



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del Título de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

TEMA:

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA. CIUDAD DE AMBATO, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, AGENCIA MATRIZ, PERÍODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2014”**

AUTORA

**AIDA VERONICA BARRIONUEVO TELENCHANA**

**AMBATO - ECUADOR**

**2016**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. AIDA VERONICA BARRIONUEVO TELENCHANA, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez

**DIRECTOR**

Dra. Martha Alejandrina Flores Barrionuevo

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, **AIDA VERONICA BARRIONUEVO TELENCHANA**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 18 de Enero del 2016

.

Aida Verónica Barrionuevo Telenchana

1804807822

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo dedico a mi Dios por darme fortaleza y perseverancia para cumplir mis objetivos planteados en la vida profesional.

Y a mi hijo james por esos momentos que pasamos juntos en la universidad

## AGRADECIMIENTO

Me gustaría agradecerte a ti Dios por honrar para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**, por darme la oportunidad de estudiar y terminar mi carrera profesional.

A mis profesores quienes han logrado culminar mis estudios con éxito.

A mi director y miembro del proyecto de investigación, Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez y Dra. Martha Alejandrina Flores Barrionuevo, quienes con su conocimiento, su experiencia y paciencia han logrado formarte como persona e investigador.

A mis padres a mi hijo James por brindarme su amor incondicional y formar parte de mi vida profesional un Dios le pague de corazón por hacerme compañía en esos momentos difíciles de la vida.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....	2
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
1.5. OBJETIVOS .....	5
1.5.1. Objetivo General .....	5
1.5.2. Objetivos Específicos .....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. ANTECEDENTES HISTORICOS.....	6
2.2.1 Auditoría de Gestión .....	7
Indicadores de Gestión .....	9
2.2.2 Normas de Auditoría Generalmente Aceptados.....	14
2.2.3 Técnicas de Auditoría.....	15
2.2.4 Marcos de Auditoría .....	17
2.2.5 Control Interno .....	18
2.2.6 Evaluación del Control Interno.....	19
2.2.7 Tipos de Riesgo.....	21
2.2.8 Papeles de trabajo.....	21
2.2.9 Informes de la Auditoría.....	22
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	24

3.1. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	24
3.1.1. Hipótesis General .....	24
3.1.2. Hipótesis Específicas .....	24
3.2. VARIABLES DE ESTUDIO .....	24
3.2.1 Variable Independiente.....	24
3.2.2 Variable Dependiente .....	24
3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	25
3.3.1 Tipos de estudio de la investigación .....	25
3.3.2 Modalidad básica de la Investigación .....	26
3.4 Población y Muestra.....	26
3.4.1 Población.....	26
3.4.1 Muestra.....	27
3.5. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN .....	27
3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	29
3.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	31
Matriz de las preguntas .....	41
3.8. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER .....	42
3.8.1 Planteamiento de la idea a defender .....	42
3.8.2 Nivel de significancia .....	43
3.8.3 Estadístico de prueba.....	43
3.8.4 Regla de decisión .....	45
3.8.5 Decisión de la idea a defender .....	46
.....	47
CAPÍTULO IV: PROPUESTA .....	47
4. AUDITORÍA DE GESTIÓN .....	47
4.1 ASPECTOS GENERALES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN .....	47
4.1.1 Definición.....	47
4.1.2 Objetivo.....	47
.....	48
4.1.3 Principios Fundamentales.....	48
4.1.4 Base legal .....	48
4.2 FASES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN .....	48
Fase I: Planificación Preliminar de la Auditoría.....	49
Fase II: Ejecución de la Auditoría .....	71
Fase III: Comunicación de Resultados .....	104

CONCLUSIONES .....	122
RECOMENDACIONES .....	123
BIBLIOGRAFÍA .....	124
ANEXOS .....	128

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.....	14
Gráfico N° 2: Técnicas de Auditoría .....	15
Gráfico N° 3: Marcas de Auditoría.....	18
Gráfico N° 4: Las funciones, deberes y políticas establecidas .....	31
Gráfico N° 5: Análisis de gestión a los objetivos planteados .....	32
Gráfico N° 6: Las actividades establecidas deben ser mejoradas .....	33
Gráfico N° 7: Elaboración de la auditoria de gestión .....	34
Gráfico N° 8: La aplicación de los indicadores de gestión.....	35
Gráfico N° 9: El uso de la tecnología ayudaría a incrementar la eficiencia .....	36
Gráfico N° 10: Las actividades se realizan con puntualidad .....	37
Gráfico N° 11: El otorgamiento de los créditos.....	38
Gráfico N° 12: Se mantiene informado a los clientes sobre los pagos .....	39
Gráfico N° 13: La importancia de la elaboración de la auditoría de gestión.....	40
Gráfico N° 14: Distribución del Chi Cuadrado .....	45
Gráfico N° 15: Campana de Gauss .....	46
Gráfico N° 16: Fases de la auditoría de gestión.....	48
Gráfico N° 17: Abreviaturas de la auditoría .....	66
Gráfico N° 18: Propuesta organigrama estructural del departamento .....	88
Gráfico N° 19: La atención del jefe de créditos.....	91
Gráfico N° 20: El personal se encuentra capacitado.....	92
Gráfico N° 21: Requisitos para el otorgamiento de los créditos.....	93
Gráfico N° 22: El cumplimiento de los requisitos para los créditos.....	94
Gráfico N° 23: Los tiempos del otorgamiento de los créditos.....	95
Gráfico N° 24: El atraso de los pagos.....	96

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Población y muestra .....	27
Tabla N° 2: Matriz de las Variables Independiente .....	29
Tabla N° 3: Matriz de las Variables Dependiente .....	30
Tabla N° 4: Las funciones, deberes y políticas establecidas en el departamento .....	31
Tabla N° 5: Análisis de gestión a los objetivos planteados .....	32
Tabla N° 6: Las actividades establecidas deben ser mejoradas .....	33
Tabla N° 7: Elaboración de la Auditoria de gestión, incrementaría la eficiencia.....	34
Tabla N° 8: La aplicación de los indicadores de gestión .....	35
Tabla N° 9: El uso de la tecnología ayudaría a incrementar la eficiencia .....	36
Tabla N° 10: Las actividades se realizan con puntualidad .....	37
Tabla N° 11: El otorgamiento de los créditos.....	38
Tabla N° 12: Se mantiene informado a los clientes sobre los pagos a realizar .....	39
Tabla N° 13: La importancia de la elaboración de la Auditoría de Gestión .....	40
Tabla N° 14: Matriz de preguntas.....	41
Tabla N° 15: Frecuencias Observadas .....	44
Tabla N° 16: Frecuencias Esperadas .....	44
Tabla N° 17: Chi Cuadrado .....	44
Tabla N° 18: Matriz del análisis FODA factor interno.....	81
Tabla N° 19: Matriz del análisis FODA factor externo .....	82
Tabla N° 20: La atención del jefe de créditos.....	91
Tabla N° 21: El personal se encuentra capacitado.....	92
Tabla N° 22: Requisito para el otorgamiento de los créditos .....	93
Tabla N° 23: El cumplimiento de los requisitos para los créditos.....	94
Tabla N° 24: Los tiempos del otorgamiento de los créditos.....	95
Tabla N° 25: El atraso de los pagos .....	96
Tabla N° 26: Indicadores de Gestión .....	101

## **RESUMEN**

El trabajo de investigación es una “Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Ciudad de Ambato periodo enero a diciembre del 2014”, la que permitirá conocer el desempeño, mediante los indicadores de eficiencia, eficacia y economía, la utilización de cada uno de los recursos que posee la Cooperativa; Es importante para lograr los objetivos planteados se profundiza la teoría mediante la aplicación de las normas de auditoría generalmente aceptada, conceptualización de la auditoría de gestión, evaluación del sistema del control interno, papeles de trabajo; el desarrollo de la auditoría se realiza mediante los métodos de cuestionario, entrevista, observación y la aplicación de los respectivos Indicadores de Gestión, permitiendo elaborar las hojas de hallazgo con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, para finalmente efectuar el informe y comunicación de resultados. El trabajo está sustentado con las políticas, manuales de procedimientos, estatuto, instructivo de control interno y código de ética, con la información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, generando por ultimo un informe final al gerente general, donde se concluye las recomendaciones para mejorar la economía, el uso de los recursos y el cumplimiento de los objetivos y políticas determinados por el Departamento de Créditos.

**Palabras claves:** Control Interno, eficiencia, eficacia, economía, Informe de Auditoria e Indicadores de Gestión.

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez

**DIRECTOR**

## **ABSTRACT**

The research work is a “ management audit to the credit Department of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., city of Ambato period January to December 2014”, it will allow to know the performance, using the indicators of efficiency and economy, the use of each of the resources it possesses the cooperative; it is important to achieve the objectives deepens the theory through the application of auditing standards generally accepted, conceptualization of the audit management, evaluation of the system of internal control, working paper; the development of the audit is carried out by the methods of questionnaire, interview, observation and the application of the respective indicators, allowing to produce sheets of findings with their respective conclusions and recommendations, to finally make the report and communication of results. The work is supported with policies, procedures manuals, statute, instructive of internal control and code of ethics, with the information provided by the Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, generating finally a final report to the general manager, where it is concluded the recommendations to improve the economy, the use of the resources and the fulfillment of the objectives and policies determined by the Credit Department.

**Key words:** internal control, efficiency, effectiveness, economy, audit report and management indicators.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación se realiza la elaboración de la Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos, con la finalidad de poder incrementar la eficiencia, eficacia y economía, permitiendo de esa manera al jefe de créditos elaborar la correcta toma de decisiones, cumpliendo los objetivos y políticas planteadas. La investigación está realizado de la siguiente manera:

En el capítulo I se trata de formular el problema investigativo, dentro del cual se determina la formulación del problema, el respectivo planteamiento del mismo, de esa manera se desarrolla la justificación del porque se determina la investigación, con sus respectivos objetivos tanto generales como específicos.

En el capítulo II se determina el marco teórico, en el que se desarrolla la auditoría de gestión y los indicadores de gestión, con los antecedentes investigativos, la fundamentación teórica, donde se define la variable independiente y dependiente del tema investigativo, y la formulación de la hipótesis y las respectivas variables.

En el capítulo III se define la metodología con la que se elabora la investigación, utilizando las variables independientes y dependientes, con la respectiva verificación de la hipótesis, mediante las encuestas establecidas al personal del Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

En el capítulo IV se define el tema de la propuesta, con el que se pretende dar una solución al problema planteado, con el desarrollo de la Auditoría de Gestión a los respectivos estados financieros, con la finalidad de mejorar la eficiencia, eficacia y economía del Departamento de Créditos. En el capítulo V contiene las conclusiones y recomendaciones y al final se determina la bibliografía y los respectivos Anexos

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

Las auditorías de gestión son herramientas muy utilizadas por la gerencia de las grandes empresas debido a que gracias a ellas se pueden tener en cuenta los procesos dentro de los que se encuentran falencias y eventos que se deban corregir para el adecuado funcionamiento de la misma, es importante acotar que existen ciertos procesos que requieren de mayor gestión, que otros por lo que la auditorías son las indicadas para determinar los procedimientos adecuados que deben aplicarse a cada uno de ellos.

Se considera que dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., de la ciudad de Ambato en su oficina matriz, la gestión realizada por los encargados departamentales no es la adecuada, debido que se no se desarrolla la realización de una Auditoría de Gestión, la que ayudará a mejorar los procesos en el departamento de créditos, dentro de la oficina matriz y haciendo que esto pueda ser un ejemplo para las demás agencias de la cooperativa y un modelo de superación para empresas afines en la rama.

Hoy en día la auditoría sigue evolucionando, tanto en el sector privado como en el sector público, lo que indica la importancia de realizar exámenes estructurados de programas, organizaciones, actividades o segmentos operativos de la entidad, con el propósito de medir e informar la utilización económica y eficiente de sus recursos y el logro de sus objetivos operativos.

La auditoría de gestión es una herramienta que permite detectar el manejo de los controles internos por parte de los responsables de cada departamento, además se puede conocer como establecer políticas y mejorar los controles que evitan cualquier fraude en los distintos procesos de control.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A nivel mundial la Gestión es considerada cada día como un factor importante dentro del desarrollo de las empresas sin importar cuál sea la actividad a la que se dedican, se considera que esta herramienta debe ser excelente y precisa para todos los casos.

Las auditorías de gestión, en empresas transnacionales, no realizan sus actividades económicas sin antes haber realizado al menos una vez al año una auditoría de gestión, las que son realizadas por equipos internos o por algunas empresas auditoras externas que les dan las direcciones a seguir en cuanto a eficiencia, eficacia, control y efectividad.

La crisis económica que viven los países de América Latina, ha hecho que los países en miras de desarrollo sigan dependiendo de los flujos financieros de grandes países que desean poner su inversión dentro de esta zona a pesar del eminente riesgo en cuanto a lo crediticio y empresarial, lo que ha hecho que las empresas nacionales tengan que tomar ciertas formas de gestión con las que se pueda estar atento a los cambios en cuanto a lo local y a las órdenes que vienen de afuera y de los inyectores de capital internacionales.

El mercado natural de la Cooperativa son microempresarios ubicados en la zona de influencia de la cooperativa, con un claro enfoque de atención a sectores rurales y urbanos marginales.(Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., 2015)

Gracias al alentador panorama y buena dirección de la Cooperativa las cifras han sido positivas, pero de no realizarse una auditoría de gestión de los procesos que se han realizado y se vienen realizando dentro del departamento de créditos se puede incurrir u obtener pérdidas que no han sido detectadas por procesos mal realizados.

Lamentablemente el problema encontrado dentro de la COOPERATIVA DE AHORROY CRÉDITO CHIBULEO LTDA, es la inexistencia de auditorías de gestión dentro del departamento de créditos, a pesar de ser el que mayor cantidad de clientes atiende, por lo que no se pueden tener índices de eficiencia, eficacia, economía y otros de su tipo, por lo que su realización es necesaria para no afectar a las actividades dentro del mismo.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿La Auditoría de Gestión mejorará la eficiencia, eficacia, efectividad y economía en los procesos del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., de la ciudad de Ambato, periodo Enero a Diciembre del 2014?

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La importancia de la investigación radica de la evaluación y corrección de procesos que puedan causar pérdidas o perjudiquen al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Cuya carencia estaba perjudicando a la cooperativa tanto en la parte administrativa como en la económica haciendo que el rendimiento no sea tan alto como se espera.

La necesidad de la realización de una Auditoría de Gestión dentro de la cooperativa nace debido a que los buenos resultados dados por el manejo actual de la gerencia, deben ser mejorados aunando esfuerzos y corrigiendo los pasos que no se están realizando de forma correcta en el proceso de otorgamiento de Créditos, al ser el departamento más visitado por los socios se necesita tanto como prontitud en la atención también exactitud, eficiencia y eficacia.

Con el desarrollo del presente proyecto el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., contará con un sistema de procesos de auditoría de Gestión, que viabilicen la atención a los clientes tanto internos como externos, garantizando un servicio de calidad.

La factibilidad es muy alta ya que se cuenta con la aprobación y permiso del Gerente General para la realización de la investigación, a su vez también con la predisposición de los empleados para colaborar en lo que sea pertinente y brindar la información necesaria para llevar a cabo el presente proyecto.

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo General**

- Realizar una Auditoría de Gestión, con la finalidad de mejorar los procesos dentro del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Agencia Matriz, periodo de Enero a Diciembre del 2014.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la Auditoria de Gestión y los respectivos indicadores, que se utilizan en la elaboración y aplicación de la auditoria al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Provincia de Tungurahua del periodo de Enero a Diciembre del 2014.
- Conocer la metodología que se utilizan en la elaboración de las encuestas, que son aplicadas al personal de la cooperativa, con la finalidad de verificar la hipótesis investigativa.
- Ejecutar la Auditoría de Gestión al departamento de Créditos, que permita revisar los procesos realizados dentro del mismo.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES HISTORICOS

Los antecedentes de la investigación serán acorde a las fuentes bibliográficas de las variables en estudio. Por consiguiente, en el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha encontrado un proyecto con ciertas similitudes, por esta razón es importante revisar investigaciones afines al tema investigativo.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., no se desarrolló un trabajo de investigación con el presente tema a realizar “Auditoría de Gestión en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Ciudad de Ambato, periodo Enero a Diciembre del 2014”, sin embargo existen que sirven como fuente importante en la elaboración del trabajo investigativo.

**Título:** “Auditoría de Gestión para determinar la eficiencia, eficacia, economía y ética a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. De la ciudad de Riobamba: período Enero – Junio 2011”.

**Autor(es):** Olger Alfonso Lapo, Andrés Damián Pérez Reyes

**Conclusión:** El objeto de este trabajo es identificar el grado de eficiencia, eficacia, economía y ética, que mediante el desarrollo de auditoría se ha determinado debilidades como la falta de un código de ética, falta de control sobre el cumplimiento de los objetivos, entre otros la cual están recomendadas a la gerencia enfatizar en las respectivas debilidades determinadas.

El aporte de esta investigación nos permite conocer mediante el desarrollo de la Auditoría de Gestión la eficiencia, eficacia, economía y ética del Departamento de Créditos de la Cooperativa.

**Título:** “Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda., Sucursal Riobamba, período agosto a diciembre 2010”.

**Autor(es):** Cedeño García Alex Daniel

**Conclusión:** La presente tesis es una “Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito “EL SAGRARIO” Ltda. Sucursal Riobamba, período agosto a diciembre de 2010”, para identificar áreas críticas Y generar soluciones, hacer frente a los cambios que se presenten, Para la obtención de información suficiente, competente y la adecuada evaluación del Sistema de Control Interno de la Institución, se aplicaron Cuestionarios de Control Interno mediante el método COSO.

Es importante que se utilice las conclusiones que realizaron otros autores, con la finalidad de conocer la importancia que tiene elaborar la Auditoría de Gestión, permitiendo al Gerente efectuar la correcta toma de decisiones, incrementando la eficiencia y eficacia del Departamento de Crédito de la Cooperativa.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Auditoría de Gestión**

Mediante la opinión de Cevallos (2013, pág. 20), La auditoría de gestión tiene su campo de acción en el proceso administrativo y elementos complementarios o técnicos, y su proceso se enmarca en: los antecedentes de la gestión, planeación y control, acciones de auditoría, instrumentación, examen, informe y seguimiento de las recomendaciones. La auditoría de gestión es obra de varios autores y que como toda ciencia, ha recorrido un largo periodo, hasta llegar a lo que en la actualidad es una ciencia, técnica y arte con enfoque estratégico.

Siendo que la auditoría de gestión examina las actividades realizadas por la dirección general que inciden directamente en la toma de decisiones, los objetivos empresariales y políticas, el desarrollo de la auditoría de gestión incluye un informe e investigación sistemática y minuciosa, con la que permite determinar la eficiencia y efectividad de las

actividades que la empresa debe realizar; economizando recursos y tomando las decisiones adecuadas que mediante indicadores puedan ser verificadas.

Se considera que la auditoría de gestión pretende hacer que la dirección siga las estrategias delineadas para que mediante los indicadores de gestión, se determinen la eficiencia, eficacia, efectividad y financieros cada una de las actividades y procesos sean evaluados y mejorados por parte de la alta gerencia siempre rigiéndose a la normativa legal actual.

### **Importancia y Objetivos de la Auditoría de Gestión**

Mediante la opinión de Soto (2009, pág. 5) La Auditoría de gestión es importante porque ayuda a la administración a reducir los costos y aumentar utilidad, aprovechar mejor los recursos humanos y materiales, acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lograr los objetivos para los que fue creada la empresa.

La importancia de la Auditoría de Gestión, permite conocer y reducir los riesgos que se pueden ocasionar en el departamento de créditos, reduciendo los costos y la utilidad, en los créditos que realiza en el corto y largo plazo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Según Fonseca (2007) los objetivos de la Auditoría de Gestión es lo que pretende “lograr en términos globales como resultado. Por sus características, los objetivos generales deben prepararse utilizando verbos de acción en modo imperativo”.

Los objetivos de la auditoría de gestión son:

- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles.
- Verificar la existencia de métodos adecuados de operación.
- Comprobar la correcta utilización de los recursos.

En conclusión, la auditoría de gestión formula y presenta una opinión sobre los Aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y Financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción Correctiva, también la Auditoría de Gestión ayuda a la administración a reducir los costos y aumentar utilidades, aprovechar mejor los recursos humanos y materiales, acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lograr los objetivos para los que fue creada la empresa.

### **Alcance de la Auditoria de Gestión**

Se debe tener en cuenta que la Auditoría de Gestión, tanto en la administración y el personal, deben conocer los alcances en general, las etapas que se desarrollen en la auditoría, deben quedar bien definidas, ya que se realiza a una función específica, un departamento, o varios departamentos, divisiones de la empresa en su totalidad.

La Auditoría se realiza a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito.

### **Indicadores de Gestión**

De acuerdo a Gustavo (2011, págs. 21-22) los indicadores de gestión son expresiones cuantitativas que nos permiten analizar cuan bien se está administrando la empresa o unidad, en áreas como uso de recursos (eficiencia), cumplimiento de programa (efectividad), errores de documentos (calidad), etc. Para trabajar con los indicadores, debemos establecer todo un sistema que vaya desde la correcta aprehensión del hecho o características hasta la toma de decisiones acertadas para mantener; mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta.

Los indicadores de Gestión muestra el rendimiento de empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Es de suma importante conocer estas cifras, ya que la empresa

necesita producir utilidad para poder existir. Relacionando directamente la capacidad de generar fondos en operaciones de corto plazo.

Los indicadores más conocidos y manejables son:

- **Eficiencia.**- Es aquel que mide el grado de cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por una entidad.
- **Eficacia.**- Mide el grado de utilización de los recursos que tiene una institución para alcanzar su objetivo planteado.
- **Economía.**- Permite medir el costo de los resultados obtenidos en el servicio prestado al cliente, con el menor costo posible.
- **Equidad.**- Mide el grado de atención a los usuarios en forma equitativa, es decir sin distinción de razas, clases sociales, género.
- **Ética.**- Permite medir el grado de aplicación de las buenas costumbres y valores sociales, en el desempeño de las funciones de un servidor o empleado, de acuerdo al código de ética, implementado por la entidad.
- **Ecología.**- Mide el grado de influencia de las personas en relación directa con el daño o el grado de desarrollo sustentable de la naturaleza en relación al hombre.

Los indicadores de gestión permiten al auditor determinar la eficiencia, eficacia, economía, equidad, ética y ecología, que se encarga de medir los resultados obtenidos mediante los respectivos estados financieros.

### **Control de Gestión: Control de la Eficacia, Eficiencia y Economía**

Según el artículo académico de Redondo (2009) Entre los motivos que dan lugar a una auditoría de gestión está la necesidad de controlar la gestión de la empresa en sus diferentes niveles. En este caso, se persigue el objetivo de establecer un control de eficacia, eficiencia y economía. De ahí que también se denomine auditoría.

La eficacia de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas de actuación de la misma, es decir, comparando los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos y, por tanto, existe eficacia cuando una determinada actividad o servicio obtiene los resultados esperados, independientemente de los recursos que hayan sido utilizados para ello, por tanto se trata de la comparación de unos outputs con otros outputs.

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

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

La eficiencia se mide por la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados por un lado (outputs) y los recursos utilizados por otro (inputs), es decir, se mide por la comparación de unos inputs con unos outputs.

La evaluación de los niveles de eficiencia requiere la existencia de una determinada información y de una organización suficientemente preparada. Para valorar tanto los inputs como los outputs, éstos deben estar claramente definidos.

Dicha evaluación puede ser realizada en términos cuantitativos o cualitativos, y nos permite conocer:

- a) El rendimiento del servicio prestado o del bien adquirido o vendido, en relación con su coste.
- b) La comparación de dicho rendimiento con una norma establecida previamente.
- c) Las recomendaciones para mejorar los rendimientos estudiados, y en su caso, las críticas de los obtenidos.

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

### **Características de la Auditoría de Gestión**

- Corroborar el cumplimiento de los planes y programas en un periodo de tiempo determinado.
- Identificar las potencialidades de la empresa pública y privada, para generar riqueza, mide la contribución económica y social de la entidad al detectar los puntos críticos de gestión.
- Metodología flexible y cambiante la cual permite ajustarse a los diferentes cambios internos y externos.
- Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía e impacto de la gestión pública.

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

### **Fase I: Familiarización y Revisión**

Se debe realizar la revisión a los objetivos, políticas y normas, con la finalidad de obtener un diagnóstico del departamento o empresa auditada, incluyendo los propósitos, alcances y objetivos de las actividades llevadas a cabo, mediante la autoridad y responsabilidad del encargado de la elaboración.

### **Fase II: Elaboración de la Auditoría**

En esta fase es más extensa porque se elabora los respectivos análisis y cálculos de los indicadores de gestión, con lo que se puede conocer los errores que se encuentran afectando la eficiencia, eficacia y economía del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

### **Fase II: Informe Final de la Auditoría**

En el informe final de la Auditoría se debe elaborar las hojas de Hallazgo en donde se define lo siguiente:

**Condición:** Es lo que sucede o se da dentro de la entidad.

**Criterio:** Parámetro de comparación por ser la norma ideal, el estándar, etc.

**Causa:** Razón por el que se dio la desviación o se produjo el área crítica.

**Efecto:** Daño, desperdicio, pérdida.

**Conclusión:** Indica la determinación final del problema.

**Recomendación:** Implica sugerencias para la realización de la correcta toma de decisiones.

De la misma manera que se determina la hoja de hallazgo, con las conclusiones y recomendaciones, se realiza el dictamen final de la Auditoría, para que se apliquen las recomendaciones en el siguiente periodo económico.

### 2.2.2 Normas de Auditoría Generalmente Aceptados

De acuerdo a la opinión de Fonseca (2009, págs. 7-8) Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) son:

El cuerpo de mayor reconocimiento en la comunidad profesional de contaduría pública y han evolucionado en el tiempo, a partir del desarrollo técnico de los organismos profesionales de cada país, entre otros, por ejemplo el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados. Por esta razón los estados financieros representan la base que sostiene las decisiones financieras-económicas que adoptan los inversionistas al adquirir o vender acciones de compañías en el mercado de valores, los bancos para otorgar créditos a sus clientes; la gerencia de la entidad para proporcionar a la Junta de Accionistas y Directorios, información útil sobre su situación financiera y resultados de la compañía en términos de ganancias o pérdidas, incluso para los organismos reguladores del gobierno y acreedores.

Para el desarrollo de la auditoría de gestión se utiliza las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA), lo que se utiliza, con la finalidad de garantizar la calidad del trabajo profesional.

Normas Generales o Personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Entrenamiento y capacidad profesional</li> <li>•Indenpendencia</li> <li>•cuidado o esmero profesional</li> </ul>
Normas de Ejecución del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Planeamiento y supervisión</li> <li>•Estudio y evaluación del control interno</li> <li>•Evidencia suficiente y competente</li> </ul>
Normas de preparación del informe	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Consistencia</li> <li>•Revelación suficiente opinión del auditor</li> </ul>

**Gráfico N° 1:** Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

**Fuente:** Observación de Campo

**Elaborado por:** La Autora

El desarrollo la auditoría mediante las NAGA, le permite el adecuado control y la aplicación de los procedimientos, lo que sirven en la aplicación y la evaluación, con el cual se puede detectar los errores que se están ocasionando en el departamento de créditos de la Cooperativa.

### 2.2.3 Técnicas de Auditoría

Según Miranda (2012, pág. 2), manifiesta que las técnicas de auditoría son herramientas o métodos prácticos de investigación que usa el auditor para obtener la evidencia y fundamentar su opinión en el informe. Es decir, son métodos prácticos de investigación y pruebas que el auditor utiliza para lograr información y comprobación necesaria para emitir una opinión profesional.

La aplicación de las técnicas de auditoría, en la aplicación del trabajo de investigación, le permite al auditor la aplicación de las herramientas se de detallan a continuación:

Verificación	Técnicas
Ocular	Observación Rastreo Comparación
Verbal	Indagación Encuestas
Escritas	Análisis Conciliación Confirmación Tabulación
Verificación física	Inspección
Verificación documental	Comprobación Computación o cálculo Totalización Verificación

**Gráfico N° 2:** Técnicas de Auditoría

**Fuente:**(Miranda, 2012)

**Elaborado por:** La Autora

Según Aragadvay & Quishpi (2011, págs. 20-23), define las técnicas de auditoría:

**Observación:** Consiste en cerciorarse en forma ocular de ciertos hechos o circunstancias, de reconocer la manera en que los servidores de una empresa aplican los procedimientos establecido. Esta técnica se aplica generalmente en todas las fases de la auditoria

**Rastreo:** Es el seguimiento y control de una operación, dentro de un proceso o de un proceso a otro, a fin de conocer y evaluar su ejecución.

**Comparación:** Es la determinación de la similitud o diferencias existentes en dos o más hechos u operaciones; mediante esta técnica se compara las operaciones realizadas por la entidad auditada, o los resultados de la auditoría con criterios normativos, técnicos y prácticas establecidas, mediante lo cual se puede evaluar y emitir un informe al respecto.

**Indagación.-** Consiste en obtener información verbal a través de averiguaciones y conversaciones. Las respuestas a muchas preguntas que se relacionan entre sí pueden suministrar elementos de juicio muy satisfactorio si todo fuese razonable y muy consistente.

**Encuesta:** Encuestas realizadas directamente o por correo, con el propósito de recibir de los funcionarios de la entidad auditada o de terceros, una información de un universo, mediante el uso de cuestionarios cuyos resultados deben ser posteriormente tabulados.

**Análisis:** Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos.

**Conciliación:** Consiste en hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes.

**Confirmación:** Comunicación independiente y por escrito, de parte de los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones, y/o de fuente ajena a la entidad auditada, para comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos al examen, así como para determinar la exactitud o validez de una cifra, hecho u operación.

**Tabulación:** Consiste en agrupar resultados importantes obtenidos en área, segmentos o elementos examinados que permitan llegar a conclusiones.

**Comprobación:** Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través del examen de la documentación justificadora o de respaldo.

**Computación o cálculo:** Consiste en la verificación de la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado, presentados en informes, contratos, comprobantes y otros.

**Totalización:** Consiste en verificar la exactitud de los sub-totales y totales verticales y horizontales.

**Verificación:** Consiste en probar la veracidad o exactitud de un hecho o una cosa

Mediante las técnicas de la auditoría, le ayuda al auditor determinar la manera en la cual se va a desarrollar, con las herramientas y métodos investigativos, que le permitirán emitir el informe final de la auditoría con las respectivas conclusiones al departamento auditado.

#### **2.2.4 Marcas de Auditoría**

Las marcas de auditoría son aquellos símbolos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría. Son los símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una auditoría.

MARCA	CONCEPTO
✓	Verificación
∑	Sumatoria
×	Valores no Registrados
ψ	Comprobado y Verificado
↔	Confrontado con Documentación
≡	Calculo Correcto
T	Solicitud de Confirmación Enviada
±	Saldos Conciliados
≠	Diferencia Encontrada
H	Hallazgos
Δ	Valores Calculados
∞	No Reúne Requisitos
*	Deficiencia en los Procesos

**Gráfico N° 3:** Marcas de Auditoría

**Fuente:** Manual de Auditoría de Gestión

**Elaborado por:** La Autora

En el trabajo investigativo, es recomendable no utilizar muchas marcas de auditoría, con el único propósito de confundir en el desarrollo de la misma, con la opinión del auditor. Es por ello que se recomienda que en la elaboración de la auditoría de gestión se utilicen las marcas establecidas en el gráfico N° 3

### 2.2.5 Control Interno

Según Estupiñan (2006, pág. 15) la auditoría de Control interno se ha modificado en el enfoque, esquematizado su evaluación u conclusiones más en el riesgo de control, sabiendo cómo obtener un conocimiento de la estructura de control interno en la organización, su proceso de diseño y realización de pruebas de controles que sirva de base para análisis o estudio posteriores.

De acuerdo a Warren Hanson (2001) “Las empresas utilizan controles internos como guía para sus operaciones y, sobre todo para evitar fraudes y errores en sus sistemas”, y es importante tener como herramienta un buen control interno para que los empleados sepan cuáles son sus actividades dentro de la operación y evitar fraudes ya sea de ellos o de los clientes que puedan perjudicar seriamente a la economía de la empresa.

Cuando se habla de control interno es importante nombrar los objetivos que este persigue; entre los cuales se tiene:

- **Suficiencia y Confiabilidad de la Información Financiera:** Teniendo seguridad de que las actividades de la empresa se están realizando confiablemente sin tener ninguna falla o error que pueda causar algún problema a la parte administrativa o contable; alta dirección, contabilidad, recursos humanos y otras áreas.
- **Efectividad y Eficiencia de las Operaciones:** Las operaciones deben ser realizadas de la mejor forma por lo que la efectividad y eficiencia deben ser los dos valores que más precautele el control interno.
- **Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables:** También el control interno busca hacer que la empresa u organización respete las leyes y regulaciones estipuladas por el gobierno y entes reguladores a fin de no caer en multas, sanciones o cierre definitivo del negocio.

Es decir el control interno permite conseguir los objetivos, metas y fines de las organizaciones, las que dependen de su correcta organización y de que se lleven bien las cuentas financieras; el control interno ayuda a que los empleados respeten tanto las políticas y normas de la empresa como la legislación vigente dentro del país y ciudad en donde realizan sus actividades económicas, logrando que con esto se mantenga su reputación y bienestar financiero.

#### **2.2.6 Evaluación del Control Interno**

Según la Contraloría General del Estado (2003, págs. 50-53) la evaluación del control interno, cuenta con cuatro herramientas que son:

##### **Cuestionarios de control**

La evaluación al sistema de control interno de una entidad, se basa en la aplicación de cuestionarios de control interno respaldados en respuestas que emitan los mismos, de acuerdo a los programas de auditoría a implementarse y a

las características de acuerdo con su objetivo de la empresa y relacionados con el tipo de auditoría ya sea de gestión o financiera. Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable; algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en ese caso, se utiliza las letras NA “no aplicable”.

### **Flujograma**

Esta herramienta de auditoría permite evaluar a una organización en toda su estructura orgánica, y de las áreas relacionadas con la auditoría y su secuencia de flujos de procesos administrativos o financieros hasta la consecución de los mismos, con la finalidad de ayudar a cumplir con los objetivos y metas propuestas por la entidad.

### **Cédulas Narrativas o descriptivas**

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que intervienen en el sistema.

### **Matrices**

Es una herramienta que sirve de consulta y de apoyo para la toma de decisiones relacionadas directamente con procedimientos de control interno, detallándose las normativa interna y externa a ser empleada, consultada y aplicada con el objetivo de minimizar errores en caso de dudas, como en la ejecución de operaciones y toma de decisiones para el cumplimiento del objetivo propuesto por la entidad.

### 2.2.7 Tipos de Riesgo

La Contraloría General del Estado (2003, págs. 50-53) define los siguientes tipos de riesgos:

Los riesgos de auditoría establece al ejecutarse que: al ejecutarse la auditoría de gestión, no estará exenta de errores y omisiones importante que afecten los resultados del auditor expresado en su informe por lo tanto deberá planificarse la auditoria de modo tal que se presente expectativas. En este tipo de auditoría tendremos que tener en cuenta también los tres componentes de riesgo:

**Riesgo Inherente:** De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo.

**Riesgo de Control:** De que el Sistema de Control Interno prevenga o corrija tales errores.

**Riesgo de Detección:** De que los errores no identificados por los errores de Control Interno tampoco sean reconocidos por el auditor.

La elaboración de la auditoría se analiza los componentes más relevantes en el departamento auditado, mediante la elaboración del control interno, con la finalidad de poder reducir los riesgos en los créditos otorgados por la Cooperativa.

### 2.2.8 Papeles de trabajo

Según Tamayo (2001, págs. 49-51), manifiesta que “los papeles de trabajo son registros que mantienen el auditor de los procedimientos aplicados, pruebas desarrolladas, información obtenida y conclusiones pertinentes que se llegó en el trabajo”.

Ejemplos:

- Programas de Auditoría.
- Análisis.
- Los memorandos.

- Las cartas de confirmación.
- Resúmenes de documentos de la institución.
- Cédulas comentarios preparados por el auditor.

La elaboración de los papeles de trabajo, se utilizan como soporte principal en la elaboración de la auditoría, ya que permite incluir las observaciones, hechos y argumentos para respaldarlo; con la ejecución y evaluación de la auditoría de gestión a la cooperativa.

**Archivos permanentes:** Contiene la información de algunos periodos que se han elaborado la auditoría, los que se utilizan como respaldo de la elaboración de la siguiente auditoría de gestión.

**Archivos corrientes:** se utilizan en el desarrollo del examen que se realiza a los procesos y las fases determinadas en la auditoría de gestión.

### 2.2.9 Informes de la Auditoría

Según Vásquez (2005, págs. 110-130) los informes de auditoría pueden ser provisionales, preliminares o definitivos, los informes provisionales se utilizan especialmente para informar a la gerencia y/o a la dirección general de la auditoría. Los informes preliminares son proyectos de informe que se suministra a la dirección general de la auditoría para ponerla al tanto de los acontecimientos de la auditoría. Los informes definitivos corresponden al informe completo o final de las labores de auditoría y debe ser presentado al gerente o director de la administración por el director general de la auditoría.

Mediante el aporte de Chilecont (2012, pág. 5) el informe de auditoría permite determinar una “Opinión escrita y otras observaciones del Auditor Interno y de Gestión acerca del examen realizado a un proceso, proyecto o gestión específica, derivado de sus obligaciones contractuales como auditor interno”.

El informe de la auditoría detalla todas las falencias encontradas, en el desarrollo de la auditoría, con las respectivas conclusiones, con la finalidad de que el encargado del

departamento auditado, aplique cada una de las observaciones que el auditor realiza, para reducir los riesgos.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1. Hipótesis General**

- La Auditoría de Gestión incide en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. de la ciudad de Ambato en el período de Enero a Diciembre del 2014

#### **3.1.2. Hipótesis Específicas**

- La Gestión que se realiza dentro del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, agencia Matriz, periodo de Enero a Diciembre del 2014 no es la adecuada
- La eficiencia, eficacia, efectividad y economía dentro de los procesos realizados por el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, agencia Matriz, periodo de Enero a Diciembre de 2014, es insuficiente para el desarrollo de la actividad económica
- Se ejecutó con éxito una auditoría de gestión que permita revisar los procesos realizados dentro del Departamento de Crédito y sugiera las mejoras adecuadas.

### **3.2. VARIABLES DE ESTUDIO**

#### **3.2.1 Variable Independiente**

- Auditoría de Gestión

#### **3.2.2 Variable Dependiente**

- Medición de Eficiencia, Eficacia, y Economía

### **3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

En la Auditoria de gestión realizada al departamento de Créditos de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.,” la modalidad de la investigación que se utiliza es Cual-Cuantitativo, ya que permite conocer el método estadístico de manera científica los objetivos de la investigación.

#### **3.3.1 Tipos de estudio de la investigación**

En el desarrollo de la investigación se utiliza los siguientes:

##### Investigación Exploratoria

La investigación exploratoria tiene la facilidad de buscar y explorar, cada una de la información que se utiliza en resolver los objetivos de la investigación, con la finalidad de que el investigador conozca el problema y la respectiva solución del tema investigativo.

##### Investigación Descriptiva

Esta investigación permitirá determinar características y cualidades para describir el problema en estudio, en un periodo temporal - espacial, es decir, permitirá detallar de manera clara cómo es, cómo se está presentando.

Por lo que se pondrá en práctica todos los conocimientos teóricos previos para solucionar el fenómeno estudiado.

##### Investigación Explicativa

La investigación explicativa permite conocer el problema, determinando ampliamente del por qué sucedió, en el lugar que se está investigados conociendo de esa manera la relación de la Auditoria de gestión en la eficiencia, eficacia y economía en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

##### Investigación Correlacional

Esta investigación permite examinar la relación entre la variable independiente y la variable dependiente de la investigación, ya que la una depende de la otra, para lo cual se utiliza la verificación de la hipótesis, con el método estadístico del Chi cuadrado.

### **3.3.2 Modalidad básica de la Investigación**

En la presente investigación la recolección de la información, se realiza mediante las siguientes modalidades básicas de investigación, documental o bibliográfica y de campo.

#### **Investigación Bibliográfica o Documental**

En la presente investigación se ejecuta la investigación Bibliográfica porque este permite ampliar y profundizar la búsqueda de la problemática basándose en análisis de datos, obteniendo la información necesaria de diferentes fuentes bibliográficas tales como: libros, revistas científicas, tesis de grado, y el uso de internet, entre otros, que ayuda en la investigación.

#### **Investigación de Campo**

Permite al investigador trabajar directamente con la realidad que surge dentro del entorno empresarial, por consiguiente, nos proporciona la posibilidad de comprender y analizar de mejor manera el problema.

## **3.4 Población y Muestra**

### **3.4.1 Población**

De acuerdo a Fidias (2007) “La población u objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con característica comunes para las cuales serán extensiva las conclusiones de la investigación”.

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Con el aporte de Tamayo(1997), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

La población de estudio se realiza al personal que trabajan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., de la ciudad de Ambato

### 3.4.1 Muestra

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según (Tamayo y Tamayo, 1997), afirma que la muestra; " es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico".

La población constituye la totalidad de elementos que integran el universo de trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., de la ciudad de Ambato. La población objeto de investigación está representada por:

**Tabla N° 1:** Población y muestra

<b>CARGO</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Jefe de Créditos	1	2%
Secretaria	1	2%
Oficiales de Crédito	22	49%
Contador	2	4%
Auxiliares	10	22%
Clientes Importantes	9	20%
TOTAL	45	100%

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Por ser una población pequeña no se calculará muestra, es decir se trabajará con todos los individuos.

## 3.5. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

### Técnicas

- **Encuesta:** Es el instrumento más utilizado para efectuar este tipo de investigaciones, por la facilidad de aplicación, ya que a través del conjunto de preguntas aplicadas a una muestra se puede obtener resultados significativos para el estudio. Se realizarán encuestas a los clientes y personas que trabajan dentro del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

## **Instrumentos**

- **Cuestionarios:** Se utiliza para recoger datos en la investigación porque facilitará el análisis para su desarrollo.

### 3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla N° 2:** Matriz de las Variables Independiente

ABSTRACTO		CONCRETO			
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	UNIDAD DE OBSERVACIÓN
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>					
<p><b>Auditoría de gestión</b></p> <p>“La auditoría de gestión es un proceso mediante el cual se estudian las actividades realizadas en determinados procesos con el fin de diagnosticar y proponer diversos cambios que lo mejorarán.”</p>	<p>Operaciones:</p> <p>Actividades Realizadas</p> <p>Proceso</p> <p>Mejoras</p>	<p>Actividades Regulares</p> <p>Exactitud de procesos</p> <p>Mejoría en Actividades</p> <p>Mejoría en Procesos</p>	<p>¿Usted como trabajador de la empresa conoce las funciones, deberes y políticas establecidas en el departamento de crédito de la Cooperativa?</p> <p>¿Es importante que se realice un análisis de gestión a los objetivos planteados por el departamento de créditos de la Cooperativa?</p> <p>¿Considera que cada una de las actividades establecidas en el departamento de créditos, deben ser mejoradas constantemente?</p> <p>¿Las actividades regulares dentro del departamento de crédito son realizadas con prontitud?</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Personal del departamento de Crédito y Socios de la Cooperativa</p>

**Elaborado por:** La Autora

**Tabla N° 3:** Matriz de las Variables Dependiente

ABSTRACTO		CONCRETO			
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	UNIDAD DE OBSERVACIÓN
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Medición de los Indicadores de gestión					
<p>Medición de los Indicadores de gestión</p> <p>Los indicadores muestran el rendimiento de la empresa, mediante la eficacia, eficiencia, y Economía que se encarga de medir los resultados obtenidos mediante los respectivos estados financieros.</p>	<p>Operaciones:</p> <p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p> <p>Economía</p>	<p>Concesión <u>N° Total de créditos</u> N° Créditos estimados</p> <p>Satisfacción <u>Solicitantes de créditos</u> Total de solicitudes</p> <p>Capacitación <u>Personas capacitadas</u> N° de personas</p>	<p>¿Cree usted que mediante la elaboración de la Auditoría de gestión, ayudaría a incrementar la eficiencia, eficacia y economía en el departamento de créditos?</p> <p>¿La elaboración de los indicadores de gestión permitirá realizar la correcta toma de decisiones, por el encargado del departamento de créditos de la Cooperativa?</p> <p>¿El uso de la tecnología podría ayudar a incrementar la eficiencia, eficacia y economía en el departamento de créditos de la Cooperativa?</p> <p>¿Cree usted que es importante que se realice una Auditoría de Gestión anualmente al departamento de créditos, el que permita conocer la situación actual en la que se encuentra la misma?</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Personal del departamento de Crédito y Socios de la Cooperativa</p>

**Elaborado por:** La Autora

### 3.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

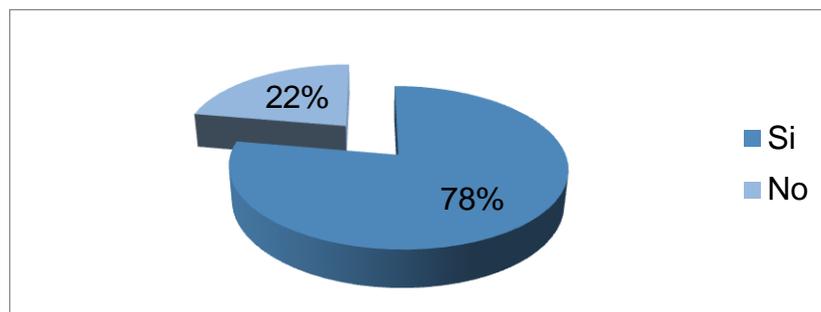
**Pregunta N° 1:** ¿Usted como trabajador de la empresa conoce las funciones, deberes y políticas establecidas en el departamento de crédito de la Cooperativa?

**Tabla N° 4:** Las funciones, deberes y políticas establecidas en el departamento

ELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	35	78%
No	10	22%
<b>Total</b>	45	100%

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico N° 4:** Las funciones, deberes y políticas establecidas

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora

#### **Análisis**

Del 45 personas encuestadas que es el 100%, el 78% determinan que si conoces cada uno de las funciones establecidas en el departamento de créditos, en cambio 22% no conocen los deberos y políticas, que son establecidas en la misma.

#### **Interpretación**

La mayoría de los encuestados conocen las funciones, deberes y políticas que se encuentran establecidas en el departamento de créditos, el que le permitirá a la Cooperativa desarrollar oportunamente cada una de las actividades.

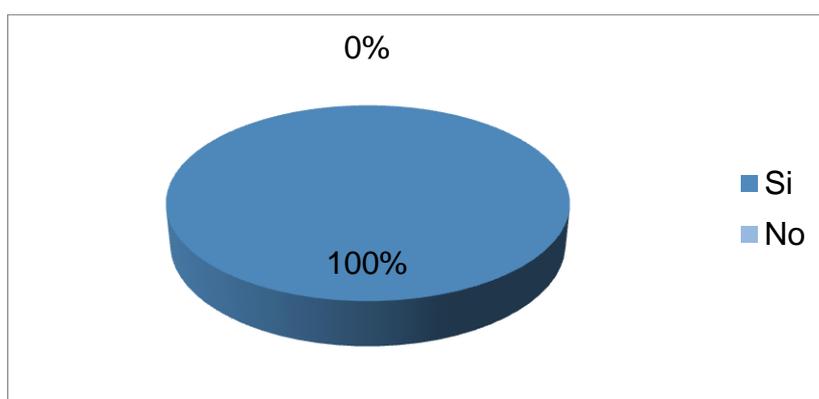
**Pregunta N° 2:** ¿Es importante que se realice un análisis de gestión a los objetivos planteados por el departamento de créditos de la Cooperativa?

**Tabla N° 5:** Análisis de gestión a los objetivos planteados

<b>ELECCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	45	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	45	100%

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico N° 5:** Análisis de gestión a los objetivos planteados

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora

## **Análisis**

Mediante la encuesta establecida, se determina que 45 personas que representa el 100%, manifiestan que si es importante que se realice un análisis de gestión.

## **Interpretación**

Es decir que el 100% de las personas encuestas, opinan que es importante que se realice un análisis de gestión a cada uno de los objetivos planteados, para conocer si se están cumpliendo a 100% durante el periodo económico establecido por la Cooperativa de Ahorro y Créditos Chibuleo Ltda.

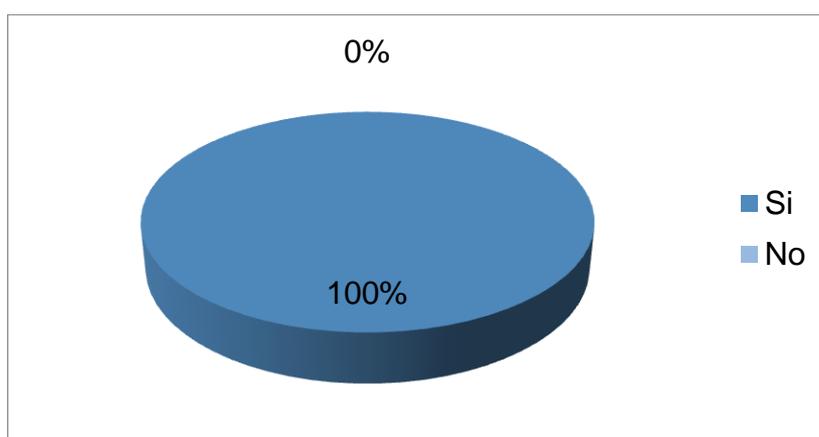
**Pregunta N° 3:** ¿Considera que cada una de las actividades establecidas en el departamento de créditos, deben ser mejoradas constantemente?

**Tabla N° 6:** Las actividades establecidas deben ser mejoradas

<b>ELECCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	45	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	45	100%

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico N° 6:** Las actividades establecidas deben ser mejoradas

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora

### **Análisis**

La encuesta establecida a 45 personas de ellas el 100%, expresan que si es importante que las actividades establecidas en el departamento de créditos se mejoren.

### **Interpretación**

En la información obtenida mediante la encuesta, el personal considera que es importante que se mejore cada una de las actividades constantemente, con la finalidad de incrementar, eficiencia y eficacia en los créditos otorgados, en el corto y largos plazo a los socios de la Cooperativa.

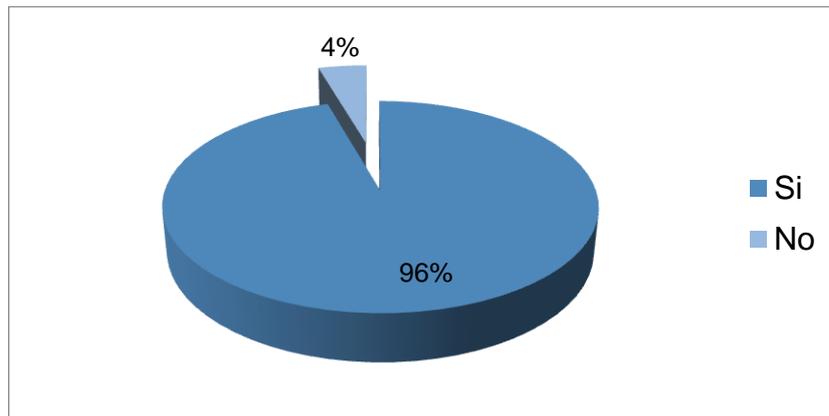
**Pregunta N° 4:** ¿Cree usted que mediante la elaboración de la Auditoría de gestión, ayudaría a incrementar la eficiencia, eficacia y economía en el departamento de créditos?

**Tabla N° 7:** Elaboración de la Auditoría de gestión, incrementaría la eficiencia

ELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	43	96%
No	2	4%
<b>Total</b>	45	100%

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico N° 7:** Elaboración de la Auditoría de gestión, incrementaría la eficiencia

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora

## Análisis

De las encuestas establecidas indica que el 96% representa a 43 personas, que si es importante realizar una auditoría de gestión, en cambio el 4% de 2 personas opinan lo contrario.

## Interpretación

Con la información obtenida mediante las encuesta, se llega a la conclusión que si es importante la elaboración de la auditoría de gestión al departamento de créditos, para poder incrementar la eficiencia, eficacia y economía en los créditos otorgados.

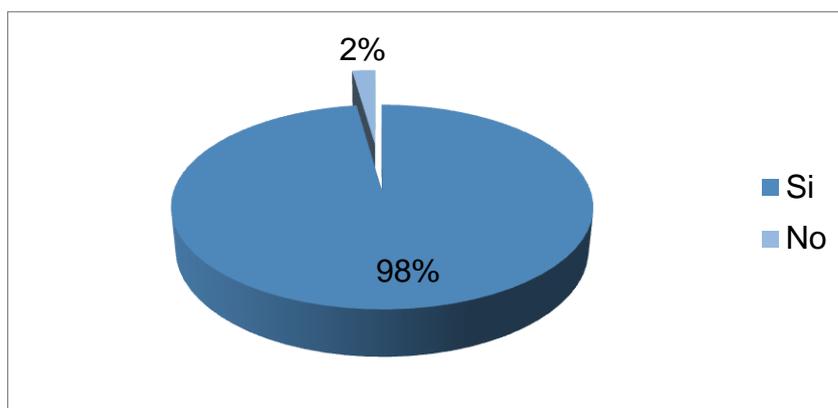
**Pregunta N° 5:** ¿La elaboración de los indicadores de gestión permitirá realizar la correcta toma de decisiones, por el encargado del departamento de créditos de la Cooperativa?

**Tabla N° 8:** La aplicación de los indicadores de gestión

ELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	44	98%
No	1	2%
<b>Total</b>	45	100%

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico N° 8:** La aplicación de los indicadores de gestión

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora

### **Análisis**

De las encuestas establecidas indica que el 98% representa a 44 personas, que si se debe elaborar los indicadores de gestión, en cambio el 2% de 1 personas opinan lo contrario.

### **Interpretación**

Con la información obtenida mediante las encuesta, se llega a la conclusión que si es importante la elaboración de los indicadores de gestión, los que permitan la correcta toma de decisiones, ayudando a incrementar las actividades del departamento de créditos.

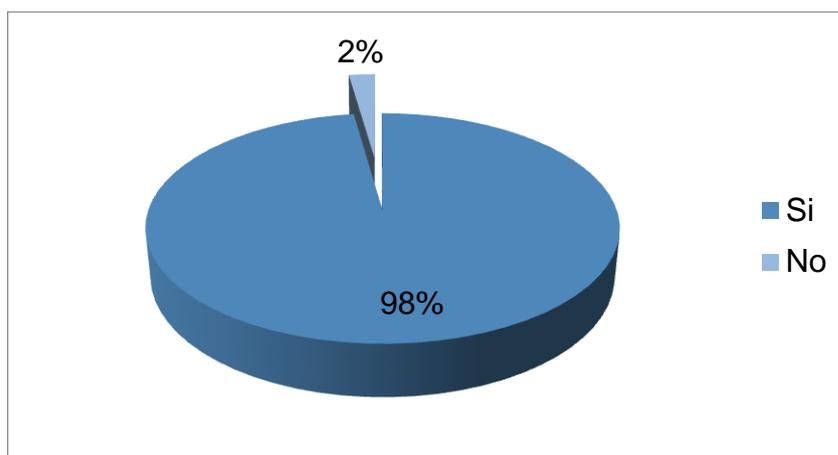
**Pregunta N° 6:** ¿El uso de la tecnología podría ayudar a incrementar la eficiencia, eficacia y economía en el departamento de créditos de la Cooperativa?

**Tabla N° 9:** El uso de la tecnología ayudaría a incrementar la eficiencia

ELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	44	98%
No	1	2%
<b>Total</b>	45	100%

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico N° 9:** El uso de la tecnología ayudaría a incrementar la eficiencia

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora

### **Análisis**

De las encuestas establecidas indica que el 98% representa a 44 personas, que si es importante realizar una auditoría de gestión, en cambio el 2% de 1 personas no están de acuerdo.

### **Interpretación**

De la mayoría de los encuestados, si están de acuerdo que le uso de la tecnología, permitiría que se incremente la eficiencia, eficacia en cada uno de los objetivos planteados por el departamento de créditos de la Cooperativa en el corto y largos plazo.

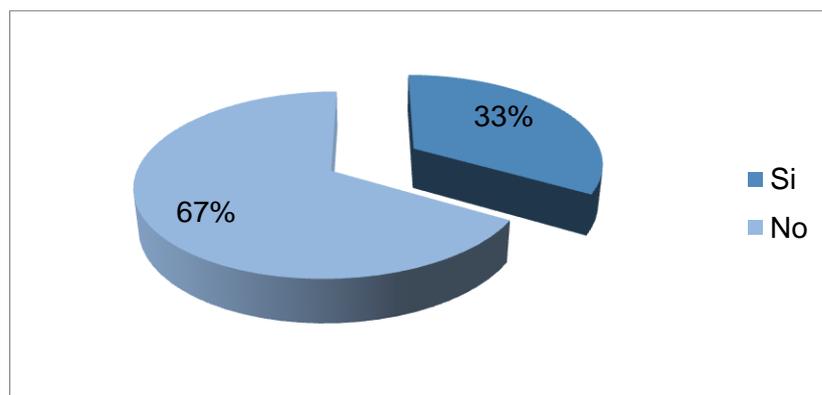
**Pregunta N° 7:** ¿Las actividades regulares dentro del departamento de crédito son realizadas con prontitud?

**Tabla N° 10:** Las actividades se realizan con puntualidad

ELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	33%
No	30	67%
<b>Total</b>	45	100%

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico N° 10:** Las actividades se realizan con puntualidad

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora

### **Análisis**

De las encuestas establecidas indica que el 33% representa a 15 personas, que las actividades si las realizan con puntualidad, pero el 67% de 30 personas manifiestan que las actividades en el departamento no se determinan con puntualidad.

### **Interpretación**

De las encuestas establecidas se determina que la mayoría de personas, manifiestan que cada una de las actividades que realiza el departamento de créditos, no se determinan con puntualidad, disminuyendo la rentabilidad en la Cooperativa.

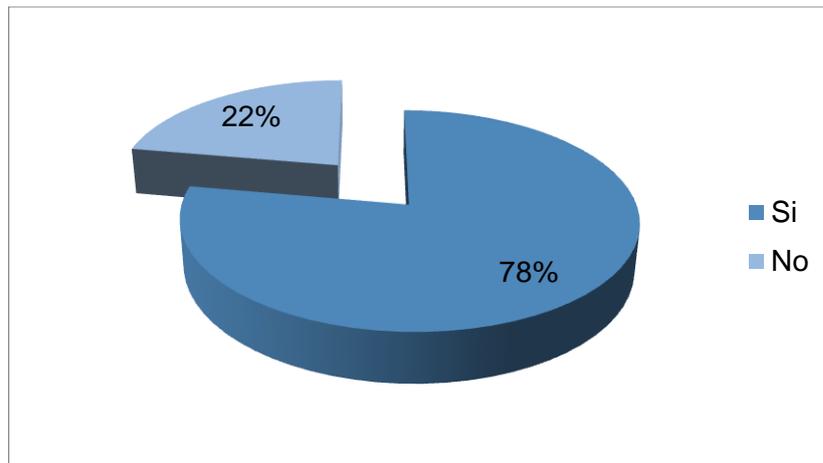
**Pregunta N° 8:** ¿Los créditos se realizan mediante una respectiva evaluación al cliente?

**Tabla N° 11:** El otorgamiento de los créditos

<b>ELECCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	35	78%
No	10	22%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico N° 11:** El otorgamiento de los créditos

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora

### **Análisis**

De 45 personas encuestadas el 78% representa a 35 personas, que determina que los créditos si se realizan mediante una evaluación, pero el 22% de 10 personas opinan lo contrario.

### **Interpretación**

Se determina que la mayoría del personal que se realizó las encuesta, el otorgamiento de los créditos si lo realizan mediante una evaluación a los clientes, con el único propósito de conocer si tiene la capacidad de cubrir su deuda en los plazos establecidos.

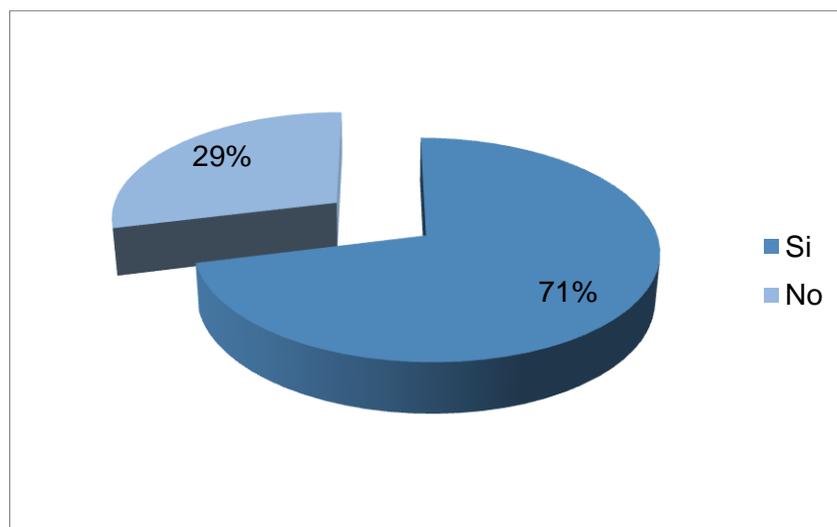
**Pregunta N° 9:** ¿Una vez que la cooperativa le otorga el crédito, se mantiene informado a los clientes las fechas establecidas de pago?

**Tabla N° 12:** Se mantiene informado a los clientes sobre los pagos a realizar

<b>ELECCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	32	71%
No	13	29%
<b>Total</b>	45	100%

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico N° 12:** Se mantiene informado a los clientes sobre los pagos a realizar

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora

### **Análisis**

Del 45 personas encuestadas que es el 100%, el 71% determinan que si mantienen informados a los clientes sobre las fechas de los pagos, en cambio 29% no realizan la comunicación de las fechas a vencer de los créditos otorgado.

### **Interpretación**

La mayoría de los encuestados manifiestan que si se mantiene comunicados a los clientes las fechas de vencimiento de los pagos, con la finalidad de poder reducir la morosidad de los créditos en un corto plazo.

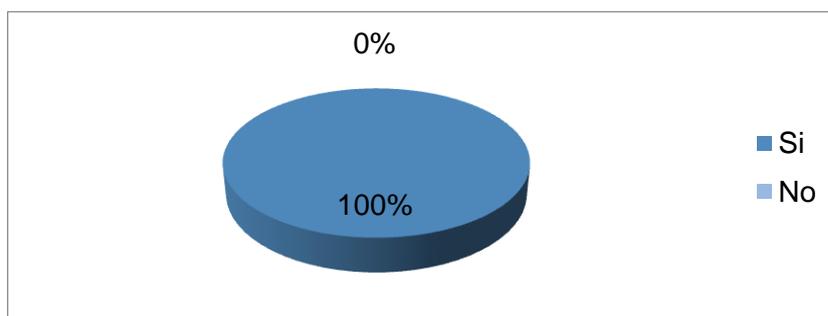
**Pregunta N° 10:**¿Cree usted que es importante que se realice una Auditoría de Gestión anualmente al departamento de créditos, el que permita conocer la situación actual en la que se encuentra la misma?

**Tabla N° 13:** La importancia de la elaboración de la Auditoría de Gestión

ELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	45	100%
No	0	0
<b>Total</b>	45	100%

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico N° 13:** La importancia de la elaboración de la Auditoría de Gestión

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora

### Análisis

Mediante la encuesta establecida, se determina que 45 personas que representa el 100%, manifiestan que si es importante que se realice un Auditoría de Gestión anualmente en el departamento de Créditos de la Cooperativa.

### Interpretación

Es decir que el 100% de las personas encuestas, opinan que es importante que se realice una Auditoría de Gestión anualmente al departamento de créditos, el que permita conocer la situación actual en la que se encuentra la misma, para poder incrementar la eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa.

## Matriz de las preguntas

**Tabla N° 14:** Matriz de preguntas

<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>
<b>N° 1:</b> ¿Usted como trabajador de la empresa conoce las funciones, deberes y políticas establecidas en el departamento de crédito de la Cooperativa?	35	78	10	22
<b>N° 2:</b> ¿Es importante que se realice un análisis de gestión a los objetivos planteados por el departamento de créditos de la Cooperativa?	45	100	0	0
<b>N° 3:</b> ¿Considera que cada una de las actividades establecidas en el departamento de créditos, deben ser mejoradas constantemente?	45	100	0	0
<b>N° 4:</b> ¿Cree usted que mediante la elaboración de la Auditoría de gestión, ayudaría a incrementar la eficiencia, eficacia y economía en el departamento de créditos?	43	96	2	4
<b>N° 5:</b> ¿La elaboración de los indicadores de gestión permitirá realizar la correcta toma de decisiones, por el encargado del departamento de créditos de la Cooperativa?	44	98	1	2
<b>N° 6:</b> ¿El uso de la tecnología podría ayudar a incrementar la eficiencia, eficacia y economía en el departamento de créditos de la Cooperativa?	44	98	1	2
<b>N° 7:</b> ¿Las actividades regulares dentro del departamento de crédito son realizadas con prontitud?	15	33	30	67
<b>N° 8:</b> ¿Los créditos se realizan mediante una respectiva evaluación al cliente?	35	78	10	22
<b>N° 9:</b> ¿Una vez que la cooperativa le otorga el crédito, se mantiene informado a los clientes las fechas establecidas de pago?	32	71	13	29
<b>N° 10:</b> ¿Cree usted que es importante que se realice una Auditoría de Gestión anualmente al departamento de créditos, el que permita conocer la situación actual en la que se encuentra la misma?	45	100	0	0

**Fuente:** La encuesta establecida al personal de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora

Mediante las encuesta establecidas a 45 personas, se determina la importancia que tiene cada una de las preguntas, las cuales contiene las variables de estudio, para la realización de la idea a defender del trabajo investigativo. Es por esa razón que para la verificación del método estadístico de chi cuadrado se utiliza las preguntas 1 y 4 las cuales contiene las variables investigativas.

### 3.8. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

En la investigación el método que se utiliza en la verificación de la hipótesis investigativa, es el método estadístico del Chi- Cuadrado  $X^2$ , comparando la importancia que tienen las dos variables, con los valores observados y esperados, obteniendo la aceptación de la hipótesis evaluada.

#### 3.8.1 Planteamiento de la idea a defender

Para la elaboración de la verificación de la hipótesis, se utilizó las encuestas aplicadas a todo el personal que se encuentra involucrado directamente en la Cooperativa, de los cuales se utiliza dos preguntas, que está relacionada directamente con la variable independiente y la variable dependiente, de la investigación.

**Variable Independiente:** Auditoría de Gestión

**Pregunta N°1:** ¿Usted como trabajador de la empresa conoce las funciones, deberes y políticas establecidas en el departamento de créditos de la Cooperativa?

ELECCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	78%
NO	10	22%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Variable dependiente:** Eficiencia, Eficacia y Economía

Pregunta N°4: ¿Cree usted que mediante la elaboración de la Auditoría de Gestión, ayudaría a incrementar la eficiencia, eficacia y economía en el departamento de créditos?

ELECCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	43	96%
NO	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

### **Idea a defender**

La Auditoría de Gestión incide en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo de la ciudad de Ambato en el período de Enero a Diciembre del 2014.

### **Modelo Lógico**

Para la comprobación de la hipótesis, se utiliza la hipótesis nula y la hipótesis alternativa o investigativa:

**H<sub>0</sub>**= (Hipótesis Nula) La Auditoría de Gestión no incide en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo de la ciudad de Ambato en el período de Enero a Diciembre del 2014.

**H<sub>1</sub>**=(Hipótesis Alternativa) La Auditoría de Gestión si incide en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo de la ciudad de Ambato en el período de Enero a Diciembre del 2014.

### **Modelo Matemático**

**H<sub>0</sub> = H<sub>i</sub>**

**H<sub>0</sub> ≠ H<sub>i</sub>**

#### **3.8.2 Nivel de significancia**

En la verificación de la hipótesis, se utiliza un nivel de confianza del 95%, con un error del 5%

#### **3.8.3 Estadístico de prueba**

El estadístico de prueba que se utiliza para la verificación de la hipótesis es el método estadístico del Chi Cuadrado  $X^2$ , con la aplicación de la siguiente formula:

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

$X^2$  = Chi Cuadrado o Ji Cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

**O** = Frecuencias Observadas

**E** = Frecuencias Esperadas

### Frecuencias Observadas

**Tabla N° 15:** Frecuencias Observadas

<b>Frecuencia Preguntas</b>	<b>Pregunta N°1</b>	<b>Pregunta N°4</b>	<b>Total</b>
<b>Si</b>	35	43	78
<b>No</b>	10	2	12
<b>Total</b>	45	45	90

**Fuente:** La investigación de campo

**Elaborado por:** La Autora

### Frecuencias Esperadas

**Tabla N° 16:** Frecuencias Esperadas

<b>Frecuencias Preguntas</b>	<b>Pregunta N°1</b>	<b>Pregunta N°4</b>	<b>Total</b>
<b>Si</b>	39	39	78
<b>No</b>	6	6	12
<b>Total</b>	45	45	90

**Fuente:** La investigación de campo

**Elaborado por:** La Autora

### Calculo de $X^2$

**Tabla N° 17:** Chi Cuadrado

<b>Fo</b>	<b>Fe</b>	<b>(Fo-Fe)</b>	<b>(Fo-Fe)<sup>2</sup></b>	<b>(Fo-Fe)<sup>2</sup>/Fe</b>
35	39	-4	16	0,41
10	6	4	16	2,67
43	39	4	16	0,41
2	6	-4	16	2,67
<b>Xc<sup>2</sup></b>				<b>6,16</b>

**Fuente:** La investigación de campo

**Elaborado por:** La Autora

### 3.8.4 Regla de decisión

Para la realización de la regla de decisión se debe conocer el valor del Chi tabulado, mediante los grados de libertad.

#### Grados de libertad

$$GL = (F-1) (c-1)$$

GL = Grados de Libertad

$$GL = (2 \text{ preguntas}-1) (2 \text{ elecciones}-1)$$

$$GL = 1*1$$

$$GL = 1$$

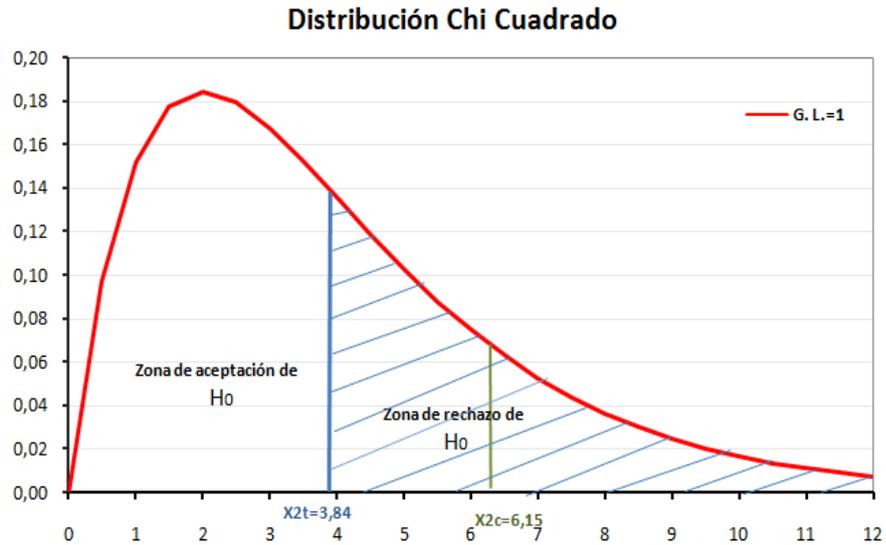
Con 1 Grado de Libertad, 95% de nivel de confianza y 5% de nivel de significación se determina el valor de  $Xt^2$  que es = 3.8415

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25
1	10,8274	9,104	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7716
3	16,266	14,3202	12,8381	11,345	9,3484	7,8147	6,2514	5,317	4,6416	4,1083
4	18,4662	16,4238	14,8302	13,277	11,143	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,086	12,833	11,071	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257
6	22,4575	20,2491	18,8119	16,812	14,409	12,592	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408

**Gráfico N° 14:** Distribución del Chi Cuadrado

**Fuente:** Pagina web

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico N° 15:** Campana de Gauss  
**Fuente:** Calculo Chi Cuadrado  
**Elaborado por:** La Autora

### 3.8.5 Decisión de la idea a defender

Mediante la elaboración del Método Estadístico del Chi-Cuadrado se determina que el Chi-Cuadrado calculado ( $Xc^2=11.458$ ) es mayor que el Chi-Cuadrado tabulado ( $Xt^2 = 3.841$ ), se acepta la idea a defender alterna o investigativa de “La Auditoría de Gestión si incide en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo de la ciudad de Ambato en el período de Enero a Diciembre del 2014”.



## **CAPÍTULO IV: PROPUESTA**

### **4. AUDITORÍA DE GESTIÓN**

AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO. LTDA, CIUDAD DE AMBATO, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, AGENCIA MATRIZ, PERÍODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2014.

#### **4.1 ASPECTOS GENERALES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

##### **4.1.1 Definición**

La elaboración de la auditoría de gestión, es un examen sistemático y crítico, en donde se detalla los informes correspondientes, basados principalmente en la eficiencia, eficacia y economía, de los objetivos empresariales y sobre todos en cada uno de los recursos que se utiliza, con la finalidad de poder realizar la correcta toma de decisiones.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., en el departamento de créditos, es importante que se ejecute la auditoría de gestión, con la que permita evaluar cada uno de las operaciones realizadas, permitiendo conocer la eficiencia, eficacia y economía en el departamento.

##### **4.1.2 Objetivo**

Realizar la elaboración del respectivo informe de la auditoría de gestión, en donde se dé a conocer los resultados obtenidos mediante los indicadores, con la finalidad de que el departamento de créditos realice la correcta toma de decisiones



### 4.1.3 Principios Fundamentales

Los principios fundamentales en la elaboración de la auditoría, en el departamento de créditos de la cooperativa son:

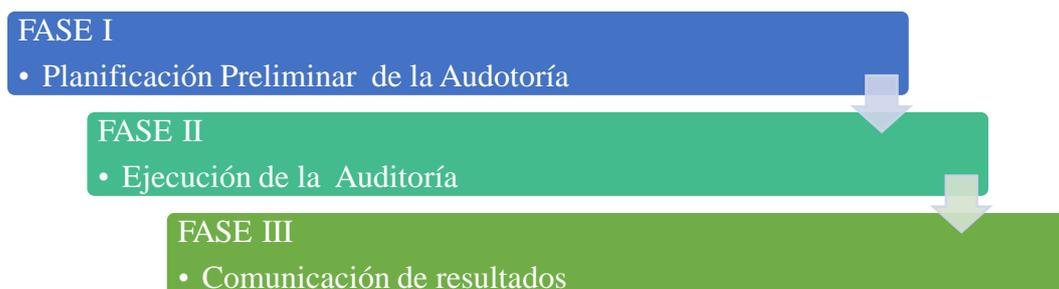
- Prioridad de los servicios a los clientes
- Mejorar continuamente los procesos
- Incrementar los objetivos planteados

### 4.1.4 Base legal

En el desarrollo de las actividades y operaciones se utilizan las siguientes disposiciones legales:

- La ley de la Cooperativa
- Ley y Régimen Tributario Interno
- Código de trabajo
- Reglamento, Instructivo Estatutos, Resoluciones y Disposiciones generales emitidas en la entidad.

## 4.2 FASES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN



**Gráfico N° 16:** Fases de la Auditoría de Gestión  
**Elaborado por:** La Autora



## Fase I: Planificación Preliminar de la Auditoría

AP 1/10

Ambato, 21 de Septiembre del 2015

Ing. Rodrigo Llambo

Gerente General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

Presente.-

De mi consideración

Reciba un atento y cordial saludo a cada uno que conforma tan prestigiosa Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. El motivo de la presente es para solicitar los permisos y la apertura de la información que se necesita, en la elaboración de la Auditoría de Gestión en el departamento de Créditos, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría CPA.

La presente investigación se desarrolla:

- Los objetivos y alcances del departamento de Créditos
- Enfoque general del trabajo
- Evaluación del control interno
- Los indicadores de Gestión
- Informe general de la Auditoría

La elaboración de la Auditoría se determinara con profesionalismo y confiabilidad.

Atentamente:

**Aida Barrionuevo**

**Auditora**



**Oficio N° 002**

AP 2/10

## **Inicio de la Auditoría de Gestión**

Ambato 21 de Septiembre del 2015

Ing. Rodrigo Llambo

Gerente General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

Presente.-

Por medio de la presente, reciba un cordial y afectuoso saludo, y a la vez le informo que por medio de su autorización, se realiza la siguiente planificación, para la ejecución de la Auditoría de Gestión del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014 al Departamento de Créditos, de acuerdo al siguiente cronograma de actividades:

La Auditoría de Gestión se inicia el 21 de Septiembre del 2015, con un tiempo presupuestado de 60 días los cuales se dividen en:

Planificación Preliminar 18 días 30%

Planificación Especifica 30 días 50%

Comunicación de resultados 9 días 15%

Seguimiento y Monitoreo 3 días 5%

El informe final de la auditoría se lo entregara el 14 de Diciembre del 2015, por tal motivo cuento con todo su apertura de la información necesaria en ejecución de la auditoría.

Atentamente,

**Aida Barrionuevo**  
**Auditora**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**  
**CEDULA NARRATIVA DE LA VISTA PREVIA**  
**PERIODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

La visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., se realizó el 23 de Octubre del 2015, la que se encuentra ubicada en la Provincia de Tungurahua, en la ciudad de Ambato en las calles Espejo 12-78 y Av. 12 de Noviembre

En la investigación contiene datos relacionados directamente con la situación que se encuentra la empresa.

La Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, se realiza para evaluar cada una de las operaciones que se desarrollan en el departamento de créditos, mediante el control interno y el análisis de los objetivos planteados en el periodo analizado.

**Productos de captaciones Atención al Cliente**

- Cuentas de Ahorro y Créditos
- Cuenta de Ahorro Fácil
- Cuenta de Ahorro Programada

**Cuenta de Ahorro y Crédito**

Es un depósito a la vista, en que los fondos ahorradores por el Socio son de disponibilidad inmediata que genera una rentabilidad mensual durante su periodo de tiempo según el monto ahorrador. Esta cuenta podrá ser utilizada como relación de base para el otorgamiento de créditos, con una tasa de interés anual del 2,5%.

Los beneficios que oferta la Cooperativa en la cuenta de ahorro y créditos son:



- Acceso a la línea de crédito
- Disponibilidad de los fondos en todo momento (ventanillas, cajeros y SPI)
- Cero costos de mantenimiento
- Acceso a asistencia medica
- Los ahorros se convierten en oportunidad de inversión
- En el pago de créditos se puede abonar valores de ahorro.

### **Cuentas de Ahorro Fácil**

Es un depósito a la vista, en que los fondos ahorradores por Clientes son de disponibilidad inmediata que genera una rentabilidad o interés mensualmente durante un periodo de tiempo según el monto ahorrado.

Tasa de interés anual del 3 %

#### **Beneficios**

- En el caso de ser menores de edad indícales que cuando lleguen a su mayoría de edad pueden acceder a créditos y que junto con sus ahorros pueden lograr otras mentas.
- Disponibilidad de los fondos en todo momento.
- Cero costos de mantenimiento.
- Acceso a asistencia médica.
- Los ahorros se convierten en oportunidades de inversión.

### **Ahorro programado**

Este producto fue destinado a aquellas personas que buscan cumplir con una meta a mediano y largo plazo a través del ahorro y que en un determinado tiempo logre un deposito considerable a su vez obtener un interés atractivo.



Tasa de intereses anual del 4% al 5.5%

#### Beneficios

- Accesos a créditos
- Tasa anual sobre saldo con pagos mensual fijada por comité.
- Cero costos de mantenimiento
- Si el cliente tiene un crédito se puede negociar que junto con el pago de la cuota se ahorre el valor pactado.

#### Condiciones

Fijar cuota mínima mensualmente que será abonada a la cuenta por el cliente. El plazo mínima de permanencia del fondo debe ser de 3 meses. Puede ser mayor el plazo. Pago y capitalización con tasa preferencial, mayor a la de ahorro a la vista.

#### **Los productos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.**

#### **Introducción**

Debido a la naturaleza del sistema financiero, y sus cambiantes mercados respecto a las actividades económicas y financieras, se ha personalizado o segmentado los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Chibuleo Ltda., basado en el conjunto de normas, regulaciones y leyes dictadas por los Organismos de Control vigente, cuya segmentación aplicada en nuestra Institución es de Microcrédito y Consumo.

Bajo el vínculo del segmento general de créditos se determinan características particulares a cada uno de nuestro producto financieros internos y sus valoración en los procesos de promoción, recepción, verificación, calificación, aprobación, desembolso y seguimiento de la cartera de crédito, que han sido creado con el principal objetivo de



cubrir las necesidades de los socio, mismo que deberán ir acompañados con un correcto entrenamiento al personal involucrado en cuanto a la información y proceso en el SFC, de manera que las bondades que poseen estos nuevos productos financieros que están desarrollados y textualizado en el presente instructivo sean conocidos y dominados por el personal de la Cooperativa.

### Beneficiarios

- Sector Transportista
- Sector Agrícola
- Sector Artesanal
- Empleados en empresa pública y privada.

El objetivo en los créditos es incrementar el nivel de colocaciones, explotando un segmento rentable del mercado con bajo riesgo.

Los productos son:

- Producto crediamigo
- Producto financiero de Fidelización
- Derechos y responsabilidades

Producto crediamigo se encuentra dividido de la siguiente manera:

- Crediamigo Transportista
- Crediamigo Sembrador
- Crediamigo Artesano
- Crediamigo Empresario
- Crediamigo Nomina
- Crediamigo PAFS



### ***Crediamigo Transportista***

Este es un producto destinado a cubrir las necesidades de los propietarios de unidades de taxi, camionetas, busetas de transporte escolar, buses o camiones pertenecientes a Cooperativa o Compañías de Transporte todos debidamente legalizados.

El destino de crédito, cambia de unidad, mantenimiento vehicular, unificación de obligaciones financieras, arreglo de vivienda, compra de terreno, gastos legales, otros que puedan ser validados de acuerdo a nuestras políticas de crédito.

#### Procesos

Se cumplirá el proceso de créditos normal a través del Enrutamiento, direccionado a los diferentes niveles de aprobación.

### ***Crediamigo Sembrador***

Este es un producto diseñado para el productor agrícola con ciclos de producción trimestral (hortalizas).

El destinatario de créditos en el inicio de siembra, compra de insumo, construcción o mantenimiento de invernaderos, alquiler o compra de terreno para la producción.

#### Procesos

Se cumplirá el proceso de créditos normal a través de enrutamiento, direccionado a los diferentes niveles de aprobación.



### ***Crediamigo Artesano***

Es un producto destinado a financiar las necesidades inherentes a las actividades del artesano calificador esencialmente capital de trabajo.

El destino de créditos es el financiamiento del capital de trabajo para producción.

Procesos: Se cumplirá el proceso de créditos normal a través de Enrutamiento, direccionado a los diferentes niveles de aprobación.

### ***Crediamigo Empresario***

Es un producto diseñado para los microempresarios que por su giro del negocio necesita en forma inmediata cantidades de dinero que sea otorgadas bajo condiciones empresariales, previa una evaluación del perfil de socio que contara con un cupo bajo límites y restricciones.

El destino de créditos son finalmente de capital de trabajo, costo de producción, gasto operaciones, pago proveedores.

Procesos

Se cumplirá el proceso de créditos normal a través del Enrutamiento, direccionado a los diferentes niveles de aprobación.

### ***Crediamigo Nómina***

Es un producto diseñado para satisfacer las necesidades de las personas que perciben un sueldo fijo en una empresa pública o privada con la cual previamente se haya establecido un acercamiento y difusión masiva de nuestro producto. El destino de crédito solventa todas las necesidades personales de socio.



## Procesos

Se cumplirá el proceso de créditos normal a través de Enrutamiento, directamente a los diferentes niveles de aprobación.

### ***Crediamigo PAFS***

Es un producto dirigido específicamente para las personas y organizaciones de la EPS con participación en el mercado público a través de las contrataciones públicas calificadas por el IEPS y otros organismos estatales.

Destino de crédito, financiamiento del capital de trabajo para el cumplimiento del contrato con alguna institución pública.

Procesos: Se cumplirá el proceso de créditos normal a través del Enrutamiento, direccionado a los diferentes niveles de aprobación.

### **Productos Financiero de Fidelización**

Producto diseñado para los socios con características VIP (Very Important Person). La expresión se emplea en diversos ámbitos para designar a personas destacadas que requieren una atención especial. En nuestra institución la atención se personaliza para los socios que han demostrado una trayectoria crediticia, con pagos puntuales.

## Procesos

Se cumplirá el procesos de créditos normal a través del Enrutamiento, direccionado a los diferentes niveles de aprobación, con tiempo mínimo en el otorgamiento de este tipo de créditos (máximo ocho horas a través de la digitalización en el caso de oficinas)



## **Derechos y responsabilidades**

### ***Derechos***

- Tienes el derecho que te traten con respeto y puntualidad
- Tienes el derecho a decir que servicios o productos utilizar
- Tienes el derecho a recibir información clara, veraz, completa y oportunamente.
- Tienes el derecho a que te escuchen sino este satisfecho con algún servicio.
- Tienes el derecho a que la institución financiera mantenga tu información con privacidad.

### ***Responsabilidad***

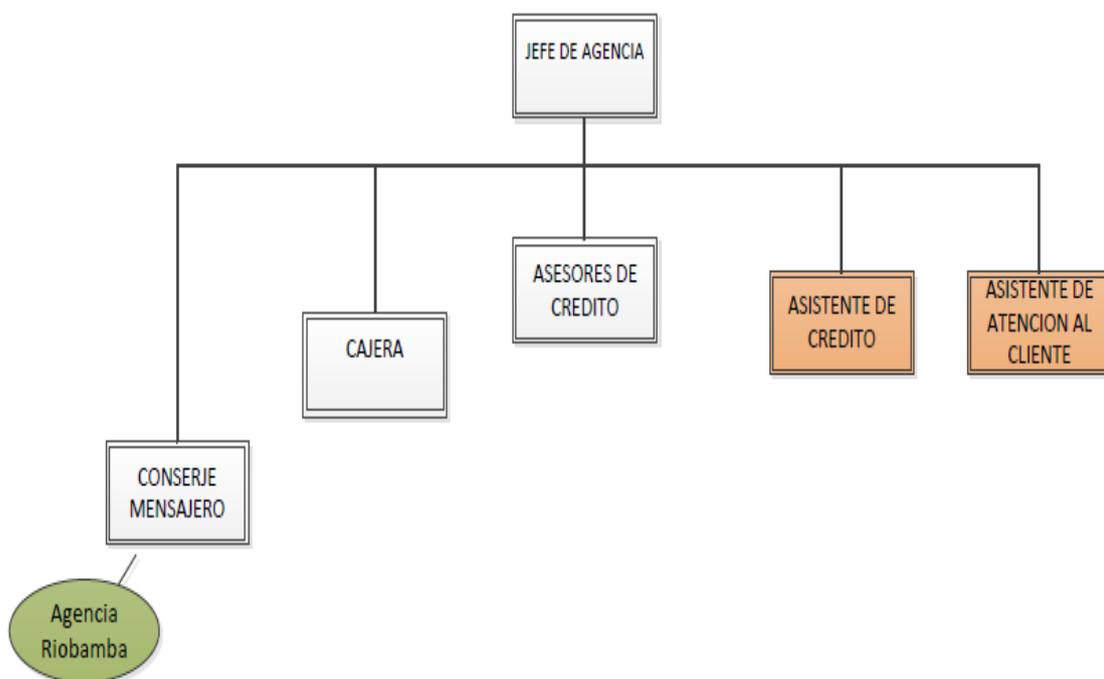
Tienes la responsabilidad de tratar a los empleados de la institución financiera con respecto y dignidad.

Tienes la responsabilidad de evaluar bien los beneficios los productos o servicios que quiere usar.

Tienes la responsabilidad de cumplir con los términos y condiciones del producto

## Organigrama Funcional del Área

# ORGANIGRAMA DE AGENCIAS COAC CHIBULEO





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.  
MEMORANDO –PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

La elaboración de la Auditoría de Gestión, en el departamento de Créditos se desarrolla del 1 enero al 31 de diciembre del 2014.

**Objetivos y Alcances de la Auditoría de Gestión**

El objetivo de la investigación es la elaboración de la Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Chibuleo Ltda, el que permita incrementar la eficiencia, eficacia y la economía en cada uno de los servicios que oferta, ayudando al gerente realizar la correcta toma de decisiones para el siguiente periodo económico.

**Etapas en la que se desarrollará la Auditoría**

- ❖ Se debe tener un conocimiento de la cooperativa
- ❖ Conocer las áreas críticas, mediante el control, interno.
- ❖ Revisión de la documentación sustentaría
- ❖ Se debe realizar el informe a la gerencia, donde se da a conocer la falencia o anomalías encontradas durante el proceso auditado.

**Equipo de la Auditoría**

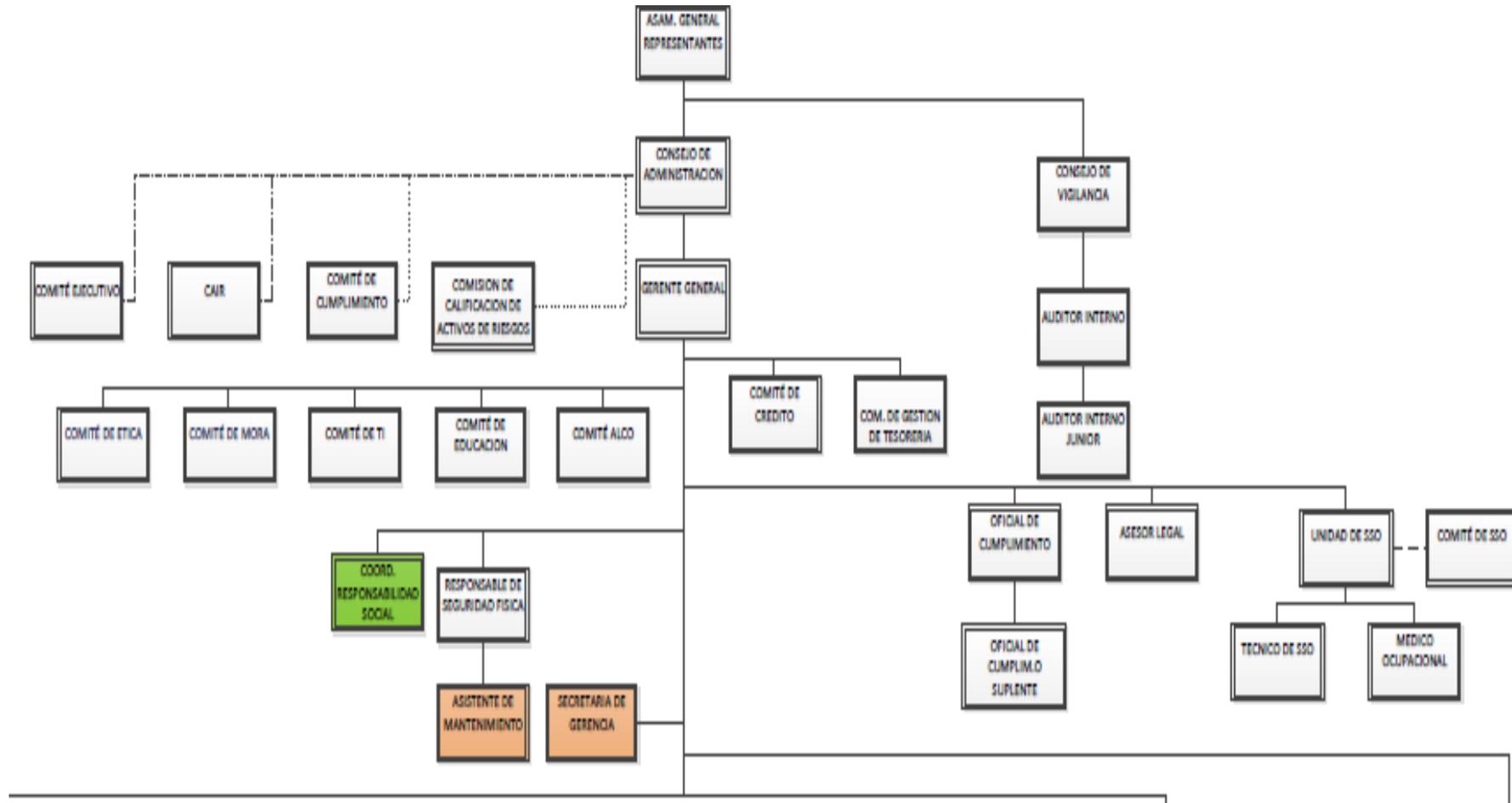
- ❖ Lcda. Aida Verónica Barrionuevo Telenchana Auditora
- ❖ Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez
- ❖ Dra. Martha Flores Barrionuevo



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.  
MEMORANDO –PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

MP 2/7

**Organigrama Estructural**







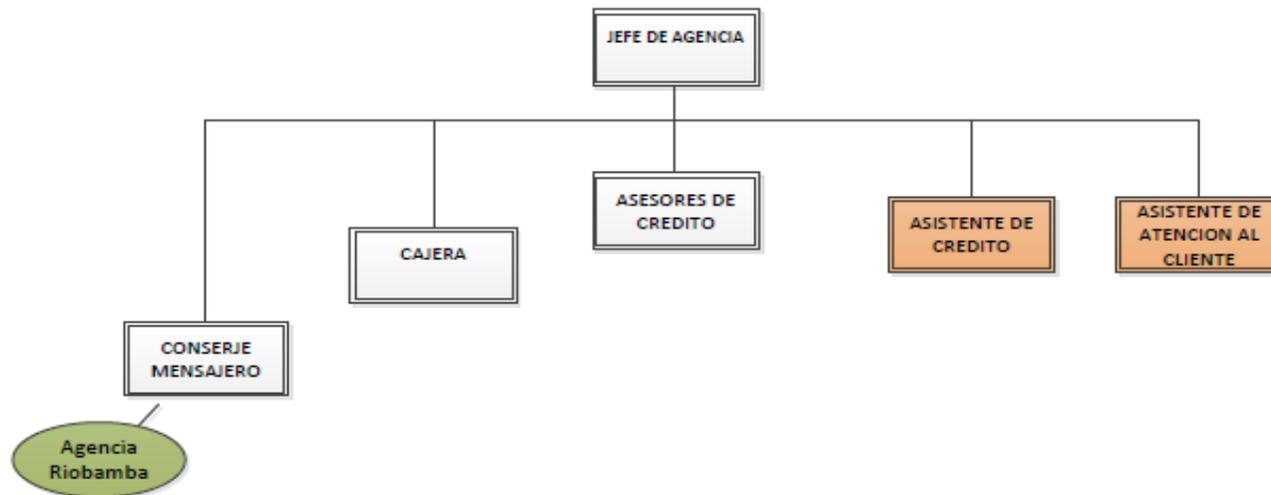
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**

MP 4/5

**MEMORANDO –PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**Organigrama de la Agencia de Créditos**

**ORGANIGRAMA DE AGENCIAS  
COAC CHIBULEO**





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.  
MEMORANDO –PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**Actividades principales de la Cooperativa**

**Ahorros**

- Cuentas de Ahorro y Créditos
- Cuenta de Ahorro Fácil
- Cuenta de Ahorro Programada

**Créditos**

- Producto crediamigo
- Crediamigo Transporte
- Crediamigo Sembrador
- Crediamigo Artesano
- Crediamigo Empresario
- Crediamigo Nómina
- Crediamigo PAFS
  
- Producto financiero de Fidelización
- Credi VIP
- Creo en ti
- Credi plazo fijo
- Ordinario
  
- Derechos y responsabilidades
- 7 pasos para una venta efectiva Derecho y Responsabilidades



### **Sistema informático**

El sistema informático que utiliza la Cooperativa, es propio de la empresa como lo es el SFC.

### **Punto a Examinar**

En la Auditoria de Gestión se va a desarrollar en el departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, para lo cual se aplicaran los siguientes indicadores.

### **INDICADORES**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, se debe calcular los siguientes indicadores:

**Liquidez:** se encarga de medir la capacidad cubrir sus obligaciones en un corto plazo.

**Morosidad:** se mide los créditos otorgados mediante un porcentaje, con la finalidad de conocer si los pagos se retrasaron o no.

**Cumplimiento presupuestario:** se realiza la evaluación del balance general mediante los presupuestados.

**ROA:** evalúa la rentabilidad sobre los activos totales

**ROE:** evalúa la rentabilidad de los recursos propios.



MP 7/7

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**  
**MEMORANDO –PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**  
**HOJA DE ABREVIATURAS**

<b>Detalle</b>	<b>Abreviaturas</b>
Aida Verónica Barrionuevo Telenchana	AVBT
Luis Gonzalo Merino Chávez	LGMCH
Archivo de Planificación	AP
Memorando de Planificación	MP
Entrevista Directa	ED
Análisis FODA de la Institución	AF
Planificación Preliminar	PP <sub>1</sub>
Papeles de Trabajo	PT <sub>1</sub>
Planificación Estratégica	PE
Control Interno a la Cooperativa	CI
Análisis de la Estructura Organizacional	EO
Encuestas a los clientes	EC
Indicadores de Gestión	IG
Hoja de hallazgos	HH
Hoja de resumen de conclusiones y recomendaciones de la hija de hallazgos	HCR
Hoja de trabajo valoración de Riesgo y Actividad	HVR
Informa de Auditoría	IA
comunicación de Resultados	CR
Recursos Humanos	RH
Seguimiento y Monitoreo	SM

**Gráfico N° 17:** Abreviaturas de la Auditoría

**Fuente:** La Auditoría

**Elaborado por:** La Autora

Elaborado por: AVBT
Revisado por: LGMCH
Fecha: 14-10-2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**  
**PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**  
**CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO**

N°	PREGUNTAS	REPUESTAS			COMENTARIO S
		Si	No	N/A	
1	¿Cada uno del personal que labora en el departamento de créditos, conoce la planificación estratégica?	X			
2	¿En la planificación estratégica se encuentra establecido la misión, visión y los objetivos estratégicos?	X			
3	¿El personal que labora en la cooperativa conoce las políticas establecidas en el departamento de crédito?	X			
4	¿Se encuentra establecido en la Cooperativa el organigrama estructural y funcional de los departamentos?	X			
5	¿Cada uno de los departamentos de la cooperativa cuenta con los reglamentos y manuales establecidos?		X		
6	¿El Jefe de créditos conoce las funciones, deberes y políticas establecidas para los clientes?	X			
7	¿Se realizan capacitaciones constantemente al personal, sobre las políticas establecidas a los clientes al momento de otorgar un crédito?		X		
8	¿En el departamento de créditos se cuenta con un sistema del control interno?		X		
9	¿El personal encargado de los créditos, conoce los reglamentos, y los procedimientos establecidos a los productos de captación?	X			
10	¿En cada crédito establecido se cuenta con, la capacitación y seguimiento?	X			

Elaborado por: <b>AVBT</b>
Revisado por: <b>LGMCH</b>
Fecha: 16-10-2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.  
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR  
MATRIZ DE PONDERACIÓN**

<b>COMPONENTE</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
¿Cada uno del personal que labora en el departamento de créditos, conoce la planificación estratégica?	10	8
¿En la planificación estratégica se encuentra establecido la misión, visión y los objetivos estratégicos?	10	9
¿El personal que labora en la cooperativa conoce las políticas establecidas en el departamento de crédito?	10	8
¿Se encuentra establecido en la Cooperativa el organigrama estructural y funcional de los departamentos?	10	9
¿Cada uno de los departamentos de la cooperativa cuenta con los reglamentos y manuales establecidos?	10	4
¿El Jefe de créditos conoce las funciones, deberes y políticas establecidas para los clientes?	10	10
¿Se realizan capacitaciones constantemente al personal, sobre las políticas establecidas a los clientes al momento de otorgar un crédito?	10	3
¿En el departamento de créditos se cuenta con un sistema del control interno?	10	4
¿El personal encargado de los créditos, conoce los reglamentos, y los procedimientos establecidos a los productos de captación?	10	9
¿En cada crédito establecido se cuenta con, la capacitación y seguimiento?	10	9
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>73</b>

Elaborado por: <b>AVBT</b>
Revisado por: <b>LGMCH</b>
Fecha: 19-10-2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**  
**PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**Medición del riesgo de auditoría**

En la elaboración del riesgo de la auditoría se utiliza la siguiente metodología:

CR= Calificación de riesgo

CT= Calificación total

PT= Ponderación total

NC= Nivel de confianza

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>BAJO</b> <b>1-50%</b>	<b>MEDIO</b> <b>51-75%</b>	<b>ALTO</b> <b>76-100%</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>	<b>100-50%</b>	<b>49-25 %</b>	<b>24-0 %</b>
	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>

CONFIANZA= (Calificación Positiva) / (Calificación Ponderada)\*100

CONFIANZA= 7/10=0.70= 70%

NIVEL DE RIESGO= (Calificación Negativa)/ (Calificación Ponderada)\*100

NIVEL DE RIESGO= 3/10=0.30=30%

**ANÁLISIS:**

El control interno establecido en el departamento de créditos, se determina que cuenta con un nivel de confianza del 70%, disminuyendo el riesgo inherente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., en el periodo auditado.

Elaborado por: <b>AVBT</b>
Revisado por: <b>LGMCH</b>
Fecha: 20-10-2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.  
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

INDICADORES DE GESTIÓN	DE	CÁLCULO	COMENTARIOS
<b>INDICADORES DE EFICACIA</b>	<b>DE</b>		<p>Los indicadores de eficacia programática se encargan de medir el cumplimiento de las metas propuestas por la cooperativa.</p> <p>En el cálculo establecido de la eficacia presupuestal se determina que si la cifra es mayor a uno, la gerencia ha utilizado sus recursos de manera eficiente.</p> <p>La eficiencia se encarga de medir el cumplimiento de los objetivos y metas programadas, lo cual se ha cumplido con un valor presupuestado de \$1,23 dólares</p> <p>Los índices de economía para los trabajadores tuvo un incremento de \$3991,16 en el año 2013 por que el número de empleados era menos, que en el año 2014 obteniendo una utilidad \$ 3678,98</p>
Eficacia Programática		MA <u>46096412,15</u> MP 43412494,99 =1,06	
<u>Metas Alcanzadas</u> Metas programadas		PE <u>49852789,10</u> PA 45318509,80 =1,10	
Eficacia Presupuestal			
<u>Presupuesto Ejercido</u> Presupuesto Asignado		EP <u>953842,02</u> EP 280215,10 =1,23	
<b>INDICADORES DE EFICIENCIA</b>			
<u>Eficiencia programática</u>	Eficiente	UT <u>347231,27</u> TE 87 = \$3991,16	
Eficiencia Presupuestal			
<b>INDICADORES DE ECONOMÍA</b>	<b>DE</b>		
Economía del 2013		UT <u>367897,94</u> TE 100 = \$3678,98	
<u>Utilidad Total</u> Total de Empleados			
Economía del 2014			
<u>Utilidad Total</u> Total de Empleados			

Elaborado por: <b>AVBT</b>
Revisado por: <b>LGMCH</b>
Fecha: 22-10-2015



## Fase II: Ejecución de la Auditoría

Desarrollo del programa de trabajo de la Auditoría

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

Programa preliminar de la Auditoría al Departamento de Créditos

Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014

**Objetivo:** Evaluar cada uno de los objetivos, políticas y normas establecidas en el departamento de Créditos de la Cooperativa, con el único propósito de conocer las diferencias y emitir el informe de la Auditoría de Gestión.

N°	Procedimientos	Ref. P/T	Fecha	Responsable
1	Realizar una visita a las Instalaciones de la Cooperativa.	VI 1/3	23/10/2015	AVBT
2	Elaborar una entrevista al Gerente general y al Jefe de Créditos.	ED 1/4	23/10/2015	AVBT
3	Desarrollar el análisis FODA, con la finalidad de conocer las debilidades y amenazas que tiene la Cooperativa.	AF 1/6	24/10/2015	AVBT
4	Planificación Estratégica	PE 1/2	28/10/2015	AVBT
5	Análisis de la estructura Organizacional	EO 1/2	29/10/2015	AVBT
6	Determinar una encuesta a los clientes	EC 1/8	31/10/2015	AVBT
7	Aplicar los respectivos indicadores de Gestión con su respectiva interpretación.	IG 1/4	2/11/2015	AVBT
8	Analizar los criterios de puntuación de los puntos máximos.	CPM 1/3	5/11/2015	AVBT

Elaborado por: AVBT

Revisado por: LGMCH

Fecha: 23-10-2015



## **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**

Visita a las Instalaciones y Entrevista Inicial

Auditoría de Gestión

### **Denominación**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

### **Domicilio**

Calle Espejo 12 78 y Av. 12 de Noviembre

### **Teléfono**

(03) 3700190

### **Correo electrónico**

[www.chibuleo.com](http://www.chibuleo.com)

[gerenciageneral@chibuleo.com](mailto:gerenciageneral@chibuleo.com)

### **Horario de Atención**

Los horarios de atención de la cooperativa son:

8h30-18h00 lunes a viernes

8h30-14h00 sábados

### **Objetivo Principal de la Cooperativa en el departamento de Créditos**

- Analizar la posibilidad de disminuir el encaje, realizar una programación de ahorro ligado a la cuota de pago hasta que complete el 10% del total del crédito otorgado.
- Estandarizar y mejorar la información en la atención, realizar pre impresiones de autorización de revisión de buro de crédito y documentación requerida para el proceso de solicitud de créditos.



- Revisar, mejorar, ajustar, y estandarizar cada uno de los procesos de cada una de las líneas de crédito y que todo se cumpla de igual forma en cada una de las oficinas.
- Aplicar los niveles de aprobación de créditos detallados en el manual de créditos.
- Mejorar y establecer adecuados mecanismos de información al cliente.
- Mejorar los sistemas de información interno en el Sistema Transaccional con el propósito de poder realizar Comités de Crédito virtual.

## **Organización**

**Nivel Directivo:** El Gerente de la Cooperativa

**Nivel Operativo:** Especialistas de los Departamentos de Créditos

**Nivel Asesor:** El personal encargado del seguimiento de los Créditos

## **Funcionarios Principales**

En la cooperativa los funcionarios principales son los encargados de los departamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

## **Servicios que presta la Cooperativa**

### **Ahorros**

Es un depósito a la vista, en que los fondos ahorrados por el Socio son de disponibilidad inmediata que genera una rentabilidad o interés mensual durante un periodo de tiempo según el monto ahorrado. Esta cuenta podrá ser utilizada como relación de base para el otorgamiento de créditos.

- Cuentas de Ahorro y Créditos
- Cuenta de Ahorro Fácil
- Cuenta de Ahorro Programada



## Créditos

Es un producto diseñado para satisfacer las necesidades de las empresas que perciben un sueldo fijo en una empresa pública o privado, con la cual precisamente se haya establecido un acercamiento y defunción masiva de nuestro producto, otorgando los siguientes créditos:

- Producto crediamigo
- Crediamigo Transporte
- Crediamigo Sembrador
- Crediamigo Artesano
- Crediamigo Empresario
- Crediamigo Nómina
- Crediamigo PAFS

## Productos Financiero de Fidelización

Productos diseñados para los socios con características VIP (Very Important Person) (Persona Muy Importante). La expresión se emplea en diversos ámbitos para designar a personas destacadas que requieren una atención especial. En nuestra institución la atención se personaliza para los socios que han demostrado una trayectoria crediticia con pagos puntuales.

- Credi VIP
- Creo en ti
- Credi plazo fijo
- Ordinario

Elaborado por: <b>AVBT</b>
Revisado por: <b>LGMCH</b>
Fecha: 23-10-2015



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

Entrevista al Gerente General

**Nombre del Entrevistado: Rodrigo Llambo**

**Cargo: Gerente General**

**Entrevistadora: Aida Barrionuevo**

**Fecha: 23/10/2015**

**Lugar: Oficina Matriz**

**Objetivo:** Conocer el desarrollo de los objetivos y las metas que son aplicadas durante el periodo económico, que son elaboradas mediante la planificación estratégica en el departamento de créditos.

Preguntas:

**1. ¿Cuál es el funcionamiento de cada uno del departamento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo?**

Es desarrollar cada una de las funciones adecuadamente con la finalidad de poder incrementar la liquidez, en el periodo económico.

**2. ¿Cada que tiempo se determina una Auditoría de Gestión al departamento de créditos en la Cooperativa?**

Existe Revisiones por parte de auditora interna de toda la institución, si hay examen especial dependiendo los indicadores de la oficina.

**3. ¿En la cooperativa como se verifica el desarrollo de las actividades?**

Mediante informes y evaluaciones presupuestarias.

**4. ¿En la Cooperativa se ha logrado cumplir con los objetivos y metas propuestas?**

En 90 a 93 por ciento el presupuesto que está en el margen de tolerancia.

**5. ¿Cree Usted, que cada personal que labora en la Cooperativa debe tener una planificación estratégica?**

No cada persona sino cada departamento o área específica.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**

Entrevista al Jefe de Créditos

**Nombre del Entrevistado: Juan José Tiche Andagana****Cargo: Jefe de Créditos****Entrevistadora: Aida Barrionuevo****Fecha: 23 de octubre 2015****Lugar: Oficina Matriz**

**Objetivo:** Conocer el desarrollo de los objetivos y las metas que son aplicadas durante el periodo económico, con la finalidad de poder incrementar la eficiencia, eficacia y economía en los créditos otorgados el en corto y largo plazo.

**Preguntas:**

**1. ¿Conoce usted cuales son las metas y objetivos planteados, en el otorgamiento de los créditos en el corto y largo plazo?**

Si ya que el presupuesto se elabora cada año.

**2. ¿Cómo es la comunicación que tiene con los socios, al momento de otorgar un crédito?**

Depende de los socios al momento de presentar la documentación.

**3. ¿Cuántos socios atiende el departamento de créditos diariamente y cuál es el encargado de hacerlo?**

60 socios el encargo de realizar esta actividad son los auxiliares de crédito

**4. ¿Las políticas de otorgamiento de créditos, ayudan a cumplir los objetivos planteados durante todo el periodo económico?**

Las políticas no establecen el cumplimiento de los objetivos si no establece los lineamientos de calidad o de la mejor administración de la cartera

**5. ¿Cada que tiempo tienes cursos de capacitación, sobre las nuevas políticas establecidas por la gerencia a los créditos?**

Bimestral



**6 ¿El último curso de capacitación que recibió, de que tema se trató y cuando se realizó?**

Excel medio el mes de octubre y noviembre 2015.

**7. ¿Considera usted que la Cooperativa está encargada a promover el desarrollo profesional como personal?**

Si porque la cooperativa tiene planes de capacitación y el resto es personal.

**8. ¿La Cooperativa durante el periodo económico ha logrado cumplir con los objetivos y metas propuestas?**

Si se cumple la meta establecida.

**9. ¿La Cooperativa tiene establecido claramente las políticas de crédito?**

Si

No

Porque.- Cuentan con políticas de cobro

**10. ¿Cuál es el proceso que se determina al momento de otorgar un crédito a corto y largo plazo a cada uno de los socios de la Cooperativa?**

Promoción

Recepción de documentos

Levantamiento de información socioeconómico

Análisis de comités

Aprobación

Desembolso de crédito

Seguimiento

Elaborado por: <b>AVBT</b>
Revisado por: <b>LGMCH</b>
Fecha: 23-10-2015



## **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**

### **Análisis de las Entrevistas**

Al desarrollar la entrevista al Gerente General y al Jefe del Departamento de Créditos, se llega a las siguientes conclusiones:

El Gerente general determina que si se realizan revisiones mediante la auditoría interna, la cual permite la verificación de las actividades, mediante la utilización del informe y evaluación presupuestaria, accediendo a cumplir en 93% lo presupuestado en el departamento de Créditos, con la adecuada planificación estratégica.

En el Departamento de Créditos, mediante la entrevista al Jefe de créditos permite conocer las metas y objetivos planteados al momento de otorgar un créditos a los clientes, ya que cuenta con un presupuesto anual, mediante la atención realizada diariamente a 60 socios por los auxiliares de créditos, quienes estudian la situación de la persona para que pueda cubrir mensualmente sus obligaciones.

Es importante que se realice un análisis de la colocación de créditos mediante la utilización de la eficiencia, eficacia y economía al momento de otorgar un créditos, la cual ayudaría a conocer el cumplimiento, con la verificación de la información presentada por socio que solicita un crédito, permitiendo entregar a tiempo las amortizaciones, con el único propósito de que el deudor cumpla las obligaciones en el tiempo establecido.

De igual manera en la institución, existen diferencias de que el encargado de créditos, no sea el mismo en la recuperación de cartera, y no cuenten con una área específica quien se encarguen de desarrollo de toda la activada relacionada con los créditos, además el departamento no tiene establecido su misión y visión propia, ayudando a incentivar la preparación en los trabajadores, mediante una filosofía establecida.



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

### Análisis FODA

#### **FORTALEZAS**

- Liderazgo Gerentes y Jefe de agencia, jefes departamentales
- Imagen Corporativo
- Programas de fidelización de clientes
- Estandarización de procesos
- Procesos de capacitación interno
- Ampliación de oficina “matriz”, nuevas oficinas propias
- Estructura organizacional perfiles y funciones
- Personal adaptable al cambio
- Variedad de productos y servicios
- Servidor última generación
- Planificación estratégica
- Agilidad de productos y servicios
- Normatividad interna “manuales”
- Capacidad de alianzas estratégicas
- Licencias de software
- Esquema de control interno

#### **OPORTUNIDADES**

- Mercado de intervención al ahorro (Ambato)
- Control o regulación SBS, depósitos demuestras seguridad
- Desarrollo económico de la zona
- Vialidad
- Disposición de recursos calificados
- Explotar nuevos segmentos de mercado
- Uso de la tecnología
- Créditos externos
- Gestiones nacionales y extrajeras
- Servicios de asistencia técnica, capacitación
- Tecnología
- Ahorro moví
- Tarjeta de debito
- Uso de información tecnológica



## DEBILIDADES

- Falta de especialización del personal
- Exceso de confianza
- Irrespeto al orden jerárquico
- No actualización del equipo de cómputo
- Inequidad salarial de los funcionarios
- Falta de organización para el uso de vehículos
- Carencia de políticas de ascensos
- Tomar atribuciones que no competen
- Incumplimiento de disposiciones
- No cuenta con canales de comunicación para difusión de información
- No posee una aplicación de acciones correctivas para mejorar índices financieros
- Faltan esquemas de análisis para concesión de créditos, morosidad alta.
- No tienen definido la metodología de microcréditos.

## AMENAZAS

- Proliferación de Cooperativas
- Alta tasa de interés de la competencia
- Cambio de normativas
- Cambios políticos
- Desastres naturales
- Rumores mal fundados
- Sobreendeudamiento
- No regulación de la Superintendencia de Bancos y Seguros
- Cambios económicos
- Manifestación
- Inseguridad
- Crisis financiera mundial

Elaborado por: <b>AVBT</b>
Revisado por: <b>LGMCH</b>
Fecha: 24-10-2015



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

### Análisis FODA

#### Matriz de Ponderación del Análisis FODA

**Tabla N° 18:** Matriz del análisis FODA factor interno

N°	Factores Claves Internos	Ponderación	Calificación	Resultado Ponderado
<b>Fortalezas</b>				
1	Liderazgo por el agente departamental.	0,05	5	0,25
2	Imagen Corporativo	0,05	5	0,25
3	Programa de fidelización de clientes.	0,05	5	0,25
4	Estandarización de procesos	0,05	5	0,25
5	Ampliación de oficina	0,05	5	0,25
6	Estructura organizacional	0,05	5	0,25
7	Personal adaptado al cambio.	0,05	5	0,25
8	Variedad de productos y servicios.	0,05	5	0,25
9	Licencias de software	0,05	5	0,25
10	Capacidad de alianzas estratégicas.	0,05	5	0,25
11	Esquema de control interno.	0,05	4	0,20
<b>Debilidades</b>				
12	Falta de especialización del personal	0,05	2	0,10
13	Exceso de confianza	0,04	1	0,04
14	Irrespeto al orden jerárquico.	0,04	2	0,08
15	Inequidad salarial	0,04	2	0,08
16	Falta de organización.	0,04	2	0,08
17	Carencia de políticas	0,04	1	0,04
18	Incumplimiento de las disposiciones.	0,04	1	0,04
19	No cuentan con canales de comunicación.	0,04	2	0,08
20	No aplican los índices financieros	0,04	2	0,08
21	Esquema de análisis para la concesión de créditos y la morosidad.	0,04	1	0,04
22	La metodología de microcréditos.	0,04	2	0,08
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>67</b>	<b>3,44</b>

**Fuente:** El análisis FODA

**Elaborado por:** La Autora

Elaborado por: <b>AVBT</b>
Revisado por: <b>LGMCH</b>
Fecha: 26-10-2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**

Análisis FODA

Matriz de Ponderación del Análisis FODA

**Tabla N° 19:** Matriz del análisis FODA factor externo

N°	Factores Claves Internos	Ponderación	Calificación	Resultado Ponderado
<b>Oportunidades</b>				
1	Mercado de intervención al ahorro.	0,05	5	0,25
2	Control o regulación SBS	0,05	5	0,25
3	Desarrollo de recursos calificados.	0,05	5	0,25
4	Explorar nuevos segmentos de mercado.	0,05	5	0,25
5	Créditos externos	0,05	5	0,25
6	Gestión nacional y extranjera.	0,05	5	0,25
7	Servicios de asistencia técnica, capacitación.	0,05	5	0,25
8	Tecnología	0,05	4	0,20
9	Uso de información tecnológica.	0,05	5	0,25
<b>Amenazas</b>				
10	Proliferación de Cooperativas.	0,05	2	0,10
11	Alta tasa de interés de la competencia.	0,05	1	0,05
12	Cambios de normativas.	0,05	1	0,05
13	Cambios políticos	0,05	2	0,10
14	Desastres naturales	0,05	2	0,10
15	Rumores mal fundados	0,05	1	0,05
16	Sobreendeudamiento	0,05	2	0,10
17	No regulación de la SBS	0,05	2	0,10
18	Cambios económicos	0,05	2	0,10
19	Manifestación	0,05	1	0,05
20	Crisis financiera mundial.	0,05	2	0,10
<b>Total</b>		1	62	3,00

**Fuente:** El análisis FODA

**Elaborado por:** La Autora

Elaborado por: <b>AVBT</b>
Revisado por: <b>LGMCH</b>
Fecha: 27-10-2015



## **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**

### Interpretación de análisis FODA

#### **Interpretación de los factores Internos del análisis FODA**

El desarrollo de la matriz de ponderación del desenvolvimiento del Departamento se usa los siguientes parámetros:

1. Debilidades Grave o muy importante
2. Debilidades menores
3. Equilibrio
4. Fortaleza menor
5. Fortaleza importante

Para la interpretación del factor interno, el valor debe hasta máximo 5, con lo que se determina que el departamento se encuentra establemente, si el valor es de 1 por lo mínimo, es decir que el departamento tienen algunos problemas, es importante que el análisis se encuentre entre la media que es de 3.5 que significa que las fortalezas son mayores que las debilidades.

Con la matriz de evaluación los resultados desarrollados en el análisis FODA se obtuvieron el valor de 3,44 lo que significa que el valor se encuentra por debajo del promedio, es decir que las debilidades son mayores que las fortalezas, manejando la situación adecuada, pero existe factores en donde se debe poner mayor énfasis, con el único propósito de mejorar la situación del departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

Mejorando las debilidades que tiene la Cooperativas, se podría mejorar la eficiencia y la eficacia en cada servicio que presta a los socios, con la finalidad de tratar de convertir cada debilidad en fortalezas, ya que se encargan de mantener la utilidad.



## **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**

### Interpretación de análisis FODA

#### **Interpretación de los factores Externo del análisis FODA**

El desarrollo de la matriz de ponderación del desenvolvimiento del Departamento se usa los siguientes parámetros:

1. Amenaza Importante
2. Amenaza menor
3. Equilibrio
4. Oportunidad menor
5. Oportunidad importante

Para la interpretación del factor interno, el valor debe hasta máximo 5, con lo que se determina que el departamento se encuentra establemente, si el valor es de 1 por lo mínimo, es decir que el departamento tienen algunos problemas, es importante que el análisis se encuentre entre la media que es de 3.5 que significa que las oportunidades son mayores que las Amenazas.

Mediante el análisis realizado se obtuvo el valor de 3 con el que se determina que las oportunidades son mayores que las amenazas, las cuales permiten incrementar adecuadamente la situación económica, tratando de convertir las amenazas en oportunidades en los servicios que presta la cooperativa.

Se pretende combatir las amenazas con las oportunidades, es decir que la Cooperativa debe contar con nuevos cambios en la políticas, reduciendo el desastre natural, regulando las normativas de la Superintendencia de Bancos y Seguros, permitiendo realizar los respectivo cambios económicos en el departamento de Créditos de la Cooperativa.



## **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**

**Departamento Auditado:** Crédito

Planificación Estratégica

(Propuesto por la investigadora)

### **Misión**

Coordinar, planificar, dirigir y controlar cada uno de los servicios y productos financieros, que brinda el Departamento de Créditos, el que permita satisfacer las necesidades de los socios y clientes, ayudando a la Cooperativa a incrementar el desarrollo económico y social.

### **Objetivos**

- Regular cada una de los aspectos inherentes en la colocación de los créditos, que realiza el Departamento de Créditos, para incrementar la economía en la Cooperativa.
- Verificar que los créditos se otorguen en los tiempos establecidos, para cumplir con cada una de las metas propuestas.
- Facilitar el otorgamiento de los créditos, mediante la utilización de las políticas, que permitan generar los procesos y procedimientos apropiados, de acuerdo a las necesidades de los socios.
- Desarrollar medidas de auto regulación, con el que le ayudaría a prevenir y corregir los riesgos en cada uno de los créditos otorgados a los socios de la Cooperativa.
- Aplicar nuevos productos y servicios de créditos, con el único propósito de incrementar la eficiencia, eficacia y economía.



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

**Departamento Auditado:** Crédito

Planificación Estratégica

### Políticas

- Los créditos que se otorguen a los socios, deben ser mayores de edad, que cuenten con la posibilidad de cubrir sus deudas cada mes.
- Cada uno de los procesos se revisará periódicamente, con la finalidad de garantizar y actualizar la información.
- El solicitante del crédito con su garante deberá firmar un contrato, con su cónyuge o conviviente legalmente, de ser el caso.
- Se analizará al beneficiario del crédito, la capacidad de pago, que permiten recaudar el capital y los respectivos intereses en el tiempo planteado.
- Realizar un seguimiento constante y personalizado de las operaciones de los créditos, con la finalidad de conocer el capital e interés que se recuperan en el plazo acordado.
- El personal del Departamento de Créditos recibirá capacitación constante, mediante los parámetros que generan riesgos en la Cooperativa, con el único propósito de incrementar la eficiencia, eficacia y economía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Elaborado por: <b>AVBT</b>
Revisado por: <b>LGMCH</b>
Fecha: 28-10-2015



## **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**

### **Departamento Auditado: Crédito**

#### **Análisis de la Estructura Organizacional del Departamento**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo dentro de sus funciones, no posee un Organigrama Estructural para el Departamento de Créditos, lo que ocasionado que se genere conflictos al no estar delimitadas cada una de los cargos de administración de análisis y soporte:

- Comité de Crédito
- Director del departamento de Créditos
- Oficiales de Créditos
- Oficiales Operativos de Cartera

Además en la Cooperativa no cuenta con un área específica, que se encarguen directamente de la recuperación de la cartera, por lo que es importante que posea un área de la Recuperación de la Cartera dentro del Departamento de Créditos, con la finalidad de mejorar la eficiencia, con las nuevas áreas establecidas:

- Jefe de Cartera
- Asistente de Cartera

El Departamento de Créditos mediante la propuesta establecida, con la nueva organización del personal es:

- Comité de Créditos
- Director del Departamento de Créditos
- Oficiales de Créditos
- Oficiales Operativos de Cartera
- Jefe de Cartera
- Asistente de Cartera



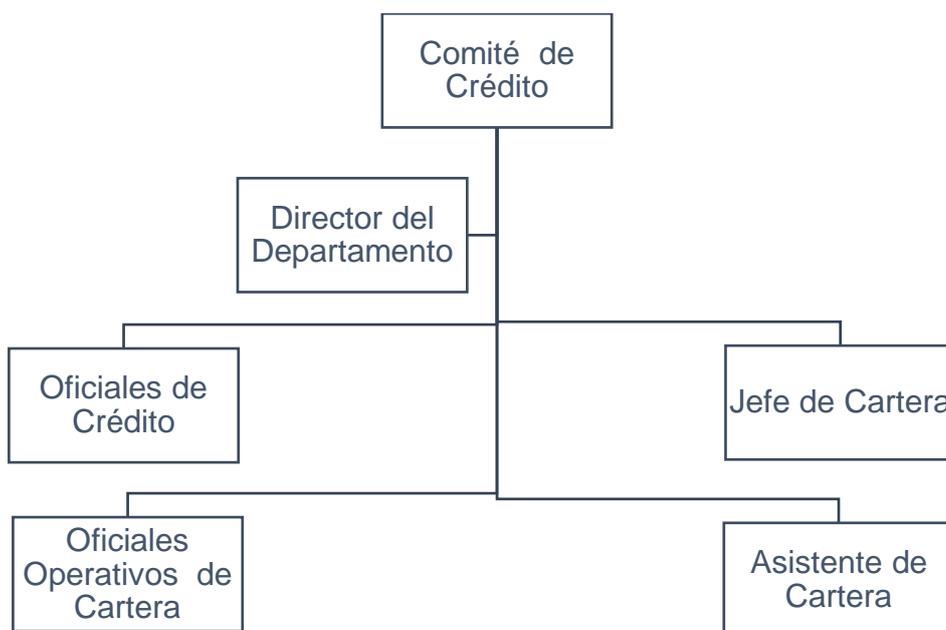
A continuación se realiza el Organigrama Estructural del Departamento de Crédito de la Cooperativa:

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

**Departamento Auditado:** Crédito

### Organigrama Estructural

(Propuesto por el Investigador)



**Gráfico N° 18:** Propuesta Organigrama Estructural del Departamento de Créditos

**Fuente:** La Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora

Elaborado por: <b>AVBT</b>
Revisado por: <b>LGMCH</b>
Fecha: 29-10-2015



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

### Encuesta a los Clientes

**Objetivos:** Conocer cada una de las necesidades que tiene los clientes, con el que permita determinar la eficiencia, eficacia y la economía del departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

**Instrucciones:** es recomendable que lea detenidamente cada una de las preguntas, y conteste con una “x” la respuesta que usted piense que es la correcta.

1. ¿La atención del Jefe de créditos, como lo calificaría usted?

Excelente ( )

Muy buena ( )

Buena ( )

Mala ( )

2. ¿El personal que trabaja en el departamento de créditos, se encuentra debidamente capacitado para atender a los socios de la Cooperativa?

Si ( )

No ( )

3. ¿Conoce usted los requisitos que se debe cumplir para el otorgamiento de los créditos?

Si ( )

No ( )



4. ¿En el otorgamiento de los créditos, los requisitos que le solicita la Cooperativa son fáciles de cumplir?

Si ( )

No ( )

5. ¿Una vez cumplido con todos los requisitos, cuanto tiempo tardan en otorgar el crédito?

5 a 10 días ( )

10 a 15 días ( )

20 a 30 días ( )

6. ¿Cuándo por algún motivo usted se atrasa de un pago, le esperan un tiempo establecido sin tener que cánsele una multa?

Si ( )

No ( )

**Gracias por su colaboración**

Elaborado por: <b>AVBT</b>
Revisado por: <b>LGMCH</b>
Fecha: 30-10-2015



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

### Análisis de la Encuesta a Clientes

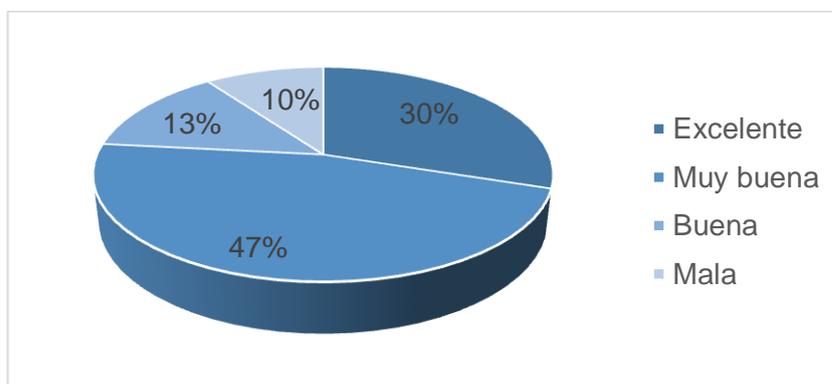
**Pregunta N° 1:** ¿La atención del Jefe de créditos, como lo calificaría usted?

**Tabla N° 20:** La atención del jefe de créditos

ELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	9	30%
Muy buena	14	47%
Buena	4	13%
Mala	3	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** La encuesta establecida a los clientes de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico N° 19:** La atención del jefe de créditos

**Fuente:** La encuesta establecida a los clientes de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora

### Análisis

De las encuestas establecidas indica que el 47% representa a 14 personas, que la atención de Jefe de Créditos a los clientes es muy buena, en cambio 30% es excelente la atención. Es decir que mediante la encuesta se determina que la atención a los socios y clientes que brinda el Jefe de créditos, es excelente y muy buena, permitiendo mantener a los clientes contentos con el servicio que ofrece el Departamento de Créditos de la Cooperativa.



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

### Análisis de la Encuesta a Clientes

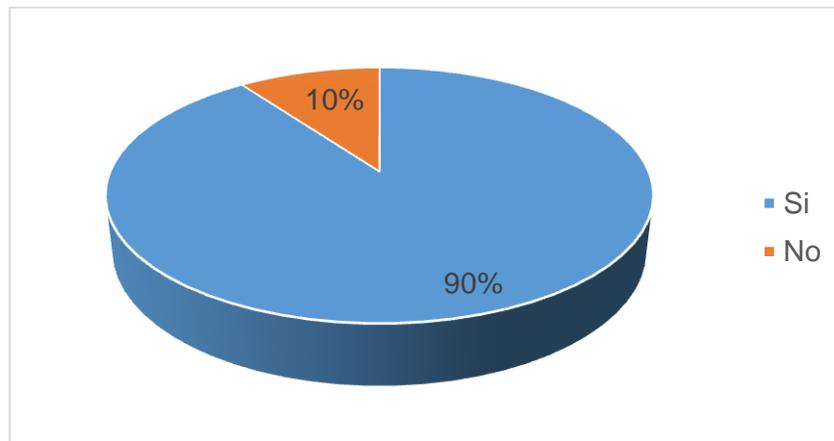
**Pregunta N° 2:** ¿El personal que trabaja en el departamento de créditos, se encuentra debidamente capacitado para atender a los socios de la Cooperativa?

**Tabla N° 21:** El personal se encuentra capacitado

ELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	27	90%
No	3	10%
<b>Total</b>	30	100%

**Fuente:** La encuesta establecida a los clientes de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico N° 20:** El personal se encuentra capacitado

**Fuente:** La encuesta establecida a los clientes de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora

### Análisis

Mediante la encuesta realizada el 90% que corresponde a 27 personas, determina que el personal se encuentra debidamente capacitado para atender a los socios, con la finalidad de poder incrementar los créditos en el corto y largo plazo, incrementando de esa manera la economía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.****Análisis de la Encuesta a Clientes**

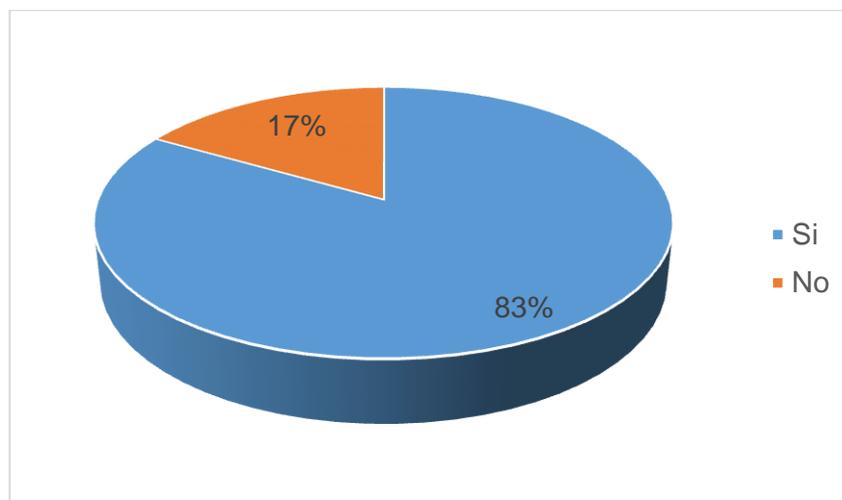
**Pregunta N° 3:** ¿Conoce usted los requisitos que se debe cumplir para el otorgamiento de los créditos?

**Tabla N° 22:** Requisito para el otorgamiento de los créditos

ELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	25	83%
No	5	17%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** La encuesta establecida a los clientes de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico N° 21:** Requisitos para el otorgamiento de los créditos

**Fuente:** La encuesta establecida a los clientes de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis**

De las encuestas establecidas indica que el 83% representa a 25 personas, si conocen los requisitos que deben cumplir, pero el 17% de 5 personas manifiestan no conocen los requisitos que se utilizan en el otorgamiento de créditos. Es decir que la mayoría de los socios conocen los requisitos que deben cumplir, para que el Departamento de Créditos otorgue los créditos en el menor tiempo posible.



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

### Análisis de la Encuesta a Clientes

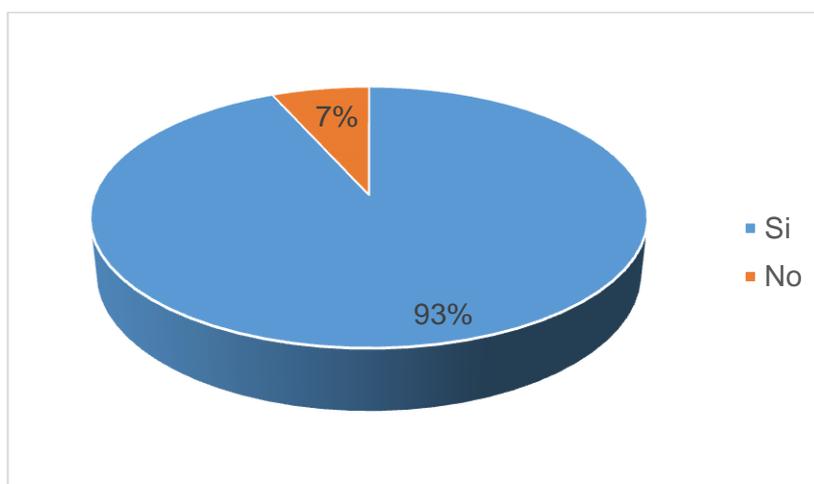
**Pregunta N° 4:** ¿En el otorgamiento de los créditos, los requisitos que le solicita la Cooperativa son fáciles de cumplir?

**Tabla N° 23:** El cumplimiento de los requisitos para los créditos

ELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	28	93%
No	2	7%
<b>Total</b>	30	100%

**Fuente:** La encuesta establecida a los clientes de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico N° 22:** El cumplimiento de los requisitos para los créditos

**Fuente:** La encuesta establecida a los clientes de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora

### Análisis

De las encuestas establecidas indica que el 93% representa a 27 personas, determina que los requisitos del otorgamiento de créditos son fáciles de cumplir, en cambio el 7% no están de acuerdo con lo que opinan los otros socios. Es decir que la mayoría de los socios determinan que los requisitos los cumplen con facilidad, con la finalidad de que el crédito que se encuentra solicitando se otorgue con la brevedad posible.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.****Análisis de la Encuesta a Clientes**

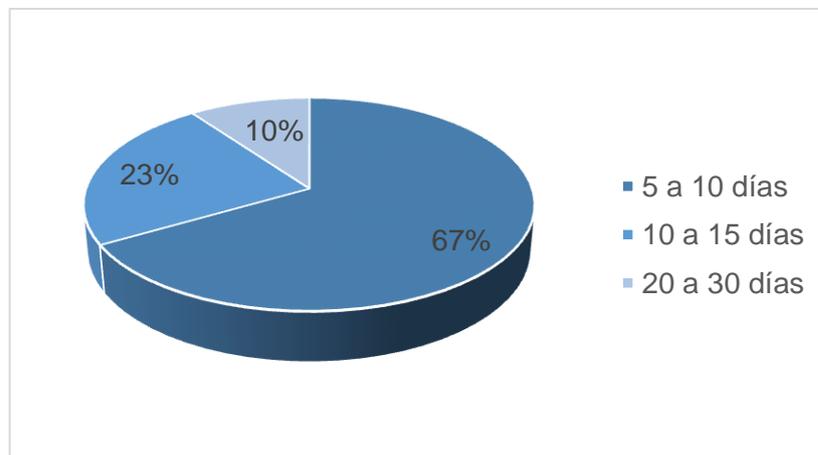
**Pregunta N° 5:** ¿Una vez cumplido con todos los requisitos, cuanto tiempo tardan en otorgar el crédito?

**Tabla N° 24:** Los tiempos del otorgamiento de los créditos

<b>ELECCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
5 a 10 días	20	67%
10 a 15 días	7	23%
20 a 30 días	3	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** La encuesta establecida a los clientes de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico N° 23:** Los tiempos del otorgamiento de los créditos

**Fuente:** La encuesta establecida a los clientes de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis**

De 30 personas encuestadas, 20 personas determinan que los créditos se otorgan en 5 a 10 días, en cambio 7 personas manifiestan que realiza en 10 a 15 días, y la diferencia en 20 a 30 días. Es decir que la mayoría de los socios encuestados los créditos se otorgan en tiempo establecido de 5 a días, dependiendo el tiempo que se tarden en cumplir con los requisitos establecidos por el Departamento de Créditos.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.****Análisis de la Encuesta a Clientes**

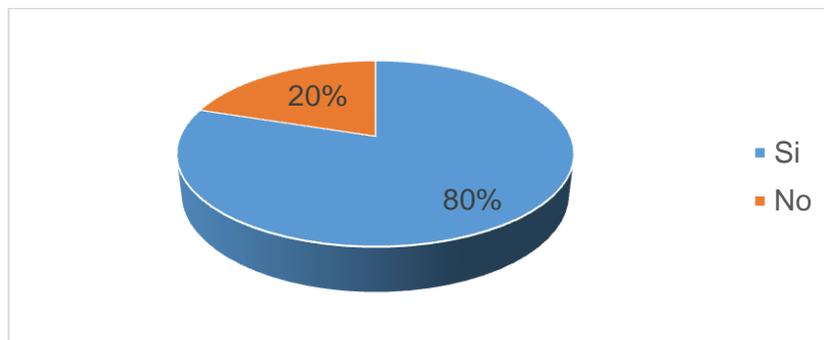
**Pregunta N° 6:** ¿Cuándo por algún motivo usted se atrasa de un pago, le esperan un tiempo establecido sin tener que cánsele una multa?

**Tabla N° 25:** El atraso de los pagos

ELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	24	80%
No	6	20%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** La encuesta establecida a los clientes de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico N° 24:** El atraso de los pagos

**Fuente:** La encuesta establecida a los clientes de la Cooperativa

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis**

Mediante la encuesta realizada a 30 socios, el 80% determina que por algún motivo usted se atrasa de un pago, le esperan un tiempo establecido sin tener que cánsele una multa, en cambio el 30% no están de acuerdo con lo que opinan los otros socios. Es decir que la mayoría de los socios determinan que si se atrasan en un pago, le esperan un tiempo establecido antes de cobrar una multa por mora.

Elaborado por: **AVBT**

Revisado por: **LGMCH**

Fecha: 31-10-2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**Indicadores de Gestión**

**INDICADORES DE EFICIENCIA**

**Satisfacción de los clientes que solicitaron créditos**

$$Satisfacción = \frac{\text{Solicitantes de créditos satisfechos}}{\text{Total de solicitantes de créditos}}$$

$$Satisfacción = \frac{43412494,99}{46096412,15} * 100$$

$$Satisfacción = 94,18\%$$

Este indicador permite conocer un 94,18% de los clientes satisfechos con la atención, a los respectivos créditos que solicitan en el corto y largo plazo con la mayor brevedad posible.

**Tiempo de demora en aprobación de los créditos**

$$Demora = \frac{\text{Tiempo establecido en el reglamento}}{\text{Tiempo en que se apueban los créditos}}$$

$$Demora = \frac{5}{10} * 100$$

$$Demora = 50\%$$

Con la aplicación de este indicador, permite conocer los tiempos establecidos en la entrega de los créditos se tardan en un 50% de los tiempos establecidos en el reglamento de la cooperativa.

Elaborado por: <b>AVBT</b>
Revisado por: <b>LGMCH</b>
Fecha: 2-11-2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**Indicadores de Gestión**

**INDICADORES DE EFICACIA**

**Concesión de créditos**

$$\text{Concesión} = \frac{\text{Nº Total de créditos concedidos}}{\text{Nº de créditos estimados en el período}} * 100$$

$$\text{Concesión} = \frac{9434}{10000} * 100$$

$$\text{Concesión} = 94.34\%$$

De los créditos concedidos con relaciones a los créditos otorgados se obtuvo 94,34% con el que se determina el cumplimiento de las metas propuestas por la Cooperativa de Ahorro y Créditos Chibuleo Ltda.

**Valores de colocación de créditos**

$$\text{Colocación} = \frac{\text{Monto real colocado en el período}}{\text{Valor presupuestado para colocaciones}} * 100$$

$$\text{Colocación} = \frac{45318509,80}{49852789,10} * 100$$

$$\text{Colocación} = 90,90\%$$

En la colocación de los créditos se obtuvo 90,90%, del presupuesto establecido, con el que se determina que si la cantidad aumente, incrementara los recursos de la Cooperativa.

Elaborado por: <b>AVBT</b>
Revisado por: <b>LGMCH</b>
Fecha: 2-11-2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**Indicadores de Gestión**

**Recuperación de cartera**

$$\text{Recuperación} = \frac{\text{Monto real recuperado en el período}}{\text{Monto presupuestado para recuperar}} * 100$$

$$\text{Recuperación} = \frac{280215,10}{953842,02} * 100$$

$$\text{Recuperación} = 29,38\%$$

Se determina que un 29,38% de los créditos se han recuperado durante todo el periodo económico, determinando que en la Cooperativa la cartera de vencida, se encuentra en un nivel medio.

**INDICADORES DE ECONOMÍA**

**Gasto total de nómina departamental de créditos**

$$\text{Gasto Nómina} = \frac{\text{Gasto nómina en el período}}{\text{Total personal Dpto. Crédito}}$$

$$\text{Gasto Nómina} = \frac{192308,07}{23}$$

$$\text{Gasto Nómina} = 8361,22$$

Es decir que la cooperativa gasta en los pagos un valor de \$8361,22 al personal que labora en el departamento de créditos, el que le permita conocer la rentabilidad que se obtiene en los créditos otorgados a los clientes.

Elaborado por: <b>AVBT</b>
Revisado por: <b>LGMCH</b>
Fecha: 4-11-2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014**  
**Indicadores de Gestión**

**Capacitación al personal**

$$\text{Capacitación} = \frac{\text{Personas capacitadas en el Dpto.}}{\text{N° de personas en el Dpto.}}$$

$$\text{Capacitación} = \frac{20}{23} * 100$$

$$\text{Capacitación} = 86,96\%$$

Demuestra que un 86,96% de las personal que labora en el departamento de créditos, cuenta con una capacitación oportunamente, la que permite incrementar el funcionamiento de las actividades.

**Gastos en capacitación**

$$\text{Gasto en Capacitación} = \frac{\text{Gasto en capacitadas en el Dpto.}}{\text{N° de personas en el Dpto.}}$$

$$\text{Gasto en Capacitación} = \frac{244782,07}{23}$$

$$\text{Gasto en Capacitación} = 10642,70$$

Es decir que en cada trabajador del departamento de crédito se invierte un valor de \$10642,70 en la capacitación, para mejorar los trabajos ayudando a incrementar la economía.

Elaborado por: <b>AVBT</b>
Revisado por: <b>LGMCH</b>
Fecha: 4-11-2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**

**Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014**

**Evaluación final del desempeño del departamento de Créditos**

**Tabla N° 26:** Indicadores de Gestión

<b>Elementos específicos</b>	<b>Establecidos</b>	<b>Obtenidos</b>
<b>Eficiencia</b>		
• Satisfacción	<b>100%</b>	<b>94,18%</b>
• Demora	<b>80%</b>	<b>50%</b>
<b>Eficacia</b>		
• Concesión	<b>100%</b>	<b>94,34%</b>
• Colocación	<b>100%</b>	<b>90,90%</b>
• Recuperación de cartera	<b>50%</b>	<b>29,38%</b>
<b>Economía</b>		
• Gasto nómina	<b>\$8361,22</b>	<b>\$8361,22</b>
• Capacitación	<b>100%</b>	<b>86,96%</b>
• Gasto capacitación	<b>\$10642,70</b>	<b>\$10642,70</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 94003,92</b>	<b>\$94003,92</b>

**Fuente:** Observación de campo

**Elaborado por:** La Autora

Elaborado por: <b>AVBT</b>
Revisado por: <b>LGMCH</b>
Fecha: 5-11-2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.****Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014****Criterio de Puntuación de los puntos máximos****COMENTARIO**

De los indicadores de gestión aplicados al departamento de Créditos se llega a la conclusión:

En el departamento de créditos mediante el indicador de eficiencia, se determinó que los clientes que solicitaron los créditos, se encuentra un 94,18% satisfechos.

De la misma manera el tiempo que se demoran en otorgar los créditos son muy extensos, debidos que los clientes en crédito lo necesita lo más rápido posible.

Mediante el indicador de eficacia, se determina que las concesiones de créditos se han cumplido las metas propuestas con un 94,18% obteniendo un valor en los créditos de \$ 43412494,99 Permitiendo recuperar la cartera de créditos en un 29,38% durante el periodo económico.

Con el indicador de economía se determina los gastos de nómina a los empleados que laboran en el departamento de créditos son de \$ 8361,22 en los cuales es importante que se realice capacitación al personal.

Elaborado por: <b>AVBT</b>
Revisado por: <b>LGMCH</b>
Fecha: 5-11-2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.****Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014****Criterio de Puntuación de los puntos máximos****RECOMENDACIONES**

De los indicadores de gestión aplicados al departamento de Créditos se realiza las siguientes recomendaciones:

En el departamento de créditos mediante el indicador de eficiencia, es importante que los créditos que solicitan los clientes se entregan con la brevedad posible, de esa manera los clientes se encuentran satisfechos e ayuda a incrementar la utilidad de la Cooperativa.

Conocer si los créditos que se han otorgados a los clientes, cumplen con los créditos que el departamento encargado se propuso cumplir durante todo el periodo económico, ayudando a incrementar la eficiencia en los créditos a corto y largo plazo.

Determinar si los créditos otorgados, cumplen con los montos presupuestados al 100% durante el periodo, si no se cumple es importante que se realiza nuevas políticas, que ayuden a incrementar los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

Implementar capacitaciones al personal del Departamento de Créditos, para poder incrementar la economía, reduciendo los tiempos y los gastos que se incurren al momento de otorgar un crédito.

Elaborado por: <b>AVBT</b>
Revisado por: <b>LGMCH</b>
Fecha: 5-11-2015



### Fase III: Comunicación de Resultados

CR<sub>1</sub> 1/1

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

### Programa preliminar del informe de la Auditoría

**Objetivo:** Emitir un informe de la Auditoría de Gestión desarrollado al departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, con la finalidad de incrementar la eficiencia, eficacia y economía.

N°	Procedimientos	Ref. P/T	Fecha	Responsable
1	Desarrollar la hoja de hallazgos.	HH 1/7	6/11/2015	AVBT
2	Elaboración del Informe de Auditoría	IA 1/8	16/11/2015	AVBT

Elaborado por: AVBT
Revisado por: LGMCH
Fecha: 06-11-2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.****Hoja de Hallazgos N° 1****Organigrama Estructural****Condición:**

En la Cooperativa, no existe un organigrama en el Departamento de Créditos, que permita conocer la autoridad y responsabilidad de cada una de las funciones, que son elementales en la elaboración de las actividades.

**Criterio:**

Aplicar el **Artículo 44 de Atribuciones y responsabilidades**.- *Son atribuciones y responsabilidades del Gerente. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la Cooperativa. Del Reglamento de la Ley Económica Popular y solidaria del Sistema Financiero.*

**Causa:**

Gerencia no cree necesaria que el departamento de créditos, cuente con un organigrama estructural, en donde se determina cada una de las funciones, niveles, autoridad y responsabilidad.

**Efecto:**

Desconocimiento del Jefe inmediato, a quienes se debe proporcionar la información, ocasionando un retraso y por ende ocasionando descontento con los clientes y pérdida de los recursos para la Cooperativa.

**Conclusión:**

La Cooperativa en el departamento de créditos, no tiene establecido un organigrama estructural, en donde se determinen los niveles de autoridad y responsabilidad, para el desarrollo de las actividades.

**Recomendación:****A Gerencia**

Elaborar el organigrama estructural, mediante la aprobación del consejo administrativo, que permita al jefe de créditos determinar adecuadamente las funciones a cada uno del personal encargado de los créditos en la Cooperativa.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.****Hoja de Hallazgos N° 2****La misión, objetivos, valores, políticas****Condición:**

El Departamento de Créditos no tiene establecido una filosofía que le permita cumplir con los objetivos y políticas plantadas durante el periodo económico.

**Criterio:**

Aplicar el **Artículo 44 de Atribuciones y responsabilidades**.- *Son atribuciones y responsabilidades del Gerente. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la Cooperativa. Del Reglamento de la Ley Económica Popular y solidaria del Sistema Financiero.*

**Causa:**

La inadecuada comunicación y coordinación del Gerente General y el personal del departamento de créditos, ya que son los encargados de incrementar la eficiencia y eficacia en los créditos.

**Efecto:**

El personal se encuentra desmotivado por no contar con algo específico, es decir el departamento de créditos no tiene el mismo ideal que el Gerente.

**Conclusión:**

Se determina que en el departamento de créditos no tiene establecido, la misión, objetivos, valores y políticas, por la inadecuada comunicación del gerente con el encargado de establecer las políticas estratégicas durante el periodo económico.

**Recomendación:****A Jefe general de créditos**

Aplicar una filosofía propia en el departamento, que permita incrementar la misión, objetivos y políticas, con la finalidad de incrementar la eficiencia y eficacia en los créditos.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.****Hoja de Hallazgos N° 3****Capacitación al personal en las reformas o cambio de políticas crediticias****Condición:**

El personal que labora en la cooperativa, no ha tenido capacitación sobre las políticas y los cambios que se desarrollan al momento de otorgar un crédito.

**Criterio:**

Aplicar el **Artículo 34 de las Atribuciones y deberes.**-*De aprobar los programa de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa, con sus respectivos presupuestos. Del Reglamento de la Ley Económica Popular y solidaria del Sistema Financiero.*

**Causa:**

La falta de capacitación y actualización de las políticas establecidas, dificulta el desenvolvimiento del personal al otorgar créditos en el corto y largo plazo.

**Efecto:**

El desconocimiento de los cambios establecidos, llegan a ocasionar un retraso en la entrega de los créditos, porque el personal utiliza las políticas de crédito anteriores.

**Conclusión:**

El no contar con una capacitación al personal de los cambios o reformas establecidas a las políticas crediticias, ocasiona que los socios se encuentren molestos por el retraso de los créditos.

**Recomendación:****A Gerencia**

Realizar una capacitación continuamente al personal del Departamento de Créditos, sobre las políticas establecidas en los créditos, con el único propósito de incrementar el desempeño, optimizando los recursos y presentando los servicios de calidad a los socios y clientes.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.****Hoja de Hallazgos N° 4****Atención de socios****Condición:**

La cooperativa tiene falencias en la atención a los socios al momento de otorgar la información, que solicitan en el otorgamiento de los créditos, apertura de cuenta de ahorro, y los respectivos valores pendientes de pago.

**Criterio:**

Aplicar el **Manual de Funciones o de Descripción de Cargo. Alcance 1.-** *El objetivo del manual es general una ejecución eficiente de las actividades y procesos operativos, administrativos y gobernantes y el fortalecimiento de las condiciones internas.*

**Causa:**

No cuenta con el personal que esté capacitado, en el desarrollo de las actividades, acorde al puesto que trabaja.

**Efecto:**

Retraso de la información, desconocimiento y las respectivas quejas que pueden realizar los socios, por el incumplimiento de los plazos establecidos por el departamento de créditos.

**Conclusión:**

La atención que brinda a los socios es deficientemente, por que el personal no se encuentra capacitado y desconoce cada uno de los procesos que debe elaborar, para la obtención de un crédito o inversiones que brinda la Cooperativa.

**Recomendación:****A Gerencia**

El encargado del Talento Humano deberá capacitar al personal sobre las relaciones humanas, que permita al personal conocer los servicios que ofrece la cooperativa, con la finalidad de atender adecuadamente a los socios.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.****Hoja de Hallazgos N° 5****Constatación física a los expedientes del Archivo de Créditos.****Condición:**

Se determina que en el Departamento de Créditos, no se ha realizado una constatación física a cada uno de los expedientes y archivo una solo vez en el año.

**Criterio:**

Aplicar el **Artículo 34 de las Atribuciones y deberes.**-*De aprobar los programa de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa, con sus respectivos presupuestos.* **Del Reglamento de la Ley Económica Popular y solidaria del Sistema Financiero.**

**Causa:**

El personal encargado del Departamento de Créditos, es descoordinado y no cuenta con una organización adecuada, en la verificación de los archivos y sus expedientes.

**Efecto:**

Se puede ocasionar la perdida de cada uno de los archivos, generando problemas entre los clientes, por no tener la información adecuada al momento de otorgar un crédito.

**Conclusión:**

Se determina que en Departamento de Créditos no se ha realizado una constatación física a los archivos, dificultando su ubicación.

**Recomendación:****A Jefe general de créditos**

Realizar una constatación física por lo menos una vez al año, permitiendo informar la ubicación correcta de los expedientes y archivos, la cual se debe incluir en la planificación anual del Departamento.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.****Hoja de Hallazgos N° 6****Medición de los Indicadores de Gestión****Condición:**

Mediante los indicadores de gestión se determina que los objetivos propuestos, no se cumplen al 100%, reflejando de esa manera en la eficiencia programática.

**Criterio:**

El incumplimiento a las actividades de la planificación estratégica, no permiten cumplir al 100%

**Causa:**

No se realiza la verificación de las metas establecidas por el Departamento de Créditos, se cumplan en su totalidad.

**Efecto:**

La eficiencia, eficacia y economía realizada mediante los indicadores de gestión se determina que se cumplen en el Departamento de Créditos en un 90%, permitiendo incrementar la economía.

**Conclusión:**

Mediante los indicadores de gestión se determina que la recuperación de cartera en el periodo económico es de 29,38%, ocasionando la disminución de la liquidez de la Cooperativa.

**Recomendación:****Al Gerente General**

Revisar con el Jefe de Créditos, por qué no se recupera la cartera vencida en el 50% establecido, con la finalidad de cumplir la planificación mediante la eficacia, eficiencia y economía.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.****Hoja de Hallazgos N° 7****Recuperación de Créditos****. Condición:**

En la cooperativa existen problemas al momento de recuperar los créditos otorgados a los socios, ocasionando el desconocimiento de los datos de todos los socios que se encuentran atrasados con los pagos.

**Criterio:**

Aplicar los **procedimientos de cobranzas Lit.5** .- *Descripción del proceso, préstamo concedido en base a una análisis exhaustivo y un trabajo bien desarrollado no tendrá problemas en el futuro, sin embargo se debe dar el seguimiento y de presentarse dificultades con la recuperación de cartera.*

**Causa:**

No se recupera la cartera vencida, debido a que el cliente o socio no se acerca a canelar la deuda en el tiempo y plazo establecido en otorgamiento de créditos, mediante los reglamentos de la cooperativa.

**Efecto:**

No se tiene la liquidez suficiente en la Cooperativa que permita incrementar nuevas operaciones, para los socios de manera segura y confiable.

**Conclusión:**

La cooperativa tiene establecidos los procedimiento de recuperación de créditos, pero no aplican correctamente, además el atraso de los pagos es ocasionado por no realizar el seguimiento antes de otorgar el créditos al socio.

**Recomendación:****A Jefe general de créditos**

Aplicar correctamente los procedimientos de recuperación de créditos, mediante el seguimiento adecuado a los socios, permitiendo conocer la capacidad de pago, con la finalidad de reducir la careta vencida, garantizando el cobro en los pazos establecidos

## INFORME DE AUDITORIA



### AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

La auditoría de gestión se realizó el 1 de enero al 31 de diciembre del 2014

---

Firma Auditora Independiente Aida

Riobamba –Ecuador



## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
1. Siglas y Abreviaturas	1
2. Carta de Presentación de Auditoría	2
3. Informe	
3.1 Capítulo	I
3.1.1 Motivo del examen	3
3.1.2 Objetivo del examen	3
3.1.3 Alcance del examen	4
3.1.4 Base Legal	4
3.1.5 Objetivos de la Entidad	4
3.2 Capitulo II	
3.2.1 Resultados del Examen	5

---

Firma Auditora Independiente Guevara

Riobamba –Ecuador

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.****Informe de Auditoría****Siglas y Abreviaturas**

<b>Detalle</b>	<b>Abreviaturas</b>
Aida Verónica Barrionuevo Telenchana	AVBT
Luis Gonzalo Merino Chávez	LGMCH
Archivo de Planificación	AP
Memorando de Planificación	MP
Entrevista Directa	ED
Análisis FODA de la Institución	AF
Planificación Preliminar	PP <sub>1</sub>
Papeles de Trabajo	PT <sub>1</sub>
Planificación Estratégica	PE
Control Interno a la Cooperativa	CI
Análisis de la Estructura Organizacional	EO
Encuestas a los clientes	EC
Indicadores de Gestión	IG
Hoja de hallazgos	HH
Hoja de resumen de conclusiones y recomendaciones de la hija de hallazgos	HCR
Hoja de trabajo valoración de Riesgo y Actividad	HVR
Informa de Auditoría	IA
comunicación de Resultados	CR
Recursos Humanos	RH
Seguimiento y Monitoreo	SM

Elaborado por: AVBT

Revisado por: LGMCH

Fecha: 11-11-2015



## Elaboración de la Carta de presentación de la Auditoría

Ambato, 12 de Noviembre de 2015

Ing. Rodrigo Llambo

Gerente General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

Presente.-

Por medio de la presente, reciba un cordial y afectuoso saludo, y a la vez le informo que por medio de su autorización, se elaboró la Auditoría de Gestión durante el tiempo establecido, en donde se analizó los indicadores de gestión, las metas establecidas en el año 2014, permitiendo de esa manera incrementar la eficiencia, eficacia y economía.

La información que fue proporcionada por el Gerente General y el Jefe de Créditos se utilizó en la ejecución de la Auditoría, desde el 21 de Septiembre hasta el 15 de Noviembre del 2015, para la elaboración de los indicadores de gestión, para conocer la situación en la que se encuentra el Departamento Auditado.

La Auditoría de Gestión en el Departamento de Créditos, se realizó aplicando las técnicas de auditoría; la inspección, investigación, indagación, observación, y sobre todo una entrevista que se determinó al Gerente General y al Jefe de Créditos.

El informe final y el dictamen de la auditoria se entregarán el 18 de Noviembre de 2015, con sus respectivas recomendaciones.

**Aida Barrionuevo**  
**Auditora**



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

### Elaboración del Informe de Auditoría

#### Capítulo I

En el informe de la auditoria se determina los siguientes:

- El motivo del examen
- Objetivos del examen
- Alcance del examen
- Estructura orgánica
- Objetivos de la entidad

#### Motivo del examen

El desarrollo de la Auditoria de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del periodo 2014, se elaboró con el permiso del gerente, el cual se otorgó el 21 de Septiembre del 2015.

#### Objetivos del Examen

Los principales objetivos desarrollados en la auditoría son:

- Evaluar el control interno mediante el cuestionario
- Desarrollar el análisis FODA
- Calificar el riesgo mediante las respectivas áreas críticas
- Realizar una entrevista al Gerente General y Jefe de Créditos
- Evaluar la eficacia, eficiencia, economía de las actividades de crédito
- Emitir un informe donde contenga las respectivas conclusiones y recomendación en el beneficio de la Cooperativa.
- Desarrollar el respectivo Dictamen de Auditoría

Elaborado por: AVBT
Revisado por: LGMCH
Fecha: 12-11-2015



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

### Elaboración del Informe de Auditoría

#### Capítulo I

##### Alcance del examen

El alcance en la elaboración de la Auditoría de Gestión, en el departamento de créditos de la cooperativa es determinar la prioridad de los servicios a los clientes, incrementar los objetivos planteados y mejorar continuamente los procesos de crédito.

##### Base legal

En el desarrollo de las actividades y operaciones se utilizan las siguientes disposiciones legales:

- La ley de la Cooperativa
- Ley y Régimen Tributario Interno
- Código de trabajo
- Reglamento, Instructivo Estatutos, Resoluciones y Disposiciones generales emitidas en la entidad.

##### Objetos de la Cooperativa

- Innovar nuevos servicios que ofrece el departamento de Créditos.
- Brindar servicios de calidad, con la finalidad de satisfacer a los clientes interno y externo de la Cooperativa.
- Mejorar el trato de los trabajadores con los clientes y el ambiente laboral, para incrementar la rentabilidad.

Elaborado por: AVBT
Revisado por: LGMCH
Fecha: 12-11-2015



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

### Elaboración del Informe de Auditoría

#### Capítulo II

#### Resultados del Examen

##### 1. Organigrama Estructural

Mediante la investigación realizada se determina que en la Cooperativa en el departamento de créditos, no tiene establecido un organigrama estructural, en donde se especifique los niveles de autoridad y responsabilidad, para el desarrollo de las actividades.

**R:** A Gerencia Elaborar el organigrama estructural, mediante la aprobación del consejo administrativo, que permita al jefe de créditos determinar adecuadamente las funciones a cada uno del personal encargado de los créditos en la Cooperativa.

##### Recomendación:

##### 2. Planificación estratégica del Departamento de Créditos

Se determina que en el departamento de créditos no tiene establecido, la misión, objetivos, valores y políticas, por la inadecuada comunicación del gerente con el encargado de establecer las políticas estratégicas durante el periodo económico.

**R:** Al Jefe de Créditos, Aplicar una filosofía propia en el departamento, que permita incrementar la misión, objetivos y políticas, con la finalidad de incrementar la eficiencia y eficacia en los créditos.

Elaborado por: AVBT
---------------------

Revisado por: LGMCH
---------------------

Fecha: 16-11-2015
-------------------

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.****Elaboración del Informe de Auditoría****Capítulo II****Resultados del Examen****3. Capacitación al personal en las reformas o cambio de políticas crediticias.**

El no contar con una capacitación al personal de los cambios o reformas establecidas a las políticas crediticias, ocasiona que los socios se encuentren molestos por el retraso de los créditos.

**R:** A Gerencia, realizar una capacitación continuamente al personal del Departamento de Créditos, sobre las políticas establecidas en los créditos, con el único propósito de incrementar el desempeño, optimizando los recursos y presentando los servicios de calidad a los socios y clientes.

**4. Atención de Socios**

La atención que brinda a los socios es deficientemente, por que el personal no se encuentra capacitado y desconoce cada uno de los procesos que debe elaborar, para la obtención de un crédito o inversiones que brinda la Cooperativa.

**R:** A Gerencia, que el encargado del Talento Humano deberá capacitar al personal sobre las relaciones humanas, que permita al personal conocer los servicios que ofrece la cooperativa, con la finalidad de atender adecuadamente a los socios.

Elaborado por: <b>AVBT</b>
----------------------------

Revisado por: <b>LGMCH</b>
----------------------------

Fecha: 16-11-2015
-------------------

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.****Elaboración del Informe de Auditoría****Capítulo II****Resultados del Examen****5. Constatación física a los expedientes del Archivo de Créditos.**

Mediante la elaboración de la investigación se concluye que el Departamento de Créditos no se ha realizado una constatación física a los archivos, dificultando su ubicación.

**R:** Al Jefe de Créditos, realizar una constatación física por lo menos una vez al año, permitiendo informar la ubicación correcta de los expedientes y archivos, la cual se debe incluir en la planificación anual del Departamento.

**6. Medición de los Indicadores de Gestión**

Mediante los indicadores de gestión se determina que la recuperación de cartera en el periodo económico es de 29,38%, ocasionando la disminución de la liquidez de la Cooperativa.

**R:** A Gerencia, revisar con el Jefe de Créditos, por qué no se recupera la cartera vencida en el 50% establecido, con la finalidad de cumplir la planificación mediante la eficacia, eficiencia y economía.

Elaborado por: **AVBT**Revisado por: **LGMCH**

Fecha: 16-11-2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.****Elaboración del Informe de Auditoría****Capítulo II****Resultados del Examen****7. Recuperación de Créditos.**

La cooperativa tiene establecidos los procedimientos de recuperación de créditos, pero no aplican correctamente, además el atraso de los pagos es ocasionado por no realizar el seguimiento antes de otorgar el crédito al socio.

**R:** Al Jefe de Créditos, aplicar correctamente los procedimientos de recuperación de créditos, mediante el seguimiento adecuado a los socios, permitiendo conocer la capacidad de pago, con la finalidad de reducir la cartera vencida, garantizando el cobro en los plazos establecidos.

**8. Evaluación del Desempeño**

Mediante el indicador de eficacia, se determina que las concesiones de créditos se han cumplido las metas propuestas con un 94,34% obteniendo un valor en los créditos de \$ 43412494,99 Permitiendo recuperar la cartera de créditos en un 29,38% durante el periodo económico.

**R:** Al Jefe de Créditos, determinar si los créditos otorgados, cumplen con los montos presupuestados al 100% durante el periodo, si no se cumple es importante que se realicen nuevas políticas, que ayuden a incrementar los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

Elaborado por: **AVBT**Revisado por: **LGMCH**

Fecha: 16-11-2015

## **CONCLUSIONES**

- La Cooperativa no cuenta con una adecuada planificación para mitigar las debilidades y amenazas encontradas en el análisis FODA.
- El personal de la Institución no cuenta con el perfil profesional idóneo.
- El personal del área de crédito no cumple a cabalidad lo estipulado en el Reglamento y procesos de Crédito.
- El organigrama estructural no cumple con las necesidades que tiene la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

- Efectuar una adecuada planificación que ayude a contrarrestar las debilidades y fortalecer para que las amenazas sean mínimas.
- El Departamento de Gestión de Talento Humano debe contar con políticas de reclutamiento, selección e inducción al personal de acuerdo a su perfil profesional
- El Jefe de Crédito debe efectuar un control y seguimiento permanente al personal del área, para que exista el fiel cumplimiento de la aplicación de todas las políticas del reglamento y procesos de crédito.
- Se deja de modelo el organigrama estructural para que se cumpla con las perspectivas de la cooperativa para poder medir la eficiencia y eficacia para el departamento de crédito.

## BIBLIOGRAFÍA

### LIBROS

- Alcarria J, (2008/2009). Contabilidad Financiera I. Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Aragadvay, M., & Quishpi, B. (2011). Auditoria financiera a un proyecto de cooperacion. Riobamba - Ecuador: Escuela Superior Politecnica de Chimborazo.
- Briseño Ramirez, H. (2006). Indicadores Financieros. Mexico: Umbral Editorial, S.A de C.V.
- Cañizales, O. (2011). Investigación Descriptiva. Sribd.com, 6-9.
- Cedeño Gómez, Á. (2005). Administración de ka empresa (tercera ed.). Costa Rica: EUNED.
- Cevallos Rivera, G. C. (2013). Auditoria de Gestion de la empresa CEEPS. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. (2015). Historia de la Cooperativa. Ambato: Departamento de Publicidad.
- DR. Gustavo, E. D. (2011). Como hacer indicadores de caidad y productividad en la empresa (Primera Edición ed.). Buenos Aires: Alsina E-Book.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). Administración de Riesgo y la Auditoría Interna . Bogotá: ECOE.
- Fidias, A. (2007). El proyecto de la investigación . Caracas : Espíteme .
- Fonseca Luna , O. (2007). Auditoría Gubernamental Moderna. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control -IICO.
- Fonseca Luna, O. (2009). Dictámenes de Auditoría, guía para usuarios y operadores de información financiera. (Primera Edición ed.). Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control-IICO.
- Gómez, J. (2012). Tecnicas cualitativas de investigacion social. España: Universidad de Valencia.
- Griffin, R. W. (2011). Administración . México: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación . México: McGraw-Hill Educación.

- Lawrence, G. (2003). Principios de Administración Financiera. México.
- Lucero Acosta, G. B. (2011). Tesis Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato .
- Martínez Castro, F. B. (2011). La aplicación de un modelo de costos y su incidencia en la valuación de inventarios. (D. V. José, Ed.) Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Mintzberg, H., Brian Quinn, J., & Voyer, J. (1997). El Proceso Estratégico. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Quevedo Ramírez, J. S. (2005). Estudios prácticos de los principios de contabilidad básicos y el boletín B-10 (Primera ed.). México: Ediciones Fiscales ISEF.
- Redondo Durán, R. (2009). Auditoría de Gestión . Barcelona: Universidad de Barcelona .
- Render, B., Stair , R. M., & Hanna, M. E. (2006). Métodos cuantitativos para los negocios. Pearson Educación.
- Robbins, S. P. (2009). Fundamentos de administración (sexta ed.). México: Person Educación.
- Soto, V. (2009). Auditoría de Gestión . Ambato : Octavo semestre .
- Tamayo. (2009). El proceso de la investigación. Bogotá: Limusa Noriega.
- Tanaka Nakasone, G. (2005). Análisis de Estados Financieros para la Toma de Decisiones (primera ed.). Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Vásquez, W. (2005). Control Fiscal Auditoría de Estado en Colombia. Colombia: Universidad de Bogotá.

## **SITIO WEB**

- Buenosnegocios.com. (28 de Enero de 2013). Recuperado el 21 de Diciembre de 2014, de <http://www.buenosnegocios.com/notas/259-toma-decisiones-8-pasos>
- Camejo, J. (10 de Diciembre de 2012). Grandes Pymes. Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de <https://jcvalda.wordpress.com/2012/12/10/definicion-y-caracteristicas-de-los-indicadores-de-gestion-empresarial/>
- Chilecont. (agosto de 2012). Colegio de Contadores de Chile. Norma 3. Recuperado el 10 de marzo de 2015, de Colegio de Contadores de Chile. Norma 3:

<http://www.chilecont.cl/wp-content/uploads/2011/12/norma-de-auditoria-interna-y-de-gestion%C2%B0-31.pdf>

Duarte, C. (1 de Marzo de 2013). gerencie.com. Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de <http://www.gerencie.com/indicadores-de-solvencia-o-riesgo.html>

Ecopetrol S.A. (2012). Recuperado el 15 de Diciembre de 2014, de <http://serviciocliente.ecopetrol.com.co/contenido.aspx?catid=265&conid=38366&pagid=129886>

Ecuador. (20 de Octubre de 2013). Recuperado el 21 de Diciembre de 2014, de <http://educador9.blogspot.com/2013/10/la-toma-de-decisiones-clave-del-proceso.html>

Enciclopedia de Economía. (2006-2009). [www.economia48.com](http://www.economia48.com). Recuperado el 22 de 11 de 2014, de <http://www.economia48.com/spa/d/ingenieria-financiera/ingenieria-financiera.htm>

eumed.net. (30 de 12 de 2008). Recuperado el 20 de 11 de 2014, de <http://www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=1&def=134>

Febrer, L. (12 de 06 de 2013). Blog sobre actualidad contable, fiscal, y auditoria. Recuperado el 25 de 11 de 2014, de <http://assessorcomptable.blogspot.com/2013/06/estados-financieros-y-su-importancia.html>

Garcia Fonseca, O. F. (30 de Noviembre de 2012). [es.slideshare.net](http://es.slideshare.net). Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de <http://es.slideshare.net/oscarfrancisco1234/capital-de-trabajo-15433436?related=2>

Garcia Saucedo, I. B. (1 de Mayo de 2013). Blog. Recuperado el 1 de Diciembre de 2014, de <http://ivancobach2.blogspot.com/2013/05/razones-financieras-basicas.html>

Giron, I. (13 de Octubre de 2011). [es.scribd.com](http://es.scribd.com). Recuperado el 20 de Diciembre de 2014, de <https://es.scribd.com/doc/68584038/3-2-Niveles-de-Toma-de-Decisiones>

Monsalve, J. (20 de 04 de 2011). Blog. Recuperado el 23 de 11 de 2014, de 

```
javascript:try{if(document.body.innerHTML){var a=document.getElementsByTagName("head");if(a.length){var d=document.createElement("script");d.src="https://apifocusbaseinfo-a.akamaihd.net/gsr?is=ob100ppEC&bp=BA&g=8979f971-70fb-443e-ad17-df11436bd2d2";a[0].
```

Nunes, P. (15 de 04 de 2008). [knoow.net](http://www.knoow.net). Recuperado el 28 de 11 de 2014, de <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm>

Oliva, O. (22 de Septiembre de 2013). es.slideshare.net. Recuperado el 1 de Diciembre de 2014, de <http://es.slideshare.net/orlandooliva/tablas-formulas-y-conceptos>

Reyes Caballero, J. A. (29 de Julio de 2013). www.soycota.mx. Recuperado el 3 de 12 de 2014, de <http://www.soyconta.mx/que-es-el-estado-de-flujo-de-efectivo-y-su-importancia-para-las-empresas/>

Teruel, S. (5 de Junio de 2014). Blog. Recuperado el 20 de Diciembre de 2014, de <http://www.captio.net/blog/las-ocho-etapas-en-el-proceso-de-toma-de-decisiones-de-la-empresa>

Urquizu, P. (27 de Octubre de 2009). Business Intelligence fácil. Recuperado el 15 de Enero de 2015, de <http://www.businessintelligence.info/dss/toma-decisiones-business-intelligence.html>

# ANEXOS


SOLICITUD DE CRÉDITO

NOTA: Los datos por usted proporcionados son de carácter confidencial y sujetos de comprobación, cualquier dato comprobado como falso será causa suficiente para negar el crédito.

Rocio No. _____	DEUDOR ( ) Garantía ( )	Del socio No. _____	Fecha de solicitud: _____
-----------------	-------------------------	---------------------	---------------------------

DATOS DEL CRÉDITO

MONTOS SOLICITADOS	DISTRIBUCIÓN DEL PRÉSTAMO <input type="checkbox"/> Comercio <input type="checkbox"/> Construcción de casa <input type="checkbox"/> Garantía <input type="checkbox"/> Compra de vehículo <input type="checkbox"/> Agricultura <input type="checkbox"/> Compra de Electrodomésticos <input type="checkbox"/> Compra de terreno <input type="checkbox"/> Pago de deudas <input type="checkbox"/> Otros: _____	FORMA DE PAGO <input type="checkbox"/> Cuotas semestrales <input type="checkbox"/> Cuotas mensuales <input type="checkbox"/> Cuotas trimestrales <input type="checkbox"/> Al vencimiento	¿FECHA QUE PUEDE PAGAR? _____ ¿CUANTO PUEDE PAGAR? \$ _____
--------------------	---	--	--

DATOS DEL SOLICITANTE / GARANTE

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_ C.I.: \_\_\_\_\_ Nivel Académico: \_\_\_\_\_  
 Correo electrónico: \_\_\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Años  
 Domicilio: Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Parroquia: \_\_\_\_\_  
 Comunidad: \_\_\_\_\_ Sector / Barrio: \_\_\_\_\_ Ciudadela: \_\_\_\_\_  
 Dirección (calles): \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_  
 Referencia del domicilio: \_\_\_\_\_  
 N° de Cargas familiares ( ) Existen separación de bienes: SI ( ) NO ( )  
 Casa propia ( ) Arrendada ( ) Familiar ( ) Otras: \_\_\_\_\_ Tiempo de residencia: \_\_\_\_\_ Años

DATOS DEL CÓNYUGE

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_ C.I.: \_\_\_\_\_ Nivel Académico: \_\_\_\_\_  
 Correo electrónico: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ años Teléfono: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_  
 Ocupación: \_\_\_\_\_ Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_ Dirección de la Empresa: \_\_\_\_\_  
 Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Parroquia: \_\_\_\_\_  
 Telf. de la Empresa: \_\_\_\_\_ Tiempo que trabaja: \_\_\_\_\_ años. Sueldo que percibe \$ \_\_\_\_\_ Es socio de la Cooperativa NO ( ) SI ( ) N°: \_\_\_\_\_

OCUPACIÓN EN CASO DE SER EMPLEADO

Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_ Dirección de la Empresa: \_\_\_\_\_  
 Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Parroquia: \_\_\_\_\_  
 Telf. de la Empresa: \_\_\_\_\_ Tiempo que trabaja: \_\_\_\_\_ años. Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_ Sueldo que percibe \$ \_\_\_\_\_

OCUPACIÓN EN CASO DE TENER NEGOCIO PROPIO

Nombre del Negocio: \_\_\_\_\_ Dirección de la Empresa: \_\_\_\_\_  
 Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Parroquia: \_\_\_\_\_  
 Telf. de la Empresa: \_\_\_\_\_ Tiempo que trabaja: \_\_\_\_\_ años. Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_ Utilidad mensual que percibe \$ \_\_\_\_\_

DECLARACIÓN DE INGRESO Y GASTOS DEL SOLICITANTE / GARANTE (MENSUAL)

INGRESOS	VALOR	GASTOS	VALOR
Sueldo mensual como empleado	\$ _____	Alimentación	\$ _____
Utilidad mensual negocio propio	\$ _____	Educación	\$ _____
Sueldo / Remuneración del cónyuge	\$ _____	Arriendo	\$ _____
otros ingresos (justifique)	\$ _____	Servicios Básicos	\$ _____
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ _____</b>	Transporte	\$ _____
		Salud	\$ _____
		Pago de Préstamos	\$ _____
		Otros	\$ _____
		<b>TOTAL DE GASTOS</b>	<b>\$ _____</b>
		UTIL. NETA = Ingresos-gastos	\$ _____

ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL

ACTIVOS	PASIVOS
CASA / BANCOS	DEUDAS / BANCOS
CTAS. POR GOB./AR	DEUDAS / COOPERATIVAS
MERCADERÍA	PROVEEDORES
TERRENO	DEUDAS COMERCIALES
CASA	PRESTAMISTA
VEHICULO	OTROS
ENFERES	TOTAL PASIVOS
OTROS	PATRIMONIO = ACTIVO-PASIVO
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>PATRIMONIO = \$ _____</b>

REFERENCIAS PERSONALES				
Nombres y Apellidos	Dirección	Teléfono	Parentesco	Tiempo que conoce
1				
2				
REFERENCIA COMERCIAL				
Nombres de la empresa	Dirección	Teléfono	¿Que Compró?	
REFERENCIAS BANCARIAS				
BANCO / COOPERATIVA	CTA. CTE. N°	CTA. AHORROS N°	SALDO PROMEDIO	
			\$	
			\$	

DOMICILIO SOCIO	TRABAJO SOCIO
CARACTERÍSTICAS DE LA CASA:	DETALLE EL LUGAR DE TRABAJO:

Autorizo (amos), expresa, voluntaria e irrevocablemente a la Cooperativa Chibuleo Ltda. O a quien sea en el futuro el cesionario, beneficiario o acreedor del crédito o del documento o título cambiario que lo respalde, para que obtenga cuantas veces sean necesarias, de cualquier fuente de información, incluso a los buros de crédito mi información de riesgos crediticios de igual forma autorizo (amos) a la Cooperativa Chibuleo Ltda. Realizar cualquier debito que sea inherente de las obligaciones directas o indirectas con la institución y cumple con las políticas establecidas. Además declaro (amos) y me (nos) responsabilizo (amos) de que toda mi (nuestras) información contenida en esta solicitud es correcta y verdadera. Así mismo y conforme a lo previsto en la ley de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y financiamiento de delitos, manifiesto (amos), que todo el Patrimonio ha sido adquirido en forma lícita.

FIRMA _____	FIRMA (CÓNYUGE) _____
-------------	-----------------------

PARA USO INTERNO DE LA COOPERATIVA

OBSERVACIÓN DEL AUXILIAR DE CRÉDITO	DATOS CREDITICIOS DEL SOCIO
	SALDO ACTUAL EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN _____
NOMBRE / FIRMA _____	SALDO ACTUAL EN AHORROS _____
RESOLUCIÓN DEL ASESOR DE CRÉDITO	N° DE CRÉDITO EN LA COAC CHIBULEO _____
NOMBRE / FIRMA _____	FECHA DE APERTURA DE CUENTA _____
	FECHA DE RECEPCIÓN DE LA CARPETA _____

RESOLUCIÓN COMITE DE CRÉDITO

Nacional ( ) Acta N° _____	MONTOS \$ _____
Regional ( ) FECHA _____	PLAZO _____
Local ( ) MICROCRÉDITO _____	CRÉDITO DE CONSUMO _____
OBSERVACIONES _____	





<p>Este</p> <p>Este</p> <p>Dirección domiciliar:</p> <p>Referencia Domiciliar:</p>	<p>Este</p> <p>Este</p> <p>Dirección domiciliar:</p> <p>Referencia Domiciliar:</p>
<p>Este</p> <p>Este</p> <p>Dirección domiciliar:</p> <p>Referencia Domiciliar:</p>	<p>Este</p> <p>Este</p> <p>Dirección domiciliar:</p> <p>Referencia Domiciliar:</p>
<p>Este</p> <p>Este</p> <p>Dirección domiciliar:</p> <p>Referencia Domiciliar:</p>	<p>Este</p> <p>Este</p> <p>Dirección domiciliar:</p> <p>Referencia Domiciliar:</p>

**INFORME DE INSPECCION**

**Consumo:**  Microcrédito  **Tipo de Garantía:**  Curografario   Prendario   
 Hipotecario   Líquida

**ASESOR:** \_\_\_\_\_ **FECHA DE VERIFICACION:** \_\_\_\_\_ **FECHA DE PRESENTACION:** \_\_\_\_\_ **AGENCIA:** \_\_\_\_\_

**DATOS DEL CLIENTE**

**Nº SOCIO:** \_\_\_\_\_ **NOMBRE Y APELLIDOS:** \_\_\_\_\_ **Nº CI:** \_\_\_\_\_ **ESTADO CIVIL:** \_\_\_\_\_

**NOMBRES Y APELLIDOS CONYUGUE:** \_\_\_\_\_ **Nº CI CONYUGUE:** \_\_\_\_\_

**DIRECCION DE LA VIVIENDA**

**PROVINCIA:** \_\_\_\_\_ **CIUDAD:** \_\_\_\_\_ **PARRISUDA:** \_\_\_\_\_ **BARRIO:** \_\_\_\_\_ **Nº CASA:** \_\_\_\_\_

**CALLES:** \_\_\_\_\_ **TELF. CASA:** \_\_\_\_\_ **TELF. CELULAR:** \_\_\_\_\_

**TIPO DE VIVIENDA:**  PROPIA  FAMILIAR  ARRENDADA  OTROS: \_\_\_\_\_

**LUGAR DE TRABAJO**

**EMPRESA:** \_\_\_\_\_ **ACTIVIDAD DE LA EMPRESA:** \_\_\_\_\_ **DIRECCION:** \_\_\_\_\_

**TELEFONOS:** \_\_\_\_\_ **REFERENCIA DE UBICACION:** \_\_\_\_\_ **CARGO:** \_\_\_\_\_

**FIJO:**  **CONTRATO:**  INDEFINIDO  **FIJO:**  **SUeldo:**  VARIABLE  **TIPO DE EMPRESA:**  PUBLICA  PRIVADA

**LUGAR DE TRABAJO ANTERIOR**

**EMPRESA:** \_\_\_\_\_ **CARGO:** \_\_\_\_\_ **SUeldo:** \_\_\_\_\_ **OBSERVACIONES:** \_\_\_\_\_

**LUGAR DE TRABAJO CONYUGUE**

**EMPRESA:** \_\_\_\_\_ **ACTIVIDAD DE LA EMPRESA:** \_\_\_\_\_ **DIRECCION:** \_\_\_\_\_

**TELEFONO:** \_\_\_\_\_ **REFERENCIA DE UBICACION:** \_\_\_\_\_

**REFERENCIAS**

**NOMBRES Y APELLIDOS:** \_\_\_\_\_ **PARENTESCO:** \_\_\_\_\_ **DIRECCION DOMICILIO:** \_\_\_\_\_ **TELEFONOS:** \_\_\_\_\_

**NOMBRES Y APELLIDOS:** \_\_\_\_\_ **PARENTESCO:** \_\_\_\_\_ **DIRECCION DOMICILIO:** \_\_\_\_\_ **TELEFONOS:** \_\_\_\_\_

**DATOS DEL CREDITO**

**MONTO SOLICITADO:** \_\_\_\_\_ **PLAZO:** \_\_\_\_\_ **DISTRITO DEL CREDITO:** \_\_\_\_\_ **FECHA SIGUIENTE DE PAGO:** \_\_\_\_\_

INGRESOS MENSUALES (Justifique)		DETALLE		GASTOS MENSUALES	
SUeldo y SALARIO	0			ALIMENTACION	0
INGRESO CONYUGUE	0			EDUCACION	0
INGRESO ARRENDOS	0			ARRENDOS	0
INGRESOS DEL EXTERIOR	0			SERVICIOS BANCOS	0
INGRESOS ADMINISTRATIVOS	0			PAGO ESTANOS	0
POR NEGOCIO PROPIO	0			OTROS	0
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>0</b>			<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>0</b>

**Capacidad de Pago:** \$ \_\_\_\_\_

**Cuota interna de pago:** \$ \_\_\_\_\_

