



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL**

**TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y**

**AUDITORÍA C.P.A**

**TEMA:**

---

“LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA DEL CANTÓN PELILEO PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2013.”

---

**AUTOR:** Lorena Alexandra Paredes Fuentes

**TUTOR:** Econ. Patricia Alexandra López Chalán

**AMBATO-ECUADOR**

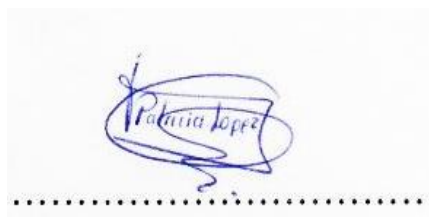
2014

## ***APROBACIÓN DEL TUTOR***

Yo, Econ. Patricia López con C.I. 180397470-6: ,en mi calidad de Tutor del trabajo de Graduación , sobre el tema: **“LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA DEL CANTÓN PELILEO PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2013”**,desarrollado por la Srta. **Lorena Alexandra Paredes Fuentes**, egresada de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, carrera de Contabilidad y Auditoría modalidad presencial promoción Marzo–Agosto 2013, considero que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte del Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 25 de Marzo de 2014

**EL TUTOR:**



Econ. Patricia Alexandra López Chalán

## ***AUTORÍA DE LA TESIS DE INVESTIGACIÓN***

Yo, **LORENA ALEXANDRA PAREDES FUENTES**, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en la tesis sobre el tema: “**LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA DEL CANTÓN PELILEO PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2013**”, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de investigación.

Ambato, 25 de Marzo de 2014

**AUTORA**

A handwritten signature in blue ink, reading "Lorena Paredes", is written over a horizontal dotted line.

Lorena Alexandra Paredes Fuentes

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

El Tribunal de Grado aprueba la presente Investigación, sobre el tema “**LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA DEL CANTÓN PELILEO PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2013**”, de la Srta. Lorena Alexandra Paredes Fuentes egresada de la Facultad de Contabilidad y Auditoría carrera Contabilidad y Auditoría modalidad presencial promoción Marzo – Agosto 2013, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 9 de Mayo de 2014

Para constancia firman:

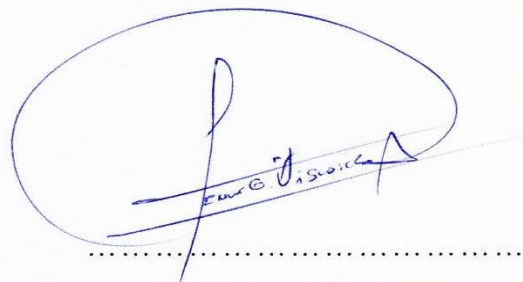


Eco. Diego Proaño

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



Dra. Karina Benítez  
**PROFESOR CALIFICADOR**



Dr. Lenyn Vásconez  
**PROFESOR CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

En especial a Dios, por darme la fortaleza cuando sentía que el camino se terminaba, por brindarme el apoyo constante para lograr culminar una de mis metas.

A mi familia, por compartir momentos de alegrías, angustias y brindarme su apoyo, amor y comprensión día a día, por todo esto dedico este triunfo a mi familia en especial a mis padres y abuelita ejemplo de arduo trabajo y tenaz lucha en la vida.

Este trabajo es de ustedes queridos padres.

*Lorena Paredes*

## AGRADECIMIENTO

A ti Dios, por haber estado conmigo en cada paso importante de mi vida; verdadera fuente de amor y sabiduría.

A la Facultad de Contabilidad y Auditoría por tan valioso aporte al mejoramiento del Talento Humano, en especial a la Econ. Patricia López quien fue mi guía durante la investigación y permitió la realización de este trabajo.

Al Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda.”, quienes prestaron su valiosa colaboración en cada una de las actividades realizadas.

A todas y todos quienes de una u otra forma han colocado un granito de arena para el logro de este trabajo de grado, agradezco de forma sincera su valiosa colaboración Dra. Tatiana Valle.

Gracias a mi familia, y de manera especial a mis padres y abuelita que estuvieron siempre conmigo y, por el apoyo incondicional que me brindaron permitiéndome terminar un pedazo más de estudios en mi vida.

*Lorena Paredes*

# ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

## A. PÁGINAS PRELIMINARES

Portada .....	i
Aprobación por el Tutor.....	ii
Autoría de Tesis .....	iii
Aprobación del Tribunal de Grado .....	iv
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Índice General de Contenidos .....	vii
Índice de Tablas .....	x
Índice de Gráficos .....	xi
Resumen Ejecutivo .....	xii

## B. CUERPO DEL INFORME

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

Introducción .....	1
1.1 Tema.....	2
1.2 Planteamiento del Problema.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Análisis Crítico .....	7
1.2.3 Prognosis .....	8
1.2.4 Formulación del Problema .....	9
1.2.5 Preguntas Directrices .....	9
1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación .....	9
1.3 Justificación .....	9
1.4 Objetivos .....	10
1.4.1 Objetivo General .....	10
1.4.2 Objetivos Específicos.....	11

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes Investigativos.....	12
2.2 Fundamentación Filosófica .....	14
2.3 Fundamentación Legal.....	14
2.4 Categorías Fundamentales .....	21
2.4.1 Super-ordinación de las Variables .....	21
2.4.2 Sub-ordinación conceptual de la Variable Independiente .....	22
2.4.3 Sub-ordinación conceptual de la Variable Dependiente .....	23
2.5 Hipótesis .....	42
2.6 Detrminación de variables .....	42

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1 Enfoque .....	43
3.2 Modalidad Básica del Investigación .....	44
3.3 Nivele o Tipo de Investigación .....	45
3.4 Población y Muestra.....	46
3.5 Operacionalización de Variables .....	48
3.6 Técnicas o instrumentos basicos de recolección de información .....	51
3.7 Plan de Procesamiento de la informació .....	55

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPREATCIÓN DE RESULTADOS**

4.1 Análisis de Resultados .....	56
4.2 Interpretacion de Resultados .....	57
4.3 Verificación de Hipótesis .....	72



## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 Conclusiones .....	76
5.2 Recomendaciones.....	77

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

6.1 Datos Informativos.....	78
6.2 Antecedentes de la propuesta.....	79
6.3 Justificación .....	81
6.4 Objetivos .....	82
6.4.1 Objetivo General.....	82
6.4.2 Objetivos Específicos.....	82
6.5 Análisis de Factibilidad.....	82
6.6 Fundamentación Teórica.....	84
6.7 Metodología - Modelo Operativo .....	89
6.8 Administración de la Propuesta .....	166
6.9 Previsión de la evaluación.....	166

## **C. MATERIAL DE REFERENCIA**

1. Bibliografía .....	167
2. Anexos .....	170

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Descripción de la Población .....	47
Tabla N° 2 Variable Independiente: Auditoría de Gestión .....	49
Tabla N° 3 Variable Dependiente:Liquidez .....	50
Tabla N° 4 Plan de recolección de la información .....	53
Tabla N° 5 Plan Estratégico .....	57
Tabla N° 6 Cumplimiento de políticas, metas y objetivos en el crédito. ....	58
Tabla N° 7 Sistema de Comunicación.....	59
Tabla N° 8 Optimización de recursos.....	60
Tabla N° 9 Medición de la satisfacción del cliente .....	61
Tabla N° 10 Medición de la eficiencia,eficacia y calidad .....	62
Tabla N° 11 Recursos - Liquidez .....	63
Tabla N° 12 Registro de Ingresos y gastos.....	64
Tabla N° 13 Efectivo - Gestión Operativa .....	65
Tabla N° 14 Activos - Endeudamiento.....	66
Tabla N° 15 Liquidez - Decisiones Financieras .....	67
Tabla N° 16 Índice de Liquidez .....	68
Tabla N° 17 Índice de Morosidad. ....	69
Tabla N° 19 Análisis Financiero .....	70
Tabla N° 18 Auditoría de Gestión - Liquidez .....	71
Tabla N° 20 Frecuencias Observadas.....	73
Tabla N° 21 Frecuencias Esperadas. ....	74
Tabla N° 22 Cálculo del Chi - Cuadrado .....	74
Tabla N°23 Cuadro Comparativo Auditoría Financiera vs Auditoría de Gestión .	84
Tabla N° 24 Modelo Operativo Auditoría de Gestión .....	90
Tabla N° 25 Recursos Requeridos.....	166

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Árbol de problemas.....	7
Gráfico N° 2 Súper - ordinación de las variables.....	21
Gráfico N° 3 Sub –ordinacion variable independiente: Auditoria de Gestión.....	22
Gráfico N° 4 Sub –ordinacion variable dependiente: Liquidez.....	23
Gráfico N° 5 Plan Estratégico.....	57
Gráfico N° 6 Cumplimiento de políticas, metas y objetivos en el crediticio. ....	58
Gráfico N° 7 Sistema de Comunicación.....	59
Gráfico N° 8 Optimizacion de recursos.....	60
Gráfico N° 9 Medicion de la satisfacción del cliente.....	61
Gráfico N° 10 Medicion de la eficiencia,eficacia y calidad.....	62
Gráfico N° 11 Recursos - Liquidez.....	63
Gráfico N° 12 Registro de Ingersos y gastos.....	64
Gráfico N° 13 Efectivo - Gestion Operativa.....	65
Gráfico N° 14 Activos - Endeudamiento.....	66
Gráfico N° 15 Liquidez - Decisiones Financieras.....	67
Gráfico N° 16 Índice de Liquidez.....	68
Gráfico N° 17 Índice de Morosidad.....	69
Gráfico N° 19 Análisis Financiero.....	70
Gráfico N° 18 Auditoría de Gestión - Liquidez.....	71
Gráfico N° 20 Comprobación del Chi Cuadrado.....	75

## RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad el mundo competitivo del mercado cooperativista, exige a los directivos y administradores adoptar nuevas estrategias, que permitan enfrentar a la competencia.

Este trabajo de investigación justifica su importancia, ya que los resultados obtenidos contribuirán para el desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., como para aquellas que se encuentren con los mismos problemas, considerando un mecanismo que ayude a las instituciones financieras a gestionar la realización de una Auditoría de Gestión, para promover la eficacia, eficiencia y calidad en el proceso crediticio e incrementar la liquidez de la institución; con la finalidad de medir el cumplimiento de metas, políticas y objetivos planteados por la cooperativa, la reducción de costos y la satisfacción del cliente en los servicios ofertados a través de una auditoría de gestión con el propósito de cumplir las metas y objetivos plantados en su totalidad logrando fomentar la cultura organizacional y establecer estrategias para la pronta recuperación de cartera.

Lo que en síntesis puede ayudar a que una institución llegue a dónde quiere llegar, consiste en que evalúe el grado de eficiencia, eficacia, calidad y disminuya o elimine el impacto; adoptando inmediatamente criterios de mejoras a los sistemas administrativos, sistema de control interno de la entidad, para que se transformen en oportunidades y estrategias que conduzcan al desarrollo, fortalecimiento, integridad y estabilidad empresarial, a través de una evaluación de la gestión y retroalimentación de los demás sistemas de administración, centrándose en las actividades básicas que realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado y ser competitivos.

Es importante finalmente establecer que para lograr el éxito de una institución, se debe partir de una adecuada organización que involucre la participación de todos quienes integran la institución con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos planteados

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de Investigación con el tema “La Auditoría de Gestión y su incidencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., del Cantón Pelileo Provincia de Tungurahua en el primer semestre del Año 2013”, el está estructurado en seis capítulos, los mismos que se destacan a continuación el forma resumida

**Capítulo I. El Problema:** Donde se encuentra el tema de investigación, el cual incluye: planteamiento de problema, Análisis crítico por el cual el investigador trata de comprender las relaciones esenciales del problema, formulación del problema, justificación y objetivos lo cual explica el propósito del estudio.

**Capítulo II. Marco Teórico:** En mismo que incluye el desarrollo de los antecedentes, fundamentación filosófica, Categorías fundamentales y red de inclusiones conceptuales y su fundamento teórico que sustenten la investigación, formulación de hipótesis y la determinación de las variables.

**Capítulo III. Metodología de la Investigación:** En este capítulo se hace referencia a la, modalidad de la investigación, tipo de investigación y la determinación de la población y muestra con la que se va a trabajar, la Operacionalización de las variables.

**Capítulo IV. Análisis e Interpretación de Resultados:** Se presenta a través de cuadros y gráficos estadísticos los a resultados obtenidos en las encuestas y el análisis e interpretación y la verificación de la hipótesis.

**Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones:** Corresponde a las conclusiones de los resultados obtenidos y las recomendaciones en beneficio de la institución para contribuir a la solución del problema.

**Capítulo VI. La Propuesta:** Se expone los antecedentes de la propuesta, justificación, análisis de factibilidad, objetivos, el modelo operativo la metodología del programa y las actividades a realizar para desarrollar la propuesta de solución.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. TEMA**

“La Auditoría de Gestión y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., del Cantón Pelileo Provincia del Tungurahua en el primer semestre del año 2013”.

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN**

##### **MACRO CONTEXTO**

El cooperativismo a lo largo del tiempo representa un instrumento de transformación socioeconómica para el país y una garantía de servicio que dio inicio a un crecimiento futuro consistente que tiene plena vigencia.

Según, (**Miño Grijalva Wilson., 2013**) menciona que:

Hoy el cooperativismo es mundialmente conocido y aceptado en los diferentes contextos socioeconómicos; tiene una activa participación en el desarrollo de los países; además juega un papel trascendente ya que combate a la marginalidad, la pobreza, la injusta distribución de la riqueza, y aporta al fortalecimiento de la economía (p.9).

El cooperativismo se originó formalmente en el Ecuador a inicios del siglo XX, con el nacimiento de varias cooperativas de ahorro promovidas por el Estado.

Ecuador es uno de los países que ha demostrado un gran desarrollo en el ámbito cooperativista, en el año 1.968 se estimaban que eran 323 entidades muy pequeñas y aisladas que ofrecían sus servicios de manera limitada.

El presente trabajo investigativo se fundamenta también en la **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) publicada el 28 de Septiembre del 2012**, donde establece que: “En el país existen unas 2.800 cooperativas en el sector no financiero, 980 cooperativas en el sector de ahorro y crédito y 1.600 asociaciones”.

Según, (**boletín trimestral I publicado por la SEPS el 24 de Abril 2013**) manifiesta que:

Las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) han tenido un crecimiento increíble, debido a que constituyen el grupo de mayor tamaño en términos de activos, pasivos y patrimonio, respecto al total nacional de cooperativas. Según estimaciones a diciembre de 2012, los activos de las COAC ascendieron a cerca de USD 5.795,8 millones, lo que representa el 93% del total de activos del sector cooperativo (p.4).

En la actualidad las cooperativas manejan un papel importante ya que se han convertido en un pilar fundamental para la economía del país son entidades generadoras de ideas que día a día tratan de satisfacer necesidades de bienes y servicios a sus asociados mediante la creación de novedosos productos financieros

Cabe recalcar que las cooperativas no realizan un control adecuado de sus registros contables que provoca información irreal repercutiendo directamente en la liquidez por lo cual se recomienda la adecuada aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. (**P.C.G.A**)

Según, (Consejo Técnico de la Contaduría Pública en su pronunciamiento No. 7) define que Auditoría de Gestión es: “El examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente”

La Auditoría de Gestión dentro de una organización juega un papel muy importante ya que evalúa el grado de eficiencia y eficacia de los recursos

La Auditoria de Gestión dentro de una organización juega un papel muy importante ya que evalúa el grado de eficiencia y eficacia de los recursos disponibles con la finalidad de cumplir en su totalidad con las metas y objetivos trazados e incrementar la liquidez de la institución.

Sin embargo las cooperativas afrontan una dura realidad ya que no ejecutan periódicamente una auditoria de gestión en el proceso crediticio lo que provocando un índice significativo de morosidad, esto se debe al incumplimiento del control interno en el proceso de crédito esto a su vez proporciona una liquidez ineficiente.

## **MESO CONTEXTO**

A nivel de la Provincia de Tungurahua el cooperativismo ha contribuido al desarrollo, fomentando el crecimiento de determinados estratos poblacionales que han encontrado en la organización cooperativa la forma jurídica más idónea para realizar proyectos con ideas innovadoras.

Existen diversas cooperativas de ahorro y crédito que se dedican a la captación de recursos de sus asociados y aseguran que se reinviertan en nuevos créditos en la misma zona promoviendo la producción, consumo o vivienda, llegando cada día a ser más competitivas y diseñar novedosos servicios financieros que satisfagan las necesidades de sus clientes.

Según, (**boletín trimestral I publicado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria el 24 de Abril 2013**) establece que: “Tungurahua se ha visto invadido por diversas cooperativas por lo que es la segunda provincia con gran representatividad a nivel nacional, con 138 Cooperativas de Ahorro y Crédito antecedida de Pichincha con 187” (p.27).

Las entidades de micro finanzas son impulsadas en su mayoría por agrupaciones indígenas que están enfocadas en la captación de recursos a los asociados de sus comunidades debido a que se les considerada insolventes brindándoles accesibilidad de servicios y entrega de soluciones efectivas al sistema micro-financiero.



Tungurahua posee una elevada área cooperativista varias de ellas no tienen una efectiva revisión contable debido al desconocimiento de las ventajas que obtendría al conocer y comprender los procedimientos adecuados que permita mantener información oportuna.

La deficiente auditoría de gestión aplicada en las instituciones financieras, ocasiona el incumplimiento de políticas en el control interno esto se debe en gran parte al desconocimiento sobre los beneficios que puede obtenerse al ejecutar una adecuada Auditoria logrando con ello una efectiva gestión empresarial y disminuir el índice de morosidad.

### **MICRO CONTEXTO**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda., nace de una iniciativa y organización de los Padres Franciscanos con un pequeño grupo de padres pobres del popular barrio de la Yahaira, 11 madres con grandes sueños e ideas de conformar una institución que les apoye a satisfacer sus necesidades básicas financieras bajo la dirección del Padre Juan José Días superior de la comunidad Franciscana. Inicia sus actividades en 28 de Mayo de 1963, mediante acuerdo ministerial N° 6317 se emite la aprobación de los Estatutos de la “Cooperativa San Francisco de Madres Pobres” bajo el control de la Dirección de Cooperativas, se registraba un total de 286 socios y capital de 38.490 Sucres. En 197, ya con más de 4.000 socios y un activo de 40.000 sucre, empieza la separación de la comunidad Franciscana. El 24 Octubre de 1985 pasa a ser controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Es una de las diversas instituciones financieras de ahorro y crédito que se enfocan al bienestar a largo plazo de sus asociados otorgando créditos tales como: créditos de consumo, para la microempresa, para la vivienda, además incentiva el ahorro con diferentes proyectos que se han desarrollado con el propósito de motivar a asegurar su futuro.

Hoy son más de cien mil personas de distintos estratos económicos que forma parte de la cooperativa entre clientes, socios y niños que tienen firme la promesa

de cambio; entonces se debe entender que la pobreza no es sinónima de no tener acceso a obtener dinero que fue a inicios la motivación de sus fundadores, hoy pobreza es no tener instituciones que se preocupen por el bienestar de las personas. La función principal es la intermediación financiera a largo plazo y sustentable, de mucha paciencia, resistencia donde los resultados siempre se van a enfocar al bienestar a largo plazo de nuestros socios, pretender ser los pioneros en términos financieros y poder estar Más Cerca de nuestra gente con resultados que nos brinde siempre una solidez financiera, que nos permita anticiparnos al entorno, y dirigirnos a la ruta del cambio donde todos observen que nuestro negocio es con socios y para socios.

La visión de la institución es ser una cooperativa diferente con responsabilidad empresarial y personal a través de una gestión excelente, concebir el principio básico de solidaridad que tenga un efecto directo de satisfacción y bienestar de nuestros asociados. Actualmente cuenta con 19 sucursales a nivel nacional fomentando de esta manera fuentes de trabajo y desarrollo económico al país.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda., debido al incumplimiento del control interno en el proceso crediticio por parte del personal, ha provocado falencias en el departamento de créditos; debido a que no existe una adecuada y oportuna comunicación sobre las políticas establecidas en junta por ende el personal no cumple en su totalidad con las metas y políticas para la concesión a esto se suma la deficiente medición del nivel de Eficiencia, Eficacia y Calidad en el área de crédito.

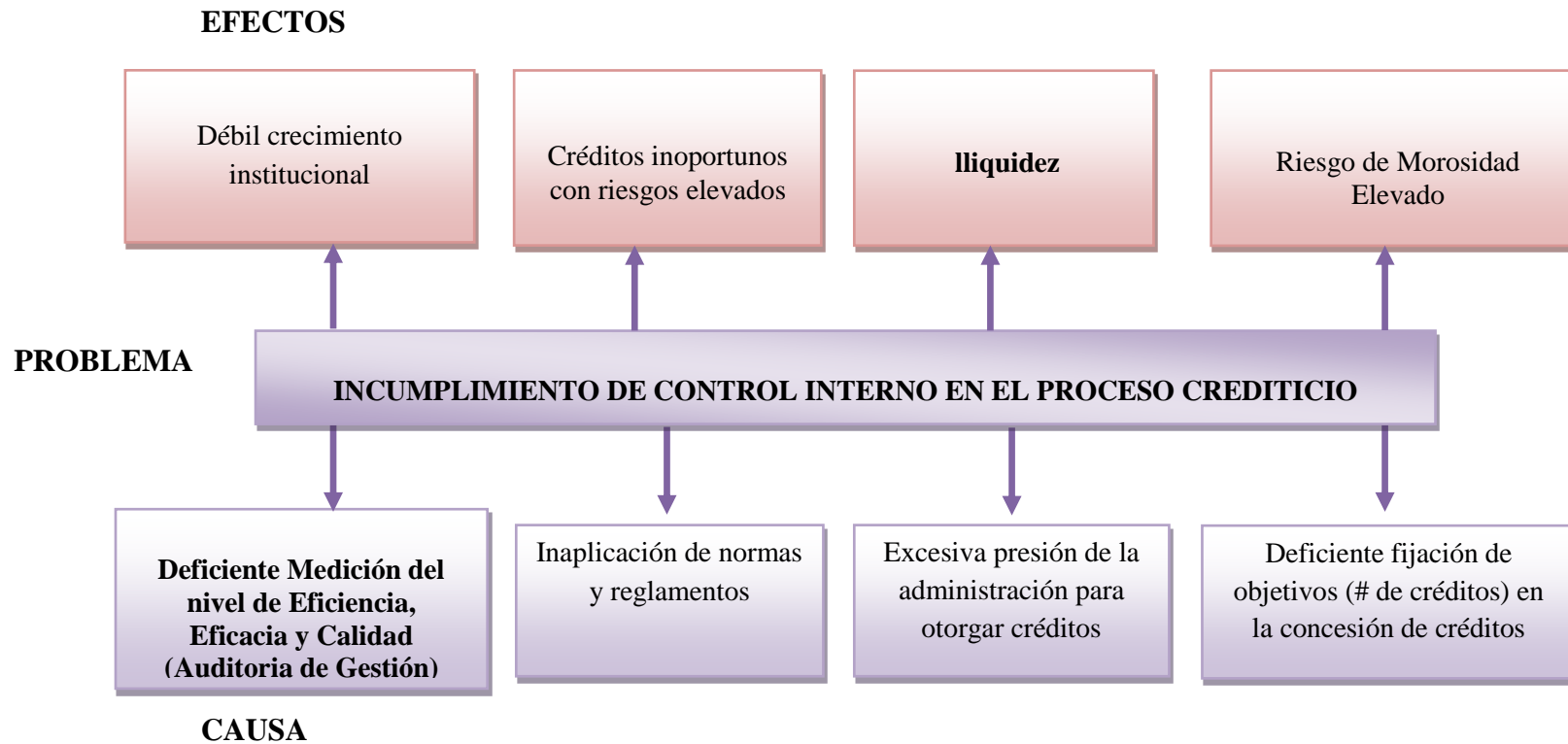
Además por la excesiva presión de la administración y la deficiente fijación de objetivos existen retrasos en sus cobros afectando la liquidez de la institución, ya que no realizan un análisis minucioso en la garantía de créditos. La institución debe analizar todo lo referente a sus productos y servicios los cuales son:

- Captaciones y Ahorros.
- Colocaciones
- Servicios Financieros
- Servicios Asistenciales

Para obtener una mayor liquidez en la entidad, por cada producto y servicio generar su propia rentabilidad o beneficio a sus socios.

## 1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO

### 1.2.2.1. Árbol de Problemas



**Gráfico N° 1** Árbol de Problemas  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

### **1.2.2.2. Relación causa-efecto**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda., se dedica a la captación de recursos financieros. El principal problema es el incumplimiento de control interno en el proceso crediticio, esto se origina por una deficiente medición en el nivel de Eficiencia, Eficacia y Calidad (Auditoría de Gestión), lo que produce iliquidez en la institución financiera.

Cabe recalcar que la excesiva presión de la administración para otorgar créditos, debido a que el objetivo de la institución es incrementar mes a mes el número de socios y créditos ocasionando un débil crecimiento institucional ya que no se puede recuperar totalmente los créditos, y en lugar de disponer de más recursos monetarios, se incrementan el riesgo de no recuperar el dinero dado en préstamo.

Además la deficiente fijación de objetivos en la concesión crediticia debido a que la administración establece cierto número de créditos que el personal debe cumplir en un lapso de tiempo determinado sin realizar un análisis previo sobre los riesgos que ocasionaría la fijación de una elevada cantidad de créditos por ende el personal incumple las normas y reglamentos a esto se suma la inadecuada comunicación entre jefes departamentales, ya que no informan de manera oportuna las políticas establecidas en junta lo que genera créditos inoportunos con riesgos elevados provocando una escasa liquidez.

### **1.2.3. PROGNOSIS**

En caso que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda. no logre solucionar esta problemática y continúe incumpliendo el control interno en el proceso crediticio, en un corto plazo disminuirá su capital de trabajo y por ende su liquidez, lo que no permitirá el cumplimiento de los planes, metas y objetivos planteados por la institución , repercutiendo en la liquidez , además proporcionara una disminución excesiva en los resultados económicos, obteniendo un déficit financiero y en peor de los casos la quiebra de la cooperativa ocasionando desconfianza y pérdidas a sus asociados y dejando a varios empleados en la desocupación.

#### **1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo la Auditoría de Gestión incide en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda., del Cantón Pelileo Provincia de Tungurahua en el primer semestre del año 2013?

**Variable Independiente:** Auditoría de Gestión

**Variable Dependiente:** Liquidez

#### **1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES**

- ¿Cómo se evalúa la eficiencia, la eficacia y calidad con la que se manejan los recursos disponibles de la Cooperativa?
- ¿Cuál es el nivel de liquidez financiera que ha tenido la institución en el año 2013?
- ¿La administración emplea mecanismo de gestión para evitar la disminución en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda.?

#### **1.2.6 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN**

**Campo:** Auditoría

**Área:** Auditoría Administrativa

**Aspecto:** Auditoría de Gestión

**Delimitación Espacial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito  
“San Francisco” Ltda.,  
Agencia Pelileo, Tungurahua.

**Delimitación Temporal:** Primer Semestre del año 2013

#### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La Cooperativa de ahorro y crédito “San Francisco Ltda.”, atraviesa por una deficiente medición en el nivel de eficiencia, eficacia y calidad en el proceso

crediticio provocando una deficiente liquidez corriente por no aplicar una adecuada auditoria gestión.

El presente proyecto de investigación se justifica en la importancia que tiene la Auditoria de Gestión para una adecuada optimización de recursos financieros, humanos, tecnológicos e incremento de la liquidez, cabe recalcar que se determina los índices de liquidez corriente basados en el sistema financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco”., según los criterios de Luis Chiriboga; lo que además permitirá a la institución financiera evaluar el grado de eficiencia, eficacia y calidad en los procesos crediticios con la finalidad de establecer conclusiones y recomendaciones que contribuyan al mejoramiento de la cooperativa

Los beneficiarios son los socios y administradores ya que se lograra manejar con claridad las políticas, garantías de crédito y lograr que las utilidades de la empresa tiendan a ascender.

La investigación es factible por que se cuenta con el tiempo necesario para desarrollar el presente trabajo, y el acceso directo a las fuentes de información y la posibilidad de aplicación de los investigadores.

Además se dispone evaluar la efectividad de los procesos en la concesión de crédito para determinar el cumplimiento de las políticas, objetivos y metas trazadas por la entidad.

De esta manera la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda., podrá tener mayores estrategias crediticias convirtiéndose en un modelo de imagen cooperativa sostenible y con un índice de liquidez satisfactorio.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar la incidencia del nivel de Eficiencia, Eficacia y calidad en el área de crédito para mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda.

#### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar el proceso crediticio mediante la Eficiencia, Eficacia y calidad con el propósito de mejorar la situación de la cooperativa.
- Realizar un análisis para determinar la situación actual sobre la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda.
- Proponer una Auditoria de Gestión al área de crédito y definir su impacto en los niveles de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Para profundizar la investigación se ha encontrado las siguientes tesis e investigaciones con el fin de demostrar la siguiente síntesis, se encontró la siguiente información:

Revisando los archivos de la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato se ha encontrado las siguientes tesis relacionado con nuestro tema de investigación “Auditoría de Gestión y su incidencia en la Rentabilidad de la Compañía Itarfeti Corporation S.A”; cuyo autor es **MARTÍNEZ LÓPEZ GISELA MARIBEL**; sus conclusiones son:

#### **Conclusiones**

1. La Administración de la compañía no se sujeta a las disposiciones emitidas por la Junta General de Accionistas, ocasionando que la toma de decisiones no sean las más adecuadas y oportunas, afectando por ende a su rentabilidad.
2. La administración al no realizar una evaluación de la gestión administrativa, realizada por las gerencias de forma periódica ocasiona que los procesos, procedimientos y técnicas utilizadas para la prestación de los servicios no sean los más adecuados, por lo que se ha t que incurrir en costos adicionales, afectando su rentabilidad.
3. Los colaboradores de la compañía no asumen su responsabilidad de manera adecuada por lo que el resultado de sus servicios no son los



esperados, y al no mantener un manual de procesos actualizado, es necesario efectuar una reingeniería a los procesos del área de Recursos Humanos, parte sensible de la compañía.

Otro de los estudios revisados referente al tema de investigación es “Auditoría de Gestión y su incidencia en la toma decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Credí Fácil Ltda., de la ciudad de Ambato durante el Segundo Semestre del Año 2010”; cuyo actor es; **AGUAGALLO PACHA MARÍA MAGDALENA**; sus conclusiones son:

### **Conclusiones**

1. El estudio que he realizado demuestra que la Cooperativa y no aplica una efectiva Auditoria de Gestión, tomando en cuenta las esta herramienta administrativa se debe aplicar como son: preliminar, planificar, ejecutar, comunicar y seguimiento.
2. Las decisiones que al interior de la Cooperativa se toman, son de varias personas lo que afecta directamente a los empleados, ocasionando un bajo nivel de desempeño. Incertidumbre y cierto malestar que los limita en el momento de desarrolló sus funciones y actividades.
3. Existen falencias por parte de capacitar de forma permanente, sino por lo general una vez en el año, lo que evidencia un escaso interés respecto a la aplicación y diseño de la Auditoria de Gestión.

El tema de investigación desarrollado por la autora, **RODRÍGUEZ PACHA ESTHELA VERÓNICA**, en el año 2010 se refiere a la “Gestión administrativa financiera y su incidencia en la liquidez de la empresa Impoarsa de la ciudad de Ambato”; las conclusiones propuestas para la administración son:

### **Conclusiones**

1. Existe deficiencia en el manejo del efectivo lo que ha generado una iliquidez por la ausencia de un análisis en las actividades operativas, inversión y financiamiento.
2. La empresa no cuenta con un manual de funciones por lo tanto en las actividades de los empleados, ocasionan pérdida de recursos.
3. El control interno que existente es inadecuado por cuanto carece de procesos y documentos que enlacen las actividades operacionales y por ende no establece de manera adecuada medidas para salvaguardar los recursos de la empresa.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

Según, (Salamanca Ana., 2006: Internet), en su investigación la visión paradigmática pretende explicar los fenómenos desde la interpretación subjetiva de las personas donde:

Examina el modo en que se experimenta el mundo. La realidad que interesa es la que las propias personas perciben como importante.

El paradigma de investigación naturalista se fundamenta en los siguientes principios:

1. Se reconoce la existencia de múltiples realidades y no una realidad única y objetiva sino una construcción o un constructo de las mentes humanas, y por tanto, la “verdad” está compuesta por múltiples constructos de la realidad.
2. Persigue comprender la complejidad y significados de la existencia humana así como contribuir a la generación de teorías, el proceso de investigación es inductivo, es decir, no utiliza categorías preestablecidas, se desarrollan conceptos y establecen las bases de teorías a partir de los datos recogidos.

Esta investigación se encuentra enmarcada en el paradigma naturalista ya que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., asume valores significativos y se apoya en los mismos, lo que permite saber la realidad y su entorno debido que se establecen conclusiones y recomendaciones a partir de datos recogidos lo que ayudará al momento de tomar decisiones

Además tiene gran interés en la realización del presente trabajo de investigación lo que se convierte en un elemento fundamental de progreso La utilidad del paradigma naturalista para la investigación es de gran importancia por lo que mejorará la situación de la Cooperativa.

## **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

El presente trabajo investigativo se fundamenta en la constitución de la Política de la República del Ecuador en el Art. 211 donde manifiesta que:

La contraloría general de estado realizara auditorías de gestión a las entidades y organismos de sector público y sus servidores; se pronunciara sobre la legalidad, transparencia y eficiencia de los resultados

institucionales. El Contralor General de Estado al emitir los objetivos, estrategias y políticas a aplicarse para la planificación operativa de control, prevea como objetivo que se desarrollará y difundirá una metodología de trabajo para las auditorías de gestión, cuya actividad de control iniciara la institución a partir del año 2000, con los auditorios pilotos que planifique las direcciones de auditoría.

La contraloría del Ecuador se proyecta a la ejecución de auditoría de gestión con un enfoque integral, por lo tanto, se concibe como una Auditoría de economía y eficiencia, una auditoría de eficacia y una auditoría de tipo Gerencial Operacional y de resultados.

A pesar de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., no es una empresa pública, lo antes mencionados se pueden aplicar como alternativa para un mejor control sobre la gestión operativa y evaluación de metas y objetivos.

El trabajo de investigación se basa también en La Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado en su artículo 77 literal b) del numeral 1, donde establece entre las atribuciones y obligaciones de las máximas autoridades. “Disponer que los responsables de las respectivas unidades administrativas establezcan indicadores de gestión, medidas de desempeño u otros factores para evaluar el cumplimiento de fines y objetivos, la eficiencia de la gestión institucional y el rendimiento individual de los servidores”.

El literal b) del numeral 2 del artículo antes citado, prescribe como obligación de las autoridades y servidores de las unidades administrativas.

“Establecer y utilizar indicadores de gestión, medidas de desempeño u otros factores para evaluar la gestión de la pertinente unidad y el rendimiento individual de los servidores y mantener actualizada la información”.

Según la Ley Orgánica de la Contraloría, Registro Oficial 595, fecha de promulgación 12 de junio del 2002, capítulo II, sección I. Art.9 menciona que:

El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada Institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en

el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control.

El presente trabajo investigativo también se fundamenta en la Declaración sobre Normas de Auditoría 55 (SAS), diciembre de 1995, Elementos de una estructura de Control Interno en el numeral 6 donde recalca que:

La estructura de control interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad. Pese a que la estructura de control podrá incluir una amplia variedad de objetivos y políticas y procedimientos relacionados, sólo algunos de ellos tal vez sean relevantes para una auditoría de estados financieros de la entidad. Por lo general, los procedimientos de políticas relevantes a una auditoría, se refieren a la capacidad de la entidad de registrar, procesar, resumir e informar los datos financieros. Sin embargo, otras políticas y procedimientos podrán ser relevantes si se refieren a datos que emplea el auditor para aplicar los procedimientos de auditoría. Por ejemplo, políticas y procedimientos referentes a datos no financieros que el auditor emplea en procedimientos analíticos, tales como estadísticas de producción, podrán ser relevantes en la auditoría.

#### **En el Ecuador las normas que rigen la auditoría de gestión son:**

**Normas Internacionales de Auditoría (NIA);** Las Declaraciones de Normas de Auditoría o SAS (Statementson Auditing Standards) son interpretaciones de las normas de auditoría generalmente aceptadas que tienen obligatoriedad para los socios del American Institute of Certified Public Accountants AICPA, pero se han convertido en estándar internacional, especialmente en nuestro continente. Las Declaraciones de Normas de Auditoría son emitidas por la Junta de Normas de Auditoría (Auditing Standard Board ASB).

Estas normas si bien están dirigidas a las auditorías de los estados financieros, también rigen a las auditorías administrativas como son el caso de las NIAS:

- 200 Responsabilidades
- 300 Planeación
- 500 Evidencia de Auditoría
- 700 Conclusiones y dictamen de la Auditoría

## **200 Responsabilidades**

### **210 Cartas para el acuerdo de los términos sobre un trabajo de auditoría (NIA2)**

Esta norma proporciona pautas para la preparación de la carta de contratación, en la cual el auditor documenta y confirma la aceptación de un trabajo, el objetivo y alcance de la auditoría, el grado de su responsabilidad ante el cliente y el formato del informe a ser emitido. Si bien esta norma no requiere explícitamente que el auditor obtenga una carta de contratación, proporciona una orientación con respecto a su preparación de tal manera que se presume su uso.

### **220 Control de calidad del trabajo de auditoría (NIA 7)**

Esta norma trata sobre el control de calidad que se relaciona con el trabajo delegado a un equipo de trabajo y con las políticas y procedimientos adoptados por un profesional para asegurar en forma razonable que todas las auditorías efectuadas están de acuerdo con los principios básicos que regulan la auditoría.

**230 Documentación (NIA 9)** Define documentación como “Los papeles de trabajo preparados u obtenidos por el auditor y conservados por él para ayudar a la planificación, realización, supervisión procedimientos brindan la evidencia de auditoría más confiable”.

**300 Planeación (NIA 4)** Esta norma presenta la siguiente definición de planeación que “El auditor debe documentar por escrito su plan general y un programa de auditoría que defina los procedimientos necesarios para implantar dicho plan”.

### **310 Conocimiento del negocio (NIA 30)**

El propósito de esta norma es determinar qué se entiende por conocimiento del negocio, por qué es importante para el auditor y para el equipo de auditoría que trabajan en una asignación, por qué es relevante para todas las fases de una auditoría y cómo el auditor obtiene y utiliza ese conocimiento.

### **320 La importancia relativa de la auditoría (NIA 25)**

Esta norma se refiere a la interrelación entre la significatividad y el riesgo en de auditoría. Identifica tres componentes distintos del riesgo de

auditoría: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. Tomando conciencia de la relación entre significatividad y riesgo, el auditor puede modificar sus procedimientos para mantener el riesgo de auditoría en un nivel aceptable

### **500 Evidencia de Auditoria (NIA 8)**

Con referencia a la Norma de Auditoria el propósito de esta normativa es ampliar el principio básico relacionado con la evidencia de auditoría suficiente y adecuada aplicación a una entidad u organización que debe obtener el auditor para poder arribar a conclusiones razonables en las que basar su opinión con respecto a la información financiera y los métodos para obtener dicha evidencia y llegar a brindar conclusiones y recomendaciones de mejoramiento.

### **501 Evidencia de auditoría**

Consideraciones adicionales para partidas específicas menciona que:

El propósito de esta norma es proporcionar pautas relacionadas con la obtención de evidencia de auditoría a través de la observación de inventarios, confirmación de cuentas a cobrar e indagación referida a acciones judiciales, ya que en general se considera que estos financieros y los servicios de auditoría y relacionados.

### **520 Procedimientos analíticos (NIA 12)**

Esta norma proporciona pautas detalladas con respecto a la naturaleza, objetivos y oportunidad de los procedimientos de revisión analítica como “El término **procedimiento de revisión analítica** se utiliza para describir el análisis de las relaciones y tendencias, que incluyen la investigación resultante de la variación inusual de los ítems”.

**530 Muestreo de auditoría (NIA 19)** Esta norma “Identifica los factores que el auditor debe tener en cuenta al elaborar y seleccionar su muestra de auditoría y al evaluar los resultados de dichos procedimientos”.

Se aplica tanto para el muestreo estadístico como para el no estadístico

### **600 Uso del Trabajo de Otros (NIA 5)**

Esta norma requiere que el auditor principal documente en sus papeles de trabajo los componentes examinados por otros auditores, su significatividad

con respecto al conjunto, los nombres de otros auditores, los procedimientos aplicados y las conclusiones alcanzadas por el autor principal con respecto a dichos componentes.

Requiere también que el auditor efectúe ciertos procedimientos además de informar al otro auditor sobre la confianza que depositará en la información entregada por él.

El propósito de esta norma es proporcionar pautas a los auditores con respecto a la forma y contenido del informe del auditor en relación con la auditoría independiente de los estados financieros de cualquier entidad. Cubre los elementos básicos del informe del auditor, describe los distintos tipos de informes e incluye ejemplos de cada uno de ellos. Para el caso de la auditoría de gestión se toma únicamente el modelo.

El presente trabajo investigativo se fundamenta también en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Registro Oficial 465-S, fecha promulgación 2001, capítulo II, título IV.

## **PATRIMONIO TÉCNICO**

**Art. 47.-** (Reformado por la disposición reformativa primera de la Ley 2001-55, R.O. 465-S, 30-XI-2001). Con el objeto de preservar su solvencia, las instituciones del sistema financiero deberán mantener, en todo tiempo, el conjunto de relaciones técnicas que establezca la Junta Bancaria mediante resolución de carácter general, siguiendo los estándares internacionales, especialmente los establecidos por el Comité de Basilea.

En particular, deberán mantener una relación entre su patrimonio técnico y la suma ponderada de sus activos y contingentes no inferior al 9%. No obstante, el Superintendente de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, previo informe favorable de la Junta Bancaria podrá aumentar dicho porcentaje.

**Política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera. Art. 302.-** Las políticas monetarias, cambiarias, crediticias y financieras tendrán los siguientes objetivos

- 1 Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.
2. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.
3. Promover niveles y relaciones entre las tasas de intereses pasivos y activos que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de

precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución.

De acuerdo a la Ley de Cooperativas, artículo 110, de la Constitución Política de la República, Título X Beneficios y Sanciones ,Art. 110 manifiesta que:

El Estado podrá garantizar los créditos que las cooperativas o las organizaciones de integración del movimiento obtengan de las agencias internacionales o de los bancos y organizaciones crediticias extranjeras, con sujeción a las disposiciones legales vigentes, siempre que dichos créditos sean para financiar programas o trabajos propios de las instituciones prestatarias y esté asegurado su éxito.

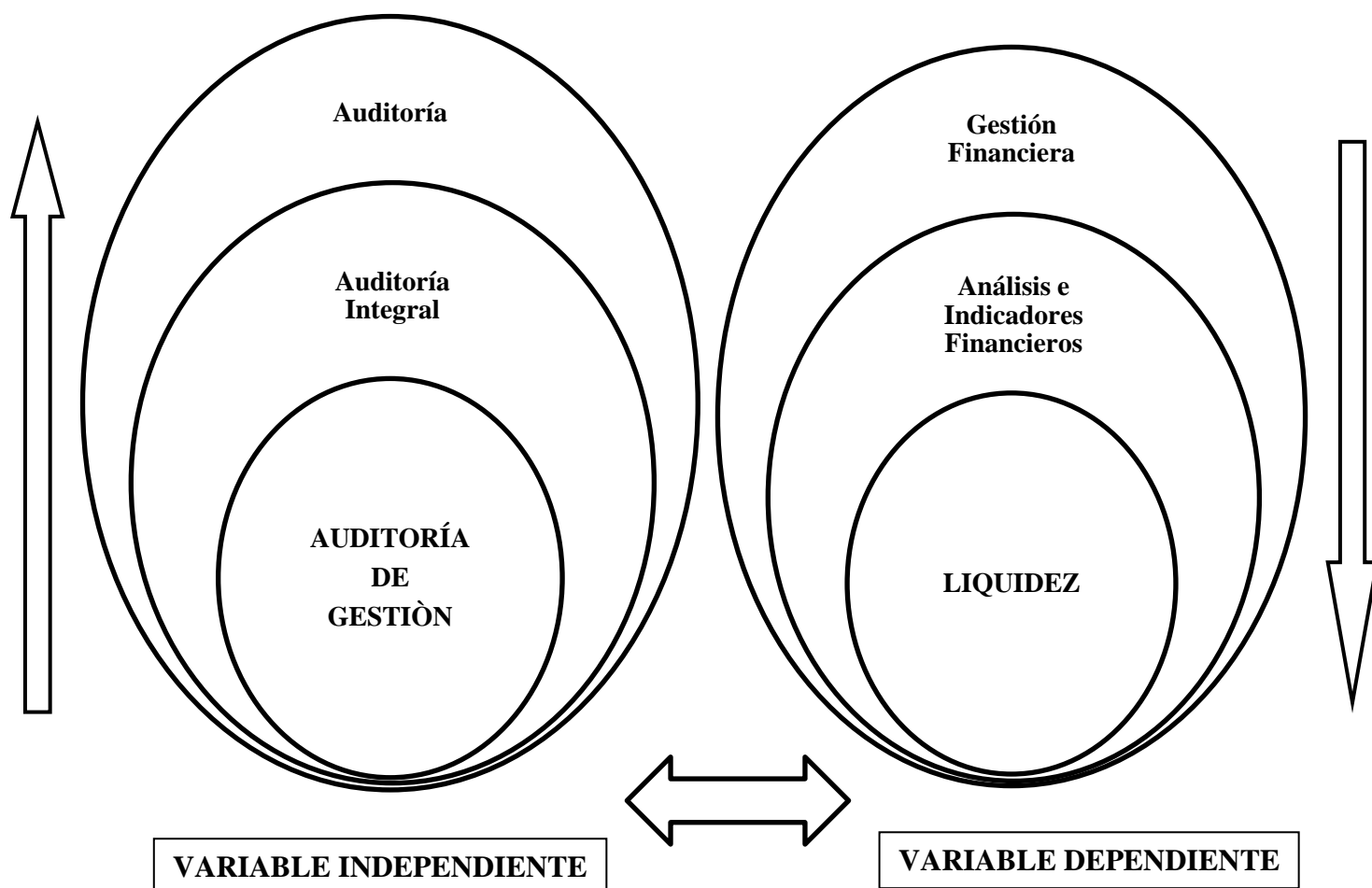
**De los Activos y de los Límites de Crédito Art. 71**, establece que:

Se dictará las normas referentes que deberán guardar las cooperativas entre sus operaciones activas, pasivas y contingentes, procurando que los riesgos derivados de las diferencias de plazos, tasas, monedas y demás características de las operaciones activas y pasivas se mantengan dentro de rangos de razonable prudencia.



## 2.4.CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

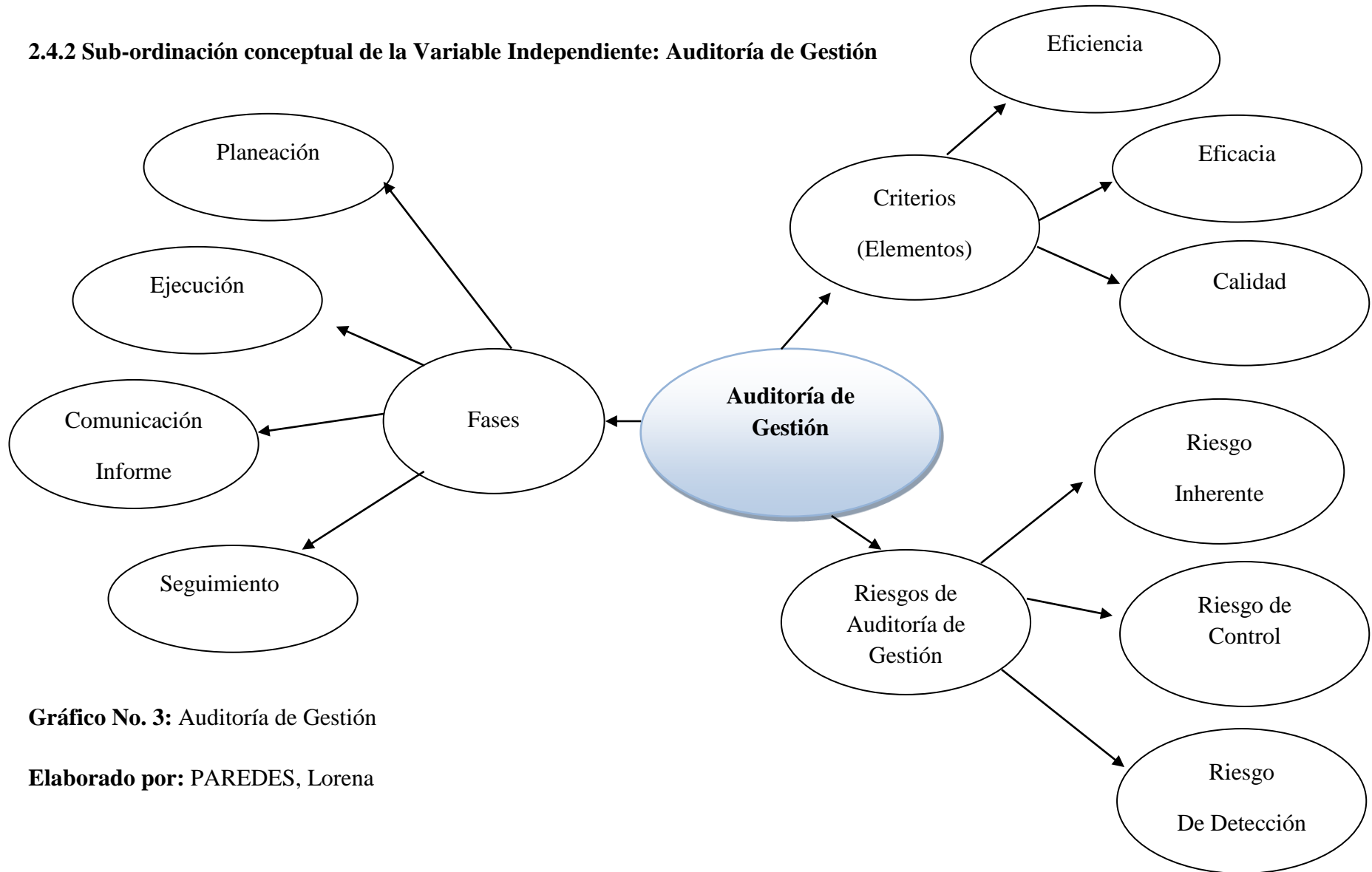
### 2.4.1 Súper - ordinación de las variables



**Gráfico No. 2:** Súper - ordinación de las variables

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

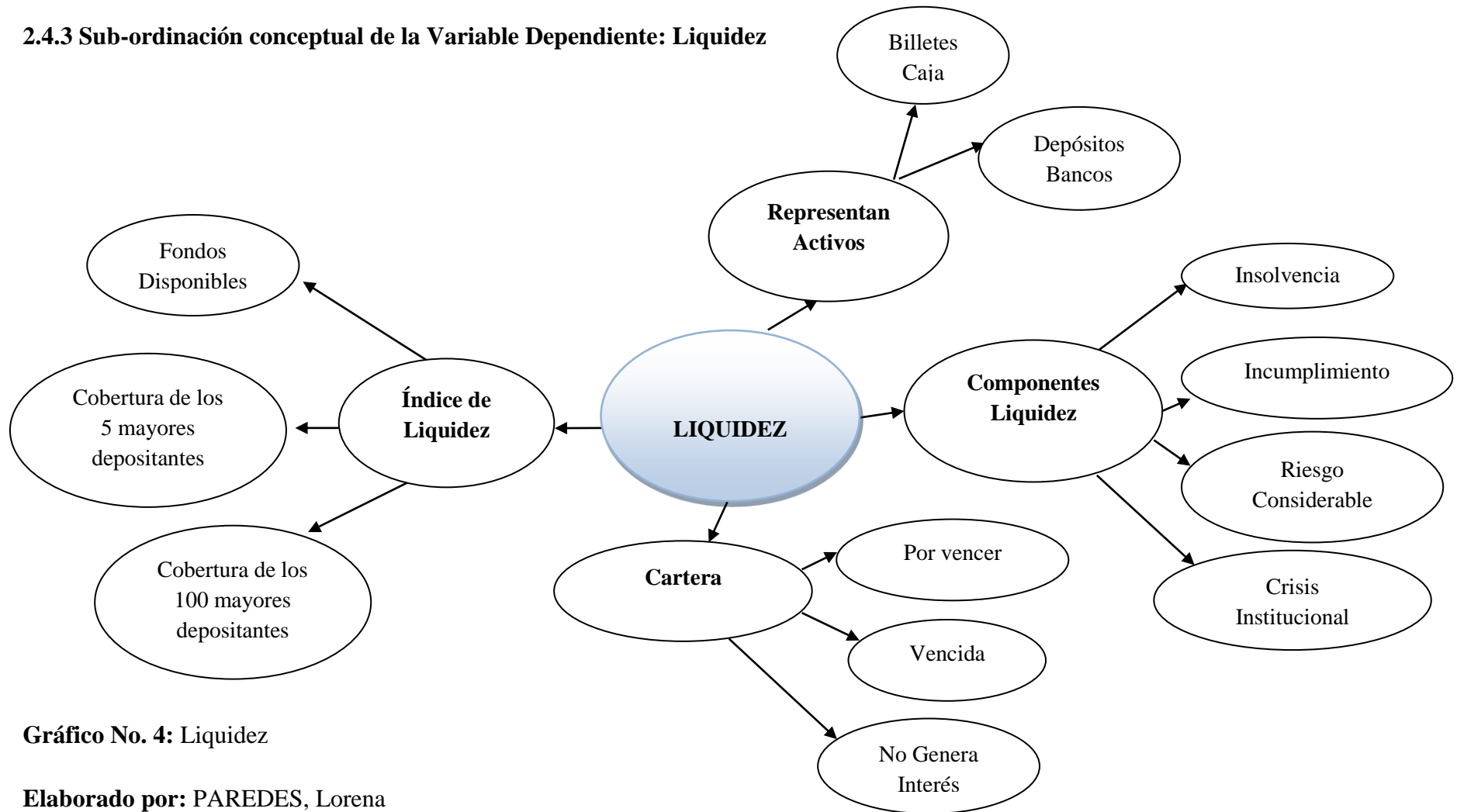
### 2.4.2 Sub-ordinación conceptual de la Variable Independiente: Auditoría de Gestión



**Gráfico No. 3:** Auditoría de Gestión

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

### 2.4.3 Sub-ordinación conceptual de la Variable Dependiente: Liquidez



**Gráfico No. 4:** Liquidez

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

## 2.4.1. Fundamentación Teórica

### 2.4.1.1 Variable Independiente: Auditoría de Gestión

#### a) Auditoría

Basándose en los criterios de **(Hurtado Pablo., 2005)**. Manifiesta que auditoría.es:

El examen profesional, objetivo e independiente, de las operaciones financiera y/o Administrativas, que se realiza con posterioridad a su ejecución en las entidades públicas o privadas y cuyo producto final es un informe conteniendo opinión sobre la información financiera y/o administrativa auditada, así como conclusiones y recomendaciones tendientes a promover la economía, eficiencia y eficacia de la gestión empresarial o gerencial, sin perjuicio de verificar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Según **(Maradiaga Juan., 2004)** manifiesta la siguiente definición sobre auditoría:

Es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si está de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas en dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas.

La auditoría tiene por objetivo principal averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y de más documentos administrativos - contables presentados por la alta dirección, así como sugerir las mejoras administrativos - contables que procedan para el beneficio de la entidad (p.13).

Según **(Amado Suarez Adriana, .2008)** define que la: “Auditoría es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado, que puede ser a una persona, organización, sistema, proceso, proyecto o producto” (p.118).

**Auditoria.-** Es una evaluación profesional realizada por un auditor o auditores independientes con la finalidad de emitir una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros basada en la evidencia obtenida con el propósito de establecer mejoras que ayuden a la entidad.

## **b) Auditoría Administrativa**

Según (**Fernández Arenas José, 1985**) menciona que auditoría administrativa es “La técnica que tiene el objeto de revisar, supervisar y evaluar la administración de una empresa” (p.226).

Según (**Rodríguez Valencia Joaquín, .2005:69-70**), especifica que:

Es un examen detallado, metódico y completo practicado por un profesional de la administración sobre la gestión de un organismo social. Consiste en la aplicación de diversos procedimientos, con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados en relación con las medidas fijadas; los recursos humanos, financieros y materiales empleados; la organización, utilización y coordinación de dichos

El objetivo primordial de la auditoría administrativa consiste en descubrir deficiencias e irregularidades en alguna función del organismo social examinado e indicar sus posibles correcciones. En otras palabras, el objetivo básico es ayudar a la dirección superior, a fin de que logre una administración eficaz, eficiente y de calidad.

La auditoría administrativa es importante ya que proporciona una evaluación cuantificada de la eficiencia con la que cada órgano de la institución desarrolla sus funciones administrativas y las diferentes etapas del proceso administrativo, señalando las áreas cuyos problemas exigen una mayor atención de parte de la dirección del organismo.

Una vez revisada las conceptualizaciones anteriores se puede definir que: Auditoría Administrativa son aquellos métodos que se utiliza para supervisar y controlar la administración de la entidad o cualquier departamento que conforma la misma

## **c) Auditoria Integral**

Según (**Blanco Luna Yanel, 2004**) define a la auditoría integral como:

El proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un periodo determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la

conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación (p.15).

Según (**Ray O Whittington, .2000:9**) plantea la siguiente definición de Auditoría integral así:

Se define como la evaluación multidisciplinaria independiente, con enfoque de sistemas, del grado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización de las relaciones con su entorno así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y/o mejor aprovechamiento de sus recursos

**La Auditoría Integral.-** Es el examen crítico y objetivo que evalúa eficiencia, efectividad y calidad de los sistemas de control gerencial, programas, actividades una entidad con el propósito de para salvaguardar sus recursos.

#### **d) Auditoría de Gestión**

Según (**Suárez Adriana Amado, 2008**) menciona que:

Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad gubernamental, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales y posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración (p.118).

Según (**Maldonado Milton, 2011**) presenta la siguiente definición: “Es un examen positivo de recomendaciones para posibles mejoras en las 5 Es (eficiencia, efectividad y economía, ética y ecología)” (p.22).

#### **Alcance de la Auditoría de Gestión**

Puede alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema o actividad específica”. Tanto en la administración como el personal que lleva a cabo la auditoría debe de estar de acuerdo en cuanto al alcance en general, si se conoce que esta auditoría incluye una evaluación detallada de cada aspecto operativo de la organización, es decir que el alcance debe tener presente:

- Satisfacción de los objetivos institucionales.
- Nivel jerárquico de la empresa.
- La participación individual de los integrantes de la institución.

De la misma forma sería oportuno considerar en la Auditoría de Gestión, por la amplitud del objetivo de esta revisión:

**Regulaciones:** Evaluar el cumplimiento de la legislación, política y procedimientos establecidos por los órganos y organismos estatales.

La auditoría de gestión comprende en evaluar y examina los procesos o actividades de las diferentes áreas que posee la empresa ya sea esta contable administrativa o financiera con el propósito de determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad con el fin de mejorar las operaciones de cada departamento. Además es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia.

**Los propósitos de la auditoría de gestión:**

**Según: (Portal Educativo de las Américas,, 2013)** menciona que:

- Determinar si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva, a más de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variados informes, presupuestos y pronósticos que así como también los Estados Financieros.
- Determinar lo adecuado de la organización; la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas; la existencia y cumplimiento de políticas adecuadas; la existencia y eficiencia de métodos y procedimientos adecuados; y, confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Comprobar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus actividades y funciones.
- Conocer las causas de ineficiencias o prácticas antieconómicas

- Cerciorarse si la entidad alcanzo los objetivos y metas previstas de manera eficaz y son eficaces los procedimientos de operación y de controles internos.

Los principales objetivos son:

- Promover la optimización de los niveles de la eficiencia, eficacia, calidad e impacto de la gestión empresarial.
- Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas.
- Verificar el manejo eficiente de los recursos disponibles que posee la institución.
- Promover el aumento de la productividad procurando la correcta administración del patrimonio.
- Evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente con la finalidad de poseer una información adecuada para el manejo de los recursos.

## **Fases de la Auditoría de Gestión**

### **Fase 1 de Planificación y Conocimiento Preliminar**

En la fase de planeación se recopila una serie de insumos necesarios para definir la estrategia de auditoria que orientara la fase de ejecución.

Esta fase se caracteriza por el conocimiento y comprensión global que debe lograr el auditor sobre la entidad auditada, de modo tal de poder definir la estrategia de la Auditoria, es decir, la forma que se evaluara la gestión de la entidad.

### **Fase 2 Ejecución**

En la fase de ejecución se recopila la evidencia comprobatoria, necesaria para que el equipo de auditoría emita un juicio sobre la gestión de la organización auditada. Se aplican las pruebas de control, pruebas sustantivas y los procedimientos analíticos, que le permiten al auditor cumplir con el plan y programa de auditoría y concluir en hallazgos bien sustentados, con evidencias suficientes, competentes y pertinentes.

El término hallazgo se emplea en un sentido crítico y se refiere a cualquier situación deficiente y relevante que se determine, por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría, debe ser estructurado de acuerdo con determinados atributos (criterio, condición, causa y efecto) y, obviamente,



tiene que ser de interés para la organización auditada. Un hallazgo es la base para una o más conclusiones y recomendaciones, pero éstas no constituyen parte del mismo.

La evidencia de la Auditoría de Gestión, se define como cualquier información o hecho que utiliza el auditor para comprobar si las actividades que se están auditando, se presentan o no de acuerdo con los estándares o criterios establecidos.

También para documentar o justificar sus observaciones y conclusiones. Para que una evidencia soporte el juicio del auditor y las conclusiones con respecto a la organización, programa o actividad, es indispensable que sea competente, relevante, suficiente y oportuno.

Los papeles de trabajo constituyen el conjunto de piezas documentales o electrónicas, en los cuales está consignada la evidencia; así como los resultados de las pruebas realizadas durante la etapa de ejecución.

Para ejecutar esta fase hemos estudiado las herramientas de auditoría de gestión que fortalecen los conocimientos acumulados y que ustedes mantienen documentación complementaria.

### **Fase 3: Informe**

En la fase de Informe es donde el auditor comunica a la entidad auditada, y hace pública la información recabada, plasmada en los hallazgos de la auditoría, en las conclusiones y recomendaciones de gestión, que tiene el propósito de promover cambios y mejoras en la entidad auditada.

### **Fase 4: El Seguimiento**

El seguimiento es una fase posterior a la finalización de la auditoría, en algunos casos es de carácter obligatorio, sin embargo no en todas las Entidades Fiscalizadoras Superiores se le da la misma importancia o prioridad, su objetivo se resume en una verificación en dos sentidos, uno que la entidad auditada haya cumplido con la implementación de las recomendaciones (y disposiciones) de acuerdo con los plazos acordados, y el otro, que haya elevado sus niveles de eficiencia, efectividad y economía a raíz de esa implementación.

Posteriormente a la entrega del informe a la entidad auditada, la Entidad Fiscalizadora debe recibir la respuesta enviada por la administración de la entidad, en la cual se adjunta un plan de mejoramiento o cronograma con los plazos para implementar las recomendaciones y disposiciones giradas en el informe de auditoría de gestión.

La Entidad Fiscalizadora lo analiza y, según sus competencias, lo aprueba y envía un oficio de respuesta a la entidad indicándole su conformidad o no, o

simplemente toma nota de él. En todo caso si ha transcurrido un tiempo prudencial y no se ha recibido respuesta de la administración de la entidad auditada, es Conveniente que la Entidad Fiscalizadora implemente procedimientos para solicitarle a la entidad auditada, que comunique las acciones realizadas en relación con el Informe de Auditoría, tales como recordatorios u otras medidas para lograr que comuniquen su respuesta al informe. El documento de respuesta de la administración junto con el plan de mejoramiento, es el punto de partida sobre el cual la Entidad Fiscalizadora tomará decisiones con respecto a quién, cuándo y cómo ejecutará el seguimiento documental y en el “campo”, en los casos en que se estime pertinente.

Con base en los plazos de cumplimiento de las recomendaciones remitidos por la entidad auditada y la disponibilidad del recurso humano para realizar esta fase de seguimiento, la Entidad fiscalizadora, en la medida de lo posible, designará a algún miembro del equipo de auditores que participó en la auditoría de gestión, en razón de su conocimiento especializado sobre la entidad y los pormenores y circunstancias que giraron alrededor de la ejecución de la auditoría.

En lo posible las verificaciones que se realicen para comprobar en el campo, el cumplimiento de recomendaciones y disposiciones, deben ser previstas en la planificación institucional de la Entidad de Fiscalización. El auditor o auditores designados para que realicen el seguimiento en el campo de las recomendaciones (y disposiciones] giradas en el informe de la auditoría de gestión, elaboran y ejecutan un programa que contiene las pruebas necesarias con el objeto de recabar la evidencia adecuada para cumplir con el objetivo de verificación y seguimiento.

El Auditor prepara un Informe de Seguimiento que contiene los resultados del seguimiento con sus respectivas conclusiones y recomendaciones y disposiciones. El informe es sometido a conocimiento de los niveles correspondientes de la EFS, con el fin de introducir las mejoras que correspondan y efectuar posteriormente la comunicación correspondiente al ente auditado.

### **Criterios o elementos de la auditoría de gestión**

#### **e) Eficacia:**

Según (**Rodríguez Valencia Joaquín., 2005**) comenta que:

La **eficacia** de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas de actuación de la misma, es decir, comparando los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos y, por tanto, existe eficacia cuando una determinada actividad o servicio obtiene los resultados esperados, independientemente de los recursos que hayan sido utilizados (p.69).

La evaluación de la eficacia requiere siempre la existencia de objetivos claros, concretos y definidos, pudiéndose realizar la medición del nivel de eficacia sobre los hechos y sobre los resultados. Esta evaluación nos permite:

- a) Conocer si los programas cumplimentados han conseguido los fines propuestos.
- b) Facilitar información para decidir si un programa debe ser continuado, modificado o suspendido -controles de eficacia realizados durante el desarrollo del programa, medición en su caso, de los outputs intermedios-.
- c) Suministrar bases empíricas para la evaluación de futuros programas.
- d) Descubrir la posible existencia de soluciones alternativas con mayor eficacia.
- e) Fomentar el establecimiento por parte de la alta dirección de la empresa de sus propios controles internos de gestión.

**f) Eficiencia:**

Mide las condiciones en que una determinada empresa adquiere los recursos financieros, humanos y materiales. Para que una operación sea económica, la adquisición de recursos debe hacerse en tiempo oportuno y a un coste lo más bajo posible, en cantidad apropiada y en calidad aceptable, la economía se produce cuando se adquieren los recursos apropiados al más bajo coste posible, por tanto se trata de comparar

**g) Calidad** “Es el parámetro que permite medir el grado de satisfacción de los usuarios por los productos o servicios recibidos. La calidad determina la definición de políticas, pautas, normas y procesos administrativos y de control”.

Una vez revisada las conceptualizaciones de Criterios o elementos de la auditoría de gestión se puede definir que:

La **eficacia** dentro de la entidad juega un rol indispensable ya que tiene como finalidad medir el grado de cumplimiento de la misión, políticas, planes, objetivos y metas trazados por la institución.

**Eficiencia:** mide el uso adecuado de los recursos disponibles de una entidad con la finalidad de incrementar la productividad con la reducción de costos.

**Calidad:** mide grado de satisfacción del cliente frente al producto o servicio prestado por la entidad con la finalidad de atraer más clientes por un cliente satisfecho.

#### **h) Riesgo de la Auditoría de Gestión**

Los resultados de la auditoría pueden no estar exentos de errores y omisiones de importantes significación que influyan en la evaluación a expresar por el auditor en su informe, por lo que resulta necesario conocer los riesgos latentes en este proceso, que al igual que la auditoría financiera son:

- Riesgo Inherente
- Riesgo de Control
- Riesgo de Detección

#### **i) Riesgo Inherente**

Según; (**Maldonado Milton,. 2011**) presenta la siguiente definición:

El riesgo Inherente afecta directamente la cantidad de evidencia de auditoría necesaria para obtener la satisfacción de auditoría suficiente para validar una afirmación. Esta cantidad puede estar presentada tanto en el alcance de cada prueba en particular como en la cantidad de pruebas necesarias (p.62).

Es la susceptibilidad de los procesos a la existencia de errores o irregularidades importantes generados por las características de las empresas u organismos.

#### **j) Riesgo De Control**

Según (**Maldonado Milton,. 2011**). Presenta la siguiente definición:

El riesgo de control es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna. Es aquel que afecte a los procesos de control y que evite detectar irregularidades significativas de importancia relativa (p.62).

#### **k) Riesgo de Detección**

Según (**Maldonado Milton,. 2011**) menciona que riesgo de detección “Es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables” (p.59).

Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el Sistema de Control Interno. Este riesgo es totalmente controlable por la labor del auditor y depende exclusivamente de la forma en que se diseñen y lleven a cabo los procedimientos de auditoría.

### **Evaluación del riesgo de auditoría de gestión**

La evaluación del riesgo de auditoría es el proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, se mide el nivel de riesgo presente en cada caso. El nivel de riesgo de auditoría suele medirse en cuatro grados posibles:

- Mínimo
- Bajo
- Medio
- Alto

#### **2.4.1.2 Variable Dependiente: Liquidez**

##### **a) Gestión financiera**

Según (**Ortiz Alberto, 2005**) menciona que:

La gestión financiera, sin duda, tiene una activa participación en las decisiones que apoyan la minimización de los costos, a saber: controles estrictos de calidad, programación de pedidos o despachos, eficiencia administrativa, alta utilización de los recursos, productividad elevada y coordinación adecuada de las actividades administrativas.

Asimismo, la conducción financiera estará presente en las decisiones relacionadas con la diferenciación o búsqueda de mecanismos previstos para proporcionar la conquista y la fidelización de la clientela, al juzgarse que la diferenciación puede gestarse mediante la atención oportuna, la imagen de marca, la rapidez del servicio proporcionado, el criterio de exclusividad asignado a los productos comercializados o la tenencia de materias primas o de procesos industriales que nadie más posee. Al destacar los vínculos entre la gestión financiera, manufacturera y de marketing, es claro que el lanzamiento de productos, el tamaño del control de la calidad, la labor promocional desarrollada para incentivar la comercialización, el grado de atención suministrado a los clientes con el fin de cautivarlos y la efectividad de los procesos esenciales (abastecimiento, transformación y

comercialización), administrativos (dirección, finanzas, gestión humana e informática) y de soporte (calidad, mantenimiento, transporte y almacenamiento), tienen expresión monetaria y, por ende, financiera (p.3).

Gestión Financiera. Son aquellas actividades que proporcionan la base de una estructura financiera adecuada y la forma correcta para optimizar recursos y evitar pérdidas o escases de los recursos.

**b) Análisis Financiero.-** En un proceso de análisis mediante técnicas e instrumentos analíticos a los estados financieros para deducir relaciones significativas o con gran materialidad con el propósito de obtener información que sirvan para la oportuna toma de decisiones por la alta gerencia.

Según (**Baena Diego, 2010**) establece que:

El análisis financiero es un proceso de recopilación, interpretación y comparación de datos cualitativos y cuantitativo, y de hechos históricos y actuales de una empresa .Su propósito el de obtener un diagnóstico sobre el estado real de la compañía, permitiéndole con ello una adecuada toma de decisión (p.12).

### **Áreas principales de interés en el análisis financiero**

Según (**Domínguez Pedro, 2007**) menciona que “El análisis de los estados financieros debe examinar diversos aspectos importantes de la situación financiera de una empresa, así como de los resultados de sus operaciones”. “Para organizar de algún modo este análisis, podemos señalar las áreas principales de interés”

- ✓ La estructura patrimonial de la empresa
- ✓ El fondo de liquidez a corto plazo
- ✓ El resultado económico de las operaciones
- ✓ El rendimiento y rentabilidad

### **c) Índices financieros**

Según (**Turmero Iván**), presenta la siguiente definición “los índices financieros representan relación de las cifras extractadas de los estados financieros con el objeto de formarse una idea de la empresa lo que permite tomar tres clases de

decisiones de carácter financiero: decisiones operativas, de inversión y de financiación”

### **Objetivo de los Indicadores financieros**

- Capacidad para el cumplimiento de las obligaciones
- Solvencia
- Grado de suficiencia de capital de trabajo neto
- Plazos de vencimientos de los pasivos
- Situación financiera general
- Grado de dependencia de terceros
- Calidad y grado de inversiones
- Relación entre vencimiento de obligaciones y acreencias proporcionalidad del capital propio y obligaciones
- Rentabilidad del capital

Muestran la situación actual por la atraviesa el ente contable a través de comparaciones de un periodo con otro con la finalidad de examinar y tomar decisiones correctivas de mejora.

### **d) Liquidez**

Basado en los criterios de **(Bernstein,. 1999)** presenta la siguiente definición de liquidez:

Es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras. En principio la liquidez se puede definir de forma simple como la capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa, o bien, como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos.

Según **(Rosenberg J.M., 2007)** liquidez es:

Es la capacidad de convertirse rápidamente en dinero. Normalmente los activos de una empresa son considerados como líquidos cuando están en las partidas de caja. Cuando esta razón es menor que 1 la entidad ha perdido su liquidez general y técnicamente se encuentra en una situación de suspensión de pagos.

La misma debe alcanzar valores mayores a 1, aunque lo más adecuado, en forma general, es que se comporte con un valor de 2, o casi 2. Si el activo circulante es bastante mayor que el doble del pasivo circulante, es posible que la empresa este inmovilizando activos circulantes. Y por lo tanto obtenga de ellos poca rentabilidad al tener un exceso de los mismos (p.247).

Una vez revisada las conceptualizaciones anteriores se puede definir que liquidez; muestra la capacidad que posee la entidad de hacer frente a sus compromisos de pago y el grado puntual de convertir sus activos en líquidos.

La liquidez representa activos tales como:

1. Caja.- “Es el efectivo disponible incluye”

1. Billetes.
2. Monedas.
3. Instrumentos negociables como:
4. Cheques personales, de caja y certificados, no depositados.
5. Giros bancarios no depositados

**e) Caja:**

Según (**Zapata Pedro,, 2001**) menciona que "La cuenta caja es de Activo Corriente, representa las monedas, billetes de bancos, que posee la empresa en un momento dado" (p.64).

#### **Control interno sobre el Efectivo:**

Los objetivos de un buen sistema de control del efectivo pueden resumirse en:

- Salvaguardar el efectivo
- Lograr una Contabilidad más Precisa

Para alcanzar dichos objetivos se deben observar las siguientes medidas:

- Determinar por escrito los procedimientos de recaudación, custodia y desembolsos de efectivo.
- Segregar las funciones financieras especialmente las que se refieran a la recaudación del efectivo y al registro contable.



## **Caja**

Según (**Sarmiento Rubén., 2008**) menciona que la cuenta caja “controla el movimiento del dinero recaudado y entregados se debita por los valores que se recibe, ingresa a dicha cuenta (valores que aumentan el saldo). Se acredita por los valores que entrega, egresa de dicha cuenta (valores que disminuyen el saldo)” (p.32).

De acuerdo las definiciones anteriores se puede detallar que caja; es una cuenta del Activo que registra el efectivo a favor de la empresa es una cuenta de naturaleza deudora.

## **f) Banco**

Basado en el criterio de (**Zapata Pedro., 2001**) menciona que “La presente cuenta es un rubro de activo corriente que controla el movimiento de valores monetarios que se depositan y retiran de instituciones bancarias relacionadas” (p.71).

Según (**Sarmiento Rubén., 2008**) manifiesta que:

La cuenta Bancos controla los depósitos, retiros mediante cheques girados, papeletas de retiro. Se debita por los valores depositados en una cuenta corriente o de ahorros. Se acredita por los valores pagados mediante cheques así como por las N/D, (valor que disminuye el saldo) o retiros en ahorros (p.32).

## **Componentes Liquidez**

1. Insolvencia
2. Incumplimiento
3. Riesgo Considerable
4. Crisis Institucional

## **g) Insolvencia**

Según (**Moreno Fernández, Joaquín., 2007**) menciona que:

Es una situación que enfrentan personas o empresas (cualquier entidad económica) cuando ya no existe forma alguna de poder pagar sus deudas, ni

en el corto o largo plazo (una empresa podría enfrentar una falta de liquidez inmediata, pero corregir esta situación con el tiempo).

A esto en muchos lugares también se le llama "quiebra", y en este sentido los acreedores pueden solicitarla para un deudor (quiebra involuntaria), para recuperar parte de lo que se les debe, pero en la mayoría de los casos es el mismo deudor el que la solicita, lo que se llama "quiebra voluntaria". En estricto rigor, y vale recalcarlo, por lo menos técnicamente la insolvencia no es lo mismo que la quiebra o bancarrota, aunque en ocasiones se les utilice como sinónimos (p.212).

Al Revisar conceptos anteriores se puede definir que la Insolvencia; Son aquellos pagos a los cuales una empresa o institución no puede solventar ya que se encuentra en quiebra.

#### **h) Incumplimiento**

Según (**Cholvis Francisco,. 2001**) menciona que: incumplimiento “Es el resultado de una situación normal de cumplimiento o pago” (p.102).

#### **Intervienen dos factores:**

1. Uno objetivo, que se concreta en la posibilidad efectiva de realizar la prestación.
2. Otro subjetivo, que consiste en la disposición voluntaria del deudor para cumplir su obligación.

Si falta alguno de estos dos factores se produce el incumplimiento. Existen tres posibles situaciones de incumplimiento:

1. Voluntad del deudor contraria al cumplimiento.
2. Imposibilidad sobrevenida de la prestación sin intervención del deudor.
3. Imposibilidad sobrevenida de la prestación por la intervención del deudor

Según (**Reyes Ponce,. 2004**) menciona que:

Es una operación financiera de cobertura de riesgos, incluida dentro de los derivados de crédito que se materializa mediante un contrato de swap (permuta) sobre un determinado instrumento de crédito (normalmente un bono o un préstamo) en el que el comprador de la permuta realiza una serie

de pagos periódicos (denominados spread) al vendedor y a cambio recibe de éste una cantidad de dinero en caso de que el título que sirve de activo subyacente al contrato sea impagado a su vencimiento o la entidad emisora incurra en suspensión de pagos (p.395).

Una vez revisada las conceptualizaciones anteriores se puede definir que el incumplimiento; Operación financiera donde una determinada suma de dinero es impagada en la fecha de vencimiento establecida mediante un contrato celebrado por las partes

### **i) Riesgo Considerado**

Según (**Aguirre O. Juan Ramón., 2007**) menciona que:

Es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. El concepto se relaciona habitualmente con las instituciones financieras y los bancos, pero afecta también a empresas y organismos de otros sectores (p.103).

### **j) Crisis Institucional**

Según (**Rafael Sarmiento., 2005**) menciona que “Es la terminación de un acontecimiento que resuelve una situación, que al mismo tiempo, indica el ingreso en una situación nueva, que plantea sus propios problemas” (p.105).

### **k) Indicador de Liquidez**

Según (**Fornari Bruno., 2004**) establece que:

Para calcular los índices de liquidez se necesita una clasificación de los elementos de la empresa que distinga desde el punto de vista financiero – los medios poseídos en disponibles y realizables (dinero, créditos, mercaderías, etc.). Es aquel que se utiliza para determinar la capacidad que tiene una empresa para enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo. Cuanto más elevado es el indicador de liquidez, mayor es la posibilidad de que la empresa consiga cancelar las deudas a corto plazo (p.53).

Los indicadores de liquidez más utilizados en el Sector Financiero (Cooperativas de Ahorro y crédito son:

- Fondos Disponibles

- Cobertura de los 25 Mayores Depositantes
- Cobertura de los 100 Mayores Depositantes

De acuerdo las definiciones anteriores se puede detallar que el riesgo considerado; es la posible futura pérdida que asume una entidad financiera como consecuencia de pagos inoportunos por parte de sus deudores.

### l) Fondos Disponibles

Basado en los criterios de (Chiriboga Luis, 2010) menciona que los fondos disponibles “Son los recursos que representan dinero en efectivo (billetes y monedas metálicas). Permite conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes, en el corto plazo” (p.104).

#### FÓRMULA:

$$\text{Liquidez F.D} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total depósitos a corto}}$$

m) Cobertura de los 25 Mayores Depositantes “Esta relación permite conocer la respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus 25 mayores depositantes” (p.104).

**Fondos mayor liquidez** “Son recursos de la más liquidez, que no solo incluyen dinero efectivo, si no también diversas operaciones que se pueden hacer efectivo de manera inmediata o en un plazo relativamente menor”

**Saldo de los 25 mayores depositantes:** “Saldo de los 25 mayores cuentas bancarias”

#### FÓRMULA

$$\text{Liquidez .Co 25 m. d.} = \frac{\text{Fondos Mayor Liquidez}}{\text{Saldo de los 25 mayores depositantes}}$$

n) **Cobertura de los 100 Mayores Depositantes** “Esta relación permite conocer la capacidad de respuestas de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus 100 mayores depositantes”.

**Fondos Mayor Liquidez Ampliado** “Son los fondos de mayor liquidez, sumados a otros fondos que poseen una liquidez alta, pero menor en relación con los primeros”

**Saldo de los 100 mayores depositantes** “Saldo de las 100 mayores cuentas bancarias”

#### **FÓRMULA**

$$\text{Liquidez Co} = \frac{\text{Fondo Mayor Liquidez Ampliado}}{\text{Saldo de los 100 mayores depositantes}}$$

#### **o) Cartera de crédito**

Según Normas técnicas de la Superintendencia de Bancos y Seguros recalca que cartera de crédito es:

Es una operación financiera mediante el cual se registra los créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, por las Instituciones Financieras en las distintas modalidades autorizadas, con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno y externo. El prestatario está obligado a devolver el importe del préstamo más los intereses y en el plazo convenido.

#### **Clasificación de la cartera de crédito según su vencimiento**

**Cartera Vencida.**- Es la cartera que ya ha pasado del plazo establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros a partir de su fecha de vencimiento.

**Por vencer.**- Es la cartera cuyo plazo no ha vencido, o que habiendo llegado ya, todavía no cumple los días necesarios para pasar a vencido.

Para el paso ha vencido consideramos que:

Créditos Comerciales pasan a los 30 días.

Créditos de Consumo a los 15 días.

Créditos de Vivienda a los 60 días.

Créditos de Microempresa a los 5 días.

**Que no devenga intereses.**- Todo el saldo restante del crédito cuya cuota pasa a vencido se contabiliza como cartera que deja de generar ingresos para la institución.

## **2.5 HIPÓTESIS**

Esta investigación pretende demostrar que:

“La auditoría de Gestión influye en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

## **2.6 DETERMINACIÓN DE VARIABLES**

**Unidad de Observación:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

**Variable Independiente:** Auditoría de Gestión

**Variable Dependiente:** Liquidez

**Término De Relación:** incluye

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 ENFOQUE

Según (**Herrera Luis., 2004**) manifiesta que:

El enfoque cualicuantitativo privilegia técnicas cualitativas basadas en la realidad repetible a demás busca la comprensión de los fenómenos sociales mediante el enfoque universalista orientada a la formación de hipótesis con un énfasis en el resultado asumiendo una realidad dinámica por medio del progreso continuo y lineal de la ciencia ,los datos resultantes pueden ser medidos a través de la estadística descriptiva, por ello la información será recolectada por medio de la investigación de campo y la documental-bibliográfica (p.94).

Según la información presentada por (**Hernández E., 2003**) el enfoque cualicuantitativo trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades donde establece que: “Su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. De aquí, que lo cualitativo (es el todo) no se opone a lo cuantitativo (sólo un aspecto), sino que lo implica e integra, especialmente donde sea importante”.

El presente trabajo de investigación tendrá un enfoque Cualicuantitativo ya que se basara en la realidad obtenida mediante la información recolectada con el fin de estudiar las propiedades, fenómenos y sus relaciones para proporcionar la manera de establecer, formular, fortalecer y revisar.

## **3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Investigación de Campo**

De acuerdo con (**Herrera Luis., 2004**) “Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”. (p. 95)

Según (**Sabino Carlos., 2007**) señala que la investigación de campo “Se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos”.

Se enmarca en la investigación de campo de modo que se la realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., permitiendo de esta manera tomar contacto con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos.

### **3.2.2. Investigación Documental - Bibliográfica**

De acuerdo con (**Herrera Luis., 2004**) “La Investigación documental – bibliográfica tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basados en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)” (p.95).

Basados en los criterios establecidos por (**Sabino Carlos., 2007**) menciona que la investigación documental “Permite obtener información escrita sobre un tema acotado previamente para generar conocimiento a partir del uso apropiado y creativo de dicha información y discute críticamente toda la información recolectada”

Se basara en este tipo de investigación puesto que a través de esta se obtendrá información primaria, la misma que se encuentra en libros, leyes, reglamentos, revistas, internet, etc., facilitado el trabajo de la presente investigación.



### **3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1 Investigación Exploratoria**

Según **(Herrera Luis,. 2004)** “Es una metodología flexible de mayor amplitud y dispersión en base a un estudio poco estructurado que genera hipótesis a través de reconocer variables de interés investigativo ya que sondea un problema poco investigativo o desconocido en un contexto poco particular” (p.97).

Según la definición de **(Hernández Roberto,. 2000)** investigación exploratoria “Es una metodología que tiene por objeto examinar un tema o problema de investigación poco estructurado o que no ha sido abordado antes” (p.58).

Este tipo de investigación será aplicable ya que se planteará una hipótesis que permitirá asociar las variables dependiente liquidez e independiente auditoria de gestión además es un tema que no ha sido abordado con anterioridad.

#### **3.3.2. Investigación Descriptiva**

Según **(Herrera Luis,. 2004)** menciona que “La Investigación descriptiva permite predicciones rudimentarias para comparar entre dos a más fenómenos, situaciones o estructuras esta requiere de conocimiento suficiente con la finalidad de clasificar elementos, estructuras y modelos de comportamiento, según ciertos criterios” (p.97).

Según **(Ferrer Jesús,. 2010)** manifiesta que: “Describen los hechos como son observados”.

Este tipo de investigación será aplicable ya que permitirá recolectar todos aquellos datos que sirven para probar la hipótesis, además de profundizar y solucionar las causas y efectos del problema.

#### **3.3.3. Investigación con Asociación de Variables**

Según **(Hernández Roberto,. 2000)** menciona que la investigación con asociación de las variables tiene como “Propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables como puede ser variables

dependientes e independientes, se estudia la correlación entre dos variables” (p.61).

Según **(Herrera Luis,. 2004)** manifiesta que:

La Investigación con Asociación de Variables permite predicciones estructuradas evaluando las variaciones del comportamiento de una variable en función de variaciones de otra variable y el análisis de correlación con la finalidad de medir el grado de relación entre variables, en los mismos sujetos (p.97).

Esta investigación será aplicable ya que permitirá medir el grado de relación existente entre las dos variables, es decir se relacionara la Auditoría de Gestión y la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda.

### **3.3.4. Investigación Explicativa**

Basado en los criterios de **(Herrera Luis,. 2004)** establece la siguiente definición donde manifiesta que:

La Investigación Explicativa conduce la formulación de leyes e investigaciones más complejas que en los niveles anteriores que permite la comprobar experimentalmente una hipótesis a través de un estudio altamente estructurado de manera de descubrir las causas de un fenómeno y detectar los factores determinantes de ciertos comportamientos (p.97).

Según la definición de **(Hernández Roberto,. 2000)** la investigación explicativa “Está dirigida a responder a las causas de los eventos y su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da” (p.64).

Este tipo de investigación será aplicable ya que tiene el objetivo de explicar por qué se produce la necesidad del conocimiento y en qué condiciones opera y las recomendaciones que se puedan realizar.

## **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.**

### **3.4.1. Población**

Según **(Herrera Luis,. 2004)** se denomina la población o universo a la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características.

En muchos casos, no se puede investigar toda la población, sea por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o porque no se dispone de tiempo necesario, circunstancias en que se recurre a un método estadístico de muestreo, que consiste en seleccionar una parte de las unidades de un conjunto, de manera que sea la más representativa del colectivo en las características sometidas al estudio (p.98).

Según (Arellano Enrique, 2002). Denomina que en estadística “La población o universo es todo grupo de personas u objetos que poseen algunas características en común. Igualmente se da al conjunto de datos que se han obtenido en una investigación”.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda., para el análisis de la situación actual se han determinado los elementos involucrados directamente con el problema de investigación entre estos se encuentran personal administrativo, Operativo y de crédito.

**Descripción de la Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda.**

**TABLA N° 1:** Descripción de la Población

Unidades	Denominación	Población	
		F	%
Administrativa	Gerente	1	6,25
Operativa	Operario 1 Operario 2 Operario 3 Servicio al Cliente Cajera	5	31,25
Comercial	Gestor de Créditos Gestor de Créditos Junior	10	62,50
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa San Francisco Ltda.

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

### 3.4.2 Muestra

Según **(Herrera Luis,. 2004)** establece que:

La muestra para ser confiable, debe ser representativa y además ofrecer la ventaja de ser la más práctica, la más económica y la más eficiente en su aplicación.

No se debe perder de vista que por más perfecta que sea la muestra, siempre habrá una diferencia entre el resultado que se obtiene de esta y el resultado del universo; esta diferencia es la que se conoce como error de muestreo (E); por esta razón, mientras más grande es la muestra es menor el error de muestreo, y por lo tanto existe mayor confiabilidad en sus resultados (p.98).

Para calcular la muestra se usa la siguiente fórmula,

$$n = \frac{N * S^2 * Z^2}{(N - 1)E^2 + S^2 * Z^2}$$

Cabe recalcar que en la presente investigación se trabajara con la población o universo ya que una característica importante para calcular la muestra es que la población sea mayor a 100, la cual no cumple con dicha característica por ende no se calcula la muestra.

### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Según **(Herrera Luis,. 2004)**

La Operacionalización es un procedimiento por el cual se pasa del plano abstracto de la investigación a un plano concreto, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables, y medibles, en el contexto en que se ubica el objeto de estudio, de manera que oriente la recolección de información (p.108).

Según **(Ferrer Jesús,. 2010)** menciona que la opereracionalizacion de la variable “Se define como las características o atributos que admiten diferentes valores como parte de la investigación”.

La conceptualización incluye solo las dimensiones o subdivisiones que interesa operacionalizar. Responde a la pregunta ¿Cuáles son las dimensiones o categorías esenciales de la variable conceptualizada?

## CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### 3.5.1. Variable Independiente: Auditoria de Gestión

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e instrumentos de recolección de información
<p>“Es el examen y la evaluación que se realiza a una entidad o áreas específicas de la misma , con el fin de determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad, con el propósito de determinar conclusiones y recomendaciones que ayuden al mejoramiento de la organización</p>	<p>Evalúa la eficacia,</p> <p>Evalúa la eficiencia</p> <p>Evalúa la Calidad</p>	<p><b>Plan Estratégico</b></p> <p>Nº políticas, metas, objetivo implementados vs Total de políticas, metas, objetivos proyectados</p> <p>Presupuesto utilizado vs Total presupuesto Planificado</p> <p>Nº de clientes satisfechos vs Total de políticas, metas, objetivo implementados</p>	<p>-¿La institución cuenta con un plan Estratégico?</p> <p>-¿Considera usted que la entidad posee un esquemas para medir el cumplimiento de políticas, metas y objetivos en el proceso crediticio?</p> <p>-¿ La institución cuenta con sistema de comunicación</p> <p>-¿Considera usted que la entidad establece un esquema para una adecuada optimización de recursos?</p> <p>¿La empresa planifica los recursos económicos necesarios para las actividades de la misma?</p> <p>-¿La entidad aplica algún método para medir la satisfacción del cliente?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario – Estructurado</p>

**Tabla N°2** Operacionalización Variable Independiente

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena.

### 3.5.2. Variable Dependiente: Liquidez

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e instrumentos de recolección de la información
<p>Liquidez es la capacidad de atender obligaciones de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo. Dentro de una institución financiera, la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de efectivo de sus depositantes en el tiempo en que lo soliciten y nuevas solicitudes de créditos.</p>	<p>Índices Financieros</p> <p>Análisis Financiero (convertibles en efectivo)</p>	<p><b>Fondos Disponibles</b></p> <p>Cobertura de los 25 mayores depositantes</p> <p>Cobertura de los 100 mayores depositantes</p> <p>Estados Financieros</p> <p>Activo Corriente</p> <p>Pasivo Corriente</p>	<p>-¿El nivel de Efectivo que mantiene la empresa es el adecuado para la gestión operativa de la misma?</p> <p>¿Los activos que posee la empresa tienen la capacidad de enfrentar el endeudamiento de la misma en un corto plazo?</p> <p>-¿Se revisa permanentemente la liquidez de la compañía antes de tomar decisiones financieras?</p> <p>-¿Existe un registro detallado de los ingresos y gastos en los que incurre la entidad?</p> <p>-¿Los índices de morosidad que maneja la institución según su criterio son?</p> <p>-¿Se han realizado análisis de los Estados Financieros en la cooperativa?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario - Estructurado</p>

**Tabla N°3** Operacionalización Variable Dependiente

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena.

## **3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS BÁSICOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.**

### **3.6.1 Entrevista**

Según (**Herrera Luis, 2004**) manifiesta que “La entrevista es la conversación directa entre uno o varios entrevistadores, con el fin de obtener información vinculada al objeto de estudio” (p.118)

Hay diversas formas de establecer la relación entrevistador, y entrevistado:

1. Puede originarse al ser solicitado por el informante;
2. Al ser requerida por el investigador.
3. Surgir en forma casual.

#### **Importancia**

La entrevista es una técnica de gran efectividad para orientar, porque contribuye a un conocimiento profundo del objeto de estudio y el análisis de sus necesidades específicas; “por lo tanto es imprescindible que el entrevistador se abstenga de formular criterios personales al analizar las ventajas e inconvenientes de determinada situación, como así mismo de presentar soluciones hechas que retarden o impidan el desarrollo personal. Entrevistar no es pensar por el individuo.

#### **Objetivos de la entrevista**

1. Identificar aspectos importantes relacionados con el objeto de estudio.
2. Reconocer situaciones problemáticas, para buscar alternativas de solución.
3. Detectar que situaciones provocan inhibiciones, resentimientos, limitaciones.
4. Recoger información especializada.
5. Evaluar en qué medida se están cumpliendo los objetivos propuestos.
6. Fomentar cambios deseables en los actores sociales del proceso.
7. Desarrollar trabajos comunitarios.

### **3.6.2. ENCUESTA.**

Según (**Herrera Luis, 2004**) “La encuesta es una técnica de recolección de información, para lo cual los informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito” (p.120).

Tanto la entrevista como la encuesta estructurada necesitan el apoyo de un cuestionario. Este instrumento es una serie de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan investigar, las cuales son contestadas por la población o muestra de estudio.

Según la definición de (**Ferrer Jesús, 2010**) la encuesta “Es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado”.

En la presente investigación se utilizara la técnica de la encuesta mediante un cuestionario ya que es un instrumento de una seria de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que se va a investigar.

#### **3.6.1.1 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Metodológicamente para (**Herrera Luis, 2004**) “La construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información” (p.114).

#### **3.6.1.2 Plan para la recolección de información**

“Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerándolos Sigüientes elementos”.

Según (**Hurtado, 2000:164** ) “La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación” (p.164).



**TABLA N° 4:** Plan de recolección de la información

<b>Preguntas Básicas</b>	<b>Explicación</b>
1. ¿Para Qué?	Evaluar el cumplimiento de los objetivos en el proceso crediticio mediante una Auditoria de Gestión para mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda.
2. ¿De qué Personas u objetos?	Personal Administrativo – Crediticio
3. ¿Sobre qué aspectos?	<b>Variable Independiente:</b> Auditoria de Gestión <b>Variable Dependiente:</b> Liquidez
4. ¿Quién?	Lorena Paredes
6. ¿Cuándo?	Octubre 2013 - Febrero 2014
7. ¿Dónde?	Cooperativa De Ahorro Y Crédito “San Francisco” Ltda.
8. ¿Cuántas veces?	Prueba piloto y Prueba definitiva
9. ¿Cómo?-¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas
10. ¿Con Que?	Cuestionario-Estructurado

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

### **3.6.2 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.**

Es necesario superar la cuantofobia y la cuatomanía, porque son posiciones extremas que desfiguran la realidad. Dialécticamente una investigación científica

conjuga el aspecto cualitativo con el aspecto cuantitativo. El problema está en determinar cuál de los aspectos predomina.

Los instrumentos de recolección de información deben satisfacer dos requisitos básicos: validez y confiabilidad.

### **3.6.2.1 Validez**

Según (**Herrera Luis., 2004**) menciona que:

La Validez es un instrumento de recolección es válido “cuando mide de alguna manera demostrable aquello que trata de medir, libre de distorsiones sistemáticas” muchos investigadores prefieren asegurarse de la validez cualitativa a través de juicios de expertos, en la perspectiva de llegar a la esencia del objeto de estudio, más allá de lo que expresan los números (p.123).

Para procurar una validez cualitativa se realiza la Operacionalización de las variables de las hipótesis considerando conceptualización, dimensiones, indicadores e ítems. La operación debe someterse al juicio de expertos.

### **3.6.2.2 Confiabilidad.**

Según (**Herrera Luis., 2004**) presenta la siguiente definición donde menciona que la confiabilidad es:

Una medición es confiable o segura cuando aplicada repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, proporciona resultados iguales o parecidos. La determinación de la confiabilidad consiste, pues, en establecer si las diferencias de resultados se deben a inconsistencias en la medida.

De la revisión de los expertos y de sus recomendaciones, se procederá a la modificación de los instrumentos, si es necesario. Antes de la aplicación definitiva de los instrumentos de recolección de información, debe asegurarse de la validez y confiabilidad de los instrumentos, realizando una prueba piloto; es decir, aplicando los instrumentos a un grupo de personas que pertenezcan a un universo similar al escogido.

En contabilidad y auditoría, el instrumento que se aplique debe tener confiabilidad cualitativa, se remite a la estadística orientada por un especialista para la cuantificación adecuada de datos presentados en este proyecto de investigación.

### **3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Según **Luis Herrera (2004:125)**, Los datos recogidos datos en bruto se transforman siguiendo ciertos procedimientos

1. Revisión crítica de la información recogida, es decir limpieza de la información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
2. Repetición de la recolección en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
3. Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: cuadros de una sola variable, cuadro con cruce de variables etc.
4. Manejo de información reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis.
5. Estudios estadístico de datos para presentación de resultados.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

Analizar los resultados significa describir, interpretar y discutir los datos numéricos o gráficos que se disponen en los cuadros estadísticos resultantes del procesamiento de datos.

El análisis se realizó aplicando la estadística descriptiva que permitió una interpretación cualitativa, considerando los contenidos del marco teórico y en relación con los objetivos, las variables e indicadores de la investigación. Dicho análisis fue posible por la utilización del programa MICROSOFT EXCEL; versión 2010 que permitirá ejecutar cuadros y gráficos, es decir uno por cada ítem del cuestionario aplicado y de esta manera interpretar y discutir los respectivos resultados. A fin de recolectar la información necesaria para el presente trabajo de investigación. Se utilizó como técnica la encuesta a través de un cuestionario, por medio de este se obtuvo la indagación pertinente para el análisis con la finalidad de evaluar la Auditoría de Gestión y la Liquidez y proponer alternativas de mejoramiento en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

A continuación se realizara un cuadro por cada pregunta con sus respectivas respuesta, seguidamente se realizara la interpretación. Una vez que se realiza todo este proceso, tenemos los resultados que van hacer analizados mediante la fórmula estadística del **CHI CUADRADO** y la representación gráfica.

**Pregunta 1.** ¿La institución cuenta con un Plan Estratégico?

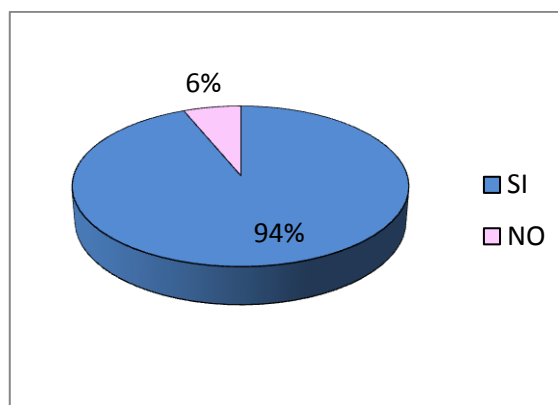
**Tabla N° 5.** Plan Estratégico

Opciones	Encuestados	V.	V.
		Absoluto	Relativo
		F	%
SI	15	15	94
NO	1	1	6
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Gráfico N° 5** Plan Estratégico



**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Análisis:** Del personal encuestado, el 94% afirman que la institución cuenta con un plan estratégico, mientras que el 6% considera que la entidad no posee un plan estratégico

**Interpretación:** El plan estratégico con el que cuenta la cooperativa debería difundir a todo el personal en especial a los empleados que se han incorporado a la institución ya que es una herramienta que permite el diagnóstico, análisis y toma de decisiones en torno al camino que deben recorrer en el futuro las organizaciones.

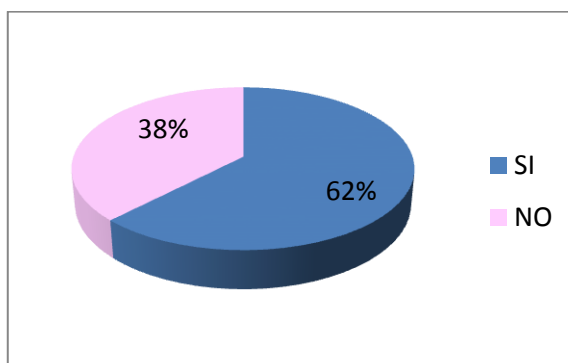
**Pregunta 2** ¿Considera usted que la entidad posee un esquema para medir el cumplimiento de políticas, metas y objetivos en el proceso crediticio?

**Tabla N° 6.** Cumplimiento de políticas, metas y objetivos en el proceso crediticio

Opciones	Encuestados	V.	V.
		Absoluto	Relativo
		F	%
SI	10	10	62
NO	6	6	38
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Gráfico N° 6** Cumplimiento de políticas, metas y objetivos en el proceso crediticio



**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Análisis:** Del total de las personas encuestadas, el 62%; manifestaron que cumplen con las políticas, metas y objetivos en el proceso crediticio, mientras que el 38% opinaron lo contrario.

**Interpretación:** El cumplimiento de políticas, metas, y objetivos juega un papel importante, ya que son estrategias para hacer crecer a la institución en términos competitivos por ende es primordial cumplir con todo lo planificado por lo que evaluar que las políticas, metas, y objetivos sean alcanzables acorde a la realidad empresarial para brindar desarrollo sostenible.

**Pregunta 3.** ¿La institución cuenta con un sistema de comunicación?

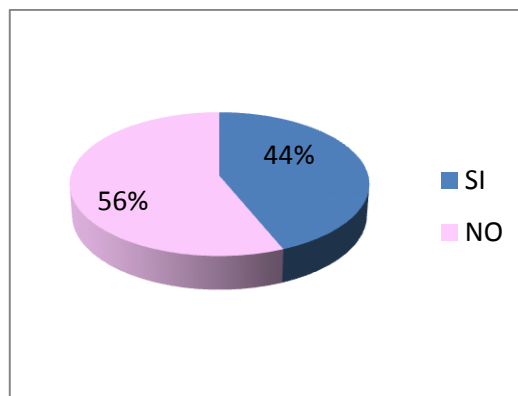
**Tabla N° 7.** Sistema de Comunicación

Opciones	Encuestados	V. Absoluto	V. Relativo
		F	%
SI	7	7	44
NO	9	9	56
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Gráfico N° 7** Sistema de Comunicación



**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Análisis:** Del total de las personas encuestadas, el 56%; manifestaron que cumplen con las políticas, metas y objetivos en el proceso crediticio, mientras que el 44% opinaron lo contrario.

**Interpretación:** En el mercado actual donde los cambios son de gran rapidez e inesperados obligan a las instituciones a ser cada vez más competitivas e implementar nuevas estrategias y planes de acción, para ello se debe evaluar el sistema de comunicación con la finalidad de incrementar la cultura organizacional a través de oportunos medios de comunicación que permita bajar los niveles de incertidumbre asegurando la calidad operacional y administrativa.

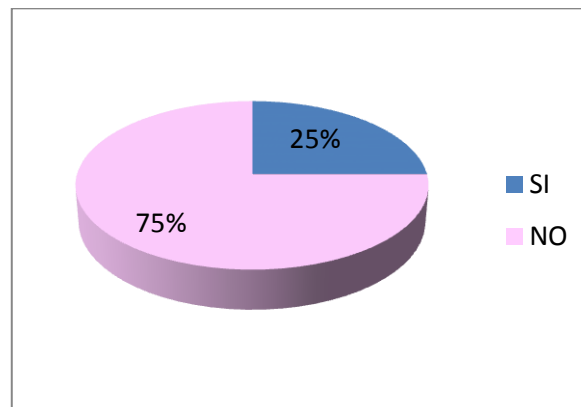
**Pregunta 4.** ¿Considera usted que la entidad establece un esquema para la adecuada optimización de recursos?

**Tabla N° 8.** Optimización de recursos

Opciones	Encuestados	V.	V.
		Absoluto	Relativo
		F	%
SI	4	4	25
NO	12	12	75
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Gráfico N° 8** Optimización de recursos



**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Análisis:** El 25% del personal; afirman que existe un esquema para una adecuada optimización de recursos, mientras que el 75% restante considera que no existe un esquema para la adecuada optimización de recursos.

**Interpretación:** La existencia de un esquema para la optimización de recursos es una herramienta fundamental para alcanzar los planes de acción planificados evitando de esta manera a la cooperativa egresos inoportunos e innecesarios por la inexistencia de una adecuada evaluación financiera.



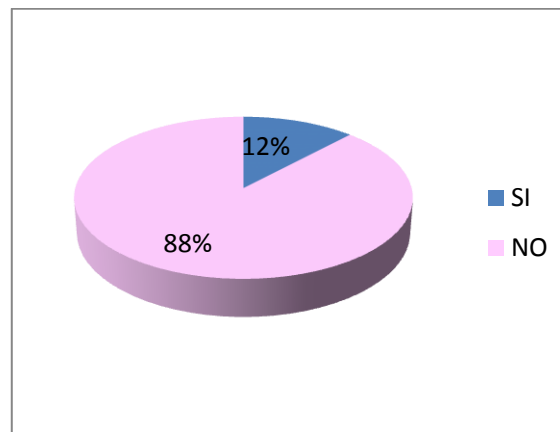
**Pregunta 5.** ¿La institución cuenta con un proceso para medir la satisfacción del cliente?’

**Tabla N° 9.** Medición de la satisfacción del cliente

Opciones	Encuestados	V.	V.
		Absoluto	Relativo
		F	%
SI	2	2	12
NO	14	14	88
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Gráfico N° 9** Medición de la satisfacción del cliente



**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Análisis:** Según las encuestas aplicadas al personal, el 88% afirman que la cooperativa no cuenta con un proceso para medir la satisfacción del cliente, mientras que el 12% restante consideran que si existe.

**Interpretación:** El objetivo del modelo de gestión a través de la calidad es disponer de un enfoque sistemático que dirija a los empleados en la priorización de las mejoras en procesos, productos y servicios que otorgan a través de una adecuada satisfacción del cliente brindando a la entidad un valor agregado lo cual ayuda a atraer a futuros clientes .

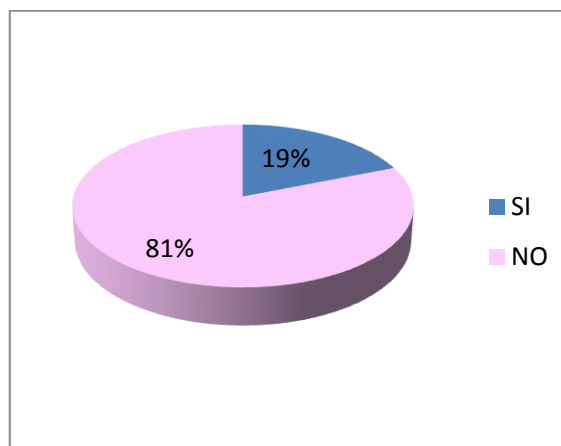
**Pregunta 6.** ¿La entidad aplica algún método para medir la eficiencia eficacia y calidad en la cooperativa?

**Tabla N° 10.** Medición de la eficiencia eficacia y calidad

Opciones	Encuestados	V.	V.
		Absoluto	Relativo
		F	%
SI	3	3	19
NO	13	13	81
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Gráfico N° 10** Medición de la eficiencia eficacia y calidad



**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Análisis:** Del total de las personas encuestadas, el 19% manifestaron que si aplican algún método para medir la eficiencia eficacia y calidad, mientras que el 81% opinaron lo contrario.

**Interpretación:** La cooperativa no utiliza un método para la medición de la eficiencia eficacia y calidad de manera que no proporciona el cumplimiento global de políticas, metas y objetivos por parte del personal, provocando insatisfacción al cliente y por ende desperdicio de recursos.

**Pregunta 7.** ¿Considera usted que el uso de recursos ayude al grado de liquidez?

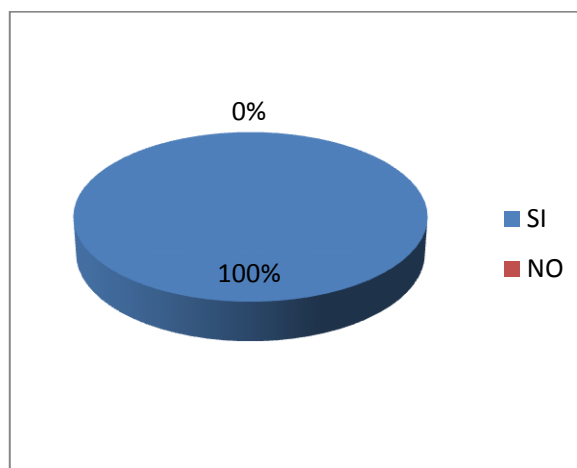
**Tabla N° 11.** Recursos- Liquidez

Opciones	Encuestados	V.	V.
		Absoluto	Relativo
		F	%
SI	16	16	100
NO	0	0	0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Gráfico N° 11** Recursos- Liquidez



**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Análisis:** El 100% de las personas encuestadas afirmaron que el uso de recursos si ayuda al grado de liquidez de la Cooperativa.

**Interpretación:** Cuando existe un adecuado uso de recursos dentro de una institución lo planificado se vuelve cada vez más satisfactorio generando mayor liquidez con la capacidad de generar grandes retiros de dinero debido a la optimización de recursos.

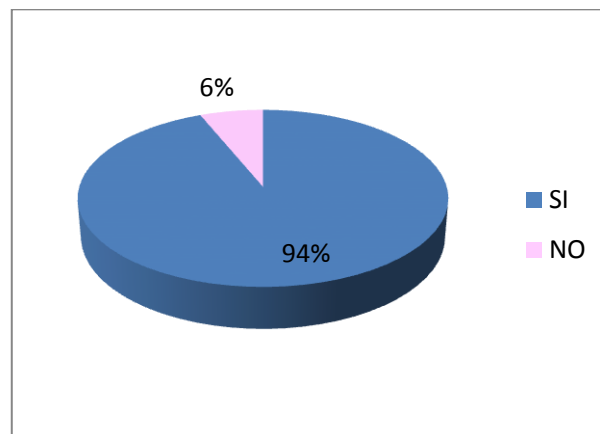
**Pregunta 8.** ¿Existe un registro detallado de los ingresos y gastos en los que incurre la entidad?

**Tabla N° 12.** Registro de Ingresos y Gastos

Opciones	Encuestados	V.	V.
		Absoluto	Relativo
		F	%
SI	15	15	94
NO	1	1	6
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Gráfico N° 12** Registro de Ingresos y Gastos



**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Análisis:** Según las encuestas aplicadas al personal, el 94% afirman que la cooperativa cuenta con un registro detallado de los ingresos y gastos en los que incurre la entidad, mientras que el 6% restante consideran que no existe.

**Interpretación:** Definitivamente un registro detallado de los ingresos y gastos en los que incurre la cooperativa establecen la calidad en la liquidez, puesto que es un mecanismo eficaz para determinar los movimientos transacciones de manera cronológica y oportuna en beneficio de la entidad

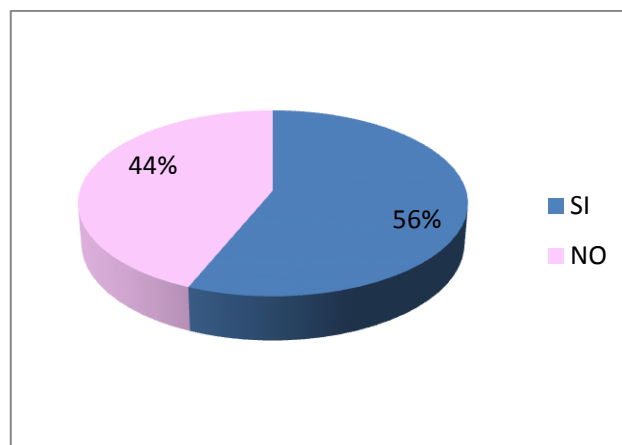
**Pregunta 9.** ¿El nivel de efectivo que mantiene la empresa es el adecuado para la gestión operativa de la misma?

**Tabla N° 13.** Efectivo – Gestión operativa

Opciones	Encuestados	V.	V.
		Absoluto	Relativo
		F	%
SI	9	9	56
NO	7	7	44
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Gráfico N° 13** Efectivo – Gestión operativa



**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Análisis:** Del personal encuestado, el 56% afirman que el nivel de efectivo que mantiene la empresa es el adecuado para la gestión operativa de la misma, mientras que el 44% restante considera lo contrario.

**Interpretación:** Toda empresa debe mantener un nivel de efectivo adecuado que ayude a la correcta gestión operativa ya que si no existe un oportuno nivel de efectivo la empresa se encuentra en serios problemas de liquidez o insolvencia sin poder cumplir con los planes o estrategias previstas.

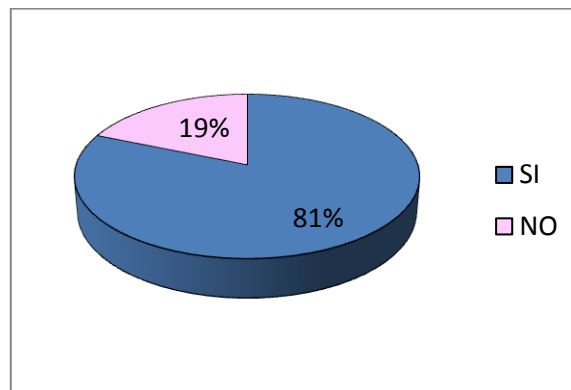
**Pregunta 10.** ¿Los activos que posee la empresa tienen la capacidad de enfrentar el endeudamiento de la misma en un corto plazo?

**Tabla N° 14.** Activos-Endeudamiento

Opciones	Encuestados	V. Absoluto	V. Relativo
		F	%
SI	13	13	81
NO	3	3	19
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Gráfico N° 14** Activos-Endeudamiento



**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Análisis:** Según las encuestas aplicadas al personal, el 81% afirman que los activos que posee la empresa tienen la capacidad de enfrentar el endeudamiento de la misma en un corto plazo, mientras que el 19% restante manifestó lo contrario.

**Interpretación:** Los activos dentro de la organización son esenciales debido a que son recursos o bienes que poseen y sobre los cuales la empresa ejerce control. Por ende, cuando la entidad no cuenta con un capital de trabajo suficiente, los activos se convierten en la fuente primordial para enfrentar el endeudamiento en un corto plazo.

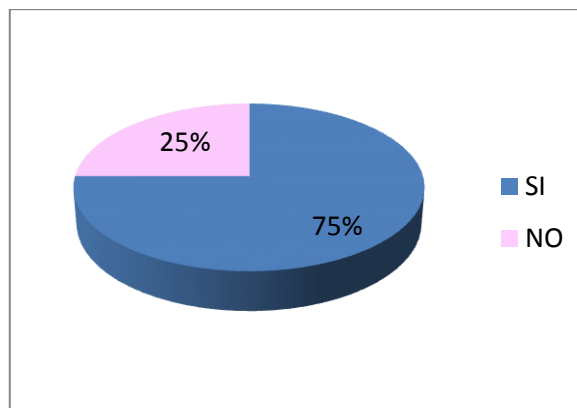
**Pregunta 11.** ¿Se revisa permanentemente la liquidez de la compañía antes de tomar decisiones financieras?

**Tabla N° 15.** Liquidez – Decisiones Financieras

Opciones	Encuestados	V.	V.
		Absoluto	Relativo
		F	%
SI	12	12	75
NO	4	4	25
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Gráfico N° 15** Liquidez – Decisiones Financieras



**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Análisis:** Del personal encuetado, el 75% afirman que revisan permanentemente la liquidez de la compañía antes de tomar decisiones financieras, mientras que el 25% restante manifiesta lo contrario.

**Interpretación:** Al hablar de recursos económicos no solo se enfoca a los recursos financieros sino también a los recursos humanos, materiales y tecnológicos que posee la entidad, debido a que la liquidez está inmerso dentro del proceso operativo lo cual puede medir la calidad y cantidad de solvencia de los recursos.

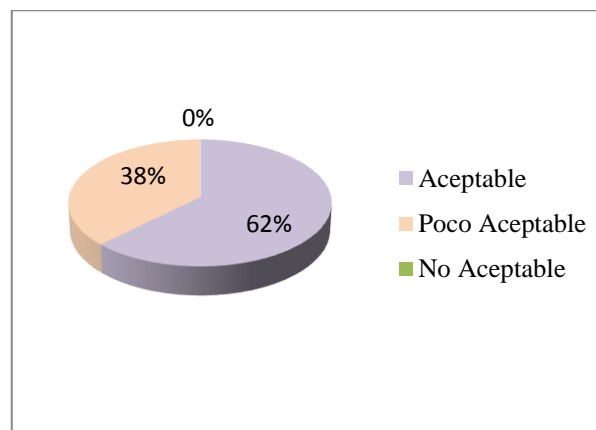
**Pregunta 12.** ¿El índice de liquidez que se determina en cada análisis contable es?

**Tabla N° 16** Índice de Liquidez

Opciones	Encuestados	V. Absoluto	V. Relativo
		F	%
Aceptable	10	10	63
Poco Aceptable	6	6	38
No Aceptable	0	0	0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Gráfico N° 16** Índice de Liquidez



**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Análisis:** El 62% del personal; afirman que el índice de liquidez que se determina en cada análisis contable es aceptable y el 38% consideran que es poco aceptable.

**Interpretación:** Dentro del ámbito financiero varias de las organizaciones se enfocan en los indicadores más atractivos como son las utilidades y cometen el error de pasar por alto el resultado que arrojen el resto de índices financieros ya que todos son importantes para tomar decisiones que ayuden al desarrollo de la institución; cabe recalcar que se considera índice de liquidez Aceptable cuando es de 1.5-2, poco Aceptable de 0.6 a 1.4 y no Aceptable de 0-0.5, la cooperativa presenta un índice en el año 2012 de 1.29 lo cual es poco aceptable.



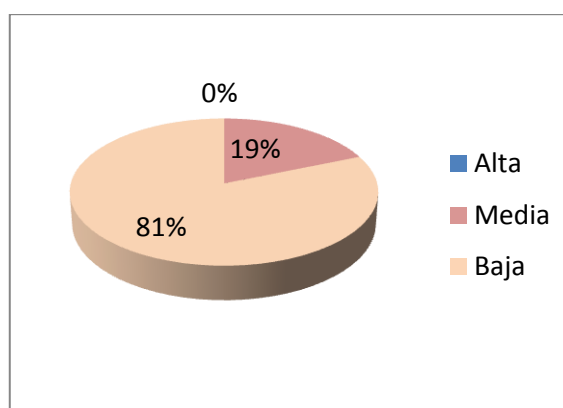
**Pregunta 13.** ¿Los índices de morosidad que maneja la institución según su criterio son?

**Tabla N° 17.** Índice de Morosidad

Opciones	Encuestados	V.	V.
		Absoluto	Relativo
		F	%
Alta	0	0	0
Media	3	3	19
Baja	13	13	81
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Gráfico N° 17** Índice de Morosidad



**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Análisis:** Del personal encuestado, el 81% afirman que los índices de morosidad que maneja la institución son bajos, mientras que el 19% considera que el índice de morosidad que maneja la institución es medio.

**Interpretación:** Las cuotas de pagos solicitados para un préstamo son de fácil acceso pues por ser una cooperativa que brinda microcréditos visualiza sus pagos de acuerdo a la segmentación de su mercado, sin embargo se debe realizar análisis previo acorde a la capacidad de pago de sus clientes. Cabe recalcar que se considera índice de morosidad baja cuando es de 0-2.5, media de 2.6-5 y alta de 5-10, la cooperativa presenta un índice de morosidad de 2.5 lo cual es baja.

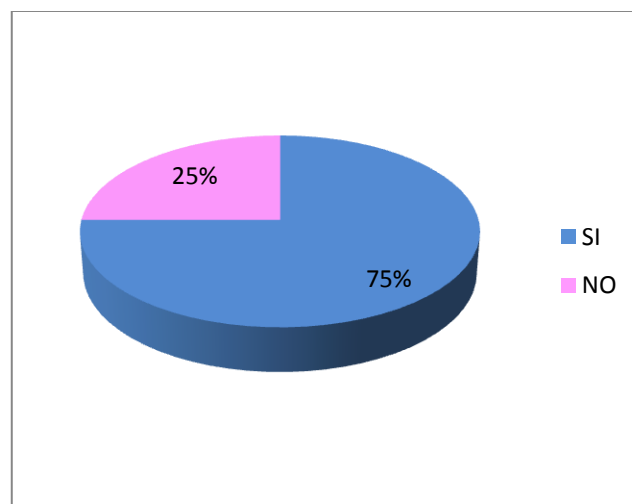
**Pregunta 14.** ¿Se ha realizado análisis de los Estados Financieros en la cooperativa?

**Tabla N° 18.** Análisis Financiero

Opciones	Encuestados	V.	V.
		Absoluto	Relativo
		F	%
SI	12	12	75
NO	4	4	25
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Gráfico N° 18.** Análisis Financiero



**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Análisis:** Del personal encuestado, el 75% afirman que se realizan análisis a los Estados Financieros, mientras que el 25% restante consideran que no realizan análisis a los Estados Financieros.

**Interpretación:** Toda empresa debe realizar análisis de los Estados Financieros ya que es una herramienta que ayuda a determinar variaciones significativas de cada partida con la finalidad de tomar las mejores decisiones.

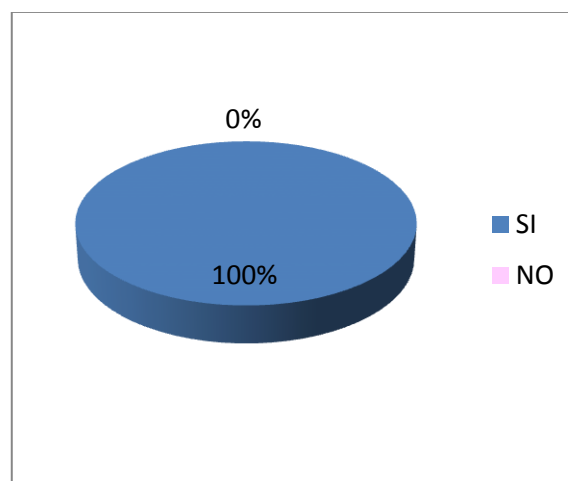
**Pregunta 15.** ¿Considera usted necesario la aplicación de una auditoría de gestión para mejorar la liquidez de la institución?

**Tabla N° 19.** Auditoría de Gestión-Liquidez

Opciones	Encuestados	V.	V.
		Absoluto	Relativo
		F	%
SI	16	16	100
NO	0	0	0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Gráfico N° 19** Auditoría de Gestión-Liquidez



**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**Análisis:** El total de las personas encuestada manifestaron que es necesario la aplicación de una auditoría de gestión para mejorar la liquidez de la institución

**Interpretación:** La auditoría de gestión orientada a evaluar y examinar las actividades realizadas en una entidad con el fin de establecer el grado de, Eficiencia, Eficacia y calidad en los servicios otorgados con un adecuado cumplimiento de objetivos, control y uso óptimo de sus recursos con el propósito de establecer mejoras continuas a la organización.

### 4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La verificación de la hipótesis planteada se efectuará a partir de los resultados obtenidos en la encuesta realizada al departamento administrativo, operativo y comercial; para ello se utilizará el método del Chi – cuadrado.

#### 4.3.1 Planteamiento de la Hipótesis

##### Hipótesis Nula (Ho)

“La auditoría de Gestión no influye en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

##### Hipótesis Alternativa (Hi)

“La auditoría de Gestión influye en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

#### 4.3.2 Selección del Nivel Significación

El nivel de significación seleccionado para la presente investigación es del 0,05% (95%).

##### Elección Estadística

Se ha seleccionado el método estadístico Chi- cuadrado para la comprobación o cálculo de la hipótesis planteada.

$$x^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$$

**En donde:**

$x^2$ = Chi- cuadrado

O = Frecuencia Observada

E= Frecuencia Esperada

**Según Tabla 3.- Distribución del CHI-CUADRADO  $X^2$  (Anexo N. 3)**

## Región o Zona de aceptación y rechazo

$$G.L. = (F - 1) (C - 1)$$

$$G.L. = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$G.L. = 1 \times 1$$

$$G.L. = 1$$

$$G.L. = 3,8415$$

## CÁLCULO

**TABLA 20. Frecuencias Observadas**

N.	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		TOTAL
		SI	NO	
06	¿La entidad aplica algún método para medir la eficiencia eficacia y calidad en la cooperativa?	3	13	16
09	¿El nivel de efectivo que mantiene la empresa es el adecuado para la gestión operativa de la misma?	9	7	16
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>	<b>20</b>	<b>32</b>

**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

La frecuencia esperada de cada celda, se calcula mediante la siguiente fórmula aplicada a la tabla frecuencia observada:

$$fe = \frac{(total\ o\ marginal\ o\ renglon)(total\ o\ marginal\ o\ columna)}{N}$$

En donde N es el número total de frecuencias observadas.

Pregunta6.- Alternativa **SI** la frecuencia observada sería:

$$fe = \frac{(12)(16)}{32}$$

$$fe = 6$$

Pregunta 6.- Alternativa **NO** la frecuencia observada sería:

$$fe = \frac{(20)(16)}{32}$$

$$fe = 10$$

Pregunta 9.- Alternativa **SI** la frecuencia observada sería:

$$fe = \frac{(12)(16)}{32}$$

$$fe = 6$$

Pregunta9.- Alternativa **NO** la frecuencia observada sería:

$$fe = \frac{(20)(16)}{32}$$

$$fe = 10$$

**TABLA 21. Frecuencias Esperadas**

N.	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		TOTAL
		SI	NO	
<b>06</b>	¿La entidad aplica algún método para medir la eficiencia eficacia y calidad en la cooperativa?	6	10	<b>16</b>
<b>09</b>	¿El nivel de efectivo que mantiene la empresa es el adecuado para la gestión operativa de la misma?	6	10	<b>16</b>
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>	<b>20</b>	<b>32</b>

**Fuente:** Encuestas Coac. San Francisco

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

**TABLA 22. Cálculo del Chi- Cuadrado**

<b>O</b>	<b>E</b>	<b>O-E</b>	<b>(O-E)*(O-E)</b>	<b>(O-E)<sup>2</sup> /E</b>
3	6	-3	9	<b>1,50</b>
9	6	3	9	<b>1,50</b>
13	10	3	9	<b>0,90</b>
7	10	-3	9	<b>0,90</b>
<b>TOTAL</b>				<b>4,80</b>

**Fuente:** Frecuencia Observada y Esperada

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

El valor de  $\chi^2$  para los valores observados fue de 4,80

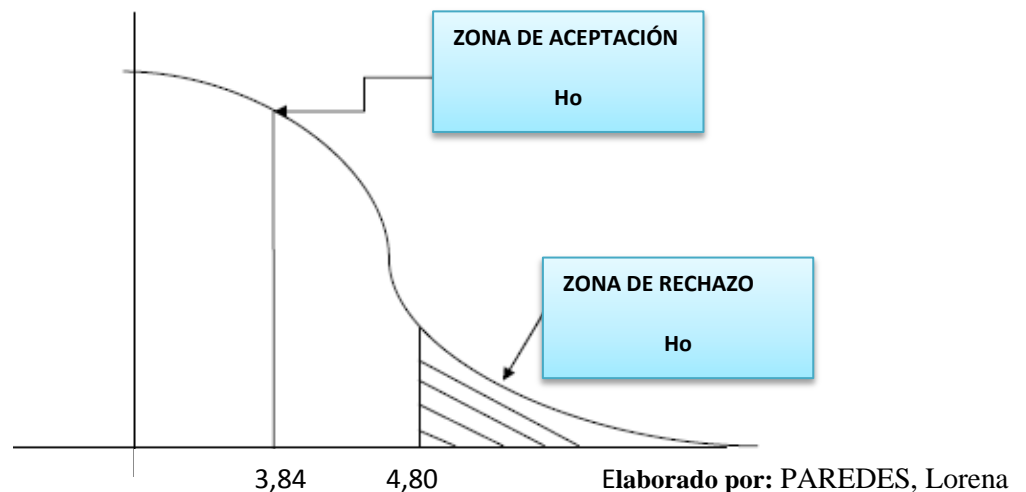
### 4.3.3. Decisión

**CHI - Cuadrado:** 4,80  
**CHI Tabla:** 3,84

Para un contraste bilateral con un nivel de significación del 5% y 1 grados de libertad el valor de la tabla es: 3.84; y el valor calculado es: 4,80; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, “La auditoría de Gestión influye en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

### 4.3.4. Interpretación Gráfica

**GRÁFICO N° 20 COMPROBACIÓN DEL CHI-CUADRADO**



$x^2 \geq 3.84$  rechaza **Ho** y acepta **Hi**

$x^2 < 3.84$  acepta **Ho**

$x^2 > 3.84$  rechaza **Ho** y acepta **Hi**

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 CONCLUSIONES

1. En función a la medición en el proceso crediticio se concluye que:

- ✓ En la institución están definidos los objetivos empresariales, sin embargo no son cumplidos en su totalidad por parte de los empleados, esto se debe por la deficiente medición en el cumplimiento de políticas, metas y objetivos en el proceso crediticio de manera que el personal entrega el dinero sin revisar, si el proceso está siendo ejecutado de manera correcta por ende los procedimientos so ejecutados a libre criterio e interpretación del personal
- ✓ La Cooperativa no establece un esquema para la adecuada optimización de recursos, lo que no permite determinar si la estrategia financiera empleada es exitosa afectando la liquidez
- ✓ La entidad no posee un proceso para medir la satisfacción del cliente de manera que la entidad no puede establecer si el personal o los servicios ofertados cumplen con los requerimientos o expectativas del cliente debido a no conocer su grado de satisfacción, limitando a la organización mejorar la atención al cliente

2. El índice de liquidez que representa la institución financiera en el año 2011 es de 1.52 veces, mientras que el año 2012 es de 1.29, lo que quiere decir que la institución disminuyo la capacidad de atender los requerimientos de efectivo de sus depositantes en un 0.23 esto se debe a que se incrementó la cartera de crédito.



3. Al no realizar una evaluación periódica de la gestión administrativa, ocasiona que los procesos y técnicas utilizados en la otorgación de créditos no sean los más adecuados, por ende es necesario efectuar una medición de la eficiencia, eficacia y calidad en el proceso crediticio con la finalidad de proporcionar acciones correctivas permanentes.

## **5.2 RECOMENDACIONES:**

1. En función a la medición en el proceso crediticio se recomienda:

- ✓ Incluir en la planificación estratégica de la entidad la evaluación y medición de las políticas, metas y objetivos planificados para evitar el cumplimiento parcial de los mismos, además estandarizar y mejorar la metodología en el proceso crediticio.
- ✓ Establecer un esquema de medición de recursos con la finalidad de evitar desperdicios innecesarios y lograr una adecuada optimización de recursos que conlleve a la correcta toma de decisiones financieras.
- ✓ Publicar para el conocimiento de los clientes las tasas de interés de los productos financieros, además implementar mecanismos de calificación al cliente que permita medir la calidad de los servicios otorgados con el propósito de extraer sugerencias que ayuden al mejoramiento continuo de la entidad y a su vez lograr que exista un valor agregado en el servicio ofertado.

2. Realizar un análisis periódico trimestral para determinar la situación actual por la que atraviesa la cooperativa y establecer estrategias para la pronta recuperación de cartera y de esta manera atender los requerimientos de efectivo de sus depositantes en el tiempo en que lo soliciten y nuevas solicitudes de crédito

3. Efectuar una Auditoría de Gestión que garantice la evaluación de las actividades realizadas para determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad en los servicios otorgados, con un adecuado cumplimiento de objetivos, control y uso óptimo de los recursos, calidad en el servicio con la finalidad de establecer mejores continuas a la organización.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 DATOS INFORMATIVOS**

##### **6.1.1 Título de la Propuesta**

“Auditoría de Gestión al proceso crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda.”

##### **6.1.2 Institución Ejecutora**

La entidad ejecutora es la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda., donde el personal que tendrá mayor responsabilidad para dar cumplimiento a la propuesta es el departamento administrativo y de crédito

##### **6.1.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios serán todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda., principalmente el departamento administrativo y de crédito

##### **6.1.4 Ubicación**

La Cooperativa se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, Cantón Pelileo, Av. Confraternidad entre Celiano Monje y Padre Chacón.

### **6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución**

El tiempo estimado para la ejecución de dicha propuesta será durante:

Inicio: 01 de Febrero 2014

Fin: 31 de Mayo 2014

### **6.16 Equipo Técnico Responsable**

**Investigadora:** Lorena Paredes

**Beneficiarios:** Departamentos: Administrativo y de Crédito.

**Coordinador de Investigación:** Eco. Patricia López

### **6.1.7 Costo**

Para ejecutar la presente propuesta se requiere de un costo aproximado de \$1.500.

## **6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda., al igual que varias de las instituciones que mantienen actividades de intermediación financiera buscan mejorar el nivel de liquidez sin embargo registran debilidades en diferentes ámbitos, entre los cuales se puede describir la deficiente auditoría de gestión en el proceso crediticio.

La auditoría de gestión dentro de las instituciones financieras cooperativas, deben ser aplicados para lograr obtener una adecuada medición de la eficiencia, eficacia y calidad en el proceso crediticio con la finalidad de realizar a tiempo los

respectivos correctivos de manera que exista un mejoramiento continuo en la entidad para que en el futuro pueda tener un crecimiento institucional de calidad.

La institución cuenta con objetivos empresariales, sin embargo no son cumplidos en su totalidad por parte del personal, además no establecen un esquema para medir la adecuada optimización de recursos lo que provoca una deficiente liquidez

La cooperativa no posee un proceso para medir la satisfacción del cliente, lo que ocasiona que la organización se limite a mejorar la atención al cliente por no conocer los requerimientos o el grado de satisfacción del cliente .esto se debe a que la entidad no realiza una evaluación periódica de la gestión administrativa

Por ende se recomienda realizar una auditoría de gestión que garantice la evaluación de las actividades realizadas para determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad en los servicios otorgados con el propósito de establecer mejoras continuas a la organización.

### **6.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

La presente propuesta ha sido elaborada con la finalidad de cumplir con las políticas, metas y objetivos trazados por la institución que ayuden a mejorar la problemática existente en La Cooperativa de Ahorro, Crédito San Francisco Ltda. El desinterés brindado al riesgo crediticio es uno de los factores que generan mayores problemas en las cooperativas. Al no definir un esquema para medir la satisfacción del cliente en cuanto a los servicios otorgados y la atención del personal de la institución al cliente, provoca desconocimiento del grado de satisfacción limitando mejorarla.

Con una eficiente Auditoria de Gestión se obtiene una herramienta eficaz en la toma de decisiones por parte de la alta Gerencia, por ello se ha considerado relevante establecer las falencias y sus respectivos correctivos en cuanto al proceso en la concesión de créditos.

La información financiera se convierte irremediabilmente en uno de los recursos con mayor peso al momento de determinar el estado de liquidez de la Cooperativa.

Se pretende de esta manera mejorar el nivel de eficiencia, eficacia y calidad en el proceso crediticio beneficiando directamente la liquidez de la institución financiera.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 Objetivos General**

Elaborar una Auditoría de Gestión al proceso crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda.

### **6.4.2 Objetivos Específicos**

1. Evaluar el Control Interno de la compañía, verificando la estructura organizacional, administrativa y financiera, y determinar procedimientos de auditoria.
2. Realizar la Auditoría de Gestión con la medición de eficiencia, eficacia y calidad para un adecuado y oportuno control en la concesión de créditos de la Cooperativa de Ahorro, Crédito “San Francisco” Ltda.,
3. Socializar e informar los resultados obtenidos a la alta gerencia.

## **6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

### **6.5.1 Tecnológica**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco Ltda., cuenta con el equipo tecnológico necesario para llevar a cabo con la propuesta y el personal técnico adecuado para el asesoramiento en caso de ser necesario.

Cabe recalcar que no se necesitara un software complicado para la ejecución de la presente propuesta, se necesitara un ordenador e impresora con lo que cuenta la institución

### **6.5.2 Organizacional**

La propuesta servirá para fomentar los vínculos de comunicación entre los jefes departamentales así como los clientes internos y externos que constituyen parte fundamental de la cooperativa, logrando de esta manera la mutua confianza de los socios y el logro y cumplimiento de los objetivos institucionales planteados se contara con el apoyo gerencial y contable.

La presente propuesta va encaminada a desarrollar procesos los cuales se basaran en la planificación, ejecución, informe y seguimiento lo cual permitirá mejorar el proceso crediticio y por ende la liquidez.

A raíz de esta propuesta la cooperativa aprenderá a cumplir con un principio fundamental, el cual es cooperar para de esta forma ser más competitiva, realizando acciones conjuntas que faciliten el alcance de sus objetivos de negocio y buscando alianzas que permitan ofrecer mejores servicios a sus clientes de esta manera permitirá obtener liderazgo con el resto de instituciones financieras cooperativas de la localidad.

### **6.5.3 Económico - Financiera**

La perspectiva para el cumplimiento de la propuesta presentada es satisfactoria, ya que se cuenta con el apoyo e interés del gerente, administradores y personal involucrado en las áreas a examinarse de la institución, quienes ven la necesidad de optar por las alternativas planteadas con la finalidad de mejorar la calidad de las actividades realizadas y además obtener una información financiera efectiva para una adecuada toma de decisiones, lo que beneficiara al crecimiento de la institución

Se cuenta con él, aporte de recursos económicos para la ejecución de la presente propuesta, ya que el personal administrativo y crediticio conoce la situación actual por la que atraviesa la entidad para mejorar el proceso de concesión crediticia y por ende su liquidez.

## 6.6 Fundamentación Teórica

### 6.6.1. Auditoría de Financiera vs la Auditoría de Gestión

Según (Maldonado Milton., 2011) .Presenta la siguiente definición:

La Auditoría Financiera es elaborada por auditores independientes que emiten un dictamen sobre la razonabilidad de los estados financieros los mismo que constituyen un fin mientras que Auditoría de Gestión pretende ayudar a la administración, aumentar su eficiencia mediante la presentación de recomendaciones, el equipo de trabajo es multidisciplinario promueve la eficiencia de la operación, el aumento de ingresos, la reducción de costos y la simplificación de tareas los estado financieros se utilizan como un medio (p.30).

A continuación se presenta un cuadro comparativo

#### 6.6.1.1 Cuadro Comparativo de la Auditoría de Financiera vs la Auditoría de Gestión

TABLA N °23

<b>Criterio</b>	<b>Auditoría de Financiera</b>	<b>Auditoría de Gestión</b>
<b>Definición</b>	Examen de los Estados Financieros ,realizado por parte de un profesional independiente con la finalidad una opinión técnica y profesional, de acuerdo con las normas de auditoria generalmente aceptadas	Proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en un sector, entidad u operación con el fin, dentro del marco legal de determinar su grado de eficiencia, eficacia y calidad, por medio de las recomendaciones que el efecto se formulan y promover la correcta administración del patrimonio
<b>Comprende</b>	El examen de los Estados Financieros	El examen de la gestión que abarca la calidad de las operaciones en lo administrativo y contable ,enfaticando en la eficiencia, eficacia

<b>Su Producto</b>	Se orienta a emitir una opinión técnica y profesional de los estados financieros ,recomendaciones en el sistema contable	Las recomendaciones se orientan a erradicar las causas de las desviaciones y al logro de metas y objetivos de la organización
<b>Sobre los Estados Financieros</b>	Es básicamente numéricos, legal, el objetivo final es la comprobación de la justedad y razonabilidad de los estados financieros	Los estados financieros son un recurso más para comprobar la eficiencia y eficacia de las operaciones en relación a la metas y objetivos de la organización
<b>Pruebas de Cumplimiento</b>	Las pruebas de cumplimiento son principalmente de comprobación numérico legal	Las pruebas de cumplimiento están orientadas a verificar el cumplimiento económico y eficiente de metas y objetivos
<b>Control Interno</b>	*Concibe el control interno como un sistema dirigido a garantizar la veracidad de la información y la confiabilidad de los registros financieros. *Evalúa si la estructura del control interno ha sido diseñado e implementado para lograr estados financiero confiables y en el marco legal	*Concibe el control interno como un sistema dirigido a garantizar el logro de los objetivos ,metas considerando la planificación de las actividades ,la detección temprana de desviaciones o áreas susceptibles de mejoras y la aplicación de los correctivos de manera oportuna *Evalúa además en forma integral el sistema de control interno en relación al cumplimiento de políticas ,metas y objetivos
<b>Equipo de Trabajo</b>	Está conformado por profesionales independientes del área administrativa, contable	Es multidisciplinario
<b>Conclusiones del Auditor</b>	Inciden sobre asuntos Financieros. El dictamen es la conclusión principal y puede ser la única conclusión.	Inciden sobre cualquier aspecto de la administración y operación de la entidad.
<b>Recomendaciones del Auditor</b>	Se refiere a las mejoras en el sistema financiero, sistema de control interno financiero, presentación de estados financieros.	Se refiere a mejoras en todos los sistemas administrativos, el sistema de control interno gerencial y cualquier aspecto de la administración y operación de la entidad.

**Fuente:** Ejecución de la Auditoría de Gestión Portal Educativo de las Américas

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena



## **6.6.2 Herramientas de la Auditoria de Gestión**

### **6.6.2.1 Control Interno**

Según las Normas Ecuatorianas de Auditoria 10 (NEA), Registro Oficial No. 530, de septiembre de 2000 en el numeral 8 manifiesta que:

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 integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

### **6.6.2.1 Sistema de Control de Gestión**

Basado en los criterios de **(Huge Jordán., 2000)**, presenta la siguiente definición:

El Sistema de Control de Gestión es un instrumento de la gestión que aporta una ayuda a la decisión el cual va a permitir a los directores alcanzar los objetivos; es una función descentralizada y coordinada para la planificación de objetivos, acompañada de un plan de acción y la verificación de que los objetivos han sido alcanzados.

### **6.6.2.2 INDICADORES DE GESTIÓN**

Según **(Serna., 2001: 253)**, define que "Los indicadores de gestión, son unidades de medida gerencial para evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia" (p.253).

### **6.6.2.3 Eficiencia**

Según **(Maldonado Milton., 2011)** presenta la siguiente definición de eficiencia que "Consiste en lograr la utilización más óptima y productiva de bienes (Materiales, Económicos y Tecnológicos) y de recursos humanos y financieros" (p.23).

**Mediante fórmula:**

$$\frac{\text{Presupuesto utilizado}}{\text{Total presupuesto Planificado}}$$

**6.6.2.4 Eficacia** “La eficacia es el grado en que son alcanzados, en forma continua, los objetivos de los programas y los efectos esperados de una institución”.

**Mediante fórmula:**

$$\frac{\text{N° políticas, metas, objetivo implementados}}{\text{Total de políticas, metas, objetivos proyectados}}$$

**6.6.2.5 Calidad** “La calidad mide el grado de satisfacción del cliente frente al producto o servicio prestado por la entidad con la finalidad de atraer más clientes por un cliente satisfecho”.

**Mediante fórmula:**

$$\frac{\text{N° de clientes satisfechos}}{\text{Total de políticas, metas, objetivo implementados}}$$

### **6.6.3.3 Papel de Trabajo**

Basado en el criterio de **(Maldonado Milton,, 2011)** establecer que papeles de trabajo son:

El conjunto de cédulas y documentos que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre las cuales sustentan la opinión que emite al suscribir su informe.

El objetivo general de los papeles de trabajo es ayudar al auditor a garantizar en forma adecuada que una auditoría se realizó de acuerdo a la normativa legal.

#### 6.6.3.4 Hoja de Hallazgos

Según (**Maldonado Milton, 2011**) menciona que hoja de hallazgos son:

Evidencias de los resultados obtenidos en la auditoria, mismos que deben ser relevantes, contener importancia relativa y materialidad los cuales pueden ser positivos y negativos.

Los hallazgos de auditoria implican que tenga 4 atributos:

**Condición.-** Lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad.

**Criterio.-** Parámetro de comparación por ser la situación ideal, el estándar, la normativa legal, el principio administrativo apropiado o conveniente.

**Causa.-** Motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el área crítica.

**Efecto.-** Daño, desperdicio, pérdida (p.69).

#### 6.6.3.5. Riesgos de Auditoría

Según (**Maldonado Milton, 2011**) señala que “El riesgo de Auditoría puede definirse como la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modificarían el sentido de la opinión vertida en el informe” (p.56).

Es importante en toda organización cuente con una herramienta, que garantice la correcta evaluación de los riesgos a los cuales están sometidos los procesos y actividades de una entidad y por medio de procedimientos de control se pueda evaluar el desempeño de la misma.

Por consiguiente, la Auditoría de Gestión debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

#### **a. Riesgo Inherente**

“Son aquellos que se presentan inherentes a las características del Sistema de Control Interno”.

#### **b. Riesgo de Control**

“Es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del Sistema de Control Interno”.

#### **c. Riesgo de Detención**

“Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el Sistema de Control Interno”

### **6.7 METODOLOGÍA – MODELO OPERATIVO**

La presente propuesta se llevará a cabo según las fases detalladas en el modelo operativo para una auditoría de gestión al proceso crediticio.

A continuación se detalla una tabla resumida de todas las actividades principales para la realización de la propuesta.

**TABLA N° 24**

N°	Actividades	Responsable	Tiempo
1	<p><b><u>Evaluación de Control Interno</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario de control interno</li> <li>- Matriz Nivel de Riesgo y Confianza</li> <li>- Matriz de Evaluación de Control</li> <li>- Enfoque de Auditoría</li> <li>- Memorándum de Planificación Estratégica</li> </ul>	Investigador	<p>03/02/2014</p> <p>03/02/2014</p> <p>03/02/2014</p> <p>03/02/2014</p> <p>13/02/2014</p>
2	<p><b><u>Ejecución de la Auditoria de Gestión</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar lista de verificación</li> <li>- Diseñar y redactar el objetivo operativo</li> <li>- Diseñar y redactar - indicadores de eficiencia, eficacia y calidad</li> <li>- Elaborar tablero de indicadores</li> <li>- Determinar hoja de hallazgos</li> <li>- Realizar hoja de conclusiones</li> <li>- Realizar hoja de recomendaciones</li> <li>- Elaborar gráfico de indicadores</li> <li>- Realizar cálculo de liquidez</li> </ul>	Investigador	<p>20/02/2014</p> <p>20/02/2014</p> <p>20/02/2014</p> <p>21/02/2014</p> <p>21/02/2014</p> <p>24/02/2014</p> <p>24/02/2014</p> <p>24/02/2014</p> <p>25/02/2014</p>
3	<p><b><u>Socializar e informar los resultados</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Auditoría</li> <li>- Seguimiento</li> </ul>	Investigador	<p>26/02/2014</p> <p>26/02/2014</p>

**Elaborado por: PAREDES, Lorena**



**AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"SAN FRANCISCO" LTDA.**

**FASE I**  
**PLANIFICACIÓN**  
**CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"SAN FRANCISCO" LTDA.

ÍNDICE	REF. P/T
<u>Guía de Visita Preliminar</u>	<b>V.P</b>
Organigrama Estructural	<b>V.P –O.E</b>
Organigrama Funcional	<b>V.P –O.F</b>
Guía de Observación	<b>V.P –G.O</b>
Guía de Entrevista	<b>V.P –G.E</b>
Reseña Histórica	<b>V.P –R.H</b>
Plan Estratégico de la Cooperativa	<b>V.P –P.E</b>
Información del sector	<b>I.S 1/3</b>

Elaborado por: L.A.P.F.	08/01/2014
Revisado por: <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/01/2014</b>



**GUÍA DE VISITA PRELIMINAR**

**V.P 1/11**

**Encargado:** Ing. Freddy Zurita (Gerente General)

**Fecha:** 22/01/2014

**Hora:** 10H30

**1.- ESTUDIO DEL SECTOR ECONÓMICO**

El estudio pertinente se realiza con el propósito de conocer y analizar el sistema económico en el cual se desenvuelven las Cooperativas del Ecuador y el rol que desempeñan.

**Nota:** Ajuntamos Documento Fuente de la información necesaria sobre el estudio del sector económico de las cooperativas

**2.- DATOS DE LA EMPRESA**

- 2.1. **Nombre de la Entidad:** Cooperativa de ahorro y crédito “San Francisco” Ltda.
- 2.2. **Dirección:** Pelileo- Av. José Mejía entre Padre Chacón y Celiano Monje.
- 2.3. **Ruc:** 1890003628001
- 2.4. **Telf.:** 032831622
- 2.5. **Actividad Económica:** Intermediación Financiera
- 2.6. **Fecha de Creación:** 28 de Mayo de 1963
- 2.7. **Organización:** Privada

**2.8. INFORMACIÓN FINANCIERA SOLICITAR**

- ✓ Estado de Situación Financiera
- ✓ Estado de Resultados Integral
- ✓ Estado de Cambios en el Patrimonio
- ✓ Estado de Flujo del Efectivo
- ✓ Notas Aclaratorias

<b>Elaborado por:</b> L.A.P.F.	<b>08/01/2014</b>
<b>Revisado por:</b> P.A.L.CH.	<b>28/01/2014</b>

V.P 2/11

**MÁS INFORMACIÓN:**

✓ Plan de cuentas	<input type="checkbox"/> X
✓ Organigrama estructural-funcional	<input checked="" type="checkbox"/>
✓ Nómina de trabajadores	<input checked="" type="checkbox"/>
✓ Objetivos de la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>
✓ Misión	<input checked="" type="checkbox"/>
✓ Visión	<input checked="" type="checkbox"/>
✓ Valores corporativos	<input type="checkbox"/> X

- Realizar un registro fotográfico de la visita preliminar
- Realizar una entrevista al gerente

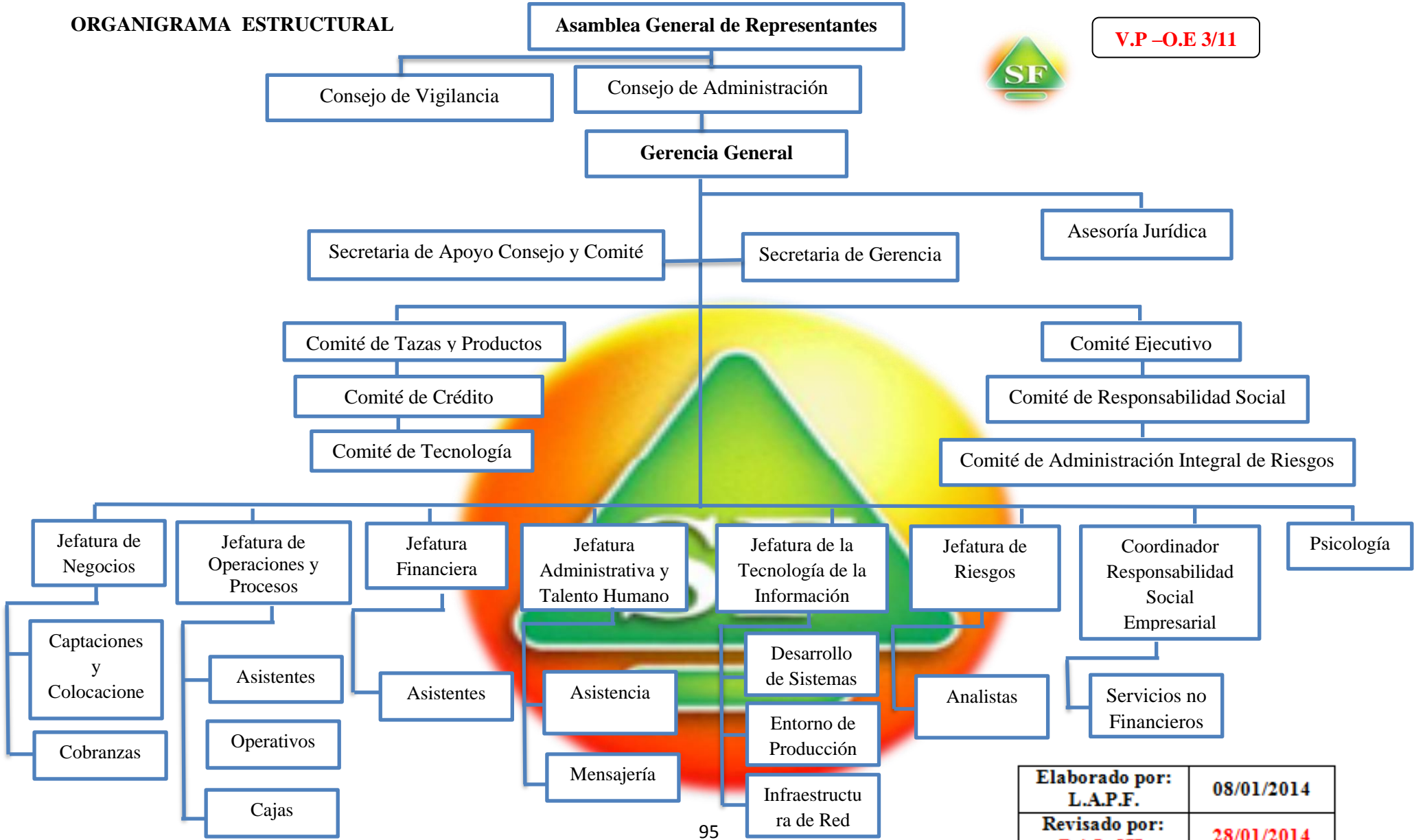
**Organigramas**

Información obtenida en la visita preliminar proporcionado por la empresa y detallamos a continuación

<b>Elaborado por:</b> L.A.P.F.	<b>08/01/2014</b>
<b>Revisado por:</b> P.A.L.CH.	<b>28/01/2014</b>

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

V.P -O.E 3/11

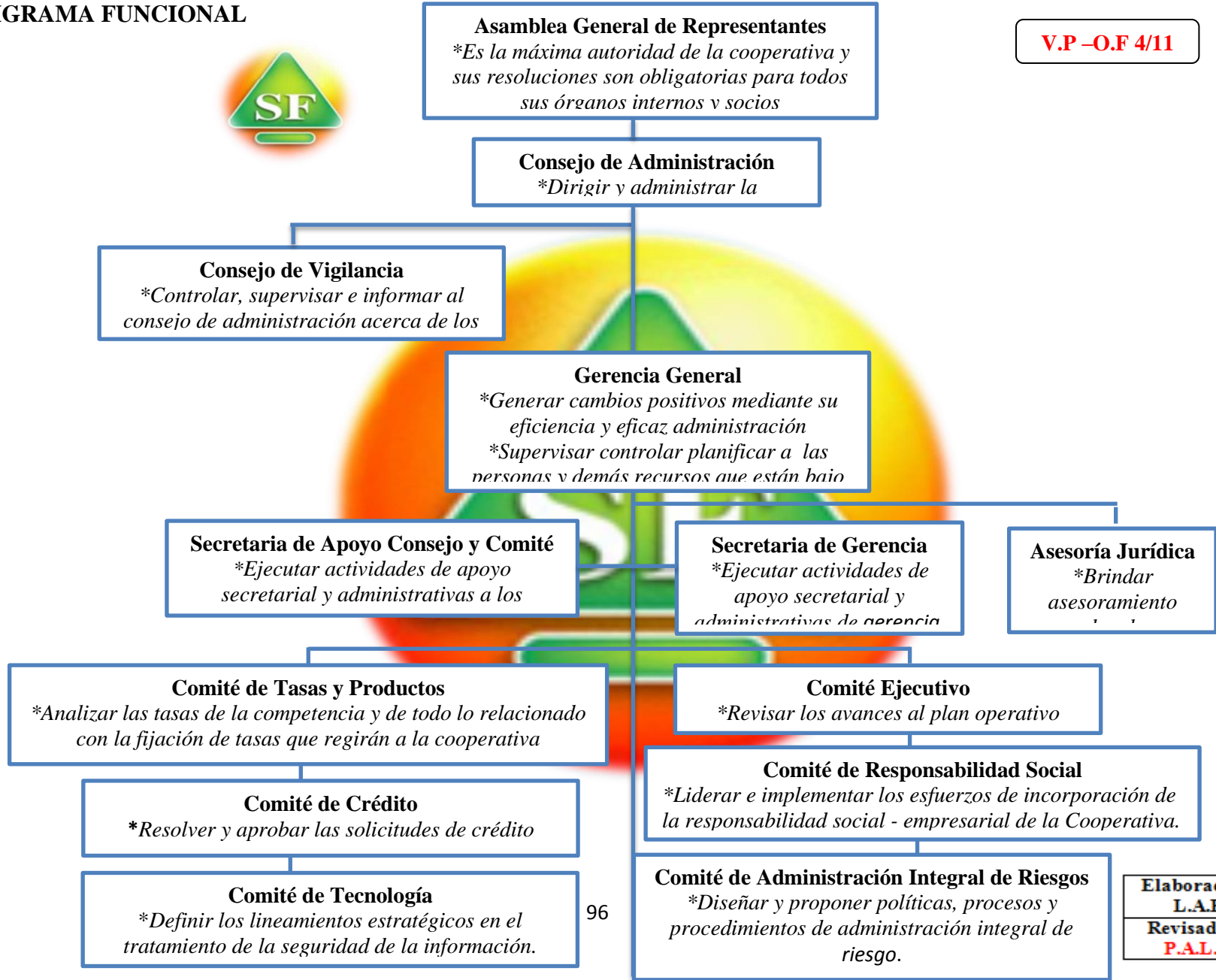


Elaborado por: <b>L.A.P.F.</b>	<b>08/01/2014</b>
Revisado por: <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/01/2014</b>

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



V.P -O.F 4/11



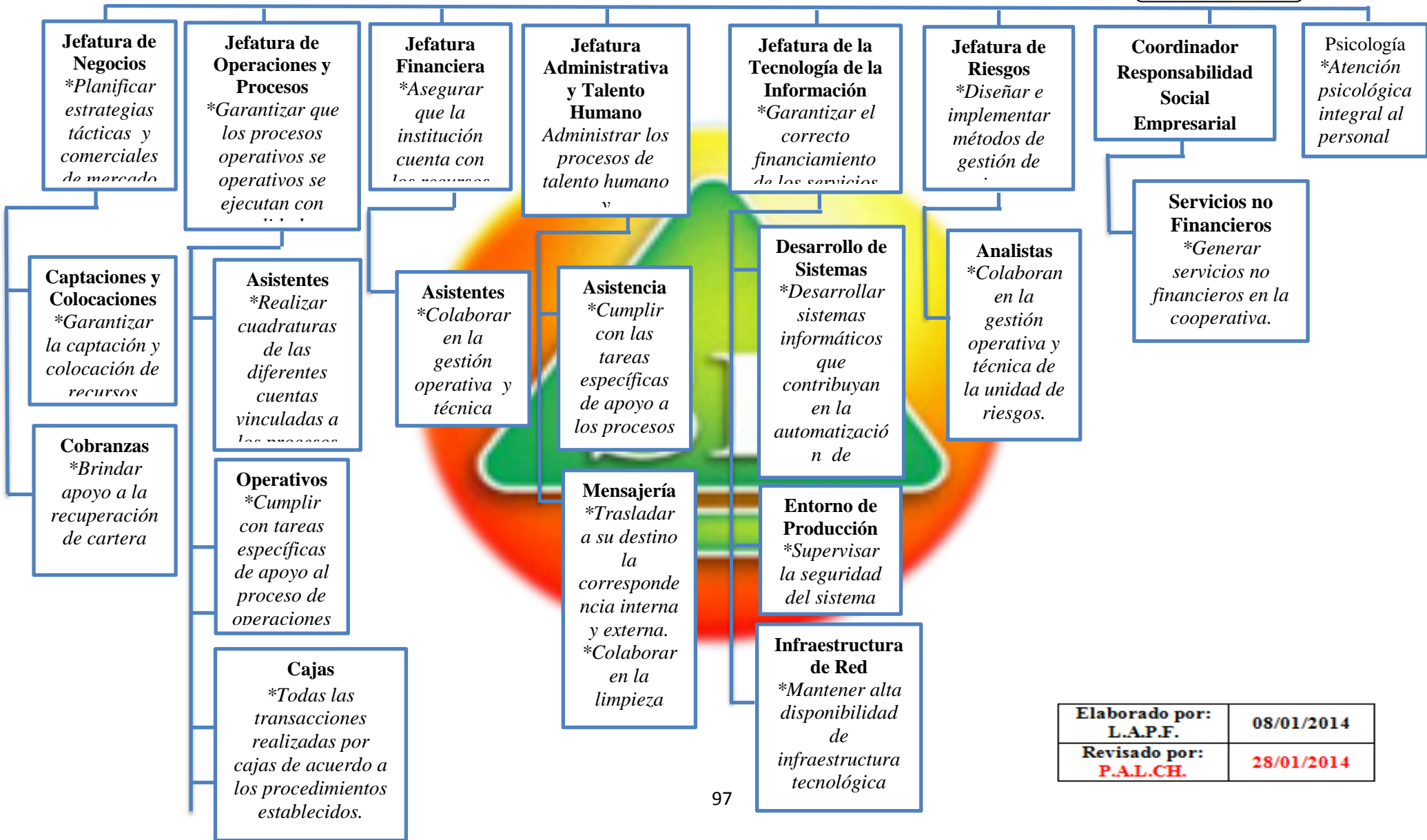
Elaborado por: L.A.P.F.	08/01/2014
Revisado por: P.A.L.CH.	28/01/2014

# AUDICOF. Cía. Ltda.

Audidores Independientes

Tel.: 0987168862

V.P -O.F 5/11



Elaborado por: L.A.P.F.	08/01/2014
Revisado por: P.A.L.CH.	28/01/2014

**GUÍA DE OBSERVACIÓN**

**V.P-G.O 6/11**

A continuación se observa un registro fotográfico de las instalaciones con las que cuenta la institución



Entrada principal a la cooperativa  
"San Francisco" Ltda.



Sala donde se reúne la junta de  
general y realizan sesiones  
ordinarias y extraordinarias



Atención al cliente



Caja para realizar Retiros y Depósitos

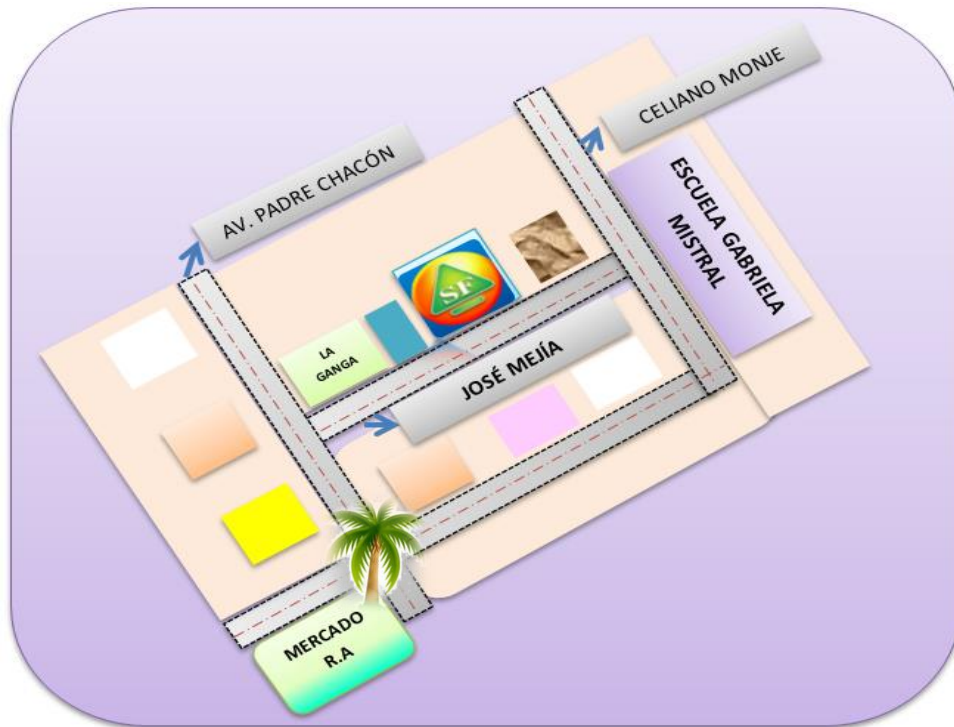
**L.A.P.F. 22/01/2014**

**P.L.**

<b>Elaborado por: L.A.P.F.</b>	<b>09/01/2014</b>
<b>Revisado por: P.A.L.CH.</b>	<b>28/01/2014</b>

**CROQUIS DE LA EMPRESA**

**V.P -G.O 7/11**



**PERSONAL DE LA EMPRESA:**

La institución cuenta con los siguientes empleados:

- 1 Gerente
- 3 Operativos
- 1 Secretaria (Servicio al Cliente)
- 1 Cajera
- 5 Gestores de Crédito
- 5 Gestores de Crédito Junior

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>09/01/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/01/2014</b>

**GUIA DE ENTREVISTA**

**V.P -G.E 8/11**

**Encargado:** Ing. Freddy Zurita

**Fecha** 10/01/2014

**Hora:** 11H0

SI

NO

¿Se ha realizada una auditoria de gestión al proceso crediticio anteriormente?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Existe un código de cuentas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La empresa utiliza un sistema contable?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se encuentran con rapidez los archivos, documentos y comprobantes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La institución cuenta con un registro detallado de ingresos y egresos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Existe un funcionario responsable del sistema contable?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Cuenta la empresa con estados financieros?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Existe un fondo de liquidez?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El personal está debidamente seleccionado y capacitado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se efectúan los cobros planificadamente?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Se evalúa periódicamente la satisfacción del cliente en los servicios que otorga?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿La empresa cuenta con un sistema de seguridad física?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>10/01/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/01/2014</b>

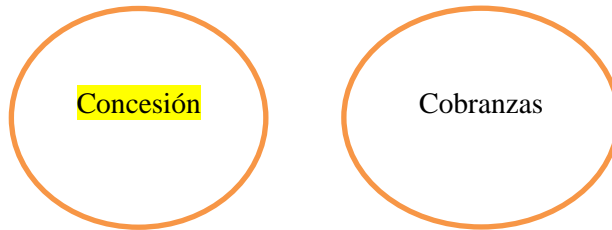


**V.P 9/11**

**Rubros o áreas a examinarse**

Las áreas a examinarse es el proceso crediticio ya que juegan un papel muy importante debido a que esta área a representa el giro principal del negocio como ente en marcha.

**Proceso crediticio**



**Para uso exclusivo de la empresa**

La información para uso exclusivo de la empresa son aquellas políticas estratégicas para superar a la competencia.

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>10/01/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/01/2014</b>

**RESEÑA HISTÓRICA**

**V.P-R.H 10/11**

En Tungurahua en 1962, se asume que una campaña nacional de fomento para el incipiente movimiento cooperativo, tomando como ejemplo el éxito desarrollado en otras latitudes del mundo.

En estas circunstancias surgen varias cooperativas organizadas por los padres franciscanos con las madres de familia del tradicional barrio La Yahaira de la ciudad de Ambato.

La primera reunión para organizar la cooperativa se llevó a cabo en el templo San Francisco la noche del 28 de enero de 1962, convocada por el padre Juan Díaz, Superior de la Comunidad Franciscana.

El 28 de Mayo mediante acuerdo Ministerial N°. 6317 se emite la Aprobación de estatutos de la ya nombrada “Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco de Madres Pobres Ltda.”, por parte la dirección nacional de Cooperativas, inscribiéndose en el registro general con el N° 916. Este momento marca inicio de la vida jurídica de la cooperativa.

En 1976, ya con más de 4000 socios y para dar un mejor servicio a los clientes decide cambiarse de local ubicado en la intersección de las calles Montalvo y 12 de Noviembre, iniciándose de esta manera la separación de la comunidad Franciscana.

**PLAN ESTRATÉGICO DE LA COOPERATIVA**

➤ **MISIÓN**

Somos una empresa cimentada en principios cooperativos, orientada a ofrecer servicios y no financieros ejecutados con calidad, para contribuir al bienestar de nuestros socios, clientes y la sociedad

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>10/01/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/01/2014</b>

➤ **VISIÓN**

V.P-R.H 11/11

Ser el mejor aliado de nuestros socios, generando soluciones financieras integrales de calidad, basadas en prácticas éticas, transparentes y rentables

**ADN de nuestra Visión**

**Aliado.-** Lograr que nuestros socios nos consideren un aliado dentro de la gestión cotidiana

**Soluciones financieras integrales de calidad.-** Anticiparnos a las necesidades de nuestros socios no solo en la parte financiera sino también en la contraparte social.

**Ética.-** Ser y parecer

**Transparencia.-** Como parte de una gestión equilibrada sin privilegios, honrada. Cuando uno no es transparente se pierde la credibilidad, lo cual origina caos, tanto personal como empresarial.

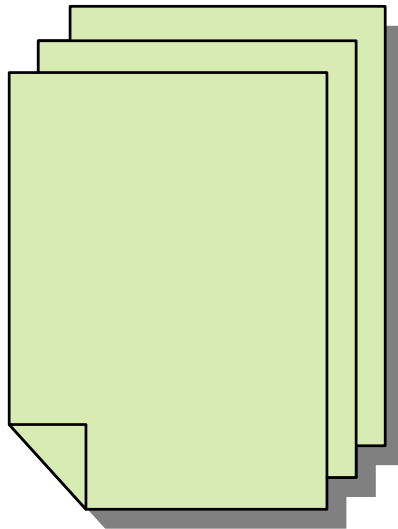
**Rentabilidad.-** como rol principal de la Cooperativa es el negocio financiero, y es nuestra obligación la generación de una utilidad que permita nuestro crecimiento patrimonial, estructural y de cobertura.

**Principios Cooperativos.-** Gestión empresarial que debe tener como base los principios cooperativos

**Bienestar.-** Tomando en el sentido de prosperidad tanto en el aspecto social como económico-financiero de nuestros socios.

Elaborado por: L.A.P.F.	10/01/2014
Revisado por: P.A.L.CH.	28/01/2014

# DOCUMENTO FUENTE



**INFORMACIÓN DEL SECTOR**

**IS 1/3**

Las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) constituyen el grupo de mayor tamaño en términos de activos, pasivos y patrimonio, respecto al total nacional de cooperativas. Según estimaciones a diciembre de 2012, los activos de las COAC ascendieron a cerca de USD 5.795,8 millones, lo que representa el 93% del total de activos del sector cooperativo

Las organizaciones que forman parte del Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS). El SFPS está integrado por: cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Las personas y organizaciones de la Superintendencia de Economía Popular Solidaria (SEPS) y del SFPS amparadas por la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), en el ejercicio de sus actividades, se guían por los siguientes principios:

1. Búsqueda del Buen Vivir y del bien común;
2. Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
3. Comercio justo y consumo ético y responsable;
4. Equidad de género;
5. Respeto a la identidad cultural;
6. Autogestión;
7. Responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas;
8. Distribución equitativa y solidaria de excedentes.
9. ¿Qué formas asociativas NO están consideradas dentro de la economía popular y solidaria?

**AVALUADORES/AUDITORES/INTERVENTORES Y LIQUIDADORES**

La SEPS calificará a peritos evaluadores.

Transitoriamente, mientras la SEPS dicte su propia normativa, respecto a los

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>20/01/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/01/2014</b>

peritos evaluadores, se acepta la calificación otorgada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, para el sector financiero

Disposiciones respecto a la AUDITORÍA

**AUDITORIA EXTERNA:** Todas las cooperativas de ahorro y crédito están obligadas a contar con auditoría externa anual.

Las demás organizaciones de la economía popular y solidaria (EPS) contratarán auditoría externa cuando excedan de los 200 socios o de USD 500.000 en activos.

**AUDITORIA INTERNA:** Todas las organizaciones de los sectores financiero y no financiero de la SEPS tienen la obligación de contratar auditoría interna, cuando excedan de los 200 socios o de \$ 500.000 en activos; mientras que, aquellas que no lleguen a esas cantidades, la auditoría interna será efectuada por el Consejo de Vigilancia.

**LOS ORGANISMOS DE INTEGRACIÓN** que tengan más de \$200.000 de activos tendrán la obligación de contratar auditoría interna y externa anual. En los demás casos esta función la desempeñará el Consejo de Vigilancia.

### **¿Cuáles son los requisitos para constituir una Cooperativa?**

Solicitud de Constitución

Reserva de Denominación efectuada en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Certificación emitida por el secretario del directorio provisional, en la que se acredite la legalidad de la Asamblea Constitutiva, la resolución de constituir la cooperativa, su denominación, y la designación del directorio provisional.

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>20/01/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/01/2014</b>

**I.S 3/3**

Estatuto en medio digital (Aprobado y con firmas – PDF)

Un ejemplar del estatuto debidamente certificado por el secretario del directorio provisional, en el que conste que fue discutido y aprobado en asamblea de socios fundadores.

Una copia de la lista de socios fundadores, con sus nombres y apellidos completos, número de cédula y firma, certificada por el secretario del directorio provisional. En caso de las personas jurídicas se añadirá el número de RUC.

Copia del certificado del depósito del capital social inicial realizado en una cooperativa de ahorro y crédito o en un banco. (Art. 7 del Reglamento General de la Ley de Economía Popular y Solidaria)

Estudio de viabilidad social, económica y financiera (\*\*\*) de la cooperativa a constituirse, el plan de trabajo previsto para el primer año de funcionamiento que deberá incluir un programa de educación y capacitación de directivos y socios.

Acta constitutiva conforme lo determina el Reglamento General a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en su Art. 3.

En caso de participación de personas jurídicas, en calidad de socias, deberán presentar, además:

Copia certificada del acta de la sesión del organismo competente, en la que se aprobó el ingreso a la cooperativa y el nombramiento del representante legal debidamente inscrito.

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>20/01/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/01/2014</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"SAN FRANCISCO" LTDA.**

<b>ÍNDICE</b>	<b>REF. P/T</b>
Análisis de la Visión Sistémica	<b>P.A.V.</b>
Análisis de la Visión Estratégica	<b>P.A.V.</b>
Matriz F.O.D.A	<b>M.F</b>
Análisis de la Matriz F.O.D.A	<b>A.M.F</b>
Cuestionario Global de Control Interno	<b>C.G.C.I</b>
Matriz Nivel de Riesgo y Confianza	<b>M.R.C</b>
Matriz de Evaluación de Control	<b>M.C</b>
Enfoque de Auditoría	<b>E.A</b>
Memorándum de Planificación Estratégica	<b>M.P 1/7</b>

<b>Elaborado por:</b> L.A.P.F.	<b>23/01/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/01/2014</b>



**PLANIFICACIÓN**

**P.A.V. 1/4**

**ANÁLISIS DE LA VISIÓN SISTÉMICA**

**FACTORES INTERNOS**

En el análisis de los Factores Internos de la Cooperativa San Francisco Ltda., se establece los factores claves que condicionan el desempeño y su evaluación.

**SISTEMA DE PLANIFICACIÓN OPERACIONAL**

En la Cooperativa San Francisco Ltda., se planifica las rutas operacionales de concesión de crédito, así como también las rutas de cobros para de esta manera coordinar los créditos otorgados y el desempeño de los empleados.

**SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

Una vez analizado el organigrama estructural y Funcional de la Cooperativa San Francisco Ltda., se pudo evidenciar que cada uno de los miembros de esta institución posee un rol de funciones las cuales deben ser cumplidas a cabalidad para de esta manera producir rapidez en las decisiones tomadas y posicionamiento en el mercado.

**SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL**

Las políticas establecidas para controlar el personal son específicas, muy claras y estas son acatadas por cada uno de los empleados lo que permite un desempeño adecuado.

No existe rotación del personal es decir cada uno de los empleados tiene sus obligaciones y funciones y deben cada uno enfocarse a estas.

**ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS**

Los créditos en la institución son establecidos bajo parámetros de poder satisfacer la necesidad y la capacidad de pago de nuestros clientes, con tasas de interés, competitivas considerando a los nuestros clientes como integrantes para lograr el cumplimiento de metas y objetivos

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>23/01/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/01/2014</b>

**SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

**P.A.V. 2/4**

Las transacciones son registradas en el momento que se producen, para facilitar el manejo de la información, y la obtención de estados financieros en cuanto al manejo de liquidez y capital, además cumple con estándares establecidos por la gerencia. .

**SISTEMA DE GERENCIA**

La cooperativa San Francisco Ltda., posee niveles estratégicos y gerenciales para lograr el cumplimiento de metas y objetivos permitiendo controlar los procesos en la concesión de créditos de manera más efectiva

**FACTORES DEL ENTORNO**

**ENTORNO PRÓXIMO**

<b>CLIENTES</b>	<b>COMPETIDORES</b>
Los socios de la cooperativa San Francisco están ubicados en distintas partes del Cantón	Mushuc Runa Chibuleo El Sagrario

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>23/01/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/01/2014</b>

**FACTORES DEL ENTORNO REMOTO**

**P.A.V. 3/4**

<b>SOCIALES</b>	<b>ECONOMICAS</b>	<b>POLITICAS</b>	<b>DEMOGRAFICAS</b>	<b>REGULATORIAS</b>	<b>TECNOLOGICAS</b>
Son factores que pueden afectar al giro normal de la institución	La evolución económica del país que puede afectar económicamente a la institución	Decisiones por parte del gobierno que puede afectar a la institución	El crecimiento de la población puede ser un factor importante en el desarrollo de la institución	Instrumentos legales o instituciones reguladoras	El avance tecnológico puede ser un factor positivo para el desarrollo de la institución

**ANÁLISIS VISIÓN ESTRATEGICA**

La visión estratégica se utiliza para analizar la situación actual de la cooperativa SAN FRANCISCO LTDA.

**PLANIFICACIÓN**

La cooperativa San Francisco no cuentan con una buena planificación en el área de créditos, factor principal en el desarrollo económico de la entidad lo que no les permite lograr el máximo nivel de eficiencia y calidad en sus servicios.

**ORGANIZACIÓN**

En la cooperativa para obtener una organización adecuada a la actividad que realizan combinan los factores Tiempo, Presupuesto y Recursos Humanos

**DINAMIZACIÓN**

Las actividades en la Cooperativa no son monótonas son creativas para lograr estabilidad y gusto de trabajar por parte de los empleados, además existe un liderazgo por parte de la gerencia lo que contribuye al cumplimiento de este factor.

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>23/01/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/01/2014</b>

**EVALUACIÓN**

Los resultados de los reportes de créditos concedidos son evaluados al final de cada mes y con esto se evalúa la capacidad y cumplimiento de pagos de los socios, se mide el control interno para que los administradores puedan medir los resultados obtenidos con el ejercicio de sus funciones.

**REAJUSTE**

Se realizan reajuste en los procesos anteriores de ser necesario para lograr una satisfacción completa en los servicios ofertados.

**RESPONSABILIDAD**

Es responsabilidad de la Gerencia hacer los cambios pertinentes para la mejora continua de la entidad

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>23/01/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/01/2014</b>

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”**

**MATRIZ FODA**

**M.F 1/1**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Imagen Corporativa Acceso a información para la toma de decisiones Tecnología de información propia Gobernabilidad adecuada Indicadores financieros estables.	Nuevos negocios con segmentos de mercado fidelizado  Gran parte de los socios solo tiene créditos con la cooperativa - 2.879 clientes nuestros tienen endeudamiento en la central de riesgos con una institución más
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Poca evaluación en indicadores de gestión-desempeño Política de retención de clientes Poca aplicación de políticas de personal Falta cultura de cumplimiento y ejecución Débil administración de riesgos Comunicación interpersonal	Incursión del gobierno en concesión de créditos  Sobreendeudamiento de la población

**Fuente:** Cooperativa “San Francisco”  
**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>23/01/2014</b>
<b>Elaborado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/01/2014</b>

Una vez realizado el análisis FODA se procede a diseñar una matriz de impacto del análisis interno y externo de la

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”**

**ANÁLISIS MATRIZ FODA**

Nivel de impacto interno	NIVEL DE IMPACTO INTERNO					
	FORTALEZAS			DEBILIDADES		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
<b>FORTALEZAS</b>						
F1. Imagen Corporativa	X					
F2. Acceso a información para la toma de decisiones	X					
F3. Tecnología de información propia		X				
F4. Gobernabilidad adecuada		X				
F5. Indicadores financieros estables.	X					
<b>DEBILIDADES</b>						
D1. Poca evaluación en indicadores de gestión- desempeño				X		
D2. Política de retención de clientes				X		
D3. Poca aplicación de políticas de personal					X	
D4. Falta cultura de cumplimiento y ejecución				X		
D5. Débil administración de riesgos					X	
D6. Comunicación interpersonal						X
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

**Fuente:** Cooperativa “San Francisco”

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

<b>Elaborado por:</b> L.A.P.F.	<b>23/01/2014</b>
<b>Revisado por:</b> P.A.L.CH.	<b>28/01/2014</b>

**NIVEL DE IMPACTO EXTERNO**

FACTORES DE ANALISIS INTERNOS	NIVEL DE IMPACTO EXTERNO					
	OPORTUNIDADES			AMENAZAS		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
<b>OPORTUNIDADES</b>						
O1. Nuevos negocios con segmentos de mercado fidelizado	X					
O2 Gran parte de los socios solo tiene créditos con la cooperativa - 2.879 clientes nuestros tienen endeudamiento en la central de riesgos con una institución más	X					
<b>AMENAZAS</b>						
A1. Incursión del gobierno en concesión de créditos				X		
A2. Sobreendeudamiento de la población					X	
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena  
**Fuente:** Cooperativa “San Francisco”

**CONCLUSION:** Tanto la matriz de análisis interno como externo nos muestra los puntos a enfocar y las estrategias que necesitamos analizar para enfrentar los riesgos que se presenten en el desenvolvimiento de la Cooperativa.

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>23/01/2014</b>
<b>Elaborado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/01/2014</b>

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”  
CUESTIONARIO GLOBAL DE CONTROL INTERNO**

**ÁREA: Proceso Crediticio  
Primer Semestre del año 2013**

<b>C.C.I 1/1</b>
------------------

N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Maneja montos elevados de crédito?		x		
2	¿Existen regulaciones estrictas por parte del organismo de control?		x		
3	¿Se realizan análisis pormenorizado de los antecedentes crediticios para reducir el riesgo crediticio?		x		No realizan un análisis minucioso de los antecedentes crediticios
4	¿Existe un manual de créditos?	x			
5	¿Maneja un elevado índice de morosidad?		x		
6	¿Se tiene el pleno conocimiento del manual de créditos en la organización?	x			
7	¿Se analizan periódicamente los objetivos, metas y políticas establecidas en el P.O.A?		x		No analizan los objetivos, metas establecidas en el P.O.A
<p>Grado de Confianza</p> <p align="center">Alto( )                          Moderado( x )                          Bajo( )</p>					
<p>Comentario Adicional: Del cuestionario para el proceso crediticio se pudo determinar que la institución no realizan un análisis minucioso de los antecedentes crediticios, ni analizan los objetivos, metas y políticas establecidas en el P.O.A de la institución.</p>					
<p>Responsable de la Evaluación     <b>AUDICOF</b></p>					

Elaborado por: <b>L.A.P.F.</b>	<b>03/02/2014</b>
Elaborado por: <b>P.A.L.CH.</b>	<b>11/02/2014</b>



**MATRIZ DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA**

**Primer Semestre del año 2013**

**M.R.C 1/1**

Cuestionario de Control Interno		P.T	Si/No	C.T
<b>Suman</b>		<b>7</b>		<b>7</b>
<b>Proceso Crediticio</b>		<b>7</b>		<b>7</b>
1	¿Maneja montos elevados de crédito?		No	1
2	¿Existen regulaciones estrictas por parte del organismo de control?		No	1
3	¿Se realizan análisis pormenorizado de los antecedentes crediticios para reducir el riesgo crediticio?		No	0
4	¿Existe un manual de créditos?		Si	1
5	¿Maneja un elevado índice de morosidad?		No	1
6	¿Se tiene el pleno conocimiento del manual de créditos en la organización?		Si	1
7	¿Se analizan periódicamente los objetivos, metas y políticas establecidas en el P.O.A?		No	0
Calificación Total = <b>CT</b>				<b>5</b>
Ponderación Total = <b>PT</b>				<b>7</b>
Nivel de Confianza: <b>NC= CT/PT X 100</b>				<b>71%</b>
Nivel de Riesgo: <b>NR= 100%-NC</b>				<b>29%</b>

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>.BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
85 – 50%	49 – 25%	24 – 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		

**Conclusión:** El Nivel de Confianza del área de crédito es del 71% considerado como MODERADO y por diferencia el Nivel de Riesgo inherente es de 29% que se califica como MODERADO. Por lo que el enfoque preliminar de auditaría indica que el enfoque inicial debe abarcar pruebas tanto sustantivas como de cumplimiento es decir pruebas de doble propósito

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>03/02/2014</b>
<b>Elaborado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>11/02/2014</b>

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CONTROL

Primer Semestre del año 2013

M.C 1/1

Componente: Crédito	Puntos de Control				Calificación Total
Control Clave: Control –Comité de créditos	1	2	3	4	
Primer Trimestre 2013	1	1	1	0	3
Segundo Trimestre 2013	0	1	1	0	2
CALIFICACIÓN TOTAL = CT	1	2	2	0	5
PONDERACIÓN TOTAL = PT	2	2	2	2	8
NIVEL DE CONFIANZA : $NC = CT/PT \times 100$					63%
NIVEL DE RIEGO DE CONTROL: $RC = 100\% - NC\%$					37%

1.- Define las directrices estratégicas que resuelven la administración del riesgo crediticio

2.- Revisa minuciosamente las solicitudes de crédito

3.- Aprueba las solicitudes de crédito de acuerdo a los montos máximos

4.- Realiza un análisis periódico sobre el comportamiento del crédito a efecto de anticipar riesgos crediticios

**Grado de Riesgo de control**

Alto ( )

Moderado (x)

Bajo ( )

**Nivel de Confianza**

Alto ( )

Moderado (x)

Bajo ( )

**Conclusión:** La matriz de calificación del área de crédito con el control clave comité de créditos, el nivel de confianza es de 63% que equivale a Moderado y por diferencia el grado de riesgo de control es de 37% que equivale a moderado.

En la institución no existen definidas las directrices estratégicas que resuelven la administración del riesgo crediticio ni realizan un análisis periódico sobre el comportamiento del crédito a efecto de anticipar riesgos crediticios

Elaborado por: L.A.P.F.	03/02/2014
Revisado por: P.A.L.CH.	11/02/2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”  
ENFOQUE DE AUDITORÍA  
Primer Semestre del año 2013**

**E.A 1/1**

ÁREA	AFIRMACIÓN	FACTOR DE RIESGO	RIESGO		ENFOQUE DE AUDITORIA	
			INHERENTE	CONTROL	SUSTANTIVAS	CUMPLIMIENTO
<b>Proceso Crediticio</b>	Eficiencia Eficacia Calidad	La institución no realizan un análisis minucioso de los antecedentes crediticios	71% Moderado No se realizan análisis pormenorizado de los antecedentes crediticios para reducir el riesgo crediticio	37% Moderado No existen definidas las directrices estratégicas que resuelven la administración del riesgo crediticio	Verificar el Plan Estratégico y políticas, objetivos y metas establecidas por la entidad	Revisión de procedimientos en la otorgación de créditos
	Eficiencia Eficacia Calidad	No existe un análisis periódico sobre los objetivos, metas y políticas establecidas en el P.O.A	No se analizan periódicamente los objetivos, metas y políticas establecidas en el P.O.A	No realiza un análisis periódico sobre el comportamiento del crédito a efecto de anticipar riesgos crediticios		

<b>Elaborado por: L.A.P.F.</b>	<b>03/02/2014</b>
<b>Revisado por: P.A.L.CH.</b>	<b>11/02/2014</b>

**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA  
“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”**

**PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2013**

**M.P 1/10**

**Fecha:** Pelileo 13 de Febrero del 2014

**1. ANTECEDENTES**

La Cooperativa San Francisco Ltda., no cuenta con una auditoria de gestión en el proceso crediticio (concesión, calificación y cobranzas) previa a la que AUDICOF, realizará en el primer semestre del año 2013 La cooperativa fue creada con el fin ofertar soluciones financieras

La institución se crea con domicilio en la ciudad de Ambato, en el barrio la Yahaira con un capital de suscrito de 38.940 sucres.

**2. MOTIVO DE LA AUDITORÍA**

Esta Auditoria de Gestión al área – proceso crediticio (concesión, calificación y cobranzas) La presente auditoria se va a realizar respecto al grado de cumplimiento de la eficiencia, eficacia y calidad –análisis de la evaluación de control interno –Emitir un informe y seguimiento

**3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

Expresar una opinión profesional sobre el grado de cumplimiento de la eficacia (metas y objetivos), eficiencia (Presupuesto) y calidad (satisfacción del cliente) de la Cooperativa San Francisco Ltda., De acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados y normas prácticas contables vigentes en nuestro país. Una vez realizado los análisis pertinentes

**4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

El trabajo que se desarrollará en el área correspondiente al primer semestre del año 2013 es el siguiente:

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>13/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>18/02/2014</b>

**M.P 2/10**

Se evaluará el cumplimiento de eficiencia, eficacia y calidad en el proceso crediticio (concesión, calificación y cobranzas) en el primer semestre del año 2013 como parte de la auditoría del sistema de control interno. El cumplimiento de las políticas, para determinar el cumplimiento de las metas, objetivos, procedimientos y demás disposiciones emitidas por la Gerencia

#### **4.1 Punto de interés para el examen**

Los puntos de interés o énfasis para llevar a cabo el examen del proceso de auditoría de Gestión por parte del equipo de auditoría es:

- ✓ Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y calidad en el proceso crediticio de la cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco Ltda.
- ✓ Evaluar, determinar las falencias encontradas en el área a analizar acompañadas de las alternativas y recomendaciones de mejora para una adecuada toma de decisiones.

#### **Estado actual de observaciones en exámenes anteriores**

No se han realizado auditorías de Gestión anteriores al proceso crediticio en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.”; por lo cual no se han efectuado observaciones.

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>13/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>18/02/2014</b>

## 5. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD (RESEÑA DE LA EMPRESA)

**M.P 3/10**

### RESEÑA HISTÓRICA

En Tungurahua en 1962, se asume que una campaña nacional de fomento para el incipiente movimiento cooperativo, tomando como ejemplo el éxito desarrollado en otras latitudes del mundo.

En estas circunstancias surgen varias cooperativas organizadas por los padres franciscanos con las madres de familia del tradicional barrio La Yahuirá de la ciudad de Ambato.

La primera reunión para organizar la cooperativa se llevó a cabo en el templo San Francisco la noche del 28 de enero de 1962, convocada por el padre Juan Díaz, Superior de la Comunidad Franciscana.

El 28 de Mayo mediante acuerdo Ministerial N°. 6317 se emite la Aprobación de estatutos de la ya nombrada “Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco de Madres Pobres Ltda.”, por parte la dirección nacional de Cooperativas, inscribiéndose en el registro general con el N° 916. Este momento marca inicio de la vida jurídica de la cooperativa.

En 1976, ya con más de 4000 socios y para dar un mejor servicio a los clientes decide cambiarse de local ubicado en la intersección de las calles Montalvo y 12 de Noviembre, iniciándose de esta manera la separación de la comunidad Franciscana

### PLAN ESTRATÉGICO DE LA COOPERATIVA

#### ➤ MISIÓN

Somos una empresa cimentada en principios cooperativos, orientada a ofrecer servicios y no financieros ejecutados con calidad, para contribuir al bienestar de nuestros socios, clientes y la sociedad.

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>13/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>18/02/2014</b>

➤ **VISIÓN**

**M.P 4/10**

Ser el mejor aliado de nuestros socios, generando soluciones financieras integrales de calidad, basadas en prácticas éticas, transparentes y rentables

**VALORES CORPORATIVOS**

Entendemos por valores a las actitudes y aptitudes que practican las personas en la realización de su trabajo diario, los cuales contribuyen a crear un ambiente cordial y agradable para desarrollar las actividades diarias, en estos se pueden mencionar los siguientes:

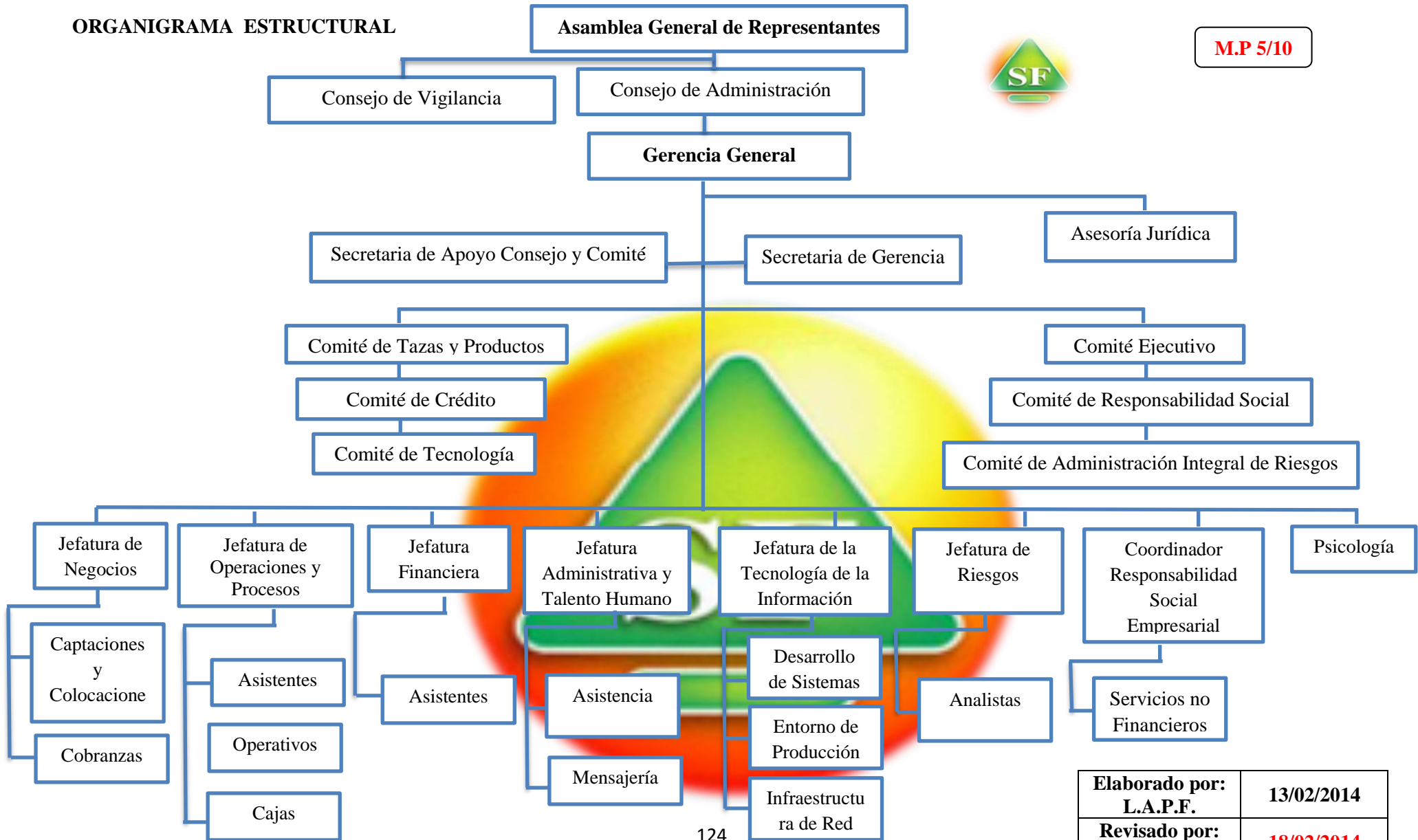
- Responsabilidad Social
- Ética
- Confianza
- Transparencia
- Amabilidad
- Compromiso

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>13/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>18/02/2014</b>

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



M.P 5/10

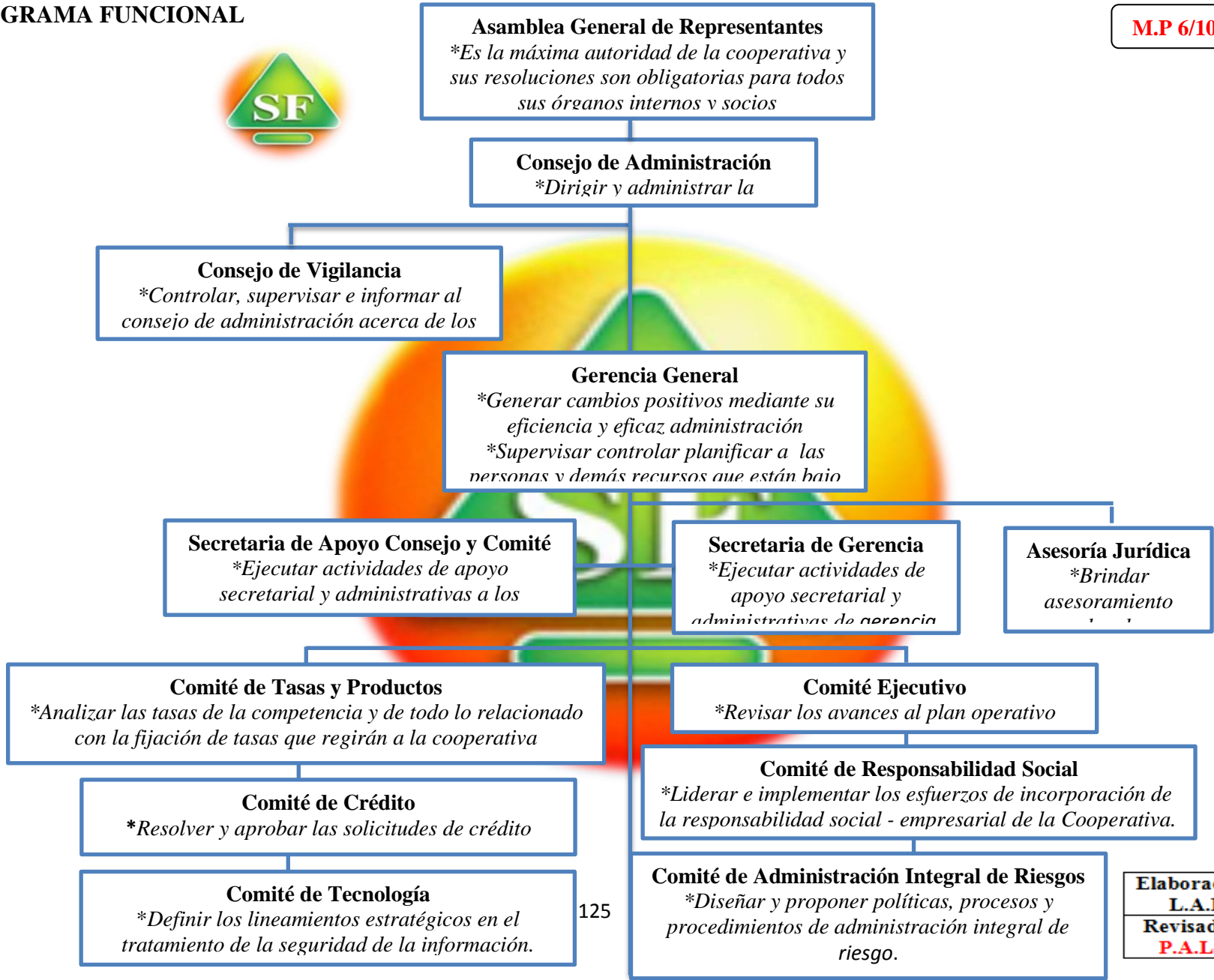


<b>Elaborado por:</b> L.A.P.F.	<b>13/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> P.A.L.CH.	<b>18/02/2014</b>



ORGANIGRAMA FUNCIONAL

M.P 6/10



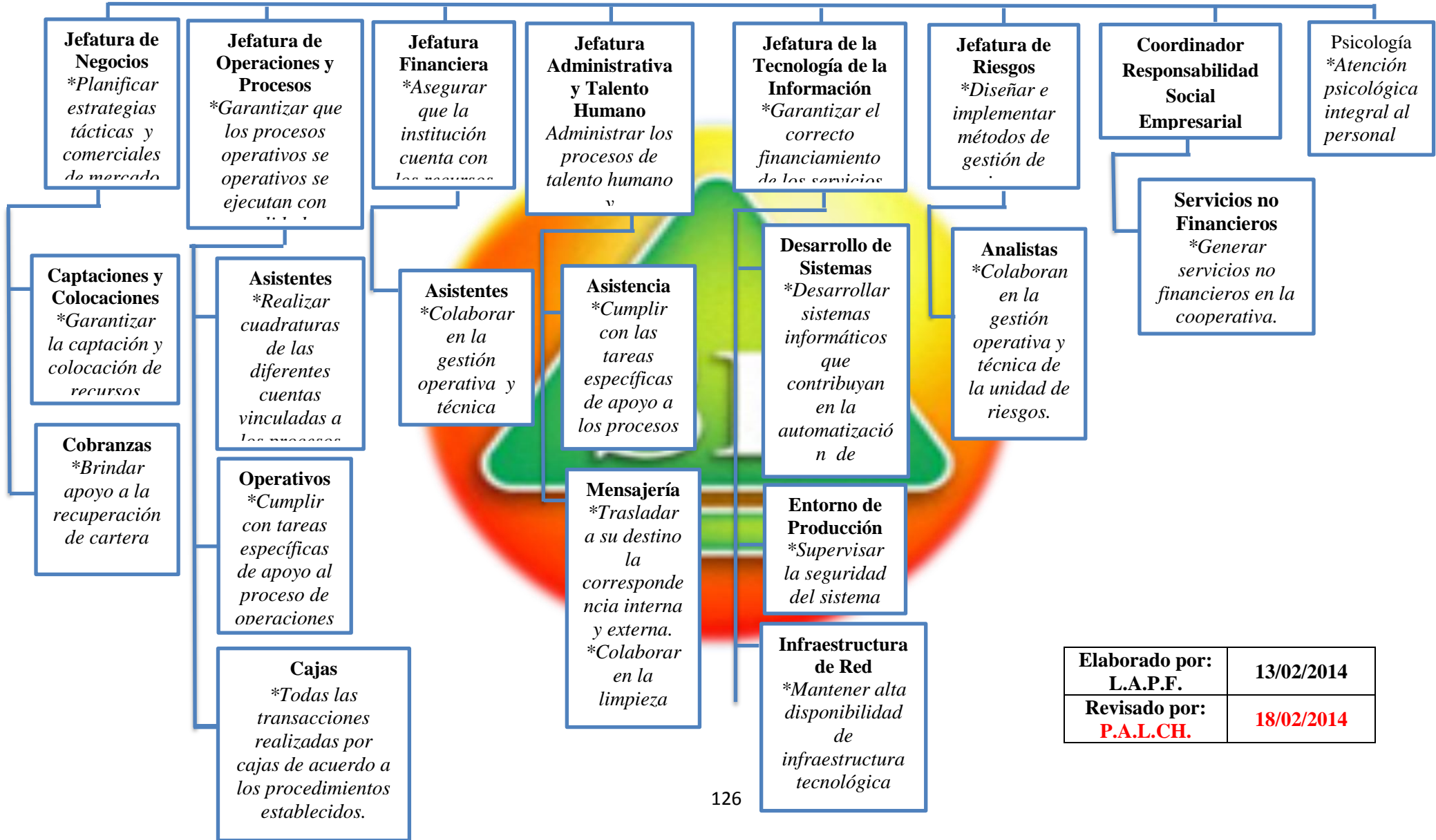
Elaborado por:	L.A.P.F.	13/02/2014
Revisado por:	P.A.L.CH.	18/02/2014

# AUDICOF. Cía. Ltda.

Audidores Independientes

Tel: 0987168862

M.P 7/10



Elaborado por: <b>L.A.P.F.</b>	13/02/2014
Revisado por: <b>P.A.L.CH.</b>	18/02/2014

**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

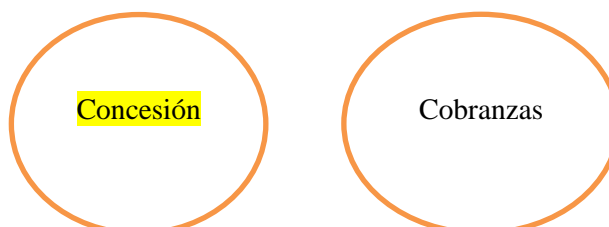
**M.P 8/10**

- ❖ Contar con un personal con perfiles y competencias adecuadas a fin de mejorar la productividad
- ❖ Fortalecer la cultura la metodología de la administración integral de riesgos a fin de minimizar los riesgos inherentes a actividad de intermediación financiera
- ❖ Generar un clima laboral amigable
- ❖ Generar canales de motivación al personal
- ❖ Contar con infraestructura tecnológica moderna y flexible

**6. RUBROS O ÁREAS A EXAMINARSE**

Las áreas a examinarse es el proceso crediticio ya que juegan un papel muy importante debido a que esta área a representa el giro principal del negocio como ente en marcha.

**Proceso crediticio**



**7. MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINRA DEL RIESGO DE AUDITORÍA**

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>13/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>18/02/2014</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”  
ENFOQUE DE AUDITORÍA  
Primer Semestre del año 2013**

**M.P/9/10**

ÁREA	AFIRMACIÓN	FACTOR DE RIESGO	RIESGO		ENFOQUE DE AUDITORIA	
			INHERENTE	CONTROL	SUSTANTIVAS	CUMPLIMIENTO
<b>Proceso Crediticio</b>	Eficiencia Eficacia Calidad	La institución no realizan un análisis minucioso de los antecedentes crediticios	71% Moderado No se realizan análisis pormenorizado de los antecedentes crediticios para reducir el riesgo crediticio	37% Moderado No existe una revisión minuciosamente de las solicitudes de crédito	Verificar el Plan Estratégico y políticas, objetivos y metas establecidas por la entidad	Revisión de procedimientos en la otorgación de créditos
	Eficiencia Eficacia Calidad	No existe un procedimiento para el seguimiento de los créditos	No existe un procedimiento en vigencia para el seguimiento de los créditos vencidos a cobrar	No realiza un análisis periódico sobre el comportamiento del crédito a efecto de anticipar riesgos crediticios		

<b>Elaborado por:</b> L.A.P.F.	<b>13/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> P.A.L.CH.	<b>18/02/2014</b>

**8. RECUSOS HUMANOS**

**M.P 10/10**

Personal que intervendrán en la ejecución del trabajo de auditoria

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Lorena Paredes	Auditor

**9. TIEMPO ESTIMADO**

El examen de auditoria se desarrollara básicamente a partir del 08 de Enero del 2014

Trataremos de detectar problemas de auditoria de gestión para permitir que se adopten las medidas necesarias, razón por la cual se estima un plazo de 38 días laborables.

**10. FASES**

Fase I Conocimiento preliminar-Planificación

Fase II Ejecución

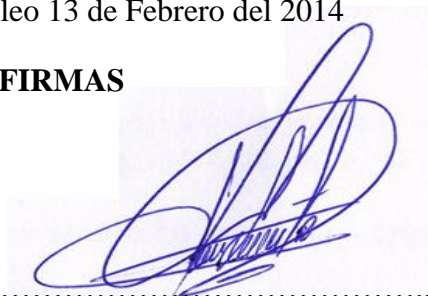
Fase III Informe

Fase IV Seguimiento

**11. FECHA**

Pelileo 13 de Febrero del 2014

**12. FIRMAS**



Ing. Freddy Zurita



Lorena Paredes

<b>Elaborado por:</b> L.A.P.F.	<b>13/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> P.A.L.CH.	<b>18/02/2014</b>

**PLANIFICACION ESPECIFICA**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ÁREA: Proceso Crediticio**

**C.C.I/1**

**Primer Semestre del año 2013**

N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Se recepta los créditos con todos los documentos sustentatorios?	x			
2	¿El comité de crédito realiza un análisis minucioso de la documentación receptada antes de la concesión del crédito?	x			
3	¿Se prepara reportes de créditos vencidos mensualmente?	x			
4	¿Se realiza documento compromiso de pago?		x		No realizan documento compromiso de Pago
5	¿Existen políticas estratégicas para la pronta recuperación de cartera?		x		No existen dichas políticas
6	¿Se realiza el informe de inspección al cliente?	x			
7	¿Los créditos concedidos son supervisados por la alta Gerencia?	x			
Grado de Confianza <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <span>Alto( x )</span> <span>Moderado( )</span> <span>Bajo( )</span> </div>					
Comentario Adicional: Del cuestionario para el proceso de concesión crediticia					
Responsable de la Evaluación <b>AUDICOF</b>					

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>19/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/02/2014</b>

**MATRIZ DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA**

**Primer Semestre del año 2013**

**M.R.C 1/1**

**2013**

Cuestionario de Control Interno		P.T	Si/No	C.T
<b>Suman</b>		<b>7</b>		<b>7</b>
<b>Proceso Crediticio</b>		<b>7</b>		<b>7</b>
1	¿Se recepta los créditos con todos los documentos sustentatorios?		Si	1
2	¿El comité de crédito realiza un análisis minucioso de la documentación receptada antes de la concesión del crédito?		Si	1
3	¿Se prepara reportes de créditos vencidos mensualmente?		Si	1
4	¿Se realiza documento compromiso de pago?		No	0
5	¿Existen políticas estratégicas para la pronta recuperación de cartera?		No	0
6	¿Se realiza el informe de inspección al cliente?		Si	1
7	¿Los créditos concedidos son supervisados por la alta Gerencia?		Si	1
Calificación Total = CT				5
Ponderación Total = PT				7
Nivel de Confianza: $NC = CT/PT \times 100$				<b>71%</b>
Nivel de Riesgo: $NR = 100\% - NC$				<b>29%</b>

NIVEL DE CONFIANZA		
.BAJO	MODERADO	ALTO
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
85 – 50%	49 – 25%	24 – 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

**Conclusión:** El Nivel de Confianza del área de crédito es del 71% considerado como MODERADO y por diferencia el Nivel de Riesgo inherente es del 29% que se califica como MODERADO. Por lo que el enfoque preliminar de auditoría indica que el enfoque inicial debe abarcar pruebas tanto sustantivas como de cumplimiento es decir pruebas de doble propósito

L.A.P.F.	19/02/2014
P.A.L.CH.	28/02/2014

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CONTROL**

**Primer Semestre del año 2013**

**M.R.C 1/1**

Componente: Crédito	Puntos de Control				Calificación Total
Control Clave: Control en Proceso Crediticio	1	2	3	4	
Primer Trimestre 2013	1	0	1	1	3
Segundo Trimestre 2013	1	1	1	1	4
<b>CALIFICACIÓN TOTAL = CT</b>	2	1	2	2	7
<b>PONDERACIÓN TOTAL = PT</b>	2	2	2	2	8
<b>NIVEL DE CONFIANZA : NC = CT/PT X100</b>					<b>88%</b>
<b>NIVEL DE RIEGO DE CONTROL: RC = 100%-NC%</b>					<b>12%</b>

- 1.- Pedido del cliente
- 2.- Documentos debidamente firmados
- 3.- Otorgación de Crédito Futuro
- 4.- Entrega del Dinero

**Grado de Riesgo de control**

Alto ( )

Moderado ( )

Bajo ( x )

**Nivel de Confianza**

Alto ( x )

Moderado ( )

Bajo ( )

**Conclusión:** La matriz de calificación del área de crédito con el control clave en el proceso crediticio, el nivel de confianza es de 88% que equivale a Alto y por diferencia el grado de riesgo de control es de 12% que equivale a bajo

Cabe recalcar que en la institución no existe el cumplimiento adecuado por parte del personal encargado al momento de revisar minuciosamente si los documento están debidamente firmados.

<b>Elaborado por: L.A.P.F.</b>	<b>19/02/2014</b>
<b>Revisado por: P.A.L.CH.</b>	<b>28/02/2014</b>



**AUDICOF. Cía. Ltda.**

Audidores Independientes

Telf.: 0987168862

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”**

**ENFOQUE DE AUDITORÍA**

**Primer Semestre del año 2013**

**E. A 1/1**

ÁREA	AFIRMACIÓN	FACTOR DE RIESGO	RIESGO		ENFOQUE DE AUDITORIA	
			INHERENTE	CONTROL	SUSTANTIVAS	CUMPLIMIENTO
<b>Proceso Crediticio</b>	Eficiencia Eficacia Calidad	La institución no cuenta con políticas estratégicas para una pronta recuperación de cartera	29% Moderado No realizan documento compromiso de pago	12% Bajo No existe el cumplimiento adecuado por parte del personal encargado al momento de revisar minuciosamente si los documentos están debidamente firmados	Verificar el Plan Estratégico y políticas, objetivos y metas establecidas por la entidad	Revisión de procedimientos en la otorgación de créditos

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>19/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/02/2014</b>

**FASE II**  
**EJECUCIÓN**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN FRANCISCO"  
LTDA**

Programa –Proceso crediticio

**Objetivo**

Verificar el grado de cumplimiento de la eficiencia, eficacia y calidad

<b>N°</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Ref.</b>	<b>Auditor</b>	<b>Fecha</b>
1	Realizar lista de verificación	<b>L.V</b>	Lorena Paredes	20/02/2014
2	Diseñar y redactar el objetivo operativo	<b>O.I</b>	Lorena Paredes	20/02/2014
3	Diseñar y redactar - indicadores de eficiencia, eficacia y calidad	<b>O.I</b>	Lorena Paredes	20/02/2014
4	Elaborar tablero de indicadores	<b>T.I</b>	Lorena Paredes	21/02/2014
5	Determinar hoja de hallazgos	<b>H.H</b>	Lorena Paredes	21/02/2014
6	Realizar hoja de conclusiones	<b>H.C</b>	Lorena Paredes	24/02/2014
7	Realizar hoja de recomendaciones	<b>H.R</b>	Lorena Paredes	24/02/2014
8	Elaborar gráfico de indicadores	<b>G.I</b>	Lorena Paredes	24/02/2014
9	Realizar cálculo de liquidez	<b>C.L</b>	Lorena Paredes	25/02/2014

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>20/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/02/2014</b>

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”  
LISTA DE VERIFICACIÓN (CHECK LIST)  
AL PRIMER SEMESTRE DEL 2013**

**L.V 1/2**

<b>CONROL CLAVE</b>			
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
Recepción de documentos	100	97	3
Solicitud de Crédito	100	100	0
Inspección	100	80	20
Informe de Inspección	100	100	0
Análisis de Crédito	100	93	7
Ingreso Consejo de Crédito (Aprobación)	100	98	2
Acreditación a la cuenta	100	100	0
<b>TOTAL</b>	<b>700</b>	<b>668</b>	<b>32</b>

1660 CRÉDITOS OTG – CAPTA		
P.T= 700		
C.T= 681		
N.C= CT/PT*100	(668/700)	95%
N.RIE=100 - NC	(100-95%)	5%

**Conclusión:**

La Cooperativa “San Francisco” establece procesos en la concesión crediticia, sin embargo al analizar la lista de verificación sobre el flujo de la concesión de créditos, se pudo evidenciar que no realizan una inspección adecuada de todos los créditos concedidos ni el análisis pertinente; debido al incumplimiento de las políticas por parte del personal de la institución de modo que si no soluciona dichas causas es probable que en un futuro tenga problemas de liquidez por falta de recuperación de los créditos concedidos.

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>20/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/02/2014</b>

L.V 1/2

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO  
CONTROLES CLAVES**

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”**

**ÁREA: PROCESO CREDITICIO**

**AL PRIMER SEMESTRE DEL 2013**

<i>NIVEL DE CONFIANZA</i>		
<i>.BAJO</i>	<i>MODERADO</i>	<i>ALTO</i>
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
85 – 50%	49 – 25%	24 – 55%
<i>ALTO</i>	<i>MODERADO</i>	<i>BAJO</i>
<i>NIVEL DE RIESGO (100%-NC)</i>		

El Nivel de Confianza es del 95% considerado como alto y por diferencia el Nivel de Riesgo es del 5% que se califica como bajo. Por lo que el enfoque preliminar de auditoría indica que el enfoque inicial debe abarcar pruebas de cumplimiento

**Determinación del Nivel de Riesgo:**

**PT**= Ponderación Total

**CT**= Calificación Total

**NC**=Nivel de Confianza

**NR**= Nivel de Riesgo

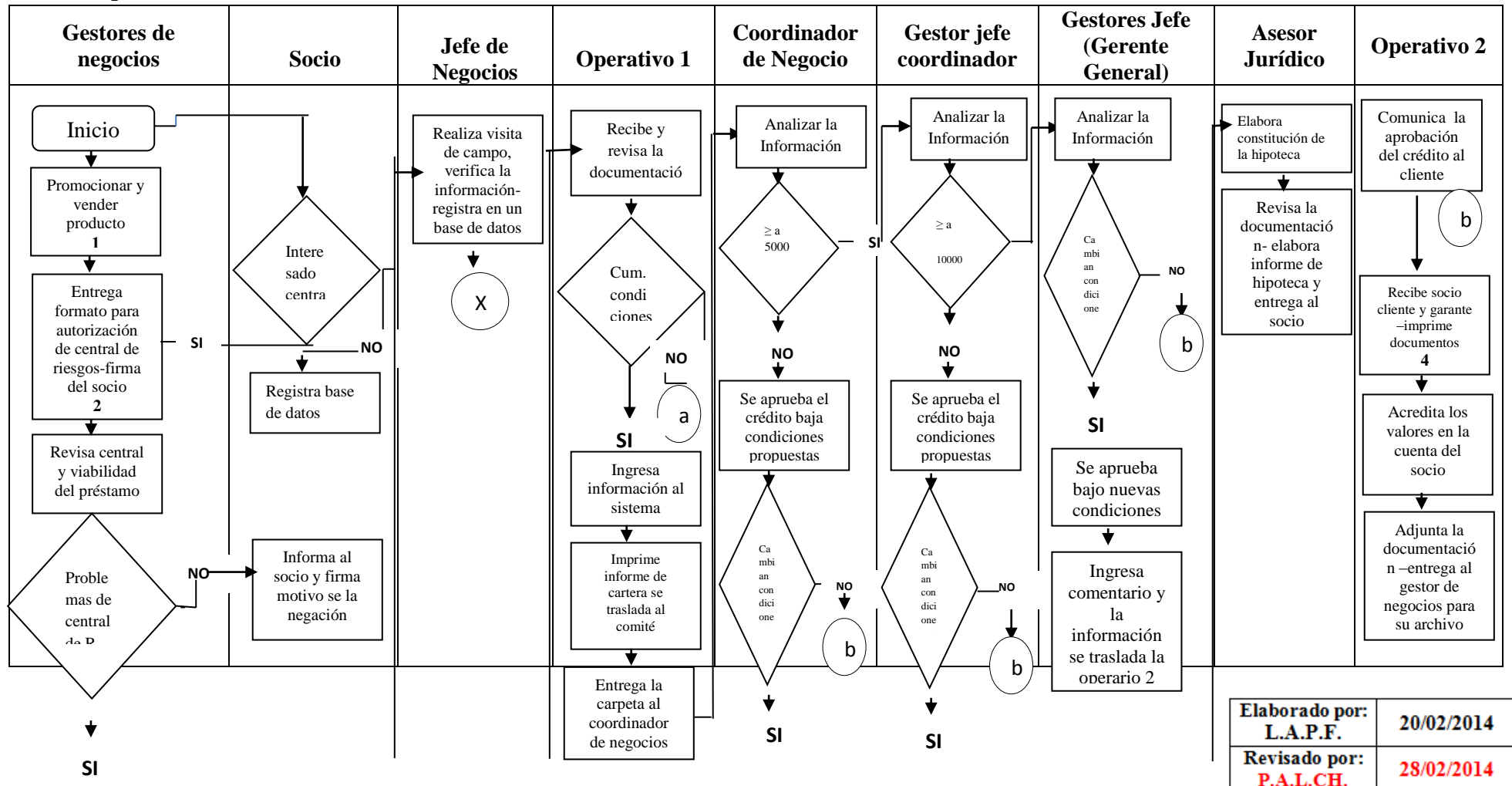
<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>20/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/02/2014</b>

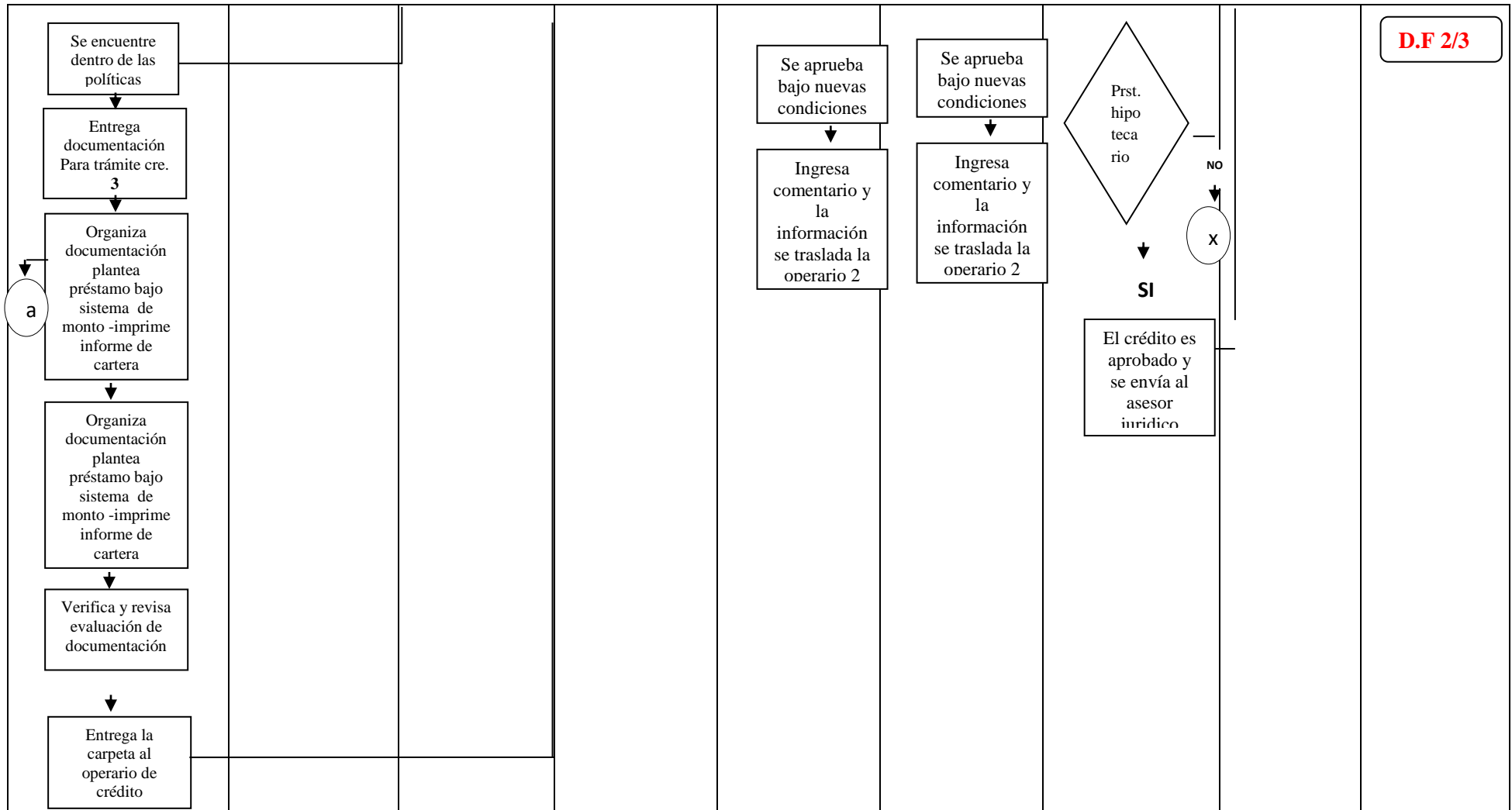
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN FRANCISCO" LTDA.

DIAGRAMA DE FLUJO  
AL PRIMER SEMESTRE DEL 2013

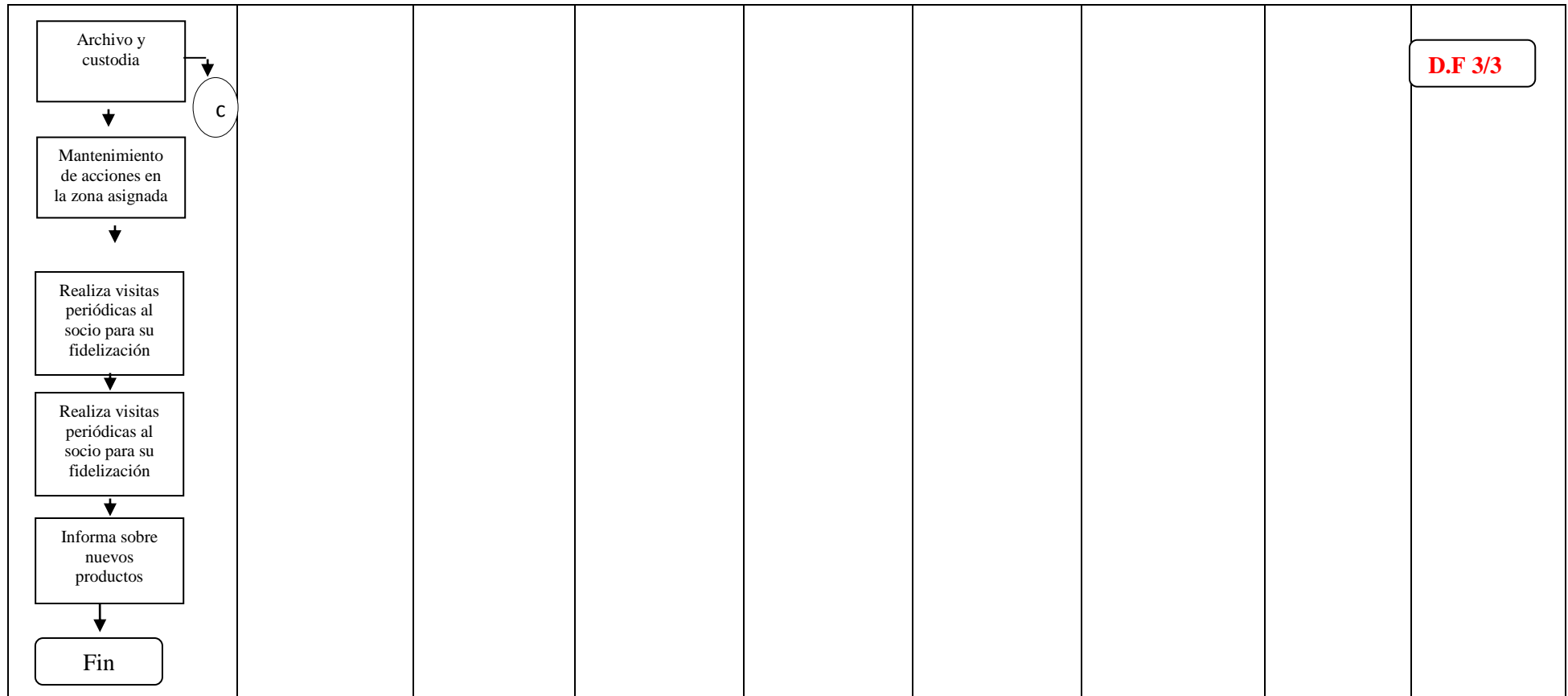
D.F 1/3

Proceso: Concesión de Crédito  
Componente: Actividades de Control





Elaborado por: <b>L.A.P.F.</b>	<b>20/02/2014</b>
Revisado por: <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/02/2014</b>



**Fuente:** Cooperativa “San Francisco”

Documentos  
 1 tripticos, publicidad del producto, hoja de ruta  
 2 Autorizacion central de riesgos  
 3 solicitudes y requisitos  
 4 pagare, resoluciones, convenio

<b>Elaborado por:</b> L.A.P.F.	20/02/2014
<b>Revisado por:</b> P.A.L.CH.	28/02/2014



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”  
OBJETIVO OPERATIVO E INDICADORES**

**ÁREA: PROCESO CREDITICIO  
PRIMER SEMESTRE DEL 2013**

**O.I 1/2**

**OBJETIVO OPERATIVO**

**DISEÑO**

**Verbo Infinitivo:** Conceder

**Meta:** 2000 créditos

**Fecha Límite:** primer Semestre del año 2013

**Presupuesto:** \$7.066.000,00

**REDACCIÓN**

Conceder 2000 créditos en el primer semestre del año 2013 con un presupuesto de \$7.066.000,00

**INDICADORES**

***Indicador de Eficacia***

**DISEÑO**

**Agregación + Preposición:** Porcentaje de

**Sustantivo Plural:** Créditos

**Verbo Part. Pasado:** Concedidos

**Complemento Circunstancial:**” en el primer semestre del año 2013 en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.”

**REDACCIÓN**

Porcentaje de créditos concedidos en el en el primer semestre del año 2013 en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.”

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>21/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/02/2014</b>

*Indicador de Eficiencia*

O.I 2/2

**DISEÑO****Agregación + Preposición:** Porcentaje de**Variable:** Presupuesto**Verbo Part. Pasado:** Utilizado**Complemento Circunstancial:** en el primer semestre del año 2013 en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.”**REDACCIÓN**

Porcentaje de presupuesto utilizado en la concesión de créditos en el primer semestre del año 2013 en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.”

*Indicador de Calidad***DISEÑO****Agregación + Preposición:** Porcentaje de**Variable:** Clientes satisfechos con los créditos**Verbo Part. Pasado:** Aprobados**Complemento Circunstancial:** en el primer semestre del año 2013 en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.”**REDACCIÓN**

Porcentaje de clientes satisfechos con los créditos aprobados en el primer semestre del año 2013 en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.”

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>21/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/02/2014</b>

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”

**TABLERO DE INDICADORES  
ÁREA: PROCESO CREDITICIO  
PRIMER SEMESTRE DEL 2013**

**T.I 1/1**

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR /RANGO	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	INTERPRETACIÓN
Porcentaje de créditos concedidos en el en el primer semestre del año 2013 en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.”	100%	Semestral	$I = \frac{\text{Número de créditos concedidos}}{\text{Total de créditos proyectados}} * 100$ $I = \frac{1660}{2000} * 100 \quad I = 83\%$	Número	<p>ÍNDICE=(83/100 *100) I= 83%</p> <p>BRECHA= 83-100 B= -17%</p> <p>Brecha Desfavorable</p>
Porcentaje de presupuesto utilizado en la concesión de créditos en el primer semestre del año 2013 en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.”	100%	Semestral	$I = \frac{\text{Presupuesto utilizado}}{\text{Presupuesto total planificado}} * 100$ $I = \frac{6.120.000,00}{7.066.000,00} * 100 \quad I = 87\%$	\$	<p>ÍNDICE=(87/100 *100) I= 87%</p> <p>BRECHA= 87-100 B= -13%</p> <p>Brecha Desfavorable</p>
Porcentaje de clientes satisfechos con los créditos aprobados en el primer semestre del año 2013 en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.”	100%	Semestral	$I = \frac{\text{Número de clientes satisfechos}}{\text{Total créditos concedidos}} * 100$ $I = \frac{1500}{1.660} * 100 \quad I = 87\%$	Número	<p>ÍNDICE=(93/100 *100) I= 93%</p> <p>BRECHA= 93-100 B= -7%</p> <p>Brecha Desfavorable</p>

Elaborado por: <b>L.A.P.F.</b>	21/02/2014
Revisado por: <b>P.A.L.CH.</b>	28/02/2014

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”

H.H 1/2

HOJA DE HALLAZGOS  
 ÁREA: PROCESO CREDITICIO  
 PRIMER SEMESTRE DEL 2013

REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
<b>T.I 1/1</b>	En el primer semestre del año 2013 en la Cooperativa “San Francisco” se ha concedido 83% créditos en relación con el estándar establecido, es decir el 100%	En el plan operativo del año 2013, así como la política interna de la cooperativa “San Francisco”, establece que en el primer semestre del año el 100% de créditos deberán ser concedidos.	La Cooperativa “San Francisco” establece procesos en la concesión crediticia, sin embargo; por la excesiva competitividad y el sobreendeudamiento de la población no se logró cumplir en su totalidad	La Cooperativa “San Francisco si no soluciona dichas causas es probable que en un futuro tenga problemas de decrecimiento de su cartera de créditos provocando una deficiente rentabilidad.
<b>T.I 1/1</b>	En la Cooperativa “San Francisco” durante el primer semestre del año 2013 se ha utilizado el 87% del presupuesto planificado en la concesión de créditos, es decir, \$6.120.000,00	En el plan operativo del año 2013, así como la política interna de la cooperativa “San Francisco”, establecen que en el primer semestre del año el presupuesto asignado para la concesión de créditos es de \$ 7.066.000,00 el mismo que debe ser utilizado en un 100%.	Debido a que no se efectuó un análisis adecuado de las políticas y procedimientos en la concesión crediticia dicho presupuesto no fue utilizado en su totalidad.	La Cooperativa “San Francisco si no soluciona dichas causas es probable que en un futuro cuente con una escasa generación de utilidades que en un futuro no permitirá cubrir los gastos operacionales de la cooperativa provocando una inadecuada utilización de recursos

Elaborado por: <b>L.A.P.F.</b>	<b>21/02/2014</b>
Revisado por: <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/02/2014</b>

<p><b>T.I 1/1</b></p>	<p>Durante el primer semestre del año 2013 en la Cooperativa “San Francisco, se ha concedido créditos satisfactoriamente al 87% de los clientes con relación al estándar.</p>	<p>En el POA, así como la política interna de la cooperativa “San Francisco”, para el año 2013 establece que los clientes satisfechos con los créditos concedidos será de un 100%</p>	<p>La Cooperativa “San Francisco” al no implantar una herramienta de (calificación al cliente sobre la atención y el servicio ofertado por parte de la institución), de manera que los involucrados aporten con sugerencias para mejorar sus servicios.</p>	<p style="text-align: right;"><b>H.H 2/2</b></p> <p>La Cooperativa “San Francisco si no soluciona dichas causas es probable que en un futuro cuente con problemas de escasa captación, por falta de satisfacción de los clientes en la concesión de créditos afectando directamente la rentabilidad de la institución</p>
-----------------------	---	---	---	---

<p><b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b></p>	<p><b>21/02/2014</b></p>
<p><b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b></p>	<p><b>28/02/2014</b></p>

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”**  
**CONCLUSIONES**  
**ÁREA: PROCESO CREDITICIO**  
**PRIMER SEMESTRE DEL 2013**

**H.C. 1/1**

Una vez analizado el cumplimiento de metas, objetivos – utilización de recursos y satisfacción al cliente en el proceso crediticio se ha llegado a las siguientes conclusiones:

**Concesión de créditos**

- En la Cooperativa “San Francisco” en el primer semestre del año 2013, no se han concedido en un 100% los créditos es decir se cumplió el 83%, esto se debe a que en la cooperativa tienen establecido políticas internas con respecto a la concesión crediticia, sin embargo por la excesiva competitividad y el sobreendeudamiento de la población no se logró cumplir en su totalidad, lo que provoca que la Cooperativa tenga una escasa otorgación de créditos provocando una deficiente rentabilidad.
- Al no realizar un análisis adecuado de las políticas y procedimientos en la concesión crediticia, dicho presupuesto no fue utilizado en su totalidad, se lo utilizó en un 87%, es decir, \$6.120.000,00: por lo que existirá una inadecuada utilización de recursos provocando una escasa generación de utilidades que en un futuro no permitirá cubrir los gastos operacionales de la cooperativa
- Al no implantar una herramienta de (calificación al cliente sobre la atención y el servicio ofertado por parte del personal de la institución) ,por lo que existirá escasa captación ,debido a la falta de satisfacción de los clientes en la concesión de créditos afectando directamente la rentabilidad de la institución

**Cobranzas**

- No existen establecidas políticas estratégicas para la pronta recuperación de cartera.

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>24/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/02/2014</b>

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”  
RECOMENDACIONES**

**ÁREA: PROCESO CREDITICIO  
PRIMER SEMESTRE DEL 2013**

**H.R 1/1**

Para evitar y disminuir los defectos mencionados anteriormente se establecen las siguientes recomendaciones:

**Concesión de créditos**

➤ **Al Gerente**

Observar el Plan Estratégico (objetivos) y las políticas internas de la empresa respecto al proceso en la concesión crediticia, durante el primer mes del año, además evaluar el desempeño del personal involucrado para obtener mayores ingresos económicos.

➤ **Al Gerente**

Efectuar en el primer mes del año una evaluación al diseño y elaboración de políticas, objetivos y procedimientos para agilizar su cumplimiento y contar con un seguimiento oportuno y adecuado que posibilite la pronta recuperación de cartera

➤ **Al Gerente**

En el primer bimestre del año brindar incentivos, motivar a los funcionarios encargados en la concesión de créditos, de manera que realicen un trabajo eficiente y oportuno que sea útil para la cooperativa “San Francisco, y represente una mejora en la liquidez de la institución.

**Cobranzas**

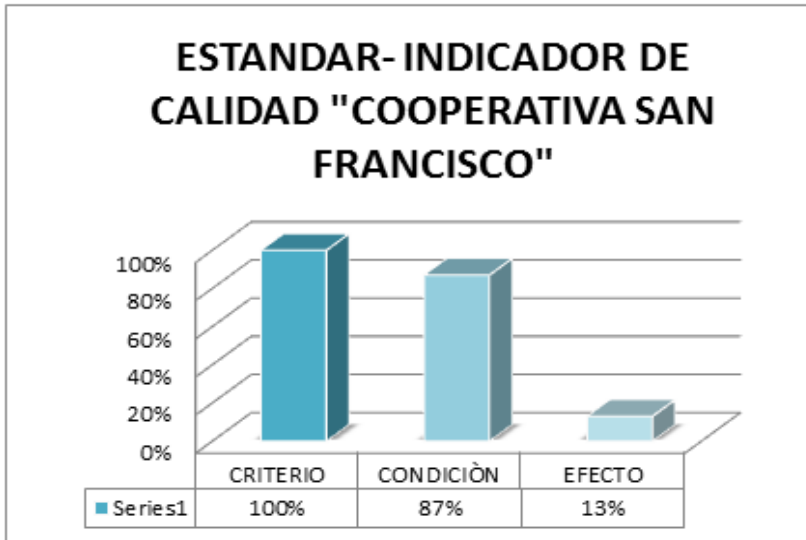
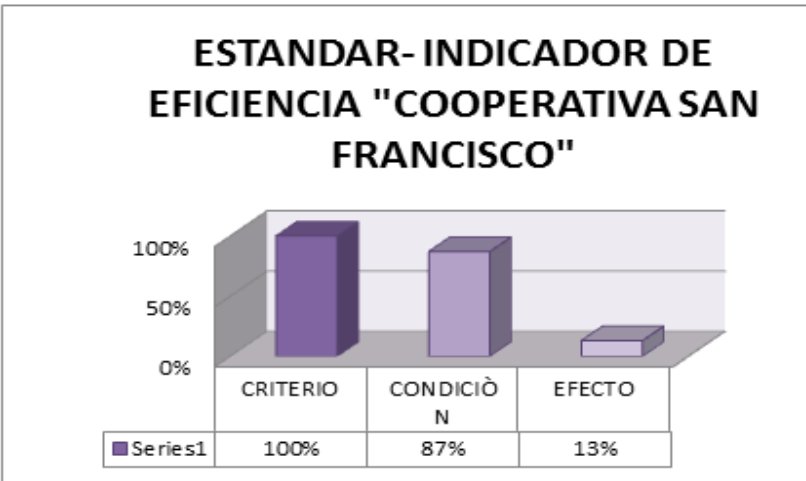
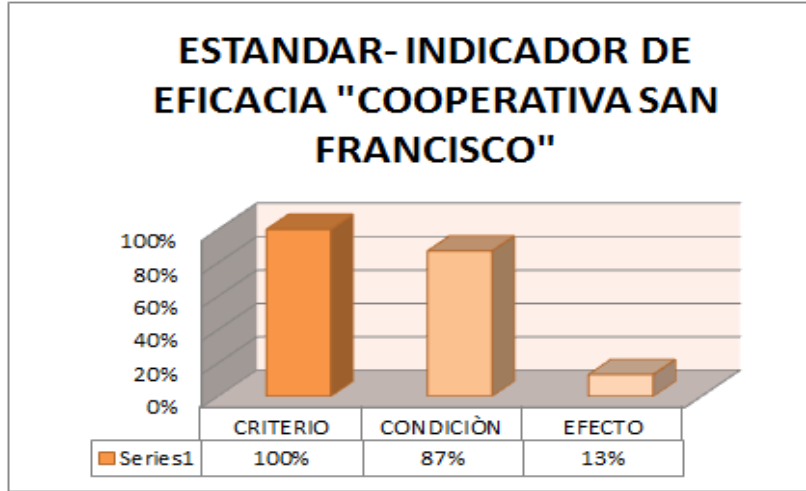
➤ **Al Gerente**

Establecer políticas estratégicos para la pronta recuperación de cartera con la finalidad de que las utilidades tiendan a ascender

<b>Elaborado por: L.A.P.F.</b>	<b>24/02/2014</b>
<b>Revisado por: P.A.L.CH.</b>	<b>28/02/2014</b>

**A CONTINUACIÓN SE PRESENTA EL GRÁFICO PARA SU MAYOR COMPRENSIÓN**

**R.G. 1/1**



<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>24/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/02/2014</b>



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**DEL 1 AL 30 DE JUNIO DEL 2013**

E.S.F 1/6

COD.	/CUENTAS	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
	<b>ACTIVO</b>			
<b>1.1</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>			<b>42.021,24</b>
<b>1.1.01</b>	<b>CAJA</b>		<b>41.676,24</b>	
1.1.01.05.	EFFECTIVO	41.476,24		
1.1.01.05.01	CAJA GENERAL	31.476,24		
1.1.01.05.02	FONDO DE CAMBIO CAJAS	10.000,00		
1.1.01.10	CAJA CHICA	200,00		
<b>1.1.04</b>	<b>EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO</b>		<b>345,00</b>	
1.1.04.01	CHEQUES DEL PAIS	345,00		
<b>1.4.</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>			<b>10.094.589,97</b>
<b>1.4.01</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES POR VENCER</b>		<b>121.984,40</b>	
1.4.01.05	DE 1 A 30 DÍAS	4.001,66		
1.4.01.10	DE 31 A 90 DÍAS	7.649,75		
1.4.01.15	DE 91 A 180 DÍAS	12.495,92		
1.4.01.20	DE 181 A 360 DÍAS	27.211,72		
1.4.01.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	70.625,35		
<b>1.4.02</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS CONSUMO POR VENCER</b>		<b>2.372.917,37</b>	
1.4.02.05	DE 1 A 30 DÍAS	128.327,11		
1.4.02.10	DE 31 A 90 DÍAS	240.991,85		
1.4.02.15	DE 91 A 180 DÍAS	346.465,99		
1.4.02.20	DE 181 A 360 DÍAS	656.287,00		
1.4.02.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	1.000.845,42		
<b>1.4.03</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS VIVIENDA POR VENCER</b>		<b>418.359,81</b>	
1.4.03.05	DE 1 A 30 DÍAS	7.496,95		
1.4.03.10	DE 31 A 90 DÍAS	15.065,75		
1.4.03.15	DE 91 A 180 DÍAS	23.760,51		
1.4.03.20	DE 181 A 360 DÍAS	43.047,26		
1.4.03.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	328.989,34		
<b>1.4.04</b>	<b>CARTERA CRÉDITOS</b>		<b>7.334.022,27</b>	

	<b>MICROEMPRESA POR VENCER</b>			<b>E.S.F 2/6</b>
1.4.04.05	DE 1 A 30 DÍAS	366.151,93		
1.4.04.10	DE 31 A 90 DÍAS	698.987,33		
1.4.04.15	DE 91 A 180 DÍAS	1.021.778,88		
1.4.04.20	DE 181 A 360 DÍAS	1.781.653,75		
1.4.04.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	3.465.450,38		
<b>1.4.26</b>	<b>CARTERA CRÉDITOS CONSUMO QUE NO DEVENGA INTER</b>		<b>19.814,50</b>	
1.4.26.05	DE 1 A 30 DÍAS	2.870,70		
1.4.26.10	DE 31 A 90 DÍAS	3.684,42		
1.4.26.15	DE 91 A 180 DÍAS	4.476,38		
1.4.26.20	DE 181 A 360 DÍAS	5.179,49		
1.4.26.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	3.603,51		
<b>1.4.28</b>	<b>CARTERA CRÉDITOS PARA MICROEM NO DEVENGA INTE</b>		<b>114.326,64</b>	
1.4.28.05	DE 1 A 30 DÍAS	17.470,64		
1.4.28.10	DE 31 A 90 DÍAS	26.012,90		
1.4.28.15	DE 91 A 180 DÍAS	28.983,53		
1.4.28.20	DE 181 A 360 DÍAS	34.700,08		
1.4.28.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	37.159,49		
<b>1.4.50</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA</b>		<b>17.849,69</b>	
1.4.50.05	DE 1 A 30 DÍAS	1.155,07		
1.4.50.10	DE 31 A 90 DÍAS	4.375,41		
1.4.50.15	DE 91 A 180 DÍAS	3.387,65		
1.4.50.20	DE 181 A 360 DÍAS	2.426,86		
1.4.50.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	6.514,70		
<b>1.4.52</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA</b>		<b>84.457,51</b>	
1.4.52.05	DE 1 A 30 DÍAS	9.748,93		
1.4.52.10	DE 31 A 90 DÍAS	17.729,88		
1.4.52.15	DE 91 A 180 DÍAS	13.950,55		
1.4.52.20	DE 181 A 360 DÍAS	15.429,76		
1.4.52.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	27.598,39		
<b>1.4.99</b>	<b>(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)</b>		<b>- 419.142,22</b>	
1.4.99.05	(CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL)	- 642,54		
1.4.99.10	(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO)	- 56.508,59		

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>25/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/02/2014</b>

# AUDICOF. Cía. Ltda.

Auditores Independientes

Telf.: 0987168862

1.4.99.15	(CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA)	- 4.275,12		<b>E.S.F 3/6</b>
1.4.99.20	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)	- 197.743,10		
1.4.99.89	PROVISION GENERICA VOLUNTARIA	- 159.972,87		
<b>1.6.</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>			<b>86.392,04</b>
<b>1.6.03</b>	<b>INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDITOS</b>		<b>85.736,72</b>	
1.6.03.05	CARTERA DE CREDITOS COMERCIALES	587,65		
1.6.03.10	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	15.880,91		
1.6.03.15	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA	1.925,95		
1.6.03.20	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	67.342,21		
<b>1.6.14</b>	<b>PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES</b>		<b>5.048,14</b>	
1.6.14.30	GASTOS JUDICIALES	2.726,61		
1.6.14.90	OTROS	2.321,53		
1.6.14.90.01	TRANSPORTE SOCIOS (CITACIONES)	2.321,53		
<b>1.6.99</b>	<b>(PROVISIONES PARA CUENTAS POR COBRAR)</b>		<b>- 4.392,82</b>	
1.6.99.10	(PROVISIONES OTRAS CUENTAS POR COBRAR)	- 4.392,82		
<b>1.8.</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>			<b>817.278,69</b>
<b>1.8.01</b>	<b>TERRENOS</b>		<b>141.316,45</b>	
1.8.01.01	TERRENOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	141.316,45		
<b>1.8.02</b>	<b>EDIFICIOS</b>		<b>576.968,24</b>	
1.8.02.01	EDIFICIOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	576.968,24		
<b>1.8.05</b>	<b>MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA</b>		<b>45.757,03</b>	
1.8.05.01	MUEBLES DE OFICINA	45.034,64		
1.8.05.02	EQUIPOS DE OFICINA	722,39		
<b>1.8.06</b>	<b>EQUIPOS DE COMPUTACION</b>		<b>27.640,01</b>	
1.8.06.01	EQUIPOS DE COMPUTO	27.640,01		
<b>1.8.90</b>	<b>OTROS</b>		<b>79.799,02</b>	
1.8.90.02	PINACOTECA	98,00		
1.8.90.04	OTROS ACTIVOS	79.701,02		

<b>Elaborado por:</b> L.A.P.F.	<b>25/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> P.A.L.CH.	<b>28/02/2014</b>

# AUDICOF. Cía. Ltda.

Auditores Independientes

Telf.: 0987168862

<b>1.8.99</b>	<b>(DEPRECIACION ACUMULADA)</b>		<b>- 54.202,06</b>	<b>E.S.F 4/6</b>
1.8.99.05	(EDIFICIOS)	- 16.828,24		
1.8.99.15	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	- 7.130,98		
1.8.99.20	(EQUIPOS DE COMPUTACION)	- 21.539,13		
1.8.99.40	(OTROS)	- 8.703,71		
1.8.99.40.04	(OTROS ACTIVOS)	- 8.703,71		
1.9.05.10	GASTOS DE INSTALACION AGENCIA Y SUCURSALES	44.316,17		
1.9.05.99	(AMORTIZACION ACUMUL. GASTOS DIFERIDOS)	- 44.316,17		
1.9.05.99.02	AMORTIZACION ACUMUL. GASTOS INSTALACION APERTURA OFIC.	- 44.316,17		
<b>1</b>	<b>TOTAL</b>			<b>11.040.281,94</b>
<b>ACTIVO</b>				
2	<b>PASIVO</b>			
<b>2.1</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>			<b>42.021,24</b>
<b>2.1.01</b>	<b>DEPOSITOS A LA VISTA</b>		<b>2.774.304,57</b>	
2.1.01.35	DEPOSITOS DE AHORROS	2.770.220,62		
2.1.01.35.01	CUENTAS ACTIVAS	2.584.918,43		
2.1.01.35.02	CUENTAS INACTIVAS	185.302,19		
2.1.01.50	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	4.083,95		
<b>2.1.03</b>	<b>DEPOSITOS A PLAZO</b>		<b>3.350.872,99</b>	
2.4.03.05	DE 1 A 30 DÍAS	1.065.453,82		
2.4.03.10	DE 31 A 90 DÍAS	591.941,68		
2.4.03.15	DE 91 A 180 DÍAS	247.102,60		
2.4.03.20	DE 181 A 360 DÍAS	1.439.374,89		
2.4.03.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	7.000,00		
<b>2.1.05</b>	<b>DEPOSITOS RESTRINGIDOS</b>		<b>697.019,96</b>	
2.1.05.05	COMERCIAL	1.048,40		
2.1.05.10	CONSUMO	156.985,89		
2.1.05.15	VIVIENDA	929,84		
2.1.05.20	MICROCREDITO	538.055,83		
<b>2.5.</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>			<b>184.379,42</b>
<b>2.5.01</b>	<b>INTERESES POR PAGAR</b>		<b>46.229,87</b>	

<b>Elaborado por:</b> <b>L.A.P.F.</b>	<b>25/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/02/2014</b>

# AUDICOF. Cía. Ltda.

Auditores Independientes

Telf.: 0987168862

2.5.01.05	DEPOSITO A LA VISTA	287,55		<b>E.S.F 5/6</b>
2.5.01.15	DEPOSITO A PLAZO	45,942,32		
<b>2.5.03</b>	<b>OBLIGACIONES PATRONALES</b>		<b>103.377,56</b>	
2.5.03.10	BENEFICIOS SOCIALES	14.623,65		
2.5.03.15	APORTE IESS	2.800,09		
2.5.03.15.01	APORTE 12.15%	1.534,89		
2.5.03.15.02	APORTE 9.35%	1.265,20		
2.5.03.20	FONDO DE RESERVA IESS	91,67		
2.5.03.25	PARTICIPACIONES EMPLEADOS	23.450,39		
2.5.03.90	OTRAS	62.411,86		
<b>2.5.05</b>	<b>CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS</b>		<b>30.618,21</b>	
2.5.05.05	IMPUESTO A LA RENTA	30.618,21		
<b>2.5.90</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR VARIAS</b>		<b>4.153,78</b>	
2.5.90.90	OTROS	4.153,78		
2.5.90.90.05	HONORARIOS ABOGADOS	458,01		
2.5.90.90.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	3.695,77		
<b>2.9</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>			<b>2.934.847,31</b>
<b>2.9.08</b>	<b>TRANSFERENCIAS INTERNAS</b>		<b>2.930.593,88</b>	
2.9.08.07	OFICINA MATRIZ	2.930.593,88		
<b>2.9.90</b>	<b>OTROS</b>		<b>4.253,43</b>	
2.9.90.05	SIBRANTES DE CAJA	30,00		
2.9.90.90	VARIAS	4.223,43		
2.9.90.90.06	SERV NO FINANC MEDICO ODONTO GINECO MORTU BEC	786,28		
2.9.90.90.09	SEGURO DESGRAVAMEN DE VIDA EN GRUPO	3.437,15		
<b>2</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>			<b>9.941.424,25</b>
	PATRIMONIO			
<b>3.1.</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>			<b>347.855,79</b>
3.1.03	APORTE DE SOCIOS		<b>347.855,79</b>	

Elaborado por: <b>L.A.P.F.</b>	25/02/2014
Revisado por: <b>P.A.L.CH.</b>	28/02/2014

# AUDICOF. Cía. Ltda.

Audidores Independientes

Tel.: 0987168862

**E.S.F 6/6**

<b>3.3.</b>	<b>RESERVAS</b>			<b>640.893,28</b>
3.3.01	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL		640.893,28	
<b>3.6.</b>	<b>RESULTADOS</b>			<b>110.108,62</b>
3.6.03	UTILIDAD DEL EJERCICIO		110.108,62	
<b>3</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>			<b>1.098.857,69</b>
<b>2+3</b>	<b>TOTAL PASIVO+PATRIMONIO</b>			<b>11.040.281,94</b>

\_\_\_\_\_  
CONTADOR

\_\_\_\_\_  
GERENTE

Elaborado por: <b>L.A.P.F.</b>	<b>25/02/2014</b>
Revisado por: <b>P.A.L.CH.</b>	<b>28/02/2014</b>

**CÁLCULO DE LA LIQUIDEZ - FONDOS DISPONIBLES**

<b>FONDOS DISPONIBLES</b>			
<b>CAJA</b>			\$ 41.676,24
<b>EFFECTIVO</b>		<b>\$ 41.476,24</b>	
Caja General	\$ 31.476,24		
Fondo de Cambios Caja	\$ 10.000,00		
<b>CAJA CHICA</b>	\$ 200,00		
<b>EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO</b>			\$ 345,00
Cheques del País		\$ 345,00	
<b>FONDOS DISPONIBLES</b>			<b>\$ 42.021,24</b>

<b>TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO</b>			
<b>DEPÓSITOS A LA VISTA</b>			\$ 2.774.304,57
<b>DEPÓSITOS DE AHORRO</b>		\$ 2.770.220,62	
Cuentas Activas	\$ 2.584.918,43		
Cuentas Inactivas	\$ 185.302,19		
<b>DEPÓSITOS POR CONFIRMAR</b>		\$ 4.083,95	
<b>DEPÓSITOS A PLAZO</b>			\$ 1.657.395,50
De 10 A 30 Días	\$ 1.065.453,82		
De 31 A 90 Días	\$ 591.941,68		
<b>TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO</b>			<b>\$ 4.431.700,07</b>

<b>Años</b>	<b>Índice</b>	<b>Fórmula</b>		<b>Valor</b>
Primer Semestre 2013	Fondos .Disponibles	$\frac{\text{Fondos .Disponibles}}{\text{Depósitos a corto plazo}}$	$\frac{42.021,24}{4.431.700,07}$	0.95

El índice de liquidez que representa la institución financiera en el primer semestre del año 2013 es de 0.95 veces, lo que quiere decir que la institución en los próximos años deberá establecer estrategias de cobros para mejorar la liquidez de la cooperativa con la finalidad de incrementar la capacidad de atender los requerimientos de efectivo de sus depositantes y nuevas solicitudes de crédito y disminuir el índice de morosidad.

Cabe recalcar que las índices de cobertura de mayores depositantes y el índice de los 100 mayores depositantes no se calculó debido que no se posee la información necesaria para su aplicación.

<b>Elaborado por:</b> L.A.P.F.	<b>25/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b> P.A.L.CH.	<b>28/02/2014</b>

*AUDICOF. Cía. Ltda.*

*Auditores Independientes*

*Tel.: 0987168862*

---

**FASE III**  
**INFORME**



## **INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”**

**Pelileo 26 de Febrero del 2014**

**Ing.**

**Freddy Zurita**

Gerente General de la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”

Se ha realizado una auditoría de gestión al proceso crediticio a la institución **“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”** por el primer semestre del año 2013. La administración es responsable de la elaboración y ejecución del plan de gestión y resultados; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la institución relacionados con la información financiera oportuna, el cumplimiento de las leyes reguladoras que la afectan y las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio. Nuestra obligación es la de expresar opiniones y conclusiones sobre el cumplimiento de los objetivos, metas y programas del plan de gestión y resultados de la entidad, así como de las recomendaciones para su ejecución eficiente.

Se realizó el trabajo de acuerdo con las normas de auditoría aplicables a la auditoría de gestión y las leyes que rigen a la institución. Las normas de auditoría requieren que el trabajo se planifique y se lleve a cabo de tal manera que se obtenga una seguridad razonable si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas, políticas y objetivos propuestos; el grado en que la administración ha cumplido los objetivos, metas y programas de manera eficiente, efectiva; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación del plan de gestión y resultados.

Con base en los procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, la **“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”**, mantiene un plan de gestión y resultados construido sobre una base realista y que ha alcanzado en un 83% los principales objetivos y metas incluidos en el plan operativo anual y político de gestión establecida, un 87% del presupuesto utilizado y un 87% de satisfacción al cliente en los servicios otorgados. Se presenta de los resultados obtenidos con los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la institución lo cual adjunto los principales hallazgos.

Pelileo, 26 de Febrero del 2014



---

Lorena Paredes

**AUDICOF**

**Ing.**

**Freddy Zurita**

Gerente General de la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”

Pelileo, Ecuador

Adicionalmente, incluimos nuestros comentarios en relación con ciertos asuntos operativos y administrativos con nuestras respectivas recomendaciones. Dichos comentarios surgen de las observaciones realizadas al proceso crediticio

Proceso crediticio –Indicador de Eficacia

**Condición**

En el primer semestre del año 2013 en la Cooperativa “San Francisco” se ha concedido 83% créditos en relación con el estándar establecido, es decir el 100%

**Criterio**

En el plan operativo del año 2013, así como la política interna de la cooperativa “San Francisco”, establece que en el primer semestre del año el 100% de créditos deberán ser concedidos.

**Causa**

La Cooperativa “San Francisco” establece procesos en la concesión crediticia, sin embargo; por la excesiva competitividad y el sobreendeudamiento de la población no se logró cumplir en su totalidad

**Efecto**

La Cooperativa “San Francisco si no soluciona dichas causas es probable que en un futuro tenga problemas de decrecimiento de su cartera de créditos provocando una deficiente rentabilidad.

Proceso crediticio –Indicador de Eficiencia

**Condición**

En la Cooperativa “San Francisco” durante el primer semestre del año 2013 se ha utilizado el 87% del presupuesto planificado en la concesión de créditos, es decir, \$6.120.000,00

**Criterio**

En el plan operativo del año 2013, así como la política interna de la cooperativa “San Francisco”, establecen que en el primer semestre del año el presupuesto asignado para la concesión de créditos es de \$ 7.066.000,00 el mismo que debe ser utilizado en un 100%.

**Causa**

Debido a que no se efectuó un análisis adecuado de las políticas y procedimientos en la concesión crediticia dicho presupuesto no fue utilizado en su totalidad.

**Efecto**

La Cooperativa “San Francisco si no soluciona dichas causas es probable que en un futuro cuente con una escasa generación de utilidades que en un futuro no permitirá cubrir los gastos operacionales de la cooperativa provocando una inadecuada utilización de recursos

Proceso crediticio –Indicador de Calidad

**Condición**

Durante el primer semestre del año 2013 en la Cooperativa “San Francisco, se ha concedido créditos satisfactoriamente al 87% de los clientes con relación al estándar.

**Criterio**

En el POA, así como la política interna de la cooperativa “San Francisco”, para el año 2013 establece que los clientes satisfechos con los créditos concedidos serán de un 100%

**Causa**

La Cooperativa “San Francisco” al no implantar una herramienta de (calificación al cliente sobre la atención y el servicio ofertado por parte de la institución), de manera que los involucrados aporten con sugerencias para mejorar sus servicios.

**Efecto**

La Cooperativa “San Francisco si no soluciona dichas causas es probable que en un futuro cuente con problemas de escasa captación, por falta de satisfacción de los clientes en la concesión de créditos afectando directamente la rentabilidad de la institución.

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”**

**CONCLUSIONES**  
**ÁREA: PROCESO CREDITICIO**  
**PRIMER SEMESTRE DEL 2013**

Una vez analizado el cumplimiento de metas, objetivos – utilización de recursos y satisfacción al cliente en el proceso crediticio se ha llegado a las siguientes conclusiones:

**Concesión de créditos**

- En la Cooperativa “San Francisco” en el primer semestre del año 2013, no se han concedido en un 100% los créditos es decir se cumplió el 83%, esto se debe a que en la cooperativa tienen establecido políticas internas con respecto a la concesión crediticia, sin embargo por la excesiva competitividad y el sobreendeudamiento de la población no se logró cumplir en su totalidad, lo que provoca que la Cooperativa tenga una escasa otorgación de créditos provocando una deficiente rentabilidad.
- Al no realizar un análisis adecuado de las políticas y procedimientos en la concesión crediticia, dicho presupuesto no fue utilizado en su totalidad, se lo utilizó en un 87%, es decir, \$6.120.000,00: por lo que existirá una inadecuada utilización de recursos provocando una escasa generación de utilidades que en un futuro no permitirá cubrir los gastos operacionales de la cooperativa
- Al no implantar una herramienta de (calificación al cliente sobre la atención y el servicio ofertado por parte del personal de la institución) ,por lo que existirá escasa captación ,debido a la falta de satisfacción de los clientes en la concesión de créditos afectando directamente la rentabilidad de la institución

**Cobranzas**

- No existen establecidas políticas estratégicas para la pronta recuperación de cartera.

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.”**

**RECOMENDACIONES  
ÁREA: PROCESO CREDITICIO  
PRIMER SEMESTRE DEL 2013**

Para evitar y disminuir los defectos mencionados anteriormente se establecen las siguientes recomendaciones:

**Concesión de créditos**

➤ **Al Gerente**

Observar el Plan Estratégico (objetivos) y las políticas internas de la empresa respecto al proceso en la concesión crediticia, durante el primer mes del año, además evaluar el desempeño del personal involucrado para obtener mayores ingresos económicos.

➤ **Al Gerente**

Efectuar en el primer mes del año una evaluación al diseño y elaboración de políticas, objetivos y procedimientos para agilizar su cumplimiento y contar con un seguimiento oportuno y adecuado que posibilite la pronta recuperación de cartera

➤ **Al Gerente**

En el primer bimestre del año brindar incentivos, motivar a los funcionarios encargados en la concesión de créditos, de manera que realicen un trabajo eficiente y oportuno que sea útil para la cooperativa “San Francisco, y represente una mejora en la liquidez de la institución.

**Cobranzas**

➤ **Al Gerente**

Establecer políticas estratégicos para la pronta recuperación de cartera con la finalidad de que las utilidades tiendan a ascender.

FASE IV  
SEGUIMIENTO Y MONITOREO

SEGUIMIENTO Y MONITOREO

SEGUIMIENTO  
MATRIZ DE IMPLEMENTACION DE RECOMENDACIONES  
“COOPERATIVA SAN FRANCISCO LTDA

Criterio	Recomendaciones	Objetivo	Cumplimiento		Responsable
			SI	NO	
El Plan Operativo para el año 2013, así como la política interna de la “Cooperativa San Francisco Ltda., establece gestión de cobros a los créditos concedidos a sus clientes en el periodo.  Plan Operativo para el año 2013, así como la política interna de la “Cooperativa San Francisco Ltda., establecen un número de créditos los cuales deben ser cumplidos en su totalidad	La institución deberá revisar la planificación de cobros, antigüedad de saldos y políticas relacionadas con los límites de cobro; mediante una planificación operativa que garantice la inmediata recuperación de cartera.	Disminuir el índice de morosidad y mejorar la liquidez de la cooperativa	X		Gerente General
		Aumentar la pronta recuperación de cartera	X		Ing. Freddy Zurita
	Establecer estrategias crediticias con la finalidad de cumplir con las metas planteadas en la concesión crediticia	Analizar el P.O.A de la institución para establecer objetivos y metas reales y alcanzables	X		Ing. Freddy Zurita
	Cumplir en su totalidad con las metas planteadas	X			

Elaborado por: <b>L.A.P.F.</b>	26/02/2014
Revisado por: <b>P.A.L.CH.</b>	28/02/2014



## 6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Con la ejecución de una Auditoría de gestión en el proceso crediticio se efectuarán conclusiones que ayuden al mejoramiento de la institución, además se necesitará la colaboración del personal de la cooperativa, la adecuada comunicación por parte de la administración a todo el personal involucrado.

La efectividad de los resultados se basan en criterios técnicos que se aplican en una auditoría de gestión con la finalidad de presentar recomendaciones que ayuden al mejoramiento continuo de la entidad, lo que permitirá enfocarse al cumplimiento de objetivos, metas, políticas y servicios que satisfagan los requerimientos del cliente. El gerente será el encargado de realizar una evaluación de la propuesta y monitorear sus resultados en el tiempo que crea conveniente.

## 6.9. PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

**Tabla N° 25:** Recursos Requeridos

1	¿Qué Evaluar?	El interés de evaluar la propuesta, se manifiesta por parte de todos quienes integran la Cooperativa San Francisco Ltda. En especial la unidad administrativa y crediticia
2	¿Por qué Evaluar?	Es importante contar con una evaluación permanente para mejorar los procesos ineficientes y verificar si se está llevando a cabo de manera correcta y eficiente el cumplimiento de los objetivos institucionales.
3	¿Para qué Evaluar?	Para establecer el grado eficiencia, eficacia y calidad en el proceso crediticio para de esta manera tomar correctivos y realizar mejoras en beneficio de la entidad
4	¿Quién evalúa?	El personal encargado, que para este caso es el gerente de la cooperativa conjuntamente con el departamento administrativo.
5	¿Cuándo Evaluar?	La evaluación se realizará cada semestre.
6	¿Cómo Evaluar?	La metodología que utilizará la evaluación será participativa con la colaboración de varias personas de la Institución además se utilizarán diferentes instrumentos de evaluación, como la observación.
7	¿Cuáles son las fuentes de Información?	La Cooperativa San Francisco Ltda., con su Gerente y los empleados involucrados en la evaluación
8	¿Con que Evaluar?	Con la información obtenida

**Elaborado por:** PAREDES, Lorena

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ AGUIRRE O, Juan Ramón (2007) *“Auditoría Administrativa y de Gestión”*. Tercera edición., Editorial Graw Hill. Madrid – España
- ✓ AMADO SUAREZ, Adriana (2008). *“Auditoría de Comunicación”*. Editorial, La Crujía Ediciones EDICION, Buenos Aires (118pp).
- ✓ ARELLANO, Enrique (2002). *“Investigación Científica”*. Tercera edición., Ecuador (142pp)
- ✓ BAENA TORO, Diego (2010). *“Análisis Financiero”*. Primera edición., Editorial Ecoe Ediciones. Bogotá-Colombia (12pp).
- ✓ BLANCO LUNA, Yanel (2004). *“Normas y procedimientos de la Auditoría Integral”*. Primera edición., Editorial Ecoe Ediciones. Bogotá-Colombia (15pp).
- ✓ CHIRIBOGA ROSALES, Luis Alberto (2010). *“Sistema Financiero”*. Segunda edición., Editorial Jokama. Ecuador (104pp).
- ✓ FERNÁNDEZ ARENAS, José (1985). *“La Auditoría Administrativa”*. Ediciones DIANA, México. (226pp).
- ✓ FORNARI, Bruno (2004). *“Índices y Ratios de Gestión en la Empresa”*. Primera edición, Editorial Ibérico-Europea. Madrid-España (53pp)
- ✓ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto (2000). *“Metodología de la investigación”* Segunda edición, Editorial Mc Graw Hill. Colombia.
- ✓ HERRERA, Luis y otros (2000). *“Tutoría de la Investigación Científica”*. Cuarta Edición. Ecuador
- ✓ J.M, Rosenberg, (2007). *“Diccionario de Administración y Finanzas”*. (247pp)
- ✓ MALDONADO, Milton (2011). *“Auditoría de Gestión”*. Cuarta Edición, Quito. (208pp).
- ✓ MARADIAGA, Juan (2004). *“Manual Práctico de Auditoría”*. Editorial, Cultura de Ediciones DEUSTO, España. (13pp).
- ✓ MIÑO GRIJALVA, Wilson (2013). *“Historia de la Política Económica del Ecuador”*. Primera edición. Quito (152pp).

- ✓ MORENO FERNÁNDEZ, Joaquín (2007). *“Contabilidad básica. Serie Contabilidad Financiera”*. Tercera Edición, Editorial Instituto Mexicano de Contadores Públicos, AC, México.
- ✓ ORTIZ, Alberto, (2005), *“Análisis Financiero”*. Editorial Perason Pretice Hall, México, (5pp).
- ✓ RAY O, **Whittington** y otros (2000). *“Auditoría un Enfoque Integral”*. Doceava edición., Editorial Mc.Graw Hill. Bogotá-Colombia (9pp).
- ✓ REYES PONCE, Agustín (2004). *“Administración de empresas, teoría y práctica”*. Primera y segunda parte , Editorial Limusa-Wiley.. México
- ✓ RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín (2005). *“Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos”*. Tercera Edición, Editorial Internacional Torzón Editores, México. (69-70pp).
- ✓ SARMIENTO, Rubén (2008). *“Contabilidad General”*. Décima edición., Editorial Voluntad. Ecuador (32pp)
- ✓ SERNA, George (2001). *“Índices de Gestión”*. Primera edición. Bogotá-Colombia. (253pp).
- ✓ ZAPATA SANCHEZ, Pedro (2001). *“Contabilidad General”*. Segunda edición., Editorial Mc.Graw Hill. Colombia.

## WEB-GRAFÍA

BERNSTEIN (1999),”*Análisis financiero*” disponible en:

<http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2010/aim/FACTOR%20DE%20LIQUIDEZ.htm>

HUGE, Jordán (2000), “*Control de Gestión*” (en línea), disponible en:

[http://es.wikipedia.org/wiki/Control\\_de\\_gesti%C3%B3n](http://es.wikipedia.org/wiki/Control_de_gesti%C3%B3n).

HURTADO, Pablo (2005), “*Auditoria*” (en línea), disponible en:

<http://www.mailxmail.com/curso-elemental-auditoria/concepto-auditoria>.

Portal Educativo de las Américas (2012), “*Auditoria de Gestión*” disponible en: <http://www.educoea.org>

RUBIO DOMINGUEZ, Pedro (2007). “*Manual de Análisis Financiero*” disponible en:

<http://books.google.com.ec/books?id=7afDDNYa1z4C&printsec=frontcover&dq=analisis+financiero&hl=es&sa=X&ei=ZISTUvGIIZS1kQeAwoDYDA&ved=0CDkQ6AEwAw#v=onepage&q=analisis%20financiero&f=false>

SABINO, Carlos (2007). “*El proceso de investigación*”. (Documento en línea), disponible en: <http://paginas.ufm.edu/Sabino/pI.htm>

SALAMANCA, Ana (2006), “*Metodología de la Investigación*” disponible en:

[http://www.fuden.es/FICHEROS\\_ADMINISTRADOR/F\\_METODOLOGICA/FMetod\\_24.pdf](http://www.fuden.es/FICHEROS_ADMINISTRADOR/F_METODOLOGICA/FMetod_24.pdf)

TURMERO Iván),”*Índices Financieros*” disponible en:

[file:///F:/%C2%A0/los-indices-financieros\\_files/los-indices-financieros.htm](file:///F:/%C2%A0/los-indices-financieros_files/los-indices-financieros.htm)



# **ANEXOS**



**ANEXO 1**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**ENCUESTA DIRIGIDA AL DEPARTAMENTO**  
**ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y COMERCIAL DE LA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN FRANCISCO” LTDA.**

---

**Objetivo:** Obtener información real respecto a la incidencia del nivel de Eficiencia, Eficacia y calidad en el área de crédito para determinar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda.

**Instrucciones:**

- Lea detenidamente las preguntas planteadas.
- Escoja una opción en cada pregunta y marque con una X su respuesta.

No se aceptan tachones, borrones, ni enmendaduras

**Información General**

**Departamento que Labora**

- Administrativo
- Operativo
- Comercial

¿A qué tipo de crédito acceden en su mayoría los clientes?

- Microcréditos
- Créditos Consumo
- Créditos Vivienda (Hipotecario)
- Comercial

**IV Aspectos Específicos**

1. ¿La institución cuenta con un Plan Estratégico?

SI  NO

2. ¿Considera usted que la entidad posee un esquema para medir el cumplimiento de políticas, metas y objetivos en el proceso crediticio?

SI  NO

3. ¿La institución cuenta con un sistema de comunicación?

SI  NO

4. ¿Considera usted que la entidad establece un esquema para la adecuada optimización de recursos?

SI  NO

5. ¿La institución cuenta con un proceso para medir la satisfacción del cliente?

SI  NO

6. ¿La entidad aplica algún método para medir la eficiencia eficacia y calidad en la cooperativa?

SI  NO

7. ¿Considera usted que el uso de recursos ayude al grado de liquidez?

SI  NO

8. ¿Existe un registro detallado de los ingresos y gastos en los que incurre la entidad?

SI  NO

9. ¿El nivel de efectivo que mantiene la empresa es el adecuado para la gestión operativa de la misma?

SI  NO

10. ¿Los activos que posee la empresa tienen la capacidad de enfrentar el endeudamiento de la misma en un corto plazo?

SI  NO

11. ¿Se revisa permanentemente la liquidez de la compañía antes de tomar decisiones financieras?

SI

NO

12. ¿El índice de liquidez que se determina en cada análisis contable es?

Aceptable

Poco Aceptable

No aceptable

13. ¿Los índices de morosidad que maneja la institución según su criterio son?

Alta

Media

Baja

14. ¿Se han realizado análisis de los Estados Financieros en la cooperativa?

SI

NO

15. ¿Considera usted necesario la aplicación de una auditoría de gestión para mejorar la liquidez de la institución?

SI

NO

***GRACIAS POR SU COLABORACIÓN***



ANEXO 2 RUC

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1890003628001  
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA  
NOMBRE COMERCIAL:  
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL  
REPRESENTANTE LEGAL: PAREDES LOPEZ ESTUARDO RIQUELMEN  
CONTADOR: PEREZ AGUIAR MARIA NANCY VIRMANIA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 10/10/1967      FEC. CONSTITUCION: 10/10/1967  
FEC. INSCRIPCION: 31/10/1981      FECHA DE ACTUALIZACION: 01/10/2012

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: MONTALVO Número: S/N Intersección: AV. 12 DE NOVIEMBRE Referencia ubicación: JUNTO AL EDIFICIO ANDELAS Telefono Trabajo: 032823582 Apartado Postal: 454 Telefono Trabajo: 032410267 Fax: 032824270 Email: sistemas1@coac-sanfra.com Email: sistemas1@sanfra-coac.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- \* ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID)
- \* ANEXO REGISTRO TRANSACCIONES FINANCIERAS
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- \* DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACION MENSUAL DE IVA
- \* IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 022      ABIERTOS: 19  
JURISDICCION: REGIONAL CENTRO TUNGURAHUA      CERRADOS: 3

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: LPLA020407      Lugar de emision: AMBATO/BOLIVAR 1580      Fecha y hora: 01/10/2012 18:45:18

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 1890003628001

**\*RAZÓN SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA

**No. ESTABLECIMIENTO:** 010 **ESTADO** ABIERTO **LOCAL** COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.** 28/03/2008

**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS  
SERVICIOS DE ATENCION MEDICA Y ODONTOLOGICA  
ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO Y GESTION, COMBINADOS

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: PELILEO Barrio: COMERCIAL Calle: JOSE MEJIA  
Número: S/N Intersección: CELIANO MONGE Y PADRE CHACON Referencia: DIAGONAL A LA ESCUELA GABRIELA MISTRAL  
Telefono Trabajo: 032831622 Telefono Trabajo: 032830353 Telefono Trabajo: 032830931

**No. ESTABLECIMIENTO:** 011 **ESTADO** ABIERTO **LOCAL** COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.** 28/05/2010

**NOMBRE COMERCIAL:** COOP. DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA. **FEC. CIERRE:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS  
ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO Y GESTION, COMBINADOS  
SERVICIOS DE ATENCION MEDICA Y ODONTOLOGICA

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: NAPO Cantón: TENA Parroquia: TENA Ciudadela: EL CHOFER Calle: AV. 15 DE NOVIEMBRE Número: S/N Intersección:  
VICTOR HUGO SAN MIGUEL Referencia: A UNA CUADRA DE ALMACENES TIA Email: nperez@coao-sanfrancisco.com Telefono  
De Referencia: 032623582

**No. ESTABLECIMIENTO:** 012 **ESTADO** ABIERTO **OFICINA** **FEC. INICIO ACT.** 16/09/2010

**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS  
ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO Y GESTION, COMBINADOS  
SERVICIOS DE ATENCION MEDICA Y ODONTOLOGICA

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: COTOPAXI Cantón: LATACUNGA Parroquia: LA MATRIZ Calle: LUIS FERNANDO VIVERO Número: 10-74 Intersección:  
SANCHEZ DE ORELLANA Referencia: CAMARA DE COMERCIO DE LATACUNGA Edificio: CAMARA DE COMERCIO DE  
LATACUNGA Telefono Trabajo: 032804424

  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

**Usuario:** LPLAD20407 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 01/10/2012 16:45:18

### ANEXO 3

*Tabla de distribución del Chi-Cuadrado:*

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361

**ANEXO 4**

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO  
LTDA.”**

**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

**DEL 1 AL 30 DE JUNIO DEL 2013**

<b>COD.</b>	<b>CUENTAS</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>ACTIVO</b>			
<b>1.1</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>			<b>42.021,24</b>
<b>1.1.01</b>	<b>CAJA</b>		<b>41.676,24</b>	
1.1.01.05.	EFFECTIVO	41.476,24		
1.1.01.05.01	CAJA GENERAL	31.476,24		
1.1.01.05.02	FONDO DE CAMBIO CAJAS	10.000,00		
1.1.01.10	CAJA CHICA	200,00		
<b>1.1.04</b>	<b>EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO</b>		<b>345,00</b>	
1.1.04.01	CHEQUES DEL PAIS	345,00		
<b>1.4.</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>			<b>10.094.589,97</b>
<b>1.4.01</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES POR VENCER</b>		<b>121.984,40</b>	
1.4.01.05	DE 1 A 30 DÍAS	4.001,66		
1.4.01.10	DE 31 A 90 DÍAS	7.649,75		
1.4.01.15	DE 91 A 180 DÍAS	12.495,92		
1.4.01.20	DE 181 A 360 DÍAS	27.211,72		
1.4.01.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	70.625,35		
<b>1.4.02</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS CONSUMO POR VENCER</b>		<b>2.372.917,37</b>	
1.4.02.05	DE 1 A 30 DÍAS	128.327,11		
1.4.02.10	DE 31 A 90 DÍAS	240.991,85		
1.4.02.15	DE 91 A 180 DÍAS	346.465,99		
1.4.02.20	DE 181 A 360 DÍAS	656.287,00		
1.4.02.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	1.000.845,42		
<b>1.4.03</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS VIVIENDA POR VENCER</b>		<b>418.359,81</b>	
1.4.03.05	DE 1 A 30 DÍAS	7.496,95		
1.4.03.10	DE 31 A 90 DÍAS	15.065,75		
1.4.03.15	DE 91 A 180 DÍAS	23.760,51		
1.4.03.20	DE 181 A 360 DÍAS	43.047,26		
1.4.03.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	328.989,34		
<b>1.4.04</b>	<b>CARTERA CRÉDITOS MICROEMPRESA POR</b>		<b>7.334.022,27</b>	

	<b>VENCER</b>			
1.4.04.05	DE 1 A 30 DÍAS	366.151,93		
1.4.04.10	DE 31 A 90 DÍAS	698.987,33		
1.4.04.15	DE 91 A 180 DÍAS	1.021.778,88		
1.4.04.20	DE 181 A 360 DÍAS	1.781.653,75		
1.4.04.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	3.465.450,38		
<b>1.4.26</b>	<b>CARTERA CRÉDITOS CONSUMO QUE NO DEVENGA INTER</b>		<b>19.814,50</b>	
1.4.26.05	DE 1 A 30 DÍAS	2.870,70		
1.4.26.10	DE 31 A 90 DÍAS	3.684,42		
1.4.26.15	DE 91 A 180 DÍAS	4.476,38		
1.4.26.20	DE 181 A 360 DÍAS	5.179,49		
1.4.26.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	3.603,51		
<b>1.4.28</b>	<b>CARTERA CRÉDITOS PARA MICROEM NO DEVENGA INTE</b>		<b>114.326,64</b>	
1.4.28.05	DE 1 A 30 DÍAS	17.470,64		
1.4.28.10	DE 31 A 90 DÍAS	26.012,90		
1.4.28.15	DE 91 A 180 DÍAS	28.983,53		
1.4.28.20	DE 181 A 360 DÍAS	34.700,08		
1.4.28.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	37.159,49		
<b>1.4.50</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA</b>		<b>17.849,69</b>	
1.4.50.05	DE 1 A 30 DÍAS	1.155,07		
1.4.50.10	DE 31 A 90 DÍAS	4.375,41		
1.4.50.15	DE 91 A 180 DÍAS	3.387,65		
1.4.50.20	DE 181 A 360 DÍAS	2.426,86		
1.4.50.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	6.514,70		
<b>1.4.52</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA</b>		<b>84.457,51</b>	
1.4.52.05	DE 1 A 30 DÍAS	9.748,93		
1.4.52.10	DE 31 A 90 DÍAS	17.729,88		
1.4.52.15	DE 91 A 180 DÍAS	13.950,55		
1.4.52.20	DE 181 A 360 DÍAS	15.429,76		
1.4.52.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	27.598,39		
<b>1.4.99</b>	<b>(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)</b>		<b>- 419.142,22</b>	
1.4.99.05	(CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL)	- 642,54		
1.4.99.10	(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO)	- 56.508,59		

1.4.99.15	(CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA)	- 4.275,12		
1.4.99.20	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)	- 197.743,10		
1.4.99.89	PROVISION GENERICA VOLUNTARIA	- 159.972,87		
<b>1.6.</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>			<b>86.392,04</b>
<b>1.6.03</b>	<b>INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDITOS</b>		<b>85.736,72</b>	
1.6.03.05	CARTERA DE CREDITOS COMERCIALES	587,65		
1.6.03.10	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	15.880,91		
1.6.03.15	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA	1.925,95		
1.6.03.20	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	67.342,21		
<b>1.6.14</b>	<b>PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES</b>		<b>5.048,14</b>	
1.6.14.30	GASTOS JUDICIALES	2.726,61		
1.6.14.90	OTROS	2.321,53		
1.6.14.90.01	TRANSPORTE SOCIOS (CITACIONES)	2.321,53		
<b>1.6.99</b>	<b>(PROVISIONES PARA CUENTAS POR COBRAR)</b>		<b>- 4.392,82</b>	
1.6.99.10	(PROVISIONES OTRAS CUENTAS POR COBRAR)	- 4.392,82		
<b>1.8.</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>			<b>817.278,69</b>
<b>1.8.01</b>	<b>TERRENOS</b>		<b>141.316,45</b>	
1.8.01.01	TERRENOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	141.316,45		
<b>1.8.02</b>	<b>EDIFICIOS</b>		<b>576.968,24</b>	
1.8.02.01	EDIFICIOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	576.968,24		
<b>1.8.05</b>	<b>MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA</b>		<b>45.757,03</b>	
1.8.05.01	MUEBLES DE OFICINA	45.034,64		
1.8.05.02	EQUIPOS DE OFICINA	722,39		
<b>1.8.06</b>	<b>EQUIPOS DE COMPUTACION</b>		<b>27.640,01</b>	
1.8.06.01	EQUIPOS DE COMPUTO	27.640,01		
<b>1.8.90</b>	<b>OTROS</b>		<b>79.799,02</b>	
1.8.90.02	PINACOTECA	98,00		
1.8.90.04	OTROS ACTIVOS	79.701,02		

<b>1.8.99</b>	<b>(DEPRECIACION ACUMULADA)</b>		<b>- 54.202,06</b>	
1.8.99.05	(EDIFICIOS)	- 16.828,24		
1.8.99.15	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	- 7.130,98		
1.8.99.20	(EQUIPOS DE COMPUTACION)	- 21.539,13		
1.8.99.40	(OTROS)	- 8.703,71		
1.8.99.40.04	(OTROS ACTIVOS)	- 8.703,71		
1.9.05.10	GASTOS DE INSTALACION AGENCIA Y SUCURSALES	44.316,17		
1.9.05.99	(AMORTIZACION ACUMUL. GASTOS DIFERIDOS)	- 44.316,17		
1.9.05.99.02	AMORTIZACION ACUMUL. GASTOS INSTALACION APERTURA OFIC.	- 44.316,17		
<b>1</b>	<b>TOTAL</b>			<b>11.040.281,94</b>
<b>ACTIVO</b>				
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>			
<b>2.1</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>			<b>42.021,24</b>
<b>2.1.01</b>	<b>DEPOSITOS A LA VISTA</b>		<b>2.774.304,57</b>	
2.1.01.35	DEPOSITOS DE AHORROS	2.770.220,62		
2.1.01.35.01	CUENTAS ACTIVAS	2.584.918,43		
2.1.01.35.02	CUENTAS INACTIVAS	185.302,19		
2.1.01.50	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	4.083,95		
<b>2.1.03</b>	<b>DEPOSITOS A PLAZO</b>		<b>3.350.872,99</b>	
2.4.03.05	DE 1 A 30 DÍAS	1.065.453,82		
2.4.03.10	DE 31 A 90 DÍAS	591.941,68		
2.4.03.15	DE 91 A 180 DÍAS	247.102,60		
2.4.03.20	DE 181 A 360 DÍAS	1.439.374,89		
2.4.03.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	7.000,00		
<b>2.1.05</b>	<b>DEPOSITOS RESTRINGIDOS</b>		<b>697.019,96</b>	
2.1.05.05	COMERCIAL	1.048,40		
2.1.05.10	CONSUMO	156.985,89		
2.1.05.15	VIVIENDA	929,84		
2.1.05.20	MICROCREDITO	538.055,83		
<b>2.5.</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>			<b>184.379,42</b>
<b>2.5.01</b>	<b>INTERESES POR PAGAR</b>		<b>46.229,87</b>	

2.5.01.05	DEPOSITO A LA VISTA	287,55		
2.5.01.15	DEPOSITO A PLAZO	45,942,32		
<b>2.5.03</b>	<b>OBLIGACIONES PATRONALES</b>		<b>103.377,56</b>	
2.5.03.10	BENEFICIOS SOCIALES	14.623,65		
2.5.03.15	APORTE IESS	2.800,09		
2.5.03.15.01	APORTE 12.15%	1.534,89		
2.5.03.15.02	APORTE 9.35%	1.265,20		
2.5.03.20	FONDO DE RESERVA IESS	91,67		
2.5.03.25	PARTICIPACIONES EMPLEADOS	23.450,39		
2.5.03.90	OTRAS	62.411,86		
<b>2.5.05</b>	<b>CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS</b>		<b>30.618,21</b>	
2.5.05.05	IMPUESTO A LA RENTA	30.618,21		
<b>2.5.90</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR VARIAS</b>		<b>4.153,78</b>	
2.5.90.90	OTROS	4.153,78		
2.5.90.90.05	HONORARIOS ABOGADOS	458,01		
2.5.90.90.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	3.695,77		
<b>2.9</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>			<b>2.934.847,31</b>
<b>2.9.08</b>	<b>TRANSFERENCIAS INTERNAS</b>		<b>2.930.593,88</b>	
2.9.08.07	OFICINA MATRIZ	2.930.593,88		
<b>2.9.90</b>	<b>OTROS</b>		<b>4.253,43</b>	
2.9.90.05	SIBRANTES DE CAJA	30,00		
2.9.90.90	VARIAS	4.223,43		
2.9.90.90.06	SERV NO FINANC MEDICO ODONTO GINECO MORTU BEC	786,28		
2.9.90.90.09	SEGURO DESGRAVAMEN DE VIDA EN GRUPO	3.437,15		
<b>2</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>			<b>9.941.424,25</b>
	PATRIMONIO			
<b>3.1.</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>			<b>347.855,79</b>
3.1.03	APORTE DE SOCIOS		<b>347.855,79</b>	



<b>3.3.</b>	<b>RESERVAS</b>			<b>640.893,28</b>
3.3.01	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL		640.893,28	
<b>3.6.</b>	<b>RESULTADOS</b>			<b>110.108,62</b>
3.6.03	UTILIDAD DEL EJERCICIO		110.108,62	
<b>3</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>			<b>1.098.857,69</b>
<b>2+3</b>	<b>TOTAL PASIVO+PATRIMONIO</b>			<b>11.040.281,94</b>

---

CONTADOR

---

GERENTE