



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

Tema:

“AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LOS RIESGOS DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO NUEVA FUERZA ALIANZA.”

**Previo a la obtención del título de ingeniero en contabilidad y auditoría
C.P.A**

AUTOR: BYRON RICARDO CASTRO

TUTOR: ING. MARIO RUBIO

AMBATO – ECUADOR

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Mario Rubio en mi calidad de Tutor del trabajo de graduación con el tema “**AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LOS RIESGOS DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO NUEVA FUERZA ALIANZA.**”, desarrollado por Byron Ricardo Castro Yunapanta, estudiante de decimo semestre de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considerando que dicho trabajo de investigación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las Normas establecidas en el Reglamento de Graduación de pregrado, modalidad independiente y en el Normativo para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la comisión de calificación designada por el Honorable Consejo Directivo.

Ambato, Mayo del 2015


Ing. Mario Rubio

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Byron Ricardo Castro Yunapanta, con C.C. 180436817-1, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de graduación, con el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LOS RIESGOS DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO NUEVA FUERZA ALIANZA.”**, como también los contenidos presentados, las ideas, el análisis, síntesis son de exclusiva responsabilidad por mi persona en calidad de autor de este trabajo investigativo.

Ambato, Mayo del 2015



Sr. Byron Ricardo Castro Yunapanta

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de grado, aprueba el trabajo de graduación con el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LOS RIESGOS DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO NUEVA FUERZA ALIANZA.”**, elaborado por **Byron Ricardo Castro Yunapanta**, mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Mayo del 2015

Para constancia firman



PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Econ. Diego Proaño



Dra. Lorena Llerena

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Dr. Santiago Flores

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente Trabajo Investigativo está dedicado principalmente a Dios, a mis padres, hermanos, a mi esposa y mi hija, quienes han sido mi principal fortaleza e inspiración para el logro de mis objetivos personales y profesionales a lo largo de esta etapa de mi vida.

Byron Castro

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, por haberme difundido los conocimientos así como también haberme formado como un profesional, agradezco a mis profesores especialmente a mi tutor quienes han compartido sus conocimientos y experiencias los mismo que me supieron orientarme y dirigir para la culminación del presente trabajo investigativo.

Además agradezco a los funcionarios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Fuerza Alianza quienes me facilitaron con la información necesaria para la culminación del trabajo investigativo.

Quiero dar un agradecimiento especial a mi madre, mi hermano y hermana así como también a mi esposa y mi hija quienes han sido un gran apoyo moral en mi vida.

Byron Castro

INDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Hojas preliminares	
Aprobación del tutor.....	ii
Autoría del trabajo de graduación.....	iii
Aprobación del tribunal de grado.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Indice de contenidos.....	vii
Índice de figuras.....	xi
Índice de gráficos.....	xii
Índice de tablas.....	xiii
Resumen ejecutivo.....	xiv
Introducción.....	1

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema de Investigación	2
1.2. Planteamiento del problema	2
1.2.1. Contextualización	2
1.2.1.1. Macro contextualización.....	2
1.2.1.2. Meso Contextualización.....	5
1.2.1.3. Micro contextualización.....	7
1.2.2. Análisis crítico	11
1.2.3. Prognosis	13
1.2.4. Formulación del problema.	14
1.2.5. Preguntas Directrices.....	14
1.2.6. Delimitación.....	14
1.3. Justificación.....	15
1.4. Objetivos	17
1.4.1. Objetivo General.....	17

1.4.2. Específicos	17
--------------------------	----

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos	18
2.2. Fundamentación Filosófica.	23
2.3. Fundamentación Legal	24
2.4.1.2. Auditoría Integral	40
2.4.1.3. Auditoría de Gestión	43
2.4.1.4. Riesgos de crédito.	49
2.4.1.5. Riesgos Financieros	53
2.5. Hipótesis.....	59

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque	60
3.2. Modalidad de la investigación	61
3.2.1. Investigación de campo	61
3.3. Nivel o tipo de estudio	62
3.3.1. Investigación Explorativa.....	62
3.3.2. Investigación Descriptiva.....	63
3.3.3. Asociación de variables.	63
3.4. Población y muestra.....	64
3.4.1. Población	64
3.5. Técnicas e instrumentos.	65
3.6. Operacionalización de las variables	67
3.7. Plan de recolección de información.....	69
3.7.1. Técnicas e instrumentos para la recolección de información.	70
3.7.1.1. Técnicas para la recolección de información.	70
3.7.1.2. Instrumento para la recolección de la información.....	71
3.8. Plan de procesamiento de datos.....	73
3.9. Procesamiento de datos	73

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de datos.....	74
4.1.1. Análisis e interpretación de componentes a los Estados Financieros mediante la aplicación de fichas de Observación.....	78
4.2. Comprobación de la Hipótesis.	109
4.2.1. Coeficiente de correlación lineal r.....	109
4.3. Verificación de la Hipótesis.	114
4.4. Hipótesis.....	115

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	119
5.2. Recomendaciones.	121

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

6.1. Datos Informativos.....	123
6.1.1. Título de propuesta.	123
6.1.2. Institución Ejecutora.....	123
6.1.3. Beneficiarios.	123
6.1.4. Ubicación Geográfica.....	124
6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución.....	124
6.1.6. Equipo técnico responsable.....	124
6.1.7. Costo de la Propuesta.....	125
6.2. Antecedentes de la propuesta.	125
6.3. Justificación.....	127
6.4. Objetivos	128
6.4.1. Objetivo General.....	128
6.4.2. Objetivos Específicos.	129
6.5. Análisis de la Factibilidad.	129
6.5.1. Factibilidad Económica.	129

6.5.2. Factibilidad Social.	130
6.5.3. Factibilidad Institucional.....	130
6.6. Fundamentación Científica – Técnica.	131
6.7.1. I Fase: El análisis de la situación estratégica actual de la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza”	140
6.7.1.1. Denominación de la Institución Financiera.....	141
6.7.1.2. Ubicación de la Institución Financiera.	141
6.7.1.3. Objetivo social de la Institución.	142
6.7.1.4. Representante Legal de la Institución.....	142
6.7.2. Análisis el Entorno de la Cooperativa	142
6.7.2.1. Factor Social.	143
6.7.2.2. Factores Económicos.	144
6.7.2.3. Factores Políticos.	145
6.7.2.4. Factor Demográfico.....	145
6.7.3. Fase II: Análisis del proceso crediticio y diseño un flujograma para la concesión de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”.	146
6.7.3.1. Análisis del proceso crediticio de la institución financiera.	146
6.7.3.2. Clasificación de los créditos otorgados a los socios.....	146
6.7.3.3. Procedimiento de la concesión del Crédito.	147
6.7.4. Fase III: Diseño del plan de Acción y análisis de la situación financiera con años comparativos en la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza”	151
6.7.4.1. Análisis Vertical del Estado de Resultado.	151
6.7.4.2. Análisis Vertical del Balance General.	157
6.7.4.3. Análisis Horizontal del Estado de Resultados	164
6.7.4.4. Análisis Horizontal del Balance General	167
6.7.5. Diseño del plan de acción aplicada a la institución.	170
6.7.5.1. Principios de la organización.....	170
6.7.5.2. Análisis FODA	171
6.7.6. Determinación y aplicación de los indicadores financieros.	177
6.7.6.1. Liquidez.	177
Bibliografía.....	186

ÍNDICE DE FIGURAS.

	Pág.
Figura Nª 1. Árbol del Problema.	10
Figura 2. Supra ordenación de Variables.	30
Figura 3. Subordinación conceptual (variable independiente).....	31
Figura 4. Subordinación conceptual (variable dependiente).....	32
Figura Nª 5. Operacionalización de variables (Independiente)	67
Figura Nª 6. Operacionalización de variables (Dependiente)	68
Figura Nª 7. Plan de recolección de información.....	69
Figura N.- 8. Modelo Ficha de Observación	72
Figura N.- 9 Ficha de Observación: Componente Fondos Disponibles.	78
Figura N.- 10 Ficha de Observación: Componente Inversiones.	81
Figura N.- 11 Ficha de Observación: Componente Cartera de Crédito.....	84
Figura N.- 12 Ficha de Observación: Componente Cuentas por Cobrar.	87
Figura N.- 13 Ficha de Observación: Componente Cuentas por Pagar.....	90
Figura N.- 13 Ficha de Observación: Componente Capital.	93
Figura N.- 14 Ficha de Observación: Componente Intereses Ganados.	96
Figura N.- 15 Ficha de Observación: Componente Gastos de Personal.....	99
Figura N.- 16. Ficha de Observación: Impuestos, Contribuciones y Multas.	102
Figura N.- 18. Niveles de Riesgo y Niveles de Confianza.....	108
Figura N.- 19. Modelo Operativo	140
Figura Nª 20. Flujo grama De Concesión Del Crédito.	150
Figura N.- 21. Análisis FODA.....	172
Figura N.- 22 Matriz del desarrollo de las Fortalezas y Oportunidades.	173
Figura N.- 23 Matriz del desarrollo de las Debilidades y Oportunidades.....	174
Figura N.- 24 Matriz del desarrollo de las Fortalezas y Amenazas.....	175
Figura N.- 25 Matriz del desarrollo de las Debilidades y Amenazas.	176
Figura N.- 26 Aplicación de indicadores.	178
Figura N.- 27 Aplicación de indicadores.	179
Figura N.- 28 Aplicación de indicadores.	180
Figura N.- 29 Aplicación de indicadores.	181
Figura N.- 30. Aplicación de indicadores.	182
Figura N.- 31 Seguimiento del tablero de Indicadores.....	183
Figura N.- 32 Administración de la Propuesta.	184

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

	Pág.
Grafico N.-1 Representación de los Ingresos	154
Grafico N.- 2 Representación de los Ingresos	155
Grafico N.- 3. Representación de los Ingresos	156
Grafico N.- 4 Representación de las Inversiones	161
Grafico N.- 5 Representación de las Inversiones.....	162
Grafico N.- 6 Representación de las Inversiones.....	163

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N.-1 Determinación de los componentes de análisis de los Estados Financieros.....	75
Tabla N.- 2 Cálculo de los Niveles de Riesgo Y Niveles de Confianza.....	79
Tabla N.- 3 Cálculo de Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza	82
Tabla N.- 4 Cálculo de Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza	85
Tabla N.- 5 Cálculo de Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza	88
Tabla N.- 6 Cálculo de Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza	91
Tabla N.- 7 Cálculo de Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza	94
Tabla N.- 8 Cálculo de Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza	97
Tabla N.- 9 Cálculo de Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza	100
Tabla N.- 10 Cálculo de Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza	103
Tabla N.- 11 Cálculo de Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza	106
Tabla N ^º 12. Tabulación del Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza.	108
Tabla N.- 13. Calculo de r	111
Tabla N.- 14 Costos de los recursos para la propuesta en el trabajo investigativo.	125

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo investigativo es de gran importancia para la institución por cual justifica su práctica y funcionamiento para el ámbito institucional, local y hasta regional debido a que los resultados obtenidos en el proceso investigativo contribuyen al desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”, así como también aquellas instituciones financieras que contengan el mismo problema, considerándolo como una herramienta la cual contiene información de gran importancia para el problema encontrado en este sector financiero a través de una Auditoria de Gestión enfocada en un plan de acción con indicadores financieros, los mismos que nos permite promover la eficiencia, eficacia y efectividad en todas sus operaciones dentro de la institución financiera proporcionando un grado razonable de riesgo de crédito, reduciendo costos y aumentando su rentabilidad, los mismos que nos permitirán cumplir con objetivos y metas propuestos por la cooperativa.

Determinando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas los mismos que se encuentran internamente y en el entorno de la institución financiera, los mismos que son enfrentados por los funcionarios con una información acorde a las necesidades de los mismos.

El proceso investigativo en si tiene como propuesta implementar un plan de acción con indicadores financieros los cuales permitan realizar un adecuado control del otorgamiento de los créditos y mantener un rango razonable de sus riesgos crediticios, mejorando en gran medida a la institución y sus rentabilidades.

INTRODUCCIÓN

Capítulo I: En este proceso de investigación se ha identificado el problema y con ello se desarrolla los objetivos para la investigación a realizar y con ello mostrar lo que se pretende con el desarrollo investigativo.

Capítulo II: En el Marco Teórico se ha desarrollado los antecedentes que ha tenido la investigación, la fundamentación legal, reglamentos y normativas que permitan respaldar la investigación así como categorías fundamentales que sustenten las variables del problema, la hipótesis y la relación entre variables.

Capítulo III: Marco Investigativo, iniciando con el análisis de los procesos al otorgar los créditos a los socios desarrollados por el departamento de crédito de la institución financiera, diseñando encuestas aplicadas a los socios y funcionarios, realizando la modalidad de investigación, cuantificando la población, utilizando tipos de muestreos y herramientas estadísticas.

Capítulo IV: Representamos el resultado de análisis los mismos que provienen del capítulo anterior, la interpretación de los datos, la utilización de herramientas estadísticas proyectados en forma gráfica para su mejor comprensión, así como la comprobación de la hipótesis.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, detallando la situación financiera de la cooperativa con los cuales nos permiten realizar ciertas aspectos de mejora para la institución.

Capítulo VI: Propuesta, reflejando un plan de acción con indicadores financieros que permitan mejorar el desempeño de la institución manteniendo un nivel razonable en el riesgo crediticio lo cual permite salvaguardar estabilidad institucional.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Tema de Investigación

Auditoría de gestión y su incidencia en el riesgo de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza” durante el año 2012.

1.2. Planteamiento del problema

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Fuerza Alianza los riesgos de crédito son considerados de acuerdo a las políticas institucionales las cuales no permite una evaluación coherente que permita a la institución dar a conocer la realidad de los riesgos de crédito que representa para la institución y con ello no permite tener una evaluación oportuna de la eficiencia, eficacia y los objetivos con los que la cooperativa debe tener para las operaciones

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Macro contextualización

El cooperativismo nace en el Ecuador desde el tiempo que ha existido las reuniones de personas con un mismo objetivo a la cual se la denominaron mingas las cuales eran utilizadas en las comunidades.

El principio del cooperativismo en el Ecuador se engrandece con la historia de la sociedad humana, con varias realidades que tenía el país. En la antigüedad en nuestro país constan huellas de prácticas de cooperación que

han sobrevivido en el tiempo. La organización comunitaria indígena a promovidas formas de cooperación en la construcción ya sea para la construcción de caminos, viviendas, acequias y múltiples obras sociales de larga duración.

El cooperativismo en si es un grupo de personas que, organizando una cooperativa, desean ahorrar dinero periódicamente y que tienen como vínculo común: la comunidad, la institución, la profesión, etc. Sin embargo aparte de ahorrar, los asociados tienen la posibilidad de solicitar préstamos sobre sus ahorros o en cantidades mayores debidamente garantizadas.

En la década de los noventa se estableció como un período de nuevas oportunidades para los organismos no gubernamentales, pues varios de ellos combinaron sus funciones como unidades ejecutoras de proyectos de desarrollo comunitario con las propiamente financieras, movilizandoy otorgando recursos (en la forma de préstamos comunitarios y no de donaciones) a organizaciones de base. Además, las ONG promovieron la conformación (entre sí) de redes y consorcios para definir nuevas estrategias tendientes a impulsar actividades conjuntas, intercambiar experiencias y compartir metodologías exitosas.

Un ejemplo es la **Red Financiera Rural**, cuyo principal objetivo es ampliar la base de intermediación financiera rural mediante el fortalecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito.

Con el crecimiento de las cooperativas los gobiernos en turno ven la necesidad de crear leyes, estatutos y crear entidades que controlen estas organizaciones y debido a este avance del cooperativismo el Ecuador, el país dentro a formar parte de un contexto cooperativista el 7 de septiembre de 1966.

En nuestro país, las cooperativas de ahorro y crédito se ha convertido en el sector financiero de mayor importancia ya que agrupa a familias de bajos y medianos recursos económicos que buscan encontrar solvencia o un acceso a recursos financieros de los que, de otra manera no podrían disponer para poder cubrir con las necesidades , es decir, acceder fácilmente a través de su ahorro a un crédito para solventar alguna de sus necesidades más urgentes y por otro lado también a otros beneficios que dichas cooperativas ofrecen a sus asociados.

Tomando en cuenta la crisis financiera que se desarrolló en el país que tuvo como efectos el incremento en la fijación de las tasas de interés, problemas de solvencia en el sistema bancario y la pérdida de confianza en dichas entidades financieras, desencadenando en la quiebra de algunos bancos privados, lo cual provocó la desconfianza del público para realizar depósitos en esas instituciones.

Ocurriendo lo contrario en las cooperativas de ahorro y crédito que tuvieron un significativo crecimiento a través de la captación de dinero y de la búsqueda de financiamiento de las actividades productivas de los ecuatorianos de menores ingresos, que no tenían acceso al crédito de la banca formal, considerando también el fracaso de la banca pública y los programas estatales de crédito para los sectores rurales los mismos que no eran atendidos.

En un país en donde la desigualdad económica y social está presente, con un estado que no cubre las necesidades básicas en su integridad, el cooperativismo surge como una alternativa válida y eficaz para mejorar las condiciones de vida de la sociedad.

Las cooperativas se han caracterizado por ser una fórmula a través de la cual se podría realizar cualquier actividad económica lícita en régimen de institución en común, por lo tanto, tal actividad tiene siempre una finalidad de mutua y equitativa ayuda entre los miembros de la cooperativa.

1.2.1.2. Meso Contextualización

El Cooperativismo en la provincia de Tungurahua es considerada como la tercera provincia a nivel nacional, después de las provincias de Guayas y Pichincha, con mayor número de Cooperativas de Ahorro y Crédito, en su mayoría pertenecen al etnia indígenas, que se han convertido en una alternativa de apoyo financiero para emprender o potenciar cualquier tipo de comercio.

La antigua Ley de Cooperativas que regulaba a este tipo de instituciones era muy flexible, además de tener estatutos básicos para su creación, carecía de técnicos para el control. Hoy se espera que con la conformación de la Superintendencia de Cooperativas haya un departamento especializado para ejercer dicho control.

En la actualidad y en base a las reformas que ha ido generando en el régimen del actual presidente Rafael Correa, la Asamblea Nacional derogó la Ley de Cooperativas para dar paso a la Ley de Economía Popular y Solidaria que será encargada de definir las políticas y la institucionalidad que deben tener las cooperativas.

Con la conformación de esta nueva entidad (Superintendencia de Cooperativas), y sus respectivas funciones esta nueva entidad. El Mies, organismo que antes era el encargado de aprobar la creación de las Cooperativas de Ahorros, no puede autorizar la creación de nuevas

instituciones de ahorro y crédito. Este sistema financiero ha tenido una gran acogida en la provincia, especialmente aquellas entidades que están administradas por indígenas, que vieron como un referente a las primeras cooperativas que nacieron a nivel nacional a raíz de la crisis bancaria que soportó Ecuador en los años 1990-2000.

En la provincia de Tungurahua el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito según instituto Nacional de Estadísticas y Censos su incremento fue del 33% en los últimos años, debido a la producción que tiene la provincia, y con ello un mayor riesgo al otorgar los créditos de cada entidad financiera y poder tener un mayor desarrollo económico de las mismas, sin tomar en cuenta que la auditoria de gestión como herramienta que le permite reducirlas dificultades y riesgos que tiene la prestación de dinero a sus clientes.

En los actuales momentos, el crédito, es uno de los mecanismos que tenemos las personas para financiar los prenombrados gastos; por lo tanto es necesario recurrir a alguna institución económica que lo facilite. Muchas instituciones económicas ofertan créditos orientados a satisfacer esas necesidades que se los conoce como “créditos de consumo”, producto financiero que tiene sus riesgos en los países desorganizados como es el caso del Ecuador, ya que su economía no es estable como en los países desarrollados.

En el cantón Ambato podemos observar el crecimiento de Cooperativas sin el control adecuado, mucho más se da en la población indígena, ya que no cumplen con los principios básicos y necesarios para fundar la cooperativa, ayudando a las clases social más vulnerable.

Se puede resaltar que hoy en día, las cooperativas administradas por el sector indígena están creciendo gran número en la ciudad, especialmente en la avenida 12 de Noviembre, es fácil mirar que lo que antes fue un pequeño local comercial es hoy una institución cooperativa.

Es que las facilidades para su creación en su inicio fue motivo para que un grupo de socios reúnan un pequeño capital, busquen un espacio, unos pocos documentos e inicien con la actividad, que según los entendidos se ha degenerado en su concepto, pues ahora tienen la visión de negocio y ya no la de servicio.

Además podemos revisar datos de instituciones financieras existentes en la provincia de Tungurahua, dando a conocer los indicadores financieros, los mismos que demuestran que Tungurahua es una provincia muy productiva y comercial para crecer económicamente, sus habitantes se dedican a varias actividades como el comercio, producción y servicios.

1.2.1.3. Micro contextualización

En la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Fuerza Alianza nace gracias a la visión de veinte y cinco jóvenes indígenas emprendedores pertenecientes a la comunidad Esperanza, Rio Colorado en el mes de Octubre del año iniciando un proceso organizativo tanto social como económico, con el 2007 con el principal objetivo de brindar a la parroquia de Pilahuin servicios financieros en distintos lugares que no han sido atendidos por la banca privada entre ellos se encuentran: los comerciantes informales comerciantes de plazas y mercados, al sector artesanal, agrícola en fin a toda persona quien tiene una idea de emprendimiento y negocio y desee mejorar su situación económica y de su familia con el firme concepto del buen vivir .

Es así que abre sus puertas a la colectividad de la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato en el centro de la ciudad, atendiendo a diferentes comunidades y sectores de la ciudad e inicia captando ahorros y otorgando préstamos que permitan mejorar el nivel de vida de sus socios sin tomar en cuenta los riesgos de crédito y cómo influye una Auditoría de Gestión en los mismos. Hoy en día cuenta con aproximado de 2826 socios y cinco agencias en diferentes provincias y cantones del país.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene como misión ser una institución cimentada en principios corporativos, en brindar servicios financieros a la población rural y urbana ofreciendo servicios de calidad diferenciándose de las demás instituciones financieras, con el fin de crear muchas fuentes de trabajo para los pueblos indígenas para evitar el incremento de la pobreza, el desempleo, la migración y mejorar las condiciones de la población indígena y la sociedad.

La visión de la entidad financiera es ser una institución financiera indígena con rentabilidad y ser líder y pioneros en servicios y productos financieros en el mercado Nacional.

La Cooperativa ha trabajado con diferentes valores como: la Honradez, Responsabilidad, Calidad, Cooperación, Respeto, Sinceridad, Humildad y Puntualidad, con los cuales le ha permitido satisfacer las necesidades y requerimientos de los socios.

La cooperativa esta Normada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria cumpliendo con todos los reglamentos que disponen la ley para como entidad sostenerse en el mercado financiero.

La entidad Financiera cuenta con los siguientes servicios Ahorros, Créditos comerciales, de consumo, de vivienda y consumo, inversiones además cuenta con giros internacionales, transferencias bancarias, pagos de roles, pagos de servicios básicos entre otros.

Dichos servicios en especial los créditos debido a su gran acogida a tenido una mayor problemática debido a que no cuenta con información necesaria que le permita gestionar de mejor manera y poder mitigar o disminuir los riesgos que se tiene al otorgar los créditos en la entidad.

ÁRBOL DEL PROBLEMA.



Figura Nº 1. Árbol del Problema.

Fuente: Investigación.

1.2.2. Análisis crítico

Después de realizar un análisis de las diferentes causas y efectos que tiene la institución financiera se ha podido determinar que el no realizar una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza” no permite contar con una herramienta gerencial para poder desenvolverse acorde a la actualidad en el mundo cooperativo financiero en una forma segura y confiable que pueda fortalecer su crecimiento institucional si no se toma en cuenta el riesgo de crédito en cada una de las ocasiones que la institución otorga un crédito.

Además se determinaron diferentes causas como: el inadecuado control del nivel de endeudamiento de los socios, la institución otorga créditos vinculados los mismos que permiten ampliar el número de créditos a su propia institución sin las garantías necesarias, la escasa capacitación al personal sobre los procesos de la auditoría gestión y el incorrecto análisis de las diferentes solicitudes de crédito por lo cual no permite tener la información necesaria y suficiente la cual permita minimizar los riesgos de crédito y con ello tener el debido cumplimiento de sus obligaciones con la entidad y con ello teniendo diferentes consecuencias o efectos como: El aumento de la cartera en mora, Deficiente crecimiento de la institución, el incremento de la cartera vencida provocando así la baja rentabilidad de la institución financiera.

Al tomar en cuenta como la principal causa y efecto podemos destacar que los insuficientes controles de gestión en la aprobación de los créditos en el departamento de créditos es la causa más notable y de ella podemos ubicar a la variable independiente y por otro lado el efecto principal que esto ocasiona es el aumento de los riesgos de crédito en la institución, siendo esto la variable dependiente.

En la institución financiera no se realiza un adecuado control de gestión

en los créditos que son otorgados a los socios en el departamento de crédito y los limitados conocimientos sobre el gestionar la institución en dicho departamento contrae como consecuencia el ineficiente control de cartera vencida de la institución lo que no permite un desarrollo inadecuado al departamento de créditos y el logro de los objetivos propuestos no se cumple satisfactoriamente impidiendo el crecimiento de la entidad financiera.

Por otra parte el incorrecto análisis de las solicitudes de créditos que la institución proporciona a los socios, las mismas que son llenadas con la información correspondiente a los mismos y entregados en el departamento de créditos, no cuentan la verificación oportuna de dicha información dando como resultado al incumplimiento de los pagos establecidos que tiene los diferentes socios con la institución debido a que no se supo verificar y analizar en forma adecuada la información por lo cual no permitió tener las garantías suficientes para el desembolso del crédito.

El inadecuado control en el nivel de endeudamiento de los socios da como consecuencia que la cartera vencida en la institución vaya incrementando y con ello el riesgo de la inestabilidad de la entidad en el mercado financiero, lo que ocasionará la pérdida de un posicionamiento de la institución en el mercado.

La falta de capacitación al personal en los debidos procedimientos de la auditoria de gestión que se encuentra involucrado en el departamento de crédito origina que no se tome las decisiones adecuadas que permitan mitigar los riesgos de crédito ocasionando el incremento de la morosidad y reduciendo la rentabilidad de la institución al otorgar una crédito a los socios.

1.2.3. Prognosis

En caso de no tomar una alternativa al problema identificado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Fuerza Alianza , del cantón Ambato, la cual es una entidad financiera cuyo objetivo principal es obtener mayor beneficio, respecto a los inadecuados procesos de la Auditoria de Gestión en el departamento de crédito, que se viene dando dentro de la cooperativa puede ocurrir diversa dificultades ya sean internas o externas las cuales afecten al desarrollo y crecimiento de la institución debido a que los riesgos de crédito aumentaran en gran cantidad y con ello la disminución de los servicios crediticios que da la institución por lo que clientes optarán por invertir sus capitales en otras Cooperativas para poder satisfacer sus necesidades, o por lo contrario realizar con sus ahorros otro tipo de inversiones.

Por tal motivo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Fuerza Alianza necesita realizar el diseño y aplicación de los indicadores financieros y de gestión los mismos que permitan que la institución disminuya sus riesgos crediticios, ya que de esto depende su operatividad ya sea que esté vinculada con los pagos, inversiones, compras, entre otras que tienden a influir en su estabilidad, liquidez y hasta la permanencia en el mercado a la cual se la denomina Institución en marcha.

A demás de que las instituciones financieras como tales deben tener una buena gestión con los clientes que reflejen profesionalismo, solvencia y predisposición a sus socios para poder otorgar todos sus servicios que manejen en su organización, hecho esto la fidelidad asegurará que la Cooperativa misma tenga reconocimiento en el campo Cooperativista manteniendo equilibrio y, así mismo que sea identificables las necesidades próximas, los antecedentes antes descritos merecen una atención inmediata a fin de asegurar que tanto la cartera de clientes se mantenga, así como que el servicio demuestre confiabilidad, eficiencia ,

eficacia en sus actividades cooperativas con miras a fomentar el ingreso de nuevos y potenciales clientes a través de la inversión así como concesión de créditos en todas sus modalidades.

1.2.4. Formulación del problema.

¿Cómo los procesos de Auditoría de Gestión incide en los riesgos de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Fuerza Alianza del cantón Ambato durante el 2012?

- Variable Independiente.- Auditoría de Gestión.
- Variable Dependiente.- Riesgos de Crédito.

1.2.5. Preguntas Directrices.

1. ¿De qué forma los procedimientos que se gestionan actualmente para la concesión de créditos permite minimizar los riesgos de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Fuerza Alianza?
2. ¿De qué forma se gestionan los riesgos de crédito a la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Fuerza Alianza?
3. ¿De qué manera la utilización de las herramientas de la Auditoría de Gestión, que mediante la aplicación de tableros de indicadores permita determinar los diferentes rangos de riesgo de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Fuerza Alianza?

1.2.6. Delimitación

La investigación en general se la desplegará con la colaboración del personal de la Cooperativa de Ahorro y crédito Nueva Fuerza Alianza

del cantón Ambato.

La presente indagación Se encuentra enmarcada en la siguiente delimitación que contiene:

- **Campo:** Auditoría
- **Área:** Gestión
- **Aspecto:** Procedimientos de Auditoría de Gestión.
- **D. Espacial:** La presente investigación se la realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Fuerza Alianza del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua en la calle:
- **D. Temporal:** La presente investigación se la realizara en el periodo del ejercicio económico del año 2012.
- **D. Contenido:** La presente investigación abordará la Auditoria de Gestión vinculada con el riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Fuerza Alianza del cantón Ambato.

1.3. Justificación

En la actualidad para una entidad financiera los procesos correctos de la Auditoría de gestión los cuales contiene los indicadores financieros y de gestión es de gran importancia y utilidad ya que proporcionan cifras reales ya sea de las operaciones o inversiones realizadas, los mismos que nos dan a conocer resultados obtenidos y poder comparar con objetivos propuesto ya sean a corto, mediano o largo plazo.

Con los diferentes tipos de financiamiento que ha sido concedido a los clientes potenciales de la Cooperativa, el estudio se realizará en entorno a la Auditoria de Gestión y sus indicadores, los cuales nos permitirá minimizar los riesgos de crédito en la cooperativa los mismos tienen como utilidad y justificación el permitir a la entidad el reconocimiento de las debilidades competitivas que tiene la institución al no contar con un proceso adecuado a la auditoria de gestión y sus indicadores financieros y de gestión, así como también nos da a conocer la importancia de los riesgos de crédito a los cuales la administración de la institución se encuentran vinculados, procurando buscar, conocer, valorar, establecer y corregir las diferentes errores de la misma y poder establecer técnicas, herramientas y procedimientos de la auditoria de gestión y sus indicadores lo cual ayudara a reducir costos mejor servicios y un mejor el manejo financiero y administrativo de la entidad, para lo cual contamos con las debidas autorizaciones del personal administrativo y principalmente por el gerente general de la entidad financiera, contando además con la asesoría oportuna de la cooperativa y del contador general de la entidad.

La presente investigación es factible en la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza alianza” debido a que se cuenta con la información necesaria, real y sobre todo actual en el momento oportuno durante el proceso de investigación.

Por lo expuesto en el trabajo de investigación el cual tiene como principal finalidad de ser una guía de procedimientos de una auditoria de gestión en los indicadores financieros y de gestión con lo cual permita mejorar las actividades cotidianas del personal que labora en la institución debido a que si la entidad necesita mantenerse en el mercado cooperativo y obtener un mejor desarrollo, tiene como necesidad primordial dar la importancia necesaria a una auditoria de

gestión sus indicadores y con ello minimizar los riesgos de crédito que tiene la institución, mejorando la administración, reduciendo costos y tiempo y con ello se obtendrá beneficios tanto para la cooperativa como para sus socios, aportando con una posible solución al problema encontrado.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Aplicar las herramientas de la Auditoría de Gestión con tableros de indicadores que tenga como finalidad disminuir los riesgos de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza del cantón Ambato”

1.4.2. Específicos

- Determinar los procedimientos que actualmente se realiza para la concesión de los créditos con la finalidad de minimizar los riesgos de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Fuerza Alianza del cantón Ambato
- Establecer los niveles de riesgos de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Fuerza Alianza
- Proponer el diseño y la utilización de las herramientas de la Auditoría de Gestión para mediante la utilización de un tablero de indicadores determinar el riesgo de crédito estableciendo plazos y responsables en la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Fuerza Alianza.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

En toda entidad del sector financiero es de gran importancia conocer cada uno de los diferentes procesos económicos de la entidad, a través de los cuales gira las obligaciones de la organización, para de esta manera evaluar su eficiencia y eficacia que nos permita tomar las decisiones más adecuadas para el bienestar de los asociados y el desarrollo de la institución.

El siguiente tema de investigación tiene como antecedentes de información las misma que son obtenidas de tesis, páginas de internet, materiales y documentos bibliográficos sobre cooperativas de ahorro de ahorro y crédito de las cuales se pudo obtener aspectos fundamentales que nos permita mejorar el desarrollo de la investigación.

Examinadas las fuentes bibliográficas de las que se dispone en el medio, se ha comprobado que no se ha realizado una investigación similar a la planteada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”, sin embargo existe un trabajo de tesis planteado en la cooperativa, de la Universidad Técnica de Cotopaxi, de la carrera de Ingeniería de Contabilidad y Auditoría.

Según **Berrazueta Sonia (2012)** en su tesis “Plan de riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los clientes de la cooperativa “Nueva Fuerza Alianza” durante el periodo 01 de Enero al 31 de Julio año 2010de la ciudad de Ambato.”, la misma que planteo como objetivo “Realizar un análisis a la administración de los riesgos de la cartera de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Fuerza Alianza con

relación a la morosidad mediante a los análisis de los indicadores” llegando a determinar las siguientes conclusiones:

- Se aborda el estudio de conceptos inherentes de al tema en cuestión que permite el uso herramientas estadístico-matemático para robustecer la toma de decisiones respecto del análisis del crédito bancario, combinando las técnicas del análisis económico financiero tradicional y otras más sofisticadas y otras más concretamente el uso de indicadores financieros para establecer una diferencia entre clientes de acuerdo a su capacidad de pago.
- Del diagnóstico y análisis de la cartera de crédito: comercial, de consumo, de microcrédito y considerando además que el riesgo de portafolio de préstamos, las clasificaciones de préstamos, las clasificaciones de crédito, se desprende que existe un déficit en cuanto a cartera por cobrar y que esta ha venido decreciendo y por lo tanto su indicador ha disminuido.
- Poco se ha realizado en lo concerniente al análisis del riesgo en la cartera de crédito de la cooperativa que exige un proceso que refleje transparencia y aplicación eficaz de estrategias en los pasos realizados mediante las cuales se identifica, mida, controle y monitoree los riesgos a los que se encuentran expuesta la cartera de crédito con el objeto de definir el perfil del riesgo de la cooperativa, así mismo como lo de los mecanismos de cobertura para proteger los recursos que se encuentran bajo su control y administración.

Analizando las conclusiones expuestas en el trabajo de investigación anterior se puede establecer que el campo en el que se abordo está investigación es totalmente diferente cabe hacer mención que es importante dirigir la máxima de las atenciones hacia el diagnostico

financiero puesto que de éste depende el progreso y excelencia de la institución, la misma que tiene que ser atendida por parte de la alta gerencia.

Retomando el tema que nos concierne, en las instalaciones de la Facultad de contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato encontramos las siguientes:

Trabajo de tesis de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, Carrera de Contabilidad y Auditoría.

Según **MARTINEZ, Gissela,(2011)** con su tema: “Auditoría de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía ITARFETI CORPORATION S.A.” la misma que plantea su objetivo “Analizar la situación administrativa actual de la compañía ITARFETICORPORATION S.A., a través de una Auditoría de Gestión para incrementar su rentabilidad” llegando a establecer las siguientes conclusiones:

- “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 tenido que incurrir en costos adicionales, afectando su rentabilidad”.
- “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 proceso actualizado, es necesario efectuar una reingeniería a los procesos del área de Recursos Humanos, parte sensible de compañía.

Trabajo de gran valor y utilidad por exponer en todo su contenido la importancia de la Auditoría de Gestión dentro de una organización destacando la principal idea de que se dispone como herramienta que va ser gran ayuda para el alto mando administrativo quien tendrá respaldo e información suficiente y necesaria para decidir adecuadamente sobre los sucesos que se presente en el medio que se encuentra la cooperativa y

su gran competencia que existe en el sector financiero y cooperativista en el que se encuentra relacionado.

Tomando en cuenta los párrafos anteriores se puede decir que la auditoría de gestión se encuentra relacionada eficazmente con el cumplimiento de los objetivos y lineamientos institucionales, aseveración que comparto en su totalidad por ser esencia acertada de la materia en estudio.

Continuando con los trabajos investigativos encontramos con la Tesis de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, Carrera de Contabilidad y Auditoría.

Según **VEGA, Rocío de los Ángeles,(2011)** en su trabajo investigativo antes de la obtención de su título con su tema “El control interno y su efecto en la rentabilidad de la institución Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010”, dando a conocer su objetivo; “Indagar como el Control Interno mejora la rentabilidad de la institución “Akabados”. Mencionando las siguientes conclusiones:

- “El 100% del personal que integra la institución Akabados considera que si es necesario e indispensable adoptar medidas de control a nivel de toda la organización ya que se conseguirá ser más competitivos en el mercado”.
- “El 75% de las personas encuestadas manifiestan que un inadecuado sistema de control interno si afecta en la rentabilidad de la institución”

La autora del presente trabajo en la institución Akabados interiormente se dio cuenta que existe que dentro de la institución un deficiente control interno por la inexistencia de una auditoría de Gestión la misma que permite disminuir riesgos inherentes de la institución dando paso a que los objetivos institucionales sean incumplidos, aspectos que son necesarios para su funcionamiento normal y continuo lo cual conjuntamente con una

auditoría de gestión que permita manejar de una mejor manera un control que le permita tener un incremento de la rentabilidad y con ello un mejor posicionamiento en el mercado institucional.

En el trabajo de graduación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría-Tesis de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, de: **SUPE, Lourdes, (2011)** “EL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN LA PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA DE PICAIHUA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2010”, mencionando con el objetivo “Analizar el grado de incidencia del control Interno en la presentación de la información Financiera de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de Picaihua”. A través de un mejor control interno con una Auditoría de Gestión y con ello proporcionar una mejor información financiera, prevaleciendo así la siguiente conclusión.

- “Al analizar el presente trabajo de investigación se ha podido determinar que el control interno es una herramienta muy necesaria para corregir errores y proteger a través de controles a nivel de todo el departamento administrativo que son la base fundamental para el desenvolvimiento de las actividades que realiza la Institución.”
- Un control interno adecuado permite que la junta administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia Picaihua obtenga una administración eficiente y se beneficie con una información oportuna”.

En si como podemos darnos cuenta el trabajo investigativo muestra otra dirección respecto a lo planteado en el nuestro trabajo de investigación, la conclusión que se ha aludido de la que se puede concluir que en una organización es indispensable un buen control interno el mismo que va a permitir que se cumplan las disposiciones propuestas por la entidad, en este caso la Junta Administradora de Agua, organismo principal de la

parroquia de Picaihua, suceso que da lugar a que las decisiones se vean afrontadas a los verdaderos intereses, así como que dichas decisiones son tomadas a destiempo ocasionando perjuicios en la parroquia, propuesta resumida por la autora de la tesis que es admisible por la naturaleza de los hechos que se ha desprendido del diagnóstico efectuado en la entidad.

2.2. Fundamentación Filosófica.

La presente investigación se fundamenta en el paradigma Constructivista, debido a que en la investigación se prevalecerá los atributos que se presenten u observen en el medio de estudio por parte del investigador que es el sujeto activo de la investigación; tomando en consideración que tanto el sujeto, así como la entidad de la indagación, a lo largo del desarrollo de la investigación estarán en concordancia por la necesidad que presentan en su interacción necesaria en las distintas actividades y lapsos del trabajo.

Es importante tener en claro que existe varios escenarios que se presentan, por lo cual de éstas provienen distintas realidades y se podría plantear varias soluciones a la misma, la estructura del proyecto de investigación es participativo ya que se involucra a diversos integrantes que contribuyen con información, razonamiento, tutela, reglas para la constitución mismo del trabajo, estará a disposición para sustento de otros estudiantes, por lo que podrán profundizar aún más su estudio, así se tiene fundamentos bases para que futuras generaciones se fundamenten y guíen en éstos trabajos tendiendo a mejorar las propuestas, así como presentar nuevas alternativas de solución según las necesidades que se manifiestan a diario vivir en el medio.

El trabajo investigativo tiene por objeto contribuir y brindar a la sociedad misma, es el invención de nuevas teorías, aplicación de diseños

fundamentales estén resaltados por elementos propios acorde a las necesidades de las instituciones, mismas que se adapten al trabajo investigativo, el identificar ella problemática constituye un elemento trascendental ya que debe ser demostrado, respaldado por las causas que dieron lugar a ello; el análisis del contexto en donde se desarrollan los hechos es también colaborativo, ya es una realidad presente en el entorno, del correcto manejo de los factores y elementos antes citados dependerá que la propuesta se ajusta apropiadamente a la problemática identificada.

2.3. Fundamentación Legal

El presente Trabajo investigativo está protegida legalmente en base a la normativa jurídica, Contable ecuatoriana vinculada apropiadamente con el tema, teniendo así el sustento legal para el desarrollo del marco Teórico, detallando como sigue:

- 1. Constitución de la República del Ecuador**, publicada en el registro oficial el 20 de octubre del 2008, en los siguiente artículos:

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objeto garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibilite el buen vivir.

Establece que el sistema económico es social y solidario y se integra por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria y las demás que la Constitución determine, la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios;

Que, el **artículo 309** de la Constitución de la República señala que el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario;

Que, el **artículo 311** de la misma Constitución señala que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de

ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria

Que, **el artículo 319** de la Constitución de la República establece que se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, instituciones públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

Art. 335.- El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos.

El Estado definirá una política de precios orientada a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal.

Art. 336.- El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad.

El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley.

Art. 337.- El Estado promoverá el desarrollo de infraestructura para el acopio, transformación, transporte y comercialización de productos para la satisfacción de las necesidades básicas internas, así como para asegurar la participación de la economía ecuatoriana en el contexto regional y mundial a partir de una visión estratégica.

Que, **el artículo 394** de la Constitución de la República garantiza la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional y la promoción del transporte público masivo y que, históricamente, la prestación de este tipo de servicio se ha efectuado a través de cooperativas;

2.- **Ley de Economía Popular y Solidaria**

Además estará la investigación está protegida por la **Ley de Economía Popular y Solidaria** la cual da a conocer que Cerca de

1800 cooperativas de ahorro y crédito, 1198 entidades asociativas o solidarias, 15 mil bancos comunales y tres mil cajas de ahorro, integrarán el denominado Sector Financiero Popular y Solidario.

Que da a conocer en el Art. 8.- Formas de Organización.- Para efectos de la presente ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares.

Art. 9.- Personalidad Jurídica.- En el caso de las cooperativas, el procedimiento de constitución, los mínimos de socios y capital social, serán fijados en el reglamento de esta ley, tomando en cuenta la clase de cooperativa, el vínculo común de sus socios y el ámbito geográfico de sus operaciones.

Sección Tres

De las organizaciones del sector cooperativo

Art. 21.- Sector cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una institución de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Art. 32.- Estructura interna.- Las cooperativas contarán con una Asamblea General de Socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta ley, constarán en su reglamento y en el estatuto social de la cooperativa. En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses.

Art. 33.- Asamblea General de Socios.- La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa.

Del Sector Financiero Popular y Solidario

Sección 1

De las Cooperativas de ahorro y Crédito.

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente ley.

Art. 86.- Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración. No aplicarán los criterios de vinculación por administración para las Cajas Centrales.

Art. 96.- Auditorías.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contar con auditoría externa anual y auditoría interna, de conformidad con lo establecido en el reglamento de esta ley. Los auditores internos y externos deberán ser previamente calificados por la Superintendencia, desarrollarán su actividad profesional cumpliendo la ley y su reglamento. Los auditores internos y externos serán responsables administrativa, civil y penalmente de los dictámenes y observaciones que emitan.

3.- Contraloría General del Estado

Además esta fomentada en La Contraloría General de la República en el marco de las responsabilidades que le confiere la Constitución Nacional en el artículo 283 y de las funciones de control asignadas en la Ley N° 276/94 *“Orgánica y Funcional de la Contraloría General de la República”*, ha dispuesto por Resolución CGR N° 1059/2009 de fecha 7 de Septiembre de 2009, *“Por la cual se dispone la realización de una Auditoría de Gestión al Instituto Nacional de Cooperativismo (INCOOP), de enero a julio de 2009”* y Resolución CGR N° 1265/2009 de fecha 04 de noviembre de 2009, *“POR LA*

CUAL SE DISPONE LA AMPLIACIÓN DEL ALCANCE DE LA RESOLUCIÓN CGR Nº 1059/09 al ejercicio fiscal 2008...”

Art. 21.- Auditoría de gestión.- La Auditoría de Gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. Este tipo de auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes. Constituirán objeto de la auditoría de gestión: el proceso administrativo, las actividades de apoyo, financieras y operativas; la eficiencia, efectividad y economía en el empleo de los recursos humanos, materiales, financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo; y, el cumplimiento de las atribuciones, objetivos y metas institucionales.

A diferencia de la auditoría financiera, el resultado de la fiscalización mediante la auditoría de Gestión no implica la emisión de una opinión profesional, sino la elaboración de un informe amplio con los comentarios, conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Artículo 77, del numeral 1,

b) “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”.

Numeral 2,

Literal b) “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”.

Estos estamentos son de gran importancia para el sector público, sin embargo constituyen referentes de vital importancia para ser aplicado y tomados en consideración ya que en la Distribuidora Textil MABETEX, no ha sido sometido a una Auditoría de Gestión, motivo por lo cual se ha tomado como referente ya que es necesario que la institución sea sometido a un examen de este tipo.

4.- NORMAS ECUATORIANAS DE CONTABILIDAD

NEC 1 Presentación de los Estados Financieros

Esta norma señala las bases de presentación de los estados financieros de propósito general, estableciendo una disposición para su estructura y contenido, para asegurar la comparabilidad con los estados financieros de períodos anteriores de la misma institución y con los estados financieros de otras instituciones.

5.- Norma Internacional de Auditoría

Según la Norma Internacional de Auditoría (NIA) No.1, al introducir los conceptos de importancia relativa y riesgos en la auditoría, se señala que: ... " Al tomar su opinión sobre los Estados Financieros el auditor lleva a cabo una serie de pruebas diseñadas para obtener una razonable seguridad de que los estados Financieros estén adecuadamente preparándose en todos sus aspectos. Dada la actuación del auditor en base a pruebas, así como otras limitaciones de su función y de cualquier sistema de Control Interno, existe un riesgo inevitable de que permanezca ocultos algún error importante"

Ley N° 438/94 "De Cooperativas" Que regula la constitución, organización y funcionamiento de las cooperativas y del sector cooperativo"

Decreto N° 14052/96 "Que reglamenta la Ley N° 438 de Cooperativas de fecha 21 de octubre de 1994".

2.4. Categorías fundamentales.

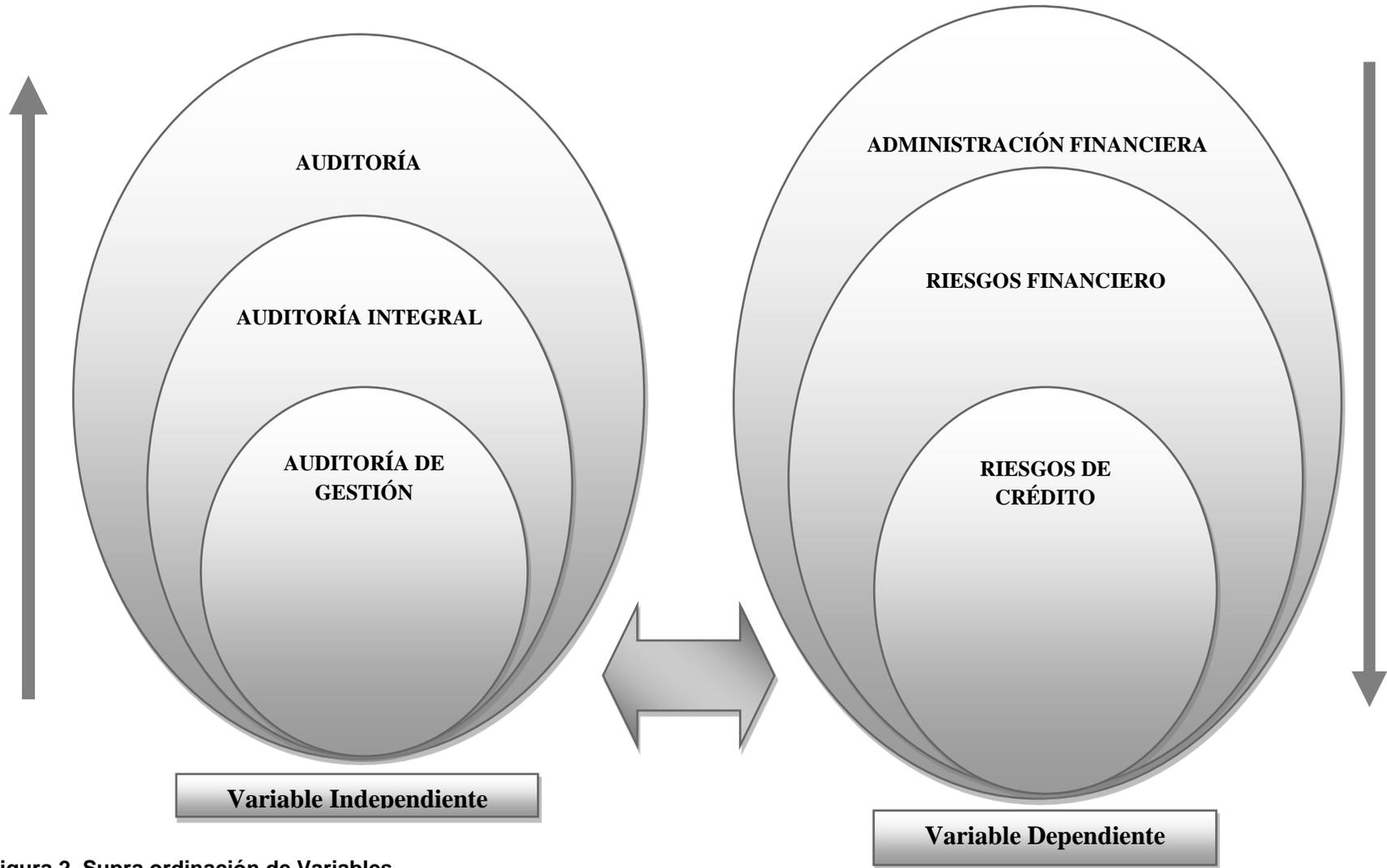


Figura 2. Supra ordenación de Variables.

Fuente: Investigador

Subordinación conceptual (variable independiente)

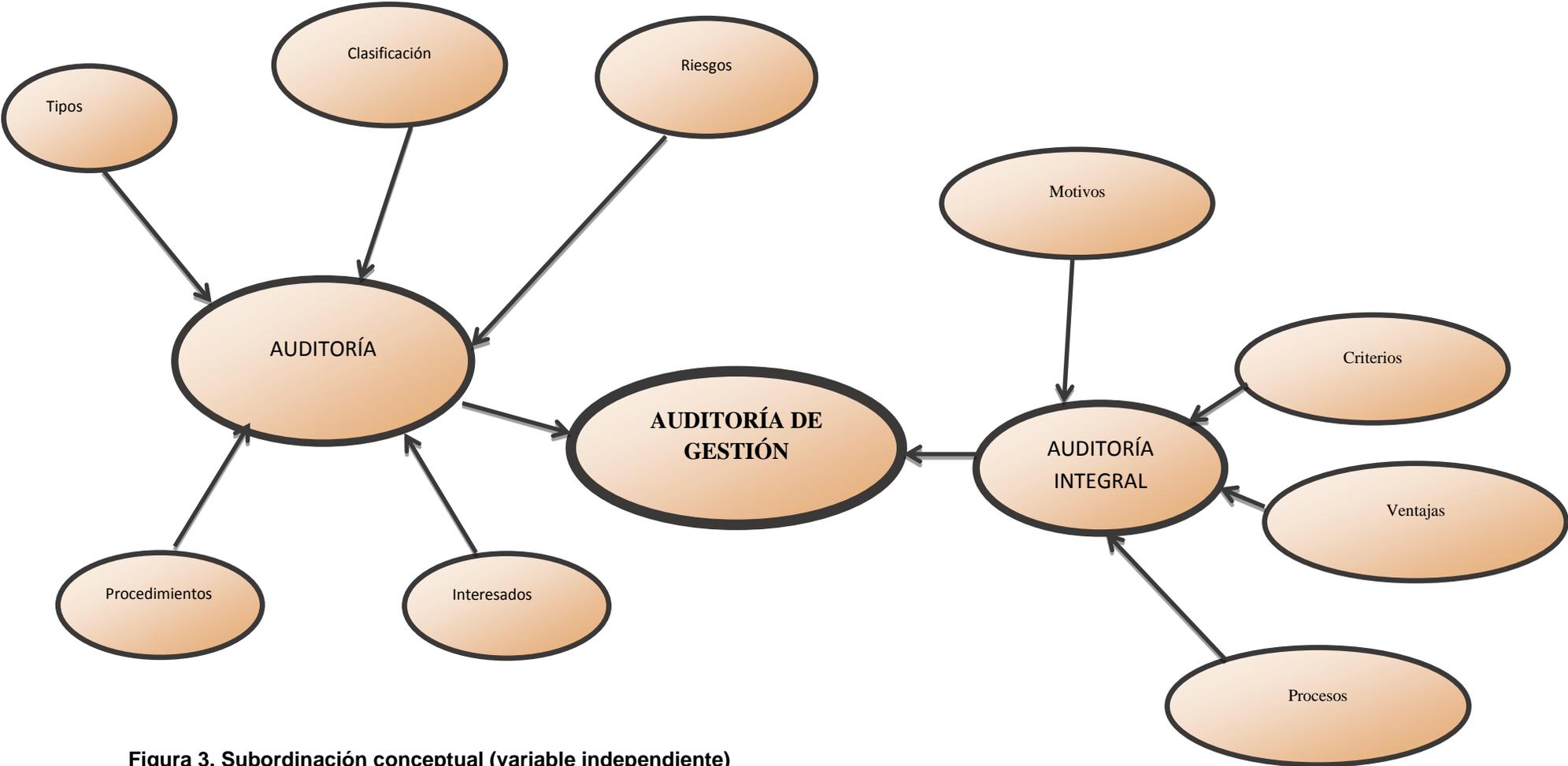


Figura 3. Subordinación conceptual (variable independiente)
Fuente: Investigador

Subordinación conceptual (variable dependiente)

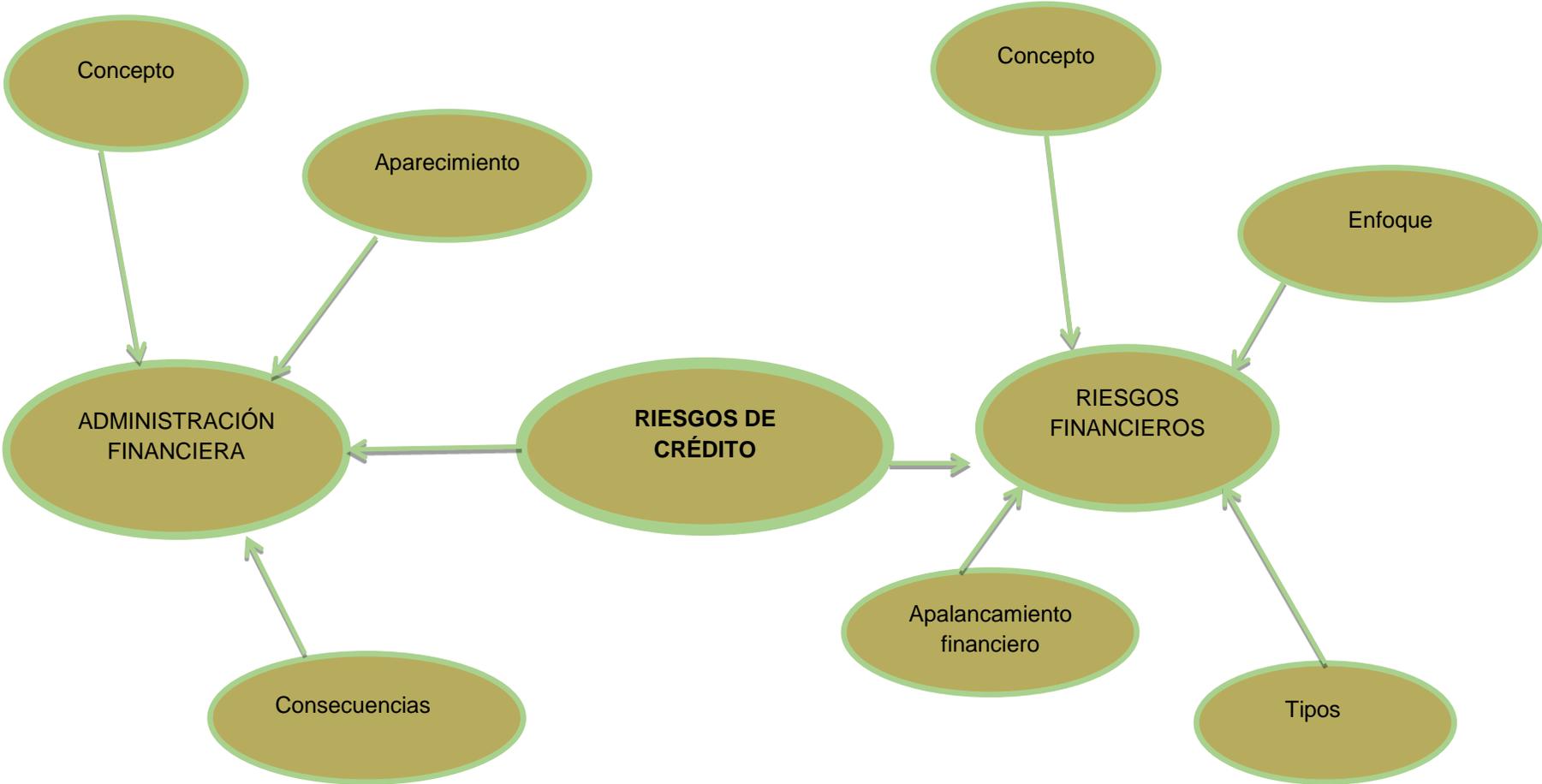


Figura 4. Subordinación conceptual (variable dependiente)
Fuente: Investigador

2.4.1. Visión dialéctica de la conceptualización que sustenta las variables del Problema.

2.4.1.1. Auditoría.

Cedrón y más afirma que: “proviene del verbo latino audire que significa oír.”(p.314).

Arens (2007) manifiesta que: “Auditoría la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos” (p.4).

Según **de la Peña (2009)**, en su libro “Auditoría un Enfoque Práctico” nos da a conocer el concepto de Auditoría el cual manifiesta:

“El vocablo auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencia sobre informaciones, registros procesos, circuitos, etc.”(p.17).

Hoy en día la palabra auditoría se la puede relacionar con diversos procesos de revisión y verificación de la diferente clase de información que esté relacionado con la institución la cual se la puede diferenciar de acuerdo con la finalidad económica de la institución, además es uno de los muchos servicios proporcionados por un profesional contable, la misma que puede ser realizado con diferentes propósitos, pero con mayor frecuencia se lo hace es por tener la expresión de una opinión independiente sobre los estados financieros de una organización económica y para verificar el control de los recursos de la entidad.

En sí es un proceso que ejecuta un contador público autorizado e independiente, al examinar los estados financieros preparados por una entidad económica para poder reunir evidencias suficientes, con el propósito principal de poder emitir una opinión profesional, sobre la credibilidad y razonabilidad de dichos estados financieros, opinión que se expresa en un documento formal denominado dictamen.

Tipos de Auditoría.

Arens & otros (2007) afirma que *“La auditoría realiza tres tipos principales de auditorías”* (p.14).

1. *Auditoría operacional.*
2. *Auditoría de cumplimiento.*
3. *Auditoría de estados financieros.*

La auditoría es el procedimiento mediante la cual podemos controlar el cumplimiento de la razonabilidad de la información proporcionada por los administradores de la entidad, permitiendo la evaluación para mejorar una acción correctiva.

Permitiendo establecer un grado de responsabilidad en las diferentes funciones que tiene cada representante de los departamentos con las cuales consta la institución ya sean las operaciones diarias que lo realizan, con el cumplimiento de los objetivos propuestos por la institución o en la veracidad de la información de los estados financieros

Clasificación.

De Lara (2007) nos da a conocer que: “se clasifica por su naturaleza profesional: gubernativa, interna, externa, objetivos perseguidos: financiera, operativa, por su alcance: completa, parcial, obligatoriedad: obligatoria, voluntaria, técnica utilizada: por comprobantes y por controles” (p.21).

La auditoría nos permite conocer las actividades de organismos no gubernamentales y organismos gubernamentales los cuales tienen derechos públicos y los procesos que pueden afectar al patrimonio nacional o bien colectivo.

La auditoría puede ser realizada por personas que ejercen su actividad dentro de la institución o también puede ser realizada por personas externas de la entidad, comprobando cuentas y estados financieros para poder emitir un criterio y razonabilidad de los mismos, lo cual nos permite realizar un examen y evaluar sobre los objetivos planteados por la institución para poder aumentar la eficiencia y eficacia.

La auditoría tiene como fin dar a conocer una opinión veraz de las cuentas anuales en conjunto o la revisión parcial de los documentos, las mismas que pueden ser exigidas por el estado o realizadas por procedimientos de la institución.

La auditoría puede ser realizada por técnicas o propuestas por el auditor basadas en la revisión de los documentos de la institución, así como también en la evolución que se realiza a los sistemas de control interno de la entidad.

Interesados

Según **Álvarez (2003)** manifiesta que: “orienta a la institución para aumentar su eficiencia, la cual ha de conducir al mejoramiento social y económico de los integrantes de ella” (p.39).

El dictamen de una auditoría le interesa a distintos grupos de personas los mismos que se encuentran relacionados con la institución tale como:

- Propietarios, socios.- Para podrá dar a conocer las mejores decisiones para poder juzgar la productividad y solidez financiera del negocio.
- Inversionistas.- ya que de esta manera podrá tener mayor confianza sobre la estabilidad económica de la institución que garantice su inversión.
- Gobierno.- Porque evalúa el cumplimiento de las obligaciones tributarias y el gobierno puede confiar en que percibió la parte que legalmente le corresponde.
- Empleados y obreros.- Porque le asegura la corrección en la determinación de la participación en las utilidades, a que tienen derecho.

Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA)

Con estas normas nos permite dar a conocer que la profesión quiere mantener una calidad uniforme e independiente con un juicio profesional el mismo que aumentará el prestigio de los contadores y con ello dar más importancia a la opinión del profesional ante el público.

Según **Whittigton (2005)**: “El American Institute of CertifiedPublicAccountants creo el marco básico con las 10 siguientes

normas de auditoría: Normas Generales, Normas de ejecución de Trabajo, Normas de Información” (p.29).

NORMAS GENERALES.- Son de índole profesional de acuerdo a su formación, independencia y cuidado profesional.

- ✓ Formación y competencia.- La auditoría la realizará una persona o personas que tengan la formación técnica adecuada y competente como auditor o auditores.
- ✓ Independencia.- En todos los asuntos concernientes a ella, el auditor o auditores su independencia de actitud mental.
- ✓ Debido cuidado profesional.- Debe ejercerse el debido cuidado profesional al planear y efectuar la auditoría y al presentar él informa.

NORMAS DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO.- Se refiere a planear la auditoría, acumular y evaluar la información para poder formular una opinión sobre los estados financieros.

- ✓ Planeación y supervisión adecuadas.- El trabajo se planeará adecuadamente y supervisado rigurosamente.
- ✓ Suficiente conocimiento del control interno.- Con el fin de planear la auditoría y poder determinar su naturaleza, alcance y extensión de los procedimientos.
- ✓ Pruebas suficientes y competentes de la auditoría.- Obtener suficiente evidencia mediante la observación e inspección con el fin de dar una opinión razonable respecto a los estados financieros.

NORMAS DE INFORMACIÓN.- Nos permite formar directrices para preparar la auditoría ajustándose a los principios de contabilidad.

- ✓ Conformidad de los estados con los PCGA.

- ✓ Uniformidad en la aplicación de PCGA.
- ✓ Suficiencia de revelación.
- ✓ Expresión de opinión.

Riesgo de auditoría.

Pallerola y Monfort (2013) definen como riesgo de auditoría: “Todos aquellos aspectos tanto cuantitativos como cualitativos, que no pueden ser conocidos por el auditor de cuentas en el transcurso de su trabajo. Todo riesgo, si no es predecible, puede no llegar a conocerse” (p.56).

Tomando en cuenta los riesgos de crédito el auditor debe fijar en el proceso de planificación de sus trabajos de revisión en las posibles áreas de la entidad en las cuales se podrían dar estos riesgos y en lo posible intentar cuantificarlos para poderlo manejar con la debida prudencia y la justificación de los motivos por los que están ocurriendo en la institución.

Tipos de informe de auditoría.

Aumatell (2003) nos da a conocer que “es la opinión técnica acerca de si las cuentas anuales, expresan la imagen fiel del patrimonio y la situación financiera de la institución o entidad auditada” (p.18).

La mayoría de los informes de auditoría con cuentas anuales deben contener uno de los siguientes tipos de opinión:

Opinión favorable, limpia o también conocida sin salvedades lo que significa que el auditor está de acuerdo sobre la razonabilidad de la presentación de los estados financieros.

Opinión con salvedades lo que significa que el profesional esta de acuerdo con la presentación de los estados financieros, pero con ciertas reservas.

Opinión desfavorable conocida también como adversa o negativa lo que se refiere que el auditor no está de acuerdo con los estados financieros presentados por lo que no representa la realidad de la organización auditada.

Opinión denegada o también llamada abstención de opinión lo que significa que no tiene los suficientes elementos para poder dar una opinión sobre los estados financieros auditados y la no razonabilidad de los mismos

Procedimientos y técnicas.

Según **Peña Jesús María (2007)** nos da a conocer como procedimientos a: “Los actos o practicas realizados mediante la aplicación de técnicas para obtener evidencia suficientemente valida, que nos lleve a las conclusiones que se plasman en los informes y dictámenes” (p.66).

Dichos procedimientos son la forma de obtener y poder ejecutar las pruebas que soporten el informe final aplicada de acuerdo a su magnitud con pruebas selectivas de acuerdo al criterio del contador o también con un muestreo estadístico, generalmente se puede reconocer dos tipos de pruebas:

Las sustantivas.- las mismas que dan una estimación de las cifras de los estados financieros o sus respectivos saldos.

De cumplimiento.- la misma que son ejecutadas al control interno y su respectiva evaluación.

2.4.1.2. Auditoría Integral

Para una mejor comprensión sobre lo que es una auditoría Integral vamos a tomar en cuenta diferentes conceptos de la misma.

Según **Melini (2006)** nos dice que la Auditoría Integral no debe ser entendida “Como la simple suma de auditorías, sino con características propias como son coordinación, cooperación, ejecución multidisciplinaria (siendo el contador el líder del equipo) y realización cíclica o continua” (p.15).

La auditoría integral es la fusión de varias auditorías que en un tiempo determinado nos permite evaluar que la información financiera, el funcionamiento del control interno, las leyes por las cuales está debidamente regida y el cumplimiento ordenado de los propósitos, objetivos y metas.

Motivos para establecer una Auditoría Integral.

Conto Posada Myrian (2008) afirma: *“La motivación para la Auditoría Integral es el deseo de conocer más sobre el rendimiento de una actividad en términos de la eficiencia del uso de los recursos y el logro de los objetivos. Una auditoría bien planeada y ejecutada puede traducirse en resultados positivos con mejoras en el rendimiento de las operaciones y ahorro de costas”* (p.166).

La auditoría integral que se encuentre debidamente planeada y ejecutada de la mejor manera puede dar grandes resultados ya sea en los costos para la capacitación del personal y de sus materiales los mismos que a simple vista no pueden ser significativos, pero los resultados a largo plazo pueden llegar a ser satisfactorios, permitiendo evaluar los procedimientos, objetivos, políticas y propósitos para poder alcanzar las metas de la institución, además

en el informe debe existir independencia y objetividad, evaluando la efectividad de los sistemas de control.

Criterios de la auditoría integral.

Vásquez (2000) asegura que: “Los criterios pueden variar según las características presentadas en la entidad procurando la participación activa de la administración con el fin de establecer acuerdos sobre el establecimientos de criterio, pues ellos constituyen no solamente las normas mediante las cuales se juzgará la actuación, sino la base para la evaluación” (85).

En fin los criterios se los puede considerar como las normas razonables con las cuales cada persona podrá evaluar los procesos y prácticas administrativas así como también los sistemas de control e información, con los cuales utilizará el sentido común o su propia lógica, y con ello cada persona va a esperar diferentes circunstancias dentro de la organización algo razonable.

Con los criterios adecuados la auditoría integral podrá medir el rendimiento real de la entidad con el que se tenía planeado, dando a conocer recomendaciones que son destinadas a mejorar el rendimiento de la institución y poder alcanzar los diferentes objetivos y metas.

Ventajas de la Auditoría Integral

Vásquez (2000) Una auditoría integral: “puede beneficiar a la institución en diferentes aspectos que aun en la entidad no son debidamente definidos” (p.87).

- Permite identificar los objetivos, procedimientos y metas que no son debidamente identificados.
- Permite medir el logro de los objetivos de la entidad.
- Evalúa el cumplimiento de objetivos y metas.
- Permite la identificación de las áreas críticas de la organización y sus causas.

Proceso de la Auditoría Integral

Consta de tres fases **La Planificación.**- que consta del diagnóstico de la entidad auditada, Planeación y conducción de la investigación preliminar, Identificación de asunto de potencial importancia, Diagnostico y bosquejo del plan de auditoría, Preparación del plan de auditoría y de los programas, **La Ejecución.**- Realización de las pruebas de auditoría y obtención de evidencia, Preparación del informe preliminar, **Informe.**- Preparación del informe definitivo, presentación del informe. **(Vásquez, 2000, p.86)**

La auditoría Integral al igual que otras auditorías consta de procesos y fases que son necesarias aplicar a través de un diagnóstico que se lleva a cabo con los diferentes trabajos preliminares de la auditoría integral tratando de conocer la naturaleza y funcionamiento de la entidad apreciando los riesgos y oportunidades entendiendo la estructura y el posicionamiento financiero, así como en la ejecución se describe el desarrollo de los procedimientos a través de la aplicación de las distintas pruebas de auditoría de acuerdo a las necesidades del profesional para poder tener la suficiente evidencia que nos permita sustentar las diferentes observaciones y finalmente el informe se debe presentar un informe escrito y debidamente firmado así como también los resultados relevantes y son sus respectivos soportes.

2.4.1.3. Auditoría de Gestión

Para comprender de mejor manera de lo que es una auditoría de Gestión realizaremos el análisis del concepto de lo que es Gestión.

Gestión

Para poder entender la palabra gestión lo daremos a conocer que el término gestión (del que se deriva gestionar: Hacer diligencia conducentes al logro de un negocio o un deseo cualquiera hace referencia a acciones para lograr un fin.

A si mismo se considera que las actividades más importantes de la gestión en las cuales se implican:

- El establecimiento de metas y objetivos.
- El análisis de los recursos disponibles.
- La aprobación económica de los recursos analizados.
- La evaluación del cumplimiento y el desempeño de la institución.
- La adecuada operación que garantice el funcionamiento de la organización.

Auditoría de Gestión

Según **Milton (2011)** en su cuarta edición, su libro “Auditoría de Gestión” manifiesta el concepto de Auditoría de gestión:

La Auditoría de gestión es 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. (p.16)

La auditoría de gestión se la realiza para poder evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previsto por la organización y con los que se ha manejado los recursos, realizando planes, programas y actividades ejecutada por la entidad para poder establecer los diferentes grados de economía, eficiencia y eficacia para el cumplimiento de objetivos y metas propuestas, incluyendo un examen, un examen solo del pasado sino también del presente y de la proyección del futuro evaluando el logro de los objetivos del periodo determinado y su impacto que tendrá en el futuro de forma que la entidad podrá tomar los correctivos pertinentes y con ello generando un valor agregado al proceso del auditor.

Blanco (2012) nos da a conocer que: “La auditoría de gestión es el examen que se efectúa en una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales” (p.403).

Este tipo de auditoría es una herramienta que nos permite diagnosticar así como también analizar y poder establecer recomendaciones que sean de importancia en el control interno y los procedimientos para reajustar la gestión o en si la organización misma.

Objetivos de la Auditoría de Gestión.

Romeroo (2005) afirma que: “los objetivos de la auditoría definen que es lo que se va a conseguir durante la auditoría” (p.285).

En la auditoría de gestión podemos citar los objetivos que entre los más importantes son:

- Determinar lo adecuado de la organización en la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de los métodos o procedimientos adecuados de la operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los resultados.

Metodología de la Auditoría de Gestión.

Enrique (2007) asegura que: “se basa en la constatación de los hechos, los cuales son juzgados por el auditor, analizados e interpretados, para luego dar las oportunas recomendaciones con el fin de eliminar problemas encontrados” (p.201).

En la metodología de la Auditoría de Gestión podemos encontrar las siguientes fases de la misma:

- La exploración y el examen preliminar.- Está compuesto por el estudio que, previsto a la ejecución de la auditoría, se debe realizar a la entidad para poder conocer la misma.
- El Planteamiento.- Ya una vez realizada la exploración, estar creada las diferentes condiciones para poder efectuar el planteamiento lo que incluirá el análisis de elementos obtenidos en la exploración, aspectos para objetos de comprobación, análisis de deficiencias, medios de comprobación.

- La ejecución.- Es la etapa donde se ejecuta debidamente la auditoría donde se deberá verificar la información obtenida, obtener evidencia suficiente, supervisar adecuadamente la auditoría por un especialista, determinar el grado de cumplimiento.
- El informe.- Debe ser expresado de forma clara, concreta y sencilla considerando su forma principal como la Introducción, las conclusiones, el cuerpo del informe, recomendaciones, anexos y la síntesis.
- Seguimiento.- Nos permite conocer hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los diferentes hallazgos expuestos y las recomendaciones dadas.

Propósitos fundamentales de la Auditoría de Gestión.

Vilar (2006) cerciora que: “el propósito de una auditoría de gestión consiste en encontrar problemas y áreas que deben mejorarse, masque los puntos fuertes de la organización” (p.56).

En los cuales debemos poner mucho énfasis es en el logro de:

- Medición y comprobación de los logros.- los cuales nos permite medir y comparar los diferentes logros alcanzados por la institución en relación con las metas i los objetivos previstos.
- Control interno eficaz.- dar a conocer la importancia de tener un sistema de control interno que promueve el logro de los objetivos y metas de la entidad.

- Cultura de responsabilidad.- es decir promover la cultura responsable, la obligación ética, moral y legal que tienen todas las personas que forman la institución.
- Mejoramiento de la Planificación.- lo cual permite dar mayores mejoramientos de sus presupuestos con mira a realizar con mayor eficiencia, eficacia y economía en su ejecución.
- Necesidad de un buen sistema de Información Integral.- lo cual nos permite la medición el desempeño de la entidad tanto desde el punto de vista administrativo como organizacional para que sirva de apoyo para los administradores para la toma de las decisiones oportunas.

Alcance de la auditoria de gestión.

Vilar (2006) afirma que: “el cliente y la organización auditora debe limitar las áreas y el tema a auditar dentro de un marco específico de tiempo” (p.85).

Blanco (2012) asegura que: “examina las prácticas de gestión. Los criterios de evaluación de la gestión han de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares.

Para poder determinar el alcance de la Auditoría de gestión se debe tomar en cuenta las diferentes circunstancias particulares de la entidad, está a de ser prolongable y adaptable al área a ser examinada.

Con diferentes enfoques al trabajo realizado en la auditoría de gestión:

- Auditoría global a la institución.
- Auditoría de gestión al sistema comercial.
- Auditoría de gestión al sistema financiero.

- Auditoría de Gestión de compras e inventarios.
- Auditoría de gestión de ventas.
- Auditoría de Gestión de los seres humanos.
- Auditoría de gestión de informática.
- Auditoría de gestión de los sistemas administrativos.

Características de la Auditoría de Gestión.

Aumatell (2009) da a conocer que “la auditoría de gestión ha sido concebida para evaluar la eficiencia de la gestión institucional a lo largo de un periodo o de tiempo completo” (p.22).

- ✓ Nos permite medir el cumplimiento de los planes y programas en un periodo de tiempo determinado.
- ✓ Centraliza el análisis hacia actividades y procesos productivos o prestación de servicios propios de cada entidad, aplicando indicadores que permite medir eficientemente la gestión realizada.
- ✓ Mide la contribución de la institución en el desarrollo de la colectividad, permitiendo establecer beneficio y pérdida social.
- ✓ Determina el comportamiento de las cifras durante un periodo de análisis y sus variaciones significativas.
- ✓ Verifica tendencias, desviaciones y participaciones.
- ✓ Contribuye a que la entidad mejore su eficiencia administrativa y financiera en el manejo de los cursos asignados para su funcionamiento.
- ✓ Garantiza la vigilancia permanente a la delegación que hace la función administrativa.
- ✓ Evalúa el impacto que genera el bien o servicio que produce o presta la entidad, en la comunidad en la que reside.

2.4.1.4. Riesgos de crédito.

Concepto.

Samaniego (2008) afirma que: “La diferencia entre el rendimiento de un título con riesgo de insolvencia (como bonos de institución o deuda de mercados emergentes) y uno de libre de riesgo” (p.15).

En si el riesgo de crédito es una posibilidad que la entidad o institución obtenga una pérdida económica por el incumplimiento de obligaciones asumidas por terceros, pero no siempre un riesgo es sinónimo de malo pues se puede convertir el algo bueno y rentable, por lo que hay una brecha muy pequeña entre riesgo y rentabilidad.

Vilariño (2001): Nos da a conocer que el riesgo de crédito es “La posibilidad una perdida originada por el cumplimiento de las obligaciones contractuales de pago. Los que están motivados por un retraso en la solvencia de los agentes prestatarios relacionados con un problema de liquidez” (p.13).

El riesgo de otorgar los créditos por parte de las entidades financieras suelen darse por diferentes causas de las partes pactadas con la entidad, las mismas que pueden estar relacionadas por problemas solvencia y liquidez, las continuas pérdidas, sus ingresos disminuyeron o por falta de voluntad propia de las personas.

Responsabilidades de los riesgos de crédito.

Linares Humberto (2013) afirma que la responsabilidad de los riesgos de crédito:

“Como parte de está estructura, la unidad de análisis de riesgo conjuntamente con la de administración integral de riesgos de crédito y la de cobranza y recuperaciones, tienen la responsabilidad del análisis,

seguimiento y aseguramiento del retorno de la inversión minimizando las pérdidas” (p.331).

Para la correcta inversión de las entidades financieras al otorgar los créditos el personal de la institución debe estar correctamente capacitado para poder detectar con la correspondiente da anticipación los riesgos y poderlos minimizar los créditos en los cuales están involucrados, para poder conocer sobre la información de capacidad de pago de los que tienen obligaciones monetarias con la institución y poder minimizarlos realizando un seguimiento de aquellos clientes que tienen diferentes tipos de debilidades financieras o laborales, utilizándolo como un control para la recuperación de créditos.

Operación de crédito.

Linares (2013) asegura que: “El riesgo está implícito en cada operación de crédito y debemos entender como riesgo de crédito al posible incumplimiento parcial o total del contrato de crédito y de los convenios o acuerdos por parte del prestatario” (p.331).

En las entidades financieras el riesgo de crédito es una causa muy importante de varios problemas, es por tal motivo que es una de las principales inquietudes de la alta administración de la entidad financiera, debido a que este riesgo es inherente al otorgar los créditos ya que el incumplimiento de los deudores en sus pagos pueden ser total o parcial, por tal motivo la administración de riesgos de crédito deben tratar de reducir las pérdidas que pudieran haber al otorgar los créditos.

Recuperación del crédito.

Linares (2013) afirma: “Para asegurar la recuperación del crédito en las condiciones pactadas con el cliente pueden incluirse de las avisos de

vencimiento y las acciones inmediatas que mejore la calidad del riesgo –por ejemplo, fortalecer las garantías- y el cobro extrajudicial y las acciones judiciales”(p.332).

Las entidades financieras tiene la necesidad de recuperar los créditos realizados a sus clientes por consiguiente el personal responsable del otorgamiento de los créditos debe realizar una evaluación constante de las situación financiera de sus clientes y sus respectivos créditos, para poder realizar algún cambio en su categoría o riesgo de crédito, y, con ello la administración encargada pueda tomar las mejores decisiones.

Para cobranza de los créditos con mayor dificultad de cobro, el aumento de garantías real de los clientes, estableciendo una correcta coordinación entre el departamento de cobranza y quien haya asignado al crédito correspondiente al caso.

Factores del riesgo de crédito.

Los factores en los cuales está inmerso el crédito pueden ser:

Los factores internos los mismos que están a cargo de la administración de la entidad y la capacidad de dirigir la institución por parte de la alta administración. Los cuales están inmersos por el volumen de crédito pues entre más grande se esté mayor será la pérdida, las políticas de crédito pues de ellas depende su aprobación, mezcla de créditos, la concentración geográfica y números de deudores.

Importancia del riesgo de crédito.

Samaniego Reyes (2008) da a conocer la importancia del riesgo de crédito el cual afirma “Los avances tecnológicos y financieros, además de la

globalización de los mercados han hecho que los márgenes disminuyan y la competencia alcance cotas impensables dejando a sus técnicas tradicionales obsoletas” (p.3).

En una entidad el riesgo de crédito se lo considera algo relevante debido que un riesgo es una incertidumbre o la dificultad de saber que va ocurrir en un futuro, debido a esto debemos tener una base que nos permita tratar de predecir lo que va ocurrir y con ello tomar las mejores decisiones.

Análisis del riesgo de crédito.

Elizondo Alan (2004) afirma que “Los riesgos de crédito requieren periodos más largos para el análisis, digamos de un año o más” (p.45).

El análisis del riesgo de crédito tiene como finalidad dar a conocer un proyecto claro y sencillo para poder analizar y cuantificar la probabilidad que un deudor incumpla con sus obligaciones con la institución en sus pagos a través de técnicas y herramientas que permitan mitigar dichos riesgo y su impacto en la institución, guiándonos en la correcta medición de este riesgo para un mejor funcionamiento de la entidad.

Tipos de riesgos crediticios.

Para las entidades financieras es de gran importancia el juzgar la solvencia presente y futura de los clientes para poder tener en cuenta al momento de conceder créditos los mismos que pueden incidir a tener diferentes tipos de riesgos crediticios como:

Los riesgos de iliquidez que se refiere al no cumplimiento de los pagos en el periodo pactado en el acuerdo o contrato por la falta de dinero por parte del deudor.

Riesgos de Instrumentación los mismos que se dan por la falta de conocimiento o despreocupación por parte de los clientes de la institución, en acuerdo o convenios a través de letras de cambio, pagares o cualquier otro tipo de documento que sirva a la institución al pago legal por parte del deudor.

Riesgo de Solvencia el que se da por la falta de un auténtico análisis por parte de los encargados al otorgar créditos a los deudores, los mismos que no tengan activos o colaterales para el debido y oportuno pago de sus obligaciones.

2.4.1.5. Riesgos Financieros

Concepto.

Gómez Diego y López Jesús (2002) afirma que: “El riesgo financiero es la posibilidad de quebranto o pérdida derivada de la realización de operaciones financieras que pueden afectar a la capitalización bursátil o valor de mercado de la institución” (p.21).

Las entidades financiera dedicadas a otorgar préstamos deben saber que este tipo de riesgo esta inherente a cualquier tipo de financiación, tomando en cuenta que con este tipo de riesgo existen la posibilidad que los beneficios que se esperó tener sean menores, debido a resultados financiero desfavorables.

Clasificación del riesgo financiero.

Gómez Diego y López Jesús (2002) da a conocer que: “cualquier institución, financiera o no, suelen clasificar los riesgos financieros en dos grandes grupos: los riesgos cuantificables y riesgos no cuantificables” (p.27).

Las entidades financieras y no financieras al ser formada se deben tomar en cuenta que con el nacimiento de la misma, también nacen riesgos los mismos que pueden ser cuantificables los mismos que están relacionados con los objetivos propuestos por la institución y pueden ser representadas en términos monetarios los cuales son más fáciles de ser comprendidos con la posibilidad de poder formar plataformas estadísticas que nos permite poder medir pérdidas o ganancias dentro la institución, otro de los riesgos que la institución tienen son los riesgos no cuantificables en los cuales el nivel de valoración de los mismos depende de los diferentes criterios que tiene la alta administración de la entidad debido a que este tipo de riesgo no se lo puede medir en términos monetarios pero los mismos pueden ser minimizados a través de instrumentos de control y los respectivos seguimientos en los procesos que contenga la institución.

Pago del riesgo financiero.

Gitman & Joehnk (2005) afirma que: “El grado de incertidumbre de pago debido a la mezcla de deuda y fondos propios usado para financiar un negocio es el riesgo financiero. Cuanto mayor es la proporción de deuda usada para financiar una institución, mayor es su riesgo financiero” (p.109).

El pago del riesgo financiero y la incertidumbre que provoca el mismo se debe básicamente a la mezcla de deudas obtenidas y los fondos propios que tiene la institución para su creación entre más grande sea al deuda obtenida

más grande va ser este tipo de riesgo debido a que entre mayor sea la deuda mayor va a ser los pagos de intereses, así como también el pago de la deuda ocasionando en algunas ocasiones la quiebra de la misma.

Relación del riesgo Financiero.

Montserrat (2013) afirma que: “El riesgo financiero está relacionado con la variabilidad de los beneficios después de los intereses, y está asociado a la probabilidad de insolvencia de la institución” (p.215).

Tomando en cuenta lo expuesto con anterioridad podemos decir que el riesgo financiero depende de la cantidad de endeudamiento que tiene la institución y el cómo va a poder administrar su apalancamiento financiero, es decir cómo va a utilizar su endeudamiento para poder financiar sus operaciones ya sean estos cubiertos con fondos propios o con préstamos a personas externas o terceros externos.

Riesgo Financiero en la Institución.

Ramírez (2006) asevera que: “El riesgo Financiero es el riesgo que tiene una institución de no poder cubrir los costos financieros, ya que si no cubre, tendrá serios problemas con los acreedores y posiblemente tendrá que suspender sus operaciones” (p.71).

Con lo expuesto en el párrafo anterior podemos darnos cuenta que el riesgo financiero es la incertidumbre de la operaciones financieras de la institución en el mercado debido a que la misma entidad no pueda pagar las obligaciones financieras adquiridas para poder seguir operando es decir este tipo de riesgo se refiere a los las obligaciones financieras y los intereses que las mismas provocan y el cómo se las va a cubrir.

Apalancamiento Financiero.

Ramírez (2006) manifiesta que: “el apalancamiento financiero se define como la capacidad de utilizar cargos financieros fijos para aumentar los efectos que producen los cambios en la utilidad ante de los intereses e impuestos (UAll) sobre las utilidades por acción (UPA)” (p.71).

Debemos tomar en cuenta que el apalancamiento financiero en las instituciones por los cargos financieros fijos son fundamentalmente los intereses sobre la deuda que la institución ha adquirido.

En el apalancamiento debemos recordar que si el resultado de la formula expuesta en el párrafo anterior $GAF = \text{cambio porcentual UPA} / \text{cambio p. UAll}$ es mayor que 1 va existir apalancamiento financiero el mismo que entre mayor a 1 es el apalancamiento será mayor y con ello el riesgo también es mayor.

Gestión del riesgo financiero.

Elvira & Larraga (2008) asevera que: “Una acción determinada tiene riesgo, o es arriesgada, cuando no se conoce con certeza el resultado que va a generar. Esto es así porque el resultado final se produce en una fecha futura. Solo el pasado no tiene riesgo” (p.12).

En las instituciones por el hecho de existir debemos tener en cuenta que tiene riesgo el mismo que es la posibilidad que no se obtenga los resultados esperados, es por ello que al no estar seguro de las ganancias que se va a obtener de una inversión es un riesgo para lo cual debemos tener la mejor alternativa y con ello tomar la mejor decisión.

2.4.1.6. Administración Financiera.

Concepto

Según **Horne (2002)** asevera que: “la administración financiera se refiere a la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente” (p.3).

Navarro (2003) afirma que: “la administración financiera se preocupa por evaluar el grado de satisfacción de los propietarios. El objetivo y la meta de los inversionistas es obtener un grado de utilidad de acuerdo a sus expectativas” (p.402).

La administración financiera nos permite la planificación de los recursos económicos, así como también la producción, el control y la dirección de la institución y su vida económica, a través de diferentes procedimientos que nos permita tener una información veraz de contabilidad, la economía y las operaciones comerciales de la institución con la finalidad de tomar las mejores decisiones en bien de la organización.

Activo real en la administración financiera.

Ochoa & Saldívar (2012) define que: “un activo real es un activo tangible, como una máquina, un terreno o un edificio” (p.4).

Los mismos que se los puede ver a simple vista y son utilizados por personas de la institución, generando recursos que provocan cambios en la situación económica y financiera de la institución por lo cual es de gran utilidad poseerlos.

Los activos financieros dentro de la administración financiera.

Ochoa & Saldívar (2012) asegura que: “un activo financiero constituye el derecho a cobrar una cuenta en el futuro”(p.4).

En el caso de las instituciones financieras se puede pensar en las cuentas y documentos por cobrar los cuales son los créditos otorgados a sus socios, por parte de la entidad financiera los cuales están representados por un documento emitido por la misma institución.

Principales áreas y oportunidades.

Gitman & Castro (2010) nos a conocer que “las áreas se resumen al revisar las oportunidades, estas oportunidades se dividen en dos grandes áreas: servicios financieros y finanzas administrativas.”(p.3).

Estas oportunidades permiten realizar un diseño para poder proporcionar asesoría o productos financieros a las instituciones, personas particulares o instituciones públicas, así como también las finanzas administrativas permite que los administradores financieros realicen tareas administrativas como la planificación, la concesión de los créditos a los socios, la evaluación de los mismos y la recaudación.

Campo de acción.

Gitman & Castro (2010) afirma que: “la administración financiera se divide en tres grandes áreas: a) inversiones b) instituciones y mercados financieros c) finanzas corporativas” (p.5).

La administración financiera puede ser utilizada en cualquiera de estas áreas expuestas con anterioridad con la finalidad de presentar y evaluar los instrumentos financieros a los inversionistas.

Permitiendo administrar las inversiones en activos financieros y los excedentes de dinero, en instituciones financieras las mismas que son entidades especializadas en recibir depósitos financieros y otorgar préstamos a los socios.

2.5. Hipótesis

H1: La aplicación adecuada de la auditoría de gestión con índices financieros y de gestión permitirá reducir los riesgos de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”

2.5.1. Señalamiento de variables de la hipótesis

✓ **Variable Independiente**

Auditoría de Gestión

✓ **Variable Dependiente**

Riesgos de Crédito

✓ **Términos de relación**

la aplicación de la, con índices financieros y de gestión permitirá reducir,

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque

En la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo y cualitativo, de esta manera el investigador podrá involucrarse con datos cuantitativos los mismos que son recogidos y analizados de las variables, además se involucra la realidad de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA FUERZA ALIANZA”, es decir con los atributos o ventajas los mismos que son aspectos cualitativos.

Este enfoque permite realizar una observación clara y concreta de todos los acontecimientos que están sucediendo en la institución financiera, adicional a esto la manipulación de muestras contribuirán para que el investigador desempeñe el trabajo investigativo adecuadamente de la mejor manera posible para que se pueda interpretar los resultados que se pueda obtener en la misma.

Para la obtención de los objetivos que se han planteado en el capítulo I es necesario que se examinen los fenómenos que han dado lugar a la problemática detectada comprendida por la causa y el efecto; el uso de interrogantes en igual forma contribuye a que la investigación se desarrolle de tal manera que se cuente con resultados lo más acercados a la realidad de los hechos. El enfoque como tal entonces desempeñará el papel fundamental para disponer de posibles alternativas de solución que se espera tener en el proceso de investigación.

3.2. Modalidad de la investigación

3.2.1. Investigación de campo

Según **Rojas (2002)** asegura que: “La investigación de campo es la que se planea, organiza y dirige para captar información de la realidad empírica que se estudia” (p.156).

Por el lugar donde se desarrolla la problemática se la considera como de **Campo**, porque el investigadores debe interactuar en el lugar donde se identificado la problemática, relacionando las variables de estudio, acceder a la información de la entidad financiera se espera especialmente involucrar sus operaciones cotidianas que, en definitiva se espera investigar el lugar de los acontecimientos para que el investigador ratifique los objetivos planteados así como manejen una información real que le permita al trabajo realizar los objetivos propuestos dando una solución a la problemática.

La investigación en la obtención de los objetivos planteados en el primer capítulo es **Aplicada**, ya que con el cumplimiento de los objetivos se conseguirá mejorar la reducción de los riesgos de crédito en la cooperativa “Nueva Fuerza Alianza”, en igual sentido se espera que la problemática sea estudiada minuciosamente y que mediante la propuesta se reduzca los riesgos crediticios, ya que esta iniciativa será el precursor para fundamentar las alternativas de solución.

Por la naturaleza, la presente investigación se considera como de **acción**, porque a partir de la posibles solución a la problemática que se planta se espera que las dificultades encontradas sean superadas de manera inmediata, por la necesidad que tiene la entidad financiera para mejorar las condiciones que actualmente presenta frente a los riesgos de crédito que

tiene la cooperativa por no contar con herramientas de Auditoría de Gestión que le permita disminuir las diferentes conflictos que se presenta en el entorno financiero.

3.3. Nivel o tipo de estudio

El nivel de estudio con el que se llevará a cabo la presente trabajo de investigación, estará compuesto por los siguientes niveles de estudio:

3.3.1. Investigación Explorativa.

Según **Ortiz (2012)** asevera que: “Destaca los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior” (p.17).

Por ello que la investigación tiene con el tipo de investigación exploratorio debido a que el trabajo de investigación se lo realizó mediante el manejo de las técnicas, procedimientos y herramientas conocidas en el medio desarrollará nuevos métodos y técnicas que sea de utilidad para nuevas investigaciones de carácter similar.

El planteamiento de la hipótesis colabora a identificar si existe la problemática en la institución mediante la manipulación de las variables de estudio.

El problema fue evaluado en todo su contenido para la compararlo mediante la aplicación de una metodología flexible ya que se maneja conforme las necesidades que se presenten, surjan y por último se considera que no es necesario disponer de conocimiento estructurado de forma exacta al contrario que se permita el poder adaptar al presente tema de investigación.

3.3.2. Investigación Descriptiva.

Ortiz (2012) afirma que: “Utiliza el método del análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades” (p.17).

El trabajo de investigación se realizara con un carácter descriptivo debido al manejo del árbol de problemas se dispone de varios factores que ocasionan el problema que se pretende dar una solución, con la obtención de elementos los mismos que se los catalogan de acuerdo a su naturaleza, el comportamiento y consecuencia que tiene en el lugar de la problemática encontrada, por la extensión de la población con la que se cuenta da lugar al uso de predicciones de forma acertada que colabora a resolver un problema de un grupo de personas en el medio social.

3.3.3. Asociación de variables.

Peñas (2008) asevera que: “es la presentación e interpretación de los análisis correlacionales realizados entre las variables de interés con la finalidad de valorar si existen relaciones significativas entre ellas” (p.151).

Como ya se explicó en párrafos anteriores la relación que existe en las variables desempeña un papel de gran importancia ya que evalúa la variación y manipulación de ellas, la relación constante que se poseen frente al problema identificado en la cooperativa el lugar de origen del problema encontrado lo cual permita medir la relación de las variables de tal forma que se llegue a ratificar la asociación de las mismas en el problema en estudio.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Icart & otros (2008) asegura que: “es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar” (p.55).

La población estudiada es la cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Fuerza Alianza de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua durante el año 2014, es por ello que se pretende trabajar con 500 clientes que serán sometidos al cálculo muestra así como con 15 funcionarios administrativos de la entidad financiera.

Es el conjunto de todos los individuos que cumplen ciertas propiedades y de quienes deseamos estudiar ciertos datos. Podemos entender que una población abarca todo el conjunto de elementos de los cuales obtener información, entendiendo que todos ellos han de poder ser identificados. La población deberá ser definida sobre la base de las características que la delimitan, que la identifican y que permiten la posterior selección de unos elementos que se puedan entender como representativos (muestra). **(Sábado, 2009, p.21)**

Tomando en cuenta el concepto anterior podemos decir que la población es un conjunto de individuos los cuales tienen ciertas características que el investigador desea estudiar las cuales se las pueden definir en poblaciones finitas e infinitas, la población debe ser accesible al estudio que está realizando para poder posibilitar el cumplimiento de los objetivos de estudio.

La población de la presente investigación esta conformada por los componentes de los diferentes estados financieros como son: El Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados.

3.5. Técnicas e instrumentos.

Técnicas	Instrumentos
Observación	Ficha de Observación

La observación según **Malhotra (2004)** asegura que “La observación incluye registrar los patrones de conducta de la gente, objetos y eventos en forma sistemática para obtener información acerca del fenómeno de interés”(186).

A través de la observación se puede tener información acerca de los eventos de interés en la investigación conforme van ocurriendo, estableciendo una relación mas concreta entre la persona que se investiga y los hechos de importancia que ocurren en el entorno que son de importancia para la investigación.

Según **Namakforoosh (2005)** afirma que “La observación es la forma directa de recopilar datos en el momento que ocurren ciertos eventos. Como cualquier técnica de recopilación de datos, la observación tiene ciertas ventajas y desventajas”(p. 159).

Este tipo de técnica nos permite poder examinar atentamente los hechos que ocurren en el entorno en una situación real, permitiéndonos recoger información cuantitativa y cualitativa para poder registrarla y posteriormente poder analizarla o tabularla, para poder obtener una información clara y necesaria para el trabajo investigativo.

Fernández (2004) asevera que “la observación es una técnica que permite obtener información mediante el registro de las características o comportamientos de un colectivo de individuos o elementos sin establecer un proceso de comunicación”

Debemos considerar que la observación es la técnica más antigua de investigación básica debido a que permite establecer la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado lo cual nos permite tener una mejor comprensión de la realidad del entorno que se considera importante la el trabajo investigativo.

Tomando en cuenta esta técnica de investigación es el procedimiento de recolección de información o datos por lo cual es necesario utilizar los sentidos para poder observar los hechos y realidades que se presenta normalmente las actividades de interés para la investigación.

El trabajo investigativo se lo realiza aplicando la técnica de observación como instrumento de investigación apoyado de la ficha de observación como técnica de investigación la observación permite tener una mejor visión para la implementación de los indicadores financieros y de gestión, el mismo que será aplicado a los funcionarios y socios de la entidad.

Variable Dependiente: Riesgo de Crédito

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA
<p>“El riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las <u>contrapartes</u> de un contrato. El concepto se relaciona a instituciones financieras y bancos pero se puede extender a instituciones, mercados financieros y organismos de otros sectores”</p>	<ul style="list-style-type: none"> Administración Financiera Riesgos financieros 	<p>Procedimientos administrativos-financieros.</p> <p>Recursos financieros de la institución.</p> <p>Clasificación</p> <p>Disminución en el valor del activo financiero (Préstamos, inversiones) de la entidad financiera.</p>	<p>¿Cree usted que la administración financiera aplica procedimientos con los cuales se da a conocer la veracidad de los estados financieros?</p> <p>¿La administración financiera permite una mejor planificación y distribución de los activos en la entidad?</p> <p>¿Con qué frecuencia cree usted que los socios de la cooperativa incumplen con sus obligaciones financieras?</p> <p>¿Al no controlar los riesgos financieros puede provocar a que la entidad no cumpla con sus obligaciones financieras?</p> <p>¿Se realiza un análisis a los socios para conceder un crédito?</p>	<p>Técnica.</p> <p>Observación</p> <p>Instrumento</p> <p>Ficha de observación.</p> <p>Aplicada a los componentes de los Estados Financieros de la cooperativa de ahorro y crédito</p> <p>“Nueva Fuerza Alianza”</p>

Figura Nº 6. Operacionalización de variables (Dependiente)

Fuente: El investigador

3.7. Plan de recolección de información

Barragán (2003) afirma que el plan de recolección de información es: “un plan o estructura que se traza sobre la recolección y análisis de la información; es decir; aquel que define las variables y unidades de análisis a estudiar” (216).

En el trabajo de investigación para poder adquirir la mayor información que nos permita tener un mejor análisis de nuestro tema de investigación se Procederá a realizar a través de la observación, la encuesta y el cuestionario.

Preguntas básicas	Explicación
¿Para qué?	¿Verificar los procedimientos en la concesión de créditos a través de las herramientas de la Auditoría de Gestión con finalidad de disminuir los riesgos de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Fuerza Alianza?
¿A quién investiga?	Socios de la cooperativa, personal administrativo de la misma.
¿Sobre qué aspectos?	Auditoría, Auditoría integral, Auditoría de gestión, riesgos de crédito, Riesgos Financieros, Administración financiera.
¿Quién?	Byron Castro
¿Cuándo?	Julio a Diciembre del 2014
¿Dónde?	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Fuerza Alianza
¿Qué técnicas de recolección?	Observación
¿Con que?	Fichas de Observación.

Figura N° 7. Plan de recolección de información

Fuente: El investigador

3.7.1. Técnicas e instrumentos para la recolección de información.

3.7.1.1. Técnicas para la recolección de información.

La observación.

Según **García (2005)** afirma que: “La observación engloba un conjunto de técnicas que se pueden clasificar de múltiples formas. Dentro de las diferentes técnicas que engloban la observación las hay de tratamiento cualitativo y las de tratamiento cuantitativo”(p.46).

A través de la observación tendremos un proceso el cual nos permite contemplar sistemáticamente el desarrollo de un fenómeno, en forma interactiva mediante un sistema de categorización debidamente estructurado la cual nos permite recolectar diferentes datos para la verificación del trabajo investigativo.

A través de la observación en el proceso de la investigación nos permite tener un mejor enfoque de la realidad en la cooperativa debido a que se podrá verificar la realidad del departamento de créditos y demás departamentos relacionados con posibles problemas que el sector financiero tiene y que el socio y funcionario tiene conocimiento.

La Entrevista.

Según **Herrera & Naranjo (2008)**:

La entrevista es la conversación directa entre uno o varios entrevistadores y uno o varios entrevistados, con el fin de obtener información vinculada al objeto de estudio. La entrevista es una

técnica de gran efectividad para orientar, porque contribuye a un conocimiento profundo del objeto de estudio al análisis de sus necesidades específicas. (118,119)

La entrevista en si le permite a la persona que se encuentra investigando estar en forma directa con la persona que a su vez es el entrevistado con el objetivo de recoger información relacionada al trabajo de investigación.

Por tal motivo esta técnica nos permite tener un conocimiento más completo sobre las problemáticas que se encuentra en la institución financiera.

3.7.1.2. Instrumento para la recolección de la información.

La ficha de Observación.

Báez (2009) asevera que: “la ficha de observación orienta el sentido de la búsqueda, favorecen la anotación de los hechos observados y, posteriormente, facilitaran la labor del analista”

Con la ficha de observación el cual es un instrumento de gran ayuda ya que permite al investigador tener presente lo observado en el entorno para poder recopilar distinta información relacionada con la investigación que nos permitirá enriquecer el trabajo investigativo entre los objetivos de la investigación a través de la observación de los distintos componentes de los estados financieros teniendo una mejor realidad estudiada sobre las variables que interesan.

Debemos tomar en cuenta que la forma en la cual se va a realizar el diseño de la ficha de observación debe acoplarse a los requerimientos del investigador y al forma de estudio, en la cuales se va a registrar los

diferentes aspectos que van a ser de relevancia obtenidos con la técnica de observación.

Ficha de Observación			
Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Fuerza Alianza"			
Análisis de los estados Financieros.			
Componente-Cuenta:			
Lugar:	Fecha:	Hora:	
Observador:			
Número de Ficha:			
Tipo de Observacion Realizada:			
Alternativas:			
Indicadores:		Alternativa	
N.-	Control	Si	No
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Figura N.- 8. Modelo Ficha de Observación

Elaborado por: El Investigador

Fuente: El Investigador

El cuestionario.

Herrera & otros (2008) asevera que: “es una serie de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan investigar, las cuales son contestadas por la población o muestra de estudio” (p121).

Con el cuestionario que es un instrumento que permite recopilar información entre los objetivos de la investigación a través de preguntas impresas los cuales se las realiza a la muestra de estudio teniendo una mejor realidad estudiada sobre las variables que interesan.

3.8. Plan de procesamiento de datos.

Herrera y otros (2008) nos da a conocer que: “la revisión crítica es la limpieza de la información defectuosa, en ciertos casos individuales, con la tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis, manejando la información para tener un estudio estadístico para su representación” (p.25).

Con el procesamiento de datos en la investigación nos va permitir rechazar los datos defectuosos o no vinculados con la investigación o información incompleta, permitiendo corregir falla de contestación y con ello tener una mejor información en el proceso de investigación.

3.9. Procesamiento de datos

Los datos recogidos requieren ciertos procedimientos:

- Revisión crítica de la información recogida.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
- Manejo de información.
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de datos.

Rojas (2006) asegura que: “El análisis consiste en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las distintas cuestiones planteadas en la investigación” (p.69).

La información que se ha obtenido se las considera de fuentes primarias ya que se ha utilizado como técnica la Observación que a través del instrumento de nuestra investigación las cuales son las fichas de observación.

El análisis de los datos es resumir la información cuantificada que nos ha proporciono las fichas de observación a las diferentes interrogantes que se plantearon para la investigación a los socios y funcionarios de la Cooperativa enfocándonos en los componentes de los Estados Financieros de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”

Rojas (2006) afirma *que*: “la interpretación es el proceso mental mediante el cual se trata de encontrar un significado más amplio de la información empírica recabada” (p.58).

La interpretación es la búsqueda de las respuestas de más amplio significado para la investigación comparando con los resultados del análisis de los datos y a su vez con la hipótesis que se ha formulada y relacionarlos con teorías y procedimientos de información.

Para la verificación de la hipótesis, los datos son de tipo cuantitativa debido que se asignan valores de cumplimiento a cada indicador de control, así como también la ponderación nos va a permitir llegar a establecer el nivel de riesgo crediticio que presenta el departamento de crédito, así como también los diferentes componentes de los Estados Financieros, dándonos a conocer la forma de gestionar la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”.

Tabla N.-1 Determinación de los componentes de análisis de los Estados Financieros

Estado de Situación Financiera		Estado de Resultado	
Cuenta	Valor en \$	Cuenta	Valor en \$
Fondos Disponibles	311252,83	Intereses Ganados	408808,36
Inversiones	425685,10	Gastos de Personal	9.500,00
Cartera de Crédito	206801,31	Imp. Contr. Y Multas	57.880,02
Cuentas por Cobrar	33381,59	Utilidad o Perdida	189,569.44
Cuentas por Pagar	308148,86		
Capital Social	17440,44		

Elaborado: El Investigador.
Fuente: Encuesta

Análisis de los Resultados.

El análisis se lo realizara en los Estados Financieros como: El Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados de la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza”, debido a las variaciones que existe en los estados antes mencionados se ha procedido a seleccionar las siguientes cuentas: Fondos Disponibles, Inversiones, Cartera de Crédito, Cuentas por Cobrar Cuentas por Pagar, Capital Social, Intereses Ganados, Gastos de Personal, Impuestos Contribuciones y Donaciones, la Utilidad o Perdida del

Ejercicio, para lo cual se procede a utilizar las fichas de observación, el cual nos sirve como herramienta para poder identificar los indicadores que son necesarios para los diferentes componentes que se ha dado a conocer con anterioridad.

Debemos tomar en cuenta que los componentes que hemos seleccionado incide en la gestión de cada uno de los departamentos de la institución financiera, por tal motivo está ligada a la toma de decisiones de la administración con la cooperativa, por lo que se puede concluir que a través del diagnóstico que se realiza en los estados financieros a través de la técnica de la observación permitiéndonos identificar las diferentes deficiencias en el control de cada uno de los componentes que se ha seleccionado.

Interpretación de Resultados.

Realizada la revisión y observación de los estados financieros con la aplicación de nuestra herramienta como es la ficha de observación, se a podido verificar varios indicadores que de manera urgente necesita mejorar su control para las tomas de decisiones por parte de los funcionarios de cada departamento, debido a estas problemáticas a pretender plantear una alternativa de solución la cual nos permitirá mejor el control interno de la cooperativa.

Considerando que existe un nivel de riesgo crediticio no razonable con la institución, el mismo que debe ser tomado en cuenta para mejorar la gestión administrativa de la cooperativa.

Siendo esto un antecedente primordial para poder determinar las pautas mediante las cuales nos permitirá diseñar una alternativa de propuesta al

presente trabajo de investigación, la misma que está enfocada a mantener un nivel de riesgo crediticio razonable en la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza”.

**4.1.1. Análisis e interpretación de componentes a los Estados
Financieros mediante la aplicación de fichas de Observación.**

Ficha de Observación			
Análisis de los Estados Financieros.			
Componente-Cuenta: Fondos Disponibles			
Lugar: Cooperativa "Nueva Fuerza Alianza".			
Fecha: 2014/03/18			
Hora: 15:00			
Observador: Byron Ricardo Castro.			
Número de Ficha: 01			
Tipo de Observación Realizada: Directa, estructurada y documental			
Opciones de Respuesta: Se ha planteado con opciones de respuesta de si y no por lo que se puntuará con 1 y 0 según la opción de respuesta o la alternativa que corresponda y en base al indicador que se requiere.			
Indicadores.			Alternativa
N.-	Control	Si	No
1	¿Las entradas del disponible se controlan mediante el reporte oportuno a contabilidad?		0
2	¿Los ingresos del disponible se realizan el depósito el mismo día?		0
3	¿Los egresos del disponible se los realiza mediante cheques?	1	
4	¿Los cheques que son girados usan como mínimo dos firmas?	1	
5	¿Se prohíbe realizar préstamos con el dinero que corresponde al fondo disponible?		0
6	¿Existe documentos que sustente los movimientos de dinero que corresponde al fondo disponible?		0
7	¿La institución cuenta con un manual de funciones y procedimientos del fondo disponible?		0
8	¿El dinero que tiene la institución diariamente se lo mantiene en caja fuerte?	1	
9	¿Existen la autorización de los pagos con los fondos disponibles?		0
10	¿Existe la autorización necesaria cuando se los realizan los pagos con este fondo?	1	
TOTAL		4	6
% DE NIVEL DE CONFIANZA		40%	
% DE NIVEL DE RIESGO			60%

Figura N.- 9 Ficha de Observación: Componente Fondos Disponibles.

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: El Investigador.

Tabla N.- 2 Cálculo de los Niveles de Riesgo Y Niveles de Confianza.

Calculo del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo del componente Fondos Disponible	
Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
$NC = \frac{CT}{PT} * 100\%$	$NR = 100\% - NC$
$NC = \frac{4}{10} * 100\%$	$NR = 100\% - 40\%$
$NC = 40\%$	$NR = 60\%$

Elaborado: El Investigador.

Fuente: Investigador

Para el cálculo correspondiente del nivel de Riesgo así como el Nivel de confianza de los componentes de los Estados Financieros se tendrá a consideración la siguiente simbología que se detalla a continuación.

NC: Nivel de confianza.

CT: Cantidad Total.

PT: Puntaje Total.

Análisis de datos.

Al realizar el análisis de diez indicadores del componente de fondos disponibles tomado del Estado Financiero, se ha obtenido un nivel de confianza del 40%, así como también un nivel de riesgo del 60% en la institución financiera, con respecto al manejo de los fondos disponibles por parte de los funcionarios de la institución; valores que corresponde al 100% de la población examinada a través de la ficha de observación.

Interpretación de resultados.

Realizado el análisis de los indicadores los cuales median el control de los fondos disponibles, se ha concluido que no existe una adecuada gestión de los fondos disponibles, debido a que los niveles de riesgo de dicho componente es del 60%, cuya principal problemática está en la acreditación de los préstamos con los fondos disponibles, no se entrega los reporte de este fondo a contabilidad oportunamente, no existen documentos de los egresos de este fondo, entre otras. Por lo tanto las problemáticas encontradas nos permite argumentar que el control del componente antes mencionado necesita ser gestionada de mejor manera, con el objetivo de disminuir el riesgo del manejo de los fondos disponibles las cuales nos permite tener una mejor decisión para el bienestar de la institución.

Ficha de Observación			
Análisis de los Estados Financieros.			
Componente-Cuenta: Inversiones			
Lugar: Cooperativa “Nueva Fuerza Alianza”.			
Fecha: 2014/03/18			
Hora: 15:00			
Observador: Byron Ricardo Castro.			
Número de Ficha: 02			
Tipo de Observación Realizada: Directa, estructurada y documental			
Opciones de Respuesta: Se ha planteado con opciones de respuesta de si y no por lo que se puntuará con 1 y 0 según la opción de respuesta o la alternativa que corresponda y en base al indicador que se requiere.			
Indicadores.			Alternativa
N.-	Control	Si	No
1	¿Los documentos que respaldan las inversiones realizadas están debidamente resguardados?	1	
2	¿La cooperativa cuenta con políticas de inversiones?		0
3	¿Las personas encargadas de invertir tiene límites establecidos?		0
4	¿Los documentos que están relacionados con las inversiones son revidadas periódicamente para verificar que se encuentren autorizadas?	1	
5	¿La cooperativa cuenta con procedimientos para que el gerente tome decisiones sobre las inversiones?		0
6	¿Existe seguros para los documentos que representan las inversiones?		0
7	¿Las inversiones son evaluadas adecuadamente antes de ser realizadas?		0
8	¿La institución cuenta un manual el cual le permita saber los tipos de inversiones en los cuales puedan invertir?		0
9	¿La cuneta de inversión nos permite saber la cantidad de recursos que la institución ha invertido?	1	
10	¿La información de la cuenta de inversiones se encuentra debidamente clasificada por moneda o instrumento de inversión?	1	
TOTAL		4	6
% DE NIVEL DE CONFIANZA		40%	
% DE NIVEL DE RIESGO			60%

Figura N.- 10 Ficha de Observación: Componente Inversiones.

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: El Investigador.

Tabla N.- 3 Cálculo de Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza

Calculo del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo del componente Inversiones.	
Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
$NC = \frac{CT}{PT} * 100\%$	$NR = 100\% - NC$
$NC = \frac{4}{10} * 100\%$	$NR = 100\% - 40\%$
$NC = 40\%$	$NR = 60\%$

Elaborado: El Investigador.

Fuente: Investigador

Para el cálculo correspondiente del nivel de Riesgo así como el Nivel de confianza de los componentes de los Estados Financieros se tendrá a consideración la siguiente simbología que se detalla a continuación.

NC: Nivel de confianza.

CT: Cantidad Total.

PT: Puntaje Total.

Análisis de datos.

Al realizar el análisis de diez indicadores del componente de las Inversiones tomado del Estado Financiero, se ha obtenido un nivel de confianza del 40%, así como también un nivel de riesgo del 60% en la cooperativa de Ahorro Y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”, con respecto a las Inversiones realizadas por parte de los funcionarios de la institución; valores que corresponde al 100% de la población examinada a través de la ficha de observación.

Interpretación de resultados.

Analizados los indicadores planteados cuales miden el control de las inversiones que se realiza, se ha concluido que no existe una adecuada administración de las inversiones que se está realizando con los fondos de la institución, debido a que los niveles de riesgo de dicho componente es del 60%, cuya principal problemática está en la falta de políticas de inversión, no existe un límite que permita invertir, las inversiones no son debidamente evaluadas antes de realizarlas, entre otras. Por lo tanto las problemáticas encontradas nos permite argumentar que el control del componente antes mencionado necesita ser gestionada de mejor manera, con el objetivo de disminuir el riesgo del manejo de las Inversiones las cuales nos permite tener una mejor decisión para el bienestar de la institución.

Ficha de Observación			
Análisis de los Estados Financieros.			
Componente-Cuenta: Cartera de Crédito			
Lugar: Cooperativa “Nueva Fuerza Alianza”.			
Fecha: 2015/03/18			
Hora: 15:00			
Observador: Byron Ricardo Castro.			
Número de Ficha: 03			
Tipo de Observación Realizada: Directa, estructurada y documental			
Opciones de Respuesta: Se ha planteado con opciones de respuesta de si y no por lo que se puntuará con 1 y 0 según la opción de respuesta o la alternativa que corresponda y en base al indicador que se requiere.			
Indicadores.			Alternativa
N.-	Control	Si	No
1	¿Conoce usted los procesos para otorgar los créditos?	1	
2	¿El sistema de cómputo controla los máximos montos de crédito establecidos?		0
3	¿En la institución existe una comisión de créditos?	1	
4	¿Se envía las solicitudes de crédito al comité correspondiente para su aprobación?	1	
5	¿La institución posee la información adecuada de los socios para otorgar los créditos?	1	
6	¿El departamento cuenta con un personal capacitado de tercer nivel de estudio?		0
7	¿Se realiza renegociaciones con clientes que se encuentran atrasados en sus pagos?		0
8	¿Se realiza el análisis de la cartera de crédito periódicamente para su clasificación y poder crear provisiones?		0
9	¿La cooperativa cuenta con un flujo grama que permita seguir una mejor concesión de los créditos?		0
10	¿Los agentes de crédito realizan recordatorios a los socios que tienen obligaciones con la institución y sus plazos a pagar?		0
TOTAL		4	6
% DE NIVEL DE CONFIANZA		40%	
% DE NIVEL DE RIESGO			60%

Figura N.- 11 Ficha de Observación: Componente Cartera de Crédito.

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: El Investigador.

Tabla N.- 4 Cálculo de Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza

Calculo del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo del componente Cartera de Crédito.	
Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
$NC = \frac{CT}{PT} * 100\%$	$NR = 100\% - NC$
$NC = \frac{4}{10} * 100\%$	$NR = 100\% - 40\%$
$NC = 40\%$	$NR = 60\%$

Elaborado: El Investigador.

Fuente: Investigador

Para el cálculo correspondiente del nivel de Riesgo así como el Nivel de confianza de los componentes de los Estados Financieros se tendrá a consideración la siguiente simbología que se detalla a continuación.

NC: Nivel de confianza.

CT: Cantidad Total.

PT: Puntaje Total.

Análisis de datos.

Al realizar el análisis de diez indicadores del componente Cartera de Crédito tomado del Estado Financiero, se ha obtenido un nivel de confianza del 40%, así como también un nivel de riesgo del 60% en la cooperativa de Ahorro Y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”, con respecto a la Cartera de Crédito realizadas por parte de los funcionarios de la institución; valores que corresponde al 100% de la población examinada a través de la ficha de observación.

Interpretación de resultados.

Al realizar el análisis de los indicadores planteados los cuales nos permiten medir el control de la Cartera de Crédito con la cual cuenta la institución, se ha concluido que no existe una adecuada gestión de la Cartera de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “nueva Fuerza Alianza”, debido a que los niveles de riesgo de dicho componente es del 60%, cuya principal problemática está en la falta de un personal calificado de tercer nivel de estudio, no se realiza un análisis periódico de la cartera de crédito lo cual permite tener una provisión, no existe un flujo grama que permita tener un orden al realizar una concesión de los créditos, entre otras. Por lo tanto las problemáticas encontradas nos permite argumentar que el control del componente antes mencionado necesita ser gestionada de mejor manera, con el objetivo de disminuir el riesgo de crédito que la institución cuenta en su cartera las cuales nos permite tener una mejor decisión para un nivel razonable del riesgo crediticio.

Ficha de Observación			
Análisis de los Estados Financieros.			
Componente-Cuenta: Cuentas por Cobrar.			
Lugar: Cooperativa “Nueva Fuerza Alianza”.			
Fecha: 2015/03/19			
Hora: 16:00			
Observador: Byron Ricardo Castro.			
Número de Ficha: 04			
Tipo de Observación Realizada: Directa, estructurada y documental			
Opciones de Respuesta: Se ha planteado con opciones de respuesta de si y no por lo que se puntuará con 1 y 0 según la opción de respuesta o la alternativa que corresponda y en base al indicador que se requiere.			
Indicadores.			Alternativa
N.-	Control	Si	No
1	¿Se realiza una constatación de la vigilancia sobre los vencimientos de los créditos y su cobranza?	1	
2	¿Se presenta informes en forma periódica de las cuentas por cobrar por la cantidad de saldos y su antigüedad?		0
3	¿Los informes de las cuentas por cobrar son revisados por un funcionario capacitado para poder tomar decisiones con respecto a las cuentas atrasadas?	1	
4	¿Se mantiene un registro sobre los socios que no cumple con sus obligaciones con la institución?		0
5	¿Se cuenta con información necesaria de los socios que tienen obligaciones vencidas con la cooperativa?	1	
6	¿La gerencia tiene conocimiento de los diferentes socios que tienen obligaciones vencidas con la institución?		0
7	¿Se realiza el registro correspondiente en los libros auxiliares de los socios que tienen obligaciones con la institución?	1	
8	¿Se realiza un reporte para una adecuada recuperación de las obligaciones vencidas?		0
9	¿Se realiza un monitoreo de las diferentes cuentas por cobrar y la información para su respectivo cobro?		0
10	¿Se cuenta con un profesional para la recuperación de las diferentes cuentas por cobrar?	1	
TOTAL		5	5
% DE NIVEL DE CONFIANZA		50%	
% DE NIVEL DE RIESGO			50%

Figura N.- 12 Ficha de Observación: Componente Cuentas por Cobrar.

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: El Investigador.

Tabla N.- 5 Cálculo de Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza

Calculo del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo del componente Cuentas por Cobrar.	
Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
$NC = \frac{CT}{PT} * 100\%$	$NR = 100\% - NC$
$NC = \frac{5}{10} * 100\%$	$NR = 100\% - 50\%$
$NC = 50\%$	$NR = 50\%$

Elaborado: El Investigador.

Fuente: Investigador

Para el cálculo correspondiente del nivel de Riesgo así como el Nivel de confianza de los componentes de los Estados Financieros se tendrá a consideración la siguiente simbología que se detalla a continuación.

NC: Nivel de confianza.

CT: Cantidad Total.

PT: Puntaje Total.

Análisis de datos.

Al realizar el análisis de diez indicadores del componente Cuentas por Cobrar tomado del Estado Financiero, se ha obtenido un nivel de confianza del 50%, así como también un nivel de riesgo del 50% en la cooperativa de Ahorro Y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”, con respecto a las Cuentas por Cobrar realizadas por parte de los funcionarios de la institución; valores que corresponde al 100% de la población examinada a través de la ficha de observación.

Interpretación de resultados.

Al realizar el análisis de los indicadores planteados los cuales nos permiten medir el control de las Cuentas por Cobrar con las cuales cuenta la institución, se ha concluido que no existe una adecuada administración a las diferentes Cuentas por Cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”, debido a que los niveles de riesgo de dicho componente es del 50%, cuya principal problemática está en que no se cuenta con un informe periódico de las cuentas por cobrar con sus saldos y antigüedad, así como también no existe un registro de los socios que están con obligaciones vencidas con la institución, no se realiza un reporte para la recuperación de dichas cuentas, entre otras. Por lo tanto las problemáticas encontradas nos permite argumentar que el control del componente antes mencionado necesita ser gestionada de mejor manera, con el objetivo del cobro debido de dichas cuentas que la institución tiene que la institución cuenta en su estado financiero las cuales nos permite tener una mejor decisión para la estabilidad de la cooperativa.

Ficha de Observación			
Análisis de los Estados Financieros.			
Componente-Cuenta: Cuentas por Pagar.			
Lugar: Cooperativa "Nueva Fuerza Alianza".			
Fecha: 2015/03/19			
Hora: 16:00			
Observador: Byron Ricardo Castro.			
Número de Ficha: 05			
Tipo de Observación Realizada: Directa, estructurada y documental			
Opciones de Respuesta: Se ha planteado con opciones de respuesta de si y no por lo que se puntuará con 1 y 0 según la opción de respuesta o la alternativa que corresponda y en base al indicador que se requiere.			
Indicadores.			Alternativa
N.-	Control	Si	No
1	¿Se realiza comparaciones de los gastos actuales con los presupuestados por lo menos una vez al mes para poder identificar fluctuaciones significativas?		0
2	¿La cooperativa cuenta con políticas establecidas con relación a las cuentas por pagar?		0
3	¿La institución cuenta con un plan de pago de las obligaciones pendientes?		0
4	¿La cooperativa depende del dinero prestado como principal financiamiento para sus operaciones?	1	
5	¿Los cheques que se utiliza para el pago de estas cuentas están debidamente pre-enumerados y mantienen secuencia?	1	
6	¿Los gastos son sustentados adecuadamente mediante factura aprobada y/o cualquier otro documento pertinente?	1	
7	¿Se verifica los cálculos matemáticos de las facturas?		0
8	¿Existe una correcta vigilancia de las cuentas por Pagar?		0
9	¿Se piden las respectivas retenciones a las otras instituciones?	1	
10	¿Las facturas recibidas por parte de la cooperativa son debidamente revisadas?	1	
TOTAL		5	5
% DE NIVEL DE CONFIANZA		50%	
% DE NIVEL DE RIESGO			50%

Figura N.- 13 Ficha de Observación: Componente Cuentas por Pagar.

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: El Investigador.

Tabla N.- 6 Cálculo de Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza

Calculo del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo del componente Cuentas por Pagar.	
Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
$NC = \frac{CT}{PT} * 100\%$	$NR = 100\% - NC$
$NC = \frac{5}{10} * 100\%$	$NR = 100\% - 50\%$
$NC = 50\%$	$NR = 50\%$

Elaborado: El Investigador.

Fuente: Investigador

Para el cálculo correspondiente del nivel de Riesgo así como el Nivel de confianza de los componentes de los Estados Financieros se tendrá a consideración la siguiente simbología que se detalla a continuación.

NC: Nivel de confianza.

CT: Cantidad Total.

PT: Puntaje Total.

Análisis de datos.

Al realizar el análisis de diez indicadores del componente Cuentas por Pagar componente que se ha tomado del Estado Financiero, se ha obtenido un nivel de confianza del 50%, así como también un nivel de riesgo del 50% en la cooperativa de Ahorro Y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”, con respecto a las Cuentas por Pagar realizadas por parte de los funcionarios de la institución; valores que corresponde al 100% de la población examinada a través de la ficha de observación.

Interpretación de resultados.

Al realizar el análisis de los indicadores planteados los cuales nos permiten medir el control de las Cuentas por Pagar con las cuales cuenta la institución, se ha podido concluir que no existe una adecuada gestión a las diferentes Cuentas por Pagar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”, debido a que los niveles de riesgo de dicho componente está compuesto del 50%, cuya principal problemática está en que no se cuenta con comparaciones de los gastos actuales con los presupuestados por lo menos una vez al mes para poder identificar fluctuaciones significativas, la cooperativa no cuenta con políticas establecidas con relación a las cuentas por pagar, la institución no cuenta con un plan de pago de las obligaciones pendientes, entre otras. Por lo tanto las problemáticas encontradas nos permite deducir que el control del componente antes mencionado necesita ser gestionada de mejor manera, con la finalidad del pago debido de dichas cuentas que la institución tiene, las mismas que la institución cuenta en su estado financiero mitigando en si el riesgo en el manejo de las cuentas por pagar y con ello contribuir en la estabilidad de la institución.

Ficha de Observación			
Análisis de los Estados Financieros.			
Componente-Cuenta: Capital.			
Lugar: Cooperativa “Nueva Fuerza Alianza”.			
Fecha: 2015/03/19			
Hora: 16:00			
Observador: Byron Ricardo Castro.			
Número de Ficha: 06			
Tipo de Observación Realizada: Directa, estructurada y documental			
Opciones de Respuesta: Se ha planteado con opciones de respuesta de si y no por lo que se puntuará con 1 y 0 según la opción de respuesta o la alternativa que corresponda y en base al indicador que se requiere.			
Indicadores.			Alternativa
N.-	Control	Si	No
1	¿Los certificados de aportación son emitidos de acuerdo a la ley?	1	
2	¿Las trasferencias de los certificados están debidamente controladas?	1	
3	¿Las utilidades de reserva son utilizadas de acuerdo a ley establecida?	1	
4	¿Los certificados de aportación están a cargo de personal capacitado?		0
5	¿Se da a conocer los posibles riesgos que le capital tiene en la institución?		0
6	¿Conoce el número de socios con la cual se constituyó la cooperativa?		0
7	¿La institución financiera cuenta con registros de la integración del capital?	1	
8	¿Se realiza la repartición de las utilidades de la cooperativa?	1	
9	¿El capital de la institución cuenta con un registro en las inversiones realizadas por dicha cuenta?		0
10	¿Existen documentos los cuales nos permita conocer el capital con el cual fue constituida la institución?	1	
TOTAL		6	4
% DE NIVEL DE CONFIANZA		60%	
% DE NIVEL DE RIESGO			40%

Figura N.- 13 Ficha de Observación: Componente Capital.

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: El Investigador.

Tabla N.- 7 Cálculo de Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza

Calculo del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo del componente Capital.	
Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
$NC = \frac{CT}{PT} * 100\%$	$NR = 100\% - NC$
$NC = \frac{6}{10} * 100\%$	$NR = 100\% - 60\%$
$NC = 60\%$	$NR = 40\%$

Elaborado: El Investigador.

Fuente: Investigador

Para el cálculo correspondiente del nivel de Riesgo así como el Nivel de confianza de los componentes de los Estados Financieros se tendrá a consideración la siguiente simbología que se detalla a continuación.

NC: Nivel de confianza.

CT: Cantidad Total.

PT: Puntaje Total.

Análisis de datos.

Al realizar el análisis de diez indicadores del componente de la cuenta Capital componente que se ha tomado del Estado Financiero, se ha obtenido un nivel de confianza del 60%, así como también un nivel de riesgo del 40% en la cooperativa de Ahorro Y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”, con respecto a las Cuentas por Pagar realizadas por parte de los funcionarios de la institución; valores que corresponde al 100% de la población examinada a través de la ficha de observación.

Interpretación de resultados.

Al realizar el análisis de los indicadores planteados los cuales nos permiten medir el control del Capital con el cual cuenta la institución, se ha podido concluir que existe un control moderado pero con falencias significativas al gestionar la Cuenta Capital en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”, debido a que los niveles de riesgo de dicho componente está compuesto del 40%, cuya principales falencias en el control es que los certificados de aportación están no se encuentran a cargo de personal capacitado, no se da a conocer los posibles riesgos que le capital tiene en la institución, el capital de la institución no cuenta con un registro en las inversiones realizadas por dicha cuenta, entre otras. Como resultado de la ficha de observación se ha podido concluir que el control del Capital de la institución financiera debe ser mejorado en forma continua par la contribución adecuada en la toma de decisiones y en la gestión gerencial.

Ficha de Observación			
Análisis de los Estados Financieros.			
Componente-Cuenta: Intereses Ganados.			
Lugar: Cooperativa "Nueva Fuerza Alianza".			
Fecha: 2015/03/19			
Hora: 16:00			
Observador: Byron Ricardo Castro.			
Número de Ficha: 07			
Tipo de Observación Realizada: Directa, estructurada y documental			
Opciones de Respuesta: Se ha planteado con opciones de respuesta de si y no por lo que se puntuará con 1 y 0 según la opción de respuesta o la alternativa que corresponda y en base al indicador que se requiere.			
Indicadores.			Alternativa
N.-	Control	Si	No
1	¿Se realiza el registro debido de los intereses ganados en los estados financieros?	1	
2	¿La institución financiera cuenta con un manual que determine los cálculos para obtener interés ganado?		0
3	¿Existe documentos que sustente los intereses ganados por cada una de las inversiones que la cooperativa ha realizado?		0
4	¿La cooperativa cuenta con los registros correspondientes a los intereses ganados que han sido cobrados de los que se encuentran pendientes de cobro?		0
5	¿Se realiza la verificación de los valores por intereses ganados sean afectadas a las respectivas cuentas de resultado del periodo?		0
6	¿Existen cuentas de intereses ganados por cada una de las inversiones realizadas para comprobar que se hayan registrado?	1	
7	¿Los intereses ganados son comprobados con las inversiones realizadas?	1	
8	¿El cálculo y los plazos de los intereses ganados están claramente precisados?		0
9	¿El margen entre los intereses ganados y los intereses pagados solventan los gastos operacionales y generan utilidad a la institución?		0
10	¿Los intereses son calculados sobre el saldo de los créditos?	1	
TOTAL		4	6
PORCENTAJE DE NIVEL DE CONFIANZA		40%	
PORCENTAJE DE NIVEL DE RIESGO			60%

Figura N.- 14 Ficha de Observación: Componente Intereses Ganados.

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: El Investigador.

Tabla N.- 8 Cálculo de Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza

Calculo del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo del componente Intereses Ganados.	
Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
$NC = \frac{CT}{PT} * 100\%$	$NR = 100\% - NC$
$NC = \frac{4}{10} * 100\%$	$NR = 100\% - 40\%$
$NC = 40\%$	$NR = 60\%$

Elaborado: El Investigador.

Fuente: Investigador

Para el cálculo correspondiente del nivel de Riesgo así como el Nivel de confianza de los componentes de los Estados Financieros se tendrá a consideración la siguiente simbología que se detalla a continuación.

NC: Nivel de confianza.

CT: Cantidad Total.

PT: Puntaje Total.

Análisis de datos.

Al realizar el análisis de diez indicadores del componente de la cuenta Intereses Ganados componente que se ha tomado del Estado de Resultado, se ha obtenido un nivel de confianza del 40%, así como también un nivel de riesgo del 60% en la cooperativa de Ahorro Y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”, con respecto a la Cuenta Intereses Ganados realizadas por parte de los funcionarios de la institución; valores que corresponde al 100% de la población examinada a través de la ficha de observación.

Interpretación de resultados.

Al efectuarse el análisis de los indicadores planteados los cuales nos permiten medir el control de los intereses ganados que la institución genera, se ha podido concluir que no existe un control adecuado para las falencias significativas al gestionar la Cuenta Intereses Ganados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”, debido a que los niveles de riesgo de dicho componente está compuesto del 60% de un total del 100%, cuya principales falencias en el control de dicha cuenta es la inexistencia de un manual que determine los cálculos para obtener el interés ganado, no existen documentos que sustente los intereses ganados por cada una de las inversiones que la cooperativa ha realizado, el margen entre los intereses ganados y los intereses pagados no solventan los gastos operacionales ni tampoco generan utilidad a la institución, entre otras. Por lo consiguiente es necesario dar a conocer que el control de componente Intereses Ganados requieren ser atendido de una mejor manera lo cual nos permita tener mejor rentabilidad de la institución permitiéndonos tener una mejor toma de decisiones gerenciales.

Ficha de Observación			
Análisis de los Estados Financieros.			
Componente-Cuenta: Gasto de Personal.			
Lugar: Cooperativa “Nueva Fuerza Alianza”.			
Fecha: 2015/03/20			
Hora: 16:00			
Observador: Byron Ricardo Castro.			
Número de Ficha: 08			
Tipo de Observación Realizada: Directa, estructurada y documental			
Opciones de Respuesta: Se ha planteado con opciones de respuesta de si y no por lo que se puntuará con 1 y 0 según la opción de respuesta o la alternativa que corresponda y en base al indicador que se requiere.			
Indicadores.			Alternativa
N.-	Control	Si	No
1	¿Los anticipos realizados a los empleados son autorizados por los respectivos funcionarios encargados?		0
2	¿Los anticipos a los empleados son deducidos a través de nóminas?	1	
3	¿Se realiza préstamos o anticipos a empleados aun cuando estos tengan saldos pendientes?	1	
4	¿La junta administrativa son los encargados de aprobar los sueldos de los funcionarios?	1	
5	¿Se realiza la verificación de los cálculos matemáticos de las nóminas antes de efectuar los pagos?		0
6	¿El pago de los sueldos se los realiza en efectivo?	1	
7	¿Se realiza comparaciones de las nóminas anteriores con las nóminas presentes y se investiga las variaciones?		0
8	¿La persona encargada de realizar el pago de los sueldos da a conocer directamente a contabilidad aquellos sueldos no reclamados?		0
9	¿Existe Información adecuada y oportuna sobre el pago de los gastos de personal en la institución?		0
10	¿Los gastos de personal son debidamente archivados en orden cronológico?	1	
TOTAL		5	5
% DE NIVEL DE CONFIANZA		50%	
% DE NIVEL DE RIESGO			50%

Figura N.- 15 Ficha de Observación: Componente Gastos de Personal.

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: El Investigador.

Tabla N.- 9 Cálculo de Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza

Calculo del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo del componente Gastos de Personal.	
Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
$NC = \frac{CT}{PT} * 100\%$	$NR = 100\% - NC$
$NC = \frac{5}{10} * 100\%$	$NR = 100\% - 50\%$
$NC = 50\%$	$NR = 50\%$

Elaborado: El Investigador.

Fuente: Investigador

Para el cálculo correspondiente del nivel de Riesgo así como el Nivel de confianza de los componentes de los Estados Financieros se tendrá a consideración la siguiente simbología que se detalla a continuación.

NC: Nivel de confianza.

CT: Cantidad Total.

PT: Puntaje Total.

Análisis de datos.

Al realizar el análisis de diez indicadores del componente de la cuenta Gastos de Personal componente que se ha tomado del Estado de Resultado, se ha obtenido un nivel de confianza del 50%, así como también un nivel de riesgo del 50% en la cooperativa de Ahorro Y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”, con respecto a la Cuenta Gastos de Personal realizadas por parte de los funcionarios de la institución; valores que corresponde al 100% de la población examinada a través de la ficha de observación.

Interpretación de resultados.

Al realizar la evaluación y el análisis de los indicadores planteados en el componente mencionado los cuales nos permiten medir el control de los Gastos de Personal que la institución genera con la ayuda de la ficha de observación, se ha podido concluir que no existe una adecuada gestión de la cuenta Gastos de Personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”, debido a que los niveles de riesgo de dicho componente está compuesto del 50% de un total del 100%, cuya principales falencias se encuentran en que los anticipos realizados a los empleados no son autorizados por los respectivos funcionarios encargados, no se realiza la verificación de los cálculos matemáticos de las nóminas antes de efectuar los pagos, no existe la información adecuada y oportuna sobre el pago de los gastos de personal en la institución, entre otras. Falencias que nos permiten sugerir que el control de este componente Gastos de Personal necesita de un controlado adecuadamente las cuales nos permita mejorar las decisiones en la institución financiera.

Ficha de Observación			
Análisis de los Estados Financieros.			
Componente-Cuenta: Impuestos, Contribuciones y Multas.			
Lugar: Cooperativa "Nueva Fuerza Alianza".			
Fecha: 2015/03/20			
Hora: 16:00			
Observador: Byron Ricardo Castro.			
Número de Ficha: 09			
Tipo de Observación Realizada: Directa, estructurada y documental			
Opciones de Respuesta: Se ha planteado con opciones de respuesta de si y no por lo que se puntuará con 1 y 0 según la opción de respuesta o la alternativa que corresponda y en base al indicador que se requiere.			
Indicadores.			Alternativa
N.-	Control	Si	No
1	¿Las declaraciones de los impuestos enviados al SRI son preparados don los valores de contabilidad?	1	
2	¿La institución realiza un control y seguimiento de las obligaciones tributarias?	1	
3	¿La cooperativa cuenta con un archivo de las declaraciones tributarias presentadas al SRI?		0
4	¿La cooperativa Nueva Fuerza Alianza cumple con las obligaciones tributarias?	1	
5	¿La institución da a conocer las declaraciones e impuestos?		0
6	¿Las retenciones se las efectúa conforme se establece en la Ley de Régimen Tributario Interno?	1	
7	¿Se cumple con el pago de los impuestos según las fechas de declaraciones según el dígito del Ruc?	1	
8	¿Los comprobantes emitidos por la cooperativa son entregados en el tiempo estipulado por la ley?		0
9	¿El pago de las obligaciones tributarias de la institución son realizadas mediante los débitos bancarios?		0
10	¿Los comprobantes que la institución emite cuentan con requisitos exigidos por la ley?	1	
TOTAL		6	4
% DE NIVEL DE CONFIANZA		60%	
% DE NIVEL DE RIESGO			40%

Figura N.- 16. Ficha de Observación: Impuestos, Contribuciones y Multas.

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: El Investigador.

Tabla N.- 10 Cálculo de Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza

Calculo del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo del componente Impuestos, Contribuciones y Multas.	
Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
$NC = \frac{CT}{PT} * 100\%$	$NR = 100\% - NC$
$NC = \frac{6}{10} * 100\%$	$NR = 100\% - 40\%$
$NC = 60\%$	$NR = 40\%$

Elaborado: El Investigador.

Fuente: Investigador

Para el cálculo correspondiente del nivel de Riesgo así como el Nivel de confianza de los componentes de los Estados Financieros se tendrá a consideración la siguiente simbología que se detalla a continuación.

NC: Nivel de confianza.

CT: Cantidad Total.

PT: Puntaje Total.

Análisis de datos.

El realizar el análisis y estudio de los aspectos más significativos y relevantes del componente Impuestos, contribuciones y multas de la institución financiera se ha obtenido un nivel de confianza del 60%, y un nivel de riesgo del 40% en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza” valores que suman el 100% de la población, mediante la aplicación de fichas de observación realizadas en la institución.

Interpretación de resultados.

Con la aplicación de indicadores planteados en el componente mencionado mediante la ficha de observación los cuales nos permiten medir el control de la cuenta Impuestos, contribuciones y multas que la institución, se ha podido concluir que no existe una adecuada gestión de la cuenta antes mencionada con respecto a los impuestos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”, debido a que los niveles de riesgo de dicho componente está compuesto del 40% de un total del 100%, cuya principales falencias se encuentran en que la cooperativa no cuenta con un archivo de las declaraciones tributarias presentadas al SRI, la institución no da a conocer las declaraciones e impuestos a sus socios a través de las páginas web, Los comprobantes emitidos por la cooperativa no son entregados en el tiempo estipulado por la ley debido a el desconocimiento de la misma, entre otras. De esta manera al identificar las siguientes circunstancias identificadas nos permite manifestar que el control del componente de los Impuestos se deberían ser atendidos de manera urgente debido que las instituciones públicas son más estrictas en el manejo de las obligaciones tributarias, los cuales no permitirá mejora la toma de decisiones.

Ficha de Observación			
Análisis de los Estados Financieros.			
Componente-Cuenta: Rentabilidad.			
Lugar: Cooperativa "Nueva Fuerza Alianza".			
Fecha: 2015/03/20			
Hora: 16:00			
Observador: Byron Ricardo Castro.			
Número de Ficha: 10			
Tipo de Observación Realizada: Directa, estructurada y documental			
Opciones de Respuesta: Se ha planteado con opciones de respuesta de si y no por lo que se puntuará con 1 y 0 según la opción de respuesta o la alternativa que corresponda y en base al indicador que se requiere.			
Indicadores.			Alternativa
N.-	Control	Si	No
1	¿Se efectúa reuniones por parte de la junta administrativa de la cooperativa para dar a conocer sobre la rentabilidad de la cooperativa?		0
2	¿El cálculo del Impuesto a la Renta se lo realiza a partir de la Utilidad del Ejercicio?	1	
3	¿La rentabilidad de la cooperativa depende en gran parte de los ahorros de los socios?	1	
4	¿La cooperativa Nueva Fuerza Alianza tiene un manual que le permite un nivel razonable de riesgo que le permita tener una buena rentabilidad?		0
5	¿Se ha realizado un análisis financiero en la cooperativa?		0
6	¿La rentabilidad de la institución se lo realiza mediante índices financieros?		0
7	¿Parte de la utilidad del ejercicio se lo constituye a la reserva legal?	1	
8	¿La rentabilidad de la cooperativa año tras año es estable?	1	
9	¿Se mantiene un registro de las utilidades de las utilidades del ejercicio de la institución?		0
10	¿La rentabilidad de la cooperativa depende la financiación en el ejercicio económico?	1	
TOTAL		5	5
% DE NIVEL DE CONFIANZA		50%	
% DE NIVEL DE RIESGO			50%

Figura N.- 17 Ficha de Observación: Rentabilidad.

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: El Investigador.

Tabla N.- 11 Cálculo de Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza

Calculo del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo del componente Rentabilidad.	
Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
$NC = \frac{CT}{PT} * 100\%$	$NR = 100\% - NC$
$NC = \frac{5}{10} * 100\%$	$NR = 100\% - 50\%$
$NC = 50\%$	$NR = 50\%$

Elaborado: El Investigador.

Fuente: Investigador

Para el cálculo correspondiente del nivel de Riesgo así como el Nivel de confianza de los componentes de los Estados Financieros se tendrá a consideración la siguiente simbología que se detalla a continuación.

NC: Nivel de confianza.

CT: Cantidad Total.

PT: Puntaje Total.

Análisis de datos.

El realizar el análisis y estudio de los aspectos más significativos y relevantes del componente de la Rentabilidad de la institución financiera se ha obtenido un nivel de confianza del 50%, y un nivel de riesgo del 50% en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza” valores que suman el 100% de la población, mediante la aplicación de fichas de observación realizadas en la institución.

Interpretación de resultados.

Con la aplicación de indicadores planteados en el componente mencionado mediante la ficha de observación los cuales nos permiten medir el control de la rentabilidad que la institución obtiene en el ejercicio económico, se ha podido concluir que no existe una adecuada gestión de la cuenta antes mencionada con respecto a la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”, debido a que los niveles de riesgo de dicho componente está compuesto del 50% de un total del 100%, cuya principales falencias se encuentran al no realizar reuniones por parte de la junta administrativa de la cooperativa para dar a conocer sobre la rentabilidad de la cooperativa, La cooperativa Nueva Fuerza Alianza tiene no cuenta con un manual que le permite un nivel razonable de riesgo que le permita tener una buena rentabilidad, La rentabilidad de la institución no se lo realiza mediante índices financieros, entre otras. De esta manera al identificar las siguientes circunstancias identificadas nos permite manifestar que el control del componente de la Rentabilidad se deberían ser atendidos de manera urgente debido que las instituciones debe mejorar de manera óptima la toma de decisiones gerenciales.

Tabla Nª 12. Tabulación del Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza.

N.-	INDICADOR	SI	NO	NIVEL DE RIESGO	REPRESENTACIÓN	NIVEL DE CONFIANZA
1	Fondos Disponibles	4	6	60%		40%
2	Inversiones	4	6	60%		40%
3	Cartera de Crédito	4	6	60%		40%
4	Cuentas por Cobrar	5	5	50%		50%
5	Cuentas por Pagar	5	5	50%		50%
6	Capital	6	4	40%		60%
7	Intereses Ganados	4	6	60%		40%
8	Gastos de Personal	5	5	50%		50%
9	Impuestos, Contribuciones y Multas	6	4	40%		60%
10	Utilidad del Ejercicio	5	5	50%		50%

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: El Investigador

Representación Porcentual del Nivel de Confianza y el Nivel de Riesgo (100-NC)

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

Figura N.- 18. Niveles de Riesgo y Niveles de Confianza.

Elaborado por: El Investigador.

Fuente: Normas Y procedimientos de Auditoria Integral – Yanel Blanco Luna

4.2. Comprobación de la Hipótesis.

Según **Álvarez (2007)**:

La comprobación de la hipótesis implica los pasos que se tiene que seguir para resolverlas; en las ciencias experimentales incluye el diseño de estudios científicos que lo permitan. Estos estudios pueden ser observacionales o experimentales. En los estudios observacionales el investigador es un espectador que anota lo que ocurre sin haber intervenido en el desarrollo de los acontecimientos. (p.834)

En el proceso de investigación la comprobación de la hipótesis es una parte esencial en este proceso investigativo, debido a que la comprobación de la hipótesis tiene como finalidad el poder verificar la presencia o la ausencia de una relación causa – efecto entre las variables, las misma que puede ser realizada mediante la observación o mediante la documentación, dependiendo de las técnicas e instrumentos de investigación aplicadas en la investigación, con la finalidad de demostrar el respaldo suficiente para poder aceptarla.

Con la aplicación de la fichas de observación y el respectivo análisis de los componentes de los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”, realizando un análisis de varios indicadores de importancia dentro de la investigación.

4.2.1. Coeficiente de correlación lineal r .

Para **Namakforoosh (2005)**:

El análisis de correlación tiene como objetivo medir la fuerza de una relación entre variables. El coeficiente de correlación lineal r es la medida de la fuerza de relación lineal entre dos variables. El coeficiente de correlación tiene un rango de -1.0 a $+1.0$, los valores -1 y $+1$,

indica relación perfecta y el valor cero muestra la correlación nula. El coeficiente de correlación r , puede tener relación positiva o relación negativa. Se utiliza y y x como dos variables, si incrementa y debido a un aumento en x , la correlación es positiva. Si incrementa y pero x no incrementa, entonces no hay relación. (p.314)

El objetivo del coeficiente de correlación es llegar a demostrar la relación de las variables tanto dependiente como independiente. La relación que existe en dichas variable es de gran importancia para la investigación y en forma primordial par la propuesta que se presenta en el trabajo investigativo.

Interpretación del coeficiente de correlación lineal r .

Según **Pedroza 2007** afirma que “el coeficiente de correlación de Pearson (r), mide el grado de asociación lineal entre dos variables medidas en escala de intervalo o de razón, tomando valores entre -1 y 1. Valores de (r) próximos a 1, indicaran una fuerte asociación lineal positiva; en cambio valores de r próximos a -1, indicaran una fuerte asociación lineal negativa; y valores de r próximos a 0 indicaran no asociación. (p.56)

En el coeficiente de correlación lineal r la condición de validez es el alejarse del 0; es decir que dichos valores deben ser cercanos a valores absolutos ya sean estos positivos o negativos.

En el presente trabajo investigativo es de gran importancia mencionar la necesidad de dar a conocer la las variables de estudio, para las cuales se utilizará aquellas que nos permita demostrar un nivel de riesgo alto, tomando en cuenta las fichas de observación.

Para la correlacionar las variables de estudio del presente trabajo es necesario escoger los indicadores con las que se va a trabajar en el proceso investigativo.

Variable independiente: se eligieron para la variable “La Auditoría de Gestión” los componentes detallados a continuación:

- Inversiones.
- Cartera de Crédito.
- Intereses Ganados.

Para la variable Dependiente: se eligieron para la variable “Riesgo de Crédito”, los componentes detallados son los siguientes:

- Fondos Disponibles.
- Cuentas por Pagar.
- Gastos de Personal.

Simbología a utilizar.

x = Variable independiente con su nivel de riesgo.

y = Variable dependiente con su nivel de riesgo.

x^2 = Variable independiente elevada al cuadrado.

y^2 = Variable dependiente elevada al cuadrado.

r = Coeficiente de correlación lineal.

Tabla N.- 13. Calculo de r .

x	y	$x * y$	x^2	y^2
0,60	0,60	0,36	0,36	0,36
0,60	0,50	0,30	0,36	0,25
0,60	0,50	0,30	0,36	0,25
1,80	1,60	0,96	1,08	0,86

Fuente: Fichas de Observación.

Elaborado por: El investigador.

Al realizar el cálculo respectivo con los datos extraídos de los indicadores de los componentes mencionados anteriormente en la tabla que se puede ver, se establece a sustituir en la siguiente formula presentada a continuación:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{(\sqrt{n\sum(x^2) - (\sum x)^2})(\sqrt{n\sum(y^2) - (\sum y)^2})}$$

Simbología a representar.

r = Coeficiente de correlación lineal.

n = Número de datos (elementos).

$\sum xy$ = Sumatoria de Producto de la variable independiente por la variable dependiente

$n\sum xy$ = Producto del número de datos por la sumatoria del producto de la variable independiente por la variable dependiente.

$\sum x$ = Sumatoria de la variable independiente.

$\sum y$ = Sumatoria de la variable dependiente.

$n\sum xy - (\sum x)(\sum y)$ = Producto del número de datos por la sumatoria del producto de la variable independiente por la variable dependiente menos el producto de la sumatoria de la variable independiente por la variable dependiente.

$n\sum(x^2)$ = Números de datos multiplicados por la sumatoria de la variable independiente elevada al cuadrado.

$(\sum x)^2$ = Sumatoria de la variable independiente elevada al cuadrado.

$n\sum(y)^2$ = Número de datos multiplicado por la sumatoria de la variable dependiente elevada al cuadrado.

$(\sum y)^2$ = Sumatoria de la variable dependiente elevada al cuadrado.

Al realizar el remplazo de los datos en la formula, se obtiene:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{(\sqrt{n\sum(x^2) - (\sum x)^2})(\sqrt{n\sum(y^2) - (\sum y)^2})}$$

$$\frac{6(0.96) - (1.80)(1.60)}{(\sqrt{6(1.08) - (1.80)^2})(\sqrt{6(0.86) - (1.60)^2})}$$

$$\frac{5.76 - 2.88}{(\sqrt{6.48 - 3.24})(\sqrt{5.16 - 2.56})}$$

$$\frac{2.88}{(\sqrt{3.24})(\sqrt{2.6})}$$

$$\frac{2.88}{(1.8)(1.61)}$$

$$\frac{2.88}{2.898}$$

$$0.99$$

Al obtener el siguiente valor con el cálculo realizado para el coeficiente de correlación lineal, de suma importancia para el cálculo respectivo de método “t student” el mismo que nos va a permitir verificar la hipótesis a continuación.

Con la información que se ha obtenido a través de los instrumentos de observación, en este caso las fichas de observación y al verificar los niveles de riesgo de cada uno de los componentes se puede verificar la correlación directa con el proceso de investigación que se está realizando; esto a través de las Inversiones, Cartera de Crédito, Intereses Ganados para la variable independiente “Auditoría de Gestión”; los Fondos Disponibles, Cuentas por Pagar, Gastos de Personal para la variable dependiente “Riesgos de Crédito”, por tal motivo es de gran importancia llegar a establecer la correlación que tiene las variables que se está procediendo a estudiar.

Al realizar los cálculos correspondientes tanto de los valores de la variable Independiente “ x ” así como también los valores de la variable dependiente “ y ” reflejados en la tabla, y representados en la creciente de correlación lineal, se ha obtenido el siguiente gráfico

Se puede concluir que los datos reflejados existe una correlación existe entre las variables de estudio como se ha podido identificar en los cálculos realizados y en el presente gráfico.

4.3. Verificación de la Hipótesis.

Ramírez (2005) afirma que: “la regla que exige a la proposición que sea verificable, alude a que puedan identificarse las circunstancias en las que ella es verdadera o falsa, además involucra que el investigador pueda mostrar el método que empleara para llevar a cabo la verificación” (p.66).

La verificación de la hipótesis en el trabajo de investigación tiene como objetivo primordial establecer la existencia de una problemática de estudio, así como también la relación que existe entre las variables establecidas en el primer capítulo del proceso investigativo.

4.4. Hipótesis

La aplicación adecuada de la auditoría de gestión y sus índices financieros y de gestión permitirá reducir los riesgos de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”

Para la verificación de la hipótesis se utilizara el estimador “t student”

Comprobación de la Hipótesis.

Hipótesis alterna:

Ha: La aplicación adecuada de la auditoría de gestión con índices financieros y de gestión permitirá reducir los riesgos de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”.

Hipótesis Nula.

Hi: La aplicación adecuada de la auditoría de gestión con índices financieros y de gestión no permitirá reducir los riesgos de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”.

Para el proceso de verificación de la hipótesis “t student” establecemos que:

$t =$ Estimador “t student”

r = Coeficiente de correlación lineal.

n = Número de datos.

Aplicaremos el siguiente modelo estadístico "t student" con la siguiente formula:

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

Nivel de significancia.

Para el correspondiente cálculo realizado de la hipótesis se ha empleado un nivel de significancia del 1%; por consiguiente se tiene un margen del 99% de confianza del 99% de confianza en los resultados y el 1% como el margen de error aceptable.

Cálculo del grado de libertad.

$$n = 6$$

n = Número de datos presentados con los que se procede a trabajar.

gl = Grados de libertad.

$$gl = n - 1$$

$$gl = 6 - 1$$

$$gl = 5$$

Con el cálculo realizado se ha obtenido cinco grados de libertad, los mismos que se encuentran ubicados en la tabla de distribución "t student" se ha obtenido el valor tabulado de: 3,3649

Cálculo del estimador de "t student".

Con la siguiente formula procederemos a remplazar los valores:

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

$$t = \frac{0.99}{\sqrt{\frac{1-0.98}{6-2}}}$$

$$t = \frac{0.99}{\sqrt{\frac{0.02}{4}}}$$

$$t = \frac{0.99}{\sqrt{0.005}}$$

$$t = \frac{0.99}{0.07}$$

$$t = 14.14$$

Verificación de la hipótesis.

Se ha llegado a obtener un cálculo de t calculado de 14.14 que es mucho mayor a “ t tabulado” se tiene un valor de 3.36, de lo que es importante manifestar que se rechaza la hipótesis nula: **Hi:** La aplicación adecuada de la auditoría de gestión con índices financieros y de gestión no permitirá reducir los riesgos de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza; **y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna**, que manifiesta: La aplicación adecuada de la auditoría de gestión con índices financieros y de gestión permitirá reducir los riesgos de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”; por lo que queda comprobada la hipótesis de estudio

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Según Pardinás (2005) las conclusiones: “deben ser enunciadas con modestia claridad y con precisión” (p.204).

Con la determinación del problema, el desarrollo del marco teórico de la investigación, el planteamiento de la hipótesis, la definición de los objetivos, identificadas las variables de estudio y con los debidos resultados cuantitativos se ha llegado a las siguientes conclusiones.

- ✓ En el trabajo investigativo realizado en la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza” con la hipótesis que se ha planteado, se ha concluido que los indicadores de gestión y los financieros permite la disminución de los riesgos de crédito obteniendo un nivel razonable del riesgo para la institución.
- ✓ La gestión de las inversiones, Cartera de Crédito y los Intereses Ganados, los mismos que tienen una relación con los fondos disponibles, las Cuentas por Pagar y los Gastos de Personal en la institución financiera, los mismos que fueron analizados en el trabajo de investigación demuestra la incidencia que tiene las decisiones realizadas por parte de la gerencia y sus departamentos.
- ✓ Se considera oportuno el obtener un Flujograma sobre la forma de conceder el crédito a los socios, ya que existen dificultades en la concesión de los créditos, los mismos que no cuentan con la suficiente

atención por parte de las agentes de crédito lo cual incide en forma directa en el incremento del riesgo de crédito y con ello en la estabilidad de la cooperativa.

- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza” no realiza la aplicación de herramientas de Auditoría de Gestión los mismos que permite medir el nivel del cumplimiento de los objetivos propuestos de cada departamento, evaluando la Eficiencia, Eficacia y Calidad en la gestión de la institución financiera.

- ✓ En la Institución Financiera no se aplica los índices e indicadores financieros y de gestión los mismos que permiten evaluar el nivel de Gestión por parte de la Gerencia y Junta Administrativa de la cooperativa “Nueva Fuerza Alianza”.

5.2. Recomendaciones.

Peñaloza & Zuleyma (2008) afirma que: “deben incluirse las sugerencias del autor del estudio tanto a la explicación de los hallazgos, como en lo que respecta a las posibles líneas futuras de la investigación” (p.41).

Al establecer las conclusiones anteriormente expuestas, procedemos a agregar las siguientes recomendaciones para el mejoramiento de los niveles de utilidad de la institución y poder solucionar la problemática que se ha determinado en la institución.

- ✓ La Cooperativa “Nueva Fuerza Alianza” debe aplicar indicadores financieros y de gestión en el departamento de crédito de manera urgente para poder evaluar los objetivos y metas propuestas por el departamento nivelando los niveles de riesgo crediticio.
- ✓ La institución Financiera debe realizar una evaluación de manera inmediata sobre el manejo financiero de los componentes de los Estados Financieros con la finalidad de obtener una óptima Gestión Financiera y Administrativa.
- ✓ La investigación sugiere la aplicación de un Flujograma de los procesos de otorgamiento de crédito para poder tener los beneficios esperados y poder brindar a sus socios que cumplan con los requisitos básicos y sean calificados de la mejor manera un mejor servicio.
- ✓ Es necesario que la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Fuerza Alianza, diseñe Un tablero de Indicadores financieros y de gestión los cuales permita tener un riesgo razonable en la institución, así como

monitorear la administración gerencial y que las decisiones tomadas permitan tener un mejor posicionamiento en el sector financiero.

- ✓ Con la Aplicación de las herramientas de Auditoría de Gestión tanto financieros como de gestión, la institución financiera contará con elementos que le permitan medir y monitorear los objetivos y metas para la oportuna toma de decisiones.

CAPITULO VI

6. LA PROPUESTA.

6.1. Datos Informativos.

6.1.1. Título de propuesta.

Proponer el diseño e implementación de los indicadores financieros y de gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”

6.1.2. Institución Ejecutora.

Procederá a realizar el investigador con la colaboración del jefe del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”.

6.1.3. Beneficiarios.

Con el trabajo investigativo realizado los principales beneficiarios de manera independiente son: El gerente, el personal que labora en la institución, los socios y demás persona que se encuentran involucradas con la cooperativa “Nueva Fuerza Alianza” debido a que el trabajo investigativo es de interés general en la institución ya con el presente estudio se dispone a diseñar y aplicar indicadores financieros y de gestión los cuales permitirán a la institución mejorar procesos, costos y permitiendo el cumplimiento de objetivos propuestos.

6.1.4. Ubicación Geográfica.

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: La Matriz

Ruc: 1891748449001

Teléfono: 032829753 - 0969802537

Email: creditos@nuevafuerzaalianza.com

Dirección: Castillo entre Cevallos y Juan B. Vela.

6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución.

Para la ejecución de la propuesta del trabajo investigativo se estima las siguientes fechas:

- Fecha de iniciar la propuesta: Marzo del año 2015.
- Fecha para culminar la propuesta: Mayo del 2015.

6.1.6. Equipo técnico responsable.

- ✓ **Gerente de la empresa:** Holger Toalombo.
- ✓ **Contador de la empresa:** Patricio Quizintuña.
- ✓ **Investigador:** Byron Castro.
- ✓ **Tutor:** Ing. Mario Rubio.

6.1.7. Costo de la Propuesta.

Tabla N.- 14 Costos de los recursos para la propuesta en el trabajo investigativo.

Descripción de los recursos	Cantidad	Costo unitario \$	Costo total \$
Copias	60	\$ 0.05	\$ 3,00
Transporte			\$ 30,00
Uso de internet			\$ 20,00
Nutrición			\$ 45,00
Papel bond utilizado.			\$ 6,00
Impresión de documentos.	250	\$0.10	\$ 25,00
Folder	2	\$ 0.50	\$ 5,00
Anillados	4	\$ 1,25	\$ 5,00
Subtotal de costos			\$139
Imprevistos 15%			\$20,85
Total de costos.			\$159,85

Fuente: Investigación

Elaborado: El investigador

6.2. Antecedentes de la propuesta.

En la cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza” se ha podido constatar que dicha institución no cuenta con Indicadores Financieros y de Gestión los cuales permite a la cooperativa tener una expresión en forma cuantitativa sobre el desempeño de los procesos que se realiza para poder ser comparadas con niveles de referencia que tiene la institución y poder tomar correctivos necesarios, además los indicadores financieros permite la medición de la estabilidad que cooperativa tiene y con ello el endeudamiento que puede resistir dicha institución para poder conocer las utilidades que tiene la cooperativa, por consiguiente con el problema que se ha identificado es necesario diseñar y aplicar la propuesta la cual se acople a las

necesidades que tiene la institución para tomar la mejor decisión por parte de los administrativos de la cooperativa.

Según **Franklin & Benjamín (2007)** asegura que: “los indicadores financieros se utiliza tradicionalmente para apoyar la evaluación cuantitativa de la rentabilidad, liquidez, financiamiento y determinar las relaciones y tendencias de los hechos” (p.24).

Franklin & Benjamín (2007) afirma que “sirven para apoyar la evaluación cuantitativa de los hallazgos que se obtiene durante la auditoría, y que sirven para determinar las relacione y tendencia de los hechos” (p.150).

Rincón (2011) da a conocer que “los indicadores financieros son datos económicos que permite definir alguna situación histórica, presente o futura de la empresa o negocio” (p.5).

D’Elivia (2010) da a conocer que: “los indicadores de gestión son expresiones cuantitativas que permite analizar cuan bien se está administrando empresa o unidad en áreas“(p.21).

Según **Manucci (2006)** los indicadores de gestión permite: “evaluar el resultado de los procesos desarrollados y se establece un esquema de las prioridades para la redefinición y creación de nuevas acciones” (p.185).

González (2004) da a conocer que los indicadores de gestión nos permite: “evaluar realmente nuestra actividad, sean fáciles de medir y sean cercanos a nuestro equipo y operario de forma que se lo entienda e interprete”

Una vez ya citadas varias definiciones sobre los indicadores financieros y de gestión y establecido apropiadamente el problema en la cooperativa de

ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza”, se da a conocer que es primordial los indicadores ya mencionados que contengan la información que apoye a tomar las mejores decisiones en la institución y con ello la cooperativa puede mejorar para poder que la misma pueda contar con una misión, visión y objetivos de la organización sean correctamente establecidos de acuerdo a las necesidades de los socios y de la institución. El principal objetivo es contar con herramientas que permitan ayudar en forma eficaz que permitan en futuro junto con los administradores y funcionarios que colaboran en la cooperativa se pueda tener cambios los cuales proporcionen la estabilidad en la institución dentro del sector financiero.

6.3. Justificación.

La siguiente propuesta ha sido elaborada ante la realidad que presenta la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza” con la finalidad de proporcionarle una herramienta la cual le permita aplicar de forma correcta y oportuna los indicadores de gestión los cuales nos permitirán medir y evaluar resultados con los objetivos y metas propuestos.

Así como también la evolución de los servicios que otorgan los funcionarios y sus responsabilidades para poder ser comparados con un nivel de referencia para poder tomar los correctivos necesarios, otorgándonos un panorama sobre la situación en la que se encuentra la institución basándonos de acuerdo a la misión que tiene la cooperativa conjuntamente con sus objetivos estratégicos.

Ya que los indicadores de gestión nos permitirán mostrar los puntos más problemáticos que un proceso tenga en la institución ayudándolo a rectificarlo tomando en cuenta que los indicadores nos permiten tener relación

entre variables ya sean estas cuantitativas o cualitativas y por medio de estas relaciones poder analizar la situación actual de la cooperativa.

Para poder conocer el desempeño que la institución, un departamento o un lugar determinado de trabajo en un tiempo determinado permitiéndonos conocer el cómo estamos haciendo las cosas, ahorrando costos y permitiendo aumentar la eficiencia, adaptando caminos correctos para lograr alcanzar las metas establecidas por la institución, así como también los indicadores financieros nos permite dar a conocer la estabilidad de la cooperativa en forma monetaria, su capacidad de endeudamiento que tiene y los rendimientos de sus utilidades con las cuales cuenta y poder encaminarse hacia el futuro, con la información extraída de los estados financieros que otorgue la cooperativa las cuales nos permitan hacer comparaciones entre diferentes periodos económicos o contables y poder conocer la forma en la cual fue administrada durante este tiempo y con ello poder hacer proyecciones ya sean a corto, mediano o larga plazo con la finalidad de tener las mejor decisión en el campo financiero , decisiones operacionales, de inversión así como también de financiación.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General.

Elaborar un plan de acción con indicadores financieros y de gestión para disminuir los riesgos de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva fuerza Alianza”

6.4.2. Objetivos Específicos.

- ✓ Diseñar un Flujograma para el proceso crediticio el cual contribuya al mejoramiento de la concesión de los créditos en la institución financiera.
- ✓ Realizar un diagnóstico de la situación financiera que actualmente enfrenta la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza”.
- ✓ Plantear un cuadro de indicadores financieros y de gestión los cuales permitan mejorar la toma de decisiones gerenciales en la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza”

6.5. Análisis de la Factibilidad.

La presente propuesta se lo realizará debido a que se cuenta con la autorización del consejo de administración como la autoridad máxima de la institución, ya que la gerencia nos ha permitido tener la colaboración de los funcionarios del departamento de crédito, por lo consiguiente se podrá realizar el análisis de los factores que se pone a consideración.

6.5.1. Factibilidad Económica.

La siguiente propuesta que se está realizando no es un egreso económico para la cooperativa debido que se realizara con los mismos funcionarios de la empresa y con recursos que ya existen en la institución.

La factibilidad con la que cuenta la propuesta está basada principalmente al mejoramiento continuo que contribuirá a la institución además que permitirá mejorar el posicionamiento en el mercado financiero, y poder mejorar la

confianza y fidelidad por parte de sus socios los cuales se sentirán más satisfechos con sus servicios.

6.5.2. Factibilidad Social.

En el campo cooperativista su principio está enfocado en la mutua participación, dado esto la finalidad del estudio es conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los socios de la institución y con ello su crecimiento en el sector financiero, por tanto con la propuesta que ya se ha puesto a consideración se busca dar una mejor idea sobre la inversión en los créditos y con ello el retorno del dinero con su respectiva rentabilidad.

Y con ello lograr aspectos importantes y de impacto social, a través de la reducción de los riesgos de crédito e incrementando los mismos para la satisfacción de los socios.

6.5.3. Factibilidad Institucional.

La cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza” ha visto factible la presente propuesta debido a que el plan de acción con indicadores financieros y de gestión permite analizar la situación del riesgo de crédito con la cual cuenta la cooperativa permitiendo reducirlo en un porcentaje razonable y de esta manera poder obtener rentabilidad lo cual fortalecerá en el aspecto económico a la institución financiera.

Logrando con ello alcanzar vínculos de comunicación entre los socios y funcionarios de la institución los cual permitirá ser más competitivo en el sector financiero en comparación a las demás cooperativas de la localidad.

6.6. Fundamentación Científica – Técnica.

1.- Plan de Acción

Borello (1994) asegura que un de acción: “ayuda a que el futuro de su empresa sea lo más parecido a lo que usted quiera” (p.34).

El plan de acción nos permite priorizar tareas las cuales nos permitirá cumplir con ciertos objetivos y metas proporcionándonos una guía para llevar a cabo el análisis de la información con la cual se llevara a cabo un proyecto.

Según **Pérez (2014)** afirma que: “el plan de acción va a producir necesaria simultáneamente unos resultados que afectaran al logro de metas, objetivos y una misión” (p.238).

Con el plan de acción vamos a contar con información en forma resumida las diferentes tareas que realizan los funcionarios de la institución en un tiempo determinado, con la utilización de recurso destinados para los mismos con el propósito de alcanzar objetivos propuestos, permitiendo analizar esa información a través de los indicadores de gestión.

Eguren (2009) da a conocer que: “el plan de acción comprende la preparación de un plan de ahorro anual que proporcionará una visión muy amplia para ver si cubre todos los objetivos” (p.71).

Con esta herramienta podremos planificar la misma que nos permitirá gestionar, controlar y realizar un seguimiento de las diferentes tareas de un proyecto u objetivo, optimizando recursos, tiempo y esfuerzos lo que permite a la cooperativa mejor sus servicios y rendimientos financieros para poder alcanzar los objetivos que la empresa se ha propuesto.

La propuesta se lo realizará de acuerdo a las necesidades, metas y objetivos que la institución requiere para poder realizar un análisis y seguimiento de las actividades del departamento de crédito y la concesión de los créditos tomando en cuenta las diferentes condiciones del exterior que pueden surgir así como también los recursos con los cuales se cuenta para la propuesta de la investigación.

2.- Crédito.

Según **Ibarra (2004)** afirma que: “es un convenio establecido en forma bilateral entre un acreedor y un deudo, con base en los atributos de reputación y solvencia que este tenga”

Debemos tomar en cuenta que un crédito es la prestación de dinero hasta una cantidad específica y de acuerdo a la capacidad de pago del deudor por parte de una institución financiera a un socio en un tiempo determinado de cobro, con la posibilidad de que el socio devuelva dicha prestación en forma de cuotas con un interés adicional de acuerdo a las condiciones que se da a conocer las mismas que son pactadas, lo que le permite a la institución tener una compensación a la cooperativa por el tiempo que no tuvo el dinero en su institución.

Tomando en consideración que la institución tiene derechos por ser acreedora la misma que da la confianza a cambio de una garantía sobre los socios por ser deudora, los mismos que son concedidos para situaciones emergentes acotando un riesgo de que en un futuro cumpla con sus obligaciones.

3.- Flujograma.

Según Guerrero (2013):

Los diagramas de flujo o flujogramas son representaciones gráficas de una serie de actividades de un proceso, que proporcionan el detalle y la identificación de las diferentes fases de un procedimiento.

Un flujograma tiene en cuenta todas las decisiones que proviene de las personas responsables e implicadas en un proceso. (p.183)

Debemos recordar que el diagrama de flujo tiene como objetivo principal el representar en forma gráfica los hechos, situaciones o movimientos de un proceso, a través de símbolos, permitiéndonos la representación bien descrita de los procedimientos, constituyendo un instrumento de importancia en las instituciones o empresas, permitiendo visualizar en forma sencilla el análisis del proceso requerido.

Las características de un flujograma se esta enfocado en ser sintética la cual permitirá tener un representación del proceso en forma resumida en pocas hojas la cual de preferencia seria en una sola hoja, así como también debe ser simbolizada la cual permite evitar anotaciones repetitivas o excesivas del proceso y además debe ser visible permitiendo observar todos los pasos del proceso.

La simbología que se utiliza en la elaboración en el uso general de su elaboración esta conformada por:



Documento: Se localiza los documentos del proceso.



Proceso manual: Operaciones realizadas manualmente.



Proceso: Operación realizada manualmente, mecánicamente, o a través del computador.



Conector: Salida hacia, o entrada desde, otra parte del diagrama de flujo.



Conector entre diferentes páginas: Indica la fuente o el destino de reglones que ingresan o salen del diagrama de flujo.



Decisión: Indica los cursos de acción alternos como resultado de una decisión de sí o no.

4.- Indicadores.

Según **Franklin (2007)** da a conocer que: “los indicadores son un elemento estratégico del proceso de evaluación de la forma de la gestión organizacional, ya que permite ordenar las acciones en relación con los resultados que se pretende alcanzar” (p.87)

Los indicadores nos permite realizar un análisis de la información de la gestión de la empresa permitiendo obtener un orden de la tareas y asignaciones de los funcionarios y el grado de responsabilidad de cada uno de ellos en las diferentes tareas en sus departamentos y con ello poder tener una relación de la realidad de la institución y los objetivos que se pretende alcanzar.

Guía para establecer indicadores en una institución.

Para poder establecer indicadores de en una institución debemos tomar en cuenta que debemos tener un conocimiento sobre la organización, información veraz para poder sustentar los resultados que se pretende obtener, saber identificar los problemas y necesidades que tenga la institución, tomando en cuenta la eficacia, eficiencia y la efectividad.

Eficacia.

Es la capacidad con la que cuenta las personas poder realizar o alcanzar objetivos o metas las cuales se propone la institución la cual proporcionará a la misma mejores rentabilidades.

Eficiencia.

La eficiencia está relacionada con la utilización de los recursos con los cuales cuenta la institución para poder alcanzar sus objetivos o metas que se propone la institución en un determinado tiempo.

Efectividad

Es la realización de objetivos o metas de la institución optimizando los recursos y tiempo con las cuales aporta la institución siendo esto un equilibrio de eficiencia y eficacia, aumentado el nivel de rendimiento y cumplimiento con la institución.

Indicadores de gestión.

Cárdenas & otros (2009) asegura que: “tiene por objeto realizar un monitoreo, seguimiento y evaluación constante de la información recolectada en cada periodo” (p.22).

Los indicadores de gestión nos permite relacionar variables ya sean estas cuantitativas o cualitativas las cuales son permite saber el desenvolvimiento y hasta en cierta forma el cumplimiento que tiene los procesos de un proyecto evaluando el desempeño del responsable de la actividad a través de una información veraz, fiable y razonable debido a que serán utilizados a lo largo de la vida institucional debido a que permite evaluar el desempeño y los resultados.

Ratios de Gestión.

Fuentes (2012) da a conocer que: “los ratios son unas relaciones significativas entre dos datos característicos de una situación, o de una actividad, o de resultados del sistema empresarial y con aplicaciones trascendentes en el sistema financiero” (p.131).

Nos permite tener información de la relación de las cifras en determinado tiempo permitiendo realizar un análisis y comparaciones la cuales son de utilidad para la cuantificación de los objetivos así como la correcta planificación para poder tomar decisiones y realizar un seguimiento de la actividad dándonos a conocer el manejo de la institución midiendo la eficiencia y efectividad

Requisitos para un indicador de gestión.

Los indicadores de gestión dentro de institución son de gran ayuda pero los indicadores deben cumplir con ciertos parámetros y elementos con los cuales nos permite ayudar a la gestión de la institución y con ello al cumplimiento de sus objetivos y metas institucionales. Entre los requisitos más importantes esta ser:

Oportuno.- por lo cual nos debe proporcionar información de manera oportuna y en tiempo real, la cual nos permita poder medir con un grado razonable que nos permita aceptar resultados alcanzados o por lo contrario que nos permita conocer los desfases con respecto a los objetivos que se pretende alcanzar, permitiéndonos corregir en forma oportuna la gestión de la institución, y con ello evitar consecuencias que afecten en forma significativa los objetivos que tienen la institución.

Excluyente.- todo indicador debe evaluar información en forma específica la realidad de acuerdo a las dimensiones para los cuales han sido elaborados ya sean estos económico, social, político u otros pero los indicadores no deben abarcar toda la información en uno solo.

Prácticos.- los indicadores deben tener una información la cual facilite su recolección y permita tener un procedimiento de fácil aplicación.

Claro.- ser de fácil comprensión para quienes requieran su información, ya que no es de gran utilidad, un indicador que solo sea comprendido por la persona que lo ha elaborado.

Explícito.- el indicador debe definir en forma clara las variables que serán analizadas para poder evitar interpretaciones confusas.

Sensibles.- lo cual nos permite saber los cambios en forma oportuna la información de la variable en un tiempo oportuno.

Transparente y el poder ser verificable.- la información que se ha utilizado para su cálculo debe estar adecuadamente soportada por documentos, lo cual nos permita tener un seguimiento de los resultados que han sido alcanzados.

Indicadores Financieros.

Rincón (2011) nos da a conocer que: “tomar decisiones sin indicadores financieros es navegar a la deriva, sin rumbo claro, y las empresas no pueden dar el lujo de hacer esto, pues podrían estar cerca de una quiebra y desaparecer” (p.4).

Los indicadores ayudan a tener un análisis de una información cuantitativa de cifras que son obtenidas de los diferentes estados financieros los cuales nos permiten tener una idea de la situación de la institución, los cuales serán relacionados con información de años anteriores obteniendo un conocimiento más significativo sobre la situación real de la cooperativa para poder tomar acciones correctivas o preventivas según requiera la cooperativa.

Crédito y Cobranza.

Molina (2005) da a conocer que “Crédito y Cobranza forman parte de una organización, debe generar una serie de informes que permiten poder de manifiesto la marcha del mismo, con el propósito de alcanzar los objetivos fijados” (p.79).

Los créditos y la cobranza son una parte clave en la institución debido a que los créditos deben ser otorgados a personas que han sido debidamente

elegidas, saber hasta que monto de dinero la institución lo va a otorgar y en cuanto tiempo lo va a poder recuperar el mismo que va ser recuperado con un porcentaje de ganancia, estableciendo al socio un seguimiento sobre el comportamiento de los pagos para poder observar el nivel de riesgo de crédito para la institución.

Con ello la cooperativa recibirá mayor beneficio a través de los créditos, de esta manera se mejora los sistemas de cobro para que estos sean acorde a las necesidades de los socios y con esto mantener la fidelidad de nuestros socios.

Apalancamiento Financiero.

Según **Eslava (2003)** asegura que: “el apalancamiento financiero se caracterizaba el uso que debía hacerse de los recursos ajenos o deuda para elevar el rendimiento financiero de los accionistas” (p.329).

Debemos tener en cuenta que el apalancamiento financiero está relacionado con el endeudamiento que la institución tiene, dando como resultado el surgimiento de costos financieros, para realizar una operación o proyecto el mismo que se va realizar un fondo que se ha extraído con un crédito así como también con fondos propios de la institución.

6.7. Modelo operativo.

La propuesta del proyecto investigativo es la construcción de un plan de acción con indicadores financieros y de gestión que permita tener un nivel razonable de riesgo de crédito, la cual permita influir en forma positiva en la rentabilidad de la cooperativa.

La metodología con la cual se va aplicar a esta propuesta está basada en una estructura la cual contiene las distintas fases que contiene la propuesta la cual nos sirve como una alternativa la solución del problema que se está estudiando, la cual esta enfoca en un plan de acción con indicadores financieros y de gestión en la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza” la cual tiene como propósito fundamental la disminución de los riesgos de crédito dando como resultado un mejor servicio a sus socios y mayor rentabilidad a la institución.

I Fase	El análisis de la situación estratégica actual de la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza”
II Fase	Análisis del proceso crediticio y diseño de un flujograma para la concesión de los créditos de la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza”
III Fase	Diseño del plan de Acción y análisis de la situación financiera con años comparativos en la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza”.
IV Fase	Diseño, aplicación y seguimiento del tablero de los indicadores financieros y de gestión en la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza”

Figura N.- 19. Modelo Operativo

Fuente: Investigación

6.7.1. I Fase: El análisis de la situación estratégica actual de la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza”

La cooperativa de ahorro y crédito inicia sus actividades en el año 2007 gracias a la idea de un grupo de jóvenes indígenas pertenecientes a la

parroquia Llangahua principalmente de las comunidades de la Esperanza y Rio Colorado iniciando sus un proceso organizativo ya sea en el área social así como también en el área económico.

Teniendo como principal objetivo el poder brindar a la parroquia de Pilahuin distintos servicios financieros los cuales no han podido ser otorgado por parte de la banca privada, ya que las comunidades aledañas carecían de distintos financiamientos de diferentes tipos de crédito, los mismos que les permitieron crecer en forma económica y optar por un mejor nivel de vida.

Los diferentes servicios que brinda la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza” son el pago del bono de desarrollo humano, el pago del seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT), seguro de vida, pago del I.E.S.S., atención médica y odontológica preventiva, pago del S.R.I. y del Régimen impositivo simplificado ecuatoriano (RISE), transferencias bancarias de diferentes entidades bancarias como el banco del Pichincha, Produbanco, Pacificard (Banco del Pacífico) así como también Diners Club, recargas electrónicas de las principales operadoras del Ecuador, el pago de las diferentes empresas de productos femeninos así como también el pago de la matriculación vehicular.

6.7.1.1. Denominación de la Institución Financiera.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”.

6.7.1.2. Ubicación de la Institución Financiera.

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza” Ltda. Matriz está ubicada en la provincia de Tungurahua, ciudad de Ambato, parroquia matriz en el centro de la ciudad en las calles Cevallos y Montalvo.

6.7.1.3. Objetivo social de la Institución.

La institución financiera tiene como principal objetivo para la comunidad el poder brindar servicios financieros principalmente en el ámbito crediticio al sector indígena de la provincia y de sus otras provincias con un servicio de calidad acorde a la institución.

6.7.1.4. Representante Legal de la Institución.

El representante legal (Gerente General) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza” matriz Ambato es el Señor Toalombo Azes Holger Patricio.

6.7.2. Análisis el Entorno de la Cooperativa.

Carrillo José da a conocer que: “el objetivo del diagnóstico externo es descubrir en el entorno de la empresa, por una parte las oportunidades de desarrollo, y por otra las amenazas eventuales con el fin de saber en qué sectores de la empresa debe invertir o desinvertir” (p.97).

Debemos tomar en cuenta que en el análisis del entorno de la cooperativa estamos tomando en cuenta ciertos elementos que no pertenecen a la institución, pero estos elementos afecta de forma muy estrecha y directa en el funcionamiento de la misma, tomando en cuenta que el entorno existen diferentes tipo de recursos que la institución depende para su funcionamiento habitual, lo cual afecta de forma directa cuando existe algún cambio en el entorno.

El entorno que contiene una institución nos permite identificar diferentes aspectos externos que de forma directa afectan los cuales están

conformadas por aspectos económicos, aspectos políticos, aspectos sociales, aspectos tecnológicos, aspectos geográficos y competitivos que afectan a la misma, por tal motivo es importante tener conocimiento de estos factores y saber el comportamiento que tiene la institución frente a otras instituciones que tienen el mismo objetivo social.

6.7.2.1. Factor Social.

Es de gran interés reflejar el contexto que la institución tiene con las personas, grupos de personas o con otras instituciones y los diferentes objetivos y finalidades que tiene la institución ya sea en forma colectiva o social.

La mayoría de las personas y micro empresas, principalmente las personas que son de áreas rurales, los mismos que confían en la cooperativa de ahorro y crédito que pertenecen a estas áreas y poder financiar sus actividades, ya que debemos tomar en cuenta las personas de áreas rurales presentar información con serie de requisitos que no siempre pueden estar al alcance de los que necesitan los créditos debido a la poca información con la que cuentan.

Las zonas rurales se caracterizan por ser una sociedad más relevante para el sector financiero ya que las personas de estas áreas comprenden un sector con una amplia población latente a la pobreza pero con una actividad económicamente activa cuyas actividades dependen principalmente de salarios y sueldos así como también de carácter artesanal, de comercio siendo estos sus ingresos inherentes para poder mejorar su calidad de vida.

Además debemos tomar en cuenta la fidelidad y hábitos de los diferentes socios ya que esto de una u otra forma parte del entorno de la institución,

como por ejemplo servicios adicionales que la institución los cuales den una diferenciación en el sector financiero los cuales permitan satisfacer las necesidades de los socios.

6.7.2.2. Factores Económicos.

En el Ecuador el crecimiento económico que ha tenido, y principalmente en la provincia de Tungurahua, ha permitido que el sistema financiero tenga un gran incremento en las diferentes actividades y servicios que brindan las instituciones, lo cual implica con esto mayor crecimiento de los créditos para mejorar su calidad de vida, los mismos que son entregados con las garantías respectivas y financiados a través de sus depósitos, permitiendo tener una recuperación de manera continua a pesar de las crisis financieras que afectaron a diferentes países, ya que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) ha proporcionado diferentes mecanismos los mismos que permiten guardar prudencia financiera, riegos de morosidad y control de las diferentes tasas de interés que tiene las instituciones en comparación al BCE.

Y es así que al tomar en cuenta el factor social el cual es de gran importancia para la fidelidad de los socios a través de sus servicios a la colectividad, otro de los aspectos que debemos tomar en cuenta es el factor económico de la institución la misma que está originada en la concesión de los créditos que otorga la cooperativa a sus socios, los mismos que son entregados con bajos intereses y con requerimientos básicos y fundamentales en el sector rural de las provincias.

6.7.2.3. Factores Políticos.

Debemos tomar en cuenta que los factores políticos y legales son de gran importancia en el entorno de las instituciones financieras, ya que los mismos permiten a restringen diferentes inversiones al sector financiero.

Debido a que una estabilidad en el ámbito político permite tener una mayor seguridad a la sociedad en sí y por ende a todo el sector financiero y empresarial, proporcionando mayor inversión a las instituciones financieras, a través de diferentes tipos de políticas económicas las cuales permitan tener mayor incentivo a este sector, permitiendo tener un mercado más amplio y en muchas ocasiones en forma global a través de relaciones exteriores y diferentes tipos de políticas de exterior las mismas que permiten tener una mejor relación internacional con diferentes instituciones.

6.7.2.4. Factor Demográfico.

En la provincia de Tungurahua el crecimiento de la población ha permitido tener una gran oportunidad para el aumento significativo de los socios de las diferentes instituciones financieras, pero debemos tomar en cuenta que la migración por otra parte es un factor que limita a estas instituciones dando como consecuencia la baja liquidez y la falta de pago de los diferentes créditos otorgados, y por ello enfocando nuevas estrategias las cuales permita a la cooperativa permita tener mayor liquidez en sus operaciones.

6.7.3. Fase II: Análisis del proceso crediticio y diseño un flujograma para la concesión de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”.

6.7.3.1. Análisis del proceso crediticio de la institución financiera.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza” tiene como principal representación su cartera su cartera de crédito, visualizando su entorno y minimizando los riesgos crediticios a través de la gestión oportuna de sus operaciones, los cuales nos permite salvaguardar los recursos entregados por parte de sus socios.

Debemos tomar en cuenta que el crédito es un proceso financiero, donde se presta el dinero al socio el cual se compromete a devolver la cantidad solicitada en un tiempo y plazo definido, con las debidas condiciones, intereses, seguros y demás costos si los existiera.

6.7.3.2. Clasificación de los créditos otorgados a los socios.

Los créditos que la cooperativa “Nueva Fuerza Alianza” son otorgados en forma grupal o individual, de acuerdo a la actividad que realiza el socio o el destino que va a tener el crédito concedido, por los cuales se los categoriza en la siguiente forma:

Microcréditos: Dirigidos principalmente a los artesanos o personas relacionadas con la fabricación o comercialización de un producto o servicio cuyo su principal fuente de pago son los ingresos generados por su actividad, la cual será verificada por la institución financiera.

Crédito Emergente: Créditos entregados a los socios en condiciones especiales, consideradas casos emergentes las situaciones como enfermedad, calamidad doméstica o siniestro debidamente comprobada.

Crédito Estudiantil: tipo de crédito dirigido al estudio ya sea de tercer nivel, cuarto nivel, capacitaciones o perfeccionamiento profesional.

Crédito Grupal: Entregados a un grupo de persona, que juntos proporcionan una mejor garantía para el desembolso del dinero.

Crédito de Consumo: Se puede comprender como crédito de consumo, los entregados a los socios, que tenga como destino a la compra de bienes de consumo que generalmente son amortizados en cuotas periódicas.

Créditos para la vivienda: Son considerados créditos para la vivienda los entregados a sus socios el cual le sirva para la adquisición, remodelación de la vivienda los mismos que son aprobados a través de garantías hipotecarias.

6.7.3.3. Procedimiento de la concesión del Crédito.

El procedimiento de la concesión del crédito está conformada por las políticas y procedimientos utilizados por la institución financiera la cual permite minimizar los riesgos crediticios, con el objetivo de obtener la suficiente información que permita obtener la suficiente garantía las cuales respalde el crédito que se va a financiar hasta su recuperación.

El proceso de crédito está conformado por los siguientes procesos que esta conformada de la siguiente manera:

Promoción.- Donde se da a conocer las condiciones, requisitos y documentos los cuales son necesarios para otorgar los créditos.

La recepción de la solicitud de crédito y la documentación.- Donde se iniciara el trámite de crédito para lo cual será necesario la documentación del solicitante, donde además se da a conocer el destino del crédito, así como también el solicitante dará a conocer las garantías necesarias con las que cuenta para solicitar el crédito.

Verificación e inspección.

Este proceso es de gran importancia se procederá a verificar la información que fue proporcionada por el socio en la solicitud de crédito, la cual será registrada y proporcionada con el propósito confirmar la validez de la información presentada por el socio y obtener un conocimiento mas profundo sobre el destino del crédito.

Análisis y Evaluación.

Donde se deberá contar un informe que contenga el nivel de riesgo crediticio, donde se da a conocer los comentarios y observaciones sobre la capacidad de endeudamiento y capacidad de pago del solicitante del crédito; este informe deberá contar con una firma de respaldo del asesor de crédito.

Otorgamiento y Desembolso.

Para otorgarle el crédito deberá contar con la libreta de ahorro conjuntamente con las cédulas de identidad del solicitante, conyugue y los respectivos garantes, para otorgarle el dinero se deberá verificar las firmas correspondientes y se la acreditara a la cuenta de ahorro.

Seguimiento y Recuperación.

Este proceso estará a cargo y bajo responsabilidad del asesor de crédito, el cual deberá estar pendiente de pagos y vencimientos de los pagos de acuerdo a los montos fijados en la planilla de pago del crédito, con el fin de mantener un nivel de riesgo crediticio razonable para la institución.

Flujo grama De Concesión Del Crédito.

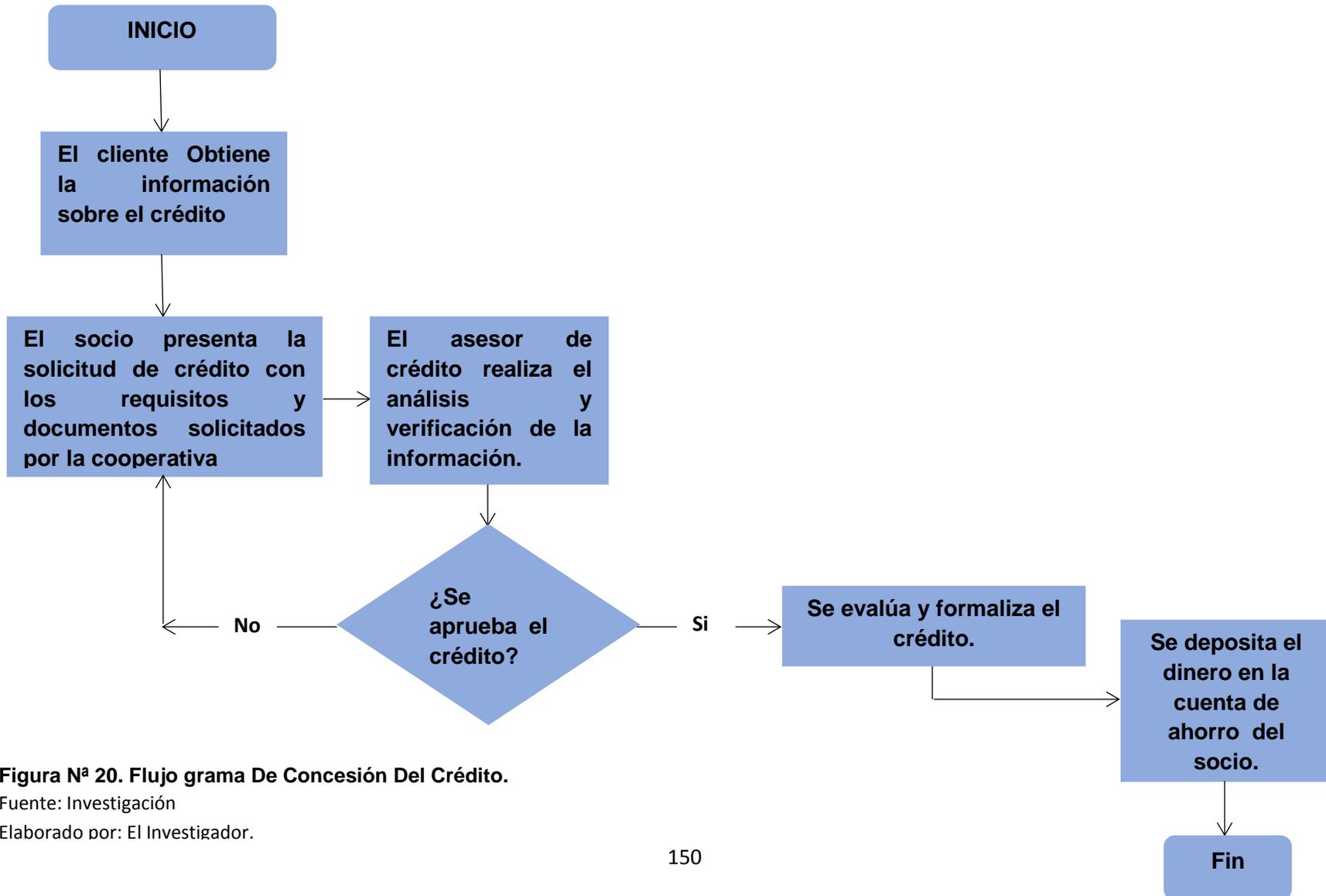


Figura Nª 20. Flujo grama De Concesión Del Crédito.

Fuente: Investigación

Elaborado por: El Investigador.

6.7.4. Fase III: Diseño del plan de Acción y análisis de la situación financiera con años comparativos en la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza”.

6.7.4.1. Análisis Vertical del Estado de Resultado.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA FUERZA ALIANZA
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013-2012-2011**

	2013	Variac %	2012	Variac %	2011	Variac %
INGRESOS	963.936,43	100%	880.497,00		968.371,53	100%
INTERESES GANADOS	408.808,36	42%	396.017,55	45%	459.401,99	47%
DEPOSITOS	311.252,83	32%	295.255,40	34%	302.586,25	31%
INTERESES Y DES. DE INV EN TITULO	64.173,94	7%	70.500,51	8%	125.883,75	13%
INTERES DE CART. DE CREDITOS	14.071,30	1%	14.476,91	2%	15.325,51	2%
OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	19.310,29	2%	15.784,73	2%	15.606,48	2%
COMISIONES GANADAS	180.560,69	19%	215.694,20	24%	205.689,77	21%
OTRAS	180.560,69	19%	215.694,20	24%	205.689,77	21%
INGRESOS POR SERVICIOS	81.540,75	8%	89.424,25	10%	96.882,44	10%
SERVICIOS COOPERATIVOS	45.650,25	5%	50.980,14	6%	60.120,22	6%
OTROS SERVICIOS	35.890,50	4%	38.444,11	4%	36.762,22	4%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	89.560,85	9%	88.470,50	10%	95.703,33	10%
OTROS	89.560,85	9%	88.470,50	10%	95.703,33	10%
OTROS INGRESOS	203.465,78	21%	90.890,50	10%	110.694,00	11%
UTILIDAD EN VENTA DE BIENES	-		-		-	

ARRENDAMIENTOS	30.000,00	3%	25.000,00	3%	25.000,00	3%
OTROS	173.465,78	18%	65.890,50	7%	85.694,00	9%
EGRESOS	774.366,99	100%	702.937,56	100%	743.595,88	100%
INTERESES CAUSADOS	337.991,98	44%	326.082,32	46%	365.339,62	49%
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	165.325,66	21%	155.623,33	22%	174.655,11	23%
OTROS INTERESES	172.666,32	22%	170.458,99	24%	190.684,51	26%
PROVISIONES	206.801,31	27%	187.515,11	27%	191.682,74	26%
CARTERA DE CREDITOS	206.801,31	27%	187.515,11	27%	191.682,74	26%
GASTOS DE OPERACIÓN	128.877,96	17%	113.646,95	16%	129.473,62	17%
GASTOS DE PERSONAL	9.500,00	1%	10.938,50	2%	11.540,66	2%
HONORARIOS	1.500,00	0%	1.230,00	0%	1.500,00	0%
SERVICIOS VARIOS	15.698,55	2%	14.750,33	2%	8.654,22	1%
IMP. CONTRIB. Y MULTAS	57.880,02	7%	45.000,00	6%	59.480,00	8%
DEPRECIACIONES	26.858,95	3%	26.247,46	4%	22.898,74	3%
OTROS GASTOS	17.440,44	2%	15.480,66	2%	25.400,00	3%
OTRAS PERD. OPERACIONALES	100.695,74	13%	75.693,18	11%	57.099,90	8%
PERDIDA EN VENTA DE BIENES REALIZADOS	-		-			
OTROS	100.695,74	13%	75.693,18	11%	57.099,90	8%
UTILIDAD O EXCE. DE EJERCICIO	189.569,44		177.559,44		224.775,65	

GERENTE GENERAL

CONTADOR GENERAL

Con el análisis vertical del Estado de Resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza” se llega a la conclusión que la cuenta que tiene mayor impacto dentro del total de los ingresos, es la cuenta de los intereses ganados los mismos que son representados en un 42% y en relación a los egresos de la institución financiera que la cuenta con mayor representatividad son los Intereses Causados, los mismos que tiene una representación del 44% ante el total de los gastos por lo que se llega a la conclusión que los gastos de los intereses caudados deben ser analizados, tomando en cuenta el tipo de interés y el porcentaje de los intereses en las obligaciones con el público.

Para un análisis más detallado vamos a dar a conocer en forma gráfica las representaciones porcentuales de las cuentas más representativas del Estado de Resultado.

Análisis de los Ingresos.

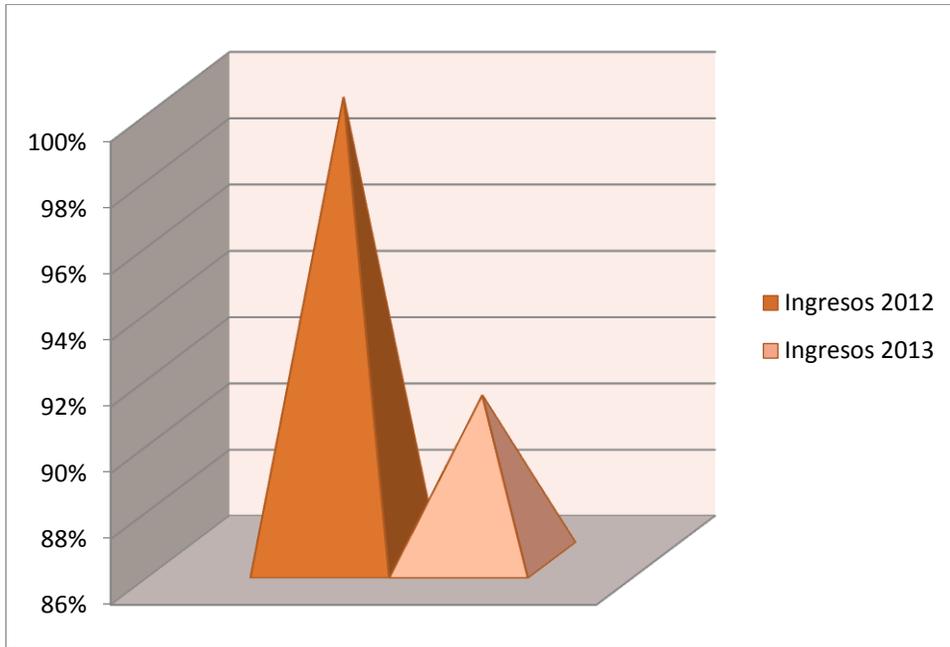


Grafico N.-1 Representación de los Ingresos

Fuente: Análisis del Estado de Resultados

Elaborado por: El Investigador

Al realizar el análisis conveniente del Estado de Pérdidas y Ganancias se da a conocer que del año 2012 al 2013 se tiene un aumento del 9% en el total de los ingresos, con esta relación se puede identificar la variación que ha existido dentro de la institución financiera y llegar a la conclusión que la confianza de los socios con la institución financiera aumentado y con ello el nivel de los ingresos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”

Análisis de los Gastos.

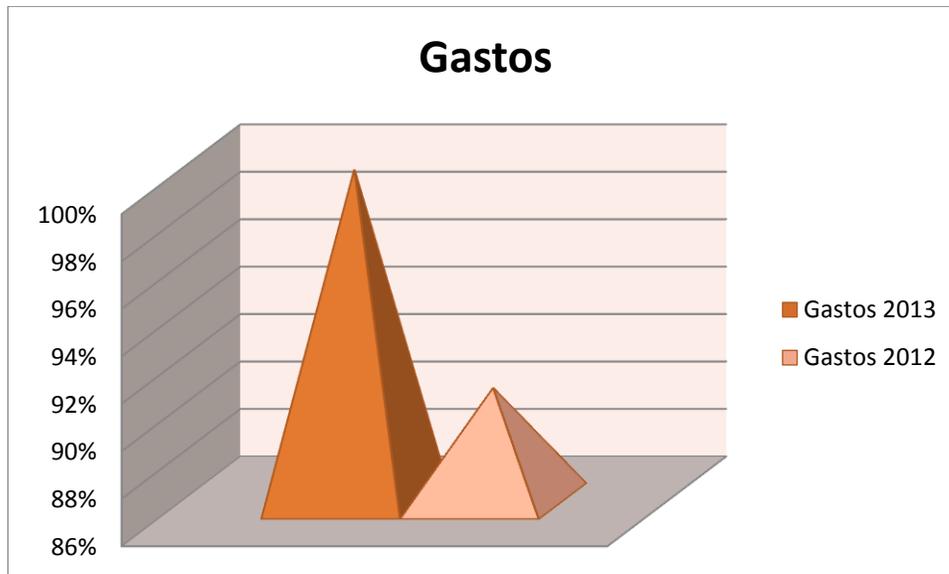


Gráfico N.- 2 Representación de los Ingresos

Fuente: Análisis del Estado de Resultados

Elaborado por: El Investigador

Una vez realizado el análisis de los gastos de operación que la institución financiera tiene, se llega a la conclusión que los gastos de la cooperativa del año 2012 con respecto al año 2013 tiene una variación del 9%, siendo necesario un análisis más adecuado del porque los gastos que la institución financiera son mayores, con respecto a años anteriores, tomando en cuenta que la institución no a hecho cambio alguna en ninguna de sus agencias o matriz.

Análisis de la Utilidad del Ejercicio.

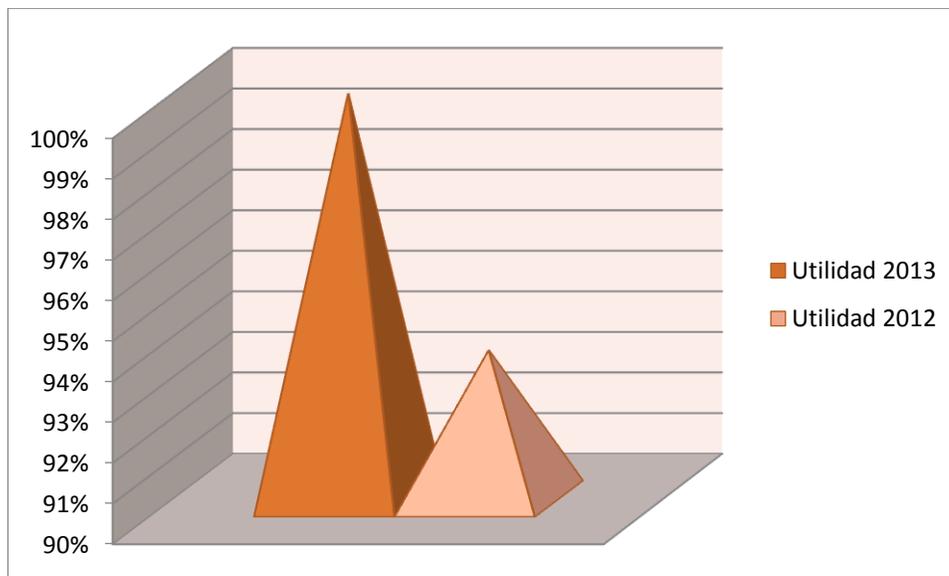


Gráfico N.- 3. Representación de los Ingresos

Fuente: Análisis del Estado de Resultados

Elaborado por: El Investigador

Del análisis que se ha realizado al Estado de Resultado y tomando en cuenta en forma específica la Utilidad Neta del Ejercicio se ha podido comprobar que la utilidad del 2013 es mayor en un 6% con respecto al 2012 dando a conocer que un plan de acción con indicadores financieros y de gestión proporcionan información más comprensible y de utilidad para la administración de la institución financiera.

6.7.4.2. Análisis Vertical del Balance General.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA FUERZA ALIANZA
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013-2012-2011

	2013	Variac.	2012	Variac.	2011	Variac.
<u>ACTIVO</u>						
<u>FONDOS DISPONIBLES</u>	311.252,83	23%	295.255,40	22%	302.586,25	23%
CAJA	140.689,55	10%	120.580,66	9%	110.256,69	8%
BANCOS Y OTRAS INST. FINANCIERAS	170.563,28	13%	174.674,74	13%	192.329,56	14%
<u>INVERSIONES</u>	425.685,10	31%	455.265,00	33%	465.252,11	35%
PARA NEGOCIAR DE ENT. SEC. PRIVADO	425.685,10	31%	455.265,00	33%	465.252,11	35%
<u>CARTERA DE CREDITOS</u>	206.801,31	15%	187.515,11	14%	191.682,74	14%
CARTERA DE CREDITOS CONSUMO POR VENCER	120.689,33	9%	98.654,55	7%	97.540,50	7%
CARTERA DE CREDITO PATRIMONIAL	87.945,60	6%	90.480,66	7%	95.784,44	7%
PROVICION PARA CREDITOS INCOBRABLES	1.833,62	0,13%	1.620,10	0%	1.642,20	0%
<u>CUENTAS POR COBRAR</u>	33.381,59	2%	30.261,63	2%	30.931,99	2%
INTERES POR COBRAR CARTERA DE CREDITO	14.071,30	1%	14.476,91	1%	15.325,51	1%
CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO	19.310,29	1,4%	15.784,73	1%	15.606,48	1%
<u>PROPIEDADES Y EQUIPO</u>	375.378,04	28%	379.119,16	28%	325.649,77	25%
TERRENOS	65.480,10	5%	75.550,00	6%	84.630,20	6%
EDIFICIOS	250.486,00	18%	250.486,00	18%	190.584,60	14%

CONST. Y REMODELACION EN CURSO	-		-		-	
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	75.690,20	6%	70.580,20	5%	65.487,51	5%
EQUIPO DE COMPUTACION	10.580,69	1%	8.750,42	1%	7.846,20	1%
EQUIPO AGRICOLA	-		-		-	
OTROS	-		-		-	
(DEPRECIACION ACUMULADA)	26.858,95	2%	26.247,46	2%	22.898,74	2%
<u>OTROS ACTIVOS</u>	11.406,54	1%	13.589,66	1%	11.250,42	1%
INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	7.845,55	1%	9.584,22	1%	7.562,54	1%
GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	3.560,99	0%	4.005,44	0%	3.687,88	0%
MATERIALES, MERCADERIA E INSUMOS	-		-		-	
TOTAL DEL ACTIVO	1.363.905,41	100%	1.361.005,96	100%	1.327.353,28	100%

PASIVO

<u>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</u>	165.325,66	12%	155.623,33	13%	174.655,11	15%
DEPOSITOS A LA VISTA	165.325,66	12%	155.623,33	13%	174.655,11	15%
<u>CUENTAS POR PAGAR</u>	308.148,86	39%	318.183,98	23%	318.606,34	24%
INTERESES POR PAGAR	172.666,32	22%	170.458,99	13%	190.684,51	14%
OBLIGACIONES PATRIMONIALES	100.695,74	13%	125.784,10	9%	115.841,60	9%
RETENCIONES	5.487,60	1%	4.879,01	0%	4.555,55	0,3%
PROVEEDORES	25.649,20	3%	15.487,00	1%	5.684,02	0,4%
CUENTAS POR PAGAR VARIAS	3.650,00	0,5%	1.574,88	0%	1.840,66	0,1%
<u>OTROS PASIVOS</u>	95.623,89	8%	109.625,40	10%	104.622,22	10%

OTROS PASIVOS	95.623,89	8%	109.625,40	10%	104.622,22	10%
<u>TOTAL PASIVO</u>	569.098,41		583.432,71		597.883,67	
<u>PATRIMONIO</u>						
<u>CAPITAL SOCIAL</u>	17.440,44	2%	15.480,66	4%	25.400,00	3%
APORTES DE SOCIOS	17.440,44	2%	15.480,66	4%	25.400,00	3%
<u>RESERVAS</u>	66.829,40	8%	69.009,04	11%	65.418,43	9%
LEGALES	45.890,63	6%	50.749,50	9%	45.897,77	6%
GENERALES	15.480,00	2%	14.689,10	2%	14.950,66	2%
ESPECIALES	5.458,77	1%	3.570,44	0%	4.570,00	1%
REVALORIZACION DEL PATRIMONIO						
<u>OTROS APORTES PATRIMONIALES</u>	63.589,40	8%	60.750,40	10%	59.480,00	8%
DONACIONES	63.589,40	8%	60.750,40	10%	59.480,00	8%
OTROS	-		-		-	
<u>RESULTADOS</u>	189.569,44	23%	177.559,44	29%	224.775,65	31%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	189.569,44	23%	177.559,44	29%	224.775,65	31%
<u>TOTAL PATRIMONIO</u>	794.807,00		777.573,25		729.469,61	
<u>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</u>	1.363.905,41	100%	1.361.005,96	100%	1.327.353,28	100%

GERENTE GENERAL

CONTADOR GENERAL

Al igual que en el Estado de Resultados se ha realizado el análisis vertical, en el Balance General se procederá con el mismo análisis verificando que en los ejercicios económicos 2011-2012-2013 la cuenta con mayor significancia en el Activo son las Inversiones con 31% con respecto al total de Activos, mientras que en la cuenta de los pasivos el más significativo son las Cuentas por Pagar con un 54% del total del Pasivo, información que es de utilidad para los correctivos necesarios y toma de decisiones por parte de Gerencia.

Además es necesario un análisis de las cuentas más significativas del Balance General, con el objetivo de conocer el comportamiento de las cuentas que representan mayor interés tanto para el Activo como para el Pasivo.

Análisis de las Inversiones.

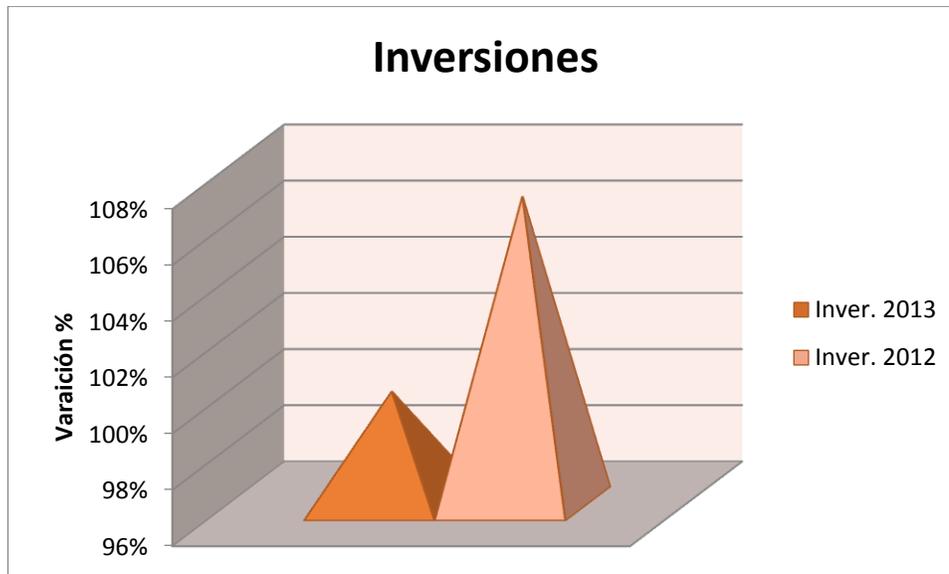


Gráfico N.- 4 Representación de las Inversiones

Fuente: Análisis del Estado de Resultados

Elaborado por: El Investigador

Con el análisis financiero obtenido del Balance General se ha podido observar que las inversiones obtenidas en el año 2012 son mayores en un 7% que los del año 2013, ya que debemos considerar que las inversiones son la cuenta más significativa dentro de nuestro Activo, por lo que debemos tomar los correctivos necesarios para que las inversiones sean constantes por parte de los socios.

Análisis de las Cuentas por Pagar



Grafico N.- 5 Representación de las Inversiones

Fuente: Análisis del Estado de Resultados

Elaborado por: El Investigador

Con el análisis financiero se ha podido representar que las cuentas por pagar ha sufrido una disminución del 3% en el año 2013 con respecto al año 2012, además debemos considerar que las cuentas por pagar es la cuenta más significativa del Pasivo, información que es obtenida con el desarrollo de los indicadores financieros por lo cual es considerado como una herramienta que permite mejora administración de la institución financiera.

Análisis del Capital Social.

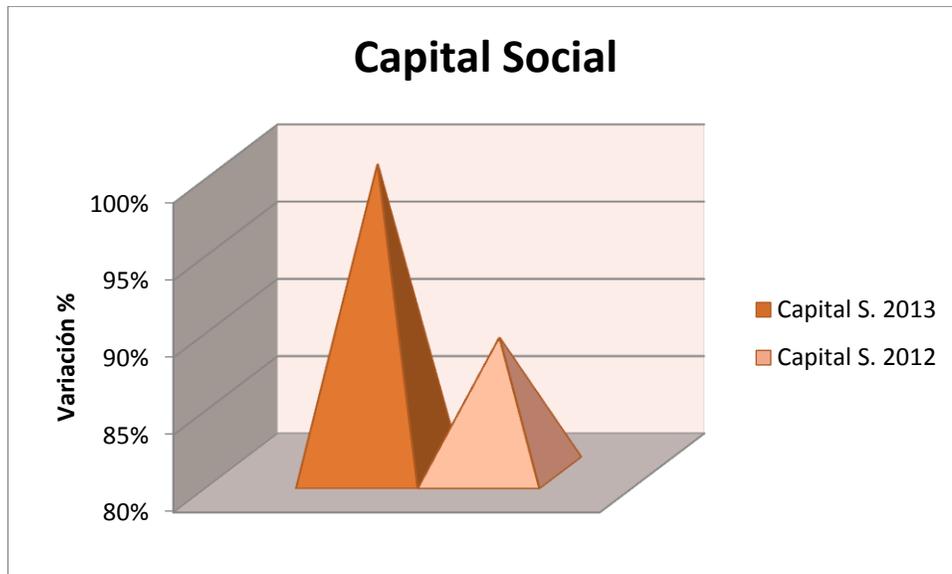


Grafico N.- 6 Representación de las Inversiones

Fuente: Análisis del Estado de Resultados

Elaborado por: El Investigador

Con respecto al indicador financiero del capital social como principal referente del Patrimonio podemos verificar que para el año 2013 ha disminuido en un 11% con respecto al año 2012, dejando como conclusión que el patrimonio de la institución financiera y principalmente el capital social debe ser considerado primordial para la institución debido a su gran importancia dentro del patrimonio.

6.7.4.3. Análisis Horizontal del Estado de Resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA FUERZA ALIANZA
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013-2012-2011

	2011	2012	Variac %	2012	2013	Variac %
INGRESOS	968,371.53	880,497.00	-9%	880,497.00	963,936.43	9%
INTERESES GANADOS	459,401.99	396,017.55	-14%	396,017.55	408,808.36	3%
DEPOSITOS	302,586.25	295,255.40	-2%	295,255.40	311,252.83	5%
INTERESES Y DES. DE INV EN TITULO	125,883.75	70,500.51	-44%	70,500.51	64,173.94	-9%
INTERES DE CART. DE CREDITOS	15,325.51	14,476.91	-6%	14,476.91	14,071.30	-3%
OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	15,606.48	15,784.73	1%	15,784.73	19,310.29	22%
COMISIONES GANADAS	205,689.77	215,694.20	5%	215,694.20	180,560.69	-16%
OTRAS	205,689.77	215,694.20	5%	215,694.20	180,560.69	-16%
INGRESOS POR SERVICIOS	96,882.44	89,424.25	-8%	89,424.25	81,540.75	-9%
SERVICIOS COOPERATIVOS	60,120.22	50,980.14	-15%	50,980.14	45,650.25	-10%
OTROS SERVICIOS	36,762.22	38,444.11	5%	38,444.11	35,890.50	-7%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	95,703.33	88,470.50	-8%	88,470.50	89,560.85	1%
OTROS	95,703.33	88,470.50	-8%	88,470.50	89,560.85	1%
OTROS INGRESOS	110,694.00	90,890.50	-18%	90,890.50	203,465.78	124%
UTILIDAD EN VENTA DE BIENES	-	-		-	-	
ARRENDAMIENTOS	25,000.00	25,000.00	0%	25,000.00	30,000.00	20%
OTROS	85,694.00	65,890.50	-23%	65,890.50	173,465.78	163%

EGRESOS	743,595.88	702,937.56	-5%	702,937.56	774,366.99	10%
INTERESES CAUSADOS	365,339.62	326,082.32	-11%	326,082.32	337,991.98	4%
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	174,655.11	155,623.33	-11%	155,623.33	165,325.66	6%
OTROS INTERESES	190,684.51	170,458.99	-11%	170,458.99	172,666.32	1%
PROVISIONES	191,682.74	187,515.11	-2%	187,515.11	206,801.31	10%
CARTERA DE CREDITOS	191,682.74	187,515.11	-2%	187,515.11	206,801.31	10%
GASTOS DE OPERACIÓN	129,473.62	113,646.95	-12%	113,646.95	128,877.96	13%
GASTOS DE PERSONAL	11,540.66	10,938.50	-5%	10,938.50	9,500.00	-13%
HONORARIOS	1,500.00	1,230.00	-18%	1,230.00	1,500.00	22%
SERVICIOS VARIOS	8,654.22	14,750.33	70%	14,750.33	15,698.55	6%
IMP. CONTRIB. Y MULTAS	59,480.00	45,000.00	-24%	45,000.00	57,880.02	29%
DEPRECIACIONES	22,898.74	26,247.46	15%	26,247.46	26,858.95	2%
OTROS GASTOS	25,400.00	15,480.66	-39%	15,480.66	17,440.44	13%
OTRAS PERD. OPERACIONALES	57,099.90	75,693.18	33%	75,693.18	100,695.74	33%
PERDIDA EN VENTA DE BIENES REALIZADOS		-		-	-	
OTROS	57,099.90	75,693.18	33%	75,693.18	100,695.74	33%
UTILIDAD O EXCE. DE EJERCICIO	224,775.65	177,559.44		177,559.44	189,569.44	

GERENTE GENERAL

CONTADOR

Con el análisis financiero en forma horizontal realizado en el Estado de Resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza” se ha identificado que la cuenta con mayor significancia es la cuenta OTROS INGRESOS que se registran en la totalidad de los Ingresos con un porcentaje del 136% en comparación de los ejercicios económicos de los años 2012-2013, por lo que se puede considerar que el ejercicio económico que corresponde al año 2013 se ha incrementado los fondos para la cooperativa por parte de otros ingresos, valores que inciden en la utilidad de la institución financiera.

6.7.4.4. Análisis Horizontal del Balance General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA FUERZA ALIANZA
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013-2012-2011

	2011	2012	Variac. %	2012	2013	Variac. %
<u>ACTIVO</u>						
<u>FONDOS DISPONIBLES</u>	302,586.25	295,255.40	-2%	295,255.40	311,252.83	5%
CAJA	110,256.69	120,580.66	9%	120,580.66	140,689.55	17%
BANCOS Y OTRAS INST. FINANCIERAS	192,329.56	174,674.74	-9%	174,674.74	170,563.28	-2%
<u>INVERSIONES</u>	465,252.11	455,265.00	-2%	455,265.00	425,685.10	-6%
PARA NEGOCIAR DE ENT. SEC. PRIVADO	465,252.11	455,265.00	-2%	455,265.00	425,685.10	-6%
<u>CARTERA DE CREDITOS</u>	191,682.74	187,515.11	-2%	187,515.11	206,801.31	10%
CARTERA DE CREDITOS CONSUMO POR VENCER	97,540.50	98,654.55	1%	98,654.55	120,689.33	22%
CARTERA DE CREDITO PATRIMONIAL	95,784.44	90,480.66	-6%	90,480.66	87,945.60	-3%
PROVICION PARA CREDITOS INCOBRABLES	1,642.20	1,620.10	-1%	1,620.10	1,833.62	13%
<u>CUENTAS POR COBRAR</u>	30,931.99	30,261.63	-2%	30,261.63	33,381.59	10%
INTERES POR COBRAR CARTERA DE CREDITO	15,325.51	14,476.91	-6%	14,476.91	14,071.30	-3%
CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO	15,606.48	15,784.73	1%	15,784.73	19,310.29	22%
<u>PROPIEDADES Y EQUIPO</u>	325,649.77	379,119.16	16%	379,119.16	375,378.04	-1%
TERRENOS	84,630.20	75,550.00	-11%	75,550.00	65,480.10	-13%
EDIFICIOS	190,584.60	250,486.00	31%	250,486.00	250,486.00	0%
CONST. Y REMODELACION EN CURSO	-	-		-	-	
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	65,487.51	70,580.20	8%	70,580.20	75,690.20	7%
EQUIPO DE COMPUTACION	7,846.20	8,750.42	12%	8,750.42	10,580.69	21%
EQUIPO AGRICOLA	-	-		-	-	

OTROS	-	-	-	-	-	-
(DEPRECIACION ACUMULADA)	22,898.74	26,247.46	15%	26,247.46	26,858.95	2%
<u>OTROS ACTIVOS</u>	11,250.42	13,589.66	21%	13,589.66	11,406.54	-16%
INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	7,562.54	9,584.22	27%	9,584.22	7,845.55	-18%
GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	3,687.88	4,005.44	9%	4,005.44	3,560.99	-11%
MATERIALES, MERCADERIA E INSUMOS	-	-	-	-	-	-
TOTAL DEL ACTIVO	1,327,353.28	1,361,005.96		1,361,005.96	1,363,905.41	

PASIVO

<u>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</u>	174,655.11	155,623.33	-11%	155,623.33	165,325.66	6%
DEPOSITOS A LA VISTA	174,655.11	155,623.33	-11%	155,623.33	165,325.66	6%
<u>CUENTAS POR PAGAR</u>	318,606.34	318,183.98	0%	318,183.98	308,148.86	-3%
INTERESES POR PAGAR	190,684.51	170,458.99	-11%	170,458.99	172,666.32	1%
OBLIGACIONES PATRIMONIALES	115,841.60	125,784.10	9%	125,784.10	100,695.74	-20%
RETENCIONES	4,555.55	4,879.01	7%	4,879.01	5,487.60	12%
PROVEEDORES	5,684.02	15,487.00	172%	15,487.00	25,649.20	66%
CUENTAS POR PAGAR VARIAS	1,840.66	1,574.88	-14%	1,574.88	3,650.00	132%
<u>OTROS PASIVOS</u>	104,622.22	109,625.40	5%	109,625.40	95,623.89	-13%
OTROS PASIVOS	104,622.22	109,625.40	5%	109,625.40	95,623.89	-13%
<u>TOTAL PASIVO</u>	597,883.67	583,432.71	-2%	583,432.71	569,098.41	-2%

PATRIMONIO

<u>CAPITAL SOCIAL</u>	25,400.00	15,480.66	-39%	15,480.66	17,440.44	13%
APORTES DE SOCIOS	25,400.00	15,480.66	-39%	15,480.66	17,440.44	13%
<u>RESERVAS</u>	65,418.43	69,009.04	5%	69,009.04	66,829.40	-3%
LEGALES	45,897.77	50,749.50	11%	50,749.50	45,890.63	-10%

GENERALES	14,950.66	14,689.10	-2%	14,689.10	15,480.00	5%
ESPECIALES	4,570.00	3,570.44	-22%	3,570.44	5,458.77	53%
REVALORIZACION DEL PATRIMONIO						
<u>OTROS APORTES PATRIMONIALES</u>	59,480.00	60,750.40	2%	60,750.40	63,589.40	5%
DONACIONES	59,480.00	60,750.40	2%	60,750.40	63,589.40	5%
OTROS	-	-		-	-	
<u>RESULTADOS</u>	224,775.65	177,559.44	-21%	177,559.44	189,569.44	7%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	224,775.65	177,559.44	-21%	177,559.44	189,569.44	7%
<u>TOTAL PATRIMONIO</u>	729,469.61	777,573.25	7%	777,573.25	794,807.00	2%
<u>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</u>	1,327,353.28	1,361,005.96		1,361,005.96	1,363,905.41	

GERENTE GENERAL

CONTADOR

Con el análisis horizontal realizado en el Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza” el cual tiene como principal objetivo verificar la cuenta con mayor significancia en dicho Balance se ha podido constatar que la cuenta de Proveedores está considerada que en la relación de los años 2011-2012 se ha podido contar con un mayor variación en las Cuentas por Pagar para la institución, mientras que en la relación de los años 2012-2013 la cuenta con mayor variación son las Cuentas por Pagar Varias, estas variaciones nos dan a conocer que el ejercicio económico del año 2013 tuvo mayor porcentaje de obligaciones por pagar.

6.7.5. Diseño del plan de acción aplicada a la institución.

6.7.5.1. Principios de la organización.

Visión.

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza” en el año 2016 aspira a ser una institución financiera de mayor confianza en la ciudad de Ambato, consolidando su solidez con indicadores financieros y de gestión por los servicios que brinda a sus socios, los cuales serán de interés a la colectividad en general, generando soluciones en los distintos problemas financieros.

Misión.

Ser una institución financiera la cual brinde servicios y productos financieros con un enfoque de calidad, eficiencia y efectividad, la cual permita satisfacer las necesidades de la sociedad en general y mejorar su calidad de vida, aportando el desarrollo económico a sus socios.

Objetivos.

Plantear un Plan de Acción para la cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza” el cual permita a la institución tener un índice razonable de riesgo crediticio en la entidad.

Fomentar a los funcionarios de la institución a la presentación de la información veraz y oportuna la cual permita ser medida a través de indicadores tanto financieros y de gestión.

Promover a la utilización de los indicadores financieros y de gestión los cuales permitan medir la gestión del departamento de crédito en la recuperación de cartera.

Establecer metas institucionales en el año 2016 las cuales sean medibles las cuales permitan el fortalecimiento de la institución.

6.7.5.2. Análisis FODA

El análisis permite a la institución poder conocer las diferentes variables ya sean externas o internas con las cuales cuenta a su favor o en contra suya para la estabilidad de la cooperativa, teniendo como principal objetivo el fortalecimiento de las diferentes ventajas competitivas en contra de la competencia que tiene en el sector financiero, así como también permite tener conocimiento de las diferentes debilidades internas, las cuales no permitan el desenvolvimiento óptimo de la cooperativa y poder aprovechar con las diferentes oportunidades que tiene a su alcance.

Permitiéndole crecer a la institución en el sector financiero y mejorar los distintos servicios con las cuales cuenta, por lo cual realizamos una descripción de los diferentes factores internos y externos a través del FODA.

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Convenios con instituciones las cuales permiten una financiación económica. ✓ Disponibilidad de instalaciones acorde a las necesidades de los socios. ✓ Optimo ambiente de trabajo. ✓ Personal capacitado los cuales están comprometidos con las metas y objetivos de la institución. ✓ Ubicación de la cooperativa permite a los socios de sectores rurales tener mayor cobertura y agilidad en sus trámites. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de morosidad no razonable para la institución por parte de los socios de la misma. ✓ Procesos lentos para el otorgamiento de los créditos. ✓ No se realiza un evaluación de al personal de cooperativa. ✓ No existe un plan de acción que permita verificar la información del riesgo de crédito que tiene la institución. ✓ El 60% de los colaboradores no cuentan con un nivel académico de tercer nivel. ✓ La institución no cuenta con un local propio para los diferentes servicios financieros que ofrece. ✓ Falta de publicidad.
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aumento de los microcréditos por parte de sus socios. ✓ Aumento en el nivel de crecimiento en los sectores de producción y comercialización en los sectores urbanos y rurales. ✓ La desconfianza de la colectividad en los bancos. ✓ El nivel del desarrollo comercial de la provincia de Tungurahua es estable y sostenido. ✓ La ausencia de instituciones financieras a brindar servicios financieros a sectores rurales de la provincia. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencia de competidores con servicios financieros similares. ✓ Información injustificada sobre la solvencia que presentan varias cooperativas. ✓ Falta de publicidad y promoción de la institución. ✓ Presencia de cooperativas ubicadas en el mismo sector ✓ El sobreendeudamiento por parte de los socios de la institución.

Figura N.- 21. Análisis FODA

Fuente: Investigación

Elaborado por: El Investigador

Matriz FODA.

	FORTALEZAS				
OPORTUNIDADES	Convenios con las cuales permiten una financiación económica.	Disponibilidad de instalaciones acorde a las necesidades de los socios.	Optimo ambiente de trabajo.	Personal capacitado los cuales están comprometidos con las metas y objetivos de la institución.	Ubicación de la cooperativa permite a los socios de sectores rurales tener mayor cobertura y agilidad en sus trámites.
Aumento de los microcréditos por parte de sus socios.	Facilitar la concesión de los créditos.	Disponibilidad de equipo tecnológico que permite a la institución dar mejor servicio.	Cordialidad por parte de los funcionarios para los socios de la institución.	Personal con la capacidad de solucionar problemas y tomar decisiones.	Permite tener mayor cantidad de créditos de personas del sector rural.
Aumento en el nivel de crecimiento en los sectores de producción y comercialización en los sectores urbanos y rurales.	Incrementar los servicios financieros.	Comodidad para nuevos socios.	Satisfacer de la información que el socio necesite sobre los segmentos de mercado.	Permite mejorar el nivel de comunicación con los socios.	Permite agregar nuevos servicios financieros.
La desconfianza de la colectividad en los bancos.	Financiación de proyectos por parte de los socios.	Rapidez en los trámites correspondientes para la concesión de los créditos.	Motivar a los socios que inviertan en la cooperativa.	Desarrollo de conocimientos que permita cumplir con las necesidades del socio.	Facilita dar información sobre los servicios que brinda la entidad al sector rural.
El nivel del desarrollo comercial de la provincia de Tungurahua es estable y sostenido.	Ofrecer créditos emergentes con mayor facilidad.	Permite tener un lugar de asesoramiento para los proyectos de los socios.	Mayor concentración en lo servicios financieros para los socios.	Permite dar a conocer al socio sobre la estabilidad de la institución	Los socios tienen mayor disponibilidad de su dinero en casos emergentes.
La ausencia de instituciones financieras a brindar servicios financieros a sectores rurales de la provincia.	Aceptación de las personas para aceptar cooperativas fundadas en su entorno.	Mayor comodidad para las personas del sector rural.	Atención a los socios en forma cordial especialmente al sector marginado.	Incide en el desarrollo a la promoción de los servicios financieros.	Permitir a los socios el desenvolvimiento de sus necesidades acorde a su entorno.

Figura N.- 22 Matriz del desarrollo de las Fortalezas y Oportunidades.

Fuente: Investigación.

Elaborado por: El Investigador

	DEBILIDADES				
OPORTUNIDADES	Nivel de morosidad no razonable para la institución por parte de los socios de la misma.	Procesos lentos para el otorgamiento de los créditos.	No se realiza un evaluación de al personal de cooperativa.	No existe un plan de acción que permita verificar la información del riesgo de crédito que tiene la institución.	El 60% de los colaboradores no cuentan con un nivel académico de tercer nivel.
Aumento de los microcréditos por parte de sus socios.	Otorgar créditos a socios con niveles de ingresos acorde a su endeudamiento.	Utilizar nuevos mecanismos que permita a los funcionarios verificar la información requerida.	Actualizar los conocimientos necesarios sobre el desempeño que debe cumplir cada funcionario.	Permite respaldar una solicitud de crédito de interés para el socio.	Permitir el desempeño de los funcionarios en forma razonable de acuerdo a su experiencia laboral.
Aumento en el nivel de crecimiento en los sectores de producción y comercialización en los sectores urbanos y rurales.	Fomentar una actitud proactiva que permita cambiar la mentalidad de los socios.	Brindar al socio el conocimiento necesario sobre la evaluación de su crédito.	Entregar a los funcionarios información que permita retroalimentarse sobre la estabilidad de la economía en el país.	Da a conocer sobre la factibilidad que tiene un proyecto por parte del socio.	Brindar incentivos necesarios y razonables a nuevos socios por parte de la institución.
La desconfianza de la colectividad en los bancos.	Adoptar nuevas políticas de pago que permita al socio el desenvolvimiento financiero.	Dar a conocer al socio los diferentes servicios y créditos que la institución brinda.	Modificar los servicios financieros acorde a las necesidades de los socios.	Permitir que la información sirva de guía que facilite el crecimiento de la institución.	Receptar sugerencias y quejas por parte de los socios en el desenvolvimiento de los funcionarios.
El nivel del desarrollo comercial de la provincia de Tungurahua es estable y sostenido.	Establecer cuotas de pago de los créditos acorde a su actividad comercial.	Sugerir en la toma de decisiones al socio un nivel de endeudamiento acorde a su actividad comercial.	Crear métodos de evaluación crediticia que no se base solo en la observación o juicio.	Permite una mejor evaluación ante la posibilidad de posibles problemas o dificultades.	Otorgar capacitaciones a los funcionarios que permitan tener conocimientos sobre el crecimiento económico.
La ausencia de instituciones financieras a brindar servicios financieros a sectores rurales de la provincia.	Solicitar referencias básicas a los socios del sector rural para otorgar créditos.	Otorgar créditos con las facilidades necesarias para la explotación de sus tierras.	Dar a conocer a los funcionarios el nivel de los costos que se puede soportar la institución.	Permiten orientar a nuevos proyectos con los socios.	Capacitar a los funcionarios para un mejor desenvolvimiento comunicacional con los socios.

Figura N.- 23 Matriz del desarrollo de las Debilidades y Oportunidades.

Fuente: Investigación.

Elaborado por: El Investigador

	FORTALEZAS				
AMENAZAS	Convenios con las cuales permiten una financiación económica.	Disponibilidad de instalaciones acorde a las necesidades de los socios.	Optimo ambiente de trabajo.	Personal capacitado los cuales están comprometidos con las metas y objetivos de la institución.	Ubicación de la cooperativa permite a los socios de sectores rurales tener mayor cobertura y agilidad en sus trámites.
Presencia de competidores con servicios financieros similares.	Fortalecer los diferentes servicios financieros y otorgarlos con mayor facilidad.	Permitir la comodidad de los socios y sus acompañantes.	Permitir que los socios se sientan de forma cómoda en las instalaciones.	Mantener a los socios que tengan un nivel de ingreso acorde a sus obligaciones financieras.	Brindar mejor atención a los socios para su desenvolvimiento en a la obtención de documentos.
Información injustificada sobre la solvencia que presentan varias cooperativas.	Contar con una información veraz para justificar a las instituciones reguladoras.	Contar con inmuebles que permitan que el socio observe que es una institución estable.	Contar en forma oportuna con la información necesaria para la presentación de los informes a entidades reguladoras.	Adquirir nuevos socios justificando la estabilidad de la institución.	Permitir a los socios contar con información adecuada sobre sus inversiones que realice
Falta de publicidad y promoción de la institución.	Contar con publicidad de la institución en otros segmentos de mercado.	Permite al socio satisfacer sus necesidades financieras en cada departamento de la institución.	Incrementar la publicidad en diferentes redes sociales	Ofrecer un trato cordial a los socios permitiendo tener una mejor imagen institucional	Realizar convenios con los socios los cuales permiten dar a conocer la institución.
Presencia de cooperativas ubicadas en el mismo sector	Apoyar a los socios con la financiación de sus proyectos con un porcentaje de interés acorde a sus proyectos.	Ofrece mejores condiciones de atención a los socios.	Ofrecer servicios complementarios que satisfagan a la colectividad en general.	Incentivar a los socios sobre la factibilidad de sus proyectos.	Competir en el sector financiero a través de las capacitaciones a los funcionarios de la institución.
El sobre endeudamiento por parte de los socios de la institución.	Capacitar a los socios sobre la forma más coherente de endeudamiento.	Facilita con un departamento que permita asesorar sobre su nivel de endeudamiento.	Permite dar sugerencias y asesoramiento a los socios.	Conservar a los diferentes socios que cumplan con sus obligaciones financieras.	Impulsar el compromiso que tiene el socio con la institución.

Figura N.- 24 Matriz del desarrollo de las Fortalezas y Amenazas.

Fuente: Investigación.

Elaborado por: El Investigador

	DEBILIDADES				
AMENAZAS	Nivel de morosidad no razonable para la institución por parte de los socios de la misma.	Procesos lentos para el otorgamiento de los créditos.	No se realiza un evaluación de al personal de cooperativa.	No existe un plan de acción que permita verificar la información del riesgo de crédito que tiene la institución.	El 60% de los colaboradores no cuentan con un nivel académico de tercer nivel.
Presencia de competidores con servicios financieros similares.	Mantener un nivel de riesgo crediticio razonable.	Requerir información básica y referencias veraces para otorgar los créditos.	Fortalecer los diferentes servicios financieros y otorgarlos con mayor facilidad.	Permite respaldar una solicitud de crédito de interés para el socio.	Permitir que los socios se sientan de forma cómoda en las instalaciones.
Información injustificada sobre la solvencia que presentan varias cooperativas.	Mantener una evaluación constante de los socios y sus obligaciones financieras.	Utilizar nuevos mecanismos que permita a los funcionarios verificar la información requerida.	Adquirir nuevos socios justificando la estabilidad de la institución.	Da a conocer sobre la factibilidad que tiene un proyecto por parte del socio.	Permitir a los socios contar con información adecuada sobre sus inversiones que realice.
Falta de publicidad y promoción de la institución.	Adquirir formas de publicidad no contenga formas de discriminación.	Obtener nueva tecnología que permita al funcionario satisfacer las necesidades de los socios.	Incrementar la publicidad en diferentes redes sociales	Permitir que la información sirva de guía que facilite el crecimiento de la institución.	Realizar convenios con los socios los cuales permiten dar a conocer la institución.
Presencia de cooperativas ubicadas en el mismo sector	Incrementar la fidelidad de los socios de la institución a través de los diferentes servicios financieros	Ofrece mejores condiciones de atención a los socios.	Apoyar a los socios con la financiación de sus proyectos con un porcentaje de interés acorde a sus proyectos.	Permite una mejor evaluación ante la posibilidad de posibles problemas o dificultades.	Competir en el sector financiero a través de las capacitaciones a los funcionarios de la institución.
El sobre endeudamiento por parte de los socios de la institución.	Implementar un departamento de asesoramiento para los socios y sus proyectos.	Sugerir en la toma de decisiones al socio un nivel de endeudamiento acorde a su actividad comercial.	Actualizar los conocimientos necesarios sobre el desempeño que debe cumplir cada funcionario.	Permiten orientar a nuevos proyectos con los socios.	Impulsar el compromiso que tiene el socio con la institución.

Figura N.- 25 Matriz del desarrollo de las Debilidades y Amenazas.

Fuente: Investigación.

Elaborado por: El Investigador

Conclusión sobre la Matriz FODA.- Tomando en cuenta el plan de acción la matriz FODA nos ha permitido identificar la importancia que tiene los diferentes factores que se encuentran en la institución así como también los factores externos de la misma y las consecuencias que ocurren cuando no se toma la debida importancia de los factores mencionados.

Ya que se lo puede utilizar como una herramienta para la auditoría de gestión ya que permite las fortalezas y debilidades que tiene la institución así como también las amenazas y oportunidades que tiene en el entorno los mismos que se relacionan para la estabilidad de la institución.

6.7.6. Determinación y aplicación de los indicadores financieros.

6.7.6.1. *Liquidez.*

Los indicadores de liquidez nos permiten dar a conocer la capacidad que la organización tiene para poder enfrentar las diferentes obligaciones que contrae a corto plazo, y con esto saber el nivel de liquidez de la institución, tomando en cuenta su organización corriente.

Indicadores de liquidez.

Indicador	Formula el Indicador	Año de cálculo	Calculo de la Formula	Representación Grafica de la Formula	Interpretación
Capital de Trabajo	$Capital\ Corriente = \frac{Fondos\ Disponibles - Obligaciones\ con\ el\ Publico}{...}$	2012	$\frac{295255.4 - 155623.33}{...}$	<p>Indicador Financiero</p> <p>1</p> <p>135000 145000</p> <p>2012 2013</p>	Si la institución financiera tuviera que cancelar las obligaciones con el público con los fondos disponibles en el momento obtendría un sobrante para el año 2012 de 139632.07 y para el año 2013 fue de 145927.17
	$Capital\ Corriente = \frac{Fondos\ Disponibles - Obligaciones\ con\ el\ Publico}{...}$	2013	$\frac{311252.83 - 165325.66}{...}$		
Nivel de endeudamiento	$Nivel\ de\ Endeudamiento = \frac{Pasivos\ Totales}{Activos\ Totales}$	2012	$\frac{583432.71}{1361005.96}$	<p>Indicador Financiero</p> <p>1</p> <p>0,41 0,42 0,43</p> <p>2012 2013</p>	Para el año 2012 la cooperativa muestra que por cada dólar que ha invertido la institución 0.43 centavos corresponden deudas con socios, mientras que para el año 2013 por cada dólar invertido 0.42 centavos pertenecía a sus socios, lo que nos da a conocer q se trabaja con un 40% de los fondos de los depositantes
	$Nivel\ de\ Endeudamiento = \frac{Pasivos\ Totales}{Activos\ Totales}$	2013	$\frac{569098.41}{1363905.41}$		
Índice de Apalancamiento	$Indice\ de\ Apalancamiento = \frac{Pasivo\ Total}{Capital}$	2012	$\frac{583432.71}{15480.66}$	<p>2013 2012</p> <p>30,0 40,0</p>	Este indicador nos da a conocer que por cada dólar de capital en el 2012, se tiene \$37.7 dólares de obligaciones con los socios depositantes, mientras que para el 2013 por cada \$1 de capital se tiene obligaciones con los depositantes de \$32.6 debido a que la institución sirve de intermediaria financiera y sus actividades son realizadas con dinero de los socios, por ello se necesita de una política de recaudación que permita la recuperación de cartera.
	$Indice\ de\ Apalancamiento = \frac{Pasivo\ Total}{Capital}$	2013	$\frac{569098.41}{17440.44}$		

Figura N.- 26 Aplicación de indicadores.

Fuente: Investigación.

Elaborado por: Investigador

Indicadores de liquidez.

2/2

Indicador	Formula del Indicador	Año de cálculo	Calculo de la Formula	Representación Grafica de la Formula	Interpretación
Rendimientos del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} = \text{Rendimiento del Patrimonio}$	2012	$\frac{177559.44}{777573.25}$		La rentabilidad que tiene el capital de la institución el cual pertenece a los propietarios de la cooperativa en el 2012 es de \$0.23 centavos por cada dólar, mientras que para el 2013 es de \$0.24 centavos por cada dólar demostrando el nivel de mejoramiento de la institución y el cual nos podrá demostrar posibles áreas de desperdicio de recursos.
	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} = \text{Rendimiento del Patrimonio}$	2013	$\frac{189569.44}{794807}$		
Rendimientos del Activo	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}} = \text{Rendimiento del Activo}$	2012	$\frac{177559.44}{1361005.96}$		La rentabilidad de los activos en el año 2012 nos da a conocer que por cada dólar invertido en los activos existe una ganancia de \$0.13 centavos, mientras para el 2013 por cada dólar invertido en los activos se ha obtenido \$0.14 centavos de ganancia para la institución financiera.
	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}} = \text{Rendimiento del Activo}$	2013	$\frac{189569.44}{1363905.41}$		
Eficiencia y Gestión Administrativa	$\frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Total Activos}} * 100 = \text{Eficiencia y Gestión Adm.}$	2012	$\frac{113646.95}{1361005.96}$		Al aplicar el indicador podemos darnos cuenta que el nivel de eficiencia administrativa con los cuales se maneja en la cooperativa en el año 2012 es del 8%, mientras en el año 2013 fue del 9% en relación de los gastos operativos con el total del Activo.
	$\frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Total Activos}} * 100 = \text{Eficiencia y Gestión Adm.}$	2013	$\frac{128877.96}{1363905.41}$		
Morosidad de la Cartera	$\frac{\text{Cartera de Crédito}}{\text{Total Activos}} * 100 = \text{Morosidad de la Cartera}$	2012	$\frac{113646.95}{1361005.96}$		Aplicando el indicador financiero nos representa que la cartera de crédito ante los activos en el año 2012 es del 14%, en cuanto que en el año 2013 es del 15%, por lo que debemos considerar que la cartera de la institución esta con una morosidad no razonable.
	$\frac{\text{Cartera de Crédito}}{\text{Total Activos}} * 100 = \text{Morosidad de la Cartera}$	2013	$\frac{128877.96}{1363905.41}$		

Figura N.- 27 Aplicación de indicadores.

Fuente: Investigación.

Elaborado por: Investigador

Aplicación de los indicadores de Gestión.

1/3

Objetivo	Nombre del indicador	Estándar o rango	Periodicidad	Cálculo	Análisis	Representación gráfica	Interpretación
Optimizar el servicio a los socios de la institución financiera "Nueva Fuerza Alianza" en el año 2015 con un presupuesto de \$500.	N.- de socios diarios satisfechos por los diferentes servicios financieros que la institución tiene.	100% +-5%	Diario	$\frac{\text{Socios Satisfechos}}{\text{Total de socios diarios}}$ $= \frac{90}{120} * 100\%$ $= 75\%$	$\text{Índice} = \frac{\text{Indicador}}{\text{Estándar}}$ $\text{Índice} = \frac{90}{120} * 100\%$ <p>Brecha= 100%-75%</p> <p>Brecha= 25%</p>	<p>A bar chart titled 'Satisfacion de Socios'. The y-axis ranges from 0% to 120% in 20% increments. There are three bars: a blue bar for 'Total socios' at 100%, an orange bar for 'Socios Satisfechos' at 75%, and a grey bar for 'Brecha' at 25%.</p>	Con el indicador que se a establecido en la institución financiera se ha podido establecer que de un total del 100% de socios el 75% se encuentra satisfecha con los servicios que brinda la cooperativa, estableciendo que el 25% no se encuentra satisfecho en forma total los mismos que pueden estar vinculado con la capacitación de los funcionarios, deduciendo que esta brecha no es muy representativa.
Cumplir con las actividades financieras planteadas por la cooperativa de ahorro y crédito "Nuevo Fuerza Alianza" en el año 2015 con un presupuesto de \$550.	Saber en forma porcentual el cumplimiento de las actividades financieras cumplidas ante las actividades planteadas	100% +-5%	Mensual	$\frac{\text{Actividades cumplidas}}{\text{Actividades planificadas}}$ $= \frac{7}{10}$ $= 70\%$	$\text{Índice} = \frac{\text{Indicador}}{\text{Estándar}}$ $\text{Índice} = \frac{6}{9} * 100\%$ <p>Brecha= 100%-70%</p> <p>Brecha= 30%</p>	<p>A bar chart titled 'Actividades Financieras'. The y-axis ranges from 0% to 150% in 50% increments. There are three bars: a blue bar for 'Actividades Planificadas' at 100%, an orange bar for 'Actividades Cumplidas' at 70%, and a grey bar for 'Brecha' at 30%.</p>	Estableciendo el indicador que nos permite saber en forma porcentual sobre las actividades financieras que la entidad brinda ante las actividades planificadas el 70% de las actividades financieras son cumplidas quedando una brecha de del 30% como actividades no cumplidas, es decir que las actividades no se cumplen acorde a lo planeado teniendo que poner responsabilidades en cada actividad.

Figura N.- 28 Aplicación de indicadores.

Fuente: Investigación.

Elaborado por: Investigador

Aplicación de los indicadores de Gestión.

2/3

Objetivo	Nombre del indicador	Estándar o rango	Periodicidad	Cálculo	Análisis	Representación gráfica	Interpretación
Mejorar en el cumplimiento de los créditos solicitados por parte de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Fuerza Alianza" en el año 2015.	Cantidad porcentual de créditos otorgados a los socios de la institución financiera.	100% +-5%	Mensual	$\frac{\text{Créditos Otorgados}}{\text{Total de Créditos Solicitados}}$ $= \frac{35}{45}$ $= 78\%$	<p>Índice= $\frac{\text{Indicador}}{\text{Estándar}}$</p> <p>Índice= $\frac{35}{45} * 100\%$</p> <p>Brecha= 100%-78%</p> <p>Brecha= 22%</p>	<p>A bar chart with a vertical axis labeled 'Créditos Solicitados' ranging from 0% to 120%. There are three bars: a blue bar for 'Créditos Solicitados' at 100%, an orange bar for 'Créditos Otorgados' at 78%, and a grey bar for 'Brecha' at 22%.</p>	Índice aplicado nos da a conocer que un 78% de los créditos son otorgados, estableciendo una brecha del 22% en la acreditación de los créditos solicitados, porcentaje que debe ser reducido ya que la institución pierde credibilidad y los socios se encuentran insatisfechos.
Evaluación y verificación de la documentación para la concesión de los créditos a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Fuerza Alianza"	Cantidad de los créditos concedidos que cumplen con la documentación requerida por la institución.	100% +-5%	Trimestral	$\frac{\text{Créditos Otorgados}}{\text{Total de Créditos Solicitados}}$ $= \frac{105}{155}$ $= 68\%$	<p>Índice= $\frac{\text{Indicador}}{\text{Estándar}}$</p> <p>Índice= $\frac{6}{9} * 100\%$</p> <p>Brecha= 100%-68%</p> <p>Brecha= 32%</p>	<p>A bar chart with a vertical axis labeled 'Documentacion Verificada' ranging from 0% to 120%. There are three bars: a blue bar for 'Créditos Solicitados' at 100%, an orange bar for 'Créditos Otorgados' at 68%, and a grey bar for 'Brecha' at 32%.</p>	El indicador nos da a conocer que del total de los créditos otorgados solo el 68% tiene la verificación de la documentación, obteniendo una brecha de 32% que da a conocer que la verificación no es verificada oportunamente, aumentando esto el riesgo crediticio en la institución el mismo que debe ser mitigado.

Figura N.- 29 Aplicación de indicadores.

Fuente: Investigación.

Elaborado por: Investigador

Aplicación de los indicadores de Gestión.

3/3

Objetivo	Nombre del indicador	Estándar o rango	Periodicidad	Cálculo	Análisis	Representación gráfica	Interpretación
Realizar la capacitación de los funcionarios de la matriz de la cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Fuerza Alianza" para el desenvolvimiento dentro la institución.	Cantidad porcentual de funcionarios capacitados de la institución en el desenvolvimiento de la misma	100% +5%	Cuatrimestral	$\frac{\text{Funcionarios Capacitados}}{\text{Total de Funcionarios}}$ $= \frac{12}{30} * 100\%$ $= 40\%$	$\text{Índice} = \frac{\text{Indicador}}{\text{Estándar}}$ $\text{Índice} = \frac{62}{80} * 100\%$ <p>Brecha= 100%-40%</p> <p>Brecha= 60%</p>		El indicador de gestión nos da a conocer que solo 40% del total de los funcionarios de la cooperativa son capacitados dejándonos una brecha del 60% la misma que es de considerable importancia debido a que la institución debe proporcionar un servicio de calidad.
Analizar las políticas cumplidas para la cobranza de los créditos de la cooperativa "Nueva Fuerza Alianza" en el año 2015.	Porcentaje de cumplimiento de políticas de cobranza por parte del departamento de crédito de la institución financiera.	100% +5%	Mensual	$\frac{\text{Políticas cumplidas}}{\text{Total de políticas de cobranza}}$ $= \frac{7}{10}$ $= 70\%$	$\text{Índice} = \frac{\text{Indicador}}{\text{Estándar}}$ $\text{Índice} = \frac{6}{9} * 100\%$ <p>Brecha= 100%-70%</p> <p>Brecha= 30%</p>		Con el indicador de gestión se determina que las políticas de cobranza dentro del departamento de crédito son del 70% obteniendo una brecha del 30% porcentaje que da a conocer que no se cumple con las políticas de cobranza aumentando el riesgo de crédito dentro de la institución.

Figura N.- 30. Aplicación de indicadores.

Fuente: Investigación.

Elaborado por: Investigador

6.7.7. Seguimiento para una adecuada toma de las decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”

El cual nos permite conocer el nivel de responsabilidad en cada departamento, así como también la satisfacción por parte de los socios con la institución.

Indicador	Responsable	Revisor
Porcentaje de socios satisfechos por créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Fuerza Alianza"	Agente de Crédito	Contador
Porcentaje de funcionarios capacitados para el desenvolvimiento adecuado de la institución	Contador	Gerente
Porcentaje de socios satisfechos por los servicios otorgados por la institución financiera	Funcionarios	Contador
Porcentaje de recuperación de cartera de la Cooperativa "Nueva Fuerza Alianza"	Jefe de Créditos	Contador
Porcentaje de empleados evaluados con tercer nivel de estudio aptos para realizar sus actividades dentro de la institución.	Contador	Gerente
Porcentaje de proyectos de inversión cumplidos por parte de la gerencia de la institución financiera.	Gerencia	Contador
Porcentaje de políticas implementadas por parte del departamento de créditos para la concesión de los créditos.	Jefe de Créditos	Contador

Figura N.- 31 Seguimiento del tablero de Indicadores.

Fuente: Investigación.

Elaborado por: Investigador

6.7.8. Administración de la propuesta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza”

Con la realización de la propuesta en la institución se realiza el detalle de los sujetos activos como participantes así como también los responsables en la cooperativa.

N.-	Responsabilidad	Aplicación-Ejecución
1	Tutor	Analiza y supervisa la alternativa de la solución investigada
2	Investigador	Propone y realiza la propuesta
3	Contador	Controla la propuesta realizada
4	Gerente	Evalúa la realización de la propuesta

Figura N.- 32 Administración de la Propuesta.

Fuente: Investigación.

Elaborado por: Investigador

6.7.9. Previsión de la evaluación.

Para realizar un adecuado seguimiento, evaluación y control del tablero de indicadores lo cual nos permite mejorar la decisiones por parte de gerencia de la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Fuerza Alianza”, la cual tiene como principal objetivo dar a conocer los diferentes niveles de riesgo de los departamentos especialmente del departamento de crédito así como también su correcta administración, para poder tomar y aplicar decisiones correctivas las cuales nos permitan cumplir con objetivos y metas propuestas.

En la previsión de la evaluación de la propuesta el proceso se compone como se le da a conocer a continuación.

- El análisis de la propuesta diseñada y aplicada para la institución.
- El control de la administración gerencial y su toma de decisiones dentro de la cooperativa.
- Verificar y comparar los resultados obtenidos con resultados esperados y la toma oportuna de decisiones con el uso del tablero de indicadores financiero y de gestión apoyándonos con la evaluación desde los ámbitos internos y externos (FODA).
- Realizar los correctivos necesarios con la finalidad de tener éxito en la realización de la propuesta planteada.

Bibliografía.

- Álvarez, J. (2003). *Auditoría Administrativa*. México: Primera Edición
- Añez, M. (2009). *Riesgo Crediticio*. Primera Edición
- Arens, A. & Elder, R. & Beasley, M. (2007). *Auditoría Un enfoque integral*. Decimoprimer Edición
- Aumatell, C. (2003). *Auditoría de la información*. España: Primera Edición
- Barragán, R. & otros. (2003). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. Primera edición. Bolivia
- Bernal, O. (2012). *Importancia de la incorporación temprana a la investigación Científica*. México: Primera Edición
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Bogotá: Segunda Edición:
- Borello, A. (1994). *Plan de Negocios*. España Primera Edición
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y del cobro*. Barcelona: Primera Edición
- Caldas, M. & otros. (2014). *Empresa e iniciativa emprendedora*. España: Primera Edición
- Cárdenas, C. & otros. (2009)– *Indicadores de gestión de los programas Académicos del campo (PAC) de la universidad del Rosario*. Colombia: Primera Edición
- Carrillo, J. (2005). *Manual de autodiagnóstico estratégico*. Primera Edición
- Cedron, I. & otros (2009) – *Gestión actual de una ONG*. España: Primera Edición
- Conto, P. (2008). *Financiamiento a los agricultores al desarrollo tecnológico*. Primera Edición
- D'Elivía, G. (2010). *Como hacer indicadores de calidad y productividad en la empresa*. México: Primera Edición
- De Lara, M. (2007). *Manual Básico de revisión y verificación contable*. España: Primera Edición

Eguren, T. & otros. (2009). *Asesoramiento financiero en la Práctica*. España: Primera Edición

Elizondo, A. (2004). *Medición Integral del riesgo de Crédito*. México: Primera Edición.

Eslava, J. (2003). *Análisis económico-financiero de las decisiones de gestión empresarial*. España: Primera Edición

Fernández, A. (2007). *La Gestión del Riesgo Operacional*. Madrid

Franklin, E. (2007). *Auditoría administrativa: gestión estratégica del cambio*. México: Segunda Edición

Franklin, F. & Benjamín, E. (2007). *Auditoría Administrativa: gestión estratégica del cambio*. México: Segunda Edición

Fuentes, A. (2012). *Sistema Empresarial Prospectivo Prospectiva de Gestión Estratégica Aplicación Gerencial*. España: Primera Edición

Gitman, L. & Castro, O. (2010). *Administración Financiera*. Decimoprimer Edición

Gitman, L. & Joehnk, M. (2005). *Fundamentos de Inversión*. Madrid

Gómez, D. & López, J. (2002). *Riesgos Financieros y Operaciones Internacionales*. Madrid

Gómez, D. & López, J. (2002). *Riesgos Financieros y Operaciones Internacionales*. Madrid: Primera Edición

González, F. (2004). *Auditoría del mantenimiento e indicadores de gestión*. Colombia: Primera Edición

Ibarra, D. (2004). *El buen uso del dinero*. México: Primera Edición

Icart, T. & otros. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. España: Primera Edición

Jiménez, E. (2009). *El Capital Regulatoria por Riesgo Operacional*. España: Primera Edición

Linares, H. (2013). *Banca Venezolana*. Caracas: Tercera Edición.

Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Cuarta Edición.

Manucci, M. (2006). *Las estrategias de los cuatro círculos*. Primera Edición

Melini, R. (2006). *Enfoques en la Auditoría de los Estados Contables*. Primera Edición

Mendívil, V. (2010). *Elementos de la Auditoría*. Quinta Edición

Molina, V. (2005). *Estrategias de cobranza en Época de Crisis*. México: Primera Edición

Montserrat, J. (2013). *La Financiación de la Empresa*. Barcelona: Primera Edición

Navarro, D. (2003). *Temas de administración Financiera*. Colombia: Primera Edición

Ochoa, G. & Saldívar, A. (2012). *Administración Financiera correlacionada con las NIF*. México: Segunda Edición

Pallerola, J. & Monfort, E. (2013). *Auditoría Enfoque Teórico Práctico*. Primera Edición

Pardinas, F. (2005). *Metodologías y técnicas de investigación en ciencias sociales*. México: Trigesimoctava edición

Peña, G. (2009). *Auditoría un Enfoque Práctico*. Primera Edición, Tercera Reimpresión.

Peña, J. (2007). *Control, Auditoría, y Revisoría fiscal*. Primera Edición.

Peñaloza, S. & Zuleyma, R. (2008). *Guía para la elaboración formal de reportes de investigación*. Venezuela: Primera Edición

Peñas, M. (2008). *Características Socioemocionales de las personas adolescentes superdotadas*. España: Primera Edición

Pérez, J. (2014). *Fundamentos de la dirección de Empresas*. España: Primera Edición

Pinilla, J. (1996). *Auditoría Operacional Factor de Productividad Empresarial*.

Ramírez, H. (2006). *Indicadores Financieros*. México: Primera Edición

Rincón, C. (2011). *Costos para PYME*. Colombia: Primera Edición

Rojas, R. (2002). *Investigación Social*. México: Décima primera edición

Rojas, R. (2006). *Guía para realizar Investigaciones Sociales*. México: Trigésima tercera edición

Romero, J. (2005). *Implantación del plan de prevención de riesgos laborales en la empresa: gestión integrada y auditoría*. España: Primera Edición

Ruiz, J. (2012). *Teoría y práctica de la investigación científica*. España: Primera Edición

Samaniego, R. (2008). *El Riesgo de Crédito en marco del Acuerdo Basilea II*. Madrid: Primera Edición

Van, H. & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Undécima Edición

Vásquez, M. (2000). *Control Fiscal y Auditoría de Estado en Colombia*. Primera Edición

Vilar, J. (2006). *La auditoría de los sistemas de gestión de la calidad*. España: Segunda Edición

Vilariño, Á. (2001). *Sistema Financiero Español*. Madrid: Primera Edición

Whittington, R. (2005). *Principios de Auditoría*. Decimocuarta Edición

Sábado J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Barcelona: Primera Edición.

Malhotra N. (2004). *Investigación de Mercados. México*. Cuarta Edición.

Namakforoosh M. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Segunda Edición.

Fernández A. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. España.

García G. (2005). *Investigación Comercial*. España. Segunda Edición.

Báez J. (2009). *Investigación Cualitativa*. España. Segunda Edición.

Álvarez R. 2007. *Estadística Aplicada a las Ciencias de la Salud*. España.

Namakforoosh M. 2005. *Metodología de la Investigación*. México. Segunda Edición.

Pedroza H. 2007. *Sistema de Análisis Estadísticos con SPSS*. Nicaragua.

Guerrero R. 2013. *Sistema de archivo y clasificación de documentos*. España. Primera Edición.

Anexos