

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA
UNIDAD DE POSTGRADO



*CONTROL DE GESTION FINANCIERA DE RIESGO EN EL AREA DE
COLOCACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SAGRADA
FAMILIA" LTDA*

Perfil de Grado para optar el Título de:

MASTER EN AUDITORIA FINANCIERA Y CONTROL FINANCIERO

Postulante: Mariela Shirley Callisaya Machaca

Docente: Mg. Sc. Salvador Gonzales Méndez

La Paz, Bolivia.

2017



**Cooperativa
Sagrada Familia**
¡tu familia!



CONTENIDO

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| 2 | PLANTEAMIENTO PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 5 |
| 3 | HIPÓTESIS: | 10 |
| 3.1 | OPERACIONALIZACION DE VARIABLES:..... | 10 |
| 4 | MARCO TEÓRICO | 10 |
| 4.1 | DEFINICIÓN DE TÉRMINOS..... | 10 |
| | EL CONTROL DE GESTIÓN FINANCIERA | 10 |
| 4.2 | RESEÑA HISTÓRICA | 11 |
| 4.3 | ANTECEDENTES DEL CONTROL DE GESTIÓN | 13 |
| 4.4 | CONTROL DE GESTIÓN | 16 |
| 4.5 | SISTEMAS DE CONTROL DE GESTIÓN | 19 |
| 4.6 | INSTRUMENTOS DE CONTROL DE GESTIÓN..... | 20 |
| 5 | DISEÑO METODOLÓGICO | 21 |
| 5.1 | TIPO DE INVESTIGACIÓN | 21 |
| 5.2 | DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 21 |
| 5.3 | DISEÑO MUESTRAL | 21 |
| 5.4 | MÉTODO | 22 |

| | | |
|-----|---|----|
| 6 | JUSTIFICACIÓN | 22 |
| 7 | ALCANCE | 23 |
| 8 | OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN: | 24 |
| 8.1 | OBJETIVO GENERAL | 24 |
| 8.2 | OBJETIVO ESPECIFICO..... | 24 |
| 9 | RESULTADOS ESPERADOS | 24 |
| 10 | PLAN O PROPUESTA DE TRABAJO..... | 25 |
| | BIBLIOGRAFÍA..... | 26 |
| | ANEXOS..... | 27 |
| | MATRIZ DE PLANIFICACIÓN EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (MAPIC): .. | 28 |

1 INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo proponer un plan de control de gestión financiera para elevar la demanda crediticia y consolidar la sostenibilidad institucional de la cooperativa de ahorro y crédito Cooperativa Sagrada Familia Ltda.

Se concluye después de haber realizado el diagnóstico institucional de la cooperativa se pudo evidenciar que dicha institución viene desarrollando sus actividades como agencia abierta desde la gestión 2006, encontrándose a la fecha en un proceso de crecimiento como de implementación de su sistema de control de gestión financiera, para lo que se puede decir que de seguir con este ritmo de crecimiento en unos años más estará en condiciones de elevar su categoría.

Uno de los principales problemas con el que se encuentra la Cooperativa, propiamente en el área de colocaciones es la falta o reducida demanda crediticia que no satisface los intereses y necesidades de sus socios y clientes, Esta falta de colocaciones de créditos no beneficia a la cooperativa más aún a la atención de los socios, en consecuencia, los resultados obtenidos según sus evaluaciones, sin embargo hace hasta muy poco tiempo esto eran no satisfactorios a lo esperado, esto se consideraba por la alta disponibilidad de liquidez ociosa no colocada en manos de personas necesitadas o estudios realizados.

La particularidad e importancia del estudio de esta área de intermediación de recursos financieros es el de contribuir en gran porcentaje directamente a la toma de decisiones gerenciales mediante la implementación de un control de gestión para el área de las

colocaciones de la cooperativa que vendrá a solucionar en gran medida, problemas internos existentes o a prever los mismos al futuro de sus operaciones.

Desde diversas posiciones teóricas en investigaciones recientes se ha enfatizado la importancia del control de gestión pudiéndose observar que el en control de gestión son procesos de revisión, medición, evaluación para la mejora constante colaborando en gran medida a la dirección en la toma de decisiones.

El tema de investigación presenta una gran “significación teórica” ya que, pretende diseñar una propuesta con un aporte de un control de gestión para el área de las colocaciones de la cooperativa que vendrá a dar solución a varios de sus problemas.

Presenta una “significación práctica”, a partir de su aplicación por parte de la cooperativa y su contribuir a la solución a su problema presentado

El trabajo presenta una novedad científica debido a que en nuestra región no se realizaron estudios con relación al tema de investigación.

2 PLANTEAMIENTO PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Administración inadecuada en el control de gestión financiera en el área de colocaciones afecta la demanda crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sagrada Familia” Ltda?

El sistema de intermediación financiero directo e indirecto es un medio en el cual se realizan movimientos de recursos económicos pudiendo ellos arrojar resultados deficitarios y superavitarios en sus estados financieros a través de un conjunto de

operaciones financieras que realizan las diferentes organizaciones, los socios y clientes que lo generan, que lo administran y canalizan la inversión.

Estos recursos económicos pueden tener movimiento a través del sistema financiero indirecto, directo o mercado de valores.

En el sistema de intermediación financiera de los activos financieros pueden ser colocados en las instituciones financieras bancarias y no bancarias, tales como bancos, empresas de reaseguros, mutuales de ahorro y préstamos para vivienda, cooperativas financieras y otras, caracterizadas por la captación de recursos a través del ahorro, asumiendo el riesgo del manejo del capital del cliente y canalizando fondos de acuerdo a la participación y decisión del ahorrista, como de las operaciones producto de depósitos a plazo fijo, u otras operaciones que le faculta la normativa y disposiciones legales en vigencia.¹

El Sistema financiero Directo, o Mercado de Valores canaliza los recursos superavitarios a través de la emisión de valores, recurriendo a los intermediarios con que cuenta la Bolsa, como son los agentes de Bolsa, las Cajas de Valores, los Fondos Mutuos y otras entidades con relación directa entre el agente superavitario y el deficitario, a través de la decisión de colocar sus recursos en el sistema financiero de su preferencia.

¹ Xavier N La superintendencia de bancos y entidades de Bolivia

Los agentes participantes en ambos casos de segmentos del sistema financiero no son independientes más por el contrario, es común encontrar intermediarios del sistema financiero indirecto que ponen recursos en el sistema financiero directo y viceversa.

Los sistemas formales de la intermediación financiera y del Mercado de Valores o los que lo componen, se hallan regulados y controlados por los organismos estatales y nacionales donde su objetivo primordial es fijar normas que deben cumplirse por parte de cada uno de los sistemas, a fin de precautelar el uso y destino del ahorro o de los superávits obtenidos en el sector financiero.

El sistema financiero Indirecto o de intermediación financiera está compuesto por el sistema bancario y no bancario.²

Al interior del sistema financiero no bancario, se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito abiertas cuyo objetivo es el de prestar servicios eficientes y de calidad a sus socios y clientes mediante la captación de recursos (ahorro) y la colocación de los mismos (préstamos).

El sistema cooperativo financiero fue obteniendo mayor importancia y relevancia en su accionar cuando el sistema bancario nacional soporta problemas de inestabilidad e iliquidez y una profunda crisis financiera ocasionada por las constantes devaluaciones que ocasionaron malestar financiero y constantes corridas de dinero en el país y la banca fue perdiendo confianza y credibilidad en la sociedad, más si muchas entidades bancarias, por esa misma situación tuvieron que cerrar sus puertas por quiebras y

² Carla Paz Vargas Estudios control de gestión de instituciones financieras no lucrativas

liquidarse paulatinamente. A partir de ahí nace la necesidad de buscar alternativas para demostrar al cliente que sí existen otras alternativas para lograr ahorrar, destinar sus ahorros a pequeñas inversiones y obtener créditos con oportunidad y sin mucho problema de requisitos, acudiendo entonces a los servicios que presta el sistema cooperativo financiero, donde se aplican principios de solidaridad, oportunidad, y servicio eficiente, ayuda mutua autogestión y control democrático poniendo como objetivo fundamental de su actividad el desarrollo del hombre y el mejoramiento social de su familia, al margen de brindarse un servicio de calidad, con eficiencia, económica y oportunidad introduciendo sistemas informáticos y tecnológicos adecuados para el momento.

Al ser las cooperativas de Ahorro y créditos Abiertas parte del sistema financiero indirecto o no bancario controlados por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras y al estar compuesto patrimonialmente por los ahorros de los diferentes segmentos de socios; se da la necesidad de proteger el capital de cada uno de los socios ahorristas y primordialmente brindar servicios con eficiencia y calidad.

Las sociedades cooperativas de Ahorro y Créditos Abiertas, son instituciones formadas patrimonialmente con aportes de manera voluntaria por un gran contingente que compone sus socios y que al estar el patrimonio de los socios administrado por la cooperativa ésta debería proporcionar una ventaja de tipo social y económico a sus socios, en cambio el sistema financiero bancario constituido por grandes capitalistas constituidos en accionistas, que hacen inversiones en ingentes cantidades de recursos para engrosar a la sociedad anónima bancaria .

En cambio, el sistema financieros cooperativo, por el poco capital patrimonial actúa con mayor responsabilidad en el manejo de los recursos que son de propiedad de socios y clientes enfrentando limitaciones en sistemas publicitarios y marketing, contando con muy poca infraestructura , equipamiento, mobiliario y otros requerimientos, que hagan disponible una cómoda atención a socios y clientes; factores negativos y preocupantes que inciden en una reducida demanda crediticia, particularmente en la entidad analizada Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda..³

Analizado la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda. En el área de captaciones y colocaciones, se conoce que esta cooperativa, presenta reducida demanda crediticia consecuente de una administración poco eficiente y la inexistencia de un control de gestión adecuado a la realidad de la cooperativa, situación que pone en riesgo su permanencia institucional en el mercado financiero. Para lo que se estudiará, cual la razón de la alta existencia de liquidez y se analizará las posibles causas que lo producen y los efectos que pudieran ocasionar esta situación al no ser controlados y utilizados adecuada y oportunamente, de manera que permita tomar las decisiones gerenciales más apropiadas

³ Manual Institucional Cooperativa de ahorro y crédito “Sagrada Familia” Ltda

3 Hipótesis:

H1: Permitirá el Plan de Control de Gestión Financiera propuesto, superar las causas detectadas de una deficiente administración y elevar la demanda crediticia

3.1 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES:

| Variable | | Dimensión | Indicador | Técnica |
|------------------------|---------------------------------------|----------------|--|-------------------------|
| Variable Dependiente | Demanda Crediticia | Financiera | Monto de cartera en colocaciones | Estado de cartera |
| Variable Independiente | Plan de control de gestión financiera | Administrativo | Planificación y control de registros anuales | Información documentada |

4 MARCO TEÓRICO

4.1 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

EL CONTROL DE GESTIÓN FINANCIERA⁴

Es el proceso administrativo que sirve para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales previstos por la dirección o gobierno corporativo.

⁴ Wikipedia.org- control de gestión financiera

Existen diferencias importantes entre las concepciones clásica y moderna de control de gestión. La primera es aquella que incluye únicamente al control operativo y que lo desarrolla a través de un sistema de información relacionado con la contabilidad de costos, mientras que la segunda integra muchos más elementos y contempla una continua interacción entre todos ellos. El nuevo concepto de control de gestión centra su atención por igual en la planificación y en el control, y precisa de una orientación estratégica que dote de sentido sus aspectos más operativos

Demanda Crediticia ⁵

Petición o solicitud de algo, especialmente si consiste en una exigencia o se considera un derecho del crédito público o privado o relacionado con él.

4.2 RESEÑA HISTÓRICA ⁶

La cooperativa de ahorro y crédito “la sagrada familia” Ltda. nace a la vida pública mediante resolución administrativa de la Dirección General de Cooperativas dependiente del Ministerio de Trabajo, obteniendo la Personería Jurídica N° 257/06 en Diciembre del año 2006; posteriormente es registrada con el N° 5552 en el Registro Nacional de Cooperativas, para después ser inscrita ante el Servicio de Impuestos Nacionales con el NIT N° 144672028.

Este emprendimiento, es iniciativa de socios con una elevada vocación social y amplia experiencia en el Sistema Financiero boliviano, con especialización en micro finanzas.

⁵ Wikipedia.org- demanda crediticia

⁶ www.sagradafamilia.com

La Cooperativa inicia sus operaciones y la atención al público en febrero del año 2007 con la apertura de la primera agencia en una zona periurbana de la Ciudad de La Paz como es Pampahasi; a partir de ese momento comienza el crecimiento en cada una de las zonas periurbanas, es así que en septiembre del 2007 inauguramos la agencia en la zona de Villa El Carmen, y así sucesivamente en las zonas de El Tejar con la agencia Entre Rios, Agencia Sagárnaga en la Zona de Gran Poder; posteriormente, incursionamos en la Ciudad de El Alto, en las Zonas 12 de Octubre, Ballivián, Senkata y San Roque.

Conforme fue creciendo la Cooperativa, en forma paralela se incrementaron los servicios financieros y no financieros que actualmente brindamos a nuestros asociados y a la comunidad ubicada en las zonas de las agencias, dando la posibilidad de acceder a Créditos además de poder realizar depósitos en Caja de Ahorros y Depósitos a Plazo Fijo; asimismo, toda esta población se beneficia con el cobro/pago de servicios básicos como energía eléctrica - Electropaz, agua potable - EPSAS, telefonía fija, celular e internet - COTEL, ENTEL, VIVA, TIGO, pago matrículas - UMSA; al mismo tiempo las personas de la tercera edad pueden cobrar su Renta Dignidad muy cerca del lugar donde viven.

Los créditos en la actualidad cuentan con el beneficio de incluir el Seguro de Desgravamen además que nuestros socios pueden gozar del Microseguro Familiar de Salud como la mejor manera de crecer económicamente y al mismo tiempo pensar en lo máspreciado que el ser humano puede tener que es la familia.

Certificado de adecuación

En Julio del 2010 recibimos el certificado de adecuación extendido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, el cual avala el trabajo legal y bajo sanas prácticas bancarias que realizamos.

4.3 ANTECEDENTES DEL CONTROL DE GESTIÓN

Desde la comunidad primitiva, el hombre se ha planteado la necesidad de regular sus acciones y recursos en función de su supervivencia como individuo o grupo social organizado. En cualquier caso, existió en primer momento un instinto de conservación y con el posterior desarrollo bio-Psico- social, una conciencia de organización que les permitió administrar sus recursos. Surgió así un proceso de regulación y definición de actividades que garantizaba:

- Orientarse a una idea o necesidad determinada, guiados generalmente por un Líder
 - Sentía la necesidad de contar con alimentos, herramientas, tierra y hasta lugares para la pesca en determinados periodos del año
 - Conocer exactamente quién o quiénes eran los responsables de una u otra labor
 - Detectar algunas faltas y las posibles causas y soluciones posteriores.
 - Actuar ante una situación que atentara en contra de lo que se encontraba previsto.
-

Proceso este que inicialmente era una actividad intuitiva, para posteriormente ir perfeccionándose gradualmente y con el pasar del tiempo fue evolucionando a modelos que reorganizarían su carácter racional y por lo tanto profundizar y refinanciando sus mecanismos de funcionamiento y formas de ejecución, hasta convertirse en sistemas que adoptados a características concretas y particulares, han pasado a formar parte elemental y punto de atención de cualquier organización.

A principio de 1978, se consideraba al Control de Gestión, como una serie de técnicas tales como el control interno, el control de costos, auditorías internas y externas, análisis de ratios y puntos de equilibrio, pero el control presupuestario constituía y continúa existiendo para algunos el elemento fundamental del concepto de gestión.

Un control de gestión de una entidad no bancaria consiste en canalizar recursos financieros de unidades económicas superavitarias como (los depositantes y otros acreedores) a otras deficitarias como (prestatarios, inversionistas y demás tomadores de fondos), con el objeto de financiar actividades productivas y rentables que sean capaces de generar empleo y crecimiento económico, Para ello los intermediarios de créditos normalmente utilizan una serie de recursos humanos operativos y financieros que asumen un conjunto de riesgos algunos de ellos de compleja identificación y de difícil medición.

El control de gestión dentro del aspecto financiero Boliviano, data de la constitución política del estado Boliviano que tuvo inicio a partir de la aprobación de la constitución de 1880 y otras leyes además desde la creación de la Superintendencia

de Bancos y Entidades Financieras mediante ley de 1928 por recomendación de la Misión Kemmerer, contratada por el gobierno boliviano con el propósito de crear un sistema de gestión o agencias reguladora en Bolivia, y mejorar los sistemas de control del estado, de acuerdo a normativas vigentes y regulación financiera demás de responder a la necesidad de captar mas recursos financieros externos para el desarrollo del aparato productivo, y asegurar el fortalecimiento de las actividades de seguimiento y evaluación detallada de las colocaciones bancarias sobre la base de un sistema de información de riesgos y de normas de vinculación económica de los depósitos bancarios. Llegando años mas tarde este control también a las cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas, permaneciendo actualmente bajo una estricta vigilancia mediante Ley de Bancos y Entidades Financieras y fiscalizada por la Superintendencia de Bancos .

Como se puede observar en cada una de las etapas históricas de la evolución organizacional, el control de gestión a existido desde las épocas primitivas bajo diversas definiciones y procedimientos en su aplicación, si bien no de manera perfecta ni precisa pero sí de manera instintiva.

Consiguientemente el control de gestión se constituye como factor importante de competitividad que permite acceder a los recursos necesarios, reduciendo gastos y costos, aumentando la calidad, eficiencia, de los productos y servicios, haciendo de la institución cada vez mas competente en el mercado financiero, modificando las forma de actuar e interactuando, con las organizaciones afines. Los procesos de dirección han evolucionado, de forma sistemática e integracional de manera económico y

financiero. Estos y otros factores hacen del concepto clásico de control un solo elemento de consulta, el control de gestión actual es una muestra de ello.

El presente artículo está enfocado a describir los aspectos teóricos relacionados con el control de gestión para una institución financiera no bancaria y no lucrativa como es la, orientada a determinar las características a considerar y los instrumentos a utilizar para la proposición de un plan de control de gestión en el área de las colocaciones, por lo que primeramente iniciaremos diciendo que:

Al hablar de instituciones financiera no bancaria y no lucrativa, estamos hablando de una parte del sector no lucrativo ya que este engloba varias organizaciones sin fines de lucro, llegándosele a identificar como aquel sector que considera los objetivos sociales por encima de los objetivos económicos, pero que para lograr los mismos, los servicios que prestan estas instituciones tienen que competir con los servicios del sector privado (lucrativo) y el sector público; para lo que se hace necesario realizar diversos estudios para poder mejorar y ofrecer servicios mas de calidad a través de un mejor sistema de control⁷

4.4 CONTROL DE GESTIÓN

Para algunos autores, el Control de Gestión es un proceso de observaciones y mediciones a través de la cual, se realizan las comparaciones de forma regular de las previsiones efectuadas con los resultados reales obtenidos; mediante este proceso se

⁷ Carla Paz Vargas Estudios control de gestión de instituciones financieras no lucrativas

comprueban las desviaciones sufridas a lo largo de un proceso, pudiendo adoptar las medidas pertinentes para subsanarlas y la capacidad para mantener estable el sistema o proceso, como para dirigir las actividades de una empresa o sociedad, ejercida a través de la posición o representación del capital de la misma.

Para Díaz Llorca Carlos, el Control de Gestión cubre todo el expediente relativo a los métodos que permiten determinar, en qué medida la forma de operación de los componentes de la organización, se comportan de acuerdo a los objetivos, planes, normas, leyes, directivas, y demás elementos que lo regulan, ya sean internos como externos; estos permitirán conocer si lo que está sucediendo es aceptable o no. Y si no es aceptable el control, debe ser capaz de proporcionar los métodos que detecten esa situación y permitan una acción reguladora inmediata a cada entidad, nivel y cargo, corresponde un método de control específico.⁸

Para Leonard Buniak y Asociados, Control de Gestión es la identificación, medición y evaluación colectiva de todos los riesgos que afectan el valor institucional, como la definición e implementación de una estrategia en el negocio y en la operación para gestionar efectivamente esos riesgos.⁹

En cambio para (Monografías .com), gestión empresarial es como evaluar a la institución desde el punto de vista de la eficiencia y gestión de recursos y está orientada principalmente a supervisor Gerente.¹⁰

⁸ Díaz Llorca Carlos, el Control de Gestión 2010

⁹ Leonard Buniak y Asociados, Control de Gestión 2005

¹⁰ Monografías .com

Mientras que control interno, es el plan de organización, de normas y procedimientos orientados a permitir a la dirección el ejercicio efectivo de la gestión con el propósito de alcanzar sus objetivos organizacionales.

Como así Artur W Holmes, el control interno comprende el plan de organización de todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión de los métodos prescritos por la gerencia.¹¹

Para Cultura Ediciones S.A., al Control interno es el conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, salvaguarda de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.)¹²

Consiguientemente, la gestión es el procedimiento aplicado por los ejecutivos, directores y Líderes institucionales, para Planificar, implementar y aplicar determinados mecanismos para el logro del objetivo propuesto y guardan directa relación con lo que es el control.

Estando el presente estudio dirigido a un plan de control de gestión a una cooperativa, es necesario evaluar los mecanismos de control interno existente, proponer el plan de gestión adecuado al área de Cartera (Colocaciones), evaluación de las técnicas

¹¹ Artur W Holmes, el control interno 2009

¹² Cultura Ediciones S.A., al Control interno 2011

seleccionadas y asignadas para esta área, de acuerdo con las directrices impartidas por el organismo fiscalizador, como por sus propios instrumentos institucionales aplicados.

Considerando las definiciones anteriormente mencionadas, coincidimos con los autores, en sentido que el control Interno, es un plan de normas, procedimientos, políticas, directrices, métodos y medidas de organización, con el propósito de asegurar la eficiencia del operacionar empresarial y la salvaguarda de activos e información generada dentro de ella.

Los instrumentos o elementos mencionados anteriormente, serán sujetos a un análisis, comparación, verificación y evaluación, para asegurar la correcta aplicación interna institucional que vendrán a garantizar o ajustar la existencia de un plan de control de gestión actualizado y acorde con la naturaleza de la institución, la normativa legal existente, así como con la necesidad social e institucional comparadas con la realidad contextual.

4.5 SISTEMAS DE CONTROL DE GESTIÓN

Es un activo o proactivo cuando colabora con el buen funcionamiento de la gestión empresarial estructurándose en etapas esenciales como él:

- Establecimiento de objetivos jerárquicos de corto plazo y largo plazo
 - Establecimiento de planes, programas y presupuestos que cuantifique los objetivos
-

- Establecimiento de estructuras orgánicas (ejecución, medición , registro y control de resultados)
- Cálculos de las desviaciones
- Explicación del origen y causas de las desviaciones
- Toma de decisiones correctas

Un sistema de Control de gestión puede presentar los siguientes objetivos:

- Interpretación global de todas las funciones gerenciales
- Integrar las variables estratégicas y operacionales
- Correcta toma de decisiones del presente y del futuro
- Construir los índices adecuados de gestión
- Mejora continuada de los resultados
- Identificar desviaciones oportunamente
- Reaccionar ante los cambios presentados

4.6 INSTRUMENTOS DE CONTROL DE GESTIÓN

Entre los instrumentos de control de gestión tenemos:

- Contabilidad financiera
 - Auditoria externa
 - Contabilidad de gestión
 - Análisis de ratios o índices
 - Auditoria y control interno
-

- Cuadro de mando
- Auditoria operativas.
- Otros¹³

5 DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo es exploratorio porque trata de responder del porque en la cooperativa hay una administración inadecuada en el control de gestión financiera en el área de colocaciones y afecta la demanda crediticia.¹⁴

5.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño que se utilizara en este trabajo es la investigación no experimental - transversal, descriptiva porque se comprenderá de mejor manera las razones por las cuales tenemos una administración inadecuada en el control de gestión financiera y que afecta la demanda crediticia de la cooperativa.¹⁵

5.3 DISEÑO MUESTRAL

¹³ www.harperlynch.com (control de gestión como herramienta fundamental)

¹⁴ Hernández Sampieri y otros; Metodología de la Investigación. 1999

¹⁵ Hernández Sampieri y otros; Metodología de la Investigación. 1999

La población es igual a la muestra el presente trabajo se realizara en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sagrada Familia” Ltda, los instrumentos que se utilizaran son encuestas y entrevistas a los funcionarios de la cooperativa.

5.4 MÉTODO

El presente trabajo utilizara el método inductivo porque se organizara en el desarrollo del trabajo partiendo de conceptos generales aceptados para llegar a una conclusión donde se podrá dar respuestas utilizando la técnica de encuestas para determinar las razones o causas que afectan a la administración inadecuada del control de gestión y que afecta a la demanda crediticia de la cooperativa.

6 Justificación

Desde el punto de vista social.

Con el trabajo a desarrollar se pretende dar el máximo apoyo en sus necesidades de recursos económicos y financieros a los diferentes sectores sociales de la población, especialmente regional, mediante el acceso rápido a créditos con bajas tasas de interés, facilidades de pago flexibles y otros que serán desarrollados de la tesis en sí. Como el ingreso fluido de nuevos socios y clientes sin restricciones cumpliendo básicamente los requisitos mínimos exigidos por su estatuto orgánico y reglamento, además de elevar el nivel de vida de cada uno de ellos accediendo a un crédito de fácil acceso.

Desde el Punto de vista Institucional.

El trabajo de investigación está dirigido a una institución financiera no bancaria más propiamente a La cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., debido a que los bancos en su momento negaron la oportunidad a las personas especialmente de bajo recursos económicos para acceder a un crédito rápido y oportuno a sus necesidades y apertura de una cuenta ahorro, especialmente en el momento de transición de la creación legal del sistema cooperativo.

Ante esta situación la cooperativas toman decisiones gerenciales agresivas brindando sus servicios con oportunidad y dando a sus asociados el máximo apoyo, confianza y credibilidad, capacitándolos en los principios del cooperativismo, conocer sus derechos y obligaciones que deben asumir como socios y clientes, bajo una normativa de orientación y cumplimiento de sus responsabilidades, para que sus servicios prestados como institución, sean realizados respetando los principios filosóficos, los compromisos y cumpliendo las condiciones de calidad, plazos y costos que derivan de los objetivos y estrategias propuestas por el cooperativismo institucional.

7 ALCANCE

El trabajo de investigación se realizara en la ciudad de El Alto en la agencia de la cooperativa autorizada y regulada por la ASFI la cual se encontrara realizando su prestación de los servicios financieros ofrecidos por la misma además de la cual se realizara la verificación del control de gestión financiera en la entidad.

Y por último se realizara el llenado de un cuestionario la cual facilitara y dará a conocer la satisfacción en cuanto a la implementación del control de gestión financiera en la entidad.

8 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN:

8.1 OBJETIVO GENERAL

- Proponer un plan de control de gestión para elevar la demanda crediticia y consolidar la sostenibilidad Institucional de la cooperativa.

8.2 OBJETIVO ESPECIFICO

- Realizar un diagnóstico institucional sobre los factores para el mal control de gestión financiera
- Evaluar el sistema de control interno relacionados con la demanda crediticia y la gestión de riesgo
- Implementar el control de gestión, a través de mecanismos de control de riesgo para que la cooperativa consolide su sostenibilidad institucional en el mercado crediticio

9 RESULTADOS ESPERADOS

Ante la existencia ociosa de liquidez en la cooperativa, y no habiendo antecedentes de estudios realizados para mejorar esta debilidad detectada, a través del presente

proyecto de estudio de investigación se pretende introducir mecanismos que consigan elevar las colocaciones en los diversos mercados y sectores sociales y disminuir la liquidez a los niveles aceptables establecidos por ley.

Además el presente estudio tiene como objetivo proponer un plan de control de gestión para elevar la demanda crediticia y consolidar la sostenibilidad institucional de la cooperativa, realizar una evaluación del sistema de control interno para identificar la relación con la demanda crediticia y la gestión de riesgo y también implementar el control de gestión a través de mecanismos de control de riesgos para la cooperativa.

10 PLAN O PROPUESTA DE TRABAJO

El trabajo de investigación estará enfocado el método inductivo el cual nos ayudara a aislar los factores que afecta la investigación y así determinar el cómo afecta la inadecuada administración del control de gestión financiera en el área de colocaciones en la demanda crediticia, se abordara el objeto de estudio se enmarca dentro del método general del proceso Inductivo, en el marco de un análisis definido propiamente de carácter explicativo y con el que se pretende explicar fenómenos o procesos que se producen en la realidad concreta.

También esta investigación tendrá como fin establecer los factores, causas del porque hay una inadecuada administración del control de gestión financiera así también para poder implementar un nuevo control de gestión financiera mas efectivo para la cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA.

Adhesión libre y voluntaria - Principio del cooperativismo

Xavier,N La superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia

Plan Operativo Caca Sagrada familia Ltda.. (2006)

Carla Paz Vargas : Estudios , control de gestión de instituciones no lucrativas

Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras

Www.harperlynch.com (control de gestión como herramienta fundamental)

Diáz Llorca Carlos, el Control de Gestión.

Leonard Buniak y Asociados, Control de Gestión

Monografías .com gestión empresarial

Artur W Holmes, el control interno

Cultura Ediciones S.A.Control interno

ANEXOS



**Cooperativa
Sagrada Familia**
¡tu familia!



Anexo 1

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (MAPIC):

Diagnosticar los factores para el mal control de gestión financiera

| Resultados esperados | Población (unidades de observación) | Variables | Método/técnica de colecta | Métodos estadísticos | Tamaño de muestra |
|--|--|---|------------------------------------|---|-------------------|
| Diagnosticar los factores para el mal control de gestión financiera | Cooperativa sagrada familia | Nivel de satisfacción del control de gestión financiera | M.c.1 encuesta M.c.2 entrevista | M.e. estadística descriptiva: análisis de frecuencias; cruce de variables | |
| Establecer el mecanismo de control de riesgo para lograr que la institución consolide su sostenibilidad en el mercado crediticio | Cooperativa sagrada familia | Seguimiento del plan de control de gestión financiera | M.c.1 encuesta M.c.2 entrevista | M.e. estadística descriptiva: análisis de frecuencias; cruce de variables | $N = 5$ |

Anexo 2

Agencia San Roque



Anexo 3

Agencia Senkata



Anexo 4

Agencia El Alto



Anexo 5

Agencia Ballivian

