



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

**VIII SEMINARIO DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA CPA.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA CPA.**

**Tema:**

**“EL SISTEMA CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA SANTA LUCIA  
LTDA. DE LA PARROQUIA AMBATILLO EN EL AÑO 2010”**

**AUTORA: LÓPEZ LÓPEZ SANDRA MARIANELA**

**TUTOR: DR. CÉSAR MAYORGA**

**AMBATO-ECUADOR**

**2011**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. César Mayorga Abril, Mg. Con C.C # 180180565-4, en mi calidad de Tutor del trabajo de Graduación sobre el tema: **“El Sistema Crediticio y su incidencia en La Rentabilidad de la Cooperativa Santa Lucía Ltda. en el año 2010”** desarrollado por la Srta. Sandra Marianela López López, estudiante del VIII Seminario de Graduación de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Seminarios de la Universidad Técnica de Ambato, y 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 Calificador designada por H. Consejo Directivo.

Ambato, 04 de Agosto de 2011

EL TUTOR

.....  
Dr. César Mayorga Abril, Mg.

180180565-4

## AUTORIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Sandra Marianela López López, con C.C # 180428624-1, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: **“El Sistema Crediticio y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa Santa Lucía Ltda. en el año 2010”**, es original, auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad de contenido de esta Investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de la autora y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato, por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de este tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato, 04 de Agosto de 2011

AUTORA

.....  
Sandra Marianela López López

180428624-1

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema **“El Sistema Crediticio y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa Santa Lucía Ltda. en el año 2010”**, elaborado por Sandra Marianela López López, estudiante del VIII Seminario de Graduación, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 14 de noviembre de 2011

Para constancia firma

.....

.....

Dra. Edita Lucero

Dra. Mónica Arizábal

.....

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

## **DEDICATORIA**

En este largo camino hay seres que nos acompañan y están junto a nosotros a lo largo de nuestra existencia son quienes dan amor, esperanza, fe y sobre todo sentido a nuestra vida por eso dedico el presente trabajo de graduación a mi abuelito Alejandro que desde el cielo me protege, ilumina y guía, a mis padres Germán y Patricia que son la razón de mi vida, quienes me impulsan el deseo de continuar en el camino de la vida y alcanzar mis metas, por su apoyo incondicional, por su esfuerzo y sacrificio diario, a mis hermanos Christian y Silvana que para ellos mis éxitos, son los suyos y de manera especial a mi sobrinita Camilita, la cual es el sendero de un nuevo futuro.

Sandra López

## **AGRADECIMIENTO**

Mi profundo agradecimiento a Dios el ser más sublime e importante en mi vida, mi inmensa gratitud a la Universidad Técnica de Ambato, en especial a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, que han sabido guiar y encaminar con valores profesionales y éticos para ser profesionales dignos de nuestro país, de manera especial a mi tutor, el DR. César Mayorga quien me guió en el desarrollo de esta tesis, de manera especial al gerente de la Cooperativa de Ahorros y Crédito santa Lucía Ltda. Sr. Alberto Cuji y directivos por la apertura brindada para el desarrollo del presente Trabajo de Graduación.

Sandra López

## INDICE GENERAL

### A. PÁGINAS PRELIMINARES

Título o portada.....	i
Aprobación por el Tutor.....	ii
Autoría del Trabajo de Graduación.....	iii
Aprobación del Tribunal de Grado.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice general de contenidos.....	vii
Índice general de cuadro y gráficos.....	viii
Resumen Ejecutivo.....	ix

### B. TEXTO: INTRODUCCIÓN

#### CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA

1.1 Tema.....	2
1.2 Planteamiento del Problema.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
Contexto macro.....	2
Contexto meso.....	3

Contexto micro.....	4
Árbol del Problema.....	5
1.2.2 Análisis Crítico.....	5
1.2.3 Prognosis.....	6
1.2.4 Formulación del Problema.....	6
Variable Independiente.....	6
Variable Dependiente.....	6
1.2.5 Interrogantes .....	6
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación.....	7
1.3 Justificación del Problema.....	7
1.4 Objetivos.....	8
1.4.1 Objetivos General.....	8
1.4.2 Objetivos Específicos.....	8

## **CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes Investigativos.....	9
2.2 Fundamentación Filosófica.....	10
2.3 Fundamentación Legal.....	12
2.4 Categorías Fundamentales.....	13
2.4.1 Visión dialéctica de la conceptualización.....	13
2.4.1.1 Marco Conceptual de la variable independiente.....	13
2.4.1.2 Marco Conceptual de la variable dependiente.....	21
2.4.2 Gráficas de inclusión interrelacionados.....	29

2.4.2.1 Super-ordinación conceptual.....	29
2.4.2.2 Sub-ordinación conceptual de la variable independiente.....	30
2.4.2.3Sub-ordinación conceptual de la variable dependiente.....	31
2.5 Hipótesis.....	32
2.6 Señalamiento de variables de la Hipótesis.....	32
Variable Independiente.....	32
Variable Dependiente.....	32
Unidades de Observación.....	32

### **CAPITULO 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1 Modalidad Básica de la Investigación.....	33
Investigación de campo.....	33
Investigación bibliográfica-documental.....	33
3.2 Nivel o Tipo de Investigación.....	34
Asociación de variables.....	34
3.3 Población y Muestra.....	34
3.3.1Población.....	34
3.3.2Muestra.....	35
3.4 Operacionalización de Variables.....	37
3.4.1 Operacionalización de la Variable Independiente.....	37

3.4.2	Operacionalización de la Variable Dependiente.....	38
3.5	Plan de Recolección de Información.....	39
3.6	Plan de Procesamiento de la Información.....	40
3.6.1	Plan de Análisis e Interpretación de los Resultados.....	41

## **CAPITULO IV. ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1/4.2	Análisis e Interpretación de los Resultados.....	42
4.3	Verificación de hipótesis.....	52
	Tabla de contingencia.....	53
	Tabla de frecuencias observadas.....	53
	Tabla de frecuencias esperadas.....	53
	Planteamiento de la hipótesis.....	54
	Nivel de significancia.....	54
	Grados de libertad.....	54
	Determinación $\chi^2$ crítico .....	54
	Cálculo de chi cuadrado calculado.....	55
	Regla de Decisión.....	55
	Conclusión.....	55

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Conclusiones.....	56
5.2	Recomendaciones.....	57

## **CAPÍTULO VI. PROPUESTA**

6.1 Datos Informativos.....	58
6.1.1 Título.....	58
6.1.2 Institución Ejecutora.....	58
6.1.3 Beneficiarios.....	58
6.1.4 Ubicación.....	58
6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución.....	58
6.1.6 Equipo técnico responsable.....	59
6.1.7 Costo.....	59
6.2 Antecedentes de la Propuesta.....	60
6.3 Justificación.....	61
6.4 Objetivos.....	61
6.4.1 Objetivo General.....	61
6.4.2 Objetivos Específicos.....	62
6.5 Análisis de Factibilidad.....	62
6.5.1 Socio-Cultural.....	62
6.5.2 Tecnología.....	62
6.5.3 Organización.....	62
6.5.4 Económico-Financiero.....	62
6.5.5 Fundamentación Legal.....	63
6.6 Fundamentación.....	63
6.7 Metodología Modelo Operativo.....	78

6.8 Administración.....	113
6.9 Previsión de la Evaluación.....	121

## **C. MATERIALES DE REFERENCIA**

1. Bibliografía.....	123
2. Anexos.....	125

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

1.	Árbol de Problemas.....	5
	Gráficas de inclusión interrelacionados.....	29
2.	Súper-ordinación conceptual .....	29
3.	Sub-ordinación conceptual de la variable Independiente.....	30
4.	Sub-ordinación conceptual de la variable Dependiente.....	31
5.	Sistema crediticio.....	43
6.	Créditos a corto plazo.....	44
7.	Créditos formales.....	45
8.	Sistema crediticio no definido.....	46
9.	Créditos a largo plazo.....	47
10.	Créditos para consumo.....	48
11.	Infraestructura.....	49
12.	Personal capacitado .....	50
13.	Créditos informales.....	51
14.	Equipo de Auditoria.....	79
15.	Cuestionario Jefe de Créditos.....	99
16.	Cuestionario Gerente General... ..	101

## ÍNDICE DE TABLAS

1.	Población.....	35
2.	Operacionalización de la variable independiente.....	37
3.	Operacionalización de la variable independiente.....	38
4.	Plan de recolección de la información.....	39
5.	Sistema crediticio.....	43
6.	Créditos a corto plazo.....	44
7.	Créditos formales.....	45
8.	Sistema crediticio no definido.....	46
9.	Créditos a largo plazo.....	47
10.	Créditos para consumo.....	48
11.	Infraestructura.....	49
12.	Personal capacitado .....	50
13.	Créditos informales.....	51
14.	Tabla de contingencia.....	53
15.	Tabla de frecuencias observadas .....	53
16.	Tabla de frecuencias esperadas.....	53
17.	Equipo técnico responsable.....	59
18.	Costo de la propuesta.....	59
19.	Fase de modelo operativo.....	78

<b>20.</b>	Equipo de auditoría.....	82
<b>21.</b>	Conocimiento preliminar.....	83
<b>22.</b>	Planificación específica.....	88
<b>23.</b>	Memorando de Planificación.....	89
<b>24.</b>	Cuestionario Jefe de Créditos.....	94
<b>25.</b>	Cuestionario Gerente General.....	95
<b>26.</b>	Ejecución de Auditoría.....	96
<b>27.</b>	Análisis Foda.....	97
<b>28.</b>	Control Interno Jefe de Créditos.....	98
<b>29.</b>	Riesgo de Control Jefe de Créditos.....	99
<b>30.</b>	Control Interno Gerente General.....	100
<b>31.</b>	Riesgo de Control Gerente General.....	101
<b>32.</b>	Desarrollo de Hallazgos.....	102
<b>33.</b>	Indicadores de Gestión.....	107
<b>34.</b>	Revisión de la Evaluación.....	122

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En nuestro país, se ha evidenciado un desarrollo económico importante el cual se ha manifestado en muchos campos pero sobretodo en el manejo financiero de los diversos tipos de negocios, empresas y tipos de comercio.

El desarrollo del presente trabajo investigativo tiene como propuesta realizar una Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos con el fin de evaluar el cumplimiento de objetivos, metas y la optimización de recursos de la Institución, emitir una opinión acerca de si la información que presenta la Cooperativa es la verdadera y con esto los administradores, dueños y las personas que están directamente relacionadas pueden tomar las decisiones adecuadas ya que al evaluar la forma de llevar la empresa se puede tener una idea de cuan efectiva, eficiente, eficaz, económica está siendo manejada una entidad.

Mediante el respectivo estudio se determina que la base de toda cooperativa es la prestación de servicios, siendo de gran importancia para el otorgamiento de créditos cumplir con todos los procesos para concederlos, satisfacer al socio con todos los requerimientos solicitados.

Los motivos que originan este inconveniente que posee la cooperativa pueden ser muchos, entre ellos el atraso en cobros de créditos, reducción de socios, baja rentabilidad, en sí no se cumplen con todos los procesos, tipos de créditos establecidos en el Reglamento de la Institución.

Para administrar de una forma eficiente una cooperativa sus procesos, políticas es preciso la ayuda de la Auditoría, la cual nos permite verificar si se cumple a cabalidad con todos los tipos de créditos otorgados durante el año 2010.

## INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo investigativo tiene como finalidad realizar una Auditoría de Gestión a los procesos de concesión de créditos para mejorar los procesos que se dan en el otorgamiento de créditos, para de esta manera mejorar la rentabilidad de la Cooperativa Santa Lucía Ltda. en el que se encontraron los diferentes errores, que se mejoran al realizar el estudio respectivo.

Para el desarrollo del proyecto se analizó los siguientes aspectos relevantes, el cuál se encuentra distribuido por seis capítulos, cada uno de los cuales contienen lo siguiente:

**CAPITULO I.- EL PROBLEMA**, esta conformado por: el tema, planteamiento del problema, con su contextualización en sus aspectos a nivel nacional, provincial, justificación del trabajo a realizarse y los objetivos que se pretenden alcanzar.

**CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**, consta de los antecedentes investigativos en los que se hace referencia a estudios anteriores, fundamentación filosófica el tipo de paradigma utilizado, fundamentación legal, categorías fundamentales los conceptos importantes para poder llevar a cabo la investigación, hipótesis y señalamiento de variables.

**CAPITULO III. METODOLOGÍA**, está integrado por la modalidad básica de la investigación que determina el enfoque utilizado, nivel o tipo de investigación se utilizó en el tipo de investigación Asociación de variables, población en el que se encuentra integrado el gerente, jefe de créditos y socios y muestra por medio de la fórmula población finita por proporciones, operacionalización de variables, plan de recolección de información y el plan de procesamiento de la información.

**CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**, esta formado por el análisis de los resultados, interpretación de datos obtenidos al realizar las encuestas y verificación de hipótesis mediante el modelo estadístico chi-cuadrado en la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, consta de las conclusiones y recomendaciones, del estudio realizado.

CAPITULO VI. PROPUESTA, conformado por los datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación para realizar la propuesta, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación conceptos relevantes para la realización de la propuesta, modelo operativo los diferentes procesos realizados en la Auditoría de Gestión a los procesos de concesión de créditos, administración y previsión de la evaluación.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 TEMA**

“El Sistema crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa Santa Lucia Ltda. de la parroquia Ambatillo en el año 2010”.

### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1 Contextualización**

##### **Macro**

A través de la historia, el movimiento Cooperativo a nivel del país ha estado en un constante cambio y ante los retos y circunstancias que afectan al sistema, hoy en día las cooperativas en nuestro país han tenido un crecimiento acelerado garantizando un horizonte de progreso y por ende impone buscar un nuevo orden económico nacional que dinamice y valorice una adecuada participación conjunta pensando en nuestra gente y su generación.

Debemos entender que la economía nos ayuda a construir una mejor sociedad, a tomar mejores decisiones en beneficio personal y por ende las cooperativas han ayudado a mejorar nuestra calidad de vida así como el de la sociedad; por lo que se debe tomar en cuenta un análisis en los procesos de créditos para determinar el funcionamiento idóneo de este tipo de instituciones en nuestro país; lo que ayudara al mejor desenvolvimiento de las mismas.

Las cooperativas no tienen bien definidos sus procesos de crédito, esto conlleva a que tarde o temprano tengan problemas financieros a pesar de manejar grandes capitales, su desenvolvimiento no es adecuado de acuerdo a las políticas

establecidas legalmente, sin tomar en cuenta el hecho de que tiene paulatinamente una rentabilidad muy inferior de acuerdo a la actividad que presta, puesto que la mayor parte de créditos se manejan con un porcentaje de interés de acuerdo a la capacidad de los asociados.

El movimiento cooperativo de ahorro y crédito constituye una dinámica social, que a través de sus expresiones, de sus experiencias organizativas han generado la creación, funcionamiento y desarrollo de su propio sistema, en el que se interrelacionan una doctrina, ideología, política y una estrategia de acción en busca de las satisfacciones comunes y adecuados a las necesidades que tiene cada uno de los seres humanos y en si la sociedad misma.

### **Meso**

Podemos mencionar que las cooperativas de ahorro y crédito en nuestra provincia han tenido un amplio crecimiento haciendo que muchas de ellas busquen fuentes de financiamiento que ayude a mejorar sus servicios por la competencia que existe.

Mientras tanto las entidades de ahorro y crédito ubicados en la ciudad de Ambato realizan en un alto porcentaje la gestión de créditos sin importar su grado de complejidad en los procesos, no tienen un adecuado estudio de todas las políticas constituidas actualmente de acuerdo a la Superintendencias de Bancos, por lo tanto esto incide rápidamente en los niveles de rentabilidad que obtienen las entidades financieras.

Ciertas asociaciones se extienden hacia el norte de la misma parroquia en donde la mayor parte son pequeñas asociaciones, la poca importancia que se ha dado a los Sistemas de crédito, provoca que las instituciones no manejen como corresponde las políticas, procedimientos y cumplimiento de objetivos en cada uno de los departamentos.

## **Micro**

Debido al crecimiento de la ciudad y aumento de los socios ciertos inversionistas suelen crear asociaciones como por ejemplo en la Parroquia de Ambatillo se desarrolló la cooperativa “Santa Lucía” legalmente constituida.

Según entrevista mantenida con directivos de la cooperativa Santa Lucia Ltda. nos indica que la competitividad influye mucho por esta razón no puede crecer, por cuanto dentro del sector existen alrededor de 12 cooperativas lo que ha provocado que el sistema crediticio sea competitivo, por lo que esta institución deberá planificar todos los mecanismos y alternativas necesarias para lograr altos estándares de calidad en el servicio ofertado.

La aplicación de políticas de crédito es inadecuado por cuanto los procesos de concesión de créditos no están correctamente definidos, esto puede conllevar a la inconformidad tanto en la gerencia, personal administrativo y socios.

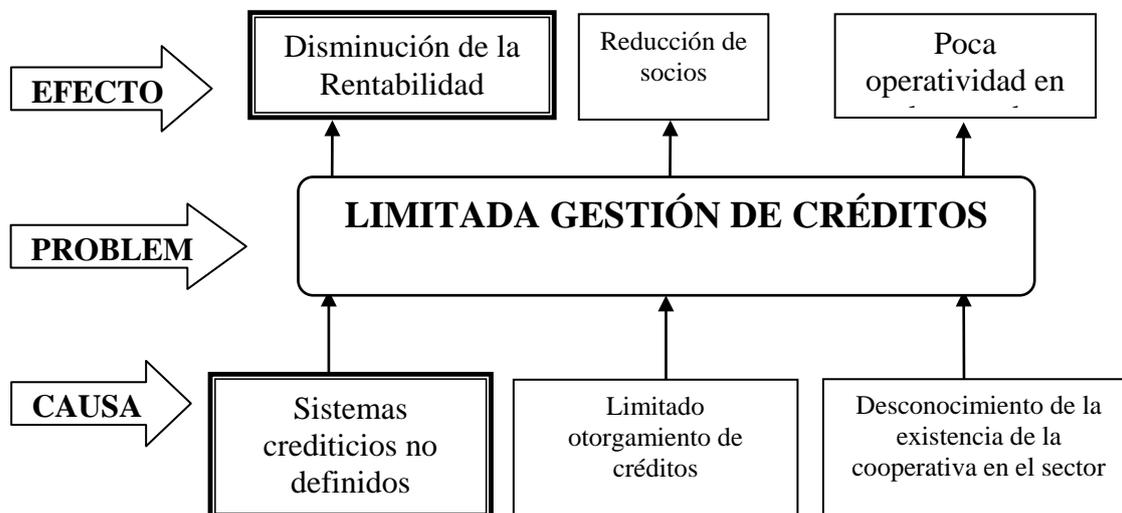
La cooperativa de ahorro y crédito SANTA LUCÍA LTDA no puede llevar a cabo con efectividad su desarrollo, por la poca concesión de créditos y por ende a la reducción de socios, trayendo como consecuencia una mínima rentabilidad.

Tampoco se dispone de una información veraz y oportuna proveniente de la aplicación de políticas de créditos y análisis de los niveles de utilidad, allí radica las falencias de no conceder créditos de una manera adecuada.

La cooperativa tiene poca operatividad en el mercado, esto se debe a que muy pocas personas conocen de su existencia. La cooperativa no tiene una planificación definida respecto a campañas publicitarias que permita atraer un buen número de socios no solo del sector sino de las zonas cercanas a la misma, tampoco tiene dentro de su planificación anual un rubro que vaya destinado para este tipo de gastos, que son necesarios para el desarrollo de la institución.

## ARBOL DE PROBLEMAS

GRAFICO N° 1



### 1.2.2 Análisis Crítico

El problema de limitada gestión de créditos se presenta en la cooperativa por la falta de procesos definidos tanto en la parte gerencial como en la parte operativa, lo que trae como consecuencia que los socios busquen otras posibilidades para realizar sus propósitos.

En la actualidad se produce un limitado otorgamiento de créditos, esto se debe a que la cooperativa no cuenta con un gran número de socios, de la misma manera muchos de estos clientes tienen limitados recursos económicos, ya que su nivel social es medio-bajo, lo que significa que no tienen puestos de trabajo fijos, ya que gran parte de ellos se dedican a actividades agrícolas pero en pequeñas parcelas, lo que significa que es únicamente para el sustento familiar.

Si no se soluciona este problema los socios se sentirán incómodos y pueden recurrir a otras entidades que cumplan con sus necesidades.

Otra de las dificultades que presenta la cooperativa es por su poca difusión en el sector, debido a que la mayor parte de la población cercana desconoce de su

existencia, por lo tanto no puede ser parte integrante como socios activos de la cooperativa.

### **1.2.3 Prognosis**

Si la Cooperativa Santa Lucia no define correctamente su Sistema Crediticio provocaría en un futuro una inestabilidad financiera y por lo tanto una iliquidez, debido a que sus capitales no tienen circulación y por ende no tienen crecimiento, tendría que reducir el personal de trabajo esta puede afectar en un mayor grado a la reducción de la Rentabilidad lo que ocasionaría que la cooperativa no tenga el respaldo económico suficiente, la recuperación del capital sea mínima y esto conllevaría a que pueda cerrar sus puertas en un periodo cercano.

### **1.2.4 Formulación del problema**

¿Cómo el Sistema crediticio incide en la Rentabilidad de la cooperativa Santa Lucia Ltda. de la parroquia Ambatillo durante el año 2010?

#### **Variables del problema**

**Variable Independiente:** Sistema Crediticio

**Variable Dependiente:** Rentabilidad

### **1.2.5 Interrogantes**

1. ¿Cuál es la situación actual del Sistema Crediticio de la cooperativa Santa Lucia Ltda.?
2. ¿Cuáles son los niveles de rentabilidad de la cooperativa, tomando como referencia los resultados obtenidos durante el año 2010?

3. ¿De qué manera se puede mejorar el Sistema de concesión de Créditos de la cooperativa?

### **1.2.6 Delimitación del objeto de investigación**

**Campo:** Auditoría

**Área:** Auditoría de Gestión

**Aspecto:** auditoría de Gestión al proceso de concesión de Créditos.

#### **Delimitación Espacial**

El presente estudio se ejecutará en la cooperativa Santa Lucia Ltda. ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato parroquia Ambatillo sector Santa Lucia.

#### **Delimitación Temporal**

La presente investigación se realizará con la información del año 2010.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El presente proyecto es de suma importancia ya que se ha detectado la necesidad de realizar esta investigación para evaluar sistemáticamente la efectividad de los procedimientos, con el objeto de verificar el cumplimiento de sus objetivos.

El proyecto de investigación servirá de base operacional tanto a socios y empleados de la institución, así como guía para estudiantes y personas involucradas en este campo, además este trabajo tiene como finalidad mejorar y controlar los servicios que oferta la cooperativa.

El desarrollo de la investigación está encaminado a dar posibles soluciones no solo a esta cooperativa, sino de alguna manera también a todas las instituciones que brindan estos servicios.

Finalmente la investigación que se propone es factible puesto que se cuenta con el apoyo de cada uno de los integrantes que conforman la Cooperativa Santa Lucia Ltda. Para la presente investigación, se dispone del tiempo suficiente para su desarrollo, se cuenta con el acceso a la información necesaria para la elaboración de la tesis.

La herramienta de trabajo será toda la información recopilada por la institución, personas que conforman el departamento de créditos y las fuentes de consulta como son libros y el profesor guía que permita la consecución y ejecución de la misma.

Se cuenta además con todos los recursos, humanos, materiales y económicos, lo que permitirá desarrollar este trabajo con la importancia que amerita.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1. General**

Analizar el Sistema Crediticio y su incidencia en la Rentabilidad de la cooperativa Santa Lucia Ltda. durante el año 2010.

### **1.4.2 Específicos**

1. Estudiar el Sistema Crediticio de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.
2. Identificar los niveles de rentabilidad de la Cooperativa para determinar su situación actual.
3. Realizar una Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Una vez revisado fuente bibliográfica se han encontrado temas relacionados al objeto de estudio tanto a nivel nacional como local, de los cuales se han llegado a establecer las siguientes conclusiones.

Según **HERNANDEZ, LEON (2005:)** en su tesis “Sistema de Créditos y Cobranzas para el mejoramiento de la Gestión del departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua Ltda. Llega a las siguientes conclusiones.

Los montos otorgados en los diferentes tipos de créditos son bajos en comparación con los brindados por otras cooperativas de la provincia.

El departamento de Créditos no controla en su totalidad los diferentes tipos de Créditos que la Institución oferta a sus socios.

Según **LLERENA, MARIELA (2004:)** en su tesis “Control de Riesgo Crediticio de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda. Agencia Pelileo, 2003 obteniendo las siguientes conclusiones:

La creación de nuevas Cooperativas en el mercado financiero ha afectado notablemente la economía de la Institución ya que los capitales se han distribuido en las diferentes instituciones, por lo que cada vez existen menos recursos para propender la cooperativa y solidaridad de sus asociados mediante la consecución de créditos principal.

## 2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El trabajo investigativo está enmarcado bajo el paradigma crítico propositivo o naturalista, porque tiene como finalidad comprender e interpretar la realidad con métodos cualitativos para el desarrollo del mismo, así como los significados de las actuaciones de las personas, sus percepciones, intenciones y acciones, demostrando así que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Lucía Ltda. tiene una visión dinámica construida en la divergencia del pensamiento de los individuos que forman la institución.

Por lo tanto en la presente investigación se aplicarán criterios de calidad con fines de credibilidad, confirmación y transferibilidad que permitan aplicar técnicas e instrumentos de investigación cualitativas que facilitará el análisis de datos y triangulación.

Además la concepción dialéctica del conocimiento propone que el sujeto construye el objeto de conocimiento, y que esta construcción está mediada por las experiencias previas del sujeto, sus creencias, valores, temores, preferencias, intereses, etc., así como la preparación que tenga acerca del instrumento que utiliza para conocer.

Luego del análisis, debate, se establecerá conclusiones y a su vez se plantearán alternativas de solución tendientes a mejorar el Sistema de Concesión de Créditos de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.

Según **Dobles, Zúñiga y García (1998: Internet)** “El positivismo se caracteriza por postular lo siguiente:

1. El sujeto descubre el conocimiento.
2. El sujeto tiene acceso a la realidad mediante los sentidos, la razón y los instrumentos que utilice.

3. El conocimiento válido es el científico.
4. Hay una realidad accesible al sujeto mediante la experiencia. El positivismo supone la existencia independiente de la realidad con respecto al ser humano que la conoce.
5. Lo que es dado a los sentidos puede ser considerado como real.
6. La verdad es una correspondencia entre lo que el ser humano conoce y la realidad que descubre.
7. El método de la ciencia es el único válido.
8. El método de la ciencia es descriptivo. Esto significa, según Abagnaro, que la ciencia describe los hechos y muestra las relaciones constantes entre los hechos, que se expresan mediante leyes y permiten la previsión de los hechos.
9. Sujeto y objeto de conocimiento son independientes: se plantea como principio la neutralidad valorativa. Esto es: que el investigador se ubique en una posición neutral con respecto a las consecuencias de sus investigaciones.

Según **Soto y Bernardini (1980: Internet)** Al positivismo se le debe la ruptura entre la filosofía y la educación, y una concepción de la pedagogía basada en las técnicas educativas., las cuatro reglas fundamentales que conviene seguir, según la doctrina positivista, a fin de separar lo fundamental de lo accesorio:

1. **Primera regla:** la regla del fenomenalismo, que expresa que no existe diferencia real entre esencia y fenómeno.
2. **Segunda regla:** la regla del nominalismo, por la cual afirman que estamos obligados a reconocer la existencia de una cosa cuando la experiencia nos obliga a ello.

3. **Tercera regla:** que niega todo valor cognoscitivo a los juicios de valor y a los enunciados normativos.

4. **Cuarta regla:** la fe en la unidad fundamental del método de la ciencia. Se trata de la certeza de que los modos de la adquisición de un saber válido son fundamentalmente los mismos en todos los campos de la experiencia, como son igualmente idénticas las principales etapas de la elaboración de la experiencia a través de la reflexión teórica.

### **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Todo proyecto de investigación para su desarrollo debe respaldarse en leyes o normas legales que determinan las instituciones que regulan el desarrollo económico del país; así el trabajo investigativo propuesto se desarrollará tomando como base la normativa que se detalla a continuación:

#### **ARTÍCULO PRIMERO:**

Aprobar el Estatuto y conceder personería jurídica a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “**SANTA LUCÍA LTDA.**” domiciliada en el barrio “Santa Lucía”, Parroquia Ambatillo, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, la que no podrá apartarse de las finalidades específicas, para las cuales se constituyó, ni operar en otra clase de actividades que no sea de Ahorro y Créditos, bajo las prevenciones señaladas en la Ley de Cooperativas y su Reglamento General y especiales.

- **Constitución Política del Ecuador Art. 310**

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del

Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

## **2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES**

### **2.4.1. Visión dialéctica de la conceptualización**

#### **2.4.1.1. Marco Conceptual de la variable independiente**

### **ADMINISTRACIÓN**

Según **José A. Fernández Arena (Internet:2009)** "Ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado".

Según **Harold Koontz y Cyril O'Donnell (Internet:2009)** "Dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes".

La Administración es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

La Administración es aplicable a los administradores en todos los niveles de una corporación, se aplica en cualquier tipo de organización con deseos de aumentar su productividad y el éxito, dependiendo para esto del elemento humano y material, la administración se ocupa del rendimiento; esto implica eficacia y eficiencia.

### **MANUAL DE POLITICAS DE PROCEDIMIENTO**

Según **Vasconcelos, José (Internet:2006)** "Soporte fundamental en la operación de cualquier Unidad Administrativa, ya que documenta las actividades que se

deben llevar a cabo en el cumplimiento de las atribuciones y funciones que tienen encomendadas. En general, en ellos se concentra información amplia y detallada acerca del quehacer de toda Institución”.

El manual de políticas de procedimiento permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a **descripción** de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución, permite controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Sirve para el **análisis** o revisión de los procedimientos de un **sistema**, aumenta la **eficiencia** de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo. Ayuda a la **coordinación** de actividades y evitar duplicidades.

El objetivo del manual es dar a conocer, a todo el personal, las políticas de la empresa, así como las instrucciones a detalle de los pasos a seguir en la ejecución de un trabajo, utilizando como apoyo los diagramas de flujo y formatos para la aclaración de información.

## **POLÍTICAS DE CREDITO**

Según **Gómez, Giovanni (Internet:2002)** “Las políticas de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito”.

Según **Roberto Carlos Calderón Prado (2005)** “Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito”. Las políticas de crédito son de vital importancia para el desempeño de una organización. No solamente es el plan detallado de cómo se comunica y cómo

trata a sus clientes, se deben cumplir a cabalidad con las políticas establecidas para que las entidades funcionen de una manera correcta.

## **SISTEMA CREDITICIO**

### **ANÁLISIS DEL CRÉDITO**

**Según C.P.C.L.A Y M.E. EVA. ELIZABETH DEL VALLE CÓRDOVA (Internet:2009)** “El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa”.

Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea.

Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo. El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya.

### **CRÉDITO**

Un crédito también se define como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Ej. Letras de cambio, cartas de crédito, factura conformada, etc.

El crédito flexibiliza los términos de una transacción (plazos, montos, tipo de interés, etc) facilitando el acuerdo comercial, tanto al cubrir una satisfacción de venta tanto por parte del comerciante, como la necesidad de comprar por parte del consumidor, de acuerdo a la disponibilidad de pago que presenta.

## **LAS C'S DEL CRÉDITO**

### **CARÁCTER**

Según **C.P.C.L.A Y M.E. EVA. ELIZABETH DEL VALLE CÓRDOVA (Internet:2009)**. “Comprende el conjunto de cualidades del sujeto que lo hacen querer pagar al vencimiento de una deuda”.

El carácter es una disposición o decisión honesta de pagar. El carácter de un individuo es el agregado de las cualidades morales y mentales que lo identifican.

La honradez una de las cualidades fundamentales del carácter, la integridad, la imparcialidad, la responsabilidad, la confianza, etc. El carácter se convierte en crediticio cuando estas cualidades se combinan para hacer a alguien consciente de sus compromisos de crédito y deudas.

### **CAPACIDAD**

“Significa la posibilidad y facilidad para pagar una deuda a su vencimiento. No obstante la disposición de pago del deudor, si no se tiene el dinero para efectuar el pago (o la capacidad de obtenerlo), se está frente a un riesgo”.

No siempre es fácil calcular la capacidad, ya que ésta comprende un sinnúmero de factores. La prueba más importante de capacidad son los ingresos, pero en ocasiones se les concede tanta importancia que los analistas descuidan otras pruebas. Los ingresos deben ser reconocidos como el productor de otros elementos que también significan capacidad: profesión, edad, estabilidad laboral, propiedad de bienes inmuebles, disposición a economizar recursos, deseos de progreso, etc.

**CAPITAL.** “Fuerza Financiera de un solicitante de crédito medida por el valor líquido de su negocio. Es la seguridad de pago que un deudor representa por sus

bienes. El capital es lo que el acreedor puede aprovechar como garantía de pago de la deuda”.

El capital de los negocios establecidos normalmente se puede determinar a partir de sus Estados Financieros, cuando los activos están equilibrados contra los pasivos. Para calcular con acierto el capital, debe considerarse su valor en el mercado, más que su valor en libros. El crédito se otorga al tener seguridad de que los pagos del deudor se harán normalmente.

## **CONDICIONES**

“Los negocios en general y las condiciones económicas sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del mejor riesgo de crédito, así como su deseo de cumplir sus obligaciones”.

Las fluctuaciones a corto y largo plazo en los negocios deben tomarse en consideración al evaluar las condiciones. Un tipo determinado de empresas se apegan a un esquema más o menos definido de oscilación de prosperidad de depresión; otros pueden no ser previsible.

Las condiciones de competencia en una industria también afectan la evaluación de los riesgos de crédito; menos importante es la condición del mercado monetario: la facilidad o dificultad de obtener fondos, las tasas de interés y la demanda de crédito.

Para apreciar con claridad el riesgo de crédito, es indispensable tomar en cuenta todos los factores descritos. Éstos no pueden reducirse a una fórmula equilibrada y aplicable a todos los casos. Es necesario establecer un juicio fundamentado en apreciaciones críticas.

**FUNCIONES DEL CRÉDITO.** Crear sistemas estándares de evaluación de créditos.

Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para hacerles un seguimiento más minucioso.

Preparar análisis para futuros ejecutivos de cuentas

## **VENTAJAS DEL CREDITO**

**Según C.P.C.L.A Y M.E. EVA. ELIZABETH DEL VALLE CÓRDOVA (Internet:2009)** “En la actualidad, el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce los siguientes beneficios”.

- ✓ Aumento de los volúmenes de ventas.
- ✓ Incremento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia, disminución de los costos unitarios.
- ✓ Da flexibilidad a la oferta y la demanda.
- ✓ Elevación del consumo, ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar de contado.
- ✓ El Crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción.
- ✓ Hace más productivo el capital.
- ✓ Acelera la producción y distribución.
- ✓ Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- ✓ Sirve para elevar el nivel de manejo de los negocios.

## **TIPOS DE CRÉDITOS**

### **Por su Exigibilidad y Plazos de Pago**

- ✓ Créditos a Corto Plazo
- ✓ Créditos a Mediano Plazo
- ✓ Créditos a Largo Plazo

Aquí se encuentran los créditos de consumo, los créditos de inversión, créditos bancarios.

### **Por su Origen**

- ✓ Créditos por Ventas

Otros Créditos

Créditos otorgados por operaciones propias del giro de negocio de una empresa, por ejemplo: los créditos comerciales.

### **Por su Naturaleza**

- ✓ Con Garantía: El Crédito con Letra de Cambio Avalada.- Es un titulo valor que garantiza el cumplimiento de la obligación.
- ✓ El Crédito con Letra Simple no Avalada.- Es un titulo valor que carece de la seguridad que da el aval.
- ✓ Pagaré Crédito Respalado por Pagaré.- Contrato de reconocimiento de deuda con garantía solidaria para darle mayor solidez.
- ✓ Sin Garantía, aquí se encuentran los créditos que se otorgan sin alguna garantía de por medio solo con la buena reputación del cliente. Este tipo de crédito es excepcional no es muy común en el mercado.

### **Por su Modalidad**

- ✓ Modalidad Directa.- Según el tipo de trato para lograr el crédito. Intervienen el solicitante del crédito y la empresa que va a otorgar dicho crédito.
- ✓ Modalidad Indirecta.- En este tipo de crédito interviene una tercera persona, es el caso de los arrendamientos financieros, crédito documentario (la carta de crédito), etc.

Según **C.P.C.L.A Y M.E. EVA. ELIZABETH DEL VALLE CÓRDOVA (Internet:2009)**.

## **CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS**

Existen una gran variedad en cuanto a clasificación y tipos de los créditos, en el presente estudio se tratara de agruparlos de tal manera que pueda ser de guía para las personas que hagan uso de este sistema de comercialización desde dos puntos de vista:

### **CRÉDITOS FORMALES**

Son todos aquellos créditos que tienen características contractuales; en que las partes contratantes se obligan mutuamente al cumplimiento del mismo. Es decir este crédito se formaliza por escrito entre ambas partes.

Entre los créditos formales tenemos:

Créditos de Consumo o Créditos Comerciales.- Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas al público en general en los términos señalados en el contrato de crédito. Y que son destinados a satisfacer las necesidades del público en general.

Créditos Empresariales.- Son todos aquellos créditos celebrados entre empresas sean estas de producción, de comercialización o de servicios para suministrarse materias primas, insumos, suministros o para comprar productos y luego venderlos o para la prestación o adquisición de servicios, etc.

Créditos Bancarios.- Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas del sistema financiero a las distintas empresas para invertir ya sea en activos fijos, aumentar la producción, pagar deudas a sus acreedores, aumentar su ventas,

aumentar sus líneas de productos, etc. Así como también a personas que necesitan recursos para financiar sus actividades sean estas personas naturales o jurídicas.

#### **2.4.1.2. Marco Conceptual de la variable dependiente**

##### **GESTIÓN FINANCIERA**

Según **GÓMEZ Giovanni E. (2006:Internet)** “Proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero y en consecuencia la rentabilidad (financiera) generada por él mismo”.

Según **Nuñez Paulo (2008:Internet)** “Es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros”.

La Gestión Financiera permite el análisis y toma de decisiones sobre las necesidades financieras de una sociedad, tratando de utilizar los recursos financieros óptimos.

Las funciones de la Gestión Financiera consisten en la determinación de las necesidades de **recursos** financieros, planteamiento de las necesidades, **descripción** de los recursos disponibles. El **análisis** financiero: incluyendo bien la recolección, bien el estudio de **información** de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la **empresa**.

##### **ÍNDICES FINANCIEROS**

Según **ZELEDÓN Paola Valeria (2006:Internet)** “Es un número abstracto que representa el movimiento en conjunto de varios activos financieros que lo componen (acciones, bonos, monedas, etc.)”.

$$\text{RF} = \frac{\text{RESULTADO NETO}}{\text{FONDOS PROPIOS A SU ESTADO MEDIO}}$$

Los índices son importantes porque sin lugar a duda, que una de las funciones de mayor relevancia de todo ejecutivo de una empresa, es tomar decisiones y planificar actividades futuras. Por esta razón necesita en forma imperiosa conocer la situación real de su empresa así como un doctor necesita saber sobre la condición de su paciente, para prescribir un tratamiento.

El análisis financiero, a través de algunos índices financieros permitirá controlar la marcha de la empresa desde la perspectiva de las finanzas, permitiendo ejercer acciones correctivas que reviertan o que no causen inestabilidad en su funcionamiento normal.

Los índices Financieros permiten comprobar la capacidad de la empresa para poder cumplir sus obligaciones de pago.

Los indicadores financieros son aquellos que sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera convertir ventas en utilidades.

Según **Franklin Enrique Benjamín (2006:150,154-155)** “Los indicadores que aquí se incorporan son los que tradicionalmente, emplean las organizaciones para apoyar la evaluación cuantitativa de los hallazgos que se obtienen durante una auditoría, y que sirven para determinar las relaciones y tendencias de los hechos.

Es claro que su adecuada utilización está subordinada al correcto conocimiento de su significado y alcance”.

Para poder ubicarlos en función de su campo de aplicación y utilidad se clasifican en indicadores:

 Rentabilidad

- ✚ Liquidez
- ✚ Financiamiento
- ✚ Ventas
- ✚ Producción
- ✚ Abastecimiento
- ✚ Fuerza laboral

## INDICES DE RENTABILIDAD

Según **Sánchez Ballesta, Juan Pedro (Internet:2002)** “En su expresión analítica, la rentabilidad contable va a venir expresada como cociente entre un concepto de resultado y un concepto de capital invertido para obtener ese resultado. A este respecto es necesario tener en cuenta una serie de cuestiones en la formulación y medición de la rentabilidad para poder así elaborar una ratio o indicador de rentabilidad con significado.

1. Las magnitudes cuyo cociente es el indicador de rentabilidad han de ser susceptibles de expresarse en forma monetaria.
2. Debe existir, en la medida de lo posible, una relación causal entre los recursos o inversión considerados como denominador y el excedente o resultado al que han de ser enfrentados.
3. En la determinación de la cuantía de los recursos invertidos habrá de considerarse el promedio del periodo, pues mientras el resultado es una variable flujo, que se calcula respecto a un periodo, la base de comparación, constituida por la inversión, es una variable stock que sólo informa de la inversión existente en un momento concreto del tiempo. Por ello, para aumentar la representatividad de los recursos invertidos, es necesario considerar el promedio del periodo.
4. Por otra parte, también es necesario definir el periodo de tiempo al que se refiere la medición de la rentabilidad (normalmente el ejercicio contable), pues en

el caso de breves espacios de tiempo se suele incurrir en errores debido a una periodificación incorrecta.

Los índices de rentabilidad más utilizados constituyen una medida de la eficiencia operativa de la empresa, y son de dos tipos; los que muestran la rentabilidad en relación al volumen de ventas, y los que muestran la rentabilidad en relación con la inversión.

Índice que mide la relación entre los ingresos netos nominales de una inversión y su coste.

En una inversión es también conveniente observar la cuantía en que se incrementa la inversión realizada expresada para mayor simplicidad en forma relativa en relación con cada unidad monetaria invertida.

## **RENTABILIDAD**

Según **Sánchez Ballesta, Juan Pedro** “Es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori”.

La importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso

en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica. Según, **los profesores Cuervo y Rivero (1986: 19)**, la base del análisis económico-financiero se encuentra en la cuantificación del binomio rentabilidad-riesgo, que se presenta desde una triple funcionalidad:

- ✓ Análisis de la rentabilidad.
- ✓ Análisis de la solvencia, entendida como la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones financieras (devolución de principal y gastos financieros), consecuencia del endeudamiento, a su vencimiento.
- ✓ Análisis de la estructura financiera de la empresa con la finalidad de comprobar su adecuación para mantener un desarrollo estable de la misma.

Es un objetivo primordial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, cimentar su fuerza financiera, incluyendo las reservas adecuadas y los controles internos que aseguren un servicio continuo a los cooperativistas. Se trata de un índice, de una relación tal como, por ejemplo, la relación entre un beneficio y un coste incurrido para obtenerlo, entre una utilidad y un gasto, o entre un resultado y un esfuerzo.

Desde el punto de vista contable el estudio de la rentabilidad se realiza a dos niveles, según se considere o no la influencia de la estructura financiera de la empresa: rentabilidad económica y rentabilidad financiera, cuya relación viene definida por el apalancamiento financiero. La rentabilidad económica es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, de la capacidad de los activos para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, mientras que la rentabilidad financiera informa del rendimiento obtenido por los fondos propios y puede considerarse una medida de los logros de la empresa. El apalancamiento financiero, desde la óptica del análisis de la rentabilidad, hace referencia a la influencia que la utilización de deuda en la estructura financiera tiene sobre la rentabilidad de los fondos propios si se parte de una determinada rentabilidad económica.

## **ACTIVO**

Según **PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda. (2008)** "Recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados del que la entidad espera obtener beneficios económicos futuros".

El activo representa las propiedades, pertenencias, los valores o derechos de cobro, es decir todo lo que posee la empresa, como por ejemplo: vehículos, terrenos, entre otros.

## **ACTIVO CORRIENTE**

Según **Dra. Celeste García de Cabezas en su libro Contabilidad por Competencias, Estándares y Desempeño (2008:40)** "Representa el efectivo y las cuentas que se convertirán en efectivo en corto plazo".

Según **Sarmiento, Rubén en su libro Contabilidad General (2002:26)** "Se refiere a los grupos de cuentas que se estiman van a ser convertidas en dinero dentro de un año a partir de la fecha del Balance o Estado de Situación Inicial; y, lo conforman: disponible, inversiones, exigible y realizable".

El activo Corriente representa el efectivo, bancos, documentos por cobrar, cuentas por cobrar, etc.

## **ACTIVO FIJO**

Según **PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda. (Internet::2008)** "Un elemento de Activo Fijo se reconocerá como activo cuando cumpla el criterio de reconocimiento de un activo".

Según **Sarmiento, Rubén en su libro Contabilidad General (2002:27)** "Tienen una vida útil estimada de más de un año, no son para la venta, y que sirven para el

normal desarrollo de la actividad a la que se dedica la empresa; excepto: Terrenos, Equipo de Montaje o en Tránsito y las Construcciones en Curso”.

Se valorará inicialmente por su costo que comprenderá el valor razonable de la contraprestación entregada para adquirir el activo (neto de descuentos y bonificaciones) y cualquier costo directamente atribuible relacionado con la ubicación del activo en el lugar y en las condiciones necesarias para que pueda funcionar de la forma prevista por la administración (incluido los aranceles de importación y los impuestos indirectos no recuperables”).

## **INGRESOS**

Según **PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda. (2008)** “Incluye los Ingresos de la operación y las ganancias. Los Ingresos de la operación surgen en el curso de las actividades ordinarias de una entidad y adoptan una gran variedad de nombres como ventas, honorarios, intereses, dividendos, alquileres y regalías”.

“Los Ingresos se reconocerán generalmente cuando se devengan. Se reconocerá un Ingreso en el Estado de Resultados integrales cuando se produce un incremento en los beneficios económicos futuros, relacionado con un incremento en los activos o una disminución en los pasivos, y cuyo importe puede determinarse con suficiente fiabilidad”.

Son todos los ingresos monetarios (dinero que recibe la empresa) por la venta de bienes o servicios y rentas en general que puede obtener un negocio producto de su actividad.

## **COSTOS**

Según **Gómez, Giovanni (2001)** “Valor sacrificado para adquirir bienes o servicios mediante la reducción de activos o al incurrir en pasivos en el momento en que se obtienen los beneficios.

Según **Gonzales, María Elena (2002)** “Erogación o desembolso para producir un bien o la prestación de un servicio”.

## **PASIVO**

Según **PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda. (2008)** “Es una obligación presente de la entidad, surgida como consecuencia de sucesos pasados, para cuya cancelación la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.

## **PATRIMONIO**

Según **PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda. (Internet:2008)** “Es la participación residual en los activos de la entidad una vez deducidos todos sus pasivos.

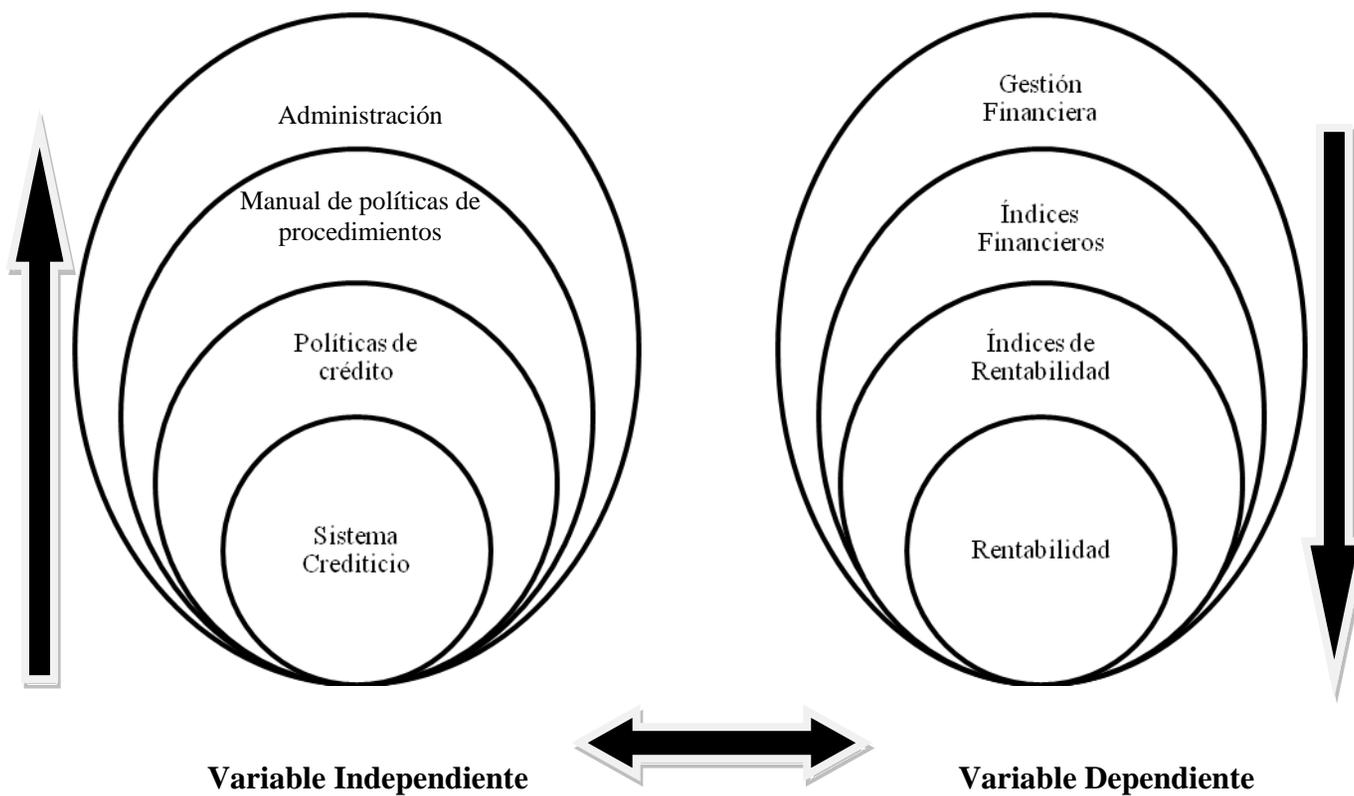
El patrimonio son todos los valores que posee la empresa, los que integran básicamente las cuentas que constituyen:

Capital Social. Es el aporte en bienes o en dinero entregado por el propietario, socios o accionistas de la empresa, el que consta en la respectiva escritura de constitución de la empresa.

## 2.4.2. Gráficas de inclusión interrelacionados

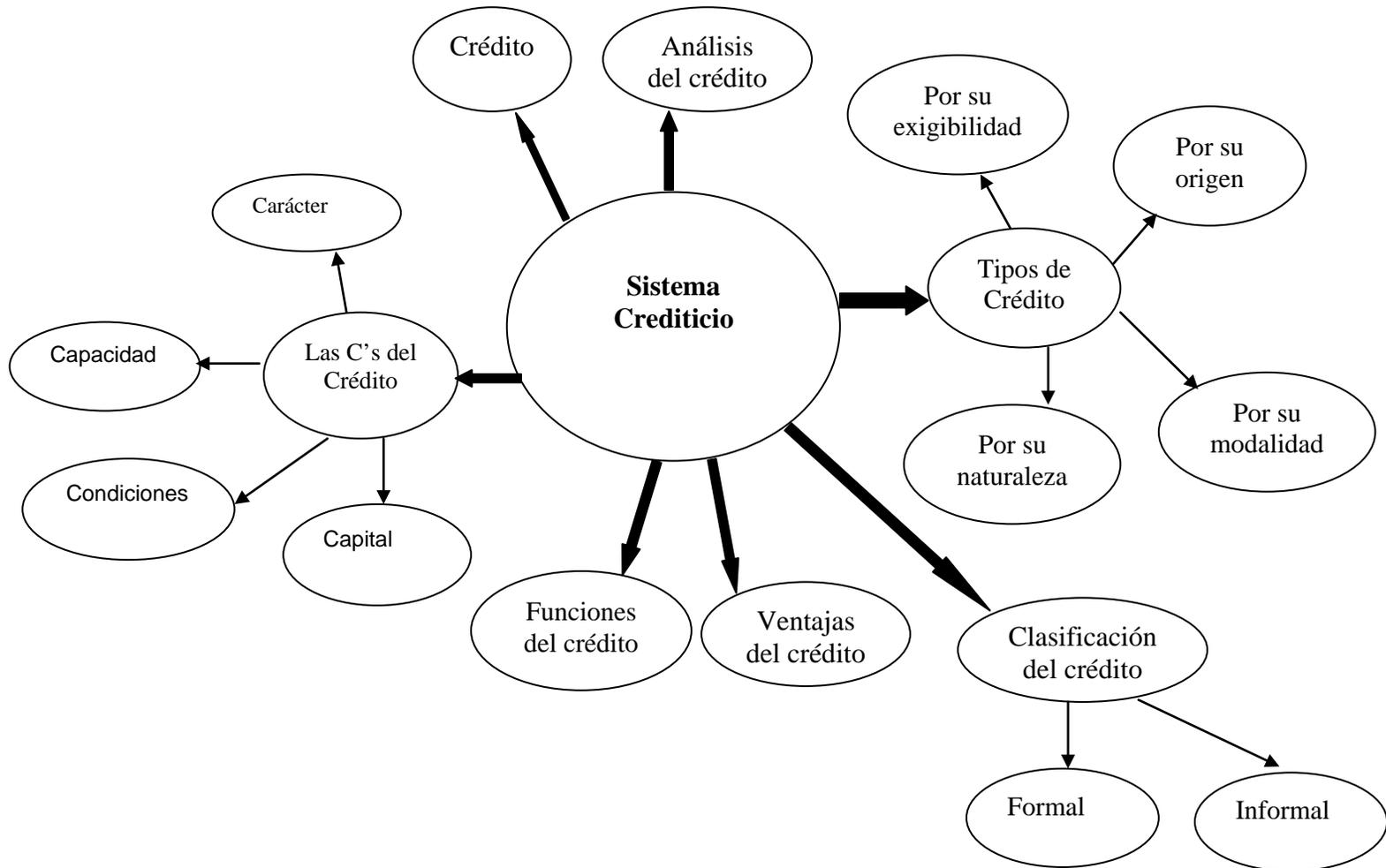
### 2.4.2.1. Super-ordinación conceptual

GRAFICO N° 2



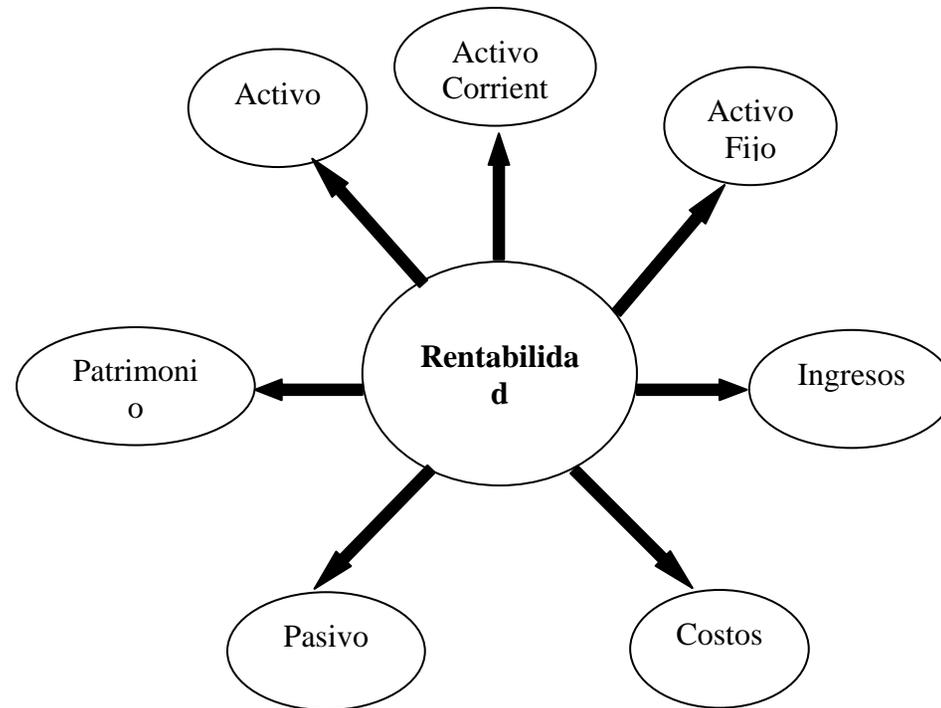
### 2.4.2.2. Sub-ordinación conceptual de la variable independiente

**GRAFICO N° 3**



### 2.4.2.3. Sub-ordinación conceptual del la Variable Dependiente

GRAFICO N° 4



## **2.5 HIPOTESIS**

El sistema Crediticio no definido, incide desfavorablemente en la disminución de la rentabilidad de la Cooperativa Santa Lucia Ltda. durante el año 2010.

## **2.6. SENALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS**

**Variable independiente:** Sistema Crediticio

**Variable dependiente:** Rentabilidad

**Unidad de Observación:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Lucia Ltda

## CAPÍTULO I I I

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

##### **Investigación de campo**

Para el desarrollo del trabajo se tomara como modalidad a la investigación de campo ya que se la realiza en el lugar de los sucesos, es decir, se tomara contacto directo con la realidad, para de esta manera obtener la información que se requiere con el objeto de cumplir los objetivos planteados, por esta razón se acudirá a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Lucia Ltda. , para recolectar información del personal de la Cooperativa así como sus socios, con la ayuda de diferentes técnicas de las cuales se tendrá en cuenta solo un formato o dependiendo de las necesidades que se presenten así como varias formas de recolección de información como: Observación, entrevista y encuesta, estos constituirán parámetros básicos para la comprobación de la hipótesis.

##### **Bibliográfica – Documental**

Según **Víctor Hugo Abril Porras (2008:30-31)**, considera que la investigación bibliográfica-documental tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

La aplicación de esta modalidad sirvió para elaborar el Marco Teórico en donde fue necesario el apoyo de textos, internet, documentos relacionados con el problema con el propósito de conocer las contribuciones científicas, relacionados con las variables del presente estudio, esta técnica también será necesaria para el

desarrollo y ejecución del presente trabajo, en donde se requerirá el análisis de documentos sobre estudios vinculados sobre el tema que permitirán determinar nuevos planteamientos.

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

#### **Asociación de variables**

Aplicaremos este nivel de investigación porque permite predicciones estructurales, valor explicativo parcial, análisis correlación (sistemas de variaciones) para obtener solución de manera inmediata y lucrativa para alcanzar el objetivo general del tema planteado permitiendo tener una relación determinada entre variables en los mismos sujetos de un contexto determinado evaluando las variaciones de comportamiento entre las variables.

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

Según **Jorge L. Castillo T. (2010: Internet)**, es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

Una población es el conjunto de mediciones que son de interés a un investigador, las cuales se efectúan sobre una característica común de un grupo de seres o conjunto de objetos.

Según **Milton Arévalo (2008: Internet)**, Características de la población

**Homogeneidad.-** Que todos los miembros de la población tengan las mismas características según las variables que se vayan a considerar en el estudio o investigación.

**Tiempo.-** Se refiere al período de tiempo donde se ubicará la población de interés.

**Espacio.-** Hace referencia al lugar donde se ubica la población de interés.

**Cantidad.-** Se refiere al tamaño de la población.

**TABLA N° 1**

**POBLACIÓN**

<b>NIVELES</b>	<b>UNIDADES DE OBSERVACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN</b>
<b>Socios</b>	Socios de la Cooperativa	<b>147</b>
<b>Funcionarios</b>	Funcionarios	<b>4</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>151</b>

<b>REVISADO: POR</b>	
<b>ELABORADO: POR</b>	<b>SANDRA LÓPEZ</b>

### **3.3.2. Muestra**

Según **Carrasco JL (2010: Internet)** En todas las ocasiones en que no es posible o conveniente realizar un censo, lo que hacemos es trabajar con una muestra, entendiendo por tal una parte representativa de la población. Para que una muestra sea representativa, y por tanto útil, debe de reflejar las similitudes y diferencias encontradas en la población, ejemplificar las características de las mismas.

## **SIMBOLOGÍA:**

NC= Nivel de Confianza

N = Tamaño de la población

E = error

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

n = tamaño de la muestra

## **DATOS**

NC= 95%

Z = 1.65

N = 151

E = 0.05

p = 0.50

q = (1-0.5) = 0.50

n = ?

$$n = \frac{z^2 N p q}{(N - 1) E^2 + z^2 p q}$$

$$n = \frac{1,65^2 * 151 * 0,5 * 0,5}{(151 - 1) 0,05^2 + (1,65^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{102.77}{0,38 + 0.680625}$$

**n = 96.86**

n=97

### 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.4.1. Operacionalización de la variable Independiente.

Variable independiente Sistema Crediticio

TABLA N° 2

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS- INSTR.
Se define como un sistema mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro mediante su naturaleza, calidad y vencimiento.	Corto Mediano Largo plazo Formales formales	Créditos otorgados a corto plazo Créditos otorgados a mediano plazo Créditos otorgados a largo plazo Créditos entregados para consumo Créditos Informales entregados	¿Ha recibido créditos a corto plazo?¿Ha recibido de la Cooperativa créditos formales?¿La cooperativa le ha facilitado créditos a largo plazo? ¿Le han concedido créditos para consumo? ¿La Cooperativa trabaja bajo la modalidad de créditos informales?	Cuestionario a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucía Ltda.

REVISADO: POR	
ELABORADO: POR	SANDRA LÓPEZ

### 3.4.2. Operacionalización de la Variable Dependiente

**Variable Dependiente:** Rentabilidad

**TABLA N° 3**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS-INSTR.
<p><b>Medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados que pueden denominarse como: Activos, Activo Corriente, Activo Fijo, Ingresos, Pasivo y Patrimonio.</b></p>	<p>Activo</p> <p>Activo Corriente</p> <p>Activo Fijo</p> <p>Ingresos</p> <p>Pasivo</p> <p>Patrimonio</p>	<p>Activos de la Cooperativa</p> <p>Efectivo y cuentas</p> <p>Activos fijos existentes en la cooperativa</p> <p>Ingresos monetarios</p> <p>Pasivos de la Cooperativa</p> <p>Patrimonio existente en la Cooperativa</p>	<p>¿Los activos que dispone la cooperativa se encuentran en perfectas condiciones? ¿La cooperativa cuenta con suficiente efectivo para satisfacer los requerimientos? ¿La Cooperativa cuenta con los activos adecuados para su funcionamiento? ¿El ingreso monetario en el Estado de Resultados facilita el normal funcionamiento de la cooperativa? ¿La cooperativa tiene como obligación desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos para la cancelación de saldos? ¿El patrimonio con el que cuenta la cooperativa solventa los requerimientos de la misma ?</p>	<p>Cuestionario a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucía Ltda.</p>

REVISADO: POR	
ELABORADO: POR	SANDRA LÓPEZ

Para seleccionar la muestra de 97 personas se empleo el método probabilístico por conglomerado, ya que la población se subdivide en unidades primarias, después se toma muestras de cada unidad

### 3.5. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para **Luis Herrera E. y otros (2002: 174-178 y 183-185)**, la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información. El plan para la recolección de la información contempla metodologías requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

**TABLA N° 4 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	Para el presente proyecto será necesario investigar al Gerente General de la Cooperativa Santa Lucía Ltda. , así como también se realizará a los socios.
3. ¿Sobre qué aspecto?	Sistema Crediticio y Rentabilidad.
4. ¿Quién?	Investigadora: Sandra López
5. ¿Cuándo?	Domingo 22/05/2011
6. ¿Dónde?	En la Cooperativa Santa Lucía Ltda., lugar donde labora el, gerente y lugar donde acuden los socios.
7. ¿Cuántas veces?	El estudio se realizará una vez para comprobar la veracidad de los datos.
8. ¿Qué técnica de recolección?	Encuesta
9. ¿Con qué?	Para ello se aplicarán los siguientes instrumentos: - Cuestionario estructurados
10. ¿En qué situación?	Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos.

Las técnicas que se han utilizado para recolectar información en la presente investigación son: la bibliográfica ya que se consultó en libros, revistas e Internet y la investigación de campo que se llevará a cabo por medio de encuestas (cuestionarios).

### **3.6. PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN**

Una vez recogidos los datos se procesará la información de la siguiente manera:

- **Revisión crítica de la información recogida.** Es decir limpieza de información defectuosas: contradictorias, incompletas, no pertinentes, etc.
- **Repetición de la recolección.** En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para la presentación de datos.**

La función de la tabla es demostrar de forma sencilla la lectura de los resultados obtenidos.

- En la primera columna irá detallada las opciones de respuesta que tiene el encuestado
- En la columna dos va a ir el número de personas o frecuencia que optaron por esa respuesta
- En la tercera columna irá el porcentaje de las respuesta

- **Representaciones graficas.**

El presente trabajo de investigación para las representaciones graficas utilizara el gráfico circular 3D por qué compara valores entre categorías.

### **3.6.1. Plan de Análisis e Interpretación de los Resultados**

- **Análisis de los resultados estadísticos.** Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- **Interpretación de los resultados.** Con el apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- **Comprobación de la hipótesis.**
- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.**

## **CAPÍTULO IV**

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

#### **4.1/4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

Una vez que han sido tabulados los resultados obtenidos en la presente investigación se procede en este capítulo a organizar, analizar e interpretar los resultados. El procesamiento de los datos obtenidos, mediante la aplicación de los instrumentos de investigación se realizó utilizando una hoja electrónica en Excel 2007 y la que nos sirvió para la presentación de resultados en sus respectivos cuadros y gráficos estadísticos.

Resultados de las encuestas dirigida a los socios y funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucía Ltda.

1.- ¿Cree que el Sistema Crediticio para acceder a un crédito se encuentra definido correctamente?

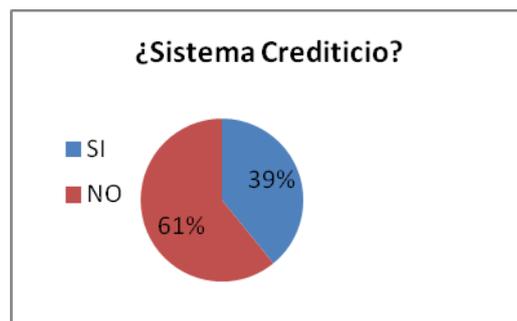
**TABLA N° 5**

<b>POSIBLES RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA f</b>	<b>PORCENTAJE%</b>
<b>SI</b>	38	39
<b>NO</b>	59	61
<b>TOTAL</b>	97	100

Elaborado por: Sandra López

Fuente: Encuesta dirigida a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.

**GRAFICO N° 5**



Elaborado por: Sandra López

Fuente: Encuesta dirigida a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.

## **ANÁLISIS**

De las 97 personas encuestadas el 39% está satisfecho con los procedimientos que realizan para acceder a un crédito, mientras que el 61% no está satisfecho con los procedimientos que realizan para acceder a un crédito.

## **INTERPRETACIÓN**

La mayoría de personas encuestadas afirman que el Sistema Crediticio no se encuentra definido correctamente sabiendo que el análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación, por lo que se recomienda estructurar los procesos.

2.- ¿La cooperativa ha otorgado créditos a corto plazo?

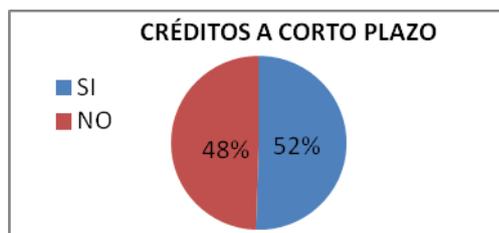
**TABLA N° 6**

<b>POSIBLES RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA f</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>SI</b>	50	52
<b>NO</b>	47	48
<b>TOTAL</b>	97	100

Elaborado por: Sandra López

Fuente: Encuesta dirigida a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.

**GRAFICO N° 6**



Elaborado por: Sandra López

Fuente: Encuesta dirigida a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.

## **ANÁLISIS**

De las 97 personas encuestadas el 52% está satisfecho con la otorgación de créditos a corto plazo de la cooperativa, mientras que el 48% no está satisfecho con la otorgación de créditos a corto plazo de la cooperativa.

## **INTERPRETACIÓN**

De la totalidad de las personas encuestadas existe una mínima variación que están satisfechos con la otorgación de créditos a corto plazo. La cooperativa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito”. Según **Gómez.**

3.- ¿Ha concedido créditos formales la cooperativa?

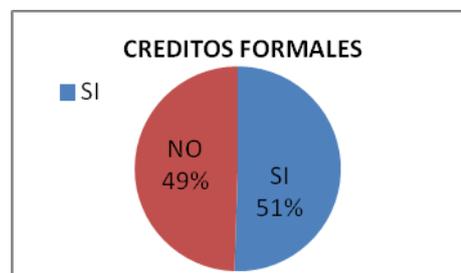
**TABLA N° 7**

<b>POSIBLES RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA f</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>SI</b>	49	51
<b>NO</b>	48	49
<b>TOTAL</b>	97	100

Elaborado por: Sandra López

Fuente: Encuesta dirigida a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.

**GRAFICO N° 7**



Elaborado por: Sandra López

Fuente: Encuesta dirigida a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.

## **ANÁLISIS**

De las 97 personas encuestadas el 51% está satisfecho con los créditos concedidos de manera formal de la cooperativa, mientras que el 49% no está satisfecho con los créditos concedidos de manera formal de la cooperativa,

## **INTERPRETACIÓN**

Del total de personas encuestadas existe una mínima variación que están satisfechos con los créditos concedidos de manera formal, sabiendo que los créditos formales son todos aquellos créditos que tienen características contractuales; en que las partes contratantes se obligan mutuamente al cumplimiento del mismo. Es decir este crédito se formaliza por escrito entre ambas partes según se fundamenta en el marco teórico.

4.- ¿Considera que el sistema crediticio no definido incide en la disminución de la rentabilidad?

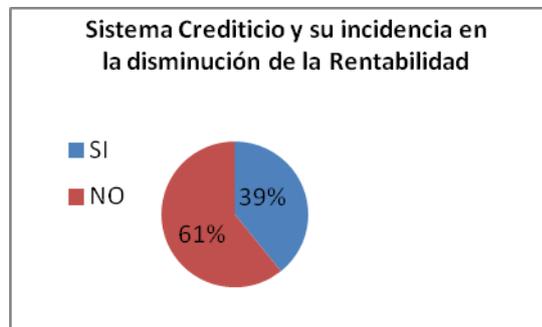
**TABLA N° 8**

<b>POSIBLES RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA f</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>SI</b>	60	62
<b>NO</b>	37	38
<b>TOTAL</b>	97	100

Elaborado por: Sandra López

Fuente: Encuesta dirigida a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.

**GRÁFICO N° 8**



Elaborado por: Sandra López

Fuente: Encuesta dirigida a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.

## **ANALISIS**

De las 97 personas encuestadas el 62% considera que el Sistema Crediticio no definido incide en la disminución de la rentabilidad, mientras que el 38% considera que el Sistema Crediticio no definido no incide en la disminución de la rentabilidad.

## **INTERPRETACION**

Con la totalidad de personas encuestadas la mayoría afirman que el Sistema Crediticio no definido incide en la disminución de la rentabilidad por lo que es necesario elaborar un indicador de Rentabilidad Según Sánchez, por lo que se recomienda definir correctamente los procesos de crédito para que la rentabilidad mejore.

5.- ¿La cooperativa ha facilitado créditos a largo plazo?

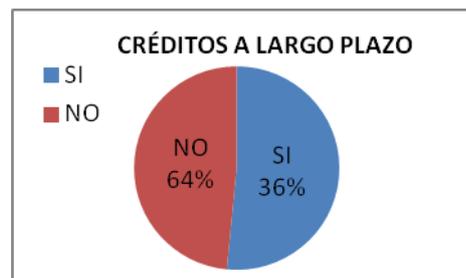
**TABLA N° 9**

<b>POSIBLES RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA f</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>SI</b>	35	36
<b>NO</b>	62	64
<b>TOTAL</b>	97	100

Elaborado por: Sandra López

Fuente: Encuesta dirigida a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.

**GRAFICO N° 9**



Elaborado por: Sandra López

Fuente: Encuesta dirigida a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.

## **ANÁLISIS**

De las 97 personas encuestadas el 36% está satisfecho con la facilitación de créditos a largo plazo de la cooperativa, mientras que el 64% no está satisfecho con la facilitación de créditos a largo plazo de la cooperativa.

## **INTERPRETACIÓN**

De la totalidad de personas encuestadas la mayoría no están satisfechos con la facilitación de créditos a largo plazo. Por lo que se recomienda a la cooperativa que los créditos deben ser flexibles, para que puedan acceder y no buscar otra institución que faciliten sus requerimientos.

6.- ¿La cooperativa ha concedido créditos para consumo?

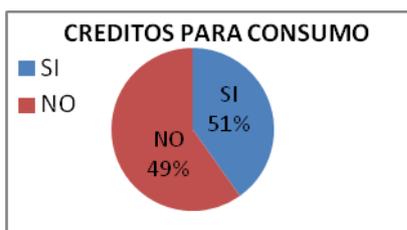
**TABLA N° 10**

<b>POSIBLES RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA f</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>SI</b>	49	51
<b>NO</b>	48	49
<b>TOTAL</b>	97	100

Elaborado por: Sandra López

Fuente: Encuesta dirigida a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.

**GRAFICO N° 10**



Elaborado por: Sandra López

Fuente: Encuesta dirigida a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.

## **ANÁLISIS**

De las 97 personas encuestadas el 51% está satisfecho con los créditos concedidos por la cooperativa para consumo, mientras que el 49% no está satisfecho con los créditos concedidos por la cooperativa para consumo.

## **INTERPRETACIÓN**

De las personas encuestadas existe una mínima variación que están satisfechos con los créditos concedidos para consumo, sabiendo que son todos aquellos créditos otorgados por las empresas al público en general en los términos señalados en el contrato de crédito. Y que son destinados a satisfacer las necesidades del público en general, según se fundamenta en el marco teórico.

7.- ¿La cooperativa cuenta con la infraestructura adecuada para su funcionamiento?

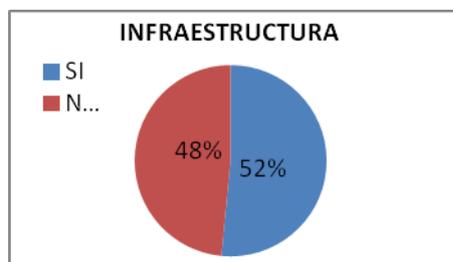
**TABLA N° 11**

<b>POSIBLES RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA f</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>SI</b>	50	52
<b>NO</b>	47	48
<b>TOTAL</b>	97	100

Elaborado por: Sandra López

Fuente: Encuesta dirigida a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.

**GRAFICO N° 11**



Elaborado por: Sandra López

Fuente: Encuesta dirigida a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.

## **ANÁLISIS**

De las 97 personas encuestadas el 52% está satisfecho con la infraestructura que cuenta la cooperativa para su funcionamiento, mientras que el 48% no está satisfecho con la infraestructura que cuenta la cooperativa para su funcionamiento.

## **INTERPRETACIÓN**

De la totalidad de personas encuestadas existe una mínima variación que concluye que la cooperativa cuenta con una infraestructura adecuada para su funcionamiento, por lo que se recomienda que dicha Institución mejore su lugar de trabajo.

8.- ¿Considera que la cooperativa cuenta con personal capacitado para el cumplimiento de sus actividades?

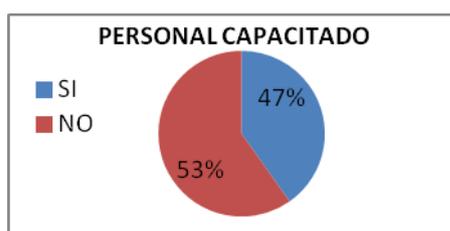
**TABLA N° 12**

POSIBLES RESPUESTAS	FRECUENCIA f	PORCENTAJE %
<b>SI</b>	46	47
<b>NO</b>	51	53
<b>TOTAL</b>	97	100

Elaborado por: Sandra López

Fuente: Encuesta dirigida a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.

**GRAFICO N° 12**



Elaborado por: Sandra López

Fuente: Encuesta dirigida a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucia

## **ANÁLISIS**

De las 97 personas encuestadas el 47% considera que la cooperativa cuenta con personal capacitado para el cumplimiento de sus actividades, mientras que el 53% considera que la cooperativa no cuenta con personal capacitado.

## **INTERPRETACIÓN**

De la totalidad de personas encuestadas existe una mínima variación que concluye que el personal que trabaja en la cooperativa no está lo suficiente capacitado para el cumplimiento de sus actividades. Por lo que se recomienda que la Cooperativa trabaje con personal apto para el desarrollo de su trabajo.

9.- ¿La cooperativa trabaja bajo la modalidad de créditos informales?

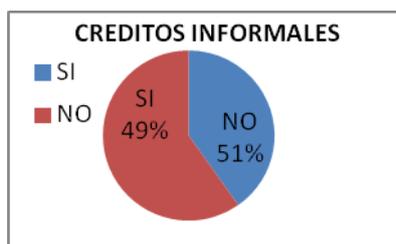
**TABLA N° 13**

<b>POSIBLES RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA f</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>SI</b>	48	49
<b>NO</b>	49	51
<b>TOTAL</b>	97	100

Elaborado por: Sandra López

Fuente: Encuesta dirigida a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.

**GRAFICO N° 13**



Elaborado por: Sandra López

Fuente: Encuesta dirigida a los socios y funcionarios de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.

## **ANÁLISIS**

De las 97 personas encuestadas el 49% está satisfecho con los créditos concedidos de manera informales, mientras que el 51% no está satisfecho con los créditos concedidos de manera informal.

## **INTERPRETACIÓN**

De las personas encuestadas existe una mínima variación que no está satisfecho con los créditos concedidos de manera informal, sabiendo que los créditos informales son aquellos que no cuenta con las características de los créditos formales, por lo que se recomienda crear estándares de evaluación para conceder los créditos de manera correcta para que no exista descoordinación y desconfianza.

## 4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La verificación de la hipótesis planteada se efectuará a partir de los resultados obtenidos en la encuesta realizada para ello se utilizará el método del Chi – cuadrado.

Para el cálculo de la tabla de contingencia se calcula a partir de los valores cuantitativos de las preguntas #1 y #4 de las encuestas, las mismas que guardan relación con las variables estudiadas.

### SIMBOLOGÍA

$H_0$ = Hipótesis Nula

$H_a$ = Hipótesis Alternativa

$f_o$ = Frecuencia observada

$f_e$ = Frecuencia esperada

$\alpha$ = Nivel de significancia

$\nu$ = Grados de libertad

$k$ = # de categorías

$j$ = # de columnas

$x^2$ = Chi cuadrado tabulado

$x^2_c$ = Chi cuadrado calculado

**PASO 1.- DETERMINACIÓN TABLA DE CONTINGENCIA, FRECUENCIAS OBSERVADAS Y FRECUENCIA ESPERADAS.**

**TABLA N° 14. TABLA DE CONTINGENCIA**

PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	SI	NO	Σ
¿Cree que el Sistema Crediticio para acceder a un crédito se encuentra definido correctamente?	38	59	97
¿Considera que el Sistema Crediticio no definido incide en la disminución de la rentabilidad de la cooperativa?	60	37	97

**TABLA N° 15. TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS**

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL	PORCENTAJE %
PREGUNTA 1	38	59	97	0,50
PREGUNTA 2	60	37	97	0,50
TOTAL	98	96	194	1,00

**TABLA N° 16. TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS**

FRECUENCIAS OBSERVADAS	FRECUENCIAS ESPERADAS	fO - fe	(fo- fe) <sup>2</sup>	(fo - fe) <sup>2</sup> /FE
38	49	-11,00	121,00	2,47
60	49	11,00	121,00	2,47
59	48	11,00	121,00	2,52
37	48	-11,00	121,00	2,52
194	194			9,98

## PASO 2.- Planteamiento de hipótesis

**H<sub>0</sub>:**  $f_o=f_e$ .- El Sistema Crediticio no definido **No** incide desfavorablemente en la disminución de la rentabilidad de la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo durante el año 2010.

**H<sub>a</sub>:**  $f_o \neq f_e$ .- El Sistema Crediticio no definido **SI** incide desfavorablemente en la disminución de la rentabilidad de la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo durante el año 2010.

## PASO 3.- Determinación de nivel de significación

$$\alpha = 0.05$$

## PASO 4.- Grados de libertad

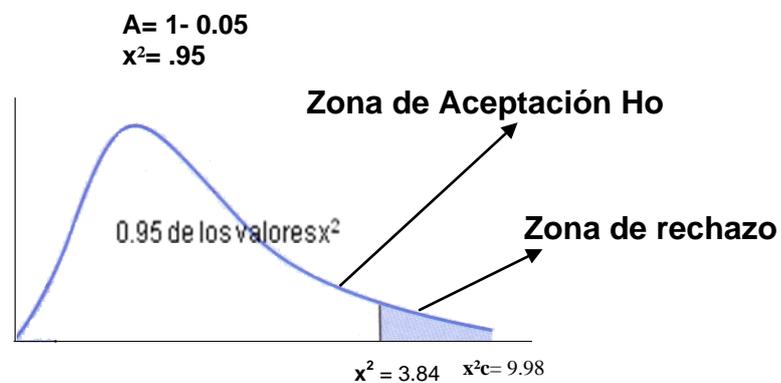
$$v = (k-1) (j-1)$$

$$v = (2-1) (2-1)$$

$$v = (1) (1)$$

$$v = 1$$

## PASO 5.- Determinación $\chi^2$ crítico



### **PASO 6.- Cálculo de Chi Cuadrado Calculado ( $\chi^2_c$ )**

$$\chi^2_c = \sum \left[ \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

$$\chi^2_c = 9.98$$

### **PASO 7.- Decisión**

Como  $\chi^2$  se encuentra en la zona de rechazo de  $H_0$ ; entonces aceptamos  $H_a$ .

$$9.98 \geq 3.84, \text{ entonces se rechaza } H_0.$$

**Por lo que se concluye que:** El Sistema Crediticio no definido **SI** incide desfavorablemente en la disminución de la rentabilidad de la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo durante el año 2010.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Al culminar el trabajo investigativo se ha resumido las siguientes conclusiones:

No existe un control adecuado sobre la gestión que se realiza en el departamento de créditos por cuanto los resultados señalan que los socios no están satisfechos con el servicio.

El Sistema Crediticio para acceder a un crédito no se encuentra definido correctamente, esto conlleva a la inconformidad de los socios, ya que no se cumplen con todos los servicios establecidos en cuanto a las políticas de crédito.

El Sistema Crediticio no definido incide en la disminución de la Rentabilidad, ya que no se cumplen con todos los tipos de créditos establecidos en el reglamento.

La Cooperativa no facilita créditos a largo plazo, por lo que los socios pueden buscar otra Institución que cumpla con todos los requerimientos solicitados, esto conllevaría a la disminución de la Rentabilidad de la Cooperativa.

#### **5.2 RECOMENDACIONES**

Luego de haber planteado las conclusiones establecemos las siguientes recomendaciones.

Definir y aplicar correctamente los procesos para la concesión de créditos, para que la Cooperativa funcione correctamente y cumpla con todos los requerimientos solicitados por los socios.

Realizar una Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos de la Cooperativa a fin de brindar un mejor servicio a los socios y propender al desarrollo económico de la cooperativa.

Es importante tener un control adecuado de la gestión que realiza el departamento de créditos para poder determinar si se está cumpliendo con los procesos y objetivos que tiene el departamento.

Se recomienda a los funcionarios que contribuyan al mejoramiento y competitividad de la cooperativa dentro del mercado, lo que beneficiará tanto a la Cooperativa como a los socios.

Efectuar constantemente evaluaciones financieras tomando como base índices sugeridos por organismos de control que le permita determinar falencias y oportunamente comunicar los resultados al Gerente General para que se tomen decisiones acertadas.

Evaluar los procesos para la concesión de créditos para que la Rentabilidad de la Institución mejore, aplicando índices de rentabilidad lo cual ayudará a conocer con exactitud el nivel y porcentaje de rentabilidad que presenta la Cooperativa.

Efectuar capacitaciones de manera constante con respecto al personal de la Institución para que cumplan a cabalidad con sus funciones, y los socios se sientan satisfechos con el trabajo que realizan.



## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. DATOS INFORMATIVOS**

##### **6.1.1. Título**

Realización de la Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos de la Cooperativa Santa Lucía Ltda. en el año 2010.

##### **6.1.2. Institución ejecutora**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Lucía Ltda.

##### **6.1.3. Beneficiarios**

Gerente General, personal del departamento de créditos y socios de la Cooperativa Santa Lucía Ltda., así como estudiantes de la Facultad ya que el trabajo servirá de base para futuras investigaciones.

##### **6.1.4. Ubicación**

La Cooperativa se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, parroquia Ambatillo, Barrio Santa Lucia, Cantón Ambato.

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

El tiempo estimado para la ejecución se determina a continuación:

Fecha de Inicio: Enero de 2011.

Finaliza: Julio de 2011.

### 6.1.6. Equipo técnico responsable

El equipo técnico responsable de la evaluación de los procedimientos del proceso de concesión de créditos de la Cooperativa se define a continuación:

**TABLA 32. Equipo técnico responsable**

**TABLA N° 17**

NOMBRE	CARGO
Luis Cuji	Gerente General
Sandra López	Investigadora
Francisco Barrionuevo	Jefe de Créditos

REVISADO: POR	
ELABORADO: POR	SANDRA LÓPEZ

### 6.1.7. Costo

El costo a la propuesta es de \$3.300,00 el cual no incluye impuestos como se detalla en el siguiente cuadro resumen

**TABLA N° 18**

N°	CONCEPTO	VALOR
1	Seminario	1.300,00
2	Laptop	1.300,00
3	Impresiones	250,00
4	Internet	100,00
5	Anillados, empastados	100,00
6	Transporte	250,00
7	TOTAL	3.300,00

REVISADO: POR	
ELABORADO: POR	SANDRA LÓPEZ

## **6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

Considerando las conclusiones y recomendaciones elaboradas en el capítulo anterior se determina que no existe un control adecuado sobre la gestión que se realiza en el departamento de créditos, se debe analizar y aplicar correctamente los procesos para la concesión de créditos por cuanto los socios no están satisfechos con el servicio prestado, los procedimientos no están definidos correctamente, esto puede conllevar a la insatisfacción de los socios porque si no se cumplen con todos los requerimientos que ellos solicitan pueden recurrir a otras instituciones y esto puede repercutir en la disminución de la Rentabilidad.

Los funcionarios y directivos de la entidad deben conocer y analizar los procesos para la concesión de créditos para que de esa manera puedan notificar a los socios la aplicación y utilización de los mismos en el otorgamiento de créditos.

El gerente y directivos deben aplicar correctamente los procesos de crédito que tiene la cooperativa, lo cual ayuda a conocer con exactitud el nivel y porcentaje de rentabilidad que presenta mediante los resultados obtenidos los cuales deben ser notificados a los socios.

Según **HERNANDEZ, LEON (2005:)** en su tesis “Sistema de Créditos y Cobranzas para el mejoramiento de la Gestión del departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua Ltda. Llega a las siguientes conclusiones.

Los montos otorgados en los diferentes tipos de créditos son bajos en comparación con los brindados por otras cooperativas de la provincia.

El departamento de Créditos no controla en su totalidad los diferentes tipos de Créditos que la Institución oferta a sus socios.

### **6.3. JUSTIFICACIÓN**

Ante los continuos cambios económicos, tecnológicos y sociales por los que atraviesan las organizaciones, es importante Realizar la Auditoría de Gestión, esto ayudará a la Cooperativa a desarrollar los procesos para la concesión de créditos ya que permite establecer el grado de eficiencia y eficacia así como verificar el cumplimiento y aplicación de las disposiciones para la consecución de los objetivos, a fin de mejorar el control de la gestión.

El proyecto de investigación servirá de base operacional tanto a socios y empleados de la institución, así como guía para estudiantes y personas involucradas en este campo, además este trabajo tiene como finalidad mejorar y controlar los servicios que oferta la cooperativa.

El desarrollo de la investigación está encaminado a dar posibles soluciones no solo a esta cooperativa, sino de alguna manera también a todas las instituciones que brindan estos servicios.

La herramienta de trabajo será toda la información recopilada por la institución, personas que conforman el departamento de créditos y las fuentes de consulta como son libros y el profesor guía que permita la consecución y ejecución de la misma.

Se cuenta además con todos los recursos, humanos, materiales y económicos, lo que permitirá desarrollar este trabajo con la importancia que amerita.

### **6.4. OBJETIVOS**

#### **6.4.1. Objetivo general**

- ❖ Realización de la Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos de la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo en el año 2010.

#### **6.4.2. Objetivos específicos**

- ❖ Delinear los papeles de trabajo a utilizarse.
- ❖ Definir un programa de Auditoría de evaluación del riesgo y los programas de trabajo.
- ❖ Elaborar un flujograma del proceso de concesión de créditos.
- ❖ Elaborar el informe final de Auditoría de Gestión.

### **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

#### **6.5.1. Socio-cultural**

Esta propuesta es factible ya que en la misma se conjugan elementos de: clases sociales, valores, costumbres, motivaciones, estilos de vida.

#### **6.5.2. Tecnológica**

Su aplicación se sustentará en actualizar e innovar los procedimientos para la concesión de créditos frente a cambios que atraviese la Cooperativa.

#### **6.5.3. Organizacional**

Esta propuesta es viable desde la perspectiva organizacional, porque al evaluar los procedimientos para la concesión de créditos, se verificará el cumplimiento de los objetivos y metas, de igual manera, se podrá identificar si las necesidades y requerimientos de los socios se satisfacen lo que permitirá resolver el problema existente en la Cooperativa.

#### **6.5.4. Económico- financiero**

Otra viabilidad de la propuesta, es el aspecto económico- financiero, ya que aportando a la efectividad organizacional, y satisfaciendo las necesidades de los

socios, se incrementarán la consecución de créditos y por supuesto las rentabilidad de la Cooperativa Santa Lucía Ltda.

### **6.5.5 Fundamentación Legal**

La institución se encuentra legalmente constituida de acuerdo a la Ley de Cooperativas, su Reglamento y Estatutos para mantener su actividad mediante la aprobación del MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social).

## **6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA**

### **Auditoría de Gestión:**

“La Auditoría de Gestión es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño de una entidad, proceso, programa o proyecto orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el logro de las metas programadas y en el uso de los recursos para facilitar la toma de decisiones”.

La Auditoría de Gestión brinda un enfoque diferente a las demás auditorías en el sentido de que, además de dar opiniones acerca de hechos pasados, ofrece recomendaciones y opiniones constructivas que apoyen al mejoramiento del ente auditado.

### **Elementos de Gestión:**

La evaluación de la Gestión se la realiza en base a los siguientes elementos:

**Eficiencia:** Se refiere a la utilización óptima de los recursos para lograr los objetivos de la entidad. La eficiencia es lograr que las normas de trabajo sean las adecuadas y que los servicios y productos se ajusten a las mismas, aprovechando

al máximo las capacidades instaladas y cumpliendo con los parámetros técnicos que garanticen la calidad en los servicios y productos brindados.

**Eficacia:** Se entiende por eficacia el grado de cumplimiento de los objetivos y metas, que pueden estar expresados en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc. Es difícil medir la eficacia cuando en la entidad no existe una correcta planificación, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas.

**Economía:** Este elemento evalúa que las operaciones económicas sean obtenidas en la cantidad y calidad adecuada, de manera oportuna y al más bajo costo. Además evalúa si la asignación de los recursos humanos, físicos y financieros fue óptima para la maximización de los resultados.

**Ética:** Es un elemento básico de la gestión institucional, reflejada en la conducta grupal e individual de todos quienes conforman la organización, la cual debe basarse en un Código de Ética, leyes y sus deberes.

**Equidad:** Se refiere al análisis del desarrollo de la administración, identificando los receptores de su actuación económica, con el objetivo de determinar cómo la distribución de los costos y beneficios se da entre los diferentes componentes que intervienen en las operaciones.

**Ecología:** Este elemento debe ser reconocido y evaluado dentro de la gestión institucional, el cual se basa en las condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto.

**Excelencia:** Este elemento se refleja en el logro de los objetivos corporativos, asegurar la dinámica de la organización, mantener una adecuada moral del personal, y principalmente buscar la satisfacción de los clientes.

**FASE I: Conocimiento Preliminar**

**Objetivo**

Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.

**Actividades**

- Visita a las instalaciones; para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.
- Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos.

**Archivo Permanente:**

Entre otros datos, el archivo permanente deberá contener:

- La misión los objetivos, planes direccionales y estratégicos.
  - Actividad principal.
  - Manuales de Procedimientos y Financieros.
  - Organigramas.
  - Análisis FODA
  - Evaluación del Control Interno
- 
- Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión, que constituirán puntos de referencias que permitirán posteriormente

compararlos con resultados reales de sus operaciones y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas.

- Definición del objetivo y estrategia general de la auditoría de gestión a realizarse.

### **Formatos y modelos de aplicación**

- Cuestionario de control Interno
- Diagnóstico FODA, matriz de ponderación de riesgos y evaluación de las áreas críticas.
- Indicadores de Gestión.

## **FASE II: Planificación**

### **Generalidades**

En esta fase, se determinarán cuáles son los objetivos, las principales actividades y procedimientos que deben desarrollarse en la planificación, dentro de estas se encuentra la evaluación del Sistema de Control Interno por cada componente, el análisis y calificación de los riesgos, con el propósito de que el auditor pueda confiar o no en dichos controles, a base del cual se elabora el memorando de planificación, y la formulación de los programas de auditoría por cada componente.

### **Definición**

La planificación es un proceso dinámico que si bien es el inicio del trabajo de auditoría, puede modificarse sobre la marcha de las tareas. Comienza con la obtención de la información necesaria para definir la estrategia a emplear durante la ejecución y culmina con la definición detallada de las tareas a realizar en dicha etapa. Para proceder a la planificación resulta imprescindible definir el alcance de

la auditoría; el mismo que está dado por los procedimientos que son considerados necesarios para alcanzar el objetivo programado.

### **Objetivo**

El objetivo de esta fase es orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cuales debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar.

### **Actividades**

Análisis y revisión de información y documentación obtenida en la fase anterior.

Evaluación del Sistema de Control Interno relacionado con el área o componente objeto de la auditoría, que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes, útil para identificar los asuntos que requieran mayor tiempo y esfuerzo en la fase de ejecución.

En base de los resultados de la evaluación del Sistema de Control Interno, los auditores determinarán la naturaleza y el alcance del examen, la estimación de los requerimientos de personal, programar el trabajo, preparar los programas específicos de la siguiente fase, fijar los plazos para concluir la auditoría y presentar el informe.

La evaluación del Sistema de Control Interno implica la calificación de los riesgos de auditoría.

- Los resultados obtenidos servirán para programar la auditoría de gestión y preparar un informe sobre el Control Interno.
- El supervisor con el jefe de equipo formularán los programas de auditoría en los que mínimo se incluirán objetivos y procedimientos específicos con la calificación del riesgo de auditoría, por cada uno de los elementos.

- La etapa de planeación cierra con la preparación y aprobación de los programas de auditoría por cada componente.

### **Productos**

- Memorando de planificación: El auditor deberá preparar el memorando de planificación en cuyo documento debe hacerse contar las generalidades de la entidad, los aspectos relevantes de la evaluación del control interno y las áreas seleccionadas. Se indicarán los riesgos de auditoría y los componentes que serán examinados, el objeto y alcance de la auditoría, los indicadores de gestión, la conformación de equipo de trabajo y los recursos estimados para llevar a cabo el trabajo, el plazo previsto para su ejecución y el cronograma de las actividades (días laborables) a realizar.
- Programas de auditoría por cada componente (proyecto o actividades): el insumo principal para desarrollar el programa de auditoría es el memorando de planificación, y será la guía del trabajo en la fase de ejecución. Los programas le sirven al auditor para asegurarse de que los medios y técnicas de recolección de evidencia, concuerden con cada criterio establecido.

### **Formatos y modelos de aplicación**

- Determinación del nivel de riesgo y de confianza.
- Matriz de ponderación de riesgo.
- Matriz de planificación y evaluación del control interno por componente.
- Cuestionario de evaluación de control interno por componente.
- Memorando de planificación.
- Programa de trabajo por componente.

### **FASE III: Ejecución**

#### **Objetivo**

En la fase de ejecución, el auditor desarrolla la estrategia planificada en la fase anterior, la cual consta en el memorando de planificación y en los programas de trabajo, se debe recopilar la evidencia comprobatoria necesaria, con el objeto de que el auditor, pueda emitir un juicio sobre la gestión institucional, referida a los criterios previamente seleccionados y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En esta etapa, es donde se desarrolla la auditoría de gestión, pues aquí se desarrollan los hallazgos y se recopila la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada, basada en los procedimientos establecidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

#### **Actividades**

- Se desarrollan los programas detallados y específicos para cada componente aplicando pruebas de controles, analíticas, de cumplimiento y técnicas de auditoría.
- Formulación e interpretación de indicadores de gestión, de conformidad con la economía, la eficiencia y la eficacia.
- Evaluación de la evidencia cualitativa o cuantitativa obtenida de acuerdo con los criterios previamente estipulados.
- Análisis y formulación de los hallazgos de auditoría.
- Organización de los papeles de trabajo.
- Por último, se define la estructura del informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

### **Productos**

- Determinación del universo de análisis.
- Papeles de trabajo y evidencias.
- Hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente.
- Identificación de las posibles causas de los problemas y sus responsable

### **Formatos y modelos de aplicación**

- Hojas de hallazgos por componente.
- Lista de verificación de conclusión de auditoría.

## **FASE IV: Comunicación de Resultados**

### **Generalidades**

En el proceso sistemático de la auditoría, luego de una correcta realización de las actividades planteadas en la fase de ejecución, se debe plasmar en un informe escrito el contenido de la evaluación realizada, incluyendo las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó.

El producto final de una auditoría de gestión, es la comunicación de resultados cuyo informe, sirve de herramienta importante a la administración, le permite crear valor y mejorar los procesos operativos y estratégicos en beneficio de sus clientes.

En las fases de conocimiento preliminar, planificación y ejecución de la auditoría de gestión, se han recopilado los resultados que son necesarios para la fase de comunicación de resultados.

Debe emitirse un informe de auditoría preliminar para ser examinado con la unidad o dependencia auditada antes de emitir el informe definitivo. Durante el

tratamiento del informe preliminar, el auditado tiene la posibilidad de justificar las observaciones formuladas, lo que se incluirá en el informe definitivo, en la medida que el auditor los considere técnicamente pertinentes.

La comunicación de resultados, debe cumplirse durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es necesario que el borrador del informe antes de su emisión, sea discutido en una conferencia final con los responsables de la gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto le permitirá por una parte reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones y expresar sus puntos de vista respecto de su contenido.

### **Objetivo**

El objetivo de esta fase es poder comunicar a la administración de la entidad auditada, los resultados encontrados, y coadyuvar a la implantación de un plan de acción correctivo.

La fase de comunicación de resultados tiene el propósito de promover cambios y mejoras en la entidad.

### **Actividades**

En esta fase el supervisor y el jefe de equipo de auditoría en base a los resultados entregados por los integrantes del equipo multidisciplinario realizan las siguientes actividades:

Redacción del informe de acuerdo a los hallazgos determinados, por parte del jefe de equipo, supervisor, auditores operativos y si es necesarios con la participación de los especialistas.

Redacción de las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los hallazgos.

- Acuerdo con los ejecutivos de la entidad sobre los comentarios, conclusiones y recomendaciones del informe.
- Elaboración del borrador del informe o informe preliminar.
- Conferencia final en la cual se lee el informe preliminar.
- Elaboración del informe definitivo de gestión.

### **Productos**

- Informe de la auditoría de gestión, síntesis del informe y memorando de antecedentes.
- Acta de la conferencia final de la lectura del informe de auditoría.
- Cronograma de cumplimiento de aplicación de las recomendaciones.

### **El Informe de Auditoría de Gestión**

#### **Definición**

El informe final de auditoría es el producto último del auditor, por medio del cual se expone sus observaciones, conclusiones y recomendaciones por escrito y es remitido a los ejecutivos de la entidad auditada. El informe debe contener juicios respaldados en las evidencias obtenidas a lo largo del examen, con el propósito de dar suficiente información acerca de los desvíos o deficiencias más relevantes, así como recomendar mejoras en la conducción de las actividades y ejecución de las operaciones.

#### **Estructura del informe**

La estructura del informe de la auditoría de gestión es la siguiente:

- Carátula: debe contener el logotipo de la entidad auditada, el nombre del trabajo realizado, programa, proyecto, actividad u área analizada y el período de cobertura o alcance correspondiente.

- Índice, siglas y abreviaturas: debe presentarse el contenido de cada informe con relación a los asuntos que lo conforman y el número de página correspondiente. Se debe incluir una lista del significado de las abreviaturas y siglas usadas en el informe.
  
- Carta de presentación: esta comunicación sirve para presentar personalmente el informe de la auditoría de gestión a los ejecutivos de la entidad auditada. La carta de presentación deberá contener:
  - Título
  - Destinatario
  - Alcance del Trabajo
  - La declaración de que la Auditoría de Gestión se condujo de conformidad con las normas de Auditoría
  - Firma del Auditor general
  - Lugar y fecha de emisión
  
- **Capítulo I: Enfoque de la auditoría: en este capítulo se hará constar:**
  - Motivo de la auditoría
  - Objetivos de la auditoría
  - Alcance de la auditoría
  - Enfoque
  - Componentes auditados
  - Indicadores utilizados.
  
- **Capítulo II: Información de la entidad: se hará constar la información relativa a la entidad, como por ejemplo:**
  - Misión
  - Visión
  - Análisis FODA
  - Base legal

- Estructura orgánica
- Objetivos de la entidad
- Financiamiento
- Directivos

### **Capítulo III**

**Resultados generales:** se hará constar los comentarios, conclusiones y recomendaciones sobre la entidad, relacionados con la evaluación de la estructura de Control Interno así como del cumplimiento de objetivos y metas institucionales, etc.

### **Capítulo IV:**

Resultados específicos por componente: en este capítulo se presentará por cada uno de los componentes y subcomponentes, lo siguiente:

- Los comentarios con los aspectos positivos de la gestión estratégica, operativa y de resultados, en cuanto al cumplimiento de las 5 “E” teniendo en cuenta: condición, criterio, efecto y causa; también cuantificando los perjuicios económicos ocasionados, los desperdicios existentes y los daños materiales encontrados.
- Conclusiones sobre los aspectos positivos de la gestión gerencial, operativa y sus resultados, así como del cumplimiento de las cinco “E”.
- Conclusión sobre el efecto económico y social producido por los perjuicios y daños materiales ocasionados, también por las ineficiencias, prácticas antieconómicas e incumplimientos y deficiencias en general.
- Recomendaciones que deben emitirse con tono constructivo, proponiendo mejoras relacionadas con la gestión institucional para que

emplee sus recursos de manera eficiente, efectiva, económica, ecológica, equitativa y ética.

## **Capítulo V**

**Anexos y apéndice:** El informe requiere detalles e información que debe ser anexo, tales como: gráficos, cuadros, resúmenes, parámetros e indicadores de gestión, el cronograma de cumplimiento de las recomendaciones, etc.

### **Requisitos y cualidades del informe**

El informe de auditoría debe ser elaborado con los siguientes requisitos y cualidades:

- **Concisión:** el informe debe ser y contener información suficiente sobre los hallazgos, conclusiones y recomendaciones para promover un entendimiento adecuado de los asuntos informados.
- **Completo:** el informe debe contener toda la información necesaria para cumplir los objetivos de la auditoría, permitir una comprensión adecuada y correcta de los asuntos que se presentan.
- **Claridad:** el informe debe ser claro y fácil de entender; el lenguaje usado debe ser tan simple como el tema permita.
- **Puntualidad:** el informe debe ser publicado de manera oportuna, esto significa elaborar un producto de calidad dentro de los tiempos estipulados en el plan de auditoría.
- **Tono constructivo:** para que los comentarios, conclusiones y recomendaciones del auditor sean fácilmente aceptadas, es recomendable evitar la utilización de frases que generen una actitud defensiva o de oposición por parte de los funcionarios responsables del ente auditado.



- Estilo persuasivo: el auditor deberá presentar sus observaciones en forma convincente, de tal manera que el destinatario del informe pueda inferir las conclusiones y recomendaciones de los hechos examinados.
- Trascendencia: la eficiencia del informe decrece cuando se incluyen asuntos intrascendentes; por ello, los temas incorporados deben ser lo suficientemente significativos como para merecer ser informados y atraer la atención de las personas a la que va dirigido.

### **Comentarios, conclusiones y recomendaciones**

#### **Comentarios**

El auditor emitirá sus juicios, de carácter profesional, basados en las observaciones formuladas, como resultado del examen. Se evaluará el Sistema de Control Interno, la gestión de la entidad, en lo referente al logro de las metas y objetivos y a la apropiada utilización de los recursos, considerando criterios de eficacia, eficiencia, economía y la regularidad de los actos con la normativa vigente.

#### **Conclusiones**

Las conclusiones son una parte muy relevante del proceso de auditoría, puesto que estas resumen los resultados del trabajo y establecen si los objetivos han sido alcanzados. Al formularse conclusiones inapropiadas el trabajo de auditoría estaría incompleto.

El auditor determinará la conclusión de la auditoría en la cual se conjugue el criterio, condición, causa y efecto de los hallazgos.

#### **Recomendaciones**

Las recomendaciones guían a la administración auditada hacia la solución de los hechos deficientes susceptibles de ser mejorados.

Las recomendaciones se deben agrupar por el nivel administrativo responsable de aplicarlas, comenzando por la autoridad más alta.

Las recomendaciones se realizan a los hallazgos desfavorables y los efectos perjudiciales que han sido identificados. No es suficiente indicarle a la gerencia de un programa en particular, que requiere una mejora, sin que se señale también las opciones a considerar para la realización de la misma.

### **Modelo del informe**

#### **Estructura del Informe de Seguimiento de Recomendaciones**

**Destinatario:** Autoridad superior de la entidad auditada.

**Objetivo del examen:** Verificar el grado de regularización, enmienda o subsanación de las deficiencias que originaran las observaciones de informes anteriores y la implantación de las recomendaciones efectuadas.

**Alcance del examen:** Debe dejarse constancia que el examen realizado implicó verificar exclusivamente los aspectos relacionados con las deficiencias detectadas oportunamente, las cuales originaron las observaciones y recomendaciones contenidos en los informes de auditoría.

**Por cada recomendación deberá puntualizarse:**

- Deficiencia detectada en el examen anterior.
- Recomendación realizada
- Situación actual
- Opinión: regularizada parcialmente, no regularizada, regularizada; lo que corresponda.
- Comentarios: se expondrá una breve explicación de los motivos que sustentan la opinión.

- Opinión del auditor: se describirá el porcentaje de observaciones corregidas a través de la implantación de las recomendaciones efectuadas por el auditado.

## **6.7. METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO**

La propuesta del presente proyecto es evaluar los procedimientos del departamento de créditos de la Cooperativa Santa Lucía Ltda., para ello se considera las siguientes fases.

**TABLA N° 19 Fases del modelo operativo**

<p style="text-align: center;"><b>1.-Conocimiento Preliminar</b></p> <p><b>1.1. Visita Previa</b></p> <p><b>1.2. Misión, visión, objetivos, estrategias</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>2.-Planificación</b></p> <p><b>2.1. Memorando de planificación</b></p> <p><b>2.2. Recopilación de procesos existentes en el departamento de créditos</b></p> <p><b>2.3. Evaluación del Control interno</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>3.-Ejecución</b></p> <p><b>3.1. Elaboración del Programa de Auditoría</b></p> <p><b>3.2. Elaborar indicadores de Gestión</b></p> <p><b>3.3. Elaborar Hoja de Hallazgos</b></p> <p><b>3.4. Elaboración de los respectivos papeles de trabajo para el proceso de Concesión de créditos</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>4.-Comunicación de Resultados</b></p> <p><b>4.1. Elaboración del informe que incluya conclusiones y recomendaciones en Relación a los hallazgos encontrados.</b></p>

<b>FUENTE:</b>	Investigación de Campo
<b>ELABORADO POR:</b>	Sandra López

El equipo de Auditoría está conformado por:

**GRAFICO N° 14**



## **APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA PROPUESTA**



**“Auditoría de Gestión a los procesos de  
concesión de créditos de la Cooperativa  
Santa Lucía Ltda. en el año 2010.”**



## **FASE I.- CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

### **PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

#### **CARTA DE COMPROMISO**

C/C  
1/1

Ambato, 12 de enero de 2010

Doctor

Luis Alberto Cuji

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO SANTA LUCÍA LTDA.**

Presente.

De mi consideración:

La presente confirma el acuerdo concerniente a los términos del convenio y la naturaleza de los servicios que se llevará a cabo para la Auditoría de Gestión. Las condiciones son las siguientes:

**Período.-** Este convenio será por un período de 1 año que iniciará el 1 de enero de 2011. Se analizará en período comprendido entre el 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010. Ninguna de las partes puede finalizar el contrato antes de (30) días de entregar el aviso por escrito correspondiente a la contraparte. En el caso de terminación, como auditor, se compensará por los servicios prestados hasta la fecha de finalización.

**Obligaciones.-** Las obligaciones que incluyen son:

- Aplicación de una Auditoría de Gestión.
- Preparación del informe final que incluye conclusiones y recomendaciones para la implementación de los cambios propuestos.

Atentamente;

Dr. Leonardo Carvajal

**Supervisor del Equipo de Auditoría**

**FirmAudi**



**ORDEN DE TRABAJO**

O/T 1/1
------------

Ambato, 14 de enero de 2011

Ingeniera

Sandra López López

**Auditora FirmAudi**

Presente.

De mi consideración:

De acuerdo a la carta de convenio realizada con el Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo, Sr. Luis Alberto Cuji para realizar la Auditoría de Gestión a la entidad antes mencionada, autorizo a usted para que en calidad de Jefe de Equipo inicie dicha Auditoría por el período comprendido entre el 1 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2010.

Se cumplirá con los siguientes objetivos:

- Evaluar el proceso de concesión de créditos.
- Establecer deficiencias y calificar los riesgos.
- Emitir el informe en el que constarán conclusiones y recomendaciones del análisis efectuado.

Atentamente;

Dr. Leonardo Carvajal

**Supervisor del Equipo de Auditoría**

**FirmAudi**

**OFICIO**

**Sección:** Auditoría

**Asunto:** Equipo de auditoría

E/A  
1/1

Ambato, 15 de enero de 2011

Señor

Luis Alberto Cuji

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA SANTA LUCIA LTDA.**

Presente.

De mi consideración:

En atención al pedido que realizo a su persona para la realización de la Auditoría de Gestión a los procesos de concesión de créditos de la Cooperativa Santa Lucía Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010.

Se realizará la Auditoría de acuerdo a las respectivas normas y reglamentos de Auditoría, con el fin de obtener una opinión acerca de la gestión realizada en la entidad, se llevarán a cabo la revisión de documentos, análisis de los mismos con el fin de obtener evidencia que sustente nuestra opinión. Al mismo tiempo de la manera más comedida solicitamos la completa colaboración y facilidades por parte del personal que labora en la entidad.

**EQUIPO DE AUDITORÍA**

**TABLA N° 20**

<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>Supervisor</b>	Dr. Leonardo Carvajal
<b>Jefe de Equipo de Auditoría</b>	Ing. Sandra López
<b>Junior 1</b>	Lic. Mercedes Valverde

Atentamente;

Ing. Sandra López López

Jefe de equipo de Auditoría

FirmAudi

**Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos**  
**De la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo**  
**Período 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010**

C/P
1/1

**Programa de Trabajo**  
**Conocimiento Preliminar**

**Objetivos**

- Tener un conocimiento General de la empresa
- Obtener el organigrama estructural
- Obtener, misión, visión, objetivos de la Cooperativa.

**TABLA N° 21**

No.	Procedimiento	Ref. P/T	Fecha	Responsable	Observaciones
1	Visita previa a la entidad	P/T V/P 4/4		SMLL	
2	Recopilar documentación sobre el manual de funciones.			SMLL	Anexo: copia del Manual.
5	Misión, Visión, Objetivos de la Cooperativa.	P/T V/P 1/4 2/4		SMLL	
6	Organigrama, Organismos Administrativos y sus responsables.	P/T V/P 3/4 4/4		SMLL	

REVISADO: POR	
ELABORADO: POR	SANDRA LÓPEZ

### **6.7.1 Información general de la empresa**

V/P  
1/4

#### **Naturaleza de la Cooperativa**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Lucía Ltda., es una institución financiera que realiza intermediación financiera con los socios conforme a la ley de cooperativas.

#### **Servicios que ofrece la Cooperativa Santa Lucía Ltda.**

- ✓ Depósitos a plazo fijo
- ✓ Transferencia Nacionales e Internacionales
- ✓ Pago: Bono de Desarrollo Humano, luz, agua, teléfono.

#### **Especificación de la empresa.**

En la ciudad de Ambato, parroquia Ambatillo, Barrio Santa Lucía Ltda., el día 4 de noviembre de 2006 a las veinte horas treinta minutos, se reúnen los señores Luis Cuji, Julio Moreta, Francisco Barrionuevo, Ángel Moreta, Mario Sogso, Víctor Chico con el objeto de resolver la constitución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Lucía Ltda.

#### **Misión:**

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros afiliados mediante atención personalizada y brindándoles confianza, seguridad y rentabilidad.

#### **Visión:**

Impulsar y liderar el mercado cooperativista mediante la prestación de una gama de servicios y productos oportunos, innovadores y de calidad.

**Objetivos**

V/P 2/4
------------

**Incrementar las capacitaciones.**

- ❖ Desarrollar programas de mercadeo.
- ❖ Fidelización de los clientes.

**Incrementar la colocación de créditos.**

- ❖ Tramitar los créditos máximo en 15 días.

**Ingresar nuevos socios.**

- ❖ Generar productos y servicios innovadores.

**Mantener el porcentaje de morosidad entre el 1% y el 5% en relación a la cartera total.**

- ❖ Tramitar los créditos con todos los documentos legales vigentes en el estatuto.
- ❖ Realizar el procedimiento de cobranzas, con el fin de bajar la morosidad.

**Conseguir alta rentabilidad.**

- ❖ Control del gasto.
- ❖ Generar ingresos extraordinarios.

**Consolidar la estructura organizacional de acuerdo a las normativas de la Dirección Nacional de Cooperativas.**

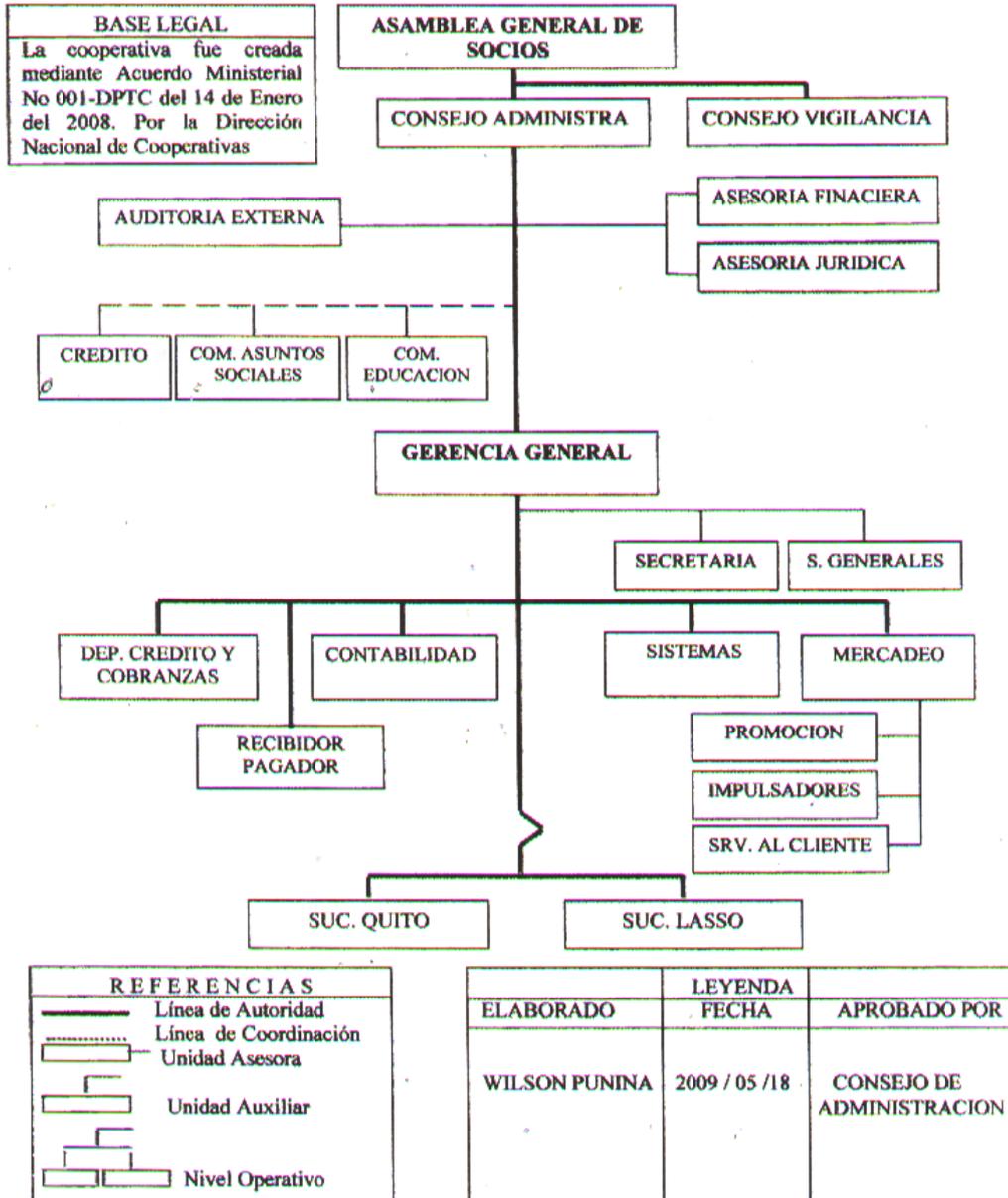
- ❖ Estructuración financiera y legal.
- ❖ Ejecución Plan de Auditorías.



V/P 3/4
------------

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SANTA LUCIA" LTDA.



### **Organismos Administrativos y sus Responsables**

- ❖ Consejo de Administración.
- ❖ Comisión de Crédito.
- ❖ Gerente General.
- ❖ Jefe de Crédito y Cobranzas.
- ❖ Jefe de Agencia.
- ❖ Oficiales de Crédito y de Negocios.

El Consejo de Administración de la Cooperativa, es el órgano que regulará los montos, plazos y garantías de los créditos; conocerá y resolverá, los reclamos de los socios en los casos de negación o suspensión de las solicitudes de crédito o inconformidad en su aprobación, resolverá todas las solicitudes de crédito de los funcionarios y empleados, así como a todas aquellas solicitudes que salgan de las atribuciones de los demás niveles resolutivos; además fijará las tasas de interés activas y pasivas.

La Comisión de Crédito calificará, suspenderá o rechazará las solicitudes de préstamos, presentados por los socios.

El gerente de la Cooperativa, ejecutará las políticas de crédito establecidas por el Consejo de Administración.

El Departamento de Crédito y Cobranzas supervisa, controla y define los términos de los préstamos, autorizará el desembolso del valor de crédito y recuperará la cartera vencida.

El asesor Jurídico elaborará las hipotecas y prendas, a favor de la Cooperativa, garantizar los créditos dados a los socios; recuperará judicial y extrajudicialmente los préstamos entregados y que se encuentren vencidos.

**Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos**  
**De la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo**  
**Período 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010**

<b>P/E</b>
<b>1/1</b>

**Programa de Trabajo**  
**Planificación Específica**

**Objetivos**

- Analizar el departamento de créditos con el fin de evaluar su adecuada organización y determinar los procedimientos de Auditoría a aplicarse.

**TABLA N° 22**

<b>No.</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Ref. P/T</b>	<b>Fecha</b>	<b>Responsable</b>	<b>Observaciones</b>
<b>1</b>	Elaborar el memorando de planificación de Auditoría.	M/P 2/2			
<b>2</b>	Recopilación de los procedimientos de concesión de créditos.	P/T P/ES 3/3		SMLL	
<b>3</b>	Cuestionario de Control Interno-departamento de créditos.	CC/I 1/2 2/2		SMLL	

<b>REVISADO: POR</b>	
<b>ELABORADO: POR</b>	SANDRA LÓPEZ

**Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos**  
**De la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo**  
**Período 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010**

<b>M/P</b>
<b>1/2</b>

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**

**TABLA N° 23**

<b>MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN</b>	
<b>ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Lucía Ltda.</b>	
<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN A: Departamento de Créditos</b>	
<b>PREPARADO POR: Sandra López López</b>	
<b>1.-REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA</b>	
<b>Orden de trabajo</b>	14/01/2011
<b>Inicio de Trabajo en el campo</b>	
<b>Finalización del trabajo en el campo</b>	
<b>Presentación del Informe de Auditoría.</b>	
<b>2.-EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO</b>	
<b>Supervisor</b>	Dr. Leonardo Carvajal
<b>Jefe de Equipo</b>	Ing. Sandra López
<b>Junior</b>	Lic. Mercedes alverde
<b>3.-DÍAS PRESUPUESTADOS</b>	
<b>FASE I</b>	3 días
<b>FASE II</b>	2 días
<b>FASE III</b>	7 días
<b>FASE IV</b>	2días
<b>4.ENFOQUE DE LA AUDITORÍA</b>	
<b>Misión</b>	
<b>Visión</b>	
<b>Objetivos de la cooperativa</b>	
<b>Estructura Orgánica</b>	
<b>Principales Fuerzas y Debilidades</b>	

<b>REVISADO: POR</b>	
<b>ELABORADO: POR</b>	<b>SANDRA LÓPEZ</b>

**Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos**  
**De la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo**

**M/P**  
**2/2**

**Período 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010**

## **MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**

<b>5.-OBJETIVOS</b>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>
Evaluar el grado de efectividad con que los objetivos y planes establecidos de la de Ahorro y Crédito Santa Lucía Ltda., están siendo cumplidos y determinar el grado de eficiencia con los que están siendo utilizados los recursos.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
Comprobar el grado en el que el Departamento de Créditos ejecuta sus operaciones de acuerdo a lo previsto por la Cooperativa.
Determinar Cooperativa la correcta organización del departamento.
<b>6.-ALCANCE</b>
Auditoría de Gestión, se llevará a cabo en el departamento de Créditos, en donde se evaluará el área de créditos, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2010,

<b>REVISADO: POR</b>	
<b>ELABORADO: POR</b>	<b>SANDRA LÓPEZ</b>

**Objetivos de la Cooperativa Santa Lucia Ltda. al conceder créditos a sus socios son:**

P/ES  
1/3

- ✓ Que los socios dispongan de créditos necesarios para el desarrollo de sus múltiples necesidades y proyectos productivos.
- ✓ Que los socios obtengan tasas de interés activas fijadas por el Consejo de Administración.
- ✓ Que los créditos sean atendidos en forma ágil y oportuna de conformidad con la disponibilidad de la cooperativa.
- ✓ Que los socios se eduquen permanentemente en el sistema cooperativo; y además en cuanto le sea posible sobre técnicas artesanales, industriales, comerciales, agrícolas y otras.
- ✓ Que los socios obtengan una mayor producción para mejorar y elevar su nivel de vida social y económica y de su familia.

**Los requisitos para conceder un crédito son:**

- ✓ Ser legalmente capaces de contraer derechos y ejercer obligaciones.
- ✓ Haber pagado los certificados de Aportación, por el monto establecido por el Consejo de Administración.
- ✓ Haber asistido a un curso de Cooperativismo, dictado por la Cooperativa, dentro de los tres últimos años.
- ✓ Tener por lo menos treinta días de haber sido admitido como socio.
- ✓ Haber mantenido normalidad, consistencia en sus ahorros, certificados de aportación y depositado el encaje mínimo con treinta días de anticipación.

**Tipos de Créditos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Lucía Ltda. son:**

P/ES 2/3
-------------

- ✓ Ordinarios
- Quirografarios
- Consumo
- Vivienda
- Microempresa
  
- ✓ Extraordinarios
- Emergentes
- Especial
- Sobre ahorros
- Educación
  
- ✓ Prestamos Prendarios
  
- ✓ Hipotecarios

**Las solicitudes de crédito serán rechazadas por las siguientes causas:**

- ✓ Por los informes negativos.
- ✓ Por estar en mora de un préstamo anterior.
- ✓ Por no cumplir con los requisitos establecidos.
- ✓ Por estar inmovilizada su libreta por más de 90 días a excepción de los socios nuevos.
- ✓ Por incurrir con las disposiciones de la Central de Riesgos según las calificaciones.

**Pueden acceder a más de un préstamo los socios en los siguientes casos:**

Quien tenga un préstamo extraordinario. Especial, Educativo, sobre Ahorros; podrá solicitar un crédito ordinario, cancelado el primero a la efectuación del segundo.

P/ES 3/3
-------------

- ✓ Quien tenga un préstamo ordinario podrá solicitar un préstamo necesario o diferido, pero la suma de los dos no sobrepasarán los montos establecidos por el Consejo de Administración.

**Requisitos para conceder un crédito.**

- ✓ Libreta de Ahorros.
- ✓ Copia de Cédula y Papeleta de Votación.
- ✓ Copia de pago de luz o teléfono.
- ✓ Croquis de la vivienda.
- ✓ Garantía solicitada por la Institución.

**Requisitos para un préstamo quirografario.**

- ✓ Libreta de Ahorros.
- ✓ Tener la base completa mínimo 30 días.
- ✓ Copia de cédula y certificado de votación actualizado deudor y conyugue.
- ✓ Copia de cédula y certificado de votación actualizado garantes y conyugue.
- ✓ Título de propiedad y/o escritura deudor y/o garante.
- ✓ Dos fotos tamaño carnet actualizado deudor.
- ✓ Curso de Cooperativismo.

**Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos**  
**De la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo**  
**Período 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010**

P/E 1/2
------------

**TABLA N° 24 Cuestionario de Control Interno Jefe de Créditos**

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La cooperativa presenta una rápida atención a lo que solicita el socio?			
2	¿Los socios que adquieren un monto alto cumplen con todos los requisitos?			
3	¿Se les otorga un crédito a las personas que no cumplen con uno de los requisitos?			
4	¿Los tipos de crédito que otorga la Cooperativa son adecuados según la necesidad del socio?			
5	¿El socio puede acceder a otro crédito sin cancelar el total del crédito vigente?			
6	¿Existe un responsable que revise todos los requisitos presentados por el socio para la concederle el crédito?			
7	¿Se conceden créditos quirografarios?			
8	¿Se conceden créditos para vivienda?			
9	¿Sólo el asesor del crédito es el responsable de receptar, verificar, analizar y emitir u informe con un resultado de todas las solicitudes de préstamo.			
10	¿Se verifica la calificación de riesgo, se da un seguimiento que tiene el socio para concederle un crédito			
11	¿Se cumplen con todos los requisitos establecidos para la otorgación de créditos?			

<b>REVISADO: POR</b>	
<b>ELABORADO: POR</b>	SANDRA LÓPEZ

**FIRM AUDI**  
**FIRMA DE AUDITORÍA**  
**Dir. Los Dátiles 01-41 y los Obitos**



**Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos**  
**De la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo**  
**Período 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010**  
**TABLA N° 25 Cuestionario de Control Interno Gerente**

P/E
2/2

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La cooperativa cuenta con un manual de funciones?			
2	¿Cuenta la cooperativa para medir sus resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia de parámetros e indicadores de gestión?			
3	¿Se capacita de manera constante al personal que labora en la cooperativa?			
4	¿Existe un proceso preestablecido para la selección y contratación del personal?			
5	¿Cree usted que el servicio prestado satisface las necesidades de los socios?			
6	¿Existen máquinas de control de asistencia del personal?			
7	¿Los empleados que trabajan en la cooperativa cumplen con el perfil para desempeñar su cargo?			
8	¿El personal está cumpliendo las funciones según el puesto para el cual fue nombrado?			
9	¿Cuenta la cooperativa con personal suficiente para el desarrollo de sus funciones?			
10	¿Se cumplen con todos los objetivos, metas, estrategias establecidos por la cooperativa?			

<b>REVISADO: POR</b>	
<b>ELABORADO: POR</b>	<b>SANDRA LÓPEZ</b>



## FASE III.- EJECUCIÓN

### EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

EJ/A 1/1
-------------

**Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos**  
**De la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo**  
**Período 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010**

#### Ejecución de la Auditoría

#### Objetivos

- Elaborar matrices de riesgo.
- Hoja de hallazgos encontrados.
- Realizar los distintos indicadores de gestión.

**TABLA N° 26**

No.	Procedimiento	Ref. P/T	Fecha	Responsable	Observaciones
1	Análisis FODA	A/F 1/1			
2	Cuestionario de Control Interno.	C/I 2/2		SMLL	Anexo: copia del Manual.
3	Elaboración de matrices de riesgo.	M/R 2/2			
4	Realización de indicadores de gestión.				

REVISADO: POR	
ELABORADO: POR	SANDRA LÓPEZ



**ANÁLISIS FODA**

**TABLA N° 27**

<b>A/F</b> <b>1/1</b>
--------------------------

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Variedad de servicios Cooperativos.</b></li> <li>• <b>Credibilidad Financiera.</b></li> <li>• <b>Estar sujeta a las normas de la Dirección de Cooperativas.</b></li> <li>• <b>Atención personalizada y oportuna.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Falta de conocimiento de la ubicación de la oficina de Ambatillo.</b></li> <li>• <b>Desconocimiento de los servicios que ofrece la Matriz y Agencia.</b></li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sector comercial, incremento de micro empresas.</b></li> <li>• <b>Aperturar la oficina de Quito.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Competencia.</b></li> </ul>

<b>REVISADO: POR</b>	
<b>ELABORADO: POR</b>	<b>SANDRA LÓPEZ</b>

**FIRM AUDI**  
**FIRMA DE AUDITORÍA**  
**Dir. Los Dátiles 01-41 y los Obitos**



C/C  
1/2

**Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos**  
**De la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo**  
**Período 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010**  
**Cuestionario de Control Interno**

**TABLA N° 28**

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La cooperativa presenta una rápida atención a lo que solicita el socio?	x		Depende lo que requieran.
2	¿Los socios que adquieren un monto alto cumplen con todos los requisitos?		x	
3	¿Se les otorga un crédito a las personas que no cumplen con uno de los requisitos?	x		
4	¿Los tipos de crédito que otorga la Cooperativa son adecuados según la necesidad del socio?		x	
5	¿El socio puede acceder a otro crédito sin cancelar el total del crédito vigente?	x		
6	¿Existe un responsable que revise todos los requisitos presentados por el socio para la concederle el crédito?		x	<b>Existía se lo traslado a una de las sucursales.</b>
7	¿Se conceden créditos quirografarios?		x	
8	¿Se conceden créditos para vivienda?		x	
9	¿Sólo el asesor del crédito es el responsable de receptar, verificar, analizar y emitir u informe con un resultado de todas las solicitudes de préstamo.		x	
10	¿Se verifica la calificación de riesgo, que tiene el socio para concederle un crédito	x		<b>Hace dos meses se adquirió un programa de calificación de riesgos.</b>
11	¿Se cumplen con todos los requisitos establecidos para la otorgación de créditos?		x	
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	

**REVISADO: POR** \_\_\_\_\_  
**ELABORADO: POR** SANDRA LÓPEZ

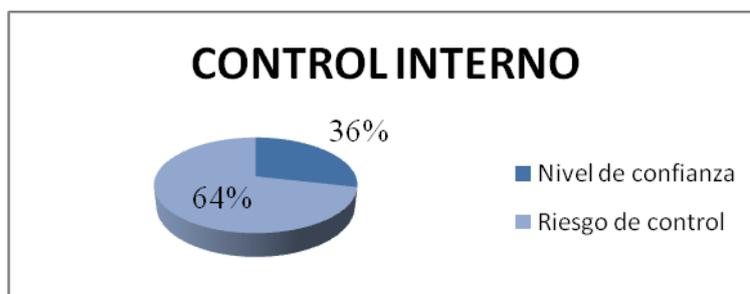
**Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos**  
**De la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo**  
**Período 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010**

**MATRIZ DE RIESGO**

Nivel de confianza=  $\frac{4}{11} = 0.36 = 36\%$

Para una mejor ilustración de los resultados obtenidos en base a la aplicación del cuestionario a continuación se muestra una representación gráfica.

**GRAFICO N° 15. Cuestionario Jefe de Créditos**



REVISADO: POR	
ELABORADO: POR	SANDRA LÓPEZ

**RIESGO DE CONTROL**

**TABLA N° 29**

ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

**NIVEL DE CONFIANZA**

**Conclusión:** En relación al cuadro de porcentajes anteriormente indicado, identificamos el nivel de confianza es decir 36% con lo que se puede concluir que el nivel de confianza es bajo y el riesgo de control es alto.

**Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos**  
**De la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo**  
**Período 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010**  
**Cuestionario de Control Interno**

**TABLA N° 30**

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La cooperativa cuenta con un manual de funciones?	x		
2	¿Cuenta la cooperativa para medir sus resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia de parámetros e indicadores de gestión?		x	
3	¿Se capacita de manera constante al personal que labora en la cooperativa?		x	
4	¿Existe un proceso preestablecido para la selección y contratación del personal?	x		
5	¿Cree usted que el servicio prestado satisface las necesidades de los socios?		x	
6	¿Existen máquinas de control de asistencia del personal?		x	
7	¿Los empleados que trabajan en la cooperativa cumplen con el perfil para desempeñar su cargo?	x		
8	¿El personal está cumpliendo las funciones según el puesto para el cual fue nombrado?	x		
9	¿Cuenta la cooperativa con personal suficiente para el desarrollo de sus funciones?		x	
10	¿Se cumplen con todos los objetivos, metas, estrategias establecidos por la cooperativa?		x	
	TOTAL	<b>4</b>	<b>6</b>	

REVISADO: POR	
ELABORADO: POR	SANDRA LÓPEZ

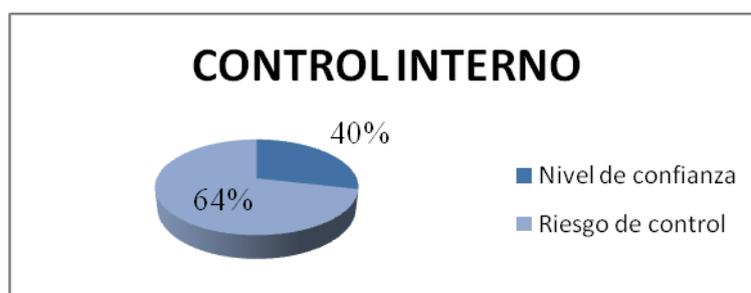
**Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos**  
**De la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo**  
**Período 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Nivel de confianza=  $\frac{4}{10} = 0.40 = 40\%$

Para una mejor ilustración de los resultados obtenidos en base a la aplicación del cuestionario a continuación se muestra una representación gráfica.

**GRAFICO N° 16. Cuestionario Gerente General**



REVISADO: POR	
ELABORADO: POR	SANDRA LÓPEZ

**RIESGO DE CONTROL**

**TABLA N° 31**

ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

**NIVEL DE CONFIANZA**

**Conclusión:** En relación al cuadro de porcentajes anteriormente indicado, identificamos el nivel de confianza es decir 40% con lo que se puede concluir que el nivel de confianza es bajo y el riesgo de control es alto.

**Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos**  
**De la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo**  
**Período 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010**

**DESARROLLO DE HALLAZGOS**

**TABLA N° 32**

**CONCLUSIÓN:** La cooperativa no cuenta con personal lo suficientemente capacitado para el desarrollo de sus actividades.

**CONDICIÓN:** La cooperativa no cuenta con programas de capacitación para sus empleados.

**CRITERIO:** Elaborar un programa de capacitación basándose en las necesidades y requerimientos de cada departamento, que permitan mejorar procedimientos y cumplir con sus funciones eficientemente.

**EFECTO:** Al no contar con un personal altamente capacitado no se cumple con las metas y objetivos planteados para la cooperativa.

**CAUSA:** El personal no ha sido capacitado por falta de dinero, el personal no puede cumplir eficientemente con su trabajo, ya que no recibe un entrenamiento previamente establecido por la entidad para el mejoramiento de sus actividades y necesidades.

**RECOMENDACIÓN:** Al Gerente General elaborar un programa de capacitación, así como también deberá contratar instructores especializados que capaciten a todos los empleados, tomando en cuenta sus necesidades requerimientos de las distintas áreas de la entidad.

REVISADO: POR	
ELABORADO: POR	SANDRA LÓPEZ

**Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos**  
**De la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo**  
**Período 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010**

**DESARROLLO DE HALLAZGOS**

**CONCLUSIÓN:** La cooperativa no cumple con todos los tipos de crédito que ofrece según está escrito en el reglamento de créditos.

**CONDICIÓN:** La cooperativa no cumple con todos los requerimientos solicitados.

**CRITERIO:** Cumplir con todos los tipos de crédito que ofrece la cooperativa, basándose en las necesidades y requerimientos solicitados por los socios, que permitan mejorar la concesión de créditos.

**EFECTO:** Al no cumplir con todos los tipos de créditos, los socios se sentirán insatisfechos y recurrirán a otras entidades.

**CAUSA:** El Gerente General y accionistas no cuentan con el suficiente capital para poder cumplir con todos los requerimientos solicitados por los socios.

**RECOMENDACIÓN:** Poner empeño, interés para cumplir con las necesidades solicitadas por los socios, para que se sientan satisfechos y no recurran a otras entidades financieras, para que de esta manera aumente la rentabilidad de la cooperativa.

<b>REVISADO: POR</b>	
<b>ELABORADO: POR</b>	<b>SANDRA LÓPEZ</b>

**Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos**  
**De la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo**  
**Período 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010**

### **DESARROLLO DE HALLAZGOS**

**CONCLUSIÓN:** La cooperativa no es conocida en su lugar de funcionamiento.

**CONDICIÓN:** La cooperativa no invierte lo suficiente en publicidad.

**CRITERIO:** desarrollar planes de promoción, publicidad para que la Cooperativa sea conocida.

**EFECTO:** Si no se promociona a la entidad esta no puede ser conocida.

**CAUSA:** Descuido por parte de la Gerencia al no promocionar a la institución, poca inversión en publicidad.

**RECOMENDACIÓN:** Invertir en publicidad, promoción, para que la cooperativa sea conocida por la gente para que puedan asistir a esta institución de crédito, y esta aumente su capital.

<b>REVISADO: POR</b>	
<b>ELABORADO: POR</b>	<b>SANDRA LÓPEZ</b>

**Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos**  
**De la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo**  
**Período 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010**

**INDICADORES DE GESTIÓN**

**Objetivo:**

1. Capacitar al 75% de los empleados que laboran en la cooperativa.

**Indicador:**

Porcentaje de empleados capacitados de la Cooperativa en el año 2010.

**Fórmula:**

$$\text{Porcentaje de Capacitación} = \frac{\text{empleados capacitados}}{\text{Total empleados}} \times 100$$

**Objetivo:**

2. Incrementar en un 70% la difusión y promoción de los servicios que presta la Cooperativa.

**Indicador:**

Porcentaje de incremento en publicidad por la Cooperativa Santa Lucía, en el año 2010.

**Fórmula:**

$$\text{Gastos en Publicidad} = \frac{\text{Capital invertido en publicidad}}{\text{Capital disponible para publicidad}} \times 100$$

**Objetivo:**

I/G  
2/5

3. Incrementar los servicios financieros en un 80%.

**Indicador:**

Porcentaje de servicios financieros incrementados por la Cooperativa Santa Lucía Ltda , en el año 2010.

**Fórmula:**

$$\text{Porcentaje de Servicios Financieros} = \frac{\text{Servicios Incrementados}}{\text{Total de Servicios}} \times 100$$

**Objetivo:**

4. Aprobar el 85% de solicitudes en el año 2010.

**Indicador:**

Porcentaje de solicitudes aprobadas por la Cooperativa en el año 2010.

**Fórmula:**

$$\text{Solicitudes aprobadas} = \frac{\# \text{ de trámites atendidos}}{\text{Trámites recibidos}} \times 100$$



**Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos**  
**De la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo**  
**Período 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010**

I/G  
3/5

**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**DETERMINADOS POR LA COOPERATIVA SANTA LUCIA LTDA.**

**TABLA N° 33**

<b>N°</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>
<b>1</b>	Capacitar al 75% de los empleados de la Cooperativa en año 2010.	Empleados de la cooperativa a capacitarse en el año 2010.	75%
<b>2</b>	. Incrementar en un 70% la difusión y promoción de los servicios que presta la Cooperativa.	Capital a invertirse en publicidad y promoción en el año 2010.	70%
<b>3</b>	Incrementar los servicios financieros en un 80%.	Servicios financieros a incrementarse en el en el año 2010.	80%
<b>4</b>	Aprobar el 85% de solicitudes en el año 2010.	Solicitudes por aprobarse en el año 2010.	85%

REVISADO: POR  
ELABORADO: POR SANDRA LÓPEZ



**Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos**  
**De la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo**  
**Período 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010**

I/G
4/5

**INDICADORES DE GESTIÓN**

N°	OBJETIVO	INDICADOR	FORMULA	ESTABLECIDO POR AUDITORÍA	INTERPRETACIÓN
1	Capacitar al 75% de los empleados de la Cooperativa en año 2010.	Capacitación a los empleados.	$\frac{\text{Capacitación empleados} = \text{Empleados capacitados} \times 100}{\text{Total empleados}}$	$\frac{1}{12} \times 100 = 8.3\%$	Apenas se cumple con el 8.3% de empleados capacitados en la cooperativa en el 2010.
2	Incrementar en un 80% la difusión y promoción de los servicios que presta la Cooperativa en el año 2010.	Incremento en publicidad por parte de la Cooperativa.	$\frac{\text{Gastos de publicidad} = \text{Cap. Inver en publicidad} \times 100}{\text{Cap. Dispo. publicidad}}$	$\frac{400}{1200} \times 100 = 33\%$	De los \$1200 establecidos para publicidad se ha invertido un 33%.

<b>REVISADO: POR</b>	
<b>ELABORADO: POR</b>	SANDRA LÓPEZ



**Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos**  
**De la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo**  
**Período 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010**

I/G
5/5

**INDICADORES DE GESTIÓN**

N°	OBJETIVO	INDICADOR	FORMULA	ESTABLECIDO POR AUDITORÍA	INTERPRETACIÓN
3	Ofrecer en un 80% créditos para vivienda, quirografarios en el año 2010.	Créditos para vivienda, quirografarios.	$\frac{\text{Créditos para vivienda} = \text{Créditos otorg. para vivienda}}{\text{Total de créditos otorgados}} \times 100$	$\frac{0}{21} \times 100 = 0\%$	No se han concedido créditos para vivienda.
4	Aprobar el 85% de solicitudes en el año 2010.	Solicitudes aprobadas.	$\frac{\text{Solicitudes aprobadas} = \# \text{ de trámites atendidos}}{\text{Trámites recibidos}} \times 100$	$\frac{21}{30} \times 100 = 70\%$	Las soliciudes atendidas fueron del 70%.

<b>REVISADO: POR</b>	
<b>ELABORADO: POR</b>	SANDRA LÓPEZ

**CAUSAS POR LAS QUE NO SE PUDIERON CUMPLIR CON LOS  
OBJETIVOS ESTABLECIDOS POR LA COOPERATIVA**

No se pudo capacitar correctamente al personal, puesto que las personas que voluntariamente iban a realizar dicha capacitación tuvieron que salir de viaje y no se pudo posponer la fecha del evento, a su vez la Institución no contaba con los recursos necesarios para cumplir con este propósito.

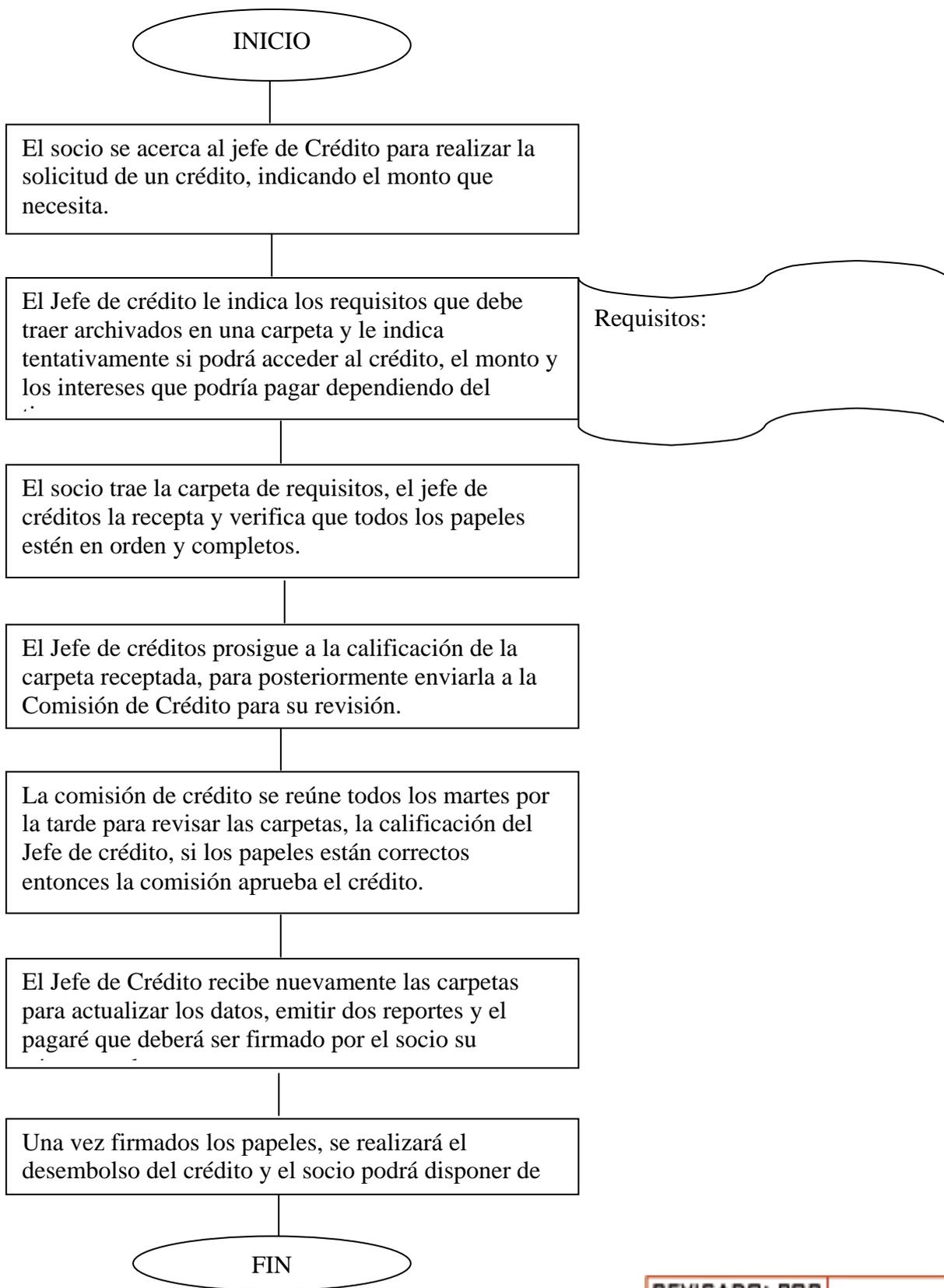
No se promocionaron los servicios que presta la Cooperativa por descuido por parte de los Directivos, falta de tiempo y capital, la Institución está alejada de la ciudad y es muy difícil que sea conocida por la misma razón se debe poner mucho empeño en este objetivo que es muy importante para el desarrollo de la Cooperativa.

La cartera vencida representa un problema para no obtener suficientes ingresos, el no contar con una mayoría de socios, conllevó a que la entidad no otorgue créditos quirografarios, para vivienda, etc., y no se pudo cumplir con las necesidades requeridas por los socios.

No se aprobaron las solicitudes para conceder créditos, porque los socios no cumplieron con los requisitos establecidos por la Cooperativa, estos requerían montos muy altos los cuales la entidad no podía entregarlos, y la garantía que presentaban los socios no respaldaba el monto solicitado.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS PARA LA COOPERATIVA SANTA LUCÍA LTDA.

F/P  
1/1



REVISADO: POR	
ELABORADO: POR	SANDRA LÓPEZ



**Auditoría de Gestión al proceso de concesión de créditos**  
**De la Cooperativa Santa Lucía Ltda. de la parroquia Ambatillo**  
**Período 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010**

**COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**  
**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**Propósito**

Informar al Consejo de Administración, Gerente General, Jefe de créditos y personal de la Cooperativa del trabajo realizado durante el período de los seis meses transcurridos para que se tomen las respectivas medidas necesarias con respecto al tema tratado.

**Alcance**

El presente informe tiene el alcance para el personal de la Cooperativa Santa Lucía Ltda. y presenta los aspectos que deben ser tomados en cuenta para el mejor funcionamiento de la Institución.

En las Instituciones Financieras se debe satisfacer al socio de manera correcta, para que este se sienta satisfecho, se debe tratarlo como un miembro más que trabaja en la Cooperativa.

**CONCLUSIONES**

Dentro del área de Créditos se ha verificado el incumplimiento de los reglamentos referentes a su manejo, movimiento y control, determinando que las mismas no están siendo cumplidas eficientemente; en el reglamento está escrito que se concederán diferentes créditos pero no se otorgan todos los créditos establecidos.

Se dispone de requisitos para otorgar créditos quirografarios, pero no se conceden dichos créditos.

En uno de los requisitos para otorgar créditos se incluye: Realizar un curso de cooperativismo, pero no se cumple con este requisito ya que hubo descuido y no se cuenta con el personal capacitado para este curso.

Para dar seguimiento a los socios existía una persona encargada de visitar puerta a puerta, pero hace dos meses se adquirió un programa sobre la calificación de riesgos de los socios para poder verificar su nivel.

Existía una persona para verificar las solicitudes de crédito, pero se lo tuvo que enviar a una de las sucursales.

En los objetivos de la Cooperativa se propone mantener el porcentaje de morosidad entre el 1% y el 5% en relación a la cartera total, pero no se cumple.

## **RECOMENDACIONES**

Cumplir con el Reglamento en cuanto a los tipos de crédito que ofrece la Cooperativa, para que la Rentabilidad de la misma mejore.

Por motivos de trasladación del Jefe de Crédito a una de sus sucursales, contratar otro colaborador ya que este puesto no se debe descuidar por lo que esto permite analizar los tipos de socios a quienes se les otorgará el crédito para que el desarrollo de la Institución sea efectivo.

En cuanto al curso de capacitación realizarlo, por lo que es uno de los requisitos que se debe cumplir para el otorgamiento de créditos.

La persona encargada de los cobros debe visitar constantemente a los socios que están en mora para que la cartera vencida no sea un problema, de esta manera contribuir para que el % de cartera vencida se pueda cumplir según uno de los objetivos de la Cooperativa.

## **6.8 ADMINISTRACIÓN**

El análisis se lo hará en base a la aplicación de los procedimientos existentes para el otorgamiento de créditos previamente definidos con los involucrados y con recomendaciones de Directivos, representantes, funcionarios y empleados de la Cooperativa de Ahorros y Crédito Santa Lucía Ltda.

La unidad operativa que administrará la propuesta es el departamento de créditos de la Cooperativa Santa Lucía Ltda. con el apoyo del señor Gerente General, Jefe de Créditos y la asesora técnica, las funciones se definen a continuación.

### **Misión:**

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros afiliados mediante atención personalizada y brindándoles confianza, seguridad y rentabilidad.

### **Visión:**

Impulsar y liderar el mercado cooperativista mediante la prestación de una gama de servicios y productos oportunos, innovadores y de calidad.

### **Objetivos**

#### **Incrementar las capacitaciones.**

- ❖ Desarrollar programas de mercadeo.
- ❖ Fidelización de los clientes.

#### **Incrementar la colocación de créditos.**

- ❖ Tramitar los créditos máximo en 15 días.

**Ingresar nuevos socios.**

- ❖ Generar productos y servicios innovadores.

**Mantener el porcentaje de morosidad entre el 1% y el 5% en relación a la cartera total.**

- ❖ Tramitar los créditos con todos los documentos legales vigentes en el estatuto.
- ❖ Realizar el procedimiento de cobranzas, con el fin de bajar la morosidad.

**Conseguir alta rentabilidad.**

- ❖ Control del gasto.
- ❖ Generar ingresos extraordinarios.

**Consolidar la estructura organizacional de acuerdo a las normativas de la Dirección Nacional de Cooperativas.**

- ❖ Estructuración financiera y legal.
- ❖ Ejecución Plan de Auditorías.

**Organismos Administrativos y sus Responsables**

- ❖ Consejo de Administración.
- ❖ Comisión de Crédito.
- ❖ Gerente General.
- ❖ Jefe de Crédito y Cobranzas.
- ❖ Jefe de Agencia.
- ❖ Oficiales de Crédito y de Negocios.

El Consejo de Administración de la Cooperativa, es el órgano que regulará los montos, plazos y garantías de los créditos; conocerá y resolverá, los reclamos de los socios en los casos de negación o suspensión de las solicitudes de crédito o inconformidad en su aprobación, resolverá todas las solicitudes de crédito de los funcionarios y empleados, así como a todas aquellas solicitudes que salgan de las atribuciones de los demás niveles resolutivos; además fijará las tasas de interés activas y pasivas.

La Comisión de Crédito calificará, suspenderá o rechazará las solicitudes de préstamos, presentados por los socios.

El gerente de la Cooperativa, ejecutará las políticas de crédito establecidas por el Consejo de Administración.

El Departamento de Crédito y Cobranzas supervisa, controla y define los términos de los préstamos, autorizará el desembolso del valor de crédito y recuperará la cartera vencida.

El asesor Jurídico elaborará las hipotecas y prendas, a favor de la Cooperativa, garantizar los créditos dados a los socios; recuperará judicial y extrajudicialmente los préstamos entregados y que se encuentren vencidos.

**Objetivos de la Cooperativa Santa Lucia Ltda. al conceder créditos a sus socios son:**

- ✓ Que los socios dispongan de créditos necesarios para el desarrollo de sus múltiples necesidades y proyectos productivos.
- ✓ Que los socios obtengan tasas de interés activas fijadas por el Consejo de Administración.

- ✓ Que los créditos sean atendidos en forma ágil y oportuna de conformidad con la disponibilidad de la cooperativa.
- ✓ Que los socios se eduquen permanentemente en el sistema cooperativo; y además en cuanto le sea posible sobre técnicas artesanales, industriales, comerciales, agrícolas y otras.
- ✓ Que los socios obtengan una mayor producción para mejorar y elevar su nivel de vida social y económica y de su familia.

**Los requisitos para conceder un crédito son:**

- ✓ Ser legalmente capaces de contraer derechos y ejercer obligaciones.
- ✓ Haber pagado los certificados de Aportación, por el monto establecido por el Consejo de Administración.
- ✓ Haber asistido a un curso de Cooperativismo, dictado por la Cooperativa, dentro de los tres últimos años.
- ✓ Tener por lo menos treinta días de haber sido admitido como socio.
- ✓ Haber mantenido normalidad, consistencia en sus ahorros, certificados de aportación y depositado el encaje mínimo con treinta días de anticipación.

**Tipos de Créditos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Lucía Ltda. son:**

- ✓ Ordinarios
- Quirografarios
- Consumo
- Vivienda
- Microempresa



- ✓ Extraordinarios
- Emergentes
- Especial
- Sobre ahorros
- Educación
  
- ✓ Prestamos Prendarios
  
- ✓ Hipotecarios

**Las solicitudes de crédito serán rechazadas por las siguientes causas:**

- ✓ Por los informes negativos.
- ✓ Por estar en mora de un préstamo anterior.
- ✓ Por no cumplir con los requisitos establecidos.
- ✓ Por estar inmovilizada su libreta por más de 90 días a excepción de los socios nuevos.
- ✓ Por incurrir con las disposiciones de la Central de Riesgos según las calificaciones.

**Pueden acceder a más de un préstamo los socios en los siguientes casos:**

Quien tenga un préstamo extraordinario. Especial, Educativo, sobre Ahorros; podrá solicitar un crédito ordinario, cancelado el primero a la efectuación del segundo.

- ✓ Quien tenga un préstamo ordinario podrá solicitar un préstamo necesario o diferido, pero la suma de los dos no sobrepasarán los montos establecidos por el Consejo de Administración.

**Requisitos para conceder un crédito.**

- ✓ Libreta de Ahorros.

- ✓ Copia de Cédula y Papeleta de Votación.
- ✓ Copia de pago de luz o teléfono.
- ✓ Croquis de la vivienda.
- ✓ Garantía solicitada por la Institución.

#### **Requisitos para un préstamo quirografario.**

- ✓ Libreta de Ahorros.
- ✓ Tener la base completa mínimo 30 días.
- ✓ Copia de cédula y certificado de votación actualizado deudor y conyugue.
- ✓ Copia de cédula y certificado de votación actualizado garantes y conyugue.
- ✓ Título de propiedad y/o escritura deudor y/o garantes.
- ✓ Dos fotos tamaño carnet actualizado deudor.
- ✓ Curso de Cooperativismo.

#### **ANÁLISIS FODA**

##### **FORTALEZAS**

- Variedad de servicios Cooperativos.
- Credibilidad financiera.
- Estar sujeta a las normas de la Dirección de Cooperativas.
- Atención personalizada y oportuna.

##### **DEBILIDADES**

- Falta de conocimiento de la ubicación de la oficina Ambatillo.
- Desconocimiento de los servicios que ofrece la Matriz y Agencia.

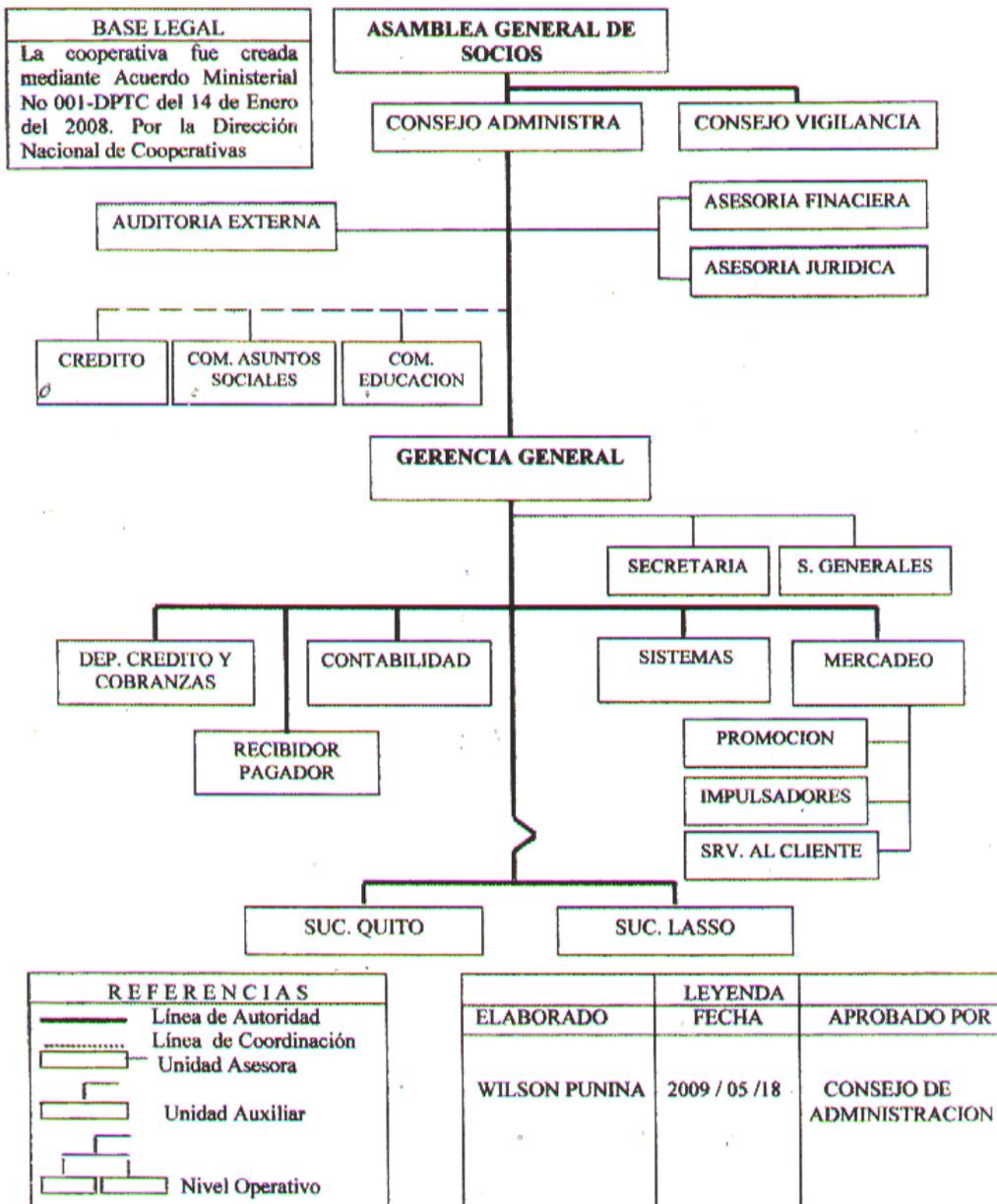
##### **OPORTUNIDADES**

- Sector comercial, incremento de micro empresas.
- Aperturar la oficina de Quito.

**AMENAZAS**

- Competencia.

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SANTA LUCIA" LTDA.**



## **GRENTE GENERAL**

Ejecutar las resoluciones de la Asamblea General de socios o de Representantes, de los Consejos de Administración y Vigilancia.

Aplicar el sistema de control de morosidad establecido en el reglamento de crédito de la Cooperativa, además de mantener concordancia con las disposiciones impartidas por las entidades de control.

Informar mensualmente a los Consejos sobre el estado Financiero de la Institución.

Canalizar los recursos de la Cooperativa.

Nombrar, aceptar renuncias o remover al personal en el área de su competencia.

Coordinar y supervisar el trabajo de los empleados de las distintas oficinas, departamentos y unidades administrativas.

Fijar, controlar y evaluar que se cumplan los objetivos, metas, procedimientos, políticas y estrategias de trabajo expuestas en el plan.

Generar información oportuna y confiable para la toma de decisiones a diferentes niveles.

Establecer seguridades para el buen uso de los equipos, la integridad y confidencia de la información procesada.

Elaborar los reportes requeridos por las Entidades de Control en coordinación con las demás Jefaturas.

Planificar y supervisar el trabajo del personal a su cargo y reportar sus novedades.



## **JEFE DE CRÉDITOS**

Planificar, organizar y supervisar técnicamente las actividades de las unidades de Crédito.

Implementar políticas y estrategias que permitan establecer una evaluación eficaz de los sujetos de crédito y sus codeudores.

Asesorar y capacitar a los Comités de Crédito, en la aplicación correcta de los Reglamentos y políticas de crédito.

Revisar y evaluar los métodos y procedimientos aplicados en la administración de crédito.

Coordinar el desarrollo de las actividades de su departamento con Asesoría jurídica, el departamento de Sistemas, de Educación y Mercadeo.

Asesorar a los departamentos de crédito y personal en general sobre nuevas líneas de crédito internas o externas que administra la Cooperativa.

Proponer reformas al Reglamento de Crédito cuando el caso lo requiera.

Evaluar al personal a su cargo.

## **6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN**

Es necesario disponer de un plan de monitoreo y evaluación de la propuesta para tomar las mejores decisiones, mismas que pueden orientarse a ciertos caos como mantenerla o modificarla.

**TABLA N° 34**  
**PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN**

<b>Quiénes solicitan</b>	La Auditoría de gestión a los procesos de concesión de créditos es de gran importancia para el gerente, funcionarios, socios y directivos de la Cooperativa de Ahorros y Crédito Santa Lucía Ltda.
<b>Porqué evaluar</b>	Existe inaplicación de los procesos de concesión de crédito actuales y cierto incumplimiento de las mismas en el otorgamiento de créditos.
<b>Para qué evaluar</b>	Obtener un examen sobre los procesos actuales de la cooperativa para la concesión de créditos. Observar las consecuencias potenciales de cierta inaplicación de los procesos de concesión de créditos.
<b>Qué evaluar</b>	El nivel de conocimiento de los procesos de crédito por parte de los funcionarios y directivos. Los tipos de crédito otorgado por la cooperativa durante el año 2010.
<b>Quién evalúa</b>	El desarrollo de la propuesta será evaluado por el Gerente y Consejo de Administración de la cooperativa de Ahorros y Crédito Santa Lucía Ltda.
<b>Cuándo evaluar</b>	Es necesario realizar cierta evaluación trimestralmente para comprobar la aplicación de procesos de concesión de créditos aprobadas por el Gerente y Consejo de Administración como representantes legales de la entidad.
<b>Cómo evaluar</b>	Se evaluará mediante la realización de pruebas de cumplimiento de acuerdo a los tipos de créditos que otorga la cooperativa con el cumplimiento de ciertos requisitos.
<b>Con qué evaluar</b>	Con el desarrollo adecuado de todas las actividades para realizar la propuesta planteada.

<b>REVISADO: POR</b>	
<b>ELABORADO: POR</b>	SANDRA LÓPEZ

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **FÍSICAS**

- ALMAGRO CHANGO Walter Patricio, “Herramientas Administrativas y de Prudencia Financiera y su Incidencia en el desempeño de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no reguladas por la Superintendencia de Bancos”, año (2009), pág. 97-10
- BENJAMÍN FRANKLIN Enrique, en su libro “Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del cambio”, segunda edición. 147 pp. – 151pp.
- CHIAVENATO, Idalberto (2007). “Administración de Recursos Humanos”. Octava Edición. Traducido por: Pilar Mascará y María del Carmen Hano. Editorial Mc Graw-Hill. México D.F. 499 pp.
- DÁVALOS Nelson, “Diccionario de Contable y más”, Editorial Corporación Edi-Ábaco Cía. Ltda. Quito (2003).
- Estatuto de la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Lucía Ltda.
- HEREDIA PANIMBOZA César Marcelo en su tesis, “Políticas y Procedimientos de créditos y cobranza para la recuperación de cartera de Globalcolor SCC”, año (2006) 118pp.
- MORENO SILVA Karolina Belén en su tesis, “Políticas de créditos inadecuadas y su incidencia en la liquidez de Ambatol Cía. Ltda. matriz en el primer semestre del 2005”, año (2006) 70 pp.

- ROMO GÓMEZ Ana Elizabeth en su tesis, “Evaluación de las políticas y Procedimientos crediticios para asegurar la fortaleza Financiera el Leasingcorp sucursal Ambato” año (2005) 55 pp.

 **VIRTUALES**

123



- BERNARDINI 2011 (En línea). Disponible en <http://www.cidse.itcr.ac.cr/revistamate/ContribucionesV4n22003/meza/pag1.html>.
- BARZALLO MENDIETA MARIO PATRICIO  
<http://www.monografias.com/trabajos11/coopcre/coopcre.shtml>
- FERNANDEZ Eduardo 2011 “Concepto de Auditoria”. (En Línea). Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/59408757/Concepto-de-Auditoria>
- KUHN Thomás S. 2011 “Administración, Conceptos y Aplicaciones” (En Línea). Disponible en: [http://catarina.udla.mx/u\\_dla/tales/documentos/lhr/jofre\\_g\\_mg/bibliografia.pdf](http://catarina.udla.mx/u_dla/tales/documentos/lhr/jofre_g_mg/bibliografia.pdf)
- MEZA Luis 2011 “Paradigma positivista M.B.A.” (En línea) Disponible en: <http://www.cidse.itcr.ac.cr/revistamate/ContribucionesV4n22003/meza/pag1.html>
- SAMPIERI Roberto y Coautores 1998 “Metodología de la Investigación” (2ª edición). México. Editorial Mc. Graw - Hill. (En Línea). Disponible en: [http://catarina.udla.mx/u\\_dla/tales/documentos/lhr/jofre\\_g\\_mg/bibliografia.pdf](http://catarina.udla.mx/u_dla/tales/documentos/lhr/jofre_g_mg/bibliografia.pdf).
- SÁNCHEZ ÁLVARO 2011 “auditoría de gestión”. (En línea). Disponible en: [http://www.monografias.com/trabajos65/auditoría de gestión/2.shtml](http://www.monografias.com/trabajos65/auditoría%20de%20gestión/2.shtml)



# ***ANEXOS***



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS Y SOCIOS DE LA**  
**COOPERATIVA SANTA LUCÍA LTDA.**

Fecha:.....

**OBJETIVO:** Identificar los factores que son fundamentales para la obtención de resultados y evaluarlos para el mejoramiento o eliminación de los mismos.

**OBSERVACIONES:**

- Se garantiza absoluta reserva
- La encuesta le llevara 15 minutos

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente las preguntas para que las pueda contestar correctamente. Al ser anónima la encuesta se ruega contestarla con la verdad. Marque con una X en la respuesta que crea conveniente.

**PREGUNTAS:**

1.- ¿Cree que el Sistema Crediticio para acceder a un crédito se encuentra definido correctamente?

SI ( )

NO ( )



2.- ¿La Cooperativa ha otorgado créditos a corto plazo?

SI ( )

NO ( )

3.- ¿Ha concedido créditos formales la Cooperativa?

SI ( )

NO ( )

4.- ¿Considera que el sistema crediticio no definido incide en la disminución de la rentabilidad?

SI ( )

NO ( )

5.- ¿La Cooperativa ha facilitado créditos a largo plazo?

SI ( )

NO ( )

**FIRM AUDI**  
**FIRMA DE AUDITORÍA**  
**Dir. Los Dátiles 01-41 y los Obitos**



6.- ¿La Cooperativa ha concedido créditos para consumo?

SI ( )

NO ( )

7.- ¿La Cooperativa cuenta con la infraestructura adecuada para su funcionamiento?

SI ( )

NO ( )

8.- ¿Considera que la Cooperativa cuenta con personal capacitado para el cumplimiento de sus actividades?

SI ( )

NO ( )

9.- ¿La cooperativa trabaja bajo la modalidad de créditos informales?

SI ( )

NO ( )

**FIRM AUDI**  
**FIRMA DE AUDITORÍA**  
**Dir. Los Dátiles 01-41 y los Obitos**



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 1891726070001  
**RAZÓN SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA LUCIA LTDA.

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

**No. ESTABLECIMIENTO:** 001      **ESTADO** ABIERTO    **MATRIZ**      **FEC. INICIO ACT.** 14/01/2008  
**NOMBRE COMERCIAL:**      **FEC. CIERRE:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**      **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: AMBATILLO Barrio: SANTA LUCIA Calle: PRINCIPAL Número: S/N  
Referencia: JUNTO A LA ESCUELA FERNANDO DAQUILEMA Celular: 091195984 Telefono Trabajo: 032470226

**No. ESTABLECIMIENTO:** 002      **ESTADO** ABIERTO      **FEC. INICIO ACT.** 08/12/2008  
**NOMBRE COMERCIAL:**      **FEC. CIERRE:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**      **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: COTOPAXI Cantón: LATACUNGA Parroquia: TANICUCHI Barrio: SECTOR LASSO Calle: PRINCIPAL Número: S/N  
Referencia: A CIEN METROS DEL BANCO DEL PICHINCHA Telefono Trabajo: 032718442

**No. ESTABLECIMIENTO:** 003      **ESTADO** ABIERTO      **FEC. INICIO ACT.** 27/06/2011  
**NOMBRE COMERCIAL:**      **FEC. CIERRE:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**      **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MERCED Barrio: LA MERCED Calle: BOLIVAR Número: 05-76  
Intersección: VARGAS TORRES Referencia: JUNTO AL PENSIONADO LA MERCED Celular: 091195984

  
  
  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE      SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: CEMP010611      Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560      Fecha y hora: 27/06/2011 14:06:19

**FIRM AUDI**  
**FIRMA DE AUDITORÍA**  
**Dir. Los Dátiles 01-41 y los Obitos**



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 1891726070001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA LUCIA LTDA.

**No. ESTABLECIMIENTO:** 004      **ESTADO:** ABIERTO      **FEC. INICIO ACT.:** 27/06/2011  
**NOMBRE COMERCIAL:**      **FEC. CIERRE:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**      **FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA**  
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: VILLA FLORA Calle: CUSUBAMBA Número: OE3-52 Intersección: AV. TENIENTE HUGO ORTIZ Referencia: DIAGONAL AL REGISTRO CIVIL Celular: 091195984

  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS



Usuario: CEMP010611

Lugar de emisión: ANEXO 1 CENTRO 1 Fecha y hora: 27/06/2011 14:06:18

Página 3 de 3

**SRI.gob.ec**

**FIRM AUDI**  
**FIRMA DE AUDITORÍA**  
**Dir. Los Dátiles 01-41 y los Obitos**



cuenta	nombres
01000010	ASO. DEF. DEL AGRO CUJI LUIS
01000021	BARRIONUEVO LOPEZ FRANCISCO LUPERCIO
01000031	CUJI MACHA LUIS ALBERTO
01000042	SISALEMA VEGA JOSE LORENZO
01000052	SISALEMA CHOCO MARIA DIOCELINA
01000063	CHUNCHA MASABALIN SEGUNDO TIMOTEO
01000073	MORETA ANDAGANA JULIO CESAR
01000084	MORETA ANDAGANA ANGEL ABELARDO
01000094	BARRIONUEVO LOPEZ ELMA SALOME
01000100	CHICO BARRIONUEVO VICTOR HUGO
01000111	SOGSO CHOCO LUIS ARMANDO
01000121	CHOCO SOGSO MARIA NATALIA
01000132	CUJI MACHA LUIS ARMANDO
01000142	CONDEMAITA GUTIERRES OLGA MARIA
01000153	MORETA ANDAGANA MARIA ANGELICA
01000163	CUJI MACHA MIGUEL ANGEL
01000174	MORETA VEGA MARIA ROSANA
01000184	CHUNCHA SOGSO JOSE IGNACIO
01000195	MORETA CHACHA JOSE ANTONIO
01000201	ANDAGANA SOGSO MARIA ROSA
01000211	MORETA ANDAGANA EDGAR HERIBERTO
01000222	MORETA ANALUIZA LUIS ALBERTO
01000232	SOGSO CAISAGUANO MARIO RAMIRO
01000243	CHUQUIANA TAYUPANTA ICNACIO
01000253	CUJI VEGA MARIA MERCEDES
01000264	SILLAGANA LOZADA ANGEL RODRIGO
01000274	TIPANTASIG CHAGMANA LUIS
01000285	MOYA MINIGUANO JORGE ORLANDO
01000295	BARRIONUEVO BARRIONUEVO JACQUELINE MARGC
01000301	CONDEMAITA SISALEMA JEANEHT DEL ROCIO
01000312	AMORES SANTAMARIA HECTOR IDALGO
01000322	CHACHA ANALUISA FANNY TERESA
01000333	LOPEZ MINIGUANO DIEGO ALEXANDER
01000343	NAVARRETE BONITO ELMO SILVANO
01000354	MINIGUANO MINIGUANO ROSARIO LEONOR
01000364	ALDAS NAVARRETE KRISTIAN DARIO
01000375	MINIGUANO RAMOS EDGAR FILOMENTOR
01000385	RAMOS MINIGUANO PORFIRIO NORBERTO
01000396	VEGA ANDAGANA SEGUNDO PATRICIO
01000402	LOPEZ NUÑEZ SANDRA CARMITA
01000412	LOPEZ NUÑEZ LUCIO VINICIO
01000423	MINIGUANO RAMOS GIL ESTUARDO
01000433	LOPEZ VILLACIS LUIS ALFREDO
01000444	LOPEZ TORRES GRACE MARIA
01000465	LOPEZ CALERO JOBITA EUMELIA
01000475	CHUNCHA MATZA SEGUNDO JESUS
01000486	BRITO MOYANO WILLIAN ESTAINER
01000496	GUTIRREZ TORRES MARIA HERMELINDA
01000513	CAISAGUANO ASHQUI SEGUNDO VICTOR
01000523	POALACIN CHUNCHA ANIBAL OSWALDO
01000534	ANALUIZA MORETA BLANCA LEONOR
01000544	ULLOA CAISA FREDY DARIO
01000555	NUÑEZ LOPEZ MARIA ELIZABETH
01000565	QUISPE CALERO JOSE LUIS

**FIRM AUDI**  
**FIRMA DE AUDITORÍA**  
**Dir. Los Dátiles 01-41 y los Obitos**



01000586 SOGXSO CHUNCHA MARIA FRANCISCA  
01000597 CHISAG MORETA LUIS GEOVANNY  
01000624 QUINATO CHUQUIANA SEGUNDO MANUEL  
01000634 LOPEZ BARRIONUEVO RAQUEL VERONICA  
01000645 TORRES BONILLA VICTOR MANUEL  
01000666 LOPEZ LOPEZ SEGUNDO ESTUARDO  
01000676 MATZA PERDOMO OSCAR OWALDO  
01000687 CUJI MORETA LIGIA ELENA  
01000697 LOPEZ VELASTEGUI KLEVER FABIAN  
01000703 BRITO MOYANO NANCY LLOVANI  
01000714 LOPEZ VILLACIS LUIS ALFONSO  
01000724 YAGCHIREMA MORETA CARLOS ALONSO  
01000735 CONDEMAITA SISALEMA MARIA DE LOS ANGELES  
01000745 CHUNCHA SOGSO LUIS FERNANDO  
01000756 HERNANDEZ PEREZ GLORIA ALICIA  
01000766 PORTERO NAVARRETE HECTOR RUBEN  
01000777 VELASTEGUI LOPEZ MANUEL MELQUIADES  
01000787 MORETA CHIMBORAZO MARIA ROSA  
01000798 BONILLA VEGA OLGA BEATRIZ  
01000804 MIRANDA FREIRE SEGUNDO WILFRIDO  
01000814 CALERO RIVERA GUIDO FABIAN  
01000825 NAVARRETE MORENO CELIA OBDULIA  
01000835 TITUAÑA PEREZ MIGUEL ANGEL  
01000846 TORRES CALERO MILTON MARCELO  
01000856 MASABALIN MASABALIN WILSON RAMIRO  
01000867 ANALUISA CARRILLO MARIA GRACIELA  
01000877 CHACHA TOAZA JORGE EDUARDO  
01000888 SANTAMARIA BUSTOS OLGA ENPERATRIZ  
01000898 SISALEMA SILLAGANA LIDA MARIA  
01000904 CAISAGUANO CAISAGUANO JUAN CRISTOBAL  
01000915 RODRIGUEZ PAUCAR CESAR ERNESTO  
01000925 TORRES NAVARRETE GLORIA EDUARDA  
01000936 BEJARANO BEJARANO MARIA LAURA  
01000946 CHUNCHA SISALEMA MARIA ERNESTINA  
01000957 CHUQUIANA CHUQUIANA CARLOS  
01000967 RAMOS MINIGUANO SEGUNDO TOMAS  
01000978 LOPEZ LOPEZ LUIS ALBERTO  
01000988 USULLA GUANGASI MARIO MARCELO  
01000999 LOPEZ NARANJO PATRICIA ELIZABETH  
01001000 MORETA CUJI TELMO EDUARDO  
01001021 CAISAGUANO CAISAGUANO SEGUNDO MANUEL  
01001032 CUJI TOASA MANUEL MESIAS  
01001042 NUÑEZ DIAZ SANDRA MARIBEL  
01001053 BARRIONUEVO BARRIONUEVO ADELA KARINA  
01001074 CHUNCHA SOGSO ANGEL  
01001095 CHUQUIANA CHACHA FRANKLIN MEDARDO  
01001101 MOYANO PADILLA CARMEN AMELIA  
01001111 LOPEZ LOPEZ JORGE HUMBERTO  
01001122 MINIGUANO MINIGUANO WALTER OMAR  
01001143 BARRIONUEVO VILLACIS HECTOR MEDARDO  
01001153 CHUQUIANA SOXSO MARIA AGELA  
01001164 BRITO LOZADA BERTHA LUCILA  
01001195 ALDAS GUIDO FERNANDO  
01001201 CUJI MASABALIN JOSE PEDRO  
01001212 CHERREZ MORENO ELCIRA JANETH  
01001222 LOPEZ NUÑEZ EDGAR OCTAVIO

**FIRM AUDI**  
**FIRMA DE AUDITORÍA**  
**Dir. Los Dátiles 01-41 y los Obitos**



01001233 BARRIONUEVO BARRIONUEVO OLIVIA ALEXANDRA  
01001243 GUANGASI MOPOSITA FRANKLIN RODRIGO  
01001254 CHACHA ANALUIZA MARHTA PIEDAD  
01001285 CAISAGUANO MATZABALIN SANDRA VERONICA  
01001296 LOPEZ BARRIONEVO DELIA MARIA  
01001302 SILLAGANA NAVARRETE AMANDA MARILU  
01001312 TORRES NAVARRETE ELVIA GRICELDA  
01001323 PUNINA SISALEMA BLANCA GRACIELA  
01001333 LOPEZ BARRIONUEVO ZOILA MERCEDES  
01001344 NAVARRETE NUÑEZ DORIS MARIA  
01001354 CAISAGUANO VEGA FANNY ELIZABETH  
01001365 CAISAGUANO CHUNCHA MIGUEL ANGEL  
01001375 TORRES BONILLA JOSE LUIS  
01001386 RIVERA TIPAN MARIA ROSARIO  
01001396 CHACHA ANALUISA JUAN ELIAS  
01001402 LOPEZ VELASTEGUI BYRON DARWIN  
01001413 NUÑEZ LOPEZ DARWIN FABRICIO  
01001434 LOPEZ SANTAMARIA LUIS GEOVANNY  
01001444 MINIGUANO MINIGUANO FLORA INES  
01001455 ANALUIZA MAIZA XIMENA ADRIANA  
01001465 AYACHIPO MATZA MARTHA ISABEL  
01001476 ALDAS CHERRES BRYAN VINICIO  
01001486 PERDOMO MASABALIN WASHINGTON RODOLFO  
01001497 BONILLA VEGA SARA FRANCISCA  
01001503 RIVERA BONILLA ERICKA LIZETH  
01001513 POAQUIZA MONTACHANA FRANKLIN JAVIER  
01001524 CUJI MORETA NELSON DARIO  
01001534 ANALUISA MORETA ELVIA GRICELDA  
01001545 CHUNCHA SISALEMA MARIA HERMINIA  
01001555 GUAMANQUISPE MOYANO JESUS BLADIMIR  
01001566 TORRES ORTIZ GLADIS CUMANDA  
01001597 MORETA MORETA SAMANTHA AVIGAIL  
01001603 QUISPE LAZO SEGUNDO DANIEL  
01001614 ALDAS MERA MARCOS ABEL  
01001635 VEGA SOGSO MARCOS  
01001645 PORTERO NUÑEZ FRANKLIN RODOLFO  
01001656 MATZA ASHQVI VILMA RAQUEL  
01001666 LOPEZ LOPEZ EDGAR FABIAN  
01001677 SOGSO SOGSO MARIA ANGELA  
01001687 SANTAMARIA BUSTOS ENMA BEATRIZ  
01001698 CHACHA MORETA LUZ MARIA  
01001704 BRITO ESPIN GALBER ESTAINER  
01001714 LOPEZ NAVARRTE MYRIAN DEL PILAR  
01001725 CUJI MORETA OLGA ELIZABETH  
01001735 SOLIS LOZADA JOSE ALFREDO  
01001756 LOPEZ TORRES SEGUNDO CARLOS  
01001767 TORRES BARRIONUEVO HECTOR RAMIRO  
01001777 SOGSO POAQUIZA LUIS EDUARDO  
01001804 POALACIN CHUQUIANA ANDRES  
01001815 TUASA MORETA MAYRA ALEXANDRA  
01001825 TIPANTASIG MATSA SEGUNDO RAUL  
01001846 TORRES NAVARRETE GINA MARIELA  
01001857 VILLACIS BARRIONUEVO MARIA MATILDE  
01001867 PILATACIG MOPOSITA SEGUNDO JOSE  
01001878 MORETA ANDAGANA VICTOR ELIAS  
01001888 BARRIONUEVO NAVARRETE MAYRA CRISTINA

01001888 BARRIONUEVO NAVARRETE MAYRA CRISTINA

**FIRM AUDI**  
**FIRMA DE AUDITORÍA**  
**Dir. Los Dátiles 01-41 y los Obitos**



01001899 BARRIONUEVO NAVARRETE MERCY GABRIELA  
01001905 LOPEZ LOPEZ JOSE CARLOS  
01001915 TORRES NAVARRETE SILVIA AMERICA  
01001926 LOPEZ VELASTEGUI JOSE CRISTOBAL  
01001947 CHACHA CASICANA ANGEL ANTONIO  
01001957 CAGUANA PULLUTASIG ELSA GRASIELA  
01001978 TORRES VELASTEGUI VICTOR MANUEL  
01001989 ACHUPATIN BASTIDAS FABIAN GEOVANI  
01001999 LOPEZ BARRIONUEVO HOLGER EFRAIN  
01002001 LOPEZ NUÑEZ SEGUNDO MATIAS  
01002011 POAQUIZA CHACHA DEISY PAULINA  
01002022 CHACHA TOZA VICTOR CENEN  
01002032 VELASTEGUI LOPEZ ROQUE MESIAS  
01002043 SISALEMA GUAMAN MARIA DORALIZA  
01002053 CALERO BUSTOS PILAR DE LOS ANGELES  
01002064 CALERO BUSTOS IBED VALERIA  
01002074 RIVERA BONILLA GILDA ANABELL  
01002085 HERNANDEZ PEREZ LUZ HERMINIA  
01002095 CUJI MORETA SILVANA DE LOS ANGELES  
01002101 YANCHA MASABALIN SEGUNDO JUAN  
01002112 SOGSO SOGSO EDISON GERMAN  
01002122 MATRIZ SANTA LUCIA SERVICIOS AC  
01002133 LASCANO FONSECA LOURDES ANGELICA  
01002143 ALDAS NAVARRETE LENIS LORENA  
01002154 POALACIN CHUNCHA CELIA MARLENE  
01002164 MORETA CHACHA ROSARIO  
01002175 SOGSO MASABALIN PEDRO  
01002185 LOPEZ LOPEZ MAGDALENA NARCISA  
01002196 LOZADA ABRIL MARIA HERMELINDA  
01002202 BUSTOS SISALEMA JENNY ELIZABETH  
01002212 MATZA CHOCO CARMEN BEATRIZ  
01002223 MOYANO NUÑEZ YOLANDA NOEMI  
01002233 QUISPE OROSCO MARCO RUBEN  
01002244 MORETA VEGA SEGUNDO JULIO  
01002254 LOPEZ PADILLA LUIS BATAIN  
01002265 BASTIDAS ASHQUI BLANCA JEANNETE  
01002275 NUÑEZ BUSTOS LUZ MARINA  
01002286 CAISAGUANO ASHQUI CARLOS EFRAIN  
01002296 NAVARRTETE ULLOA LIDIA HIMELDA  
01002302 PERDOMO CHACHA NANCY PIEDAD  
01002313 MASABALIN CASTRO SEGUNDO AMABLE  
01002323 NUÑEZ ULLOA ERNESTO OSWALDO  
01002334 GARCES MAYORGA SONIA EDERMIRA  
01002344 CAISAGUANO CHUNCHA JOSE GREGORIO  
01002355 LOPEZ BARRIONUEVO ELVIA JUDITH  
01002365 TORRES BUSTOS ITALO EDUARDDO  
01002376 BUSTOS SISALEMA CARLOTA ALEXANDRA  
01002386 MOYANO TORRES GLORIA ISABEL  
01002397 GUAMANQUISPE MOYANO SEGUNDO MIGUEL  
01002403 BARRIONUEVO NAVARRETE DIEGO VINICCIO  
01002413 CHUNCHA SISALEMA BLANCA MONICA  
01002424 VELASTEGUI CARRASCO MOISES MESIAS  
01002434 SOGSO ANDAGANA LUIS ANTONIO  
01002445 CHACHA TOAZA OSCAR  
01002455 VILLACIS PADILLA SIXTO ERNESTO  
01002465 CHICO GAMBOA ORLANDO ALFREDO

01002465 CHICO GAMBOA ORLANDO ALFREDO

**FIRM AUDI**  
**FIRMA DE AUDITORÍA**  
**Dir. Los Dátiles 01-41 y los Obitos**



01002476 CHUQUIANA SOXO SEGUNDO PEDRO  
01002487 CUJI MORETA ANGEL ERNESTO  
01002497 BEJARANO BEJARANO JORGE HUMBERTO  
01002503 CHERREZ MORENO IRENE JACQUELINE  
01002514 CALERO ALTAMIRANO GLADYS LEONILA  
01002524 BARRIONUEVO BARRIONUEVO WILSON MEDARDO  
01002535 TORRES RAMOS MARIA ISABEL  
01002545 SISALEMA MATZA FREDY ABEL  
01002556 SOGSO VEGA GLADYS HERMELINDA  
01002566 YAGCHIREMA YANCHA VILMA CRISTINA  
01002577 SISALEMA VEGA MANUEL MESIAS  
01002587 GUIAMANQUISPE MOYANO CARLOS MARIA  
01002598 CONSTANTE ALDAZ OLGUER RAMIRO  
01002604 MORETA ANDAGANA MARIA CARMELINA  
01002614 CHOCO VEGA LUIS ERNESTO  
01002625 TORRES CALERO FRANCO LAUTARO  
01002635 CUJI MORETA RICHARD STALYN  
01002646 VELASTEGUI LOPEZ MARIA VERONICA  
01002656 MARCIAL TORRES MANUEL MESIAS  
01002667 SOGSO SOGSO LUIS ERNESTO  
01002677 MORETA CUJI RUBEN DARIO  
01002688 YANCHA BASTIDAS CARMITA DEL ROCIO  
01002698 SOGSO CHANO WILSON ROBERTO  
01002704 TACO LASCANO MILTON RICARDO  
01002715 CUJI CONDEMAITA MAYRA GABRIELA  
01002725 SOGSO POAQUIZA LUIS GIOVANNY  
01002736 CHUNCHA MASABALIN RUTH ALICIA  
01002746 MASABALIN CAISAGUANO MARIA JUANA  
01002757 TAPUY SANTI ELIZABETH MARGOTH  
01002767 CUJI MACHA ROSA MARIA  
01002778 GALARZA CARRILLO ANGEL MARIA  
01002788 SOGSO CHOCO LUIS EDUARDO  
01002799 VILLACIS AGUILAR BETTY MAGDALENA  
01002805 CHACHA CHUNCHA MIRIAN ESTELA  
01002815 SILLAGANA LOPEZ EDGAR DANIEL  
01002826 CONEMAITA LASLUIZA SEGUNDO JUAN  
01002836 MASABALIN CHACHA LAURA PATRICIA  
01002847 PERDOMO MASABALIN LAURA KARINA  
01002857 CUJI MACHA MARIA ROSARIO  
01002868 SILLAGANA LOPEZ BLANCA MAGDALENA  
01002878 BARRIONUEVO RIVERA FRANCISCO JAVIER  
01002889 TORRES GUAMANQUISPE ALVARO MARCELO  
01002899 SISALEMA SISALEMA JOSE MIGUEL  
01002905 BRITO MOYANO SEGUNDO BRAULIO  
01002916 ANDAGANA SOGZO MARIA ROSARIO  
01002926 MORETA ANDAGANA MYRIAN ISABEL

**FIRM AUDI**  
**FIRMA DE AUDITORÍA**  
**Dir. Los Dátiles 01-41 y los Obitos**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
 SANTA LUCIA LTDA.  
 PROVISION DE CARTERA AL 08/07/2011

Oficina: MATRIZ

PAGINA: 1

TIPO DESDE: ORDINARIO CONSUMO HASTA:

CALIFICACION DESDE: A HASTA: E

SERIE CUENTA	SOCIO	No. Credito	Capital			Saldo	Dias			Capital				Provision
			Prestado	Emisión	U. Pago		Mora	Vencido	Vigente	Riesgo	%			
1 01-00146-5	AYACHIPO MATZA MARTHA ISABEL	00000206	3,296.71	30/03/2010	19/06/2011	1,271.10	137.36	8	35.00	1,236.31	A	1.00	0.35	
2 01-00236-5	TORRES BUSTOS ITALO EDUARDDO	00000208	3,846.16	04/04/2010	22/05/2011	3,006.88	160.26	273	1,565.00	1,442.26	D	75.00	1,173.75	
3 01-00175-6	LOPEZ TORRES SEGUNDO CARLOS	00000211	1,538.46	25/04/2010	08/05/2011	602.57	102.56	132	500.00	102.62	C	30.00	150.00	
4 01-00097-8	LOPEZ LOPEZ LUIS ALBERTO	00000217	4,945.06	11/05/2010	11/05/2011	2,866.77	206.04	116	620.00	2,266.54	C	30.00	186.00	
5 01-00243-4	SOGSO ANDAGANA LUIS ANTONIO	00000225	3,850.00	09/06/2010	10/05/2011	2,286.31	160.42	88	361.00	1,924.95	B	10.00	36.10	
6 01-00256-7	GUIAMANQUISPE MOYANO CARLOS	00000233	263.74	04/07/2010	17/04/2011	115.86	65.94	273	116.00	0.00	D	75.00	87.00	
7 01-00172-5	CUJI MORETA OLGA ELIZABETH	00000238	5,494.51	29/07/2010	25/05/2011	3,712.63	228.94	99	736.00	2,976.17	C	30.00	220.80	
8 01-00176-7	TORRES BARRIONUEVO HECTOR	00000241	2,197.80	03/08/2010	01/06/2011	1,138.80	122.10	64	284.00	854.70	B	10.00	28.40	
9 01-00266-7	SOGSO SOGSO LUIS ERNESTO	00000245	3,296.71	24/08/2010	10/05/2011	2,303.70	137.36	73	381.00	1,923.11	B	10.00	38.10	
10 01-00265-6	MARCIAL TORRES MANUEL MESIAS	00000251	4,395.61	12/09/2010	03/07/2011	3,443.32	183.15	115	696.00	2,747.26	C	30.00	208.80	
11 01-00197-8	TORRES VELASTEGUI VICTOR MANUEL	00000257	1,098.90	03/10/2010	10/05/2011	762.64	91.58	154	488.00	274.68	C	30.00	146.40	
12 01-00222-3	MOYANO NUÑEZ YOLANDA NOEMI	00000262	769.23	14/10/2010	07/06/2011	466.34	64.10	113	210.00	256.43	C	30.00	63.00	
13 01-00100-0	MORETA CUJI TELMO EDUARDO	00000270	1,648.35	28/10/2010	28/06/2011	1,180.92	91.58	69	265.00	915.71	B	10.00	26.50	
14 01-00034-3	NAVARRETE BONITO ELMO SILVANO	00000277	549.45	05/12/2010	05/06/2011	243.94	61.05	32	122.00	122.10	B	10.00	12.20	
15 01-00249-7	BEJARANO BEJARANO JORGE	00000279	1,098.90	05/12/2010	29/06/2011	543.57	91.58	2	86.00	457.84	A	1.00	8.86	
16 01-00041-2	LOPEZ NUÑEZ LUCIO VINICIO	00000296	549.45	03/02/2011	05/04/2011	369.74	91.58	93	278.00	91.55	C	30.00	83.40	
17 01-00150-3	RIVERA BONILLA ERICKA LIZETH	00000287	1,648.35	06/02/2011	06/04/2011	1,579.33	91.58	120	389.00	1,190.45	C	30.00	116.70	
18 01-00136-5	CAISAGUANO CHUNCHA MIGUEL ANGEL	00000293	659.34	20/02/2011	03/07/2011	268.40	131.87	46	137.00	131.86	B	10.00	13.70	
19 01-00069-7	LOPEZ VELASTEGUI KLEVER FABIAN	00000294	769.23	20/02/2011	05/06/2011	519.31	85.47	46	92.00	427.35	B	10.00	9.20	
20 01-00263-5	CUJI MORETA RICHARD STALYN	00000296	659.34	23/02/2011	29/06/2011	485.42	54.95	13	46.00	439.54	A	1.00	0.46	
21 01-00223-3	QUISPE OROSCO MARCO RUBEN	00000297	4,945.06	27/02/2011	05/07/2011	4,174.36	206.04	9	53.00	4,120.90	A	1.00	0.53	
22 01-00058-6	SOGXSO CHUNCHA MARIA FRANCISCA	00000299	3,296.71	27/02/2011	31/05/2011	2,883.75	137.36	9	136.00	2,747.27	A	1.00	1.36	
23 01-00279-9	VILLACIS AGUILAR BETTY MAGDALENA	00000302	329.67	04/03/2011	14/06/2011	77.27	82.42	4	77.00	0.00	A	1.00	0.77	
24 01-00114-3	BARRIONUEVO VILLACIS HECTOR	00000303	329.67	06/03/2011	07/06/2011	166.56	54.95	2	57.00	109.87	A	1.00	0.57	
25 01-00123-3	BARRIONUEVO BARRIONUEVO OLIVIA	00000304	329.67	06/03/2011	07/06/2011	146.28	54.95	2	36.00	109.87	A	1.00	0.36	
26 01-00256-6	YAGCHIREMA YANCHA VILMA CRISTINA	00000306	164.84	09/03/2011	19/04/2011	101.36	54.95	59	101.00	0.00	B	10.00	10.10	
27 01-00233-4	GARCES MAYORGA SONIA EDERMIRA	00000309	3,296.71	13/03/2011	13/05/2011	3,024.28	137.36	56	140.00	2,884.63	B	10.00	14.00	
28 01-00216-4	MORETA CHACHA ROSARIO	00000310	219.78	20/03/2011	07/07/2011	112.79	36.63	19	3.00	109.89	A	1.00	0.03	
29 01-00225-4	LOPEZ PADILLA LUIS BATAIN	00000313	2,549.45	24/04/2011	31/05/2011	2,449.49	106.23	44	113.00	2,336.99	B	10.00	11.30	
30 01-00149-7	BONILLA VEGA SARA FRANCISCA	00000316	549.45	01/05/2011	28/06/2011	444.28	78.49	7	52.00	392.47	A	1.00	0.52	
31 01-00245-5	VILLACIS PADILLA SIXTO ERNESTO	00000318	1,318.68	15/05/2011	15/05/2011	1,318.68	219.78	24	220.00	1,098.90	A	1.00	2.20	
						42,086.63				8,395.00				2,643.46

33,692.23 Rep: rep\_provi\_car .

**FIRM AUDI**  
**FIRMA DE AUDITORÍA**  
**Dir. Los Dátiles 01-41 y los Obitos**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
**SANTA LUCIA LTDA.**  
 PROVISION DE CARTERA AL 08/07/2011

Oficina: MATRIZ

PAGINA: 1

TIPO DESDE: ESPECIAL CONSUMO SF HASTA:

CALIFICACION DESDE: A HASTA: E

SERIE CUENTA	SOCIO	No. Credito	Capital			Saldo	Dias Capital Capital Califica					% Provision		
			Prestado	Emisión	U. Pago		Mora	Vencido	Vigente	Riesgo				
1 01-00055-5	NUÑEZ LOPEZ MARIA ELIZABETH	00000089	3,450.00	14/12/2008	07/06/2011	286.56	115.00	81	286.56	0.00	D	50.00	143.28	
2 01-00152-4	CUJI MORETA NELSON DARIO	00000121	5,800.00	17/05/2009	26/04/2011	1,637.74	193.33	109	670.99	966.75	E	100.00	670.99	
3 01-00141-3	NUÑEZ LOPEZ DARWIN FABRICIO	00000129	5,700.00	07/06/2009	07/06/2011	2,337.10	158.33	89	437.02	1,900.08	E	50.00	218.51	
4 01-00191-5	TORRES NAVARRETE SILVIA AMERICA	00000151	1,710.00	23/08/2009	26/04/2011	547.21	95.00	283	547.21	0.00	E	100.00	547.21	
5 01-00219-6	LOZADA ABRIL MARIA HERMELINDA	00000169	3,626.38	01/11/2009	05/07/2011	627.09	151.10	4	22.71	604.38	A	1.00	0.22	
6 01-00190-5	LOPEZ LOPEZ JOSE CARLOS	00000173	5,494.51	15/11/2009	31/05/2011	2,913.43	152.63	80	318.89	2,594.54	D	50.00	159.44	
7 01-00072-4	YAGCHIREMA MORETA CARLOS	00000180	3,846.16	06/12/2009	17/06/2011	807.37	160.26	1	6.15	801.22	A	1.00	0.06	
8 01-00090-4	CAISAGUANO CAISAGUANO JUAN	00000184	3,296.71	07/01/2010	14/04/2010	2,884.63	137.36	418	1,923.04	961.59	E	100.00	1,923.04	
9 01-00165-6	MATZA ASHQVI VILMA RAQUEL	00000185	3,296.71	17/01/2010	06/07/2011	1,167.21	137.36	49	205.62	961.59	C	20.00	41.12	
10 01-00255-6	SOGSO VEGA GLADYS HERMELINDA	00000221	1,666.67	21/05/2010	05/06/2011	628.37	92.59	47	165.37	463.00	C	20.00	33.07	
11 01-00008-4	MORETA ANDAGANA ANGEL ABELARDO	00000228	5,555.56	01/07/2010	14/06/2011	2,963.13	231.48	6	185.33	2,777.80	B	5.00	9.26	
12 01-00002-1	BARRIONUEVO LOPEZ FRANCISCO	00000237	2,200.00	27/07/2010	11/05/2011	1,610.07	61.11	41	82.28	1,527.79	C	20.00	16.45	
13 01-00272-5	SOGSO POAQUIZA LUIS GIOVANNY	00000275	3,260.87	18/01/2011	16/06/2011	2,893.18	135.87	79	311.66	2,581.52	D	50.00	155.83	
14 01-00016-3	CUJI MACHA MIGUEL ANGEL	00000280	426.32	09/12/2010	24/05/2011	72.26	71.05	58	72.24	0.02	C	20.00	14.44	
15 01-00269-8	SOGSO CHANO WILSON ROBERTO	00000283	2,381.92	26/01/2011	02/06/2011	2,167.02	99.25	71	281.35	1,885.67	D	50.00	140.67	
16 01-00278-8	SOGSO CHOCO LUIS EDUARDO	00000301	421.05	04/03/2011	14/06/2011	210.40	70.13	4	70.07	140.33	A	1.00	0.70	
17 01-00019-5	MORETA CHACHA JOSE ANTONIO	00000308	1,052.63	11/03/2011	12/05/2011	869.97	87.72	28	80.50	789.47	B	5.00	4.02	
18 01-00018-4	CHUNCHA SOGSO JOSE IGNACIO	00000320	2,717.39	22/05/2011	24/06/2011	2,604.58	113.22	17	0.41	2,604.17	B	5.00	0.02	
						27,227.32				5,667.40				4,078.38

21,559.92 Rep:rep\_provi\_car

**FIRM AUDI**  
**FIRMA DE AUDITORÍA**  
**Dir. Los Dátiles 01-41 y los Obitos**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO**  
**SANTA LUCIA LTDA.**

**CONCESION DE CREDITO**

PAGARE: 00000206

GRUPO: SOBRE FIRMAS TIPO: ORDINARIO CONSUMO DESTINO: VIVIENDA

OFICIAL: LUIS CUJI

Oficina: MATRIZ

FECHA: 08/07/2011

Cuenta: 01-00146-5

AYACHIPO MATZA MARTHA ISABEL

Capital: 3,296.71

Entregado: 3,296.71

Plazo días: 720 Tasa mensual: 1.83

Amortización: cada 30 días

Fecha préstamo: 30/03/2010

Fecha vencimiento: 19/03/2012

Garante 1:

Cuenta:

Garante 2:

Cuenta:

\*\*\* FORMA DE ENTREGA \*\*\*

Garante 3:

Cuenta:

ACREDITADO A CUENTA

Garante no socio: AYACHIPO POALASIN SEGUNDO

No. CI: 1801531839

Garante no socio: QUINATO A CHAGMANA LUIS JORGE

No. CI: 1803120359

**\*\* DETALLE DEL CREDITO \*\***

**\*\* TRANSF. DE AHORROS \*\***

VALOR PRESTADO: 3,296.71

ENCAJE DE AHORROS: 700.00

CERTIFICADOS:

GASTOS ADMINISTRATIVOS: 131.87 *3000x4.395%*

FONDO MORTUORIO: 32.97 *3000x4.03%*

INSPECCION DE CREDITO: 131.87 *3000x4.395%*

**LIQUIDO A RECIBIR: 3,000.00**

ELABORADO POR  
LUIS ALBERTO CUJI

RECIBI CONFORME  
AYACHIPO MATZA MARTHA

**TABLA DE AMORTIZACION DE CAPITAL**

LAZO	CAPITAL	INTERES	ASESOR.	AHORRO	CERTIFI.	A PAGAR	SALDO	FECHA VENCIMIENTO	ESTADO	
1	0.00	60.33	5.27	1.00	1.00	204.96	3,159.35	Jueves 29 de Abril de 2010	PAGADO	435
2	0.00	57.82	5.05	1.00	1.00	202.23	3,021.99	Sábado 29 de Mayo de 2010	PAGADO	405
3	0.00	55.30	4.84	1.00	1.00	199.50	2,984.63	Lunes 28 de Junio de 2010	PAGADO	375
4	0.00	52.79	4.62	1.00	1.00	196.76	2,747.27	Miércoles 26 de Julio de 2010	PAGADO	345
5	0.00	50.28	4.40	1.00	1.00	194.03	2,609.91	Viernes 27 de Agosto de 2010	PAGADO	315
6	0.00	47.76	4.18	1.00	1.00	191.20	2,472.55	Domingo 26 de Septiembre de 2010	PAGADO	285
7	0.00	45.25	3.96	1.00	1.00	188.56	2,335.19	Martes 26 de Octubre de 2010	PAGADO	255
8	0.00	42.73	3.74	1.00	1.00	185.83	2,197.83	Jueves 25 de Noviembre de 2010	PAGADO	225
9	0.00	40.22	3.52	1.00	1.00	183.10	2,060.47	Sábado 25 de Diciembre de 2010	PAGADO	195
10	0.00	37.71	3.30	1.00	1.00	180.36	1,923.11	Lunes 24 de Enero de 2011	PAGADO	165
11	0.00	35.19	3.08	1.00	1.00	177.63	1,785.75	Miércoles 23 de Febrero de 2011	PAGADO	135
12	0.00	32.68	2.86	1.00	1.00	174.90	1,648.39	Viernes 25 de Marzo de 2011	PAGADO	105
13	0.00	30.17	2.64	1.00	1.00	172.16	1,511.03	Domingo 24 de Abril de 2011	PAGADO	75
14	0.00	27.65	2.42	1.00	1.00	169.43	1,373.67	Martes 24 de Mayo de 2011	PAGADO	45
15	34.79	25.14	2.20	1.00	1.00	166.70	1,236.31	Jueves 23 de Junio de 2011	PENDIENTE	15
16	137.36	22.62	1.98	1.00	1.00	163.96	1,098.95	Sábado 23 de Julio de 2011	PENDIENTE	-15
17	137.36	20.11	1.76	1.00	1.00	161.23	961.59	Lunes 22 de Agosto de 2011	PENDIENTE	-45
18	137.36	17.60	1.54	1.00	1.00	158.50	824.23	Miércoles 21 de Septiembre de 2011	PENDIENTE	-75
19	137.36	15.08	1.32	1.00	1.00	155.76	686.87	Viernes 21 de Octubre de 2011	PENDIENTE	-105
20	137.36	12.57	1.10	1.00	1.00	153.03	549.51	Domingo 20 de Noviembre de 2011	PENDIENTE	-135
21	137.36	10.06	0.88	1.00	1.00	150.30	412.15	Martes 20 de Diciembre de 2011	PENDIENTE	-165
22	137.36	7.54	0.66	1.00	1.00	147.56	274.79	Jueves 19 de Enero de 2012	PENDIENTE	-195
23	137.36	5.03	0.44	1.00	1.00	144.83	137.43	Sábado 18 de Febrero de 2012	PENDIENTE	-225
24	137.43	2.51	0.22	1.00	1.00	142.16	0.00	Lunes 19 de Marzo de 2012	PENDIENTE	-255

2: Si el socio se encuentra fuera de la ciudad, favor depositar en la cuenta del Banco: BANCO DEL No.: 3392822104 de la Cooperativa de Ahorro y Credito SANTA LUCIA LTDA. y enviar el comprobante por fax No. 2775-245 y comunicarse con el Oficial de Credito de la Institución.

**FIRM AUDI**  
**FIRMA DE AUDITORÍA**  
**Dir. Los Dátiles 01-41 y los Obitos**



**NOTA:** Estimado socio esta tabla es referencial, con la finalidad de que pueda traer el dinero necesario para el pago de su cuota, para el cálculo se tiene en consideración lo siguiente:

1. Los intereses se calculan sobre el saldo del capital
2. El interés normal se calcula desde la última fecha de pago hasta el día en que se acerca a pagar

**IMPORTANTE:**

El retraso en los pagos incurrirá que la COAC, le notique y los gastos incurridos se cobrará de acuerdo a la resolución del Consejo de Administración

-----  
PRESIDENTE C.C.

-----  
VOCAL

-----  
SECRETARIO

**FIRM AUDI**  
**FIRMA DE AUDITORÍA**  
**Dir. Los Dátiles 01-41 y los Obitos**



**BALANCE DE COMPROBACION - MATRIZ**

AL 30 DE JUNIO DEL 2010

CODIGO	CUENTA	SALDO ANTERIOR	DEBITO	CREDITO	SALDO ACTUAL
<b>1.</b>	<b>ACTIVOS</b>	<b>171263,28</b>	<b>78711,53</b>	<b>-69721,80</b>	<b>180253,01</b>
1.1.	<b>CORRIENTES</b>	<b>160350,07</b>	<b>78711,53</b>	<b>-68394,69</b>	<b>170666,91</b>
1,1,1,	<b>DISPONIBLES</b>	<b>8310,77</b>	<b>62183,73</b>	<b>-59461,60</b>	<b>11032,90</b>
1,1,1,01	CAJA	2383,43	59157,59	-52453,83	9087,19
1,1,1,01,01	Efectivo	1983,43	59157,59	-52453,83	8687,19
1,1,1,01,02	Caja Chica	400,00	0,00	0,00	400,00
1,1,1,02	BANCOS Y OTRAS	5927,34	3026,14	-7007,77	1945,71
1,1,1,02,01	Coop Codesarrollo	70,52	0,11	0,00	70,63
1,1,1,02,02	Banco Pichincha cya 3392822104	5626,63	3025,74	-7007,77	1644,60
1,1,1,02,03	Coop Camara de Comercio	230,19	0,29	0,00	230,48
1,1,2	<b>CARTERA DE CREDITO</b>	<b>116270,80</b>	<b>11751,57</b>	<b>-8933,09</b>	<b>119089,28</b>
1,1,2,01	CARTERA DE CREDITO POR VENCIER	118235,91	11751,57	-8933,09	121054,39
1,1,2,01,02	CONSUMO	115159,56	5487,83	-8633,93	112013,46
1,1,2,01,02,01	De 1 a 30 Días	0,00	0,00	0,00	0,00
1,1,2,01,02,02	De 31 a 90 Días	621,86	0,00	-457,16	164,70
1,1,2,01,02,03	De 91 a 180 Días	3098,77	978,49	-871,73	3205,53
1,1,2,01,02,04	De a81 a 360 Días	5680,13	659,34	-1239,31	5100,16
1,1,2,01,02,05	De mas de 360 Días	105758,80	3850,00	-6065,73	103543,07
1,1,2,01,04	MICROEMPRESA	3076,35	6263,74	-299,16	9040,93
1,1,2,01,04,01	De 1 a 30 Días	0,00	0,00	0,00	0,00
1,1,2,01,04,02	De 31 a 90 Días	104,46	0,00	-15,80	88,66
1,1,2,01,04,03	De 91 a 180 Días	220,00	0,00	-54,50	165,50
1,1,2,01,04,04	De a81 a 360 Días	546,76	769,23	0,00	1315,99
1,1,2,01,04,05	De mas de 360 Días	2205,13	5494,51	-228,86	7470,78
1,1,2,07	<b>PROVISION DE CREDITOS</b>	<b>-1965,11</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-1965,11</b>
1,1,2,07,01	CARTERA DE CREDITO POR VENCIER	-1965,11	0,00	0,00	-1965,11
1,1,2,07,01,02	Consumo	-1965,11	0,00	0,00	-1965,11
1,1,4	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>2602,93</b>	<b>4362,44</b>	<b>0,00</b>	<b>6965,37</b>
1,1,4,03	<b>EMPLEADOS</b>	<b>990,14</b>	<b>192,44</b>	<b>0,00</b>	<b>1182,58</b>
1,1,4,03,04	Luis Cují	990,14	192,44	0,00	1182,58
1,1,4,07	<b>CUENTAS POR COBRAR VARIAS</b>	<b>1612,79</b>	<b>4170,00</b>	<b>0,00</b>	<b>5782,79</b>
1,1,4,07,01	Cheques Protestados y Rechazo	182,79	0,00	0,00	182,79
1,1,4,07,09	Dr Paco Miranda	730,00	0,00	0,00	730,00
1,1,4,07,10	Contador	700,00	1720,00	0,00	2420,00
1,1,4,07,11	Francisco Barrionuevo	0,00	390,00	0,00	390,00
1,1,4,07,12	Julio Cesar Moreta	0,00	1120,00	0,00	1120,00
1,1,4,07,13	Ángel Moreta	0,00	410,00	0,00	410,00
1,1,4,07,14	Hugo Chico	0,00	96,00	0,00	96,00
1,1,4,07,15	Mario Sogso	0,00	384,00	0,00	384,00
1,1,4,07,16	Jorge Cragua	0,00	50,00	0,00	50,00
1,1,6	<b>OTROS ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>33165,57</b>	<b>413,79</b>	<b>0,00</b>	<b>33579,36</b>
1,1,6,05	TRANSFERENCIAS INTERNAS	32965,57	413,79	0,00	33379,36
1,1,6,05,01	Oficina Laso	32965,57	413,79	0,00	33379,36
1,1,6,05,02	Oficina Ambatillo	0,00	0,00	0,00	0,00
1,1,6,06	OTROS VALORES PAGADOS POR ANTICIPADO	200,00	0,00	0,00	200,00
1,1,6,06,01	Depositos en Garantía	200,00	0,00	0,00	200,00
1.2.	<b>NO CORRIENTES</b>	<b>10913,21</b>	<b>0,00</b>	<b>-1327,11</b>	<b>9586,10</b>
1,2,2	<b>FIJOS, PROPIEDAD , PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>10279,30</b>	<b>0,00</b>	<b>-1100,73</b>	<b>9178,57</b>
1,2,2,04	Muebles y Enseres	2718,80	0,00	0,00	2718,80
1,2,2,05	Equipos de Oficina	252,00	0,00	0,00	252,00
1,2,2,08	Equipos de Computacion	2889,28	0,00	0,00	2889,28
1,2,2,09	Vehiculos	5850,00	0,00	0,00	5850,00

**FIRM AUDI**  
**FIRMA DE AUDITORÍA**  
**Dir. Los Dátiles 01-41 y los Obitos**



CODIGO	CUENTA	SALDO ANTERIOR	DEBITO	CREDITO	SALDO ACTUAL
1,2,2,10	DEPRECIACION ACUMULADA	-1430,78	0,00	-1100,73	-2531,51
1,2,2,10,02	Muebles y Enseres	-224,58	0,00	-135,94	-360,52
1,2,2,10,04	Equipos de Oficina	-23,17	0,00	-12,60	-35,77
1,2,2,10,06	Equipos de Computacion	-1183,03	0,00	-468,17	-1651,20
1,2,2,10,07	Vehiculos	0,00	0,00	-484,02	-484,02
1,2,4	GASTOS DIFERIDOS	633,91	0,00	-226,38	407,53
1,2,4,05	Programas de Computacion	1358,40	0,00	0,00	1358,40
1,2,4,06	AMORTIZACION ACUMULADA GTOS	-724,49	0,00	-226,38	-950,87
1,2,4,06,05	Programas de Computacion	-724,49	0,00	-226,38	-950,87
	<b>TOTAL ACTIVO</b>				0,00
<b>9.</b>	<b>CUENTAS DE ORDEN</b>	<b>118235,91</b>	<b>11751,57</b>	<b>-8933,09</b>	<b>121054,39</b>
<b>9.1</b>	<b>DEUDORAS</b>	<b>118235,91</b>	<b>11751,57</b>	<b>-8933,09</b>	<b>121054,39</b>
<b>9.1.1.</b>	<b>DOCUMENTOS EN GARANTÍA Y CUSTODIA</b>	<b>118235,91</b>	<b>11751,57</b>	<b>-8933,09</b>	<b>121054,39</b>
9.1.1.01.	LETRAS DE CAMBIO	0,00	0,00	0,00	0,00
9.1.1.02.	POLIZAS DE SEGUROS	0,00	0,00	0,00	0,00
9.1.1.03.	GARANTIAS BANCARIAS	0,00	0,00	0,00	0,00
9.1.1.04.	PAGARES	118235,91	11751,57	-8933,09	121054,39
9.1.1.05.	OTROS	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>2.</b>	<b>PASIVOS</b>	<b>-148811,35</b>	<b>45014,50</b>	<b>-49008,01</b>	<b>-152804,86</b>
<b>2.1.</b>	<b>PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>-148811,35</b>	<b>45014,50</b>	<b>-49008,01</b>	<b>-152804,86</b>
<b>2,1,1</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>-137973,21</b>	<b>41539,79</b>	<b>-48554,52</b>	<b>-144987,94</b>
2,1,1,01	DEPOSITOS A LA VISTA	-124272,47	41539,79	-48554,52	-131287,20
2,1,1,01,01	Ahorros	-124272,47	41539,79	-48554,52	-131287,20
2,1,1,03	DEPOSITOS A PLAZO	-13700,74	0,00	0,00	-13700,74
2,1,1,03,02	De 31 a 90 Días	0,00	0,00	0,00	0,00
2,1,1,03,03	De 91 a 180 Días	-5200,74	0,00	0,00	-5200,74
2,1,1,03,04	De 181 a 360 Días	-8500,00	0,00	0,00	-8500,00
<b>2,1,3</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>-8838,14</b>	<b>3474,71</b>	<b>-453,49</b>	<b>-5816,92</b>
<b>2,1,3,01</b>	<b>INTERESES POR PAGAR</b>	<b>-0,24</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-0,24</b>
2,1,3,01,06	Otros	-0,24	0,00	0,00	-0,24
2,1,3,02	OBLIGACIONES PATRONALES	-278,79	22,44	-22,44	-278,79
2,1,3,02,01	Remuneraciones	-7,62	0,00	0,00	-7,62
2,1,3,02,03	Aporte IESS	-55,24	22,44	-22,44	-55,24
2,1,3,02,04	Participaci Empleados	-215,93	0,00	0,00	-215,93
<b>2,1,3,03</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
2,1,3,03,03	Gustavo Castro	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>2,1,3,04</b>	<b>OBLIGACIONES POR PAGAR SRI</b>	<b>-206,02</b>	<b>252,27</b>	<b>-425,05</b>	<b>-378,80</b>
2,1,3,04,01	RETENCION EN LA FUENTE IR	16,89	0,25	-57,98	-40,84
2,1,3,04,01,1	1% Retencion Fuente	2,79	0,00	-5,79	-3,00
2,1,3,04,01,2	2% Retencion Fuente	-1,38	0,25	0,00	-1,13
2,1,3,04,01,3	8% Retencion Fuente	15,48	0,00	-52,19	-36,71
2,1,3,04,02	RETENCION IVA	28,06	1,05	-255,96	-226,85
2,1,3,04,02,1	30% Retencion IVA	6,81	0,00	-21,21	-14,40
2,1,3,04,02,2	70% Retencion IVA	-1,95	1,05	0,00	-0,90
2,1,3,04,02,3	100% Retencion IVA	23,20	0,00	-234,75	-211,55
2,1,3,04,05	Impuesto a la Renta	-250,97	250,97	-111,11	-111,11
<b>2,1,3,05</b>	<b>OTRAS RETENCIONES</b>	<b>-16,50</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-16,50</b>
2,1,3,05,04	Otras Retenciones	0,00	0,00	0,00	0,00
2,1,3,05,05	Otros Contribuyentes Impuestos	-16,50	0,00	0,00	-16,50
<b>2,1,3,06</b>	<b>FONDOS POR PAGAR</b>	<b>-8290,71</b>	<b>3200,00</b>	<b>-6,00</b>	<b>-5096,71</b>
2,1,3,06,02	De asistencia Social	-24,00	0,00	-6,00	-30,00
2,1,3,06,06	Fondo Mortuario	-1650,31	0,00	0,00	-1650,31
2,1,3,06,07	Seguro de Desgravamen	-3415,25	0,00	0,00	-3415,25
2,1,3,06,08	Socios	-3201,15	3200,00	0,00	-1,15
<b>2,1,3,08</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR VARIAS</b>	<b>-45,88</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-45,88</b>
2,1,3,08,05	Direccion Nacional de Cooperativas	-45,88	0,00	0,00	-45,88
<b>2,1,6</b>	<b>OTROS PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>-2000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-2000,00</b>
2,1,6,05	TRANSFERENCIAS INTERNAS	-2000,00	0,00	0,00	-2000,00
2,1,6,05,01	Oficina Laso	-2000,00	0,00	0,00	-2000,00
2,1,6,05,02	Oficina Ambatillo	0,00	0,00	0,00	0,00

**FIRM AUDI**  
**FIRMA DE AUDITORÍA**  
**Dir. Los Dátiles 01-41 y los Obitos**



CODIGO	CUENTA	SALDO ANTERIOR	DEBITO	CREDITO	SALDO ACTUAL
<b>3.</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>-22482,16</b>	<b>43,52</b>	<b>-3670,85</b>	<b>-26109,49</b>
3,1,	<b>CAPITAL</b>	<b>-22482,16</b>	<b>43,52</b>	<b>-3670,85</b>	<b>-26109,49</b>
3,1,1	<b>APORTACION SOCIETARIA</b>	<b>-19613,54</b>	<b>43,52</b>	<b>-3670,85</b>	<b>-23240,87</b>
3,1,1,01	CERTIFICADOS DE APORTACION	-19603,54	43,52	-3664,85	-23224,87
3,1,1,01,01	Certificados de los Socios	-19603,54	43,52	-3664,85	-23224,87
3,1,1,02	CUOTAS DE INGRESO	-10,00	0,00	-6,00	-16,00
3,1,1,02,01	Cuotas de Ingreso Socios	-10,00	0,00	-6,00	-16,00
3,1,2	<b>RESERVAS</b>	<b>-825,94</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-825,94</b>
3,1,2,01	LEGALES	-183,54	0,00	0,00	-183,54
3,1,2,01,01	Legales	-183,54	0,00	0,00	-183,54
3,1,2,03	ESPECIALES	-642,40	0,00	0,00	-642,40
3,1,2,03,02	Adisposicion de la Junta General	-642,40	0,00	0,00	-642,40
3,1,3	<b>OTROS APORTES</b>	<b>-2042,68</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-2042,68</b>
3,1,3,02	FONDO DE ASISTENCIA SOCIAL	-45,88	0,00	0,00	-45,88
3,1,3,02,01	Fondo de Asistencia Social	-45,88	0,00	0,00	-45,88
3,1,3,03	DONACIONES	-1996,80	0,00	0,00	-1996,80
3,1,3,03,04	Otras Donaciones	-1996,80	0,00	0,00	-1996,80
<b>9.</b>	<b>CUENTAS DE ORDEN</b>	<b>236471,82</b>	<b>23503,14</b>	<b>-17866,18</b>	<b>242108,78</b>
9.2	<b>ACREEDORAS</b>	<b>236471,82</b>	<b>23503,14</b>	<b>-17866,18</b>	<b>242108,78</b>
9.2.1.	<b>DOCUMENTOS EN GARANTÍA Y CUSTODIA</b>	<b>236471,82</b>	<b>23503,14</b>	<b>-17866,18</b>	<b>242108,78</b>
9.2.1.01.	LETRAS DE CAMBIO	118235,91	11751,57	-8933,09	121054,39
9.2.1.02.	POLIZAS DE SEGUROS	0,00	0,00	0,00	0,00
9.2.1.03.	GARANTIAS BANCARIAS	0,00	0,00	0,00	0,00
9.2.1.04.	PAGARES	118235,91	11751,57	-8933,09	121054,39
9.2.1.05.	OTROS	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>4.</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>-15671,92</b>	<b>0,00</b>	<b>-3499,95</b>	<b>-19171,87</b>
4.1	<b>OPERACIONALES</b>	<b>-15670,18</b>	<b>0,00</b>	<b>-3499,55</b>	<b>-19169,73</b>
4.1.2	<b>POR SERVICIOS COOPERATIVOS</b>	<b>-6059,29</b>	<b>0,00</b>	<b>-1348,90</b>	<b>-7408,19</b>
4.1.2.01	Cuotas de Administracion	-3599,42	0,00	-534,51	-4133,93
4.1.2.03	Notificaciones	-65,00	0,00	-9,00	-74,00
4.1.2.04	Administracion de Credito	-2,40	0,00	0,00	-2,40
4.1.2.05	Fondo Mortuario	-608,92	0,00	-117,51	-726,43
4.1.2.06	Inspeccion de Credito	-1486,55	0,00	-470,08	-1956,63
4.1.2.07	Mantenimiento de Cuenta	-297,00	0,00	-217,80	-514,80
4.1.3	<b>POR INTERESES Y DESCUENTOS</b>	<b>-9610,63</b>	<b>0,00</b>	<b>-2150,65</b>	<b>-11761,28</b>
4.4.3.01	INTERESES CARTERA DE CREDITO	-9385,00	0,00	-2098,38	-11483,38
4.4.3.01.02	Consumo	-9098,29	0,00	-1991,84	-11090,13
4.4.3.01.04	Microempresa	-286,71	0,00	-106,54	-393,25
4.1.3.05	DE Mora	-225,63	0,00	-52,27	-277,90
4,1,5	<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>-0,26</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-0,26</b>
4,1,5,04	Comision Devolucion Cheque	-0,26	0,00	0,00	-0,26
4,2,	<b>NO OPERACIONALES</b>	<b>-1,74</b>	<b>0,00</b>	<b>-0,40</b>	<b>-2,14</b>
4,2,1,	<b>POR ENTIDADES FINANCIERAS</b>	<b>-1,74</b>	<b>0,00</b>	<b>-0,40</b>	<b>-2,14</b>
4,2,1,01	Intereses Ganados	-1,74	0,00	-0,40	-2,14
<b>5.</b>	<b>GASTOS</b>	<b>15702,15</b>	<b>2131,06</b>	<b>0,00</b>	<b>17833,21</b>
5.1	<b>OPERACIONALES</b>	<b>15702,15</b>	<b>2131,06</b>	<b>0,00</b>	<b>17833,21</b>
5.1.2	<b>INTERESE CAUSADOS</b>	<b>1129,20</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1129,20</b>
5.1.2,01	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	1129,20	0,00	0,00	1129,20
5.1.2,01,01	Deposito de ahorros	1083,11	0,00	0,00	1083,11
5.1.2,01,02	Depositos a Plazo	46,09	0,00	0,00	46,09
5,1,4	<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>10101,78</b>	<b>269,16</b>	<b>0,00</b>	<b>10370,94</b>
5,1,4,01	<b>REMUNERACIONES MENSUALES</b>	<b>1178,00</b>	<b>240,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1418,00</b>
5,1,4,01,01	Sueldo Basico	1178,00	240,00	0,00	1418,00
5,1,4,04	APORTE IESS	143,13	29,16	0,00	172,29
5,1,4,04,01	Patronal	143,13	29,16	0,00	172,29
5,1,4,05	<b>HONORARIOS PROFESIONALES</b>	<b>8654,65</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>8654,65</b>
5,1,4,05,02	Ing. Wilson Punina	3808,00	0,00	0,00	3808,00
5,1,4,05,03	Dra Doris Navarrete	793,74	0,00	0,00	793,74
5,1,4,05,04	Contador	2313,04	0,00	0,00	2313,04
5,1,4,05,06	Ing Jorge Cargua	112,00	0,00	0,00	112,00
5,1,4,05,07	Sr Julio Cesar Moreta	1627,87	0,00	0,00	1627,87

**FIRM AUDI**  
**FIRMA DE AUDITORÍA**  
**Dir. Los Dátiles 01-41 y los Obitos**



CODIGO	CUENTA	SALDO ANTERIOR	DEBITO	CREDITO	SALDO ACTUAL
5,1,4,06	OTROS GASTOS DE PERSONAL	126,00	0,00	0,00	126,00
5,1,4,06,06	Uniformes	126,00	0,00	0,00	126,00
5.1.5	<b>GASTOS GENERALES</b>	<b>4471,17</b>	<b>1861,90</b>	<b>0,00</b>	<b>6333,07</b>
5.1.5.01	SERVICIOS	111,34	0,75	0,00	112,09
5.1.5.01.01	Bancarios	36,54	0,75	0,00	37,29
5.1.5.01.05	Arrendamientos	0,00	0,00	0,00	0,00
5,1,5,01,06	Comunicación y Publicidad	44,80	0,00	0,00	44,80
5,1,5,01,09	Telefono	30,00	0,00	0,00	30,00
5,1,5,02	VIAJE HOSPEDAJE Y MOV	26,03	0,00	0,00	26,03
5,1,5,02,02	Alimentacion	26,03	0,00	0,00	26,03
5.1.5.03	MANTENIMIENTO Y REPARACION	0,00	0,00	0,00	0,00
5.1.5.03.05	Mantenimiento Vehículo	0,00	0,00	0,00	0,00
5.1.5.04	SUMINISTROS	238,52	336,64	0,00	575,16
5.1.5.04.01	Utiles de Oficina	0,00	274,89	0,00	274,89
5.1.5.04.04	Combustibles y Lubricantes	151,91	61,75	0,00	213,66
5.1.5.04.05	Otros Suministros	86,61	0,00	0,00	86,61
5.1.5.08	SERVICIOS VARIOS	4095,28	197,40	0,00	4292,68
5.1.5.08.07	Gastos no Deducibles	1794,23	197,40	0,00	1991,63
5.1.5.08.08	Dieta Directivos	2301,05	0,00	0,00	2301,05
5.1.5.09	DPRECIACIONES	0,00	1100,73	0,00	1100,73
5.1.5.09,02	Muebles yEnseres	0,00	135,94	0,00	135,94
5.1.5.09,04	Equipos de Oficina	0,00	12,60	0,00	12,60
5.1.5.09,06	Equipos de Computacion	0,00	468,17	0,00	468,17
5.1.5.09,07	Vehiculos	0,00	484,02	0,00	484,02
5.1.5.10	AMORTIZACIONES	0,00	226,38	0,00	226,38
5.1.5.10,07	Programas de Computacion	0,00	226,38	0,00	226,38

SUMAN =====>

125900,61 -125900,61

  
Lcdo. Francisco Barronuevo  
**PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACION**

  
Sr. Wilson Roberto Sogso  
**PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA**

Sr Luis Alberto Cuji  
**GERENTE**

  
**CONTADOR**