



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

◀ Tema: ▶

**“Aplicación de una auditoría de gestión al proceso de concesión de créditos y su
impacto en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre
agencia Latacunga en el primer semestre del 2015.”**

Autora: Rodríguez López, Katherin Yesenia

Tutor: Dr. Tobar Vasco, Guido Hernán

Ambato- Ecuador

2016

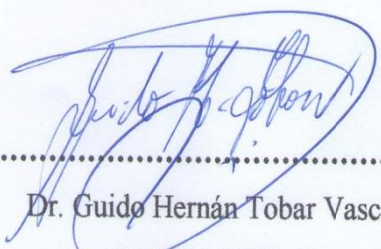
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Guido Hernán Tobar Vasco, con cédula de identidad N° 180144999-0, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE AGENCIA LATACUNGA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2015.”**, desarrollado por Katherin Yesenia Rodríguez López, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Mayo del 2016

EL TUTOR

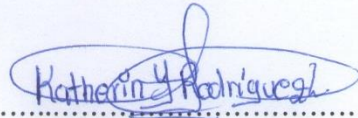

.....
Dr. Guido Hernán Tobar Vasco
C.I. 180144999-0

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Katherin Yesenia Rodríguez López, con cédula de ciudadanía N° 050317441-9, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Proyecto de Investigación, bajo el tema: **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE AGENCIA LATACUNGA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2015.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos y resultados son de exclusiva de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Mayo del 2016

AUTORA



Katherin Yesenia Rodríguez López

C.I. 050317441-9

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Mayo del 2016

AUTORA



Katherin Yesenia Rodríguez López

C.I. 050317441-9

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

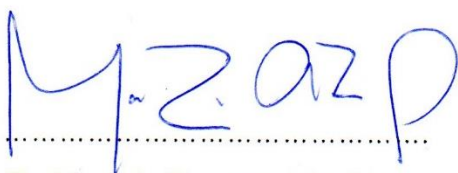
El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE AGENCIA LATACUNGA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2015.”**, elaborado por Katherin Yesenia Rodríguez López, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Mayo del 2016



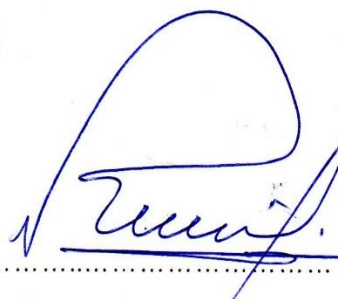
Eco. Mg. Diego Proaño Córdova

PRESIDENTE



Dr. Mauricio Giovanni Arias Pérez

MIEMBRO CALIFICADOR



Eco. Héctor Rafael Medina Salcedo

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado especialmente a mis padres los cuales han sido mi motor y apoyo constante durante esta etapa estudiantil culminada sin ellos nada pudiese haber sido posible al contar siempre con su buena guía y consejos, a Dios, por toda la sabiduría concedida para seguir adelante y nunca decaer en los momentos más difíciles de mi vida y finalmente a una persona que se que desde el cielo me otorga día a día esa fuerza total y me bendice siempre en cada paso de mi vida mi segunda madre Luz Salazar.

Katherin Yesenia Rodríguez López

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a la Universidad Técnica de Ambato, a la Facultad de Contabilidad y Auditoría que ha sido la generadora de mi perfil profesional y ético a través de sus excelentes docentes especialmente al Dr. Guido Tobar, por la guía y paciencia permanente prestada durante mi trabajo de graduación, a mis grandes amigos y familia quienes han contribuido para que logre la culminación de una etapa más en mi vida estudiantil con éxito.

Katherin Yesenia Rodríguez López

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

TEMA: “APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE AGENCIA LATACUNGA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2015”

AUTOR: Katherin Yesenia Rodríguez López

TUTOR: Dr. Guido Hernán Tobar Vasco

FECHA: Mayo, 2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación titulado “Aplicación de una auditoría de gestión al proceso de concesión de créditos y su impacto en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga en el primer semestre del 2015” tiene como finalidad el informar y socializar sobre los diferentes hallazgos encontrados dentro del proceso de concesión de créditos, con el objetivo de establecer la incidencia en la liquidez de la institución al determinar las falencias existentes y proponer posible soluciones dentro del área de créditos se podrá aumentar el nivel de confianza de los usuarios y talento humano. Mediante los resultados obtenidos en la investigación sobre el proceso de concesión de créditos y su impacto en la liquidez, se ha detectado la inexistencia de una planificación de auditoría de gestión considerándose como un punto débil para la institución, así también la falta de capacitaciones continuas y que la administración no promueve el trabajo en equipo específicamente en la parte de colocación y captación de recursos. En el presente proyecto se ha elaborado las principales conclusiones y recomendaciones sobre el tema de investigación y adicionalmente se ha elaborado una metodología operativa de la propuesta en la que se plasma la realización de una auditoría de gestión al proceso de concesión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre , con el fin de contar con una adecuada gestión dentro del área de créditos y por ende poseer una óptima liquidez y así logra la eficiencia como institución dentro del mercado financiero.

PALABRAS DESCRIPTORAS: AUDITORÍA DE GESTIÓN, LIQUIDEZ, CAPTACIONES Y COLOCACIONES, ADMINISTRACIÓN, CRÉDITOS.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY ACCOUNTING AND AUDIT

ACCOUNTING AND AUDIT CAREER

TOPIC: "APPLICATION OF A MANAGEMENT AUDIT TO THE PROCESS OF CONCESSION AND ITS IMPACT ON THE LIQUIDITY OF THE CREDIT UNION OCTOBER 9 AGENCY LATACUNGA IN THE FIRST SEMESTER OF 2015"

AUTHOR: Katherin Yesenia Rodríguez López

TUTOR: Dr. Guido Hernán Tobar Vasco

DATE: May, 2016

ABSTRACT

This research project entitled "Application of a management audit to the process of concession and its impact on the liquidity of the credit union October 9 agency Latacunga in the first semester of 2015" has to inform and socialize on the different findings in the process of granting loans, in order to establish the impact on the liquidity of the institution and to identify the existing failings and to propose possible solutions within the area of credits which may increase the level of confidence in the users and human talent. By the results of research on the process of lending and its impact on liquidity, it has detected the lack of planning management audit considering as a weak point for the institution, and also the lack of continual trainings and that the administration does not promote teamwork specifically on the placement part and fundraising. In the current project has developed the main conclusions and recommendations about the research topic and additionally an operational methodology of the proposal has been developed which shows a management audit that is reflected in the process of granting loans in the Cooperative Oct. 9, in order to have proper management in the area of credit and so for having an optimal liquidity and achieving efficiency as an institution within the financial market.

KEYWORDS: AUDIT MANAGEMENT, LIQUIDITY, DEPOSITS AND LOANS, ADMINISTRATION, CREDITS.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	2
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN ...	3
1.1. Descripción y formulación del Problema.....	3
1.2. Justificación.....	7
1.3. Objetivos	8
1.3.1 Objetivo General.....	8
1.3.2 Objetivos específicos	8
CAPITULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes Investigativos	9
2.2. Fundamentación Científico Técnico.....	12
2.3 Preguntas Directrices.....	26

CAPITULO III	27
METODOLOGÍA	27
3.1 Modalidad, enfoque y nivel de Investigación.....	27
3.1.1 Modalidad de Investigación.....	27
3.1.2 Enfoque de Investigación.....	27
3.1.3 Nivel de Investigación	28
3.2 Población, muestra y unidad de investigación	29
3.2.1 Población	29
3.2.2 Muestra	30
3.2.3 Unidad de Investigación	31
3.3 Operacionalización de variables.....	32
3.3.1 Variable independiente	32
3.3.2 Variable dependiente:	33
3.4 Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y Secundarias.....	35
CAPITULO IV	37
RESULTADOS	37
4.1 Principales Resultados.....	37
4.2 Limitaciones del Estudio	57
4.3 Conclusiones	58
4.4 Recomendaciones	59
METODOLOGÍA OPERATIVA DE LA PROPUESTA	61
1. CONOCIMIENTO PRELIMINAR	64
2. PLANIFICACIÓN	70
3. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	78
4. CONOCIMIENTO DE RESULTADOS.....	81
5. PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE AGENCIA LATACUNGA	87
6. EFICIENCIA EN LOS PROCESOS DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE AGENCIA LATACUNGA	87

7. EVISAR Y EVALUAR CADA UNO DE LOS FACTORES DE RIESGO DE LIQUIDEZ A TRAVÉS DE INDICADORES	87
BIBLIOGRAFÍA	89
ANEXOS	95
Anexo 1 : Encuesta.....	96
Anexo 2: Producto Crédito.....	98
Anexo 4: Análisis Horizontal del Balance General de la Cooperativa de Ahorro 9 de Octubre	100
Anexo 4: Análisis Horizontal del Estado de Pérdidas y Ganancias de la Cooperativa de Ahorro 9 de Octubre.....	101

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfica 1 : Riesgo de liquidez.....	12
Gráfica 2: Proceso de Auditoría de Gestión.....	14
Gráfica 3: Pregunta 1	37
Gráfica 4: Pregunta 2	39
Gráfica 5: Pregunta 3	40
Gráfica 6: Pregunta 4	41
Gráfica 7: Pregunta 5	43
Gráfica 8: Pregunta 6	44
Gráfica 9: Pregunta 7	45
Gráfica 10: Pregunta 8	47
Gráfica 11: Pregunta 9	48
Gráfica 12: Pregunta 10	49
Gráfica 13: Pregunta 11	51
Gráfica 14: Pregunta 12	52
Gráfica 15: Pregunta 13	53
Gráfica 16: Pregunta 14	55
Gráfica 17: Pregunta 15	56

ÍNDICE DE TABLAS

	<i>Pág.</i>
Tabla 1: Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario	4
Tabla 2: Lista de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Cotopaxi segmento 3.....	6
Tabla 3: Gestión Empresarial.....	16
Tabla 4: Empleados cooperativa de ahorro y crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga	30
Tabla 5 : Operacionalización de la variable independiente: Proceso de concesión de créditos	32
Tabla 6: Operacionalización de la variable independiente: Liquidez	33
Tabla 7: Aspectos a considerarse en una encuesta.....	35
Tabla 8: Pregunta 1	37
Tabla 9: Pregunta 2	38
Tabla 10: Pregunta 3	40
Tabla 11: Pregunta 4	41
Tabla 12: Pregunta 5	42
Tabla 13: Pregunta 6	44
Tabla 14: Pregunta 7	45
Tabla 15: Pregunta 8	46
Tabla 16: Pregunta 9	48
Tabla 17: Pregunta 10	49
Tabla 18: Pregunta 11	50
Tabla 19: Pregunta 12	52
Tabla 20: Pregunta 13	53
Tabla 21: Pregunta 14	54
Tabla 22: Pregunta 15	56
Tabla 23: Metodología operativa de la propuesta	61
Tabla 24: Productos Financieros	67
Tabla 25: Líneas de Crédito	68
Tabla 26: Análisis FODA.....	69
Tabla 27: Tipo de Créditos.....	98

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., se dedicada a prestar productos y servicios financieros para satisfacer las necesidades de sus socios y clientes. La institución tiene su matriz en la provincia de Cotopaxi cantón Salcedo, y cuenta con dos agencias una en la parroquia de Mulalillo en el cantón de Salcedo y su segunda agencia en la ciudad de Latacunga.

Los motivos que pueden originar los problemas establecidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga son el inadecuado proceso de concesión de créditos, ineficiente gestión de la administración en la toma de decisiones falencias en el cumplimiento de políticas internas..

La institución al aplicar una auditoría de gestión al proceso de concesión de créditos logra establecer falencias actuales y de esta manera determinar que tanto impacto tiene sobre liquidez de la cooperativa, para evitar futuras inconsistencias o la reincidencia de hallazgos negativos de esta manera la institución cuenta con un examen integro que aportara como una herramienta de ayuda en la gestión de la administración.

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

El Capítulo II, engloba el marco teórico, en el cual se indaga los antecedentes investigativos, se precisa la fundamentación científico-técnica, también abarca las preguntas directrices.

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

Finalmente en el **Capítulo IV**, se realiza la tabulación de los resultados obtenidos en las encuestas, para exponerlos mediante cuadros y gráficos, además se interpreta los mismos y establece las limitaciones en el estudio, se elabora las conclusiones y recomendaciones, además se presenta la propuesta de solución al problema en estudio que consiste una metodología operativa de la propuesta.

CAPITULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción y formulación del Problema

El cooperativismo es hoy por hoy uno de los grandes pilares sobre los que se asienta el desenvolvimiento económico de las naciones, en el Ecuador el esfuerzo por establecer este modelo como alternativa de desarrollo social dispone de una temporalidad de alrededor de un siglo y a lo largo del tiempo llegó a representar un instrumento de transformación socioeconómica y una garantía de servicio que sentó las bases de un crecimiento futuro consistente que en la actualidad tiene plena vigencia.

Miño (2003) señala que:

En el país el cooperativismo se inició formalmente a inicios del siglo XX , después de enfrentar a grandes obstáculos se promovió de forma destacada el acceso de amplios sectores sociales a diversas formas asociativas de producción, sobre todo en el campo del ahorro y crédito y del transporte pues con el pasar del tiempo la población del país conoció con más énfasis el mensaje de cooperativismo a nivel de políticos, de dirigentes gremiales, intelectuales y laborales de los distintos sectores sociales del Ecuador. (pág. 9)

Las cooperativas se organizaron con la función primordial de intermediar capitales disponibles, procedentes de las captaciones y recursos propios depositados por los socios/clientes y los originados por el negocio a sus usuarios que pueden ser empresas calificadas o personas naturales.

De acuerdo a SEPS (2011) en la “LEY ORGANICA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO” el sector cooperativo en el Ecuador comprende:

El conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades

económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo. (pág. 7)

Con el apareamiento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) se estableció la reagrupación de cooperativas, asociaciones y organizaciones, que en su momento eran regentadas por el MIES, CODENPE Y MAGAP. A partir de enero del 2013 el Subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito pasó a ser controlado y regulado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para el fomento productivo e incentivos por parte del gobierno según las disposiciones legales hacia las agrupaciones y entidades cooperativistas registradas

Es así que en el Ecuador la JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA (2015) aprobó la "Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario" clasificando al sector financiero de la siguiente manera:

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Tabla 1: Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta a 1'000.000,00
6	Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario

Elaborado por: JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA,(2015)

Artículo 2.- Las entidades de los segmentos 3, 4 y 5 definidas en el artículo anterior se segmentarán adicionalmente de acuerdo al vínculo con sus territorios. Se entenderá que las entidades referidas tienen vínculo territorial cuando coloquen al menos el 50% de los recursos en los territorios donde éstos fueron captados.

Para efectos de esta resolución se define como territorio, a una sola provincia para segmento 3, un solo cantón para el segmento 4 y una sola parroquia rural para segmento 5.

Artículo 3.- La ubicación de las entidades del sector financiero popular y solidario en los segmentos a los que corresponda se actualizará a partir del 1 de mayo de cada año, de acuerdo al valor de activos reportados al Organismo de Control en los estados financieros con corte al 31 de diciembre del año inmediato anterior.

Artículo 4.- Las entidades del sector financiero popular y solidario no podrán utilizar la segmentación con fines publicitarios o de promoción. (págs. 1,2)


En la provincia de Cotopaxi el Cantón Latacunga tiene el mayor número de cooperativas de ahorro y crédito con alrededor de 45 instituciones seguido del Cantón Salcedo con 14 instituciones, consolidando entre éstos cantones el 82% de cooperativas de ahorro y crédito presentes en la provincia.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., fue creada en el año de 1977, participa en el sistema cooperativo con el 0.40% de los activos y el 0.34% de los pasivos en el puesto treinta y tres de treinta y seis cooperativas desde sus inicios atiende en la provincia de Cotopaxi con tres oficinas su matriz en el cantón Salcedo, en la parroquia Mulalillo y en el cantón Latacunga.

La misión de la prestigiosa Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. es ser una empresa reconocida por los organismos de control innovadora y posicionada en la provincia de Cotopaxi, para apoyar a los pequeños y grandes emprendimientos de sus socios y clientes a través de sus servicios financieros diversificados, con un equipo de trabajo y directivos comprometidos con actitud proactiva frente a los diferentes cambios.

La cooperativa de Ahorro Crédito 9 de octubre Ltda. tiene por visión ser una empresa consolidada en el medio para satisfacer las necesidades y requerimientos de los socios con productos y servicios acorde a la realidad del entorno y que mantienen vigente los valores de honestidad, responsabilidad y lealtad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre perteneciente al sector tres de las organizaciones del sector financiero popular y solidario como se la presenta en la siguiente grafica



Lista de Organizaciones Supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Sector	Razon Social	Provincia	Segmentación al 31-DIC-2014 / Niveles
COOP - SFPS	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY LTDA	COTOPAXI	SEGMENTO 3
COOP - SFPS	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SIERRA CENTRO LTDA.	COTOPAXI	SEGMENTO 3
COOP - SFPS	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VIRGEN DEL CISNE	COTOPAXI	SEGMENTO 3
COOP - SFPS	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE	COTOPAXI	SEGMENTO 3
COOP - SFPS	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 9 DE OCTUBRE LTDA.	COTOPAXI	SEGMENTO 3
COOP - SFPS	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VISION DE LOS ANDES VISAINDES	COTOPAXI	SEGMENTO 3
COOP - SFPS	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES PRIMARIOS DEL COTOPAXI	COTOPAXI	SEGMENTO 3
COOP - SFPS	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDINA LTDA.	COTOPAXI	SEGMENTO 3

Tabla 2: Lista de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Cotopaxi segmento 3

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidarias

Elaborado por (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

En la Cooperativa de ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., se establecieron inconsistencias como las siguientes: escasa publicidad y propaganda, inadecuados procesos de concesión, concentración de recursos financieros en una sola actividad, esporádica capacitación del personal, injerencia de los directivos y análisis de plazos con los siguientes efectos: socios insatisfechos, inadecuada toma de decisiones, incremento de morosidad, afección a la imagen institucional, posicionamiento en el mercado y el impacto en la liquidez de la entidad.

Posterior al análisis de las diversas causales se enfatiza que el inadecuado proceso de concesión de créditos es la causa más relevante determinando a la misma como variable independiente y consecuentemente el efecto principal que desencadena es el impacto en la liquidez de la institución siendo esta la variable dependiente.

La cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga al presentar inadecuados procesos de concesión de créditos ocasionada por la no acertada gestión de ejecutivos y del personal a cargo desencadena como consecuencias el incremento

en los índices de morosidad, baja captación de recursos y disminución de clientes afectando de manera directa al desarrollo institucional.

Por otra parte la escasa publicidad y propaganda de los servicios que ofrece la institución en la colocación de créditos impide el mejor posicionamiento en el mercado y se expanda su imagen institucional en la provincia

La injerencia de los directivos y el abuso de autoridad es otra causa fundamental en la colocación de créditos de la cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., porque ocasiona la pérdida de imagen institucional y por consecuencia los socios que cumplen con todos los requisitos para acceder a un créditos demuestran su insatisfacción de estas actitudes anti cooperativistas.

La falta de capacitación al personal involucrado en estas operaciones origina que la colocación de créditos por parte de la institución no sea realizada correctamente influyendo directamente en el incremento de morosidad, en la pérdida de imagen institucional y en la toma de decisiones inadecuada.

1.2. Justificación

El actual proyecto de investigación tiene como temática primordial el crédito en sus varias manifestaciones el cual se desenvuelve en el mercado de intermediación financiera especialmente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, debido a la necesidad de adquirir recursos financieros para generar emprendimientos, comprar bienes que permitan mejorar la calidad de vida de la sociedad y de esta manera promover el crecimiento del país.

La temática de investigación es importante pues se analizará su producto principal como es el crédito y el impacto en las finanzas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito pues es en donde se genera los mayores movimientos ya que para su ejecución se requiere de recursos materiales, tecnológicos, y económicos.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre , la actual investigación es necesaria ya que como se puede observar en los párrafos anteriores las Cooperativas de Ahorro y Crédito realizan un rol significativo dentro del sector financiero del país con ello al realizar una Auditoría de Gestión a los procesos de concesión de créditos

se procederá a evaluar el nivel de eficacia, eficiencia y calidad con que se están manejando y cumpliendo las actividades de los procesos de acuerdo a la normativa interna de la Cooperativa, y de esta manera identificar operaciones críticas, para luego mejorarlas a través de recomendaciones puntuales determinando su incidencia en la liquidez pues es un referente donde se evalúa la solvencia de las entidades financieras con ello se evidencia la confianza de sus usuarios para poder acceder y disponer de su dinero cuando lo requieran

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Analizar el proceso de concesión de créditos a través de una Auditoría de Gestión con la finalidad de determinar el impacto en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. Agencia Latacunga.

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Analizar los factores relacionados al proceso de concesión de créditos y la incidencia en la liquidez de la institución mediante la conceptualización de los mismos creando un conocimiento sustentable para determinar las falencias existentes.
- ✓ Evaluar el proceso de concesión de créditos a través de la consulta directa con el personal relacionado a créditos y verificar el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales mediante técnicas de investigación para determinar los riesgos por los que atraviesa la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. Agencia Latacunga
- ✓ Elaborar conclusiones y recomendaciones al proceso de concesión de créditos y su incidencia en la liquidez con el propósito de establecer puntos débiles de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Se ha tomado como antecedentes algunas investigaciones similares al tema de estudio realizadas en instituciones de Educación Superior, relacionadas al Proceso de Concesión de Créditos en las diferentes instituciones financieras los cuales permitirán tener una visión más amplia de las variables a investigar, entre ellas tenemos.

Según SUNTASIG, (2012) en su tesis “Auditoría de Gestión aplicada a los procesos administrativos y financieros del departamento de crédito y cobranza de la “CCJC – DGAC”, ubicada en el distrito metropolitano de Quito, con el propósito de optimizar la gestión en el manejo de los recursos financieros de los socios, por el año terminado el 31 de diciembre del 2010” concluye:

- Las actividades de crédito carecen de una base legal actualizada que regule, norme y establezca la forma en la que se debe proceder al momento de ejecutar las modalidades de crédito vigentes, situación que ha llevado a que los funcionarios realicen sus actividades basadas en la costumbre y fuera de la normativa establecida para el efecto.
- La inexistencia de un Comité de Crédito que regule las operaciones, la falta de preocupación por parte de las autoridades, así como las autorizaciones innecesarias y la facilidad con la que se otorgan los créditos, han generado aprobaciones de créditos que no cuentan con el debido sustento económico y financiero por parte de sus deudores. De esta manera se está incumpliendo lo establecido en los artículos 11 y 6 del Reglamento General de Prestaciones y generando morosidad en la cartera de crédito.
- La falta de un presupuesto de crédito, la inadecuada planificación de las actividades y la ausencia de un instructivo en el que consten las diferentes fuentes de obtención de recursos para la atención de créditos, ha generado que la Institución se vea en la necesidad de liquidar inversiones para

solventar los créditos, especialmente en aquellos meses en los que existe mayor demanda, lo cual ha generado desajustes a nivel financiero, demoras en el proceso y un inadecuado manejo de los recursos de los socios. (págs. 331,332,333)

Al contar con diferentes factores como inicialmente un Reglamento de créditos no adecuado se ha evidenciado algunas falencias dentro el proceso de otorgamientos de créditos pues en el mismo no existe un control y análisis cuidadoso por parte de los responsables y autoridades para la adecuada y correcta concesión de créditos a los usuarios.

Según ZAPATA BETANCOURT, (2012) en su tesis “Propuesta de elaboración de una Auditoría de Gestión al proceso de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los empleados de la Corporación Financiera Nacional COFIRNAL” determina las siguientes conclusiones.

- En la aplicación de la Auditoría de Gestión al proceso de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados de la Corporación Financiera Nacional “CORFINAL” aplicando las fases de la auditoría de gestión y se pudo detectar que los procesos no son realizados de manera eficiente y eficaz, lo que ha provocado el incumplimiento de objetivos y el limitado desarrollo de la gestión crediticia en la entidad.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “CORFINAL” no cuenta con un adecuado manual de funciones, políticas y procedimientos referentes al proceso de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera, las funciones son desempeñadas por una misma persona, con lo que se pudo detectar que existe deficiencias en la segregación de funciones.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “CORFINAL” no cuenta con procedimientos de Control Interno que se tomen en consideración para realizar la gestión de otorgamiento de créditos, esto implica que no se cumpla de manera ordenada y secuencial los procedimientos establecidos en el manual de procedimiento de créditos.

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “CORFINAL” no cuenta con un organigrama diseñado y estructurado acorde a las necesidades organizacionales de la Cooperativa, lo que ha provocado duplicidad de funciones del personal debido a la falta de personal calificado.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “CORFINAL” no ha establecido políticas adecuadas para determinar cartera vencida y los mecanismos necesarios para recuperación de los mismos y así disminuir su riesgo. (págs. 292,293)

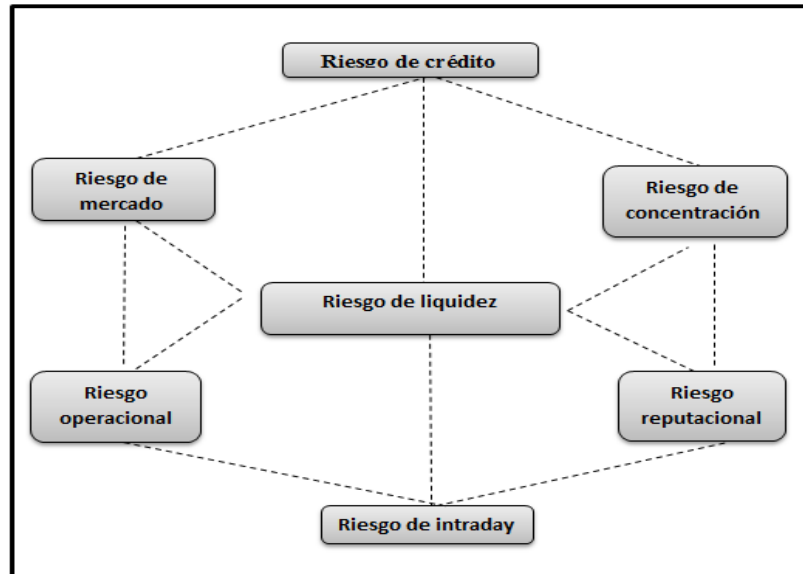
Toda institución financiera enfrenta dificultades debido principalmente a la falta de estrategias, de procedimientos adecuados y de manuales de políticas y funciones establecidas previamente que permitan a la institución posicionarse dentro del sector financiero y a la vez captar recursos económicos para mejorar su liquidez con ello transmitir a sus socios la confianza y seguridad hacia la entidad.

Se ha considerado como otro antecedente una publicación realizada en el país de Colombia con el tema “Medición del riesgo de liquidez, una aplicación en el sector cooperativo” la cual abarca muy detalladamente el estudio de una de las variables tratadas en la presente investigación, Sánchez Mayorga, (2012) menciona que:

En las distintas organizaciones existentes en el escenario económico nacional y mundial es un imperativo la necesidad de entender y administrar las diferentes clases de riesgos financieros, que se presentan en desarrollo de las operaciones y se ven reflejados principalmente en la variabilidad de los resultados, tanto de índole financiero como operativo. Dada su trascendencia y relevancia para el devenir de las empresas se ha convertido en tema fundamental en su desarrollo y funcionamiento.

La intención de abordar el tema de medición de riesgo de liquidez en una entidad del sector cooperativo es indagar cuál es el procedimiento para medir el nivel de exposición al riesgo de liquidez

Según Sánchez Mayorga, (2012) menciona detalladamente la relaciona entre liquidez y otros riesgos de la siguiente manera:



Gráfica 1 : Riesgo de liquidez
Fuente: Scientific Electronic Library Online
Elaborado por: Vento y La Ganga (2009)

Este gráfico detalla la importancia de la liquidez para el normal funcionamiento de los mercados y del sector financiero, así como los vínculos entre la financiación y el riesgo de liquidez, la interrelación con el riesgo de crédito. Es importante entender la incidencia que tiene el riesgo en las actividades financieras, lo que coadyuva a la organización a dimensionar cada una de las contingencias de las cuales pueden ser objeto en un tiempo futuro

2.2. Fundamentación Científico Técnico

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, programa o actividad gubernamental, orientada a mejorar la efectividad” (Fernández Arenas, 1985)

Maldonado (2006) manifiestan en su libro que la auditoría de gestión es:

El examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y Controles Operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo. (pág. 231)

Rodriguez Valencia, (2010) define a la auditoria de gestion como:

Un examen detallado de la administracion de un organismo social realiza por un profesional de la administración con la finalidad de evaluar la eficiencia de sus resultados, sus metas fijadas, con base a la organización, sus recursos humanos, financieros materiales sus metodos y controles y su forma de operar

Mejía Fernandez, (1990) menciona que la auditoría de gestión “permite determinar si la gerencia se apega a cumplir los objetivos señalados es un labor que puede hacerse si se examinan las operaciones en lapsos definidos y se busca su justificación por medio de un juicio racional”

El propósito primordial de la auditoría de gestión según Leonard, (1983) consiste en:

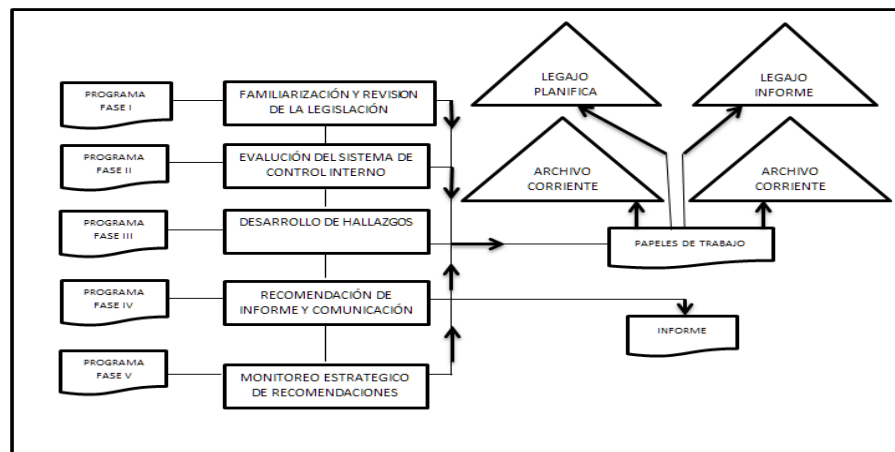
Descubrir deficiencias o irregularidades en alguna de las partes de la empresa examinadas y apuntar sus probables remedios. La finalidad es ayudar a la dirección a lograr una administración más eficaz, su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas.

Los objetivos de la auditoría de gestión son según Graig Cooper, (1994) son los siguientes:

- Identificar las áreas de reducción de costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.
- Determinar si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva, a más de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variados informes, presupuestos y pronósticos así como también Estados Financieros.
- Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.

- Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los procesos realizados.
- Estimular la adherencia del personal al cumplimiento de los objetivos y políticas de la entidad y mejorar los niveles de productividad, competitividad y de calidad de la entidad.
- Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o programa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones. (Graig Cooper, 1994)

Maldonado,(2006) señala como el proceso de la Auditoría de Gestión el siguiente



Gráfica 2: Proceso de Auditoría de Gestión

Fuente: Libro “Auditoría de Gestión”

Elaborado por: Maldonado, (2006)

Según Cruzli, (2012) en su publicación “FUNDAMENTOS DE GESTION EMPRESARIAL” indica que “La gestión empresarial conocida también como administración de empresas o ciencia administrativa es una ciencia social que estudia la organización de las empresas y la manera como se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades”

La apreciación de gestión empresarial, se ha perfeccionado en la medida que el ser humano ha avanzado en el logro de nuevas tecnologías y relaciones para el mejoramiento y perfeccionamiento de nuevos productos y servicios, en la satisfacción de un mercado cada día en crecimiento, complejo y muy competitivo.

Fernandez, (2005) señala que:

La evolución histórica de la gestión empresarial, tiene un desenvolvimiento de ideas a nivel culturales en oriente y occidente, alcanzado el desarrollo del hombre en cada uno de los sistemas sociales por lo que ha pasado, ya que ha evolucionado la toma de decisiones analizando sus cuatro funciones claves para el desarrollo de mando a nivel empresarial, como lo son; planificar, organizar, dirigir y controlar, por consiguiente una gestión y persona dinámica en el mundo empresarial en el desenvolvimiento de un entorno y mercado competitivo y productivo a una escala mundial.

Como lo enuncia Burbano Dominguez (2015) en su trabajo investigativo que las ciencias administrativas o gestión tienen diversos aspectos u obstáculos epistemológicos en la construcción de un nuevo conocimiento y como es desarrollado siendo algunos de ellos lo que se presentan a continuación:

- a. La ausencia y carencia de reflexión teórica en el campo.
- b. La aplicación de técnicas de investigación bajo criterios de usos y costumbres de la “ciencia”, sin cuestionarse sobre la pertinencia en los objetos de estudios.
- c. Las escalonadas jerarquías de la verdad-autoridad de la estructura de poder académico, distribuidos piramidalmente por grados académicos, donde se reconocen o desconocen de manera mágica los problemas de la realidad, los sujetos que los investigan y los problemas del conocimiento.
- d. La orientación “profesionalizante” de estas carreras.
- e. El desconocimiento de las implicaciones sociales que subyacen en ciertas aplicaciones de los paradigmas administrativos.
- f. La falta de fundamentos sólidos en la formación disciplinaria.
- g. La ausencia de crítica y autocrítica como vigilancia epistemológica.
- h. El consumo acrítico de residuos teóricos, principalmente del management.
- i. La subordinación del campo académico al campo de los negocios.

- j. Las formulaciones y las acciones del ejercicio de la administración que están atrapadas en la razón instrumental en la formulación de la eficiencia.
- k. La fragmentación de saberes de las profesiones administrativas.
- l. La falta de dispositivos orientados a la formación científica en los planes de estudio.
- m. Los problemas complejos de sus objetos de estudio y de las condiciones sociales económicas en la periferia. (Soto Contreras, 2010)

La relación existente entre las etapas de una empresa y el tipo de gestión que indica Hernández Palma (2011) se puede destacar la evolución de la empresa y organización, en donde es notable la evolución de la gestión desarrollada para ponerla en la práctica de su dinámica y necesidades la cual es detallada a continuación:

Tabla 3: Gestión Empresarial

TIPO DE EMPRESA	TIPO DE GESTIÓN
Organización cerrada se caracteriza por ser fuertemente centralizada y jerarquizada, principio de causalidad	Gestión mecanicista y reactiva se privilegia la experiencia y el sentido común como formas de conocimiento.
Organización anticipativa pendiente la provisión de información que posibilita la determinación y control de la relaciones.	Gestión proactiva que hace énfasis en la función y en el hecho para construir una imagen de la realidad. Los datos deben ser verificados y la información corroborada.
Organización como sistema abierto caracterizado por el desequilibrio, las relaciones no lineales y las propiedades	Gestión sistémica que debe ser creativa innovadora y estratégica a través del lenguaje que permite dar

emergentes.	cuenta de relaciones. La actividad cotidiana y la gestión son objetos de control (vigilancia).
-------------	--

Fuente: Gestión empresarial, un enfoque del siglo XX,

Elaborado por: Machado, (2009)

Dentro de una adecuada gestión empresarial Slim (2016) un experto dentro de esta rama menciona y ha recopilado diez consejos para una buena gestión:

- Tener estructuras simples y organizaciones con mínimos niveles jerárquicos, con desarrollo humano y formación interna de las funciones ejecutivas.
- Tener flexibilidad y rapidez en las decisiones. Operar con las ventajas de la empresa pequeña, que son las que hacen grandes a las grandes empresas.
- Mantener la austeridad en tiempos de vacas gordas. Esto fortalece, capitaliza y acelera el desarrollo de la empresa. Así mismo, evita los amargos ajustes dramáticos en las épocas de crisis.
- Ser activos en la modernización, crecimiento, capacitación, calidad, simplificación y mejora incansable de los procesos. Incrementar la productividad, competitividad, reducir gastos y costos guiados siempre por las más altas referencias mundiales.
- La empresa nunca debe limitarse a la medida del propietario o del administrador.
- No hay reto que no podamos alcanzar trabajando unidos con claridad en los objetivos y con conocimiento de los instrumentos para lograrlos.
- El dinero que sale de la entidad se evapora. Por eso reinvertimos las utilidades.

- La creatividad empresarial no sólo es aplicable a los negocios. También es la solución de muchos de los problemas de nuestros países.
- El optimismo firme y paciente siempre rinde sus frutos.
- Todos los tiempos son buenos para quienes saben trabajar y tienen con qué hacerlo.
- Nuestra premisa es y siempre ha sido tener muy presente que nos vamos sin nada; que sólo podemos hacer las cosas en vida y que el empresario es un creador de riqueza que la administra temporalmente

Dentro de la gestión empresarial está presente la administración de créditos, esta área de crédito y cobranza en una entidad representa una pieza clave dentro de una organización pues antes de la ejecución de un crédito se debe decidir a quién se lo va a otorgar, hasta que monto y a qué plazo, para que posteriormente el área de cobranza analice y determine que los requisitos y plazos de pago se cumplan, esto viene a estar directamente relacionado con los ingresos de la organización y con su capital de trabajo, y se refleja en su salud financiera

Munera Cardenas (2000) menciona que:

La administración de crédito y cobranza no es otra cosa que la administración de las cuentas por cobrar, a través de un correcto sistema de cobro a los clientes, le permite detectar cualquier contratiempo que pueda poner en riesgo la recuperación de su cartera en forma oportuna, confiable y eficaz, así mantener la confianza y fidelidad de los clientes y mejore la previsión de flujo de caja y reduzca costos financieros y operativos permitiendo un proceso rápido y seguro en toma de decisiones mejorando la liquidez y cartera vencida sin necesidad de una inversión específica, por ende mejora la productividad del personal existente al permitirle concentrarse en donde más se necesita. (pág. 97)

Para Weston, (1987) Políticas de Crédito son:

Las distintas normas que toda entidad financiera establecen con la finalidad de administrar los créditos a ello se suma la importancia de realizar antes de conceder o realizar cualquier operación de cesión de fondos, un pormenorizado estudio de la solvencia y

patrimonio del cliente para así poder saber cuál es el nivel de riesgo que asumen en la operación.

“Las políticas de crédito administran el manejo y control de créditos y operaciones contingentes de acuerdo con políticas existentes, asegurando los niveles de recuperación, basados en la aplicación de políticas sanas y procurando niveles óptimos de seguridad y rendimiento para la institución” Smith Bamber, (2003)

Según Del Valle Cordova, (2001):

Las políticas de crédito y cobranza se aplican a las actividades de su propio departamento en la ejecución de sus funciones, las cuales vienen a establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito. Las políticas son imprescindibles dado que:

- Facilitan la delegación de autoridad
- Motivan y estimulan al personal, al dejar a su libre arbitrio ciertas decisiones
- Evitan pérdidas de tiempo a los superiores, al minimizar las consultas innecesarias que pueden hacer sus subordinados

El sistema de crédito son procesos y políticas establecidas por el departamento de créditos y cobranzas que cada institución financiera o comercial realiza para el otorgamiento de recursos, estos recursos pueden ser económicos de bienes materiales que se le entrega al cliente. (Horngren, 2003)

“El sistema de crédito es un conjunto de principios, normas, procesos y funciones para la eficiente y eficaz gestión de la deuda que contrae el cliente, en el marco de la administración financiera” (Zapata Sanchez ,2005)

Stuart Mill, (2008). define al crédito “como el permiso para usar el capital de otro. En los negocios credito es la confianza dada o tomada a cambio de bienes, dinero o servicios”

El rol que desempeña el crédito dentro de la economía es de mucha importancia, ya que es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, pues

el crédito es una de las formas más adecuadas para poder impulsar el desarrollo de una economía.

Weston, (1987), indica que existen muchos tipos de créditos siendo los más tradicionales en el sistema financiero los créditos comerciales, a microempresarios, de consumo y créditos hipotecarios detallados a continuación:

CRÉDITOS COMERCIALES:

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

CRÉDITOS A LAS MICROEMPRESAS:

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios.

CRÉDITOS DE CONSUMO:

Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos relacionados con una actividad empresarial.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera.

CRÉDITOS HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA:

Son las líneas de créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, tales créditos se otorgan amparados con hipotecas debidamente inscritas en los registros públicos.

(Weston, Slideshare, 2013)

Es importante además tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de créditos, Weston (2013) presenta la siguiente clasificación:

CATEGORÍA NORMAL

El análisis de flujo de fondos demuestra que el deudor es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros; es decir:

-Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento y adecuada estructura del mismo en relación a su capacidad de generar utilidades.

-Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

CATEGORÍA CON PROBLEMAS POTENCIALES

El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que, al momento de realizarse, puede atender la totalidad de sus compromisos financieros. Sin embargo, existen situaciones que, de no ser controladas o corregidas oportunamente, podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor; es decir presenta incumplimientos ocasionales y reducidos de pagos mayores a 30 días.

CATEGORÍA DEFICIENTE

El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros y que, de no ser corregidos, esos problemas pueden resultar en una pérdida para la empresa del sistema financiero; es decir presenta una situación financiera débil y un nivel de flujos de fondos que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solamente estos últimos. Presenta incumplimiento mayor a 60 días.

CATEGORÍA DUDOSO

El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que es altamente improbable que pueda atender la totalidad de sus compromisos financieros. Presenta incumplimiento mayor a 90 días

CATEGORÍA PERDIDA

Las deudas de deudores incorporados a esta categoría se consideran incobrables. Presenta incumplimiento mayor a 120 días. (Weston, Slideshare, 2013)

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2013) presenta las etapas básicas en la concesión de créditos, descritas de forma general, las mismas que pueden ser complementadas con información adicional si la cooperativa lo estima necesario siendo las siguientes:

- a) **Evaluación y visita a solicitantes:** Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, de moralidad del socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.

- b) **Propuesta y recomendación para aprobación de créditos:** Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el encargado de colocación. Ejemplo: Oficial de crédito, Jefe de crédito, Responsable de crédito recomienda la aprobación del mismo, realizará la propuesta al correspondiente nivel de aprobación. Si el encargado de colocación no recomienda la aprobación de la solicitud, entonces finaliza el proceso. La propuesta deberá encontrarse documentada y contener como mínimo:
 - Condiciones del financiamiento
 - Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante.
 - Determinación de la voluntad de pago
 - Historial de crediticio

(Se pueden incluir otras condiciones si la cooperativa considera importante)

- c) **Decisión de aprobación:** La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos en este manual.

- d) **Seguimiento y recuperación:** Posterior al desembolso del crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos. (págs. 11,12)

El autor Montalvo & G. define de la siguiente manera a la Gestión Financiera:

La Gestión Financiera trata principalmente del dinero, como la variable que ocupa la atención central de las organizaciones con fines de lucro. En este ámbito empresarial, la administración financiera estudia y analiza los problemas acerca de: inversión, financiamiento y administración de los activos

La administración financiera es una parte de la ciencia de la administración de empresas que estudia y analiza, como las organizaciones con fines de lucro pueden optimizar:

1. La adquisición de activos y la realización de operaciones que generen rendimiento posible.
2. El Financiamiento de los recursos que utilizan en sus inversiones y operaciones, incurriendo en el menos costo posible determinando como y cuando devolverlos a los acreedores, y retribuir a los inversores con ganancias en dinero y en bienes de capital, y
3. La Administración de los activos de la organización.

Todo ello con el propósito de maximizar la riqueza del inversor y minimizar el riesgo de resultados desfavorables. Con este propósito, para evaluar el nivel del desempeño de la gestión financiera la firma dispone de indicadores como la liquidez, endeudamiento, rentabilidad, cobertura y apalancamiento, que le permiten evaluar y controlar el proceso de Administración financiera mediante diagnósticos periódicos. (Montalvo & G., págs. 145,146)

Se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos)” a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, físico o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la

que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias” menciona (Escribano Ruíz, 2009).

Nunes (2012) menciona que la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros, es decir, la función financiera integra:

- La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa);
- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa);
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad);
- 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);
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones. (Nunes, Know.net, 2012)

Según Multibank (2011):

La liquidez representa la agilidad de los activos para ser convertidos en dinero en efectivo de manera inmediata sin que pierdan su valor. Mientras más fácil es convertir un activo en dinero, significa que hay mayor liquidez.

En la empresa, la liquidez es uno de los indicadores financieros más importantes sobre los que se mide a la empresa. Dependiendo del grado de liquidez, se juzga la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones de corto plazo. También, permite medir el riesgo de permanecer solvente en situaciones de crisis.

El Manual de Riesgo de Liquidez elaborado en Colombia por la Cooperativa COOPCHIPAQUE, (2011) define a liquidez como: “La liquidez se define como la probabilidad de incurrir en pérdidas por no disponer de los recursos suficientes para cumplir con las obligaciones asumidas y no poder desarrollar el negocio en las condiciones previstas e incurrir en cesación de pagos”

Mencionando dos componentes importantes en esta definición de Liquidez según la Cooperativa COOPCHIPAQUE,(2011):

-Recursos suficientes para cumplir con las obligaciones, hace referencia a esa capacidad de disponer de partidas líquidas para el cumplimiento de los respectivos deberes del ejercicio.

-Incurrir en cesación de pagos, se puede ver como la imposibilidad de obtener recursos para cubrir las eventualidades y exigencias. No disponer de aquellos rubros que sin ser líquidos en forma inmediata cuentan con una potencialidad jerárquica de conversión

Sánchez Mayorga, (2012) señala que el riesgo de liquidez representa para la organización:

Uno de los principales riesgos porque no solo deriva en situaciones como la congelación de recursos sin rentabilidad y altos costos de administración por la alta concentración en activos fijos, sino que también puede desencadenar otro tipo de consecuencias, como un máximo nivel de endeudamiento, en busca de obtener capital líquido que más adelante se va a manifestar en una baja rentabilidad debido a las obligaciones contraídas con otros bancos.

En las operaciones financieras, el riesgo es la principal variable de estudio debido a que se encuentra implícito en todos los aspectos; no obstante permite que en un mercado de alta competitividad como lo es el financiero, las entidades obtengan ventaja en la medida en que se concentren en medir y cuantificar de mayor forma el riesgo.

De Lara, (2009) indica algunas de las razones básicas para entender el riesgo de liquidez en una entidad financiera son:

- Las entidades financieras tienen una estructura de pasivo con una proporción de fondos propios, mucho menor que el resto de empresas.
- La mayor parte del pasivo bancario está en forma de depósitos totalmente líquidos para sus titulares, mientras que los activos están materializados en préstamos, con distintos plazos de vencimiento. Los bancos mantienen, como reserva, solo una pequeña parte de los depósitos.
- Por tanto, la falta de liquidez, que impida en un momento determinado realizar los pagos comprometidos, es un riesgo inherente al negocio

bancario y que siempre se debe tener en cuenta en la gestión de las entidades.

- La liquidez puede entenderse como la capacidad de atender las disminuciones de pasivo y los incrementos del activo.
- Una entidad financiera tiene una adecuada liquidez cuando puede obtener fondos suficientes, ya sea al incrementar los pasivos o al transformar sus activos, rápidamente y a un costo razonable. La liquidez es esencial para todos los organismos para atender las fluctuaciones del balance, esperadas e imprevistas, y proporciona fondos para crecer.
- El riesgo de liquidez puede definirse como la pérdida potencial ocasionada por eventos que afecten la capacidad de disponer de recursos para enfrentar sus obligaciones (pasivos), ya sea por imposibilidad de vender activos, por reducción inesperada de pasivos comerciales, o por ver cerradas sus fuentes habituales de financiación

2.3 Preguntas Directrices

- Se evalúa la eficiencia, la eficacia y la economía con la que se manejan el proceso de concesión de créditos en la institución
- De qué manera influye la inadecuada concesión crediticia en la liquidez de la Cooperativa
- La Institución efectúa monitoreo y revisión constantes de los procesos y políticas existentes
- Qué grado de importancia dan los directivos al conocimiento de los índices de liquidez que presenta la Cooperativa

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Modalidad, enfoque y nivel de Investigación

3.1.1 Modalidad de Investigación

El presente trabajo se efectuó con la combinación de dos modalidades de investigación la de campo y la bibliográfica-documental.

La investigación de campo se fundamenta en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos que es la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Agencia Latacunga, sin manipular o controlar las variables. Palella Stracuzzi & Martins, (2010)

El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

La investigación bibliográfica-documental “se apoyara en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información” Baena, (1985), que nos permita tener una idea lo suficientemente clara acerca del proceso de concesión de créditos y la Liquidez.

3.1.2 Enfoque de Investigación

La presente investigación utilizara un enfoque cualitativo y cuantitativo (Blasco Mira & Pérez Turpín, METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN, 2007) Blasco Mira & Pérez Turpín (2007) señalan:

Que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes

Un enfoque cualitativo aplicado ya que se tiene una perspectiva desde dentro de la institución y sus falencias, posee un fundamento decididamente social al tratarse de una entidad del sector financiero cuyo fin es el prestar sus servicios a la ciudadanía ya que se toma en cuenta las necesidades y requerimientos de los usuarios de la institución. Además es dinámico ya que se desenvuelve en un campo competitivo, se estudia características cualitativas significativas de la investigación que influyan.

Para Cauas (2006):

La investigación cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadísticas para establecer con exactitud, patrones de comportamiento en una población. Se basa en un tipo de pensamiento deductivo, que va desde lo general a lo particular. Desde un conocimiento extenso de una generalidad, para luego deducir el comportamiento acotado de una particularidad individual. Se basa en un modelamiento que define cómo se hace cada cosa, transformándolo en un enfoque más rígido, enmarcado en una cierta forma de hacer las cosas.

Un enfoque cuantitativo de la investigación se utilizará porque el problema se encuentra bien definido y se han detallado los objetivos, para entonces plantear la hipótesis y delinear la variable independiente y dependiente, también se utilizará instrumentos debidamente estructurados para la recolección de la información para el desarrollo de la investigación realizada.

3.1.3 Nivel de Investigación

Según Sampieri (2010) el estudio exploratorio se efectúa normalmente cuando:

El objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables

promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables.

“La investigación es exploratoria cuando no utilizas ningún modelo anterior como base de tu estudio. La razón más general de usar este acercamiento es que no tienes ninguna otra opción” (Routio, uiah.fi, 2007).

Para Domínguez (2008):

La investigación exploratoria es un diseño de investigación cuyo objetivo principal es reunir datos preliminares que arrojan luz y entendimiento sobre la verdadera naturaleza del problema que enfrenta el investigador, así como descubrir nuevas ideas o situaciones. Se caracteriza en que la información requerida es definida libremente, el proceso de investigación es flexible, versátil y sin estructura. El concepto estructura hace referencia al grado de estandarización impuesto en el proceso de recolección de datos.

También para Dobles (2004) “Los estudios exploratorios se efectúan normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes”

De esta manera en la presente investigación el nivel exploratorio permitirá conocer más detalladamente la realidad a la cual se va a investigar aplicando una manera apropiada de explorar el proceso de concesión de créditos y su impacto en la Liquidez lo que nos permitirá poseer un conocimiento reforzado de la temática para de esta forma brindar seguridad al momento de plantear resultados de la investigación.

3.2 Población, muestra y unidad de investigación

3.2.1 Población

Para definir la población es importante conocer la definición de población, según Levin & Rubin, (1996) “una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones”.

“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Tamayo & Tamayo,1997).

Las unidades de observación determinadas en el presente proyecto de Investigación corresponde al personal de la institución, esta servirá para la recopilación de información mediante la utilización de encuestas, que se propone. Se trabajará con la población que se resume en la siguiente tabla:

**Tabla 4: Empleados cooperativa de ahorro y crédito 9 de Octubre Ltda.
agencia Latacunga**

DETALLE	ÁREAS	UNIVERSO
Personal	Gerente	1
	Jefe de Cumplimiento	1
	Jefe de Agencia	1
	Jefe de Negocios	1
	Jefe de Evaluación de créditos	1
	Oficial de Créditos	1
	Contador	1
	Auditor	1
TOTAL		8

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Credito 9 de Octubre
Elaborado por: Katherin Rodriguez

3.2.2 Muestra

Según Maurice Eyssautier de la Mora (2008) define a la muestra “como un determinado número de unidades extraídas de una población por medio de un proceso llamado muestreo, con el fin de examinar esas unidades con detenimiento; de la información resultante se aplicara a todo el universo”.

En el presente trabajo el investigador dispone de todos los recursos necesarios y al evidenciar que la población es accesible en su totalidad no es necesario extraer una muestra y se trabaja con la población total.

3.2.3 Unidad de Investigación

La investigación se dirigió al personal relacionado al proceso de concesión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1 Variable independiente: Proceso de concesión de créditos

Tabla 5 : Operacionalización de la variable independiente: Proceso de concesión de créditos

Definición	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
El proceso de concesión de créditos busca en cada una de sus etapas la cuantificación del riesgo que conlleva una operación financiera a la vez determinar la viabilidad que representa esta colocación y verificar así la adecuada gestión del proceso de concesión de créditos en relación con los objetivos generales y su eficiencia como organización,	Gestión Administrativa	Analizar la Gestión Administrativa	¿El proceso de otorgamiento de créditos es Eficiente?	Encuesta al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre. Anexo N° 1
	Control Interno	% de cumplimiento Políticas del área de créditos	¿Se evalúa el cumplimiento de disposiciones de la institución?	
	Evaluación de riesgos	% de eficiencia en el otorgamiento de créditos	¿Se cuenta con alguna herramienta que permita establecer el riesgo crediticio?	

3.3.2 Variable dependiente: Liquidez

Tabla 6: Operacionalización de la variable independiente: Liquidez

Definición	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
La liquidez es la capacidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de manera inmediata, sin necesidad de reducir su valor.	Financiera	% capacidad de la Cooperativa para atender a sus compromisos de pago a corto plazo	¿La Cooperativa cumple con sus obligaciones financieras a corto plazo?	Encuesta al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Anexo N° 1
		% Colocación y captación de dinero	¿Se cuantifica de manera adecuada los requerimientos de efectivo para la cobertura de las actividades normales de la cooperativa?	
	Económicas	% de eficiencia de la gestión administrativa	¿Se constata persistentemente la liquidez de la cooperativa antes de tomar decisiones financieras?	
		% de la capacidad económica de la cooperativa	¿Se conoce el comportamiento de saldos de disponibilidad e inversiones y su equilibrio con relación a las actividades	

			financieras de la cooperativa?	
	Calidad	% de satisfacción de socios o usuarios de la cooperativa	¿La cooperativa mide el grado de satisfacción de los socios de la cooperativa?	

Elaborado por: Katherin Rodríguez

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

La técnica a emplearse en esta investigación es una encuesta dirigida al personal relacionado con la gestión del proceso de concesión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre que nos permitirá encontrar el impacto que tiene en la liquidez de la institución

Según Trespacios, Bello, & Vazquez,(2005) las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

Tabla 7: Aspectos a considerarse en una encuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la presente investigación
2.- ¿De qué personas u objetos?	Personal relacionado con la concesión de créditos.
3.- ¿Dónde?	Cantón Latacunga
4.- ¿Cuándo?	Primer Trimestre del año 2015
5.- ¿Quién?	Investigador
6.- ¿En qué lugar?	Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre
7.- ¿En qué situación?	Durante el desarrollo de la investigación

Elaborado por: Katherin Rodríguez

El procesamiento de la información constituye un elemento fundamental en la elaboración del presente trabajo de investigación, por este motivo se procederá a revisar

y analizar la información obtenida, para poder revelar errores o información no necesaria para organizarla de la manera más clara posible para facilitar la obtención de resultados.

La presentación de datos será utilizando tres procedimientos distintos:

Representación escrita se utilizará cuando los datos o información no sea numérica.

Representación tabular se utilizará cuando los datos numéricos son ordenados en filas y columnas, con las especificaciones correspondientes, según el tipo y características de dichos datos.

Representación Gráfica se utilizará gráfica para presentar la información de una forma comparativa, sencilla y entendible para el lector.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Principales Resultados

La investigación de campo se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga.

El análisis de los resultados se ha realizado en base a los porcentajes obtenidos de la tabulación de la encuesta sobre las variables: auditoría de gestión al proceso de concesión de créditos y liquidez.

Pregunta N° 1: ¿Usted conoce el organigrama estructural de la cooperativa?

Tabla 8: Pregunta 1

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez



Gráfica 3: Pregunta 1

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez

Análisis de resultados

En la pregunta N°1 se observa que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre el 100% personal que corresponde a 8 personas encuestadas afirman que conocen la existencia de un organigrama estructural de la institución.

Interpretación de resultados

Después del respectivo análisis se concluye que todo el personal encuestado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. Agencia Latacunga aseveran la existencia y conocimiento de un organigrama estructural por ende se distingue la división de funciones, niveles jerárquicos y líneas de autoridad que tiene la institución.

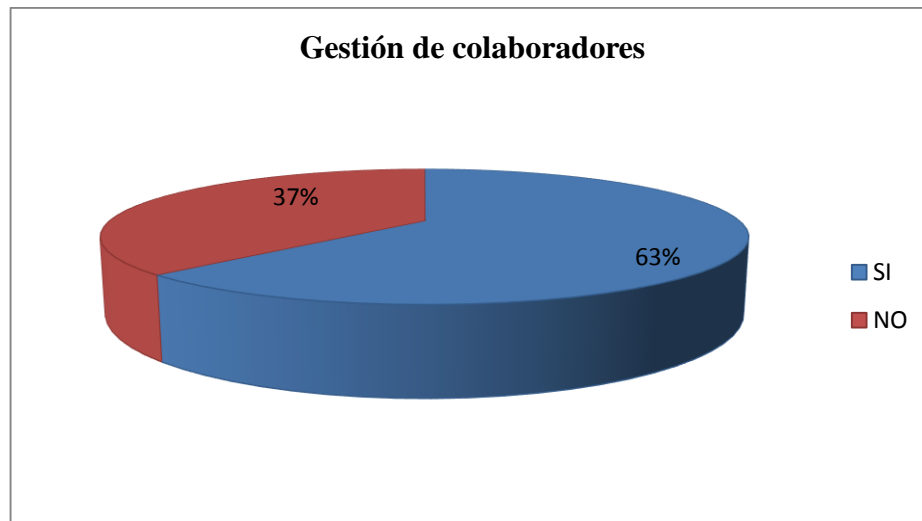
Pregunta N° 2: ¿Se evalúa periódicamente la gestión de los colaboradores?

Tabla 9: Pregunta 2

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	5	63%
NO	3	37%
TOTAL	8	100%

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez



Gráfica 4: Pregunta 2
Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta
Elaborado por: Katherin Rodriguez

Análisis de resultados

En la pregunta N° 2 se puede determinar que el 63% del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga afirma que se evalúa periódicamente la gestión de los colaboradores y un 37 % menciona que no.

Interpretación de resultados

Un porcentaje considerable del personal encuestado determinan que se evalúa periódicamente la gestión de los colaboradores con ello existe un control y seguimiento de forma y manera con que se ejecutan las actividades, los procesos y con ello la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. Agencia Latacunga siendo factores de suma importancia dentro del funcionamiento y desarrollo de la institución.

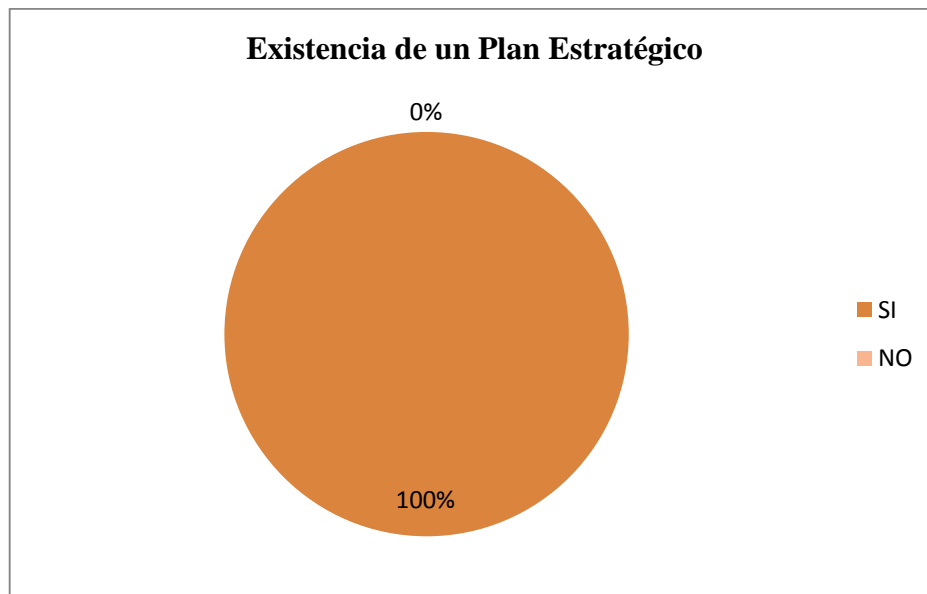
Pregunta N° 3 ¿La cooperativa cuenta con un Plan Estratégico vigente?

Tabla 10: Pregunta 3

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez



Gráfica 5: Pregunta 3

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez

Análisis de resultados

En la pregunta N° 3 se puede determinar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga cuenta con una Planificación Estratégica vigente pues la totalidad de personal encuestado es decir el 100% afirmo la existencia del mismo.

Interpretación de resultados

Después del respectivo análisis se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga cuenta con una planificación estratégica vigente y más que todo socializada al personal ya que los mismos conocen de su existencia pues al contar con una planificación estratégica se permite agregar claridad al quehacer de la institución alineando las metas y recursos de la institución con las oportunidades cambiantes del mercado.

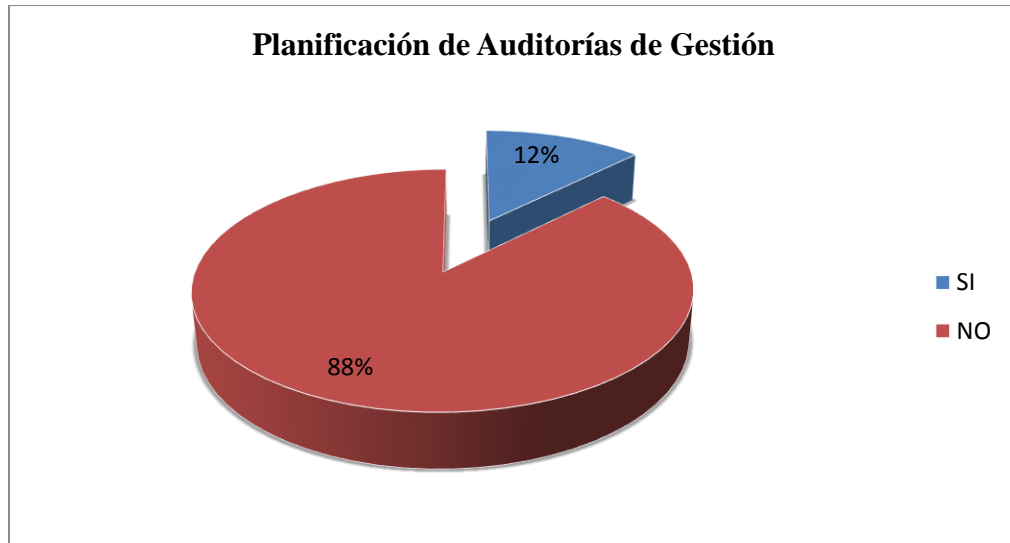
Pregunta N° 4 ¿Planifica la cooperativa al menos una vez al año una Auditoría de Gestión?

Tabla 11: Pregunta 4

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez



Gráfica 6: Pregunta 4

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez

Análisis de resultados

Del total del personal encuestado en cuanto a la planificación de una auditoría de gestión revelan el 88% que corresponden a 7 personas manifiestan que no se planifica una auditoría de gestión en la institución mientras que el 12% que corresponde a una persona afirma que sí.

Interpretación de resultados

Después del respectivo análisis se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga no planifica auditorías de gestión considerándose un factor negativo dentro de la institución pues al ejecutar una auditoría de gestión la cooperativa lograría contar con un examen constructivo y comprensivo de su estructura organizativa y consecuentemente de sus procesos de control, alternativas de operación y aplicación del talento humano y recursos materiales.

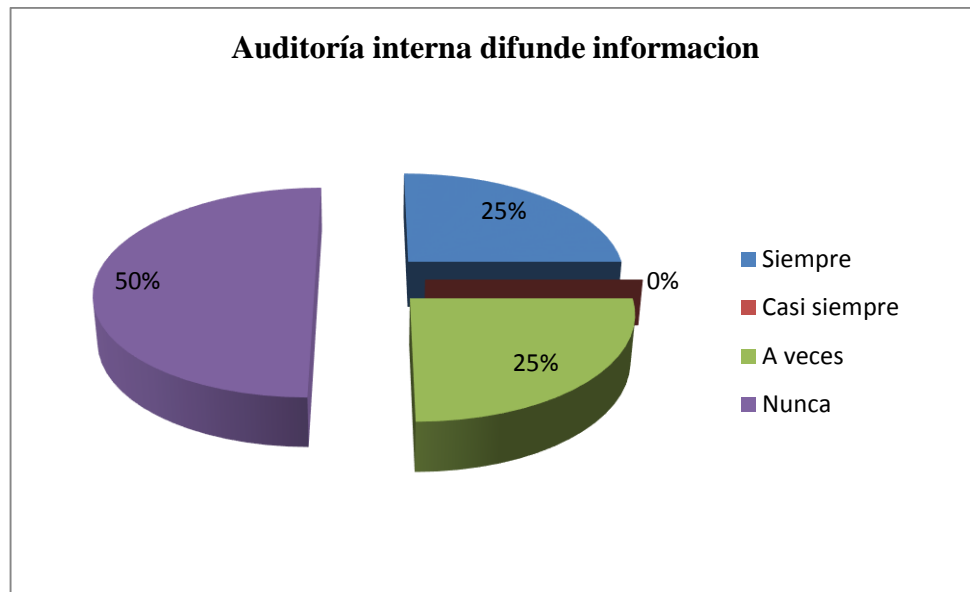
Pregunta N° 5: ¿Cree usted que la información emitida por el auditor interno es difundida a todas las áreas en tiempo y momento adecuado?

Tabla 12: Pregunta 5

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre	2	25%
Casi siempre	0	0%
A veces	2	25%
Nunca	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez



Gráfica 7: Pregunta 5
Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta
Elaborado por: Katherin Rodriguez

Análisis de resultados

En la pregunta N° 5 el 25% del personal encuestado consideran que la información emitida por el auditor siempre es difundida a todas las áreas en tiempo y momento adecuado, un 0% casi siempre un 25% a veces y finalmente un representativo 50% mencionan que nunca se realizado una difusión de la información emitida por parte del auditor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga.

Interpretación de resultados

Luego de analizar los resultados se concluye que en casi en su totalidad el personal encuestado expresa que la información presentada por parte de auditoría interna a la administración no es difundida a los empleados de la institución aspecto desfavorecedor pues si el talento humano no conoce sobre cada uno de los hallazgos detectados no se podrá corregir errores, omisiones y desviaciones determinadas.

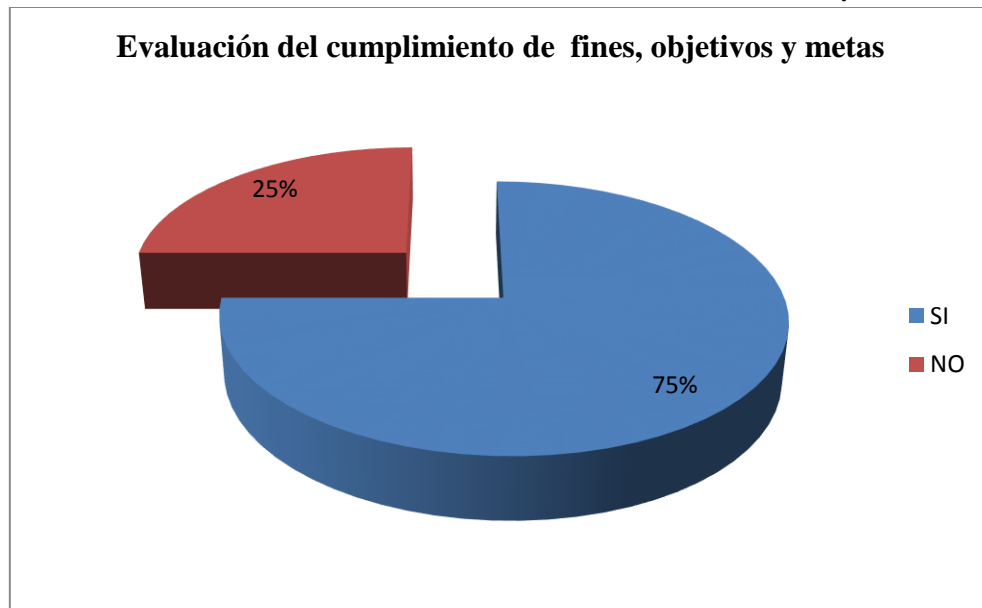
Pregunta N° 6: ¿La administración evalúa el cumplimiento de los fines, objetivos y metas del departamento de créditos?

Tabla 13: Pregunta 6

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez



Gráfica 8: Pregunta 6

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez

Análisis de resultados

En la pregunta N° 6 se puede establecer que la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga evalúa el cumplimiento de los fines, objetivos y metas del departamento de créditos en un 75% según el personal encuestado y un 25% menciona que no.

Interpretación de resultados

Posterior al análisis realizado se determina que si existe una representativa evaluación de fines, objetivos y metas en el área de créditos por parte la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga de esta manera garantizando la supervivencia y crecimiento de la entidad

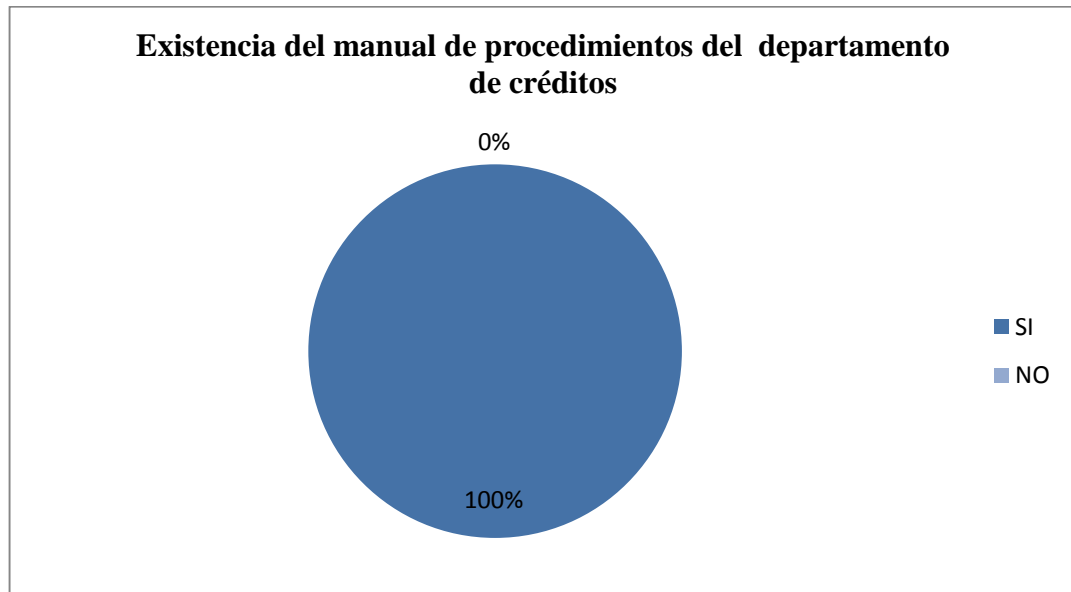
Pregunta N° 7: ¿El departamento de créditos posee un manual de procedimientos y es conocido por el personal involucrado?

Tabla 14: Pregunta 7

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez



Gráfica 9: Pregunta 7

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez

Análisis de resultados

En la pregunta N° 7 se establece que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga el departamento de créditos posee un manual de procedimientos y es el mismo es conocido por el 100% del personal involucrado.

Interpretación de resultados

Dentro de una institución es de suma importancia la existencia de un manual de procedimientos para cada departamento pues es un instrumento que apoya al desarrollo cotidiano de cada una de las diferentes áreas es así que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga el departamento de créditos cuenta con un manual de procedimientos para la correcta ejecución de las actividades que propias del departamento.

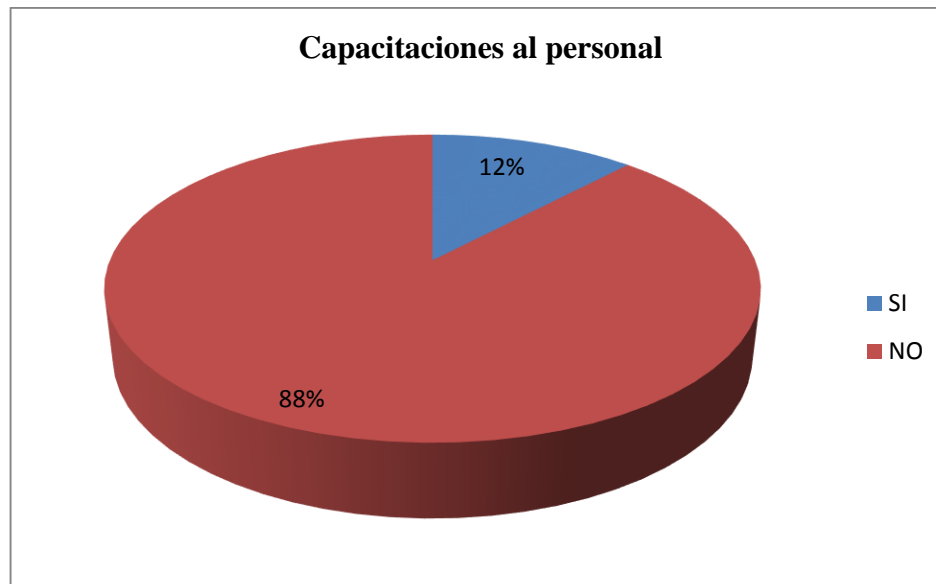
Pregunta N° 8: ¿Se efectúan capacitaciones al personal del departamento de créditos para mejorar su desempeño?

Tabla 15: Pregunta 8

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez



Gráfica 10: Pregunta 8
Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta
Elaborado por: Katherin Rodriguez

Análisis de resultados

En la pregunta N° 8 de la encuesta aplicada el 88% del personal encuestado señalaron que no se efectúan capacitaciones al personal del departamento de créditos y tan solo un 12% afirmó que se realizan capacitaciones en la institución.

Interpretación de resultados

Luego de analizar los resultados se concluye que es evidente la no existencia de capacitaciones al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga considerando que dicha actividad es una labor muy importante a través de la cual el administrador optimiza el manejo de recursos y la eficiencia y efectividad de los servicios que oferta una institución.

Pregunta N° 9: ¿En cuánto a las colocaciones y captaciones la administración promueve el trabajo en equipo para mejorar procedimientos realizados?

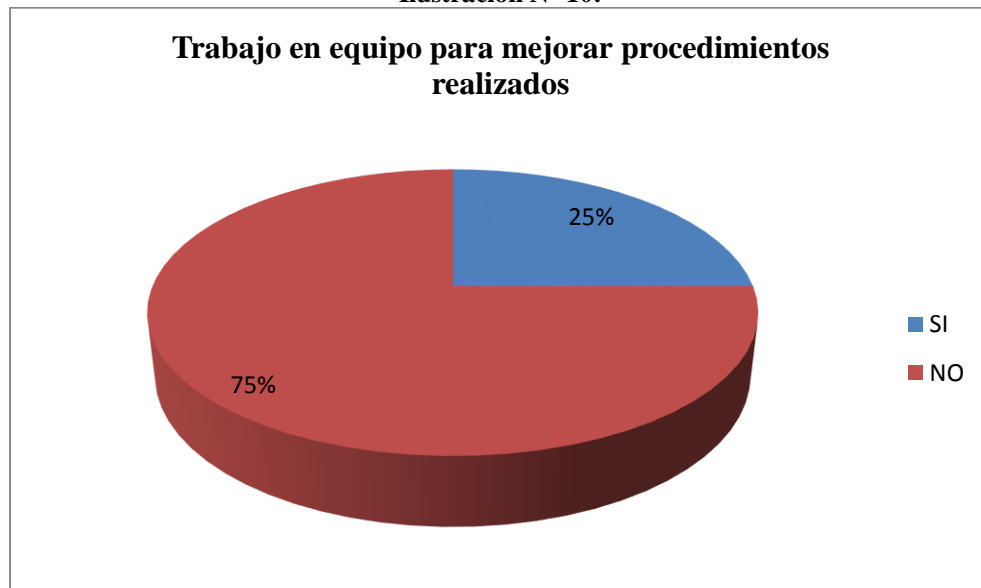
Tabla 16: Pregunta 9

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez

Ilustración N° 10:



Gráfica 11: Pregunta 9

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez

Análisis de resultados

En la pregunta N° 9 se puede determinar que el 25% de personal encuestado afirman que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga promueve el trabajo en equipo en cuanto a colocaciones y captaciones para mejorar procedimientos y un representativo 75% señalan que no.

Interpretación de resultados

Luego de analizar los resultados se concluye que la administración no considera un factor muy importante como es el trabajo en equipo puntualmente en colocaciones y captaciones teniendo en cuenta que el trabajo en equipo es suma importancia dentro de una institución tanto para un clima laboral adecuado como para la solución de problemas pues al aportar con ideas y opiniones en equipo el personal contribuyen con la empresa a la toma de decisiones eficientes y solución de posibles contrariedades.

Pregunta N° 10: ¿La cooperativa mide el grado de satisfacción de los socios?

Tabla 17: Pregunta 10

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez



Gráfica 12: Pregunta 10

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez

Análisis de resultados

En la pregunta N°10 de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga el 100% afirma que la institución mide el grado de satisfacción de socios.

Interpretación de resultados

Los socios parte fundamental para la razón de ser de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga por ende la satisfacción del servicio que reciben es muy importante pues al analizar los resultados la institución si mide el grado de satisfacción de socios conociendo de esta manera la percepción positiva o negativa que tiene el cliente y de este modo se puede evaluar y constatar la calidad del servicio que brinda la institución.

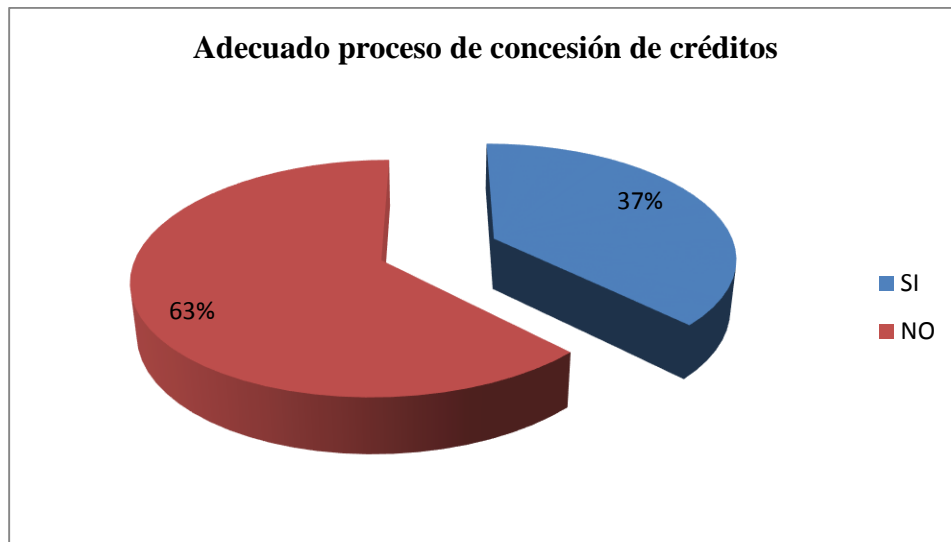
Pregunta N° 11: ¿Los procesos de concesión de créditos que efectúa la cooperativa son adecuados?

Tabla 18: Pregunta 11

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez



Gráfica 13: Pregunta 11
Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta
Elaborado por: Katherin Rodriguez

Análisis de resultados

En la pregunta N° 11 se puede determinar que el 63% de personal encuestado afirman que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga efectúa de manera correcta y adecuada los procesos de concesión de créditos y un 37% señalo que no evidenciando que en su mayoría el personal afirma que el proceso actual de concesión de créditos es apropiado.

Interpretación de resultados

Luego de analizar los resultados se concluye que por una parte del personal afirma que el proceso actual de concesión de créditos es el idóneo pues la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga cuenta con un respectivo manual crediticio con ello el personal efectúa de manera correcta sus actividades.

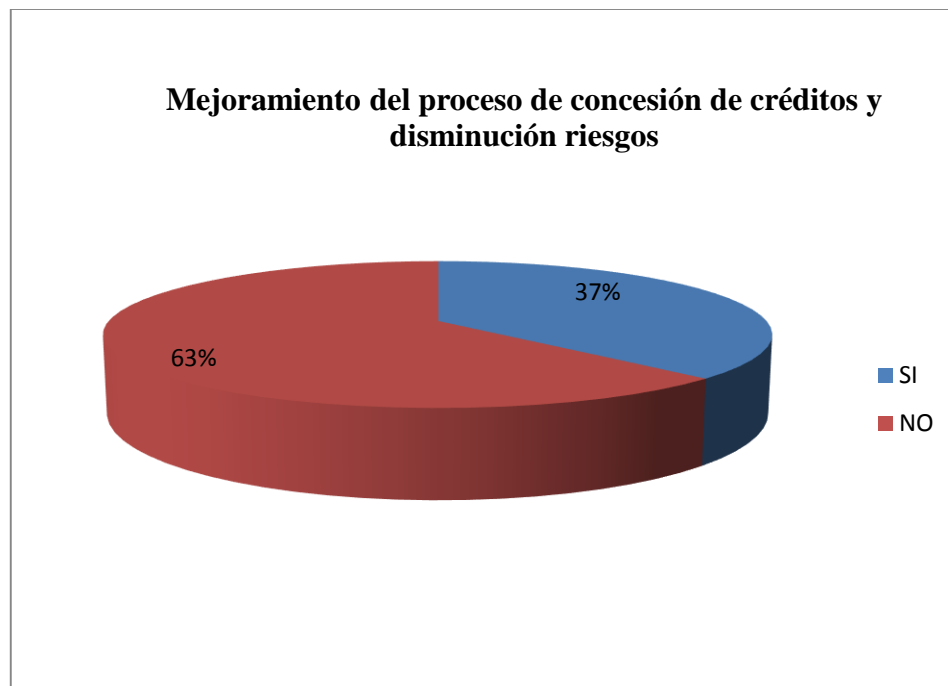
Pregunta N° 12: ¿La administración toma decisiones para mejorar el proceso de concesión de créditos y disminuir riesgos?

Tabla 19: Pregunta 12

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez



Gráfica 14: Pregunta 12

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez

Análisis de resultados

En la pregunta N° 12 se puede determinar que la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga en un 37% si toma decisiones para mejorar el proceso de concesión de créditos y por ende disminuir riesgos mientras que el 63% señalan que no según el personal.

Interpretación de resultados

Luego de analizar los resultados la mayoría del personal encuestado dice que la administración no toma decisiones para mejorar el proceso de concesión de créditos y disminuir riesgos, una mínima parte dice lo contrario exponiendo así que existe una falencia representativa por parte de la administración, ya que la institución al contar con una mejora continua de los procesos de cada área creara ventajas competitivas y estratégicas logrando de esta manera una gestión administrativa y operacional de calidad total.

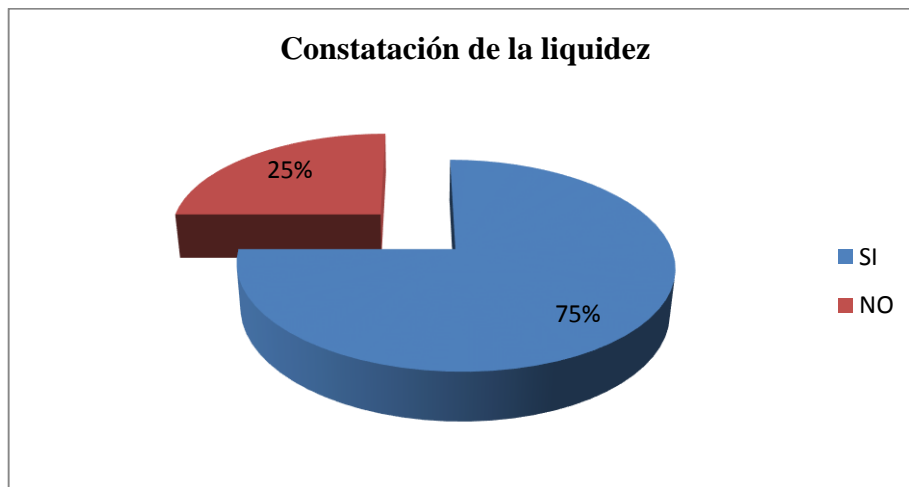
Pregunta N° 13: ¿Se constata persistentemente la liquidez de la cooperativa antes de tomar decisiones financieras?

Tabla 20: Pregunta 13

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez



Gráfica 15: Pregunta 13

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez

Análisis de resultados

De la encuesta aplicada el 75% del personal encuestado señalaron que si se constata persistentemente la liquidez de la cooperativa antes de tomar decisiones financieras mientras que un 25% del personal encuestado señalo que no.

Interpretación de resultados

Luego de analizar los resultados se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre si constata la liquidez que tiene la institución previa la toma de decisiones financieras enfatizando que la liquidez de una institución es un factor muy importante pues constituye la capacidad con que la misma atiende sus obligaciones a corto plazo y al contar con liquidez una institución evidencia confianza y eficiencia en sus operaciones.

Pregunta N° 14: ¿La cooperativa ha cumplido con la misión y visión con que fue creada?

Tabla 21: Pregunta 14

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	5	63%
NO	3	37%
TOTAL	8	100%

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez



Gráfica 16: Pregunta 14
Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta
Elaborado por: Katherin Rodriguez

Análisis de resultado

En la pregunta N° 14 se puede establecer que el 37% de personal encuestados mencionan que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga no ha cumplido con la misión y visión con que fue creada y mientras que un 63% del personal encuestado afirman que sí.

Interpretación de resultados

Luego de analizar los resultados se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre aplica en su ejercer la razón de ser por la que fue fundada como institución y su proyección futura que desea alcanzar como organización representando así su misión y visión factores claves para el desarrollo y continuo mejoramiento de la institución dentro del mercado financiero.

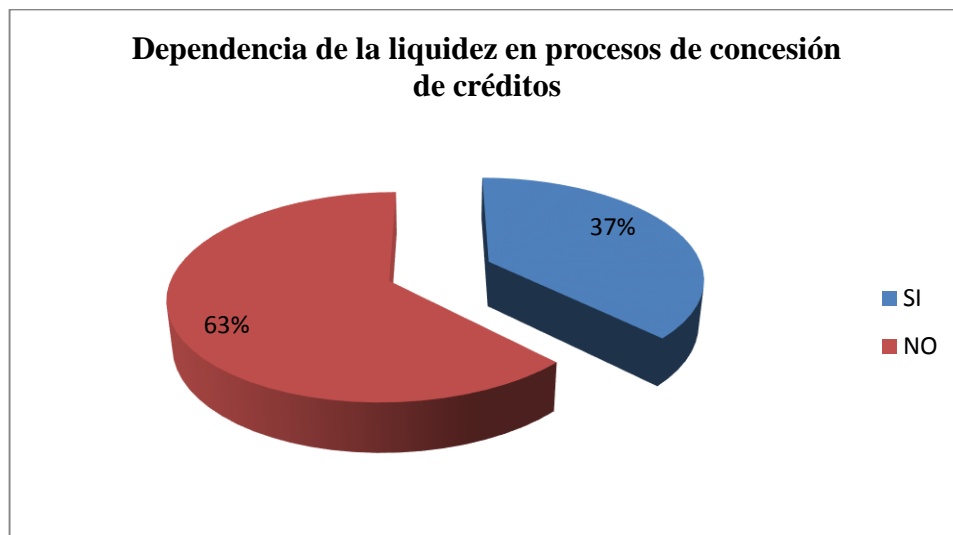
Pregunta N° 15: ¿La liquidez de la institución depende de los procesos de concesión de créditos?

Tabla 22: Pregunta 15

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez



Gráfica 17: Pregunta 15

Fuente: Datos Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Katherin Rodriguez

Análisis de resultados

En la pregunta N° 15 se puede establecer que el 37% de encuestados señalaron que la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre depende netamente del proceso de concesión de créditos mientras que el 63% de personal encuestado mencionaron que no.

Interpretación de resultados

La liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre no depende únicamente de los procesos de concesión de créditos sino también de las distintas operaciones que efectúa la cooperativa como son los servicios y productos financieros y sin dejar de hacer énfasis un factor importante como es la gestión de los directivos siendo de esta manera un conjunto de elementos los cuales inciden en la liquidez de la institución.

4.2 Limitaciones del Estudio

- No existió una colaboración de parte de los directivos de la institución esto se debe a temores individuales de ser controlados y evaluados por lo tanto se observó un mínimo interés y predisposición a compartir la información de la cooperativa.
- Otra de las limitaciones que se puede mencionar, en la investigación es la población que tomamos como referencia para el estudio, la cual es demasiado pequeña ya que si fuera más extensa tendríamos resultados muy decisivos y profundos sobre la problemática.
- Al proponer como instrumento de evaluación una encuesta se tiene como factor de riesgo inherente que algunos de los colaboradores no respondan con total honestidad las preguntas, pudiendo hacerlo a conveniencia personal quizá por conflicto de intereses.

4.3 Conclusiones

Una vez finalizada la investigación realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga, llegamos a las siguientes conclusiones

- Mediante la aplicación de la encuesta se ha llegado a concluir que la institución financiera no cuenta con una planificación de auditoría de gestión considerándose como un punto débil para la institución pues no se está evaluando la eficiencia, eficacia y economía con lo cual lograríamos ser más competitivos siempre y cuando se proponga mejorar en la parte de gestión.
- La institución no cuenta con capacitaciones al personal en especial al departamento de créditos por ende no se cuenta con el personal que maneje de manera eficiente todos los productos y servicios de colocación de créditos.
- La administración no promueve el trabajo en equipo específicamente en la parte de colocación y captación de recursos siendo un factor de riesgo importante ya que no se promueve la unión entre colaboradores, la solución de problemas y el mejoramiento de procesos recalando que el trabajo en equipo contribuye a que la institución tome decisiones acertadas y obtenga soluciones eficientes.
- Los procesos para la concesión de créditos no son los idóneos por lo tanto la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga tiene un punto débil que puede representar pérdidas económicas, la falta de recuperación de cartera llegando hasta quedarse sin liquidez.
- La liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga no depende únicamente de los procesos de concesión de crédito también depende de maniobras financieras que se realicen como inversiones temporales, inversión en activos financieros, en los procesos de cobranza y de las decisiones financieras que tome la dirección estos factores afectan directamente a la liquidez de la institución.

4.4 Recomendaciones

Se plantea las siguientes recomendaciones con el fin de lograr que la institución alcance sus objetivos planteados, sus actividades sean realizadas adecuadamente y que estén acorde a los requerimientos de sus socios

- Incluir dentro de su planificación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga la realización anual de una auditoría de gestión que sirva de herramienta para la administración, aplicar la misma y emitir informes con sus respectivas recomendaciones de mejoras para cada área y así tener mayor eficiencia, eficacia y economía
- El departamento de talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga debe realizar una planificación anual de capacitaciones dirigida a cada departamento con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios prestados por la institución.
- La gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga deberá fijar metas individuales y metas conjuntas para promover el trabajo en equipo y que los problemas institucionales sean solucionados entre todos los colaboradores de la institución.
- La dirección de colocación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga tiene que revisar los procesos crediticios utilizados, analizar la eficiencia de los mismos, proponer un proceso adecuado de colocación, aplicar y para posteriormente evaluarlo.
- La dirección financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga debe revisar y evaluar cada uno de los factores de riesgo de

liquidez a través de indicadores y a los que tenga mayor incidencia se planteen estrategias para minimizar los riesgos.

A continuación se presentan algunos aspectos para la gestión del riesgo de liquidez

- Elaboración de un plan de actuación por parte de la Alta Dirección en el que se determinen las medidas a tomar ante una falta repentina de liquidez en los mercados o ante un incumplimiento de las obligaciones de socios de la institución.

$$\text{Relación: } \frac{\text{Liquidez lograda}}{\text{Liquidez presupuestada}}$$

- Establecimiento de una adecuada diversificación tanto en plazos.

$$\text{Relación: } \frac{\text{Plazos cumplidos}}{\text{Total plazos}}$$

- Identificación de los factores y acciones preventivas con un análisis minucioso en el momento de calificación de un socio y de la capacidad real que tenga la institución para otorgar créditos.

$$\text{Relación: } \frac{\text{Total Creditos aprobados}}{\text{Fondos Disponibles}}$$

- Medir permanente la liquidez de la institución mediante indicadores :
Para el cálculo de la liquidez del Sector Financiero Popular y Solidario en este análisis se utilizarán el siguiente indicador:

Indicador de liquidez general: El indicador de liquidez general relaciona los fondos disponibles frente al total de depósitos a corto plazo³, permite medir el nivel de disponibilidad que tiene una entidad para atender los pasivos de mayor exigibilidad.

$$\text{Relación: } \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depósitos Corto Plazo}}$$

METODOLOGÍA OPERATIVA DE LA PROPUESTA

Tabla 23: Metodología operativa de la propuesta

FASES	OBJETIVO	RECURSOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	EVALUACIÓN
1.-Conocimiento preliminar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga	Obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad	Información de la entidad. Computador Apuntes varios, notas Papel Esfero Lápiz	Visita a las instalaciones, Revisión y/o recopilación de información y documentación básica Detectar la fortalezas y debilidades; así como, las oportunidades y amenazas de la entidad.	Investigador	Revisión del archivo permanente de Auditoría de Gestión.
2.-Planificación de la Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga	Realizar la Planificación	Información documentada e institucional. Apuntes varios, notas Papel Esfero lápiz	Evaluación del Control interno Realización de Programas de Auditoría de Gestión	Investigador	Verificación de los programas adecuados de Auditoría de Gestión

3.- Ejecución de la Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga	Ejecutar los programas de Auditoría de Gestión	Estados financieros de la institución Manuales de Procesos	Realizar y aplicar indicadores de gestión Realizar hoja de hallazgos	Investigador	Revisión de papeles de trabajo y determinación hallazgos
4.-Comunicación de resultados de la Auditoría de Gestión	Emitir Informe de Auditoría de Gestión	Computador Apuntes varios, notas Papel Esfero Lápiz	Redactar Informe de Auditoría de Gestión	Investigador	Constatación y presentación física del Informe de Auditoría de Gestión a Gerencia
5.-Realizar la planificación y ejecución de capacitación al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga	Capacitar al personal que se encuentra vinculado al departamento de créditos	Recursos monetarios. Talento humano especializado.	Capacitación en procesos de concesión de créditos	Departamento de Talento Humano	Porcentaje de morosidad y liquidez
6.- Eficiencia en los procesos de concesión de créditos	Optimizar el proceso de	Manual general de crédito	Analizar el proceso actual de concesión de créditos. Detectar deficiencias	Gerencia	Manual general de crédito actualizado

de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga	concesión de créditos		dentro del proceso de concesión de créditos. Proponer un proceso de concesión adecuado y optimo	Departamento de créditos.	
7.- Revisar y evaluar cada uno de los factores de riesgo de liquidez a través de indicadores	Minimizar los riesgos de pérdidas económicas por factor de riesgo	Planificación estratégica Indicadores Financieros.	Realizar un análisis de los factores de riesgo en la liquidez. Proponer estrategias para minimizar el riesgo. Ejecutar las estrategias .	Gerencia Contabilidad	Indicador de liquidez optimo

Elaborado por: Katherin Rodríguez

1. CONOCIMIENTO PRELIMINAR

Dentro del conocimiento preliminar de la institución se ejecutarán las siguientes actividades:

1.1. Visita a las instalaciones :

Como primera actividad en la fase I se procederá a realizar la visita a las instalaciones para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.

1.2. Revisión y/o recopilación de información y documentación básica:

Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal-global de la Entidad sobre:

- a) La misión, visión, valores institucionales, los objetivos, planes direccionales y estratégicos.
- b) La actividad principal de la institución
- c) La situación financiera, la estructura organizativa y funcional, los recursos humanos, mercado objetivo, etc.

La misión de la COAC 9 de Octubre Ltda.es la siguiente:

“Somos una institución transparente con principios cooperativos y responsabilidad social que satisface las necesidades financieras de nuestros socios y clientes, con talento humano experimentado y comprometido con el desarrollo de la comunidad.”

La visión de la COAC 9 de Octubre Ltda.es la siguiente:

“Al 2016, consolidar la estructura institucional y recuperar el posicionamiento, que permita el incremento de socios, de cobertura y un crecimiento sustentable de la institución, sus asociados y la comunidad generando productos y servicios de calidad.”

VALORES INSTITUCIONALES

Integridad.- Asumimos una administración honesta, transparente y responsable, respetando las leyes de los organismos de control, y los recursos de nuestros socios y clientes.

Confianza.- Construimos relaciones laborales basadas en el respeto, procurando incrementar la autoestima del talento humano y su desarrollo personal y profesional.

Compromiso.- Desarrollamos una permanente actitud de compromiso con la institución, con nuestros socios y con nuestros compañeros de trabajo.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La determinación de los objetivos estratégicos que complementan las estrategias y propósitos salen de reflexiones sobre el lugar que esperaríamos llegar con nuestra institución en un futuro deseable, apalancados en la visión.

Perspectiva financiera

Objetivo general

Mejorar el ranking de participación y la calificación de riesgos institucional a través del mejoramiento de indicadores financieros y el crecimiento en activos.

Objetivos específicos

- Mejorar los principales indicadores financieros
- Mejorar la posición del ranking del sistema a través del Crecimiento en activos totales

Perspectiva de socios y clientes

Objetivo general

Incrementar, retener y satisfacer a nuestros socios y clientes a través de una propuesta de valor diferenciada en la maximización del servicio y productos y servicios

Objetivos específicos

- Crecer en número de socios
- Satisfacer y fidelizar a nuestros socios y clientes
- Diseñar y entregar productos y servicios financieros de calidad
- Implementar un proceso formal de Responsabilidad Social

Perspectiva de procesos y tecnología

Objetivo general

Entregar oportunamente los productos y servicios financieros utilizando la tecnología y gestionando eficientemente los procesos internos y sus riesgos.

Objetivos específicos

- Implementar la Gestión por Procesos
- Entregar productos y servicios que permitan satisfacer las necesidades de los socios utilizando la tecnología disponible
- Implementar la Gestión de Riesgos Integral y una cultura de organizacional de gestión de riesgos

Perspectiva de aprendizaje y desarrollo

Objetivo general

Alcanzar la efectividad del talento humano por medio del desarrollo de sus competencias, su satisfacción y el mejoramiento del clima laboral.

Objetivos específicos

- Diseñar e implementar el sistema de gestión por competencias
- Mejorar el Clima Laboral

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA COAC 9 DE OCTUBRE LTDA

Productos:

Tabla 24: Productos Financieros

AHORRO A LA VISTA	<p>Cuenta de depósitos a la vista, que le permite contar con la seguridad que usted requiere y disponibilidad de su dinero en todo momento.</p> <p>Con las siguientes tasas de interés:</p> <p>De \$0 a \$2.000 0: 75%</p> <p>De \$2.001 a \$5.000: 1.25%</p> <p>De \$5.001 a \$10.000: 1.65%</p> <p>De \$10.001 en adelante : 1.95%</p>
AHORRO OBJETIVO	<p>La cuenta Ahorro Objetivo es la mejor alternativa de ahorro en el mercado. Esta cuenta le ofrece rentabilidad: puede ganar hasta 5% de interés anual, capitalizable mensualmente y recibiendo un mayor interés que en un depósito a plazo fijo. Cero costos de mantenimiento de cuenta sin cumplimiento de saldo promedio requerido.</p>
AHORRO INFANTIL	<p>Ahorra más porque no cobramos costos de mantenimiento y te pagamos un dinero adicional por guardarlo con nosotros.</p>
DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	<p>Nuestros Certificados Depósitos a Plazo Fijo son una excelente alternativa para obtener mayor rentabilidad con una tasa de 2,5% de interés para sus inversiones con mayor seguridad y planificando el plazo que mejor se adecúe a sus planes y conveniencia.</p>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre

Elaborado por: Katherin Rodríguez

SERVICIOS COOPERATIVOS:

- Transferencias Internacionales
- Atención Odontológica
- Atención Médica

- Fondo Mortuario
- Money Gram
- Servipagos
- COONECTA
- SUPA

LÍNEAS DE CRÉDITO:

Tabla 25: Líneas de Crédito

CRÉDITOS ESPECIALES	Créditos para aprovechar las oportunidades de negocio o emergencias personales que se presenten
MICROCRÉDITOS	Créditos para cubrir sus necesidades empresariales y personales. - Cuotas de pago flexibles, de acuerdo a su flujo de ingresos. - Hasta 5 años para activo fijo. - Puede solicitar créditos adicionales en cualquier momento. - Puede pedir un crédito de oportunidad y contar con el dinero necesario para aprovechar oportunidades que se presentan en su negocio
CRÉDITOS DE CONSUMO	Para adquisición de bienes o pago de servicios cuya fuente de repago es el ingreso del deudor más cónyuge, de fuentes estables como sueldos, salarios o rentas promedios, honorarios.
CRÉDITOS PARA VIVIENDA	Créditos otorgados para la adquisición, construcción, reparación, mejoramiento de vivienda propia con garantía hipotecaria cuya fuente de pago proviene de sueldos, salarios, honorarios, rentas, contratos de arrendamiento, pensiones jubilares.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre
Elaborado por: Katherin Rodríguez

1.3. DETECTAR LA FUERZAS Y DEBILIDADES; ASÍ COMO, LAS OPORTUNIDADES Y AMENAZAS:

En esta actividad se analizará el ambiente organizacional y las acciones realizadas o factibles de llevarse a cabo para obtener ventajas y reducir posibles impactos negativos, es así que en esta actividad se establecerá una Matriz FODA como la expuesta a continuación:

ANÁLISIS INTERNO ANÁLISIS EXTERNO

Tabla 26: Análisis FODA

		DEBILIDADES	AMENAZAS
N E G A T I V O S		<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna • Liderazgo • Asesoramiento en Promoción y Publicidad • Estrategia para captar nuevos socios • Publicidad y venta enfocada al segmento del socio • Desconocimiento de las necesidades del socio y del mercado • Falta de atención, calidez y servicio al socio • Concentración de funciones en gerencia y áreas • Políticas y procesos desactualizados y no definidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de las principales entidades financieras bancarias y cooperativas en Latacunga / Salcedo • Aplicación de mecanismos de control por parte de la SEPS • El aumento del indicador de mora en el sistema financiero y en especial en el sistema cooperativo • Alto crecimiento de Financistas Informales en la localidad • Escasa cultura tecnológica de la localidad • Existen una variedad de productos sustitutos que se ofertan en el mercado
		FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
P O S I T I V O S		<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de los socios y el entorno (Mercado) • Regulada dentro del segmento 3 de la SEPS • Trayectoria • Ubicación Geográfica • Infraestructura propia • Variedad de Productos 	<ul style="list-style-type: none"> • La creación y fortalecimiento del nuevo organismo de control • Alianzas estratégicas con organismos de integración cooperativa • Alianzas estratégicas con organismos de integración y de servicios del sector

<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos de productos suficientes • Tasas de interés de captaciones a plazo competitivas • Variedad de servicios a través de convenios • Horarios de atención extendidos 	<p>financiero popular y solidario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Predisposición del estado a fortalecer el Sistema de Economía Popular y Solidario • Importante desembolso de créditos por parte del sector Cooperativo. • Los consumidores desean crédito para mejorar sus negocios
---	---

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre

Elaborado por: Katherin Rodríguez

2. PLANIFICACIÓN

2.1. Evaluación de la estructura del Control Interno :

Se almacenará información sobre el funcionamiento de los controles existentes para identificar a los componentes relevantes para la evaluación de control interno y que en las siguientes fases del examen se someterán a las pruebas y procedimientos de auditoría.

En este punto se identificarán los componentes que serán objeto de auditoría dentro de la entidad como se detalla a continuación:

Después de haber realizado un conocimiento y analizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre se ha determinado por toda la información recabada que dentro de la organización entre sus diferentes áreas el área de créditos constituye un componente auditable por su notable importancia.


A continuación se detallarán las causales del análisis de cada área determinada como componente auditable dentro de la auditoría de gestión y se realiza la respectiva evaluación de control interno




**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE
LTDA.
PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE JULIO DEL 2015**

**PP
1/1**

N°	ACTIVIDADES REALIZADAS	REF/PT	ELABORADO POR	OBSERVACIONES
	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO			
1	Elaborar Cuestionario de Control Interno	CI 1/1		
2	Aplicar Cuestionario de Control Interno	CI 1/1		
3	Establecer el Nivel de Confianza	NC 1/1		
4	Establecer el Nivel de Riesgo	NR 1/1		

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE LTDA. ÁREA DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE JULIO DEL 2015				<div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; color: red; font-weight: bold;"> CI 1/1 </div>
	Nº	PREGUNTA	SI	NO	
1	¿Se realiza un seguimiento previo para otorgar un crédito al socio?	X			
2	¿Se realiza una investigación del historial crediticio del cliente?	X			
3	¿Se solicita documentación actualizada para medir la capacidad del cliente?	X			
4	¿Se evalúa el logro de objetivos y metas mensuales en el primer semestre del año 2015?	X			
5	¿Existe segregación de funciones en el proceso de calificación y otorgación de créditos?		X		
6	¿Se efectúan controles de recursos asignados en el periodo para contratación en el área de créditos?	X			
7	¿El personal del área de créditos ha sido capacitado permanente en el periodo examinado?		X		
8	¿Se informa de manera inmediata a los empleados del área sobre nuevas disposiciones o falencias en el otorgamiento de créditos?		X		
9	¿Se mide el grado de satisfacción de los socios?	X			
10	¿Previa a la toma de decisiones financieras se constata el porcentaje de liquidez de la institución?		X		
TOTAL		6	4		

ELABORADO POR: K.Y.R.L.	FECHA: 01/04/2016
REVISADO POR: P.E.C.V.	FECHA: 01/04/2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE LTDA. AGENCIA LATACUNGA ÁREA DE CRÉDITO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE JULIO DEL 2015	NC 1/1
---	---	-------------------

NIVEL DE CONFIANZA

Para determinar los niveles de confianza se utilizaron los siguientes parámetros.

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

Nivel de confianza= **Total de Preguntas Positivas/Total Preguntas**

Nivel de confianza = **6/10**

Nivel de confianza = **0.6*100**

Nivel de confianza = **60%**

CONCLUSIONES :

Después de haber aplicado el cuestionario de Control Interno, que es una de las herramientas básicas para evaluar el control interno se obtuvo un nivel de confianza del 60% la cual es una confianza moderada para en lo se refiere a la en el proceso de concesión de créditos

ELABORADO POR: K.Y.R.L	FECHA: 01/04/2016
REVISADO POR: P.E.C.V.	FECHA: 01/04/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO 9 DE OCTUBRE LTDA.
AGENCIA LATACUNGA
ÁREA DE CRÉDITOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE JULIO DEL
2015**

**NR
1/1**

NIVEL DE RIESGO

Para determinar los niveles de riesgo se utilizaron los siguientes parámetros.

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

Riesgo de Control = 100% - Nivel de Confianza

Riesgo de Control = 100% - 60%


Riesgo de Control = 40%

CONCLUSIONES :

Después de haber aplicado el cuestionario de Control Interno, que es una de las herramientas básicas que se efectúan para evaluar el control interno con un nivel de riesgo de 20% bajo con una probabilidad de ocurrencia moderada en lo que se refiere al área de créditos.



ELABORADO POR: K.Y.R.L	FECHA: 01/04/2016
REVISADO POR: P.E.C.V.	FECHA: 01/04/2016

2.2. Matriz de Enfoque de Auditoría

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE LTDA. AGENCIA LATACUNGA MATRIZ DE ENFOQUE DE AUDITORÍA ÁREA DE CRÉDITOS	ME 1/1
AFIRMACIONES	FACTOR DE RIESGO	ENFOQUE DE AUDITORÍA
EFICACIA	No se evalúa el logro de objetivos y metas mensuales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga en el primer semestre del año 2015.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el programa mensual y anual para el área de créditos. 2. Solicitar por escrito los créditos otorgados por la institución en cada uno de los meses. 3. Aplicar indicadores de gestión para medir la eficacia en el área de créditos.
EFICIENCIA	No se efectúan controles de recursos asignados para contratación en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga en el primer semestre del año 2015	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar y revisar el presupuesto 2015 de la institución. 2. Confirmar el monto o partida asignada para contratación en el área de créditos. 3. Aplicar indicadores de gestión para medir la eficiencia en el área de créditos.
CALIDAD	Bajo índice de satisfacción de los socios respecto al proceso de concesión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga en el primer semestre del año 2015	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar informes de satisfacción de socios del primer semestre del año 2015 2. Verificar el porcentaje establecido como objetivo para la satisfacción de socios en el primer semestre del año 2015. 3. Aplicar indicadores de gestión para medir la calidad en el área de créditos
ECONOMÍA	No se constata el porcentaje de liquidez previa a la toma de decisiones financieras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre agencia Latacunga en el primer semestre del año 2015	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar los índices de liquidez del primer semestre del año 2015 de la institución. 2. Revisar y cotejar el porcentaje de los indicadores de gestión y determinar fluctuaciones en el periodo. 3. Aplicar indicadores de gestión para medir la economía en el área de créditos

ELABORADO POR: K.Y.R.L	FECHA: 01/04/2016
REVISADO POR: P.E.C.V.	FECHA: 01/04/2016

2.3. DISEÑO DE PROGRAMAS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE LTDA. PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE JULIO DEL 2015 ÁREA DE CRÉDITOS			
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELABORADO POR	OBSERVACIONES	
	EFICACIA				
1	Analizar el programa mensual y anual para el área de créditos.				
2	Solicitar por escrito los créditos otorgados por la institución en cada uno de los meses.				
3	Aplicar indicadores de gestión para medir la eficacia en el área de créditos				
	EFICIENCIA				
4	Solicitar y revisar el presupuesto 2015 de la institución.				
5	Confirmar el monto o partida asignada para contratación en el área de créditos.				
6	Aplicar indicadores de gestión para medir la eficiencia en el área de créditos				
	CALIDAD				
7	Solicitar informes de				

	satisfacción de socios del primer semestre del año 2015			
8	Verificar el porcentaje establecido como objetivo para la satisfacción de socios en el primer semestre del año 2015.			
9	Solicitar informes de satisfacción de socios del primer semestre del año 2015			
	ECONOMÍA			
10	Solicitar los índices de liquidez del primer semestre del año 2015 de la institución.			
11	Revisar y cotejar el porcentaje de los indicadores de y determinar fluctuaciones en el periodo.			
12	Aplicar indicadores de gestión para medir la economía en el área de créditos			

NOTA: Todos los procedimientos mencionados constan en la matriz de enfoque de auditoría definidos para cada afirmación.

ELABORADO POR: K.Y.R.L	FECHA: 01/04/2016
REVISADO POR: P.E.C.V.	FECHA: 01/04/2016

3. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

3.1. Aplicación de Programas de Auditoría

3.2. Realización y Aplicación de Indicadores

Objetivo: Establecer el 80% de cumplimiento eficaz de metas en créditos sobre las metas proyectadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga en el primer semestre del 2015.

Nombre del Indicador	Estándar - Rango	Periodicidad	Calcular	Unidad de medida	Análisis de resultados
Porcentaje de cumplimiento eficaz de metas en créditos sobre la totalidad metas proyectadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga en el primer semestre del 2015.	80% Rango±	Semestral	$\frac{\text{Metas cumplidas}}{\text{Metas Proyectadas}} * 100$ $\frac{157}{250} * 100\% =$ $= 62\%$	Porcentaje	<p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga en el primer semestre del 2015 presento un 62% de cumplimiento eficaz metas en créditos sobre la totalidad de metas proyectadas. Cabe recalcar que está dentro del estándar 80% establecido por la entidad</p> <p>Índice - Estándar 62%-80%= -18%</p> <p>Se requiere cumplir con un 18% adicional de cumplimiento eficaz de metas en créditos para alcanzar el 100% de cumplimiento de metas.</p>

ELABORADO POR: K.Y.R.L	FECHA: 01/04/2016
REVISADO POR: P.E.C.V.	FECHA: 01/04/2016

3.3. Hallazgos



H.H
1/2

HALLAZGO 1

TITULO: Cumplimiento eficaz de metas en créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga en el área de créditos durante el primer semestre del 2015.

CONDICION :

Durante el primer semestre del año 2015 la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga realizo el 65% de cumplimiento eficaz de metas en el área de la totalidad de metas proyectadas en la institución.

CRITERIO :

El Plan estratégico institucional 2012-2016 determina que se deben cumplir 250 metas de créditos es decir cumplir con la eficacia en metas proyectas de créditos por lo menos un estándar de un 80% de cumplimiento.

CAUSA:

Entre las causas del decremento de eficacia en cumplimiento eficaz de metas en créditos están el no efectuar controles de procesos de calificación de créditos además la contratación de personal no calificado entorpeciendo actividades pues hay que recalcar que existen muchos procesos adicionales sin ninguna relevancia y otros de suma importancia sin una atención dentro del área.



H.H
2/2

EFECTO:

Incumplimiento de los objetivos operativos del Plan Estratégico para el primer semestre del 2015 y con ello nivel bajo de eficacia y productividad para la empresa en un 18%.

RECOMENDACIÓN:

Es necesario que la administración incluya dentro del Plan estratégico y Manual General de Crédito actividades y fases con más prioridad y que sean realizables en el tiempo, espacio y recursos evitando procesos entorpecidos o rezagados ocasionando por ende desembolso e inversión de recursos innecesarios para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga

NOTA: El hallazgo desarrollado se lo determinó previa la evaluación de control interno además de ello se ejecutó su respectivo indicador en el cual los resultados arrojados constan en la descripción de este hallazgo.

ELABORADO POR: K.Y.R.L	FECHA: 01/04/2016
REVISADO POR: P.E.C.V.	FECHA: 01/04/2016

4. CONOCIMIENTO DE RESULTADOS

4.1. Redacción del Informe de Auditoría de Gestión

El presente informe consta del siguiente esquema:



Informe de la Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga

Señor
Gerente General
Latacunga
De nuestras consideraciones

Hemos sido contratados para realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga al componente Créditos.

Nuestro examen se realizó en función con las Normas para el ejercicio profesional de la auditoría Interna, en consecuencia incluyó las pruebas y procedimientos que consideramos necesarios y apropiados a las circunstancias.

El objetivo de la auditoría fue establecer el grado de eficiencia, eficacia, calidad y economía de las operaciones, el cumplimiento de las normas éticas dictadas por la administración de Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga.

Al no haber efectuado la revisión de los estados financieros no emitiremos ninguna opinión respecto a los mismos.

Esta auditoría se realiza en cumplimiento a nuestro plan anual de control. El informe presente contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones las mismas que han sido discutidas y aceptadas por los funcionarios principales del área de créditos que ha sido examinada.



Hemos diseñado un plan de monitoreo para la implantación de las recomendaciones en el tiempo y presupuestos establecidos para el efecto. En las páginas siguientes se verá los principales hallazgos encontrados en la empresa.

Dejamos constancia nuestro agradecimiento por la colaboración recibida por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga

Atentamente

Katherin Rodríguez
Auditor General



1.- INFORMACION INTRODUCTORIA

1.1. ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA

La no ha realizado ninguna Auditoría de gestión en anteriores periodos debido a que la administración actual de la entidad no ha realizado una planificación de la misma.

1.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga una institución constituida el 9 de octubre del 1976 una institución de nacionalidad ecuatoriana y con su domicilio principal en el cantón de Salcedo con dos agencias, una ubicada en la parroquia de Mulalillo y la otra en la ciudad de Latacunga en la provincia de Cotopaxi.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga se dedica a prestar productos y servicios financieros logrando con ello un posicionamiento en responsabilidad social empresarial, que se basa en lo que tenemos y debemos hacer como institución, mediante el análisis y la solución de necesidades económicas, sociales, de salud, así como el de minimizar los impactos ambientales en todas las actividades institucionales.

Han transcurrido 39 años desde su inicio y hoy como una Institución bien sólida cuenta con la confianza de más de 14.000 socios en su oficina Matriz

1.3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- Evaluar la eficiencia, eficacia, calidad y economía en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga.
- Presentar el Informe de Auditoría de Gestión realizado en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga.



1.4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La Auditoría de Gestión presente se realizó al periodo del 1 de enero al 31 de julio del 2015.

1.5. PRINCIPALES COMPONENTES AUDITABLES

Después de haber realizado un conocimiento y analizado a la en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga. se ha determinado por toda la información recabada que dentro de la organización entre sus diferentes áreas el área de Créditos se determino como componente auditable por su notable importancia.

	GERENCIA	TALENTO HUMANO	CREDITOS	NEGOCIOS
PLANIFICACIÓN			√	
ORGANIZACIÓN			√	
DIRECCIÓN			√	
EJECUCIÓN			√	
REVISIÓN			√	

Dentro de este análisis se detectaron factores de riesgo en el componente créditos como el no evaluar el logro de objetivos mensuales del semestre, no efectuar controles de los recursos asignados en el presupuesto 2015 para contratación , no contar con en el proceso de capacitación del personal, no comunicar oportunamente información por parte de la administración y presentar un bajo índice de satisfacción de clientes respecto al tiempo, calidad y efectividad del servicio entregado al socio de la institución.



2.- DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES HALLAZGOS

2.1. Créditos

2.1.1. Cumplimiento eficaz de metas en créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga en el área de créditos durante el primer semestre del 2015.

OBSERVACIÓN

Durante el primer semestre del año 2015 la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga realizó el 65% de cumplimiento eficaz de metas en el área de la totalidad de metas proyectadas en la institución, el Plan estratégico institucional 2012-2016 determina que se deben cumplir 250 metas en créditos para cumplir con la eficacia en procesos en el área de créditos por lo menos un estándar de un 80% de cumplimiento.

Entre las causas del decremento de eficacia en cumplimiento eficaz de metas en créditos están el no efectuar controles de procesos de calificación de créditos además la contratación de personal no calificado entorpeciendo actividades pues hay que recalcar que existen muchos procesos adicionales sin ninguna relevancia y otros de suma importancia sin una atención debida dentro del área con ello al presentar el incumplimiento de los objetivos operativos del Plan Estratégico para el primer semestre del 2015 se determina un nivel bajo de eficiencia y productividad para la empresa en un 18%.

RECOMENDACIÓN

Es necesario que la administración incluya dentro del Plan estratégico y Manual General de Crédito actividades y fases con más prioridad y que sean realizables en el tiempo, espacio y recursos evitando procesos entorpecidos o rezagados ocasionando por ende desembolso e inversión de recursos innecesarios para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga

COMENTADO CON:

Se ha comentado con gerencia quien confirmo que se incluirá la sugerencia realizada por Auditoria en la reforma del próximo Plan Estratégico y Manual general de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga

5. PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE AGENCIA LATACUNGA

En cuanto a capacitación dentro del área de créditos se sugiere instruir al personal en temáticas como:

- Atención al cliente
- Manejo de productos financieros
- Actualizaciones de Normativa Financiera
- Manejo optimo del Manual General de Créditos institucional.

6. EFICIENCIA EN LOS PROCESOS DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE AGENCIA LATACUNGA

- Analizar el proceso actual de concesión de créditos contemplado en el actual Manual de Créditos.
- Detectar deficiencias dentro del proceso de concesión de créditos vigente.
- Proponer un proceso de concesión adecuada y óptima posterior al análisis efectuado.

7. EVISAR Y EVALUAR CADA UNO DE LOS FACTORES DE RIESGO DE LIQUIDEZ A TRAVÉS DE INDICADORES

Algunos aspectos para la gestión del riesgo de liquidez

- Elaboración de un plan de actuación por parte de la Alta Dirección en el que se determinen las medidas a tomar ante una falta repentina de liquidez en los mercados o ante un incumplimiento de las obligaciones de socios de la institución.

$$\text{Relación: } \frac{\text{Liquidez lograda}}{\text{Liquidez presupuestada}}$$

- Establecimiento de una adecuada diversificación tanto en plazos.

$$\text{Relación: } \frac{\text{Plazos cumplidos}}{\text{Total plazos}}$$

- Identificación de los factores y acciones preventivas con un análisis minucioso en el momento de calificación de un socio y de la capacidad real que tenga la institución para otorgar créditos.

$$\text{Relación: } \frac{\text{Total Creditos aprobados}}{\text{Fondos Disponibles}}$$

- Medir permanente la liquidez de la institución mediante indicadores :
Para el cálculo de la liquidez del Sector Financiero Popular y Solidario en este análisis se utilizarán los siguientes indicadores:

Indicador de liquidez general: El indicador de liquidez general relaciona los fondos disponibles frente al total de depósitos a corto plazo³, permite medir el nivel de disponibilidad que tiene una entidad para atender los pasivos de mayor exigibilidad.

$$\text{Relación: } \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depósitos Corto Plazo}}$$

Bibliografía

- (Baena. (1985). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Mexico: Patria.
- Blasco Mira, J. E., & Pérez Turpín, J. A. (2007). *METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN*. Obtenido de <https://experienciadelseminario1.files.wordpress.com/2015/09/seminario.pptx>
- Burbano Dominguez, M. L. (2015). *ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA "CYTKRUGER CIA. LTDA."*. Riobamba: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO. Obtenido de TESIS .
- Castro Medina, R. Y. (2011). *Repositorio uta*. Recuperado el 14 de Octubre de 2015, de "EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE CONSECION DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMPESINA COOPAC AGENCIA TENA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2011: <http://repositorio.uta.edu.ec/>
- Cauas. (2006). *Pradigma de Investigacion Cuatitativo*. Obtenido de Etapas de la Investicacion Cuantitativa: http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa3/paradigmas_investigacion_cuantitativa/p1.htm
- COOPCHIPAQUE, C. (2011). *MANUAL DE RIESGO DE LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA COOPCHIPAQUE*. Obtenido de <file:///C:/Users/MINI/Downloads/manual%20r%20liquidez.pdf>
- Cruzli, M. (2012). *bligoo*. Obtenido de FUNDAMENTOS DE GESTION EMPRESARIAL: <http://mariocruzli.bligoo.es/fundamentos-de-gestion-empresarial#.VvgUatLhDMx>

- Cubero Abril, T. (2009). *Manual Específico de Auditoría de Gestión*. Cuenca .
- Del Valle Cordova, E. (2001). *Credito y Cobranzas*. Mexico.
- Dobles. (2004). *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*. Buenos Aires: Paidós.
- Escribano Ruíz, G. (2009). "*Gestión Financiera*". Colombia: Editorial Closas Orcoyen.
- Estudios, D. N. (2015). *Sector Cooperativo*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gov.ec/estadisticas?sector-cooperativo>
- Fernandez. (2005). *Antecedentes de la Gestion Empresarial* .
- Fernández Arenas, J. (1985). *La Auditoría Administrativa*. Mexico: Diana.
- Graig Cooper, M. (1994). *Auditoría de Gestión*. España: Folio.
- Hernández Palma, H. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. Obtenido de [file:///C:/Users/MINI/Downloads/Dialnet-LaGestionEmpresarialUnEnfoqueDelSigloXXDesdeLasTeo-3875234%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/MINI/Downloads/Dialnet-LaGestionEmpresarialUnEnfoqueDelSigloXXDesdeLasTeo-3875234%20(2).pdf)
- Horngrer, C. (2003). *Contabilidad*. Mexico: Industrias Mexicana.
- JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA;. (2015). *RESOLUCION No. 038-2015-F*. Recuperado el 7 de noviembre de 2015, de <http://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20038-2015-F.pdf?dl=0>
- Lara, D. (2009). *Medición y control de riesgos financieros*. Mexico: Limusa.
- Leonard, W. P. (1983). *Auditoría Administrativa*. Mexico: Diana.
- Levin, R., & Rubin, D. (1996). *Estadística para Administración y Economía*. Mexico: Pearson .
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de Gestión* (Tercera ed.). Quito.

- Mejía Fernandez, A. (1990). *AUDITORIA ADMINISTRATIVA* . Mexico: Diana.
- Miño Grijalva, W. (2003). *HISTORIA DEL COOPERATIVISMO EN EL ECUADOR*. Quito: Editogram S.A.
- Montalvo, C., & G., O. (s.f.). “*ADMINISTRACION FINANCIERA BASICA. EL CORTO PLAZO*” (Primera Edición ed.). Univ. Mayor de San Andrés Fac. Ciencias Económicas y Financieras. Obtenido de Univ. Mayor de San Andrés Fac. Ciencias Económicas y Financieras. Carrera de Administracion de Empresas.
- Multibank. (2011). *Multibank*. Obtenido de La Liquidez: <https://www.multibank.com.co/aprender/laliquidez.html>
- Munera Cardenas, A. (2000). *Principios de la contabilidad*. Colombia: Normas S.A.
- Nunes, P. (26 de Agosto de 2012). *Knoow.net*. Obtenido de Gestión Financiera: <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestion-financiera/>
- Parella Stracuzzi, S., & Martins, F. (2010). *Metodología de la investigación*. Venezuela: FEDUPEL.
- Rodriguez Valencia, J. (2010). *AUDITORÍA ADMINISTRATIVA* . Mexico: Trillas.
- Routio, P. (Agosto de 2007). *uiah.fi*. Obtenido de Investigación Exploratoria: <http://www2.uiah.fi/projects/metodi/277.htm>
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación* . Venezuela: Panapo.
- Sampieri. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://peru.tamu.edu/Portals/18/Modules/Paradigmas.pdf>
- Sánchez Mayorga, X. (2012). Medición del riesgo de liquidez. Una aplicación en el sector cooperativo. *Scielo*.
- SEPS. (2011). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Manual de Creditos SEPS: www.seps.gob.ec/documents/20181/340294/MANUAL+DE+CREDITO+COOP

ERATIVAS+DE+AHORRO+Y+CR%C3%89DITO+SEG+4+y+5.doc/22f61539-5b3a-48fd-90c5-fc03eae07b7a.

Slim, C. (2016). *Apuntes Gestión.com*. Obtenido de Gestion Empresarial según Carlos Slim: <http://www.apuntesgestion.com/gestion-empresarial-segun-carlos-slim/>

Smith Bamber, L. (2003). *Contabilidad Comercial*. Mexico: editorial industrias Mexicana.

Soto Contreras, R. (2010). Reflexiones en torno a la construcción científica en el campo de los estudios de las organizaciones. *Observatorio de la economía Latinoamericana*, 20.

Stuart Mill, J. (2008). *Economía Política*. SINTESIS.

SUNTASIG. (Marzo de 2012). *ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO*. Obtenido de AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DEL DEPARTAMENTO DE LA “CCJC – DGAC”: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/5257/1/T-ESPE-033192.pdf>

SUNTASIG CASAMEN, D. C. (Marzo de 2012). *repositorio.espe.edu*. Obtenido de AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LOS PROCESOS DE ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DEL DEPARTAMENTO DE LA “CCJC – DGAC”: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/5257/1/T-ESPE-033192.pdf>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2013). *Manual de Crédito*. Obtenido de Manual de Crédito: https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj2tHB_OHLAhWJPB4KHZBbBLgQFggaMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.seps.gob.ec%2Fdocuments%2F20181%2F340294

%2FMANUAL%2BDE%2BCREDITO%2BCOOPERATIVAS%2BDE%2BAHORRO%2BY%2BCR%25C3

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 21 de Octubre de 2015, de <http://www.seps.gob.ec/>

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. (2011). *LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO*. Obtenido de ARTICULO 21: http://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/NORMAS-DE-REGULACION-Leyes-Conexas-Ley_org%C3%A1nica_de_econom%C3%ADa_popular_y_solidaria.pdf

Tamayo, & Tamayo, M. (1997). *DICCIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. Mexico: LIMUSA.

Trespalacios, J. A., Bello, L., & Vazquez, R. (2005). *Investigación de Mercados*. España: Thomson.

Vázquez, G. (2006). *EL COOPERATIVISMO*.

Weston, F. (19 de Septiembre de 2013). *Slideshare*. Obtenido de Slideshare: <http://fr.slideshare.net/edgardcarcaustocatunta/creditos-de>

Zamora Silva, D. (2013). <http://repo.uta.edu.ec/>. Recuperado el 17 de Diciembre de 2015, de “PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO, Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS DE COLOCACIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3737/1/TA030-2013.pdf>

ZAPATA BETANCOURT, A. E. (Mayo de 2012). *Repositorio Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de “PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA COOPERATIVA DE

AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS DE LA CORPORACIÓN
FINANCIERA NACIONAL CORFINAL”:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1046/1/T-UCE-0003-133.pdf>

Zapata Sanchez, P. (2005). *Contabilidad General*. Colombia: Copyright.

Anexos

Anexo 1: Encuesta

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

La siguiente encuesta está dirigida al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. agencia Latacunga

Objetivo: El presente trabajo tiene como propósito obtener información que permita conocer el proceso de concesión de créditos y su impacto en la liquidez de la institución.

Instrucciones: Marque con una x la alternativa de respuesta que usted elija.

1. ¿Usted conoce el organigrama estructural de la cooperativa?

SI () NO ()

2. ¿Se evalúa periódicamente la gestión de los colaboradores?

SI () NO ()

3. ¿La cooperativa cuenta con un Plan Estratégico vigente?

SI () NO ()

4. ¿Planifica la cooperativa al menos una vez al año una Auditoría de Gestión?

SI () NO ()

5. ¿Cree usted que la información emitida por el auditor es difundida a todas las áreas en tiempo y momento adecuado?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

6. ¿La administración evalúa el cumplimiento de los fines, objetivos y metas del departamento de créditos?

SI () NO ()

7. ¿El departamento de créditos posee un manual de procedimientos y es conocido por el personal involucrado?

SI () NO ()

8. ¿ Se efectúan capacitaciones al personal del departamento de créditos para mejorar su desempeño?

SI () NO ()

9. ¿En cuanto a las colocaciones y captaciones la institución promueve el trabajo en equipo para mejorar procedimientos realizados?

SI () NO ()

10. ¿La cooperativa mide el grado de satisfacción de los socios?

SI () NO ()

11. ¿Los procesos de concesión de créditos que efectúa la cooperativa son adecuados?

SI () NO ()

12. ¿La administración toma decisiones para mejorar el proceso de concesión de créditos y disminuir riesgos?

SI () NO ()

13. ¿Se constata persistentemente la liquidez de la cooperativa antes de tomar decisiones financieras?

SI () NO ()

14. ¿La cooperativa ha cumplido con la misión y visión con que fue creada?

SI () NO ()

15. ¿La liquidez de la institución depende de los procesos de concesión de créditos?

SI () NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2: Producto Crédito

Tabla 27: Tipo de Créditos

TIPO DE CRÉDITO	PRODUCTO	TIPO DE FONDEO	MONTOS	PLAZO MÁXIMO (MESES)	TASA NOMINAL	TASA MÁXIMA EFECTIVA BCE	GARANTÍA			
CONSUMO	<i>Consumo ordinario: Otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.</i>	Propios	Desde \$200 hasta \$ 1.000	12	15.5%	17.30 %	1 garante/ Sin garante			
			Desde \$1001 hasta \$.2000	24	15.5%	17.30 %				
			Desde \$2. 501 hasta \$.3000	36	15.5%	17.30 %				
						Desde \$3.001 hasta \$.5.000	48	15.5%	17.30 %	1 garante
						Desde \$5.001 hasta \$.10.000	54	15.5%	17.30 %	2 garantes o Hipoteca
						Desde \$10.001 hasta \$.15.000	60	15.5%	17.30 %	Hipotecario
						Desde \$15.001 hasta \$.20.000	72	15.5%	17.30 %	
			Desde \$20.001 hasta \$.30.000	78	15.5%	17.30 %				
CONSUMO	<i>Consumo prioritario: Es el otorgado a personas naturales destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras; y, gastos no incluido en segmento de consumo ordinario.</i>	Propios	Desde \$200 hasta \$ 1.000	12	14.5%	17.30 %	1 garante/ Sin garante			
			Desde \$1001 hasta \$.2000	24	14.5%	17.30 %				
			Desde \$2. 501 hasta \$.3000	36	14.5%	17.30 %				
						Desde \$3.001 hasta \$.5.000	48	14.5%	17.30 %	1 garante
						Desde \$5.001 hasta \$.10.000	54	14.5%	17.30 %	2 garantes o hipoteca
						Desde \$10.001 hasta \$.15.000	60	14.5%	17.30 %	Hipotecario
						Desde \$15.001 hasta \$.20.000	72	14.5%	17.30 %	
			Desde \$20.001 hasta \$.30.000	78	14.5%	17.30 %				
VIVIENDA	<i>Vivienda DE INTERÉS PÚBLICO</i>	Externos	Desde \$2.001 hasta \$.5.000	48	N/A	4.99%	Hipotecario			
			Desde \$5.001 hasta \$.10.000	72		4.99%				
			Desde \$10.001 hasta \$.15.000	84		4.99%				
			Desde \$15.001 hasta \$.20.000	96		4.99%				
			Desde \$20.001 hasta \$.30.000	168		4.99%				
VIVIENDA	VIVIENDA INMOBILIARIO:		Desde \$2.001 hasta \$.5.000	48	10.5%	11.33%	Hipotecario			
			Desde \$5.001 hasta \$.10.000	72	10.5%	11.33%				
			Desde \$10.001 hasta \$.15.000	84	10.5%	11.33%				
			Desde \$15.001 hasta \$.20.000	96	10.5%	11.33%				
			Desde \$20.001 hasta \$.30.000	168	10.5%	11.33%				

MICROCREDITO	MINI-CREDITO	Minorista: operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en micro a la cooperativa, sea menor o igual a \$1,000 incluyendo la operación solicitada.	Propios	Desde \$200 hasta \$ 1.000	12	21%	30.50%	Sin /con garante
		Acumulación Simple		Desde \$1.001 hasta \$2.000	24	21. %	27.50%	
				Desde \$2.001 hasta \$3.000	36	21. %	27.50%	
		Minorista	Externos	Desde \$200 hasta \$ 1.000	12	19%	30.50%	Sin /con garante
		Acumulación Simple		Desde \$1.001 hasta \$2.000	24	17.4%	27.50%	
				Desde \$2.001 hasta \$3.000	36	17.4 %	27.50%	
	MICRO-CREDITO	Acumulación Simple	Propios	Desde \$3.001 hasta \$5.000	48	21. %	27.50%	1 garante
				Desde \$5.001 hasta \$10.000	54	21. %	27.50%	1 garante
		Acumulación Ampliada	Propios	Desde \$10.001 hasta \$15.000	60	20 %	25.50%	2 garantes
				Desde \$15.001 hasta \$20.000	72	20 %	25.50%	Hipoteca
				Desde \$20.001 hasta \$50.000	72	18 %	25.50%	Hipoteca/C PF

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.

Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.

Anexo 4: Análisis Horizontal del Balance General de la Cooperativa de Ahorro 9 de Octubre

**BALANCE GENERAL
POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014
(Expresado en dólares)**

ACTIVOS	AÑO 2014	AÑO 2015	Variación Absoluta	Variación Relativa
11 FONDOS DISPONIBLES	\$ 1.174.348,68	\$ 1.046.975,03	\$ (127.373,65)	-11%
13 INVERSIONES	\$ 505.143,83	\$ 686.146,92	\$ 181.003,09	36%
14 CARTERA DE CRÉDITO	\$ 9.515.550,01	\$ 10.486.524,04	\$ 970.974,03	10%
16 CUENTAS POR COBRAR	\$ 102.535,25	\$ 118.571,71	\$ 16.036,46	16%
17 BIENES REALIZABLES	\$ -	\$ -	\$ -	
18 PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 220.153,16	\$ 323.205,12	\$ 103.051,96	47%
19 OTROS ACTIVOS	\$ 155.850,13	\$ 129.012,95	\$ (26.837,18)	-17%
TOTAL ACTIVOS	\$ 11.673.581,06	\$ 12.790.435,77	\$ 1.116.854,71	10%
PASIVOS			\$ -	
21 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 7.893.548,21	\$ 7.659.895,03	\$ (233.653,18)	-3%
22 OPERACIONES INTERBANCARIAS	\$ -	\$ -	\$ -	
25 CUENTAS POR PAGAR	\$ 328.869,19	\$ 381.468,69	\$ 52.599,50	16%
26 OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 924.751,70	\$ 2.014.350,50	\$ 1.089.598,80	118%
29 OTROS PASIVOS	\$ 7.122,87	\$ 11.989,65	\$ 4.866,78	68%
TOTAL PASIVOS	\$ 9.154.291,97	\$ 10.067.703,87	\$ 913.411,90	10%
PATRIMONIO				
31 CAPITAL SOCIAL	\$ 1.469.255,14	\$ 753.778,52	\$ (715.476,62)	-49%
33 RESERVAS	\$ 729.306,04	\$ 1.546.725,70	\$ 817.419,66	112%
35 SUPERAVIT POR VALUACIONES	\$ 214.649,24	\$ 269.187,54	\$ 54.538,30	25%
36 RESULTADOS	\$ 106.078,67	\$ 136.028,67	\$ 29.950,00	28%
TOTAL PATRIMONIO	\$ 2.519.289,09	\$ 2.705.720,43	\$ 186.431,34	7%
TOTAL PASIVO & PATRIMONIO	\$ 11.673.581,06	\$ 12.773.424,30	\$ 1.099.843,24	9%

Anexo 4: Análisis Horizontal del Estado de Pérdidas y Ganancias de la Cooperativa de Ahorro 9 de Octubre.

**ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015
(Expresado en dólares)**

	AÑO 2014	AÑO 2015	Variación Absoluta	Variación Relativa
INGRESOS				
51 INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$ 1.648.413,81	\$ 1.975.285,18	\$ 326.871,37	20%
54 INGRESOS POR SERVICIOS	\$ 14.788,34	\$ 15.636,70	\$ 848,36	6%
55 OTROS INGRESOS OPERACIONALES	\$ 10.515,13	\$ 35.755,37	\$ 25.240,24	240%
56 OTROS INGRESOS	\$ 61.289,98	\$ 45.756,82	\$ (15.533,16)	-25%
TOTAL INGRESOS	\$ 1.735.007,26	\$ 2.072.434,07	\$ 337.426,81	19%
GASTOS				
41 INTERESES CAUSADOS	\$ 341.199,07	\$ 492.502,02	\$ 151.302,95	44%
44 PROVISIONES	\$ 153.241,01	\$ 312.900,81	\$ 159.659,80	104%
45 GASTOS DE OPERACIÓN	\$ 1.032.990,05	\$ 1.059.319,15	\$ 26.329,10	3%
47 OTROS GASTOS Y PERDIDAS IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES A	\$ 300,72	\$ 314,38	\$ 13,66	5%
48 EMPLEADOS	\$ 109.968,85	\$ 80.140,15	\$ (29.828,70)	-27%
TOTAL GASTOS	\$ 1.637.699,70	\$ 1.945.176,51	\$ 307.476,81	19%
UTILIDAD DEL PERÍODO	\$ 97.307,56	\$ 127.257,56	\$ 29.950,00	31%