.05078*100
= 4.94%	= 5.08%

Fuente: COAC. Kullki Wasi

Elaborado por: Paola Chizaguano.

Interpretación:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi presentó un índice de morosidad del 4.94% en el año 2014 y un 5.08% en el año 2015 el mismo que comparado con el porcentaje establecido para el sector cooperativo del segmento dos que marca como referencia el sistema PERLAS que asevera que el porcentaje de morosidad no debe exceder el 5%, se concluye que existen créditos incumplidos incrementándose en el año 2015.

De igual forma para la presente investigación se tomó en cuenta al personal responsable de las principales actividades que son la otorgación de créditos y captación de dinero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi para lo cual se ha realizado la siguiente encuesta.

Tabla 18. Población de la Investigación.

Gerente General	1
Jefe Financiero	1
Jefe de Negocios	1
Asesor de Crédito	4
Contabilidad	1
Tesorería	1
TOTAL	9

Fuente: Coac. Kullki Wasi.

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

Interpretación y Análisis de datos.

Pregunta N° 1. ¿Conoce usted de las políticas y procedimientos dados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi. ?

Tabla Pregunta 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	56%
NO	3	44%
Total	9	100%

Tabla 19. Conocimiento personal de políticas y procedimientos.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).



Gráfico 14. Conocimiento del personal de las políticas y procedimientos de control.
Fuente: Encuesta.
Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

INTERPRETACIÓN:

En la gráfica se observa que el 67% del personal encuestado indican que si conocen de la existencia de políticas y procedimientos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi ya que están muy consiente que es importante contar con éstas para mejorar el manejo de sus actividades, mientras que un 33% dijeron no conocer.

Pregunta N° 2. ¿Usted cumple con las políticas y procedimientos de control dadas en la Cooperativa?

Tabla Pregunta 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	44%
NO	5	56%
Total	9	100%

Tabla 20. Cumplimiento de las políticas y procedimientos de control.
Fuente: Encuesta.
Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).



Gráfico 15. Cumplimiento de las políticas y procedimientos de control.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

INTERPRETACIÓN:

El 44% del personal encuestado respondió que si cumplen con las políticas y procedimientos de control establecidas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi ya que asistieron a la capacitación dictada para conocer sobre las políticas y procedimientos considerando que son importantes su cumplimiento, mientras que el 56% respondieron que no las cumplen a cabalidad para ahorrar su tiempo.

Pregunta N° 3. ¿Las políticas y procedimientos de control dadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi se actualizan continuamente?

Tabla Pregunta 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	11%
NO	8	89%
Total	9	100%

Tabla 21. Actualización continua de las políticas y procedimientos de control.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).



Gráfico 16. Actualización continua de las políticas y procedimientos de control.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la gráfica que el 11% del personal encuestado respondió que las políticas y procedimientos de control se actualizan continuamente, sin embargo el 89% de los encuestados respondieron que no se actualizan continuamente sino cuando amerite el caso, ya que justifican tener mucho trabajo para que se les comunique a reuniones continuas para informarse de las nuevas o cambios en las políticas y procedimientos.

Pregunta N° 4. ¿Se otorgan créditos con mayor facilidad y rapidez a familiares o amistades del asesor de crédito?

Tabla Pregunta 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	78%
NO	2	22%
Total	9	100%

Tabla 22. Otorgación de créditos con facilidad a familiares o amistades.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

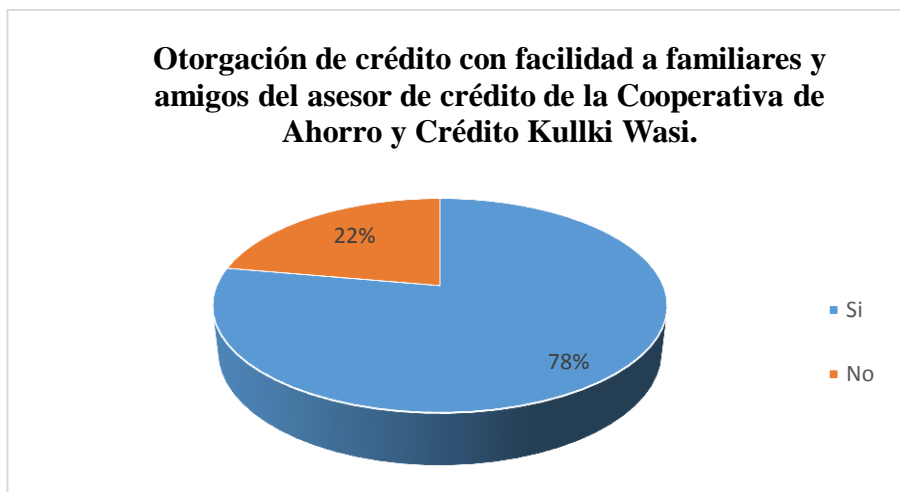


Gráfico 17. Otorgación de créditos con facilidad a familiares o amistades

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

INTERPRETACIÓN:

Se observa que el 78% de los encuestados dijeron que si se otorgan créditos con mayor facilidad a familiares o amistades del personal de la Cooperativa incumpliendo con la política de crédito, mientras que el 22% dijeron que se evitaba conceder el crédito a familiares o amistades ya que se da el riesgo del incumplimiento de los documentos requeridos.

Pregunta N° 5. ¿Se restringe el otorgamiento de crédito a personas que en su historial crediticio han reportado mora como deudor o garante?

Tabla Pregunta 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	44%
NO	5	56%
Total	9	100%

Tabla 23. Restricción de otorgamiento de crédito.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

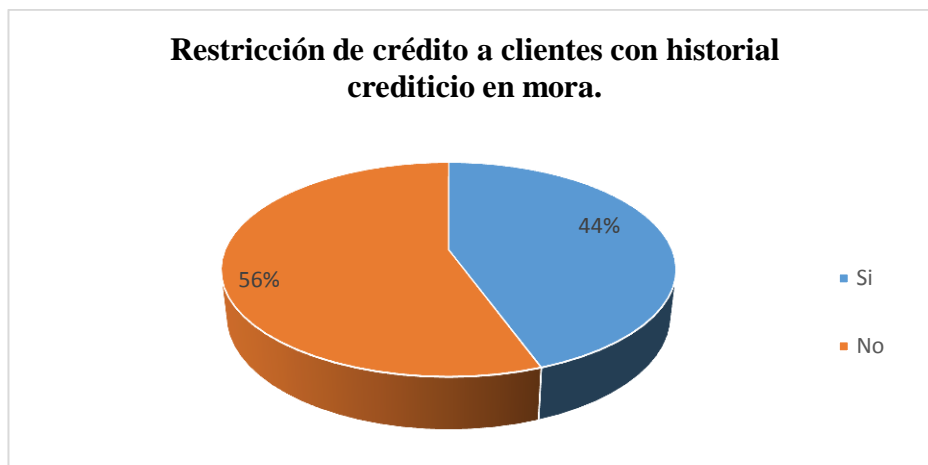


Gráfico 18. Restricción de otorgamiento de crédito.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

INTERPRETACIÓN:

En la gráfica se muestra que el 44% del personal encuestado dice que si se restringe el crédito al estar el socio con un historial en mora ya que se entiende que no tiene liquidez para cubrir cuotas futuras, pero por otro parte el 56% de los encuestados manifestaron que conceden el crédito a aquellos que en su historial presenten mora como deudor o garante ya que no siempre es la capacidad de pago sino la voluntad que tiene el deudor de cumplir con su deuda.

Pregunta N° 6. ¿Los asesores de crédito cumplen con la gestión de recuperación de cartera?

Tabla Pregunta 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	22%
NO	7	78%
Total	9	100%

Tabla 24. Cumplimiento de la gestión de recuperación de cartera.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

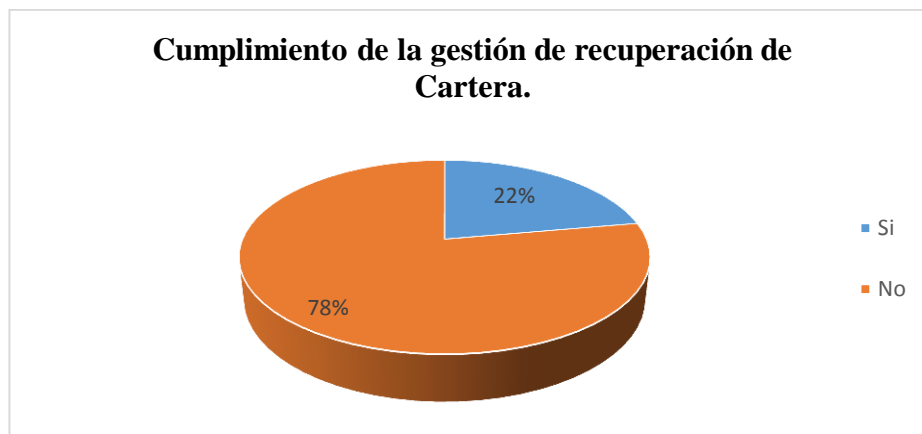


Gráfico 19. Cumplimiento de la gestión de recuperación de cartera.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

INTERPRETACIÓN:

Se observa en la gráfica que el 22% del personal encuestado expreso que los asesores de crédito si cumple con la gestión de recuperación de cartera, mientras que el 78% consideran que aún no se cumple adecuadamente ésta gestión ya que por comodidad de los responsables no cumplen con el proceso establecido para la recuperación por lo que se presenta el nivel de morosidad.

Pregunta N° 7. ¿Los asesores de crédito confirman todas las referencias personales y/o comerciales proporcionadas por el interesado?

Tabla Pregunta 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	44%
NO	5	56%
Total	9	100%

Tabla 25. Confirmación de referencias del interesado.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

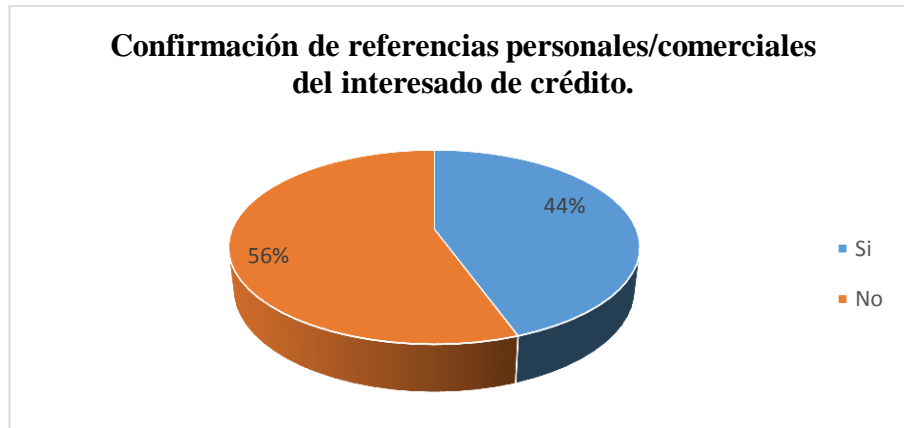


Gráfico 20. Confirmación de referencias del interesado.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

INTERPRETACIÓN:

En cuanto a las respuestas dadas por el personal encuestado se muestra que el 44% manifiesta que si se confirman las referencias personales y/o comerciales de los interesados del crédito para determinar si tiene liquidez para cubrir el pago, sin embargo el 56% dan a conocer que no se confirma en su totalidad estas referencias como salir y verificar la información presentada.

Pregunta N° 8. ¿Cree que la disminución de gastos judiciales por cobranzas aumentaría la rentabilidad financiera de la Cooperativa?

Tabla Pregunta 8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	78%
NO	2	22%
Total	9	100%

Tabla 26. Disminución de gastos judiciales aumentaría la rentabilidad financiera.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

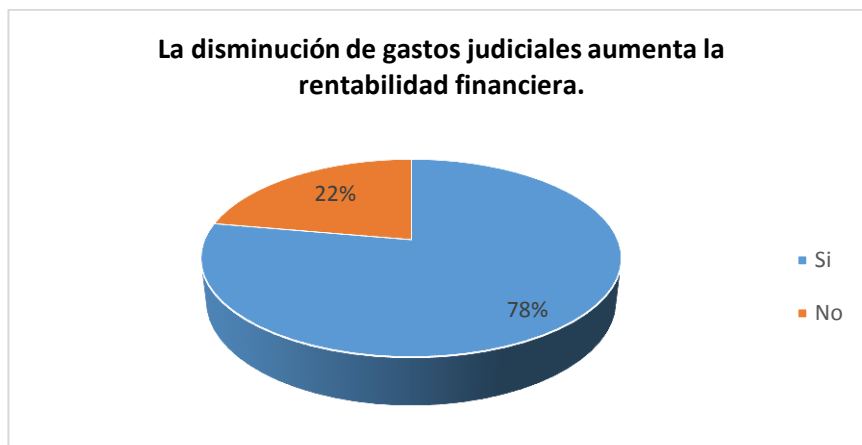


Gráfico 21. Disminución de gastos judiciales aumentaría la rentabilidad financiera.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

INTERPRETACIÓN:

En la gráfica se muestra que el 78% de la población encuestada cree que si aumenta la rentabilidad financiera una vez que se disminuyan en gastos judiciales ya que la entidad debe cubrir con éste pago y a más de esto no se está cumpliendo con lo acordado dando morosidad en el proceso de la cancelación del crédito, por otro lado el 22% manifiesta que no incrementaría.

Pregunta N° 9. ¿Cree usted que los factores socioeconómicos influyen en el incumplimiento de los pagos crediticios?

Tabla Pregunta 9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	89%
NO	1	11%
Total	9	100%

Tabla 27. Influencia de factores económicas en el incumplimiento de pagos crediticios.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

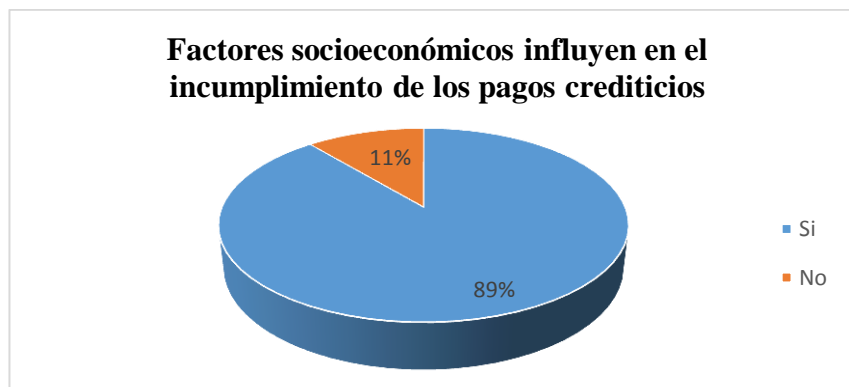


Gráfico 22. Influencia de factores económicas en el incumplimiento de pagos crediticios.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

INTERPRETACIÓN:

Como se muestra en la gráfica el 89% de la población encuestada de la Cooperativa Kullki Wasi responden que los factores socio económicos si influyen en el incumplimiento del pago crediticio ya que el cliente al no poseer un trabajo seguro hace que por temporadas no pueda cumplir con el pago de sus cuotas mientras que el 11% mencionan que no influyen porque el cliente es responsable con sus pagos.

Pregunta N° 10. ¿Considera usted la necesidad de implementar y mejorar las políticas y procedimientos de control para alcanzar con el cumplimiento de los indicadores financieros?

Tabla Pregunta 10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	56%
NO	4	44%
Total	9	100%

Tabla 28. Necesidad de implementar y mejorar las políticas y procedimientos de control.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

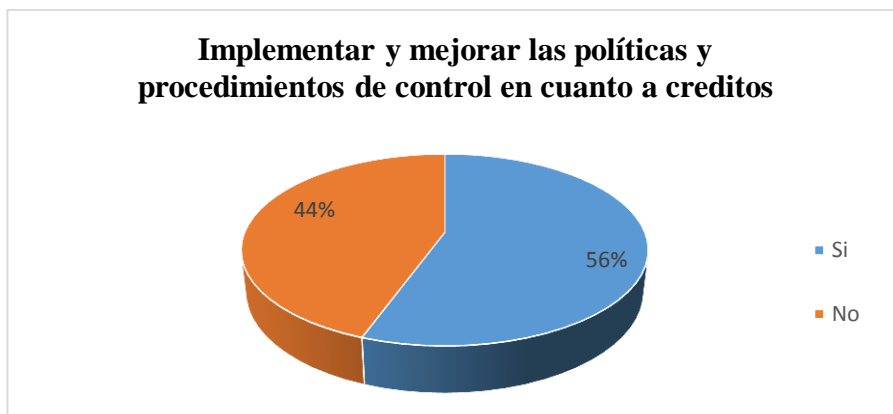


Gráfico 23. Implementar y mejorar políticas y procedimientos de control.
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

INTERPRETACIÓN:

Del total del personal encuestado se muestra en la gráfica que el 56% indica que si es necesario implementar y mejorar las políticas y procedimientos de control en cuanto a créditos ya que tendría mayor eficiencia en el cumplimiento de los objetivos financieros, por otra parte el 44% manifiestan que no es necesario ésta implementación y mejora.

Pregunta N° 11. ¿Conoce el porcentaje de cumplimiento de los indicadores financieros de la Cooperativa?

Tabla Pregunta 11

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	33%
NO	6	67%
Total	9	100%

Tabla 29. Conocimiento del porcentaje de cumplimiento de los indicadores financieros.

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).



Gráfico 24. Conocimiento del cumplimiento de indicadores financieros.

Fuente: **Encuesta**

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

INTERPRETACIÓN:

En la gráfica muestra que de la población encuestada el 67% mencionan que desconoce del porcentaje exacto del cumplimiento de los indicadores financieros mientras que un 33% indica conocer de estos porcentajes.

Pregunta N° 12. ¿Considera usted que las políticas y procedimientos de control dados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi tienen relación con los objetivos Financieros?

Tabla Pregunta 12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	67%
NO	3	33%
Total	9	100%

Tabla 30. Relación de las políticas y procedimientos de control con los objetivos financieros.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

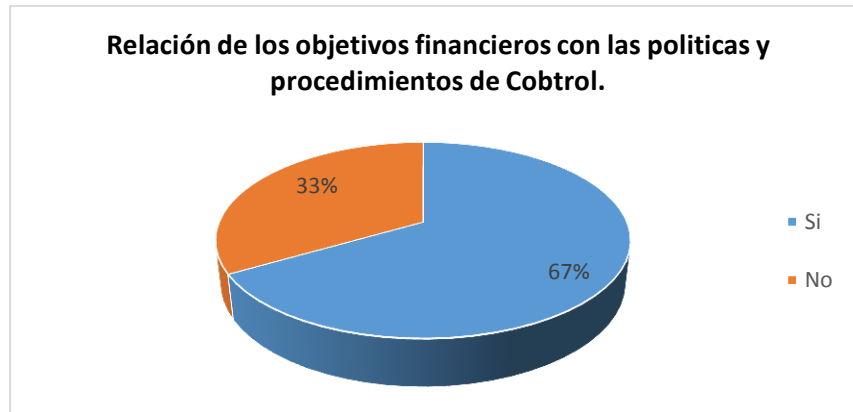


Gráfico 25. Relación de las políticas y procedimientos de control con los objetivos financieros.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

INTERPRETACIÓN:

Se muestra en la gráfica que del personal encuestado el 67% respondieron que los objetivos financieros si tienen relación con las políticas y procedimientos de control ya que en base a estos objetivos se crean las políticas y procedimientos con el fin de mantener en equilibrio económico a la Cooperativa mientras que el 33% indica indican que no existe relación.

4.2. Verificación de Hipótesis.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó el método del “chi cuadrado X^2 ,” como se presenta:

Modelo Lógicos.

La hipótesis para la investigación es:

La adecuada aplicación de políticas y procedimientos de control mejorará el cumplimiento de los objetivos financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi

Variable Independiente: Políticas y Procedimientos de Control.

Variable Dependiente: Objetivos Financieros.

Planteamiento de la Hipótesis Nula H_0 e Hipótesis Alternativa H_1 :

H_0 La adecuada aplicación de políticas y procedimientos de control **no** mejorará el cumplimiento de los objetivos financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.

H_1 La adecuada aplicación de políticas y procedimientos de control **mejorará** el cumplimiento de los objetivos financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.

Para la investigación presente se trabaja con el 95% de confiabilidad es decir con el 0.05 de margen de error. Es un valor que se aprueba de manera común en el área financiera y ciencias sociales.

Para la recolección de información se tomó en consideración preguntas que son de nivel cualitativo, lo cual nos permite medir los resultados obtenidos con un resultado esperado estandarizado para comprobar las diferencias que existen entre la teoría y los resultados obtenidos.

Utilizamos el método chi cuadrado lo cual ayuda a que se analice la relación que existe entre dos variables. La fórmula es:

$$x^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)}{f_e}$$

La comprobación se la realiza a continuación:

Pregunta N° 2. ¿Usted cumple con las políticas y procedimientos de control dadas en la Cooperativa? **Variable Independiente**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	44%
NO	5	56%
Total	9	100%

Tabla 31. Pregunta 2 tomada para cálculo hipótesis.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

Pregunta N° 3. ¿Las políticas y procedimientos de control dadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi se actualizan continuamente?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	11%
NO	8	89%
Total	9	100%

Tabla 32. Pregunta 3 tomada para cálculo hipótesis.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

Pregunta N° 8. ¿Cree que la disminución de gastos judiciales por cobranzas aumentaría la rentabilidad financiera de la Cooperativa? **Variable Dependiente**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	78%
NO	2	22%
Total	9	100%

Tabla 33. Pregunta 8 tomada para cálculo hipótesis.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

Pregunta N° 11. ¿Conoce el porcentaje de cumplimiento de los indicadores financieros de la Cooperativa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	33%
NO	6	67%
Total	9	100%

Tabla 34. Pregunta 11 tomada para cálculo hipótesis.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

Con estas preguntas se elabora una tabla de frecuencia que relacione las observaciones realizadas en las dos variables.

A continuación se efectúa la comprobación de la hipótesis aplicando el método chi cuadrado.

Nivel de Significancia y Grado de Libertad.

Distribución Muestral.

$$gl = (k-1) * (j-1)$$

Donde:

gl = Grado de libertad.

k = Columnas de la Tabla.

j = Filas de la Tabla.

	0,995	0,990	0,975	0,950	0,900	0,750	0,500	0,250	0,100	0,050	0,025	0,010	0,005
1	0,000	0,000	0,001	0,004	0,016	0,102	0,455	1,323	2,706	3,341	5,024	6,635	7,879
2	0,010	0,020	0,051	0,103	0,211	0,575	1,386	2,773	4,605	5,991	7,378	9,210	10,597
3	0,072	0,115	0,216	0,352	0,584	1,213	2,366	4,108	6,251	7,815	9,348	11,345	12,838
4	0,207	0,297	0,484	0,711	1,064	1,923	3,357	5,385	7,779	9,488	11,143	13,277	14,860
5	0,412	0,554	0,831	1,145	1,610	2,675	4,351	6,626	9,236	11,070	12,833	15,086	16,750
6	0,676	0,872	1,237	1,635	2,204	3,455	5,348	7,841	10,645	12,592	14,449	16,812	18,548
7	0,989	1,239	1,690	2,167	2,833	4,255	6,346	9,037	12,017	14,067	16,013	18,475	20,278
8	1,344	1,646	2,180	2,733	3,490	5,071	7,344	10,219	13,362	15,507	17,535	20,090	21,955
9	1,735	2,088	2,700	3,325	4,168	5,899	8,343	11,389	14,684	16,919	19,023	21,666	23,589
10	2,156	2,558	3,247	3,940	4,865	6,737	9,342	12,549	15,987	18,307	20,483	23,209	25,188
11	2,603	3,053	3,816	4,575	5,578	7,584	10,341	13,701	17,275	19,675	21,920	24,725	26,757
12	3,074	3,571	4,404	5,226	6,304	8,438	11,340	14,845	18,549	21,026	23,337	26,217	28,300

Tabla 35. Tabla chi cuadrado

$$gl = (k-1) * (j-1)$$

$$gl = (2-1) * (4-1)$$

$$gl = 1 * 3$$

Grado de libertad = 3

$$\text{Nivel de significación} = \chi^2_{0.05} = 7.82$$

OBSERVADO.

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
2	4	5	9
3	1	8	9
8	7	2	9
11	3	6	9
TOTAL	15	21	36

Tabla 36. Cálculo Matemático

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

ESPERADO.

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
2	3,75	5,25	9,00
3	3,75	5,25	9,00
8	3,75	5,25	9,00
11	3,75	5,25	9,00
TOTAL	15,00	21,00	36,00

Tabla 37. Cálculo Matemático

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

CHI CUADRADO.

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
2	0,02	0,01	0,03
3	2.02	1.44	3,13
8	2.82	2.01	4,83
11	0,15	0,11	0,26
TOTAL	5,00	3,57	8,25

Tabla 38. Cálculo Matemático

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

REGLA DE DECISIÓN.

Si $x^2 < 7.815$ se acepta H_0 , caso contrario rechazar.

Entonces $8.25 > 7.815$; por lo tanto H_0 se rechaza y H_1 se acepta.

Definición de la zona de Aceptación.

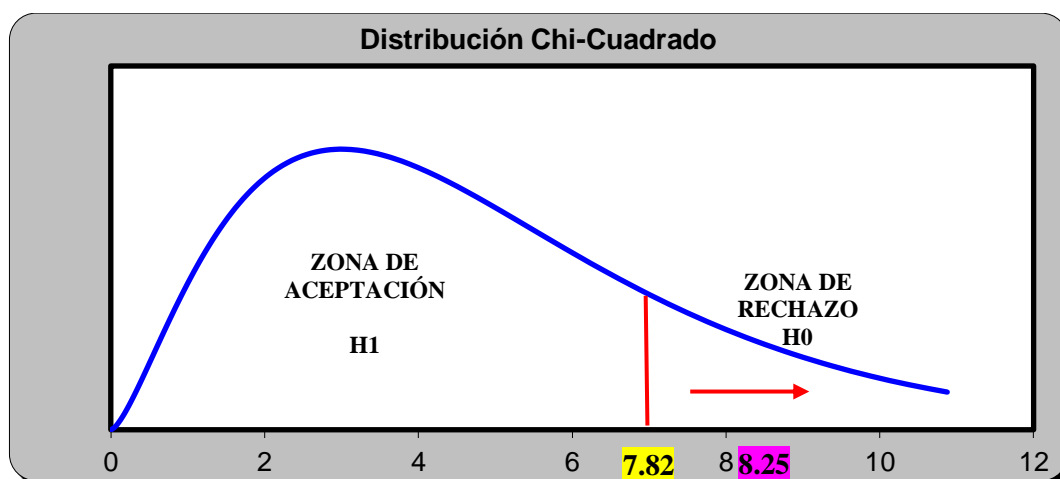


Tabla Tabla

Gráfico 26. Distribución Chi Cuadrado.

Fuente: Cálculo Matemático

Elaborado por: Paola Chizaguano, (2015).

Por lo tanto, a través del cálculo efectuado, se obtuvo un valor de 8.25 mientras que en la tabla se presenta un nivel de 7.815, concluyendo que el valor encontrado está fuera de la zona de aceptación, por lo que la Hipótesis Nula H_0 que dice: “La adecuada aplicación de políticas y procedimientos de control no mejorará el cumplimiento de los objetivos financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi”, es rechazada, por consiguiente se acepta la Hipótesis alternativa H_1 que dice: “La adecuada aplicación de políticas y procedimientos de control mejorará el cumplimiento de los objetivos financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi”

4.3. Conclusiones.

Luego de haber analizado y recabado información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, se ha concluido con lo siguiente:

- El personal que labora en la cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, no aplica adecuadamente las políticas y procedimientos dados, otros desconocen de su existencia lo que provoca que su rendimiento no sea el adecuado.
- Los procesos de otorgación de crédito no son cumplidos de acuerdo a lo que establece la Cooperativa ya que existen responsables que conceden con mayor facilidad a familiares y amigos, y por comodidad no confirman las referencias personales/comerciales de forma correcta.
- No se cumple con efectividad la gestión de recuperación de cartera, ya que el responsable no efectúa cada procedimiento que ésta establecido como la realización de llamadas, visitas continuas al cliente y con el pasar del tiempo pasa a la parte legal.
- Los empleados se reúnen pero no regularmente lo que hace que no todos estén actualizados y al día en el manejo de las políticas y procedimientos de control y desconozcan los porcentajes de cumplimiento de los objetivos financieros de la Cooperativa que son importantes para que cada empleado mejore su trabajo.
- Se da un control básico pero no excelente de las políticas y procedimientos de control en el área de créditos ya que se pasa por alto que en ocasiones los asesor de crédito no restringen el crédito a personas que se encuentran en mora, lo que hace que el desempeño del personal no sea eficiente por incumplir con las disposiciones.

4.4. Recomendaciones.

- Se recomienda que todo el personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi se interese, conozca y cumpla con las políticas y procedimientos dictados para el área que pertenezca para que de esa manera se fortalezca el trabajo buscando el beneficio para la entidad.
- Las políticas y procedimientos de control deberán difundirse correctamente al personal con el fin de que sean cumplidas a cabalidad sin obviar ningún proceso ya que el beneficio es para el empleado y la entidad por tal razón se debe trabajar con compromiso para así lograr alcanzar los objetivos establecidos en la institución para beneficio mutuo.
- Para tener un correcto control al responsable de recuperación de cartera deberá proporcionarse una hoja de seguimiento para las personas que se les concede un crédito, con el fin de que muestre que cada acción fue cumplida en el tiempo correspondiente desde las llamadas, notificaciones y por último la parte legal.
- Es necesario que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi se dé la debida capacitación para que el personal existente se actualice y nuevos conozcan de las políticas y procedimientos de control de acuerdo a su área, de igual manera conozcan también el rendimiento financiero de la entidad para que al conocer el personal de cada departamento siempre estén en comunicación y tomen en cuenta las disposiciones dictadas de tal forma se mejora el trabajo en equipo y se trabaje para el bien de la Cooperativa.
- Es importante proponer actividades de control para mejorar las políticas y procedimientos dispuestos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, con el fin de que se cumplan con los objetivos financieros establecidos por la entidad.

4.5. Propuesta

Proponer actividades de control para mejorar las políticas y procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi que permita garantizar el cumplimiento de Objetivos Financieros.

Las cooperativas de ahorro y crédito hoy en día tienen un alto grado de competencia por tal razón ciertos empleados realizan su trabajo de manera inadecuada ya que al reducir el proceso de concesión de crédito pretenden tener mayor clientes sin percatarse que estas acciones hacen que en la entidad se de interrupciones en los procesos.

Al proponer actividades de control hace que los beneficiarios de forma directa sean los directivos y empleados de la cooperativa, ya que al ser aplicadas adecuadamente las políticas y procedimientos de control se tendrá un mejor resultado en la realización de sus actividades ya que seguirán paso a paso lo que está dispuesto por la Cooperativa de modo que se cumplan con los objetivos financieros de la institución.

Tabla 39. Actividades de Control

RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPONSABLE
No se evalúa historial crediticio por tal razón la cooperativa no recuperaría en lo establecido el crédito otorgado al socio en mora.	-Analizar la capacidad de pago del deudor previo al otorgamiento de crédito.	Asesor de Crédito
El socio al ser familiar del asesor de crédito obtiene su crédito aun adeudando a otras instituciones por tal razón no se recupera el dinero en el tiempo esperado.	-Existir en la solicitud de crédito un casillero donde el socio detalle el número de créditos hechos en otras instituciones. - Determinar en la solicitud de crédito un casillero donde el socio indique si es o no familiar del asesor de crédito.	Asesor de Crédito
En ciertas ocasiones el asesor de crédito no da importancia la mora dada	- Revisar si el socio se encuentra en la central de riesgo ya que siendo así la	Asesor de Crédito

anteriormente y concede el crédito.	recuperación del dinero no es seguro.	
No se asegura que el solicitante tiene una cantidad de dinero razonable, el dinero invertido en su negocio puede ser de un préstamo aún no cancelado, por lo que se tardaría en el pago del nuevo crédito.	Solicitar copia de escritura, documentos que respalden que el negocio, domicilio del socio es propio. -Visitar al socio para corroborar físicamente sus propiedades con los datos proporcionados en la solicitud.	Asesor de Crédito Responsable de Seguimiento
No se confirma las referencias personales ya que en varias ocasiones el crédito es otorgado a familiares, parte administrativa o amistades, esto da prioridad a un abuso de confianza, o simplemente por comodidad del asesor.	- Confirmar las referencias de todo socio sin excepciones. - Evaluar el desempeño del asesor de crédito, solicitando las carpetas de los créditos otorgados.	Asesor de Crédito Jefe de Negocios
La gestión de recuperación de cartera no se efectúa adecuadamente desde el primer día ya que en la mayoría de ocasiones el seguimiento únicamente es por vía telefónica sin tener respuesta lo que hace que el tiempo pase y directamente se manejen mediante la parte legal.	-Contar con una hoja de ruta para el seguimiento de los socios en mora. -Reestructurar con el socio mediante un cronograma las condiciones de la deuda: más plazo, mensualidades menores.	Responsable de Seguimiento
Las captaciones serán únicamente recibidas de personas que consten en la base de datos ya que podrían infiltrarse personas por amistad de algún empleado e ingresaría fondos de dudosa procedencia.	-Comparar que los nombres de los depósitos receptados consten en la base de datos de la Cooperativa. -Llevar un seguimiento de los socios depositantes.	Jefe de Captaciones
Al no revisar si el socio está adeudando, se pagaría el DPF y pues la deuda seguiría constando sin garantía.	-Revisar si el depósito a plazo fijo del socio está siendo garantía de crédito.	Jefe de Captaciones Asesor de Crédito

Elaborado por: Paola Chizaguano

Con estas actividades de control se pretende mejorar las políticas y procedimientos dados en la entidad de modo que se evite que los responsables hagan su labor de forma preferente ya que deberá presentar información más detallada de su trabajo realizado.

Estas actividades de control deberán ser ejecutadas adecuadamente por los responsables, designando una persona que se responsabilice de la supervisión del cumplimiento de las mismas, de igual forma se capacite al personal en cuanto a la importancia de políticas y procedimientos de control para la cooperativa y el beneficio que se obtiene al ser cumplidas.

Bibliografía

- Alvarez Torres, M. G. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. Mexico DF: Panorama Editorial S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=YnhdFdUDnVIC&oi=fnd&pg=PA8&dq=políticas+y+procedimientos+de+control&ots=jVbBRIRT_T&sig=xoujWGriwCxyHTskaGWEZbc6uOI#v=onepage&q=políticas%20y%20procedimientos%20de%20control&f=false
- Andrade Sánchez, C. M. (Abril de 2015). Las políticas y procedimientos para otorgar créditos y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito esencia indígena ltda. En la ciudad de ambato. Ambato, Tungurahua, Ecuador. . Ambato, Tungurahua, Ecuador. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18534/1/T3161i.pdf>
- Avila Jose y Lugo. (2004). *Introducción a la economía*. Barcelona: Plaza y Valdés. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=vqe1mvHmluAC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Bernal Callejas, F. J. (2011). *Contabilidad 1* (Primera ed.). México: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (F. Orlando, Ed.) Colombia: Pearson Educación.
- Bonsón , E., Cortijo , V., & Flores, F. (2009). *Análisis de Estados Financieros*. España: Pearson Educación.
- Branch, B., & Westley, G. D. (2000). *Dinero seguro: desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina*. Washington, D.C.: IDB Bookstore. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=DiH0m-EZxRsC&oi=fnd&pg=PA1&dq=cooperativa+de+ahorro+y+credito&ots=5rU4fJOrjA&sig=Ku6Swa0UVrvkG2nzmA6B2_hN-20#v=onepage&q=cooperativa%20de%20ahorro%20y%20credito&f=false
- Bravo Santillán, M., Lambretón Torrez, V., & Marquéz González, H. (2010). *Introducción a las Finanzas* (Vol. Cuarta Edición). México: Pearson Educación.
- Buján Perez, A. (2004). *Enciclopedia Financiera*. Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/teoriaeconomica/macroeconomia/politica-economica.htm>

- Carcausto, E. (19 de Septiembre de 2013). *SlideShare*. Obtenido de <http://fr.slideshare.net/edgardcarcaustocatunta/creditos-de>
- Carreto, J. (5 de Junio de 2009). *Procedimientos*. Obtenido de <http://uproanalisisdesist.blogspot.com/2008/03/procedimientos.html>
- Carrión Maroto, J. (2006). *Estrategia: de la visión a la acción*. Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=8_PwIoGOa6QC&pg=PA439&dq=objetivos+financieros&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj-6KvhtOXLAhXDmx4KHfe5Aw8Q6AEILTAC#v=onepage&q=objetivos%20financieros&f=false
- Casanovas, A. (2013). *Gestión de Políticas de Empresa*. Obtenido de <https://www.kpmg.com/ES/es/servicios/Abogados/Legal/Mercantil/Documents/Cuadernos-Legales-N5.pdf>
- Cashabamba Chipantiza , E. V. (Mayo de 2015). “Las Políticas y Procedimientos en el área de crédito y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tarpukruna Ltda. Matriz Ambato. Ambato, Tungurahua, Ecuador. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17516/1/T3065i.pdf>
- Cibrán Ferraz , P., Prado Román , C., Crespo Cibrán , M., & Huarte Galbán, C. (Septiembre de 2013). *Planificación financiera*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=bRg-AQAAQBAJ&pg=PA43&dq=objetivos+financieros&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi0-sWLi9LJAhWG7iYKHdYHB8IQ6AEIRTAI#v=onepage&q=objetivos%20financieros&f=false>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (12 de Septiembre de 2014). Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/codigo_organico_monetario_y_financiero.pdf/08f94369-5793-4ed0-b306-f84eb4df45b8
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Obtenido de http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos Conceptos del Control Interno COSO I*, Madrid: Díaz de Santos S.A. Obtenido de Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO: <https://books.google.com.ec/books?id=335uGf3nusoC&pg=PA361&dq=politicas+y+procedimientos+de+control+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjri-K7s3JAhVKQCYKHRrQCMoQ6AEIGjAA#v=onepage&q&f=false>

- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación Fundamentos y Metodología*. México: Pearson Educación. Obtenido de <https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/cid-investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>
- Del Toro Ríos, J., Fonteboa, A., Armada, E., & Santos, M. (2005). *Control Interno*. Cuba: Periodicos Granma.
- Fleitman, J. (2007). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=j-B7FE7eWAYC&pg=PA37&dq=objctivos+financieros&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi0-sWLi9LJAhWG7iYKHdYHB8IQ6AEILzAE#v=onepage&q=objctivos%20financieros&f=false>
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. Lima-Peru: Printed in Perú. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Fred R., D. (2013). *Administración Estratégica* (Décimo Cuarta ed.). México: 2013.
- Gómez, G. (11 de Junio de 2001). *Gestiopolis, Procedimientos de control*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/procedimientos-control-disponible/>
- Gonzales Juan. (2003). *Herramientas Administrativas*. México: Eco Ediciones.
- Grijalva, W. M. (Febrero de 2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuator*. Quito: Editogran S.A.
- Gutiérrez Carmona, J. (2007). Obtenido de Modelos financieros con Excel: https://books.google.com.ec/books?id=OW_ZAQAQAQBAJ&pg=PA5&dq=objctivos+financieros&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi0-sWLi9LJAhWG7iYKHdYHB8IQ6AEIKjAD#v=onepage&q=objctivos%20financieros&f=false
- Haime Levy Luis. (2006). *Planeacion Financiera en la Empresa Modera*. México: Ediciones Fiscales ISEF. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=zrjKBSptgdcC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernando, D. M. (2011). *Contabilidad General* (Tercera Edición ed.). (F. Orlando, Ed.) Colombia: Pearson Educación.

- Herrera L. y Otros. (2008). *Paradigma Crítico-Propositivo*.
- Herrera Luis, Medina Arnaldo, & Naranjo Galo. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica*. Quito: Diemerino Editores. Obtenido de <https://proyectoupt.files.wordpress.com/2015/03/metodologc3ada-de-la-investigacic3b3n-libro2.pdf>
- Hornrgren , C., Harrlson, W., & Oliver, S. (2010). *Contabilidad* (Octava ed.). (J. Mont, Trad.) México: Pearson Educación.
- Hornrgren, C. T. (2000). *Introducción a la Contabilidad Financiera* (Séptima ed.). (C. N. Mexicana, Ed.) México: Pearson Educación. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=-BJyun6IDP8C&pg=PA189&dq=procedimientos+de+control+de+una+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwibyJz7xdDJAhXKTSYKHR_ACIsQ6AEILjAD#v=onepage&q=procedimientos%20de%20control%20de%20una%20empresa&f=false
- IEPS. (24 de Marzo de 2015). *Boletín No. 106 / Informe de Rendición de Cuentas 2014*. Obtenido de <http://www.economiasolidaria.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/RENDICION-DE-CUENTAS-2014-reducido.pdf>
- International Standards on Auditing. (1996). *NIA 6: Evaluación de Riesgos y Control Interno. Sección 400*. Editado en Ecuador: Corporación Edi-Ábaco Cía. Ltda. Obtenido de <http://www.ccpsucre.org.ve/LeyesReglamentos/leyes/NormativaInternacional/5NIC-NIIFInterpretaciones/NIATraduccion/sec400evaluacionderiesgosycontrolinterno.pdf>
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (4 de Febrero de 2015). *Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Obtenido de <http://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20038-2015-F.pdf?dl=0>
- Koontz, H. (2008). *Web y Empresas ¿Que es un procedimiento en una empresa?* Obtenido de <http://www.webyempresas.com/que-es-un-procedimiento-en-una-empresa/>
- Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero. (2008). *Ediciones Legales*. Obtenido de <http://www.edicioneslegales-informacionadicional.com/leyes/leysistemafinancieroultima.pdf>

- Lucas, S. E. (2008). *Gestión de patrimonios "Wealth"*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=8zA2x9deLM4C&pg=PA93&dq=objetivos+financieros&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi0-sWLi9LJAhWG7iYKHdYHB8IQ6AEITTAJ#v=onepage&q=objetivos%20financieros&f=false>
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno INFORME COSO* (Cuarta ed.). Colombia: Eco Ediciones.
- Melinkoff, R. (1990). *Los Procesos Administrativos*. (C. Cracas Editorial Panapo, Ed.) Cararcas: EditorialPanapo C.A. Obtenido de <http://uproanalisidesist.blogspot.com/2008/03/procedimientos.html>
- Moyano Fuentes, J., Bruque Cámara, S., Fidalgo Bautista, F. A., Martín Jurado, P. J., & Maqueira Marín, J. M. (2011). *Administración de Empresas Un enfoque Teórico Práctico*. Madrid: Pearson Educación.
- Munch Lourdes. (2010). *ADMINISTRACIÓN Gestión Orgnizacional, enfoque y Proceso Administrativo*. (G. Pablo, Ed.) México: Pearson Educacion.
- Naranjo, O. A. (4 de Julio de 2014). *SUPERINTENDECIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA SEPS, CAUDERNO 1, Un aporte a la discusión sobre profundización financiera en el Ecuador desde las cooperativas de ahorro y crédito*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Cuaderno%20I%20arreglado.pdf/ee4451b9-ee2b-4660-870c-9d5b5dde12f0>
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://proyectoupt.files.wordpress.com/2015/03/metodologic3ada-de-la-investigacic3b3n-libro2.pdf>
- O'farrell, R. (2003). *eHow en Español*. Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/importancia-politicas-procedimientos-sobre_442356/
- Pilar Cibrán Ferraz, C. P. (2013). *PLANIFICACIÓN FINANCIERA, pag 44*. Madrid: ESIC EDITORIAL, I EDICIÓN. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=bRg-AQAAQBAJ&pg=PA43&dq=objetivos+financieros+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0CB4Q6AEwAWoVChMI0PrR3OiWyQIVRPceCh2EWAch#v=onepage&q=objetivos%20financieros%20concepto&f=false>
- Reglamento a La Ley de la Economía Popular y Solidaria. (16 de Febrero de 2012). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de

http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_economia_popular_solidaria.pdf

Reglamento de Cooperativas. (29 de 12 de 2009). *Reglamento de Cooperativas - Decreto N° 194*. Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/decreto_194_cooperativas_29_dic_09

Reyes Ponce, A. (2004). *Administración de empresas: teoría y práctica, Volume 1*. México: Limusa S.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=92MVGpDDqn0C&pg=PA189&dq=politicas+y+procedimientos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwip7bmMmuXLAhVBpR4KHdzDAnwQ6AEIPjAI#v=onepage&q=politicas%20y%20procedimientos&f=false>

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima ed.). (G. Pablo, Ed.) Mexico: Pearson Educación.

Rozas Flores , A. E. (1998). Auditoría Integral. *Revista de Investigación UNMSM*, 111-115. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/6006/5201>

Sánchez N., B. (8 de Abril de 2010). *Gestiopolis, Introducción a los procesos y procedimientos en la empresa*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/introduccion-procesos-procedimientos-empresa/>

Santos, N. (2008). SISBIB. 33. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v04_n1/negocio.htm#*

Scott, S. (2011). *Políticas y procedimientos de una compañía*. Obtenido de <http://pyme.lavoztx.com/ejemplos-de-politicas-y-procedimientos-de-una-compaa-5106.html>

SENPLADES. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir, pag 263*. Obtenido de <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>

Subgerencia Cultural del Banco de la República. (16 de Noviembre de 2015). *Banco de la República Actividad Cultural, Tasa de colocación y tasa de captación en el sistema financiero*. Obtenido de http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/tasa_de_colocacion_y_tasa_de_captacion

Vazquez, A. M. (1 de Enero de 2000). *Estrucplan on line, Políticas de la Empresa: ¿para qué sirven?* Obtenido de <http://www.estrucplan.com.ar/articulos/verarticulo.asp?IDArticulo=375>

Viñan , D., Lomneida, B., Herman, E., Orozco, A., & Durán , Á. (Octubre de 2015). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Economía Solidaria Experiencias y Conceptos*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Economi%CC%81a%20Solidaria-Experiencias%20y%20Conceptos.pdf/2705a873-b256-4f6a-8dfd-59370b09f0d4>

Anexos

Anexo 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CUESTIONARIO DE ENCUESTA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

DIRIGIDO A: Personal administrativo y Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Determinar el nivel de conocimiento y cumplimiento de las políticas y procedimientos de control y objetivos financieros.

INTRUCCIONES:

- ✓ La presente encuesta es anónima y personal
- ✓ Lea detenidamente cada una de las pregunta diseñadas
- ✓ Coloque una X en la respuesta que usted elija
- ✓ Evite tachones o borrones

1. ¿Conoce usted de las políticas y procedimientos dadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi. ?

Si ()

No ()

2. ¿Usted cumple con las políticas y procedimientos de control dadas en la Cooperativa.?

Si ()

No ()

3. ¿Las políticas y procedimientos de control dadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi se actualizan continuamente?

Si ()

No ()

4. ¿Se otorgan créditos con mayor facilidad y rapidez a familiares o amistades del asesor de crédito?

Si ()

No ()

5. ¿Se restringe el otorgamiento de crédito a personas que en su historial crediticio han reportado mora como deudor o garante?

Si ()

No ()

6. ¿Los asesores de crédito cumplen con la gestión de recuperación de cartera?

Si ()

No ()

7. ¿Los asesores de crédito confirman todas las referencias personales y/o comerciales proporcionadas por el interesado?

Si ()

No ()

8. ¿Cree que la disminución de gastos judiciales por cobranzas aumentaría la rentabilidad financiera de la Cooperativa?

Si ()

No ()

9. ¿Cree usted que los factores socioeconómicos influyen en el incumplimiento de los pagos crediticios?

Si ()

No ()

10. ¿Considera usted la necesidad de implementar y mejorar las políticas y procedimientos de control para alcanzar con el cumplimiento de los indicadores financieros?

Si ()

No ()

11. ¿Conoce el porcentaje de cumplimiento de los indicadores financieros de la Cooperativa?

Si ()

No ()

12. ¿Considera usted que las políticas y procedimientos de control dados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi tienen relación con los objetivos Financieros?

Si ()

No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2



**REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y
SOLIDARIA
INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y
SOLIDARIO**

BALANCE GENERAL

**ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI
WASI
OFICINA AMBATO**

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	31-12-14
1.1	Fondos Disponibles	\$ 3.986.667,61
1.3	Inversiones	\$ 2.274.368,99
1.4	Cartera de Crédito	\$ 38.884.829,69
1.4.99	Provisión Ctas. Incobrables	-\$ 1.757.692,30
1.6	Cuentas por Cobrar	\$ 610.671,54
1.6.99	Provisión Ctas. Por Cobrar	\$ 0,00
1.8	Propiedad Planta y Equipo	\$ 2.819.612,65
1.8.99	Depreciación Acumulada	-\$ 389.358,65
1.9	Otros Activos	\$ 265.197,33
1.9.99	Provisión para otros activos irre recuperables	\$ 0,00
	TOTAL ACTIVOS	\$ 46.694.296,86
	PASIVOS	
2.1	Obligaciones con el Público	\$ 37.361.545,84
2.5	Cuentas por Pagar	\$ 909.588,88
2.6	Obligaciones Financieras	\$ 2.512.608,39
2.9	Otros Pasivos	\$ 261,94
	TOTAL PASIVOS	\$ 40.784.005,05
	PATRIMONIO	
3.1	Capital Social	\$ 2.364.008,27
3.3	Reservas Legales	\$ 3.171.526,92
3.4	Otros Aportes Patrimoniales	\$ 39.357,12
	TOTAL PATRIMONIO	\$ 5.574.892,31
3.6	Resultado	\$ 222369,87
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 46.694.296,86

Lic. Juan Andagana
GERENTE GENERAL

Ing. Geovanny Sailema
AUDITOR INTERNO

Ing. Monica Jerez
CONTADORA



**REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y
SOLIDARIA
INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y
SOLIDARIO**

**ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANACIAS
ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI
OFICINA AMBATO**

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	31-12-14
	INGRESOS FINANCIEROS	\$ 6.088.259,02
5.1	Intereses Ganados	\$ 5.941.622,11
5.2	Comisiones Ganadas	\$ 0,00
5.3	Utilidades Financieras	\$ 0,00
5.4	Ingresos por Servicios	\$ 146.636,91
	EGRESOS FINANCIEROS	\$ 2.745.082,69
4.1	Interese pagados-causados	\$ 2.745.082,69
4.2	Comisiones Causadas	\$ 0,00
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	\$ 3.343.176,33
	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	\$ 2.584.906,62
	INGRESOS OPERACIONALES	\$ 0,00
5.5	Ingresos Operacionales	\$ 0,00
	EGRESOS OPERACIONALES	\$ 2.584.906,62
4.5	Gastos de Operación	\$ 2.584.906,62
4.6	Otras pérdidas operacionales	\$ 0,00
	MARGEN OPERACIONAL ANTES DE PROVISIONES	\$ 758.269,71
	PROVIS. DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	\$ 549.562,82
4.4.	Provisiones	\$ 430.000,00
4.5.05	Depreciaciones	\$ 93.045,14
4.5.06	Amortizaciones	\$ 26.517,68
	MARGEN OPERACIONAL NETO	\$ 208.706,89
	INGR. Y GASTOS NO OPERACIONALES	\$ 141.825,59
5.6	Otros Ingresos	\$ 134.259,10
4.7	Otros Gastos y Pérdidas	\$ 7.566,49
	UTIL. ANTES DE PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	\$ 335.399,50
4.8.10	Participación Trabajadores	\$ 50309,93
	BASE IMPONIBLE IMPUESTO A LA RENTA	\$ 285089,58
4.8.15	Impuesto a la Renta	\$ 62719,71
	RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 222369,87



**REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y
SOLIDARIA
INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y
SOLIDARIO**

BALANCE GENERAL
ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI
OFICINA AMBATO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	31-12-15
1.1	Fondos Disponibles	\$ 4.517.661,92
1.3	Inversiones	\$ 1.179.594,39
1.4	Cartera de Crédito	\$ 47.640.444,42
1.4.99	Provisión Ctas. Incobrables	-\$ 2.837.692,30
1.6	Cuentas por Cobrar	\$ 676.584,12
1.6.99	Provisión Ctas. Por Cobrar	\$ 0,00
1.7	Bien. real. Ad. Pago arr. Merc. No ut. Inst.	\$ 370.000,00
1.8	Propiedad Planta y Equipo	\$ 3.178.564,48
1.8.99	Depreciación Acumulada	-\$ 544.529,78
1.9	Otros Activos	\$ 345.772,06
1.9.99	Provisión para otros activos irre recuperables	\$ 0,00
	TOTAL ACTIVOS	\$ 54.526.399,31
	PASIVOS	
2.1	Obligaciones con el Público	\$ 42.563.724,76
2.5	Cuentas por Pagar	\$ 1.079.733,22
2.6	Obligaciones Financieras	\$ 3.149.429,60
2.9	Otros Pasivos	\$ 125.503,22
	TOTAL PASIVOS	\$ 46.918.390,80
	PATRIMONIO	
3.1	Capital Social	\$ 2.917.709,16
3.3	Reservas Legales	\$ 4.196.885,88
3.4	Otros Aportes Patrimoniales	\$ 39.357,12
3.5	Superavit por Evaluaciones	\$ 347.827,04
	TOTAL PATRIMONIO	\$ 7.501.779,20
3.6	Resultado	\$ 106.229,31
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 54.526.399,31

Lic. Juan Andagana
GERENTE GENERAL

Ing. Geovanny Sailema
AUDITOR INTERNO

Ing. Monica Jerez
CONTADORA



REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y
SOLIDARIA
INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y
SOLIDARIO

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANACIAS
ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
KULLKI WASI
OFICINA AMBATO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	31-12-15
	INGRESOS FINANCIEROS	\$ 9.297.147,33
5.1	Intereses Ganados	\$ 9.165.418,18
5.2	Comisiones Ganadas	\$ 0,00
5.3	Utilidades Financieras	\$ 0,00
5.4	Ingresos por Servicios	\$ 131.729,15
	EGRESOS FINANCIEROS	\$ 4.075.567,48
4.1	Interese pagados-causados	\$ 4.075.567,48
4.2	Comisiones Causadas	\$ 0,00
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	\$ 5.221.579,85
	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	\$ 4.223.254,95
	INGRESOS OPERACIONALES	\$ 0,00
5.5	Ingresos Operacionales	\$ 0,00
	EGRESOS OPERACIONALES	\$ 4.223.254,95
4.5	Gastos de Operación	\$ 4.223.254,95
4.6	Otras pérdidas operacionales	\$ 0,00
	MARGEN OPERACIONAL ANTES DE PROVISIONES	-\$ 3.224.930,05
	PROV. DEPRECIAC. Y AMORTIZACIONES	\$ 1.232.789,32
4.4.	Provisiones	\$ 980.000,00
4.5.05	Depreciaciones	\$ 233.691,20
4.5.06	Amortizaciones	\$ 19.098,12
	MARGEN OPERACIONAL NETO	\$ 4.457.719,37
	INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES	\$ 141.900,26
5.6	Otros Ingresos	\$ 145.495,65
4.7	Otros Gastos y Pérdidas	\$ 3.595,39
	UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	\$ 160225,16
4.8.10	Participación Trabajadores	24033,75
	BASE IMPONIBLE IMPUESTO A LA RENTA	136191,41
4.8.15	Impuesto a la Renta	29962,10
	RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 106.229,31