



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN ADISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA., DE LA PROVINCIA
DE COTOPAXI, CANTÓN SALCEDO, PERÍODO 2015.

AUTOR:

SEGUNDO ABEL MASABANDA TIPAN

AMBATO-ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el Sr. Segundo Abel Masabanda Tipan, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique
DIRECTOR

Lcdo. Iván Patricio Arias Gonzales
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Segundo Abel Masabanda Tipan, 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 autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 27 de Julio del 2018

Segundo Abel MasabandaTipan
C.C 180450185-4

DEDICATORIA

A las personas que me apoyaron en todos los momentos buenos o malos durante este nuevo reto, que me enseñaron que la constancia es la clave antes que la fuerza.

Dedico de igual manera a mi compañera sentimental Vilma Díaz por haberme brindado cariño y paciencia.

Segundo Abel Masabanda

AGRADECIMIENTO

A mis padres por todo lo que me han dado ya que si ellos no hubiese sido posible de llegar a culminar mi carrera.

A mis hermanos y familiares por todo el apoyo moral y consideración que siempre han estado ahí para dirigir en la senda de vida

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por haberme brindado la oportunidad de estudiar esta carrera.

Al Director del trabajo de titulación Ing. Víctor Cevallos y Miembro Lcdo. Iván Arias por su trabajo en conjunto, sus enseñanzas y valiosas correcciones que me permitieron culminar mi propuesta.

Segundo Abel Masabanda

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|----------|
| Portada | i |
| Certificación del tribunal | ii |
| Declaración de autenticidad..... | iii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Índice de contenido | vi |
| Índice de tablas | viii |
| Resumen..... | ix |
| Abstract..... | x |
| Introducción | 1 |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 2 |
| 1.1.1 Formulación de problema | 3 |
| 1.1.2 Delimitación de problema | 3 |
| 1.2 OBJETIVO..... | 3 |
| 1.2.1 Objetivo general | 3 |
| 1.2.2 Objetivos específicos | 3 |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN | 4 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS..... | 5 |
| 2.1.1 Antecedentes Históricos..... | 5 |
| 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | 8 |
| 2.2.1 Auditoría | 8 |
| 2.2.2 Importancia | 8 |
| 2.2.3 Clasificación de Auditoría..... | 9 |
| 2.2.4 Auditoría de gestión | 11 |
| 2.2.5 Objetivos de la auditoría de gestión | 11 |
| 2.2.6 Diferencia de auditoría financiera y la de gestión..... | 12 |
| 2.2.7 Fases de la Auditoría de Gestión..... | 15 |
| 2.2.8 Control Interno (Componentes) | 16 |
| 2.2.9 Objetivos de Control Interno..... | 16 |

| | | |
|---------------------------------------|---|----|
| 2.2.10 | Tipos de riesgos..... | 17 |
| 2.2.11 | Técnicas de Auditoría | 17 |
| 2.2.12 | Hallazgos..... | 18 |
| 2.2.13 | Atributos del Hallazgo | 18 |
| 2.2.14 | Indicadores de gestión..... | 19 |
| 2.2.15 | Informe de Auditoría..... | 20 |
| 2.2.16 | Aspectos operativos | 21 |
| 2.2.17 | Lineamientos generales para su preparación..... | 22 |
| 2.2.18 | Tipos de informe | 23 |
| 2.2.19 | Informe general | 24 |
| 2.2.20 | Informe ejecutivo | 25 |
| 2.2.21 | Informe de aspectos relevantes | 25 |
| 2.3 | IDEA A DEFENDER | 26 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO..... | | 27 |
| 3.1 | MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN | 27 |
| 3.2 | TIPOS DE INVESTIGACIÓN | 27 |
| 3.3 | POBLACIÓN..... | 28 |
| 3.4 | MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS..... | 28 |
| CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO..... | | 31 |
| 4.1 | TÍTULO: | 31 |
| 4.2 | CONTENIDO DE LA PROPUESTA..... | 31 |
| CONCLUSIONES..... | | 95 |
| RECOMENDACIONES..... | | 96 |
| BIBLIOGRAFÍA | | 97 |
| ANEXOS | | 98 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Clasificación de la Auditoría | 9 |
| Tabla 2: Cuadro comparativo de auditoría financiera y auditoría de gestión. | 12 |

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene por objetivo realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., de la Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo, periodo 2015, para verificar el conocimiento de los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las metas. La metodología que se empleó para su desarrollo fue la investigación de tipo descriptivo, apoyados en el método inductivo deductivo y diversas técnicas de recolección de información, en el desarrollo de la propuesta se aplicó cuestionario de control interno mediante el método COSO I para la evaluación del sistema, dando como resultado un nivel de confianza del 51% moderado y un riesgo moderado del 49%; en la fase de ejecución se pudo determinar los siguientes hallazgos; incumplimiento en el proceso de otorgamiento de créditos, como la falta de requisitos para poder entregar los mismos, el proceso de recuperación de créditos no es efectivo, permitiendo mantener un porcentaje alto de cartera vencida, para cada uno de los periodos se ha establecido metas en las diferentes áreas de la Cooperativa, pero aplicando indicadores de gestión se pudo conocer que no se alcanzaron las metas propuestas afectando la visión empresarial. En conclusión, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., en el caso de recuperación de la cartera vencida no cuenta con normativa que defina los lineamientos para la cobranza y los responsables de su aplicación, por lo que se recomienda elaborar la normativa que regule el proceso de recuperación de la cartera vencida, incluyendo los lineamientos para la cobranza.

Palabras Clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>
<AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <EFICIENCIA>, <EFICACIA>, <CONTROL INTERNO>, <SALCEDO (CANTÓN)>.

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The objective of the present special project is to perform a management audit to the Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., of the Province of the Cotopaxi, Salcedo County, 2015 period, to verify the knowledge of the levels of efficiency, effectiveness and effectiveness in the fulfillment of the goals. The methodology used for its development was the descriptive research, supported by the inductive deductive method and various information gathering techniques, in the development of the proposal, an internal control questionnaire was applied using the COSO I method for the evaluation of the system, giving as a result a moderate level of confidence of 51% and a moderate risk of 49%; in the execution phase, the following findings could be determined; breach in the process of granting credits, such as the lack of requirements to be able to deliver them, the process of recovery of credits is not effective, allowing to maintain a high percentage of overdue portfolio, for each of the periods goals have been established in the different areas of the Cooperative, but by applying management indicator it was known that the proposed goals were not achieved, affecting the business vision. In conclusion, the Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., In the case of recovery of the past due portfolio does not have regulations that define the guidelines for collection and those responsible for its application, for which it is recommended to elaborate the regulations that regulate the recovery process of the past due portfolio, including the guidelines for collection.

Keywords:<ECONOMIC SCIENCES AND ADMINISTRATIVES>, <MANAGEMENT AUDIT>, <EFFICIENCY>, <EFFICACY>, <INTERNAL CONTROL>, <SALCEDO (COUNTY)>

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación tiene por tema la aplicación de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., de la Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo, periodo 2015, para verificar el conocimiento de los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las metas.

En el capítulo I, se definió los problemas en base a una entrevista, determinados los objetivos y justificativos respectivos. En el marco teórico se basa en la consulta de varias fuentes bibliográficas de diversos autores, para establecer los conceptos esenciales como son auditoría, objetivos, fases y elementos propios de cada trabajo.

En el marco metodológico se establecieron los tipos, métodos, técnicos e instrumentos de investigación indispensables para la obtención de información necesaria para el desarrollo de cada una de las fases de auditoría de gestión.

El marco propositivo se elabora cada una de las fases de auditoría, conociendo a la cooperativa, definiéndose dentro de los procedimientos la verificación de los expedientes de créditos y de recuperación de cartera vencida, de las cuales se elaboraron los hallazgos de auditoría y posteriormente el informe final.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. Inicio de actividades desde el año 2009, tiene cuatro agencias ubicadas en la ciudad de Ambato, Riobamba, Pillaro e Ibarra, cuenta con un total de activo de 2'334.737.05 dolares, ofrece cuatro tipos de crédito, que son, Microcréditos, Consumo, Hipotecario y Prendario.

En una entrevista con el Gerente General Islao Yanchaliquin supo manifestar que se han presentado varios inconvenientes en lo que incluyen los siguientes:

- Incumplimiento de las metas de colocación definidos periódicas para cada uno de los Asesores de Créditos de la Cooperativa,
- No se aplican correctamente las metas de recuperación, por lo que presentan problemas que llevado a reportes negativos en la Cooperativa.
- La Cooperativa cuenta con procedimientos que no fueron ejecutados por lo que afectó esto al otorgamiento y recuperación de cartera vencida.
- Ausencia de indicadores de gestión que midan los niveles de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de objetivos y metas de la cooperativa.
- La normativa no ha sido socializada a los funcionarios por lo que desconocen exactamente los pasos que se desean realizar.

Por tal razón es necesario la aplicación de una auditoría de gestión para conocer el nivel de desempeño en terminos eficiencia, eficacia y efectividad.

1.1.1 Formulación de problema

¿Con la realización de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., de la Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo, periodo 2015, se conoceran los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las metas?.

1.1.2 Delimitación de problema

Campo de acción: Auditoría de Gestión

Campo espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., de la Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo.

Campo temporal: Período 2015

1.2 OBJETIVO

1.2.1 Objetivo general

Realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., de la Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo, periodo 2015, para verificar el conocimiento de los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las metas.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Identificar los conceptos que conformarán parte del marco teórico y fundamentaran la investigación.
2. Diseñar el Marco Metodológico a fin de identificar los metodos técnicos e instrumentales de investigación que se van a aplicar.
3. Aplicar los procedimientos de auditoría para la obtención de evidencia suficiente, competente y relevante, emitir el informe final de auditoría en base a los hallazgos con los respectivos conclusiones y recomendaciones para mejoramiento de la gestión.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Justificación Práctica.- La presente investigación se justifica su realización con la finalidad de evidenciar falencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., buscando las debilidades, riesgos y problemas, y dar posibles soluciones a los mismos, para llegar a un análisis real que sirva de ayuda a la institución, basados en leyes y reglamentos vigentes que tengan relación con el control interno en el área de administración financiera e identificar actividades que valor da en la institución y toma de decisiones que se lo realizará mediante la realización de la Auditoría de Gestión. De esta manera se reconocerá alcanzar metas y objetivos propuestos por la administración de la Empresa, además será beneficioso tanto para autoridades y funcionarios como también para los socios y clientes de la empresa; ya que conocerán si los recursos de la empresa se están gestionando de manera correcta para poder brindar servicios financieros de calidad.

Justificación teórica.- Se cuenta con material bibliográfico especializado y actualizado existente en la biblioteca de la facultad de empresa, con apoyo de nuevas tecnologías de la comunicación se puede acceder a páginas con material relacionado con el tema y de publicación actual.

Justificación metodológico.- Para la investigación se apoya en la investigación descriptiva, apoyando en el método inductivo deductivo, se empleara los siguientes técnicas la entrevista, encuesta y observación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Se han revisado tres trabajos de titulación donde se pudo observar la realización de auditoría de gestión que sustenten la elaboración del tema propuesto:

Título:

Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo durante el período 2011.

Autor:

Miranda Estévez, Mónica Alexandra.

Resumen:

La presente investigación es de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo durante el período 2011. La propuesta de la presente investigación es una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana para determinar la eficacia y eficiencia en el desempeño de sus directivos y colaboradores, esta investigación fue realizada con información real obtenida directamente de cada uno de los trabajadores de la Institución a través de cuestionarios de control interno, la observación directa, en el período comprendido entre 01 de enero al 31 de diciembre de 2011. Para la comprobación de la hipótesis se aplicó el método de chi cuadrado (X^2) donde se comprobó que la Auditoría de Gestión influye en la eficiencia y eficacia del personal de la Institución. Los resultados obtenidos fueron a través de una auditoría de gestión se puede medir el desempeño de los directivos y colaboradores de la Institución, el 61% de los encuestados dijeron que si, mientras el 39% dijo que no, las personas que contestaron que no es básicamente porque no tienen

mucho conocimiento del tema investigado, esta encuesta se realizó a una muestra de 147 socios. En conclusión el personal de la COAC UFE no tiene el perfil profesional para desempeñar cada uno de los cargos, especialmente sus directivos; además que la Institución no cuenta con una imagen corporativa que le permita identificarse con sus socios y trabajadores. Las recomendaciones a los directivos de la COAC UFE es que deberían recibir una capacitación de forma urgente, además de capacitar a los demás empleados de la Institución de acuerdo al cargo que desempeñan, también se debería tomar en cuenta la misión, visión y organigrama estructural que se propone en la presente investigación, para que la Cooperativa muestre una imagen corporativa adecuada al público.

Recuperado de <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/7260>

Título :

Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., del período enero a diciembre del 2015

Autor:

Ayol Yasaca, Nancy Beatriz

Resumen:

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., del período Enero a Diciembre del 2015, se realizó con el fin de conocer y medir el grado de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos. Para su desarrollo se realizó cuestionarios de control interno a través del COSO I, indicadores de gestión y mediante eso se encontró los diferentes hallazgos en la entidad. Se recomienda realizar una Auditoría de Gestión por lo menos una vez al año para poder detectar errores existentes en la cooperativa, establecer capacitaciones continuas en coordinación con el Departamento de Talento Humano en el cronograma de actividades con el fin de que el personal cumpla las actividades encomendadas, establecer un plan de contingencia que permita prevenir la disminución de todos los recursos con la finalidad de evitar futuras eventualidades. Este Informe de Auditoría de Gestión permitirá corregir los errores por las que atraviesa la Cooperativa y tomar

correctas decisiones que ayudaran al crecimiento de la entidad. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6608>

Título:

Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., del período enero a diciembre del 2015

Autor:

Ayol Yasaca, Nancy Beatriz

Resumen:

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., del período Enero a Diciembre del 2015, se realizó con el fin de conocer y medir el grado de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos. Para su desarrollo se realizó cuestionarios de control interno a través del COSO I, indicadores de gestión y mediante eso se encontró los diferentes hallazgos en la entidad. Se recomienda realizar una Auditoría de Gestión por lo menos una vez al año para poder detectar errores existentes en la cooperativa, establecer capacitaciones continuas en coordinación con el Departamento de Talento Humano en el cronograma de actividades con el fin de que el personal cumpla las actividades encomendadas, establecer un plan de contingencia que permita prevenir la disminución de todos los recursos con la finalidad de evitar futuras eventualidades. Este Informe de Auditoría de Gestión permitirá corregir los errores por las que atraviesa la Cooperativa y tomar correctas decisiones que ayudaran al crecimiento de la entidad. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6608>

La presente Memoria Técnica es una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. De la ciudad de Salcedo: periodo 2015, con el objetivo de auditoría de gestión de la administración y evaluar el manejo y la obtimización de los recursos de la entidad. La metodología fue descriptiva, analítica y deductiva, la investigación que realizamos es bibliográfica y de campo, y los instrumentos utilizados en las técnicas de auditoría son las guías de entrevista, guías de

observación, fichas bibliograficas y cuestionarios de control interno. La propuesta comprende el análisis a las areas de crédito y recursos humanos, periodo 2015, con el fin de emitir un informe con un opinión del análisis. Los procedimientos y la investigación realizada, para que los resultados obtenidos ayuden a la Cooperativa a la optimización de los recursos y asu desempeño eficiente. La Auditoría de Gestión de la entidad es importante ya que ayudó a evaluar su gestión y que los controles implementados sean los adecuados para el buen manejo y salvaguardar los recursos. Todas las entidades debería efectuar Auditorías que evalúen su gestión y permitan identificar el grado de cumplimiento de los controles internos para determinar su eficiencia y confiabilidad, para esto, todo Auditor debe conocer actualizarse y aplicar en su ejercicio profesional las Normas de Auditoría y Contabilidad Internacional y Nacional

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

(Maldonado, 2011)La auditoría en general, es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas.

La auditoría tiene por objeto por averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y de más documentos administrativo-contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejores administrativo-contables que procedan.

2.2.2 Importancia

(Maldonado, 2011)Una auditoría en especial de gestión, es un examen objetivo y sisistemático de evidenciar con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, actividad o función gubernamental que tenga

por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas.

2.2.3 Clasificación de Auditoría

(De La Peña, 2007)

Tabla 1: Clasificación de la Auditoría

| | |
|--|--|
| a) Según la naturaleza del profesional | - Auditoría Interna - Auditoría Externa - Auditoría Gubernamental |
| b) Según la clase de objetivos perseguidos | - Auditoría Financiera o Contable - Auditoría Operativa - Auditoría de Gestión |
| c) Según la amplitud del trabajo y el enlace de procedimientos aplicados | - Auditoría Completa o Convencional - Auditoría Parcial o Limitada |
| d) Según su obligatoriedad | - Auditoría Obligatoria - Auditoría Voluntaria |
| e) Según la técnica utilizada | - Auditoría por Comprobantes - Auditoría por Controles |

Fuente: (Peña A, 2007)

Realizado por: Abel Masabanda

a) Según la naturaleza del profesional

- **Auditoría Interna:** es aquella actividad que lleva a cabo los profesionales que ejercen su actividad en el seno de una empresa, normalmente en un departamento “staf”, bajo la dependencia de la máxima autoridad de la misma, pudiendo definirse esta como función de valoración independiente establecida en el seno de una organización dirigida al examinar y evaluar sus actividades, así como el sistema del control interno, con la finalidad de garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de información suministrada por los distintos sistemas existentes en la misma y la eficiencia de sus sistema de gestión.

- **Auditoría Externa o Independiente:** es un servicio prestado a la propia entidad auditada por profesionales independientes a la misma según los términos contraídos en un contrato de prestación de servicios.
- **Auditoría Gubernativa:** es la actividad fiscalizadas realizadas por los diversos órganos del estado, tales como la Intervención del General de la administración Civil del Estado y Tribunal de Cuentas, sobre aquellos organismos de derecho público y/o sobre distintos procesos que afectan de una u otra manera al patrimonio nacional o al bien común.

b) Según los objetivos perseguidos

- **Auditoría Financiera:** es aquella actividad consistente la comprobación y examen de las cuentas anuales y otros estados financieros y contables con objeto de poder emitir un juicio sobre su finalidad y razonabilidad.
- **Auditoría Operativa:** es la actividad dirigida al examen y evaluación de los procedimientos y de los sistemas de gestión internos instalados en una organización con el fin de incrementar su eficiencia.

c) Según el alcance de los procedimientos aplicados o de la amplitud del trabajo

- **Auditoría Completa o Convencional:** tiene por finalidad el manifestar una opinión sobre la razonabilidad de las cuentas anuales tomadas en su conjunto.
- **Auditoría Parcial o Limitada:** su objetivo es la revisión parcial de otros documentos contables con objeto de emitir informes sobre los mismos.

d) En función de su obligatoriedad

- **Auditoría obligatoria:** es aquel proceso de revisión que le viene impuesto a la empresa por el ordenamiento jurídico vigente.
- **Auditoría voluntaria:** es el procedimiento de revisión realizada por la empresa de manera discrecional.

e) Según la técnica utilizada

Si bien la auditoría moderna emplea conjuntamente ambos tipos de técnicas, en función de este punto de vista podemos distinguir entre:

- **Auditoría por comprobantes:** se denomina de esta manera a aquella técnica de auditoría basada en la revisión de los documentos que sustentan los hechos objetos de la auditoría.
- **Auditoría por controles:** es una técnica de auditoría basada en la evaluación del sistema de control interno y en la confianza que el mismo merece al auditor.
- **Auditoría economía-social:** tiene por finalidad evaluar la aportación que hace la empresa auditada a la colectividad, y más concretamente, al entorno específico en el que actúa, mediante así el cumplimiento de su responsabilidad social.

2.2.4 Auditoría de gestión

(Blanco, 2012)La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

2.2.5 Objetivos de la auditoría de gestión

(Blanco, 2012)Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se puede señalar como objetivos principales.

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realista.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.

- Verificar la existencia de métodos y procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuadas de los recursos.

2.2.6 Diferencia de auditoría financiera y la de gestión

(Maldonado, 2011)

Tabla 2: Cuadro comparativo de auditoría financiera y auditoría de gestión.

| CARACTERÍSTICA | AUDITORÍA FINANCIERA | AUDITORÍA DE GESTIÓN |
|----------------|---|---|
| Propósito | Formular y expresar una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros de una entidad. | Evaluar la eficiencia, efectividad, economía con la que se manejan los recursos de una entidad, un programa o una actividad; el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente. |
| Alcance | Las operaciones financieras. | Puede alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad, inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema o actividad específica. |
| Orientación | Hacia la situación financiera y resultado de operaciones de la entidad desde el punto de vista retrospectivo. | Hacia las operaciones de la entidad en el presente con una proyección hacia el futuro y retrospectión al pasado cercano. |
| Medición | Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados. | Aplicación de los principios de administración. |
| Método | Las normas de auditoría generalmente aceptadas. | No existen todavía normas generalmente aceptadas. El método queda al criterio del auditor. |
| Técnicas | Las técnicas de auditoría | Las técnicas de auditoría |

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| | establecidas por la profesión del Contador Público. | establecidas por la profesión del Contador Público. |
| Interés | Las accionistas, el directorio, los organismos prestatarios, y los inversionistas potenciales. | La gerencia, el directorio los accionistas. En el sector gubernamental se hace extensivo a la sociedad en general, para transparentar la gestión. |
| Enfoque | Originalmente negativo, dirigido a la búsqueda de irregularidades o fraudes, Actualmente determina la razonabilidad de los estados financieros examinados. | Eminentemente positivo, pendiente a obtener mejores resultados, con más eficiencia, efectividad, economía, ética y protección ambiental (ecología) |
| Encargados | Audidores, Contadores Públicos. | Audidores, Contadores Públicos. |
| Personal de Apoyo | Personal de auditoría en varias etapas de entrenamiento práctico y formal, siempre de la profesión del Contador Público. | Personal profesional de otras disciplinas tanto como personal en varias etapas de entrenamiento práctico de Contador Público. |
| Informe de Auditoría | Contienen el dictamen del auditor y los estados financieros y todo su contenido está relacionado con ellos. | Puede o no presentar los estados financieros. Su contenido está relacionado con cualquier aspecto significativo de la gestión de la entidad. |
| Conclusiones del Auditor | Incide sobre asuntos financieros. El dictamen es la conclusión principal y puede ser la única conclusión. | Incide sobre cualquier aspecto de la administración y operación de la entidad. |
| Recomendaciones del Auditor | Se refieren a mejoras en el sistema financieros, sistema de control interno financiero, presentación de estados financieros. | Se refiere a mejorarlas en todos los sistemas administrativos, el sistema de control interno gerencial y cualquier aspecto de la administración y operación de la entidad. |
| Historia | Frecuentemente son | Reciente, todavía en sus |

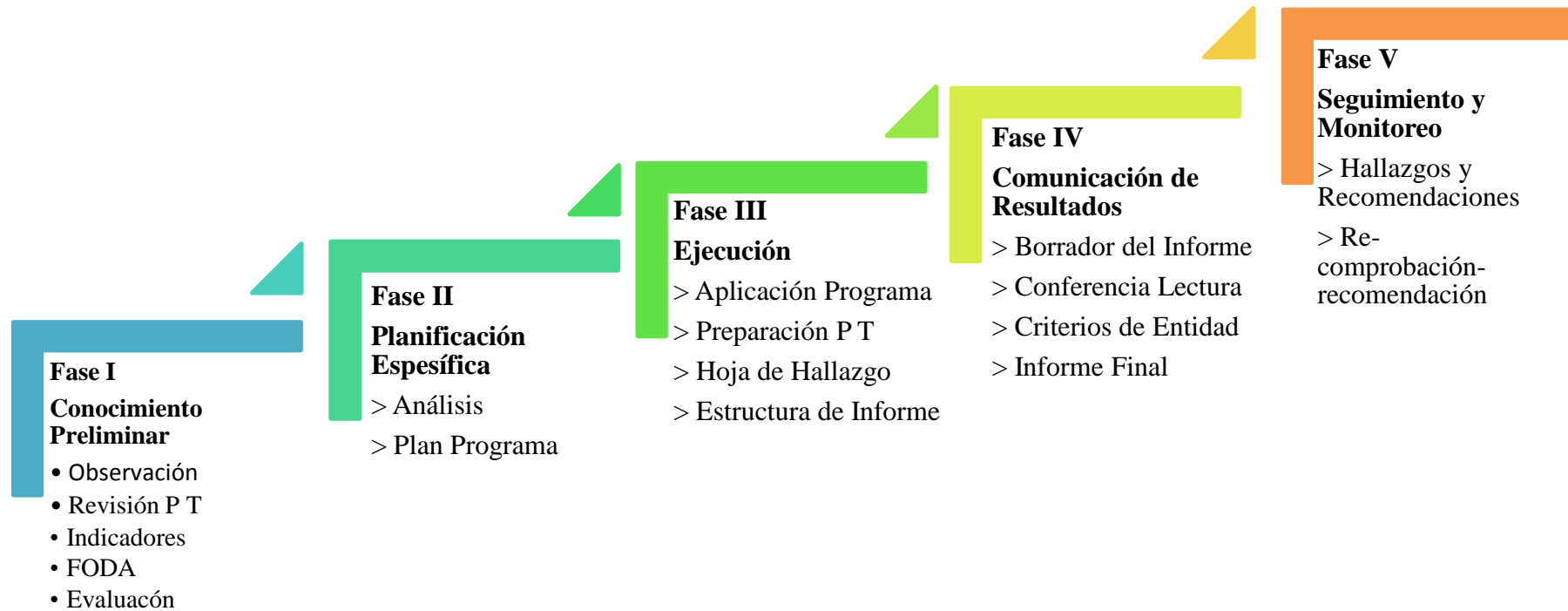
| | | |
|---------------|---|--|
| | <p>presentadas en forma separada del informe.</p> <p>Larga existencia, conceptos y prácticas muy bien definidas en textos y por medio de organismos profesionales.</p> <p>Nació en la profesión del auditor externo o contador público independiente.</p> | <p>fases iniciales. Una evolución de la auditoría tradicional relacionada con el enfoque de los sistemas (desde 1976 en el Ecuador).</p> <p>Nació con la profesión del auditor interno y el auditor gubernamental.</p> |
| Catalizador | La tradición y diversos dispositivos legales y profesionales durante los últimos 100 años. | Iniciativa de auditores internos dinámicos y/o Organismos Superiores de Control, debido a la necesidad de un mejor aprovechamiento de recursos. |
| Frecuencia | Regular, preferiblemente anual. | Cuando se considere necesario. |
| Importancia | Absolutamente necesaria para lograr y mantener un buen sistema financiero. | Necesaria para lograr y mantener una buena gerencia general. |
| Independencia | Imprescindible | Imprescindible |

Fuente: Maldonado M. 2011

Realizado por: Abel Masabanda

2.2.7 Fases de la Auditoría de Gestión

(Maldonado, 2011)



2.2.8 Control Interno (Componentes)

(Estupiñan, 2002)**COSO I**

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

Es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.2.9 Objetivos de Control Interno

(Estupiñan, 2002)El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la identidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativa establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

2.2.10 Tipos de riesgos

Riesgo de Auditoría

El riesgo de auditoría puede definirse como la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto por no haber detectado errores e irregularidades significativas que modificarían el sentido de la opinión vertida en el informe.

Se debe evaluar el riesgo en la auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar el riesgo se reduzca a un nivel aceptablemente bajo.

Riesgo Inherente

Es la susceptibilidad de los estados financieros a las existencias de errores o irregularidades significativas, antes de considerar la efectividad de los sistemas de control.

Riesgo de Control

Es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna.

Riesgo de Detección

Es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables.

2.2.11 Técnicas de Auditoría

(Maldonado, 2011)Únicamente como repaso se transcribe una clasificación de las técnicas de auditoría y otras prácticas utilizadas.

Técnicas de verificación ocular

- *Comparación*

- *Observación*
- *Revisión selectiva*
- *Rastreo*

Técnicas de verificación verbal

- *Indagación*

Técnicas de verificación escrita

- *Análisis*
- *Conciliación*
- *Confirmación*

Técnicas de verificación documental

- *Comprobación*
- *Computación*

Técnicas de verificación física

- *Inspección*

2.2.12 Hallazgos

Se lo emplea para referirse a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los diferentes procedimientos de auditoría, debiendo ser estructurado de acuerdo a sus atributos (condición, criterio, causa y efecto) y obviamente según el interés para la organización auditada. El desarrollo de los hallazgos constituye una labor importante en el proceso de obtención de evidencias para respaldar el informe de Auditoría Integral, “(Alvin A. Arens, 2007)”

2.2.13 Atributos del Hallazgo

Desarrollar en forma completa todos los elementos de hallazgo en una auditoría no siempre podría ser posible.

Por lo tanto el auditor debe utilizar su buen juicio y criterio profesionales para recibir como informar determinada debilidad importante identificada en el control interno. La

extensión mínima de cada hallazgo de auditoría dependerá de cómo este debe ser informado, aunque por lo menos, el auditor debe identificar los siguientes elementos:

Condición: se representa a través de la situación encontrada en el momento de ejecutar el proceso de auditoría. La condición refleja el grado en que se están logrando o no los criterios. En la condición no se identifica el hallazgo: solamente se describe la forma como se están haciendo las cosas o si están haciendo bien, regular o mal.

Criterio: está dado por las normas o instrumentos con que el auditor mide o evalúa la condición hallada. Entre los criterios más usados están las leyes, los reglamentos, los objetivos, las políticas del sentido común, la experiencia del auditor y las opciones independientes de expertos. El criterio indica cómo se deben hacer las cosas.

Causas: es el origen de las condiciones halladas durante el desarrollo de la auditoría; o los motivos por los cuales no se han cumplido los objetivos establecidos por la administración.

Efecto: es esencialmente la diferencia entre la condición y el criterio. Se cuantifica en dinero o en otra unidad de medida para persuadir a la gerencia de la necesidad de tomar correctivos inmediatos o a corto plazo dirigidos a disminuir los desfases entre la condición y el criterio, o por lo menos, el impacto de los mismos.

2.2.14 Indicadores de gestión

(Maldonado, 2011) Proporciona información sobre las funciones y procesos claves con los que opera la dependencia o entidad. Mediante su consulta es factible detectar desviaciones que impida el último término el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Indicadores de eficacia: son los que permite determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un periodo determinado.

$$\text{Eficacia programada} = \frac{\text{Metas alcanzadas P.E}}{\text{Metas programadas P.A}}$$

Indicadores de eficiencia: Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin y se determinan.

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Eficiencia programática}}{\text{Eficacia presupuestal}}$$

Indicadores de efectividad: Se utiliza para determinar el rendimiento de uno o varios trabajadores, en la consecución de una meta o la ejecución de una tarea asignada, en una unidad de tiempo.

$$\text{Efectividad} = \frac{\text{Informes parciales emitidas por días}}{\text{Trabajadores que intervinieron en los informes}}$$

Indicadores de Impacto: este tipo de indicadores persigue dimensionar cuantificar valores de tipo político y social; permite medir la cobertura que alcanza la presentación de un servicio social.

$$\text{Impacto} = \frac{\text{Beneficiario con Soat}}{\text{Numero de accidentados}}$$

2.2.15 Informe de Auditoría

(Franklin, 2013) Al finalizar el examen de la organización, de acuerdo con el procedimiento correspondiente, y una vez que se han seleccionado los enfoques de análisis organizacional y cuantitativos y formulado el diagnóstico administrativo, es necesario preparar un informe, en el cual se consiguen los resultados de la auditoría e identifique claramente el área, sistema, programa, proyecto, etc, auditoría el objeto de la revisión, la duración, alcance, recursos y métodos empleados.

En virtud de que en este documento se señalan los hallazgos así como las conclusiones y recomendaciones de la auditoría, es indispensable que brinde suficiente información respecto de la magnitud de los hallazgos y la frecuencia con que se presentan, en

relación con el número de casos o transacciones revisadas en función de las operaciones que realiza la organización. Asimismo, es importante que tanto los hallazgos como las recomendaciones estén sustentados por evidencia competente y relevante, debidamente documentada en los papeles de trabajo de auditor.

Los resultados, conclusiones y recomendaciones que de ellos se desprendan, deberán reunir atributos tales como:

- *Objetividad* Visión imparcial de los hechos.
- *Oportunidad* Disponibilidad de la información en tiempo y lugar.
- *Claridad* Fácil comprensión del contenido.
- *Utilidad* Provecho que puede obtenerse de la información.
- *Calidad* Apego a las normas de administración de la calidad y elementos del sistema de gestión de la calidad.
- *Lógica* Secuencia acorde con el objeto y prioridades establecidas.

El informe constituye un factor invaluable debido a que posibilita conocer si los instrumentos y criterios aplicados contemplaban las necesidades reales, y deja abierta la alternativa de su presentación previa al titular de la organización para determinar los logros obtenidos, particularmente cuando se requieren elementos probatorios o de juicio que no fueron captados en la aplicación de la auditoría. Asimismo, permite establecer las condiciones necesarias para su presentación e instrumentación. En caso de una modificación significativa, derivada de evidencia relevante, el informe tendrá que ajustarse.

2.2.16 Aspectos operativos

Antes de presentar la versión definitiva del informe, es necesario revisarlos en términos prácticos, con base en las premisas que se acordaron para orientar las acciones que se llevaron a cabo en forma operativa.

1. *Introducción* Criterios considerados para emprender y ejecutar la auditoría.
2. *Antecedentes* Información que enmarca la génesis y situación actual de la organización.

3. *Justificación* Elementos que hicieron necesaria su aplicación.
4. *Objetivos de la auditoría* Razones por las que se efectuó la auditoría y los fines que se persiguen con el informe.
5. *Estrategia* Cursos de acción seguidos y recursos ejercidos en cada uno de ellos.
6. *Recursos* Requerimiento humanos, materiales y tecnología empleados.
7. *Costo* Recursos financieras utilizado en su desarrollo.
8. *Alcance* Ámbito, profundidad y cobertura de trabajo.
9. *Acciones* Pasos o actividades realizados en cada etapa.
10. *Metodología* Marco del trabajo, técnicas e indicadores en que se sustentó la auditoría.
11. *Resultados* Hallazgos significativos y evidencia suficiente que la soporte.
12. *Conclusiones* Inferencia basadas en las pruebas obtenidas.
13. *Recomendaciones* Señalamientos para mejorar el desempeño.
14. *Alternativas de implantación* Programada y métodos viables.
15. *Desviaciones significativas* Grado de cumplimiento de las normas aceptadas para la auditoría.
16. *Opiniones de los responsables de las áreas auditadas* Puntos de vista expuestos acerca de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.
17. *Asuntos especiales* Toda clase de aspectos que requieran de un estudio más profundo.

2.2.17 Lineamientos generales para su preparación

Para que informe tenga verdadero efecto en el desempeño de una organización, es necesario presentar en una forma puntual, si bien susceptibles de llevarse a la práctica también con una visión estratégica, para lo cual deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a. No perder vista el objeto de la auditoría cuando se llegue a las conclusiones y recomendaciones finales.
- b. Ponderar las soluciones que se propagan para determinar practicidad y viabilidad.

- c. Explorar diferentes alternativas para transmitir las causas y efectos inherentes a los hallazgos, para traducir en recomendaciones preventivas y correctivas, según sea el caso.
- d. Homogenizar la integración y presentación de los resultados para que exista coherencia entre los hallazgos y los criterios para su atención.
- e. Aprovechar todo el apoyo posible para fundamentar sólidamente los resultados.
- f. Al llegar a los niveles de decisión los elementos idóneos para una toma de decisiones objetiva y congruente.
- g. Establecer las bases para construir mecanismo de información permanente.
- h. Crear conciencia en los niveles de decisión de la importancia que reviste el incumplimiento (o hacerlo extemporáneamente) de las medidas recomendadas.
- i. Establecer la forma y contenido que deberán observar los reportes y seguimiento de las acciones.
- j. Tomar en cuenta los resultados de auditorías realizada con anterioridad, para evaluar el tratamiento y cursos de acción tomadas en la implementación de resultados.

Es conveniente que antes de emitir el informe, una persona independiente a la aplicación de la auditoria revise los borradores y los papeles de trabajo a fin de verificar que se han cumplido con todas las normas legales y éticas y que la opinión que se vaya a presentar esté justificada y debidamente amparada por el trabajo realizado.

2.2.18 Tipos de informe

La variedad de opciones para presentar los informes depende del destino y propósito que se les quiera dar, además del efecto que se pretende con su presentación. En atención a estos criterios, los informes más representativos son:

- Informe general
- Informe ejecutivo
- Informe de aspecto relevante

2.2.19 Informe general

Responsable. Área o unidad administrativa encargada de preparar el informe.
Introducción. Breve descripción de la circunstancia que hicieron necesarios aplicar la auditoría, mecanismo de coordinación y participación empleadas para su desarrollo, duración de la revisión, así como el propósito y explicación general de su contenido.

Antecedentes. Exposición de la génesis de la organización, es decir, orígenes, cambios, sucesos, vicisitudes de mayor relevancia que incluyeron en la decisión de implementar la auditoría.

Técnicas empleadas. Instrumentos y métodos utilizados para obtener resultados en función del objetivo.

Diagnóstico. Definiciones de las causas consecuencias de la auditoría, las cuales justifican los ajustes y modificaciones posibles.

Propuesta. Presentaciones de alternativas del acción, ventajas y desventajas que pueden derivarse, implicaciones de los cambios y resultados esperados.

Estrategia de implementación. Explicación de los pasos o etapas previstas para instrumentar los resultados.

Seguimiento. Determinación de los mecanismos de información, control y evaluación necesarios para garantizar el cumplimiento de los criterios propuestos.

Conclusiones y recomendaciones. Síntesis de los logros obtenidos, problemas detectados, soluciones instrumentadas y pautas sugeridas para el logro de las propuestas.

Apéndices o anexos. Gráficos cuadros y de más instrumentos de análisis administrativo que se consideren elementos auxiliares para la presentaciones y fundamentación de la auditoría.

2.2.20 Informe ejecutivo

Responsable. Área o unidad administrativa encargada de preparar el informe.

Periodo de revisión. Lapso que comprendió la auditoría.

Objetivos. Propósitos que se pretenden obtener con la auditoría.

Alcance. Profundidad con la que se auditó la organización.

Metodología. Explicación de las técnicas y procedimientos utilizados para captar y analizar la evidencia necesaria para cumplir con los objetivos de la auditoría.

Síntesis. Relaciones de los resultados y logros obtenidos con los recursos asignados.

Conclusiones. Síntesis de aspectos prioritarios, acciones llevadas a cabo y propuestas de actuación.

2.2.21 Informe de aspectos relevantes

Documento que se integra con base en un criterio de selectividad, que considera los aspectos que refleja los obstáculos, deficiencia o desviaciones captadas durante el examen de la organización.

Mediante este informe se puede analizar y evaluar:

- Si se llevó a cambio todo el proceso de aplicación de la auditoría.
- Si se presentaron observaciones relevantes.
- Si la auditoría está en proceso, se reprogramó o se replanteó.
- Las horas hombre que realmente se utilizaron.
- La fundamentación de cada observación.
- Las causas y efectos de las principales observaciones formuladas.
- Las posibles consecuencias que se puedan derivar de las observaciones presentadas.

Las observaciones del informe se consideran relevantes cuando presentan las siguientes características:

- Inconsistencia en la cadena de valor de la organización.

- Inobservancia del marco normativo aplicable.
- Incumplimiento de las expectativas de los clientes y/o usuarios.
- Deficiencia en el servicio de los proveedores.
- Falta de información del desempeño de competidores.
- Pérdida de oportunidades de negocio.
- Baja rentabilidad y productividad.
- Existencia de una cultura organizacional débil.
- Necesidad de adecuar y/o actualizar los sistemas.
- Generación de bienes y servicios sin calidad requerida.
- Potencial de innovación desaprovechada.
- Urgencia de plantear los procesos centrales.
- Necesidad de re direccionar el enfoque estratégico.

2.3 IDEA A DEFENDER

Con la realización de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., de la Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo, periodo 2015, se conocerán los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las metas.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

- **Cualitativo**

(Castañeda, 2009) Se le puede llamar no tradicional, de acuerdo con Bonilla y Rodríguez (2000, p.68), se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sea percibido por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.

- **Cuantitativo**

(Castañeda, 2009) También denominado tradicional, se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiene a generalizar y normalizar resultados.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

- **Investigación Descriptiva**

(Bernal, 2006) Se considera como investigación descriptiva aquello en que, como afirma Salkind, “se reseña las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio.”

- **Investigación Explicativa**

(Bernal, 2006) Así como se afirma que la investigación descriptiva es el nivel básico de la investigación científica, la investigación explicativa o casual es, para muchos expertos, el ideal y nivel culmen de la investigación no experimental, el modelo de investigación “no experimental” por antonomasia.

La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o el contraste de leyes y principios científicos.

3.3 POBLACIÓN

(Bernal, 2006) Es un conjunto de todos los elementos a los cuales se refieren la investigación, para cual se ha considerado a los diez empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.

| N° | NOMBRE Y APELLIDO | CARGO |
|---------------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 | CAROLINA CHANGO | ATENCIÓN AL CLIENTE |
| 2 | IRENE DUCHE | TALENTO HUMANO |
| 3 | CARLOS CHANGO | JEFE DE CRÉDITO |
| 4 | SERAFIN SHULQUE | ASESOR DE CRÉDITO |
| 5 | TOMAS LLAMBO | ASESOR DE CRÉDITO |
| 6 | WILLIAM PALOMO | ASESOR DE CRÉDITO |
| 7 | MARIA MASABANDA | CAJERA |
| 8 | ELVIA PALOMO | CAJERA |
| 9 | JESYCA GUTIERREZ | CAPTACIÓN (INVERSIÓN) |
| 10 | ALEXANDRA VILLACIS | AUXILIAR CONTABLE |
| TOTAL DE EMPLEADOS | | 10 |

NOTA: No hace falta aplicar una muestra ya que el número de empleados no es amplia.

3.4 METODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Métodos de investigación

- **Método Inductivo**

(Bernal, 2006) Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parte de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formula conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.

- **Método Deductivo**

(Bernal, 2006) Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

- **Método Analítico**

(Munch, 1990) El método analítico se distingue los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separados.

La física, la química y la biología utilizan este método; a partir de la experimentación y el análisis del gran número de casos se establecen leyes universales.

Técnicas de investigación

- **Entrevista**

(Bernal, 2006) Es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de la información. Tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma puede profundizarse la información de interés para el estudio.

Se aplicó la entrevista al representante legal de la entidad para conocer el funcionamiento de la misma.

- **Encuesta**

(Bernal, 2006) Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el riesgo de las personas encuestadas.

La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

Se aplicó la encuesta a los empleados de la entidad con el fin de obtener información sobre el funcionamiento del mismo.

- **Observación**

(Bernal, 2006)La observación cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante su procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual está utilizándose medios audiovisuales muy complejos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo.

Mediante la visita a la cooperativa se observó el entorno laboral y sus instalaciones para un previo conocimiento de las funciones de cada uno de los empleados.

Instrumento de Investigación

- **Cuestionario**

(Munch, 1990)Es un formato redactado en forma de interrogatorio en donde se obtiene información acerca de las variables que se van a investigar. Es muy conveniente que cuando se elabore el cuestionario, se tenga ala mano la operatividad de las variables, para asegurarse de que todos los indicadores estén siendo investigados.

- **Ficha de Observación**

(Castañeda, 2009)La ficha de observación consiste registrar sistemáticamente una idea de manera directa, según el diseño de recolección previo o simplemente usado los parámetros de expertos en el área para localizar datos fiables directamente de los hechos.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO:

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA., DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN SALCEDO, PERIODO 2015

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

| | |
|----------------------------|--|
| Planificación preliminar | <ul style="list-style-type: none">• Notificación de inicio del proceso de auditoría de gestión• Solicitud de la información general de la cooperativa para su análisis• Realizar la visita y entrevista preliminar a la cooperativa para conocer su funcionamiento• Elaboración de los indicadores que se aplicarán en el proceso de auditoría de gestión• Elaboración de la Matriz FODA• Determinación de los componentes que serán evaluados como parte del procesos de auditoría |
| Planificación específica | <ul style="list-style-type: none">• Aplicar los cuestionarios de control interno• Determinación de los niveles de confianza y riesgo a los componentes que fueron seleccionados• Elaboración del informe de la evaluación del sistema de control interno |
| Ejecución | <ul style="list-style-type: none">• Verificación de los procesos de otorgamiento y recuperación de cartera vencida• Comprobación de la aplicación de las herramientas de administración de talento humano.• Aplicación de indicadores de gestión deseados en la primera etapa• Elaboración de los hallazgos de auditoría de gestión. |
| Comunicación de resultados | <ul style="list-style-type: none">• Elaboración de la notificación de final del proceso de auditoría• Redacción de la convocatoria para la lectura del borrador del informe final de auditoría de gestión• Elaboración del informe final de auditoría de gestión. |

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Objetivo:

Establecer en base de la observación directa y la revisión de información como se desarrollan las actividades de la cooperativa, permitiendo definir cuáles son los componentes que serán auditados.

| No. | Procedimiento | Papel de trabajo | Responsable |
|-----|--|------------------|-------------|
| 1 | Elabore la notificación de inicio del proceso de auditoría de gestión para conocimiento del personal de la cooperativa. | NIA | AM |
| 2 | Solicite la información general de la cooperativa para su análisis y poder establecer las interrogantes para la auditoría. | SI | AM |
| 3 | Realice la visita y entrevista preliminar a la cooperativa para conocer su funcionamiento por medio de la observación | VEP | AM |
| 4 | Elabore los indicadores que se aplicarán en el proceso de auditoría de gestión | IA | AM |
| 5 | Elabore la Matriz FODA en base a la información obtenida. | MF | AM |
| 6 | Determine los componentes que serán evaluados como parte del procesos de auditoría | DC | AM |

NOTIFICACIÓN DE INICIO DEL PROCESO DE AUDITORÍA

Salcedo, 10 de julio de 2017.

Señor.

Islao Yanchaliquin.

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.**

Presente.

En base a la carta de auspicio entregado por su persona, procedo a informarle sobre el inicio del proceso de auditoría a la institución que usted dirige, con la finalidad de cumplir con los objetivos previstos en el presente trabajo de titulación. Le solicito de la manera más comedida que informe al personal a su cargo sobre dicho proceso a fin de que presten todas las garantías y tiempo necesario para su realización.

Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Sr. Segundo Abel Masabanda
Auditor

SOLICITUD DE LA INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA

Salcedo, 12 de julio de 2017.

Señor.

Islao Yanchaliquin.

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.**

Presente.

Reciba un saludo cordial, el motivo de la presente es solicitarle autorice al personal a su cargo entregue información sobre la cooperativa para que sea analizado en la primera fase de la auditoría de gestión. Dentro de la información requerida tenemos:

- Documento de creación
- Planificación estratégica de la entidad
- Estados financieros
- Manuales que regule los procedimientos internos.

Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Sr. Segundo Abel Masabanda
Auditor

INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA

Misión

Somos una institución financiera con visión social que contribuye al desarrollo económico social de la población marginada del centro del país y del Ecuador con impulso a las microempresas.

Visión

Al 2019 La Cooperativa "INTEGRACION SOLIDARIA" Será una Institución Financiera líder e innovador consolidado entre las primeras en la Sierra y Centro del País, en prestar servicios de calidad, que superen las necesidades y expectativas de los socios, en el desarrollo de las Finanzas rurales y urbanos.

Valores

Fiabilidad en base a los miles de socios que depositan su confianza en la Coop Integración Solidaria

Eficiencia para alcanzar los objetivos en base a metas planificadas

Confianza en una entidad solvente y regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Calidad presentando información clara y transparente al ente de control.

Servicios múltiples que ofrece a través de convenios institucionales

Respeto al Medio Ambiente

Trabajo en Equipo.

Productos

Ahorros

Es un producto financiero de fácil manejo que permite realizar transacciones, una cuenta que le brinda servicios y beneficios financieros.

Requisitos de Apertura – Personas naturales

Copia de la cédula.

Copia de la papelita de votación.

Costo de Apertura: 30,00 USD.

Para Personas Jurídicas:

INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA

Copia de la cédula del representante.

Copia de la papeleta de votación.

Copia del nombramiento

Copia del ruc

Costo de Apertura: 50,00 USD.

Para mantener activa la cuenta de ahorros su saldo mínimo será de 5,00 USD.

Ganando una tasa de interés del 3% anual, con capitalización mensual

MI RANGURITO

Producto orientado para fomentar la cultura del ahorro para menores de edad con sistema de incentivos.

Requisitos de Apertura:

Partida de nacimiento o copia de la cedula de ciudadanía

Copia de la cédula del representante legal

Costo de Apertura \$5.00

Plazo Fijo

La cooperativa está facultada por la Ley de Economía Popular y Solidaria a aceptar depósitos a plazo fijo, exigibles al vencimiento de un período libremente convenido por las partes, mediante pagos de tasa de interés preferenciales, garantizando su depósito con seguro de depósitos (COSEDE), depósitos a plazo fijo, dirigimos a personas naturales o jurídicas que invierten sus excedentes de liquidez a plazos mayores de 30 días en adelante.

Créditos

Microcrédito

Son aquellos créditos cuya fuente de pago proviene de las actividades de producción, comercio o prestación de servicios siempre que reúnan estas dos características y cuyo monto no excede los USD 20,000 (VEINTE MIL dólares de los Estados Unidos de América).

Las características de esta clase de crédito son:

Dirigido a personas naturales no asociadas, usualmente informales; personas jurídicas; o unidades familiares; o grupos de prestatarios con garantía mancomunadas o solidarias.

El destino es las actividades productivas y de comercialización o prestación de servicios a pequeña escala, con ventas o ingresos brutos de hasta USD 100.000 anuales, además para nivelar el ingreso familiar, para adecuación o ampliación de vivienda con garantía personal.

INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA

Solicitud de Crédito.

Copia a color de cédula de ciudadanía y certificados papelista de votación Socio, Garante y Cónyuges.

Una fotos tamaño carnet

Planilla de Pago luz, agua o teléfono.

Pago Impuesto Predial

Certificado de trabajo o rol de pagos o (si es asalariado).

Copia de título de la Propiedad de los bienes declarados.

Copia de matrícula de Vehículo (en caso de poseerlo).

Reporte Buró / Crédito con score mayor a 800 pts.

HIPOTECARIO

Escritura Original del Terreno.

Certificado de Gravamen.

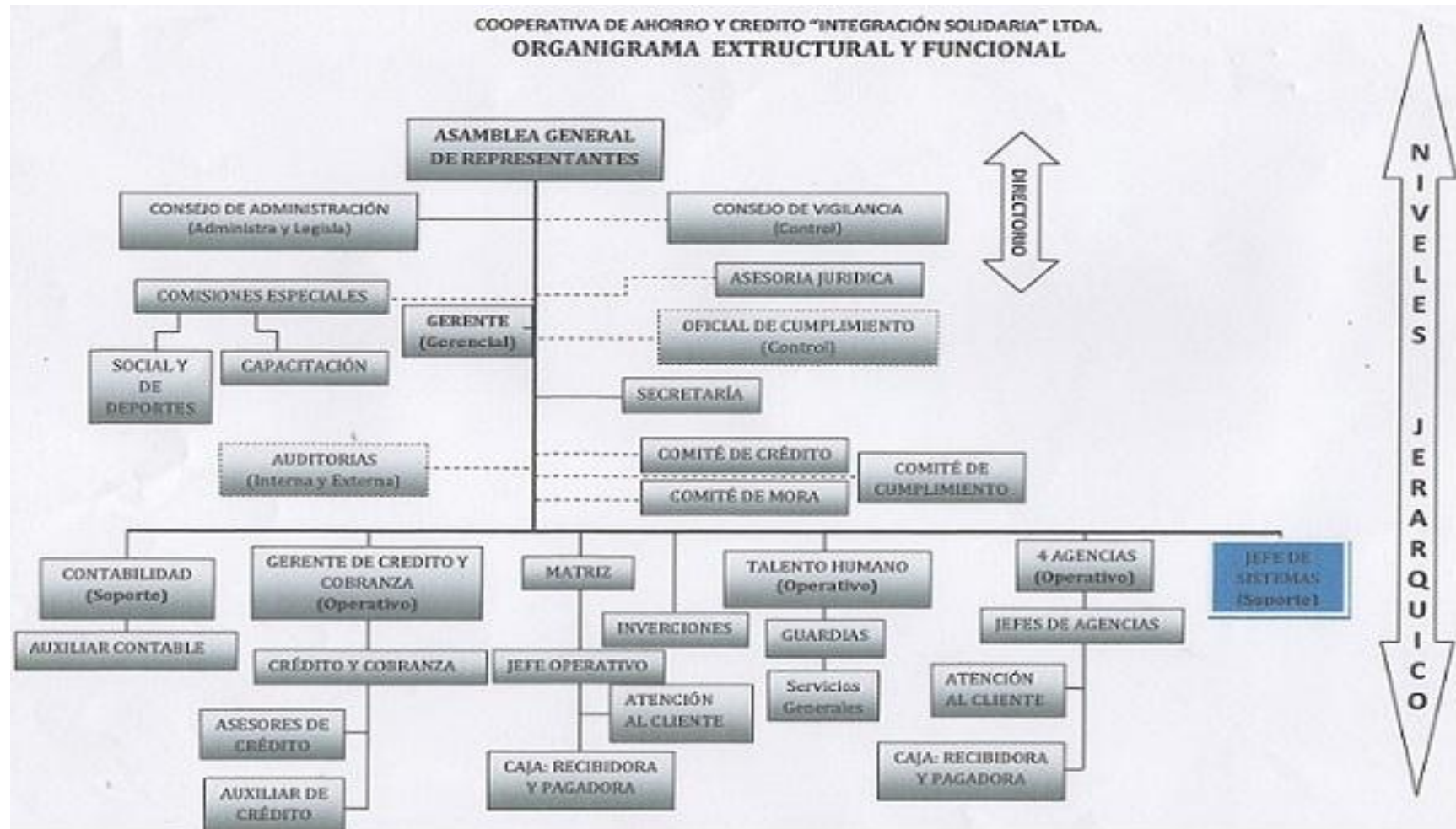
Pago del Impuesto Predial.

PARA PRENDA:

Contrato de Compra venta de Vehículo.

Copia de matrícula de Vehículo.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



POLÍTICAS DE CRÉDITO

COAC INTEGRACION SOLIDARIA Ltda.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRACION SOLIDARIA "Ltda."

PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE BRINDA

Actualidad existe una gran competencia entre cooperativas por lo que es necesario buscar estrategias para hacer frente a la competencia. Es por eso que proponemos los siguientes productos y servicios para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "INTEGRACION SOLIDARIA" Ltda. Que le permitirá competir en el mercado y alcanzar mayor eficiencia y credibilidad.

Estos créditos están destinados a satisfacer las necesidades de financiamiento a socios que poseen una microempresa, cuya actividad económica sea de comercio producción (actividades agropecuarias y no Agropecuarias) o servicio en el caso de los microempresarios y también socios asalariados.

OBJETIVOS:

- Prestar servicios financieros adecuados y de calidad.
- Permitir a los socios el acceso al crédito para cubrir sus necesidades.
- Lograr un crecimiento de la institución al ofrecer productos o servicios adecuados a las necesidades del socio.
- Minimizar el riesgo y mantener indicadores de morosidad aceptables.

CERTIFICADOS DE APORTACION

Según indica los estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, en su artículo 38, se procederá a transferir el 25% del valor del encaje para el incremento del capital social, a Certificados de aportación.

Cuyo cuadro se reportará al fin del día a Contabilidad, relacionado al número de desembolsos.

PÉRDIDA O SUSTRACCION DE LIBRETA Y ESTUCHE

Para la nueva libreta el socio cancelara la cantidad de \$3,00

Para un nuevo estuche el socio cancelara la cantidad de \$2,00

CUENTA DE AHORRO A LA VISTA

Para la apertura de una cuenta de ahorro se requiere de la siguiente documentación básica:

- Copia de la cédula de ciudadanía (color)
- Copia de la papeleta de votación (color)
- Recibo de Servicios Básicos (Agua, Luz, Teléfono, no mayor a 2 meses atrás.)
- Cuota de ingreso mínimo de \$ 30,00 distribuido de la siguiente manera:

| | |
|----------------------------|----------------|
| Ahorro | \$ 5,00 |
| Certificados de aportación | \$ 10,00 |
| Gastos administrativos | \$ 10,00 |
| Seguro Sol Exequiel | \$ 5,00 |
| Total: | \$30,00 |

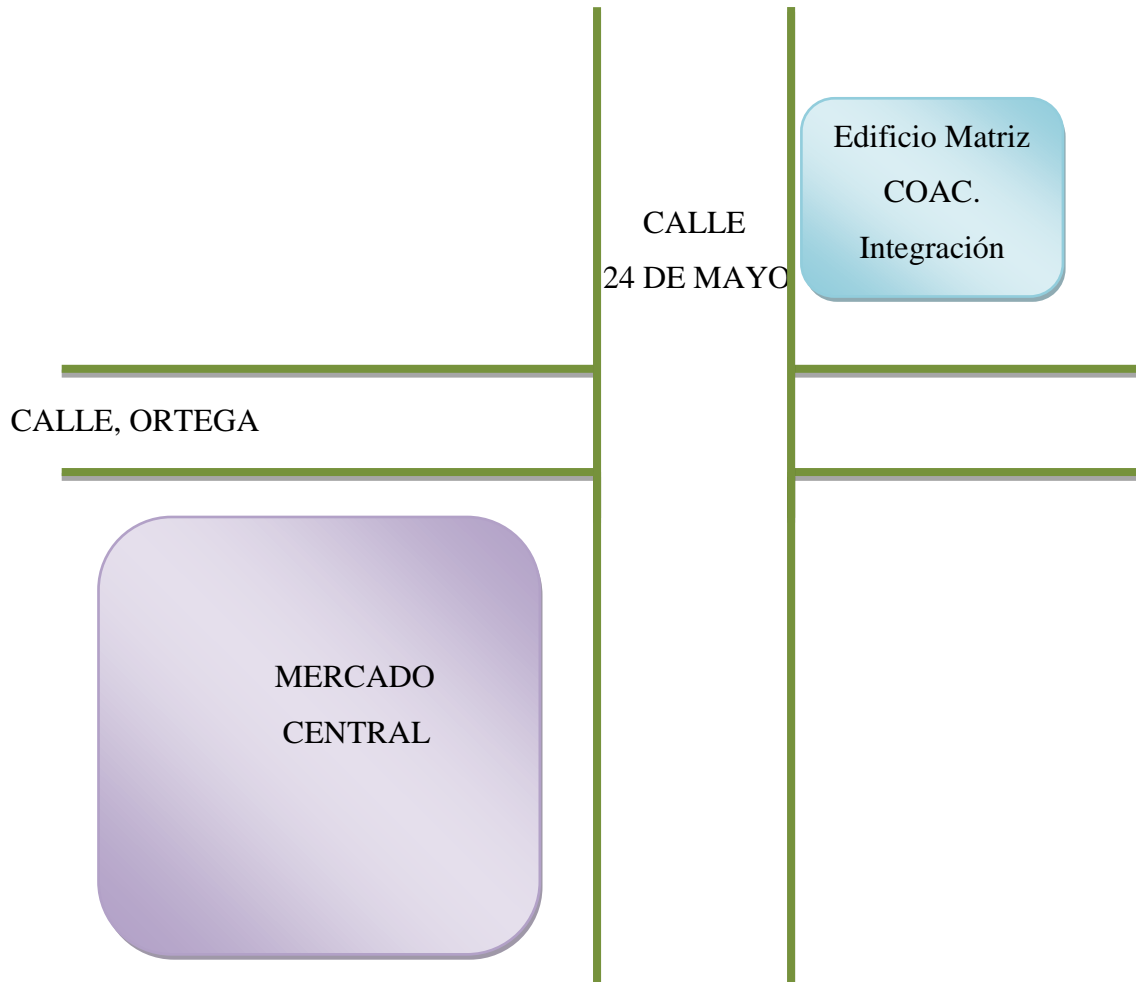
Actualización 04 de Abril del 2016

VISITA Y ENTREVISTA INICIAL

Lugar y Fecha: Salcedo, 14 de julio de 2017.

Máxima autoridad: Sr. Islao Yanchaliquin. Gerente General

Ubicación geográfica: Ciudad de Salcedo



ENTREVISTA REALIZADA AL SR. ISLAO YANCHALIQUN GERENETE GENERAL.

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., con qué fin fue creada?

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA”, nació como una iniciativa de jóvenes provenientes de la Parroquia Juan Benigno Vela. El 05 de junio del 2009, en la actualidad cuenta con más de 24,000 socios.

2. ¿Cuándo fue constituida se plantearon herramientas administrativas que permitan enfocar su gestión empresarial?

Si, para su constitución se elaboraron planes administrativos como son el estratégico y operativos para cada uno de los períodos contemplados dentro de la planificación, pero debo reconocer que mucho de estos aspectos no se cumplieron en el tiempo determinado ni se han aplicado evaluaciones a su ejecución.

3. ¿Se ha identificado la misión y visión empresarial en el desarrollo de las actividades de la cooperativa?

Sí, es el estandarte de la Cooperativa son presentados en el ingreso a la institución, y el personal es socializado sobre este punto desde su ingreso a la institución, para que sepan que se espera de ellos en todo momento.

4. ¿Para la Cooperativa se han fijado objetivos y metas para un período determinado de tiempo?

Para cada período fiscal se han elaborado los objetivos y metas para la cooperativa, los mismos que deben ser alcanzados por los empleados de la misma, por ejemplo los asesores de crédito son los que se encargan de colocar los créditos en los montos fijados por la Gerencia.

5. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., ha establecido políticas que regulen los procesos internos?

Si, contamos con normativa interno que regula los procesos internos de la cooperativa como es el caso de la colocación de cartera y recuperación de la misma, también se define la normativa para el manejo de los recursos humanos de la organización.

6. ¿Se han aplicado evaluaciones a los procesos y recursos de la entidad?

Eventualmente, generalmente se aplican más al cumplimiento de metas y objetivos de la organización que al cumplimiento de la normativa que los regula.

7. ¿Dentro de la gestión de la cooperativa se han aplicado indicadores de gestión que mida los niveles de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de objetivos y metas?

Nunca, hemos aplicado indicadores de gestión a la entidad, por lo que se desconoce los niveles de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos institucionales.

8. ¿Anteriormente han sido objeto de algún tipo de auditoría?

Si, se han aplicado exámenes financieros para la determinación de la razonabilidad de la información financiera de la cooperativa, solo de este tipo han sido los procesos aplicados en la entidad.

9. ¿Considera usted, que es necesario la realización de una auditoría de gestión?

Sí, es indispensable para conocer los niveles de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos y metas de la cooperativa, adicionalmente se puede identificar los puntos críticos que afectan la gestión de la cooperativa.

10. ¿Cómo usted, aplicaría los resultados dados de la auditoría de gestión?

Nos permitirá destinar controles a los puntos que afectan a la entidad, conocer si las metas eran realistas y como podremos alcanzar estas metas empresariales.

Sr. Segundo Abel Masabanda

Auditor

DISEÑO DE INDICADORES DE GESTIÓN

| Tipos de indicadores | Indicador |
|----------------------|---|
| Eficacia | Créditos que cumplen los requisitos / Total Créditos evaluados x 100 |
| Eficacia | Dólares entregados en Créditos / Dólares Créditos fijados como meta x 100 |
| Eficiencia | Presupuesto ejecutado para Créditos / Presupuesto planificado para Créditos x 100 |
| Eficacia | Recuperación de Créditos que cumplen el proceso / Total recuperación de Créditos evaluados x 100 |
| Eficacia | Porcentaje de cartera vencida / Porcentaje de cartera vencida planificada |
| Eficiencia | Presupuesto para la recuperación de cartera vencida / Presupuesto para la recuperación de cartera planificada x 100 |
| Eficacia | Personal que cumple la jornada laboral / total personal x 100 |
| Eficacia | Personal evaluado / total personal x 100 |
| Eficacia | Personal sancionado / total personal x 100 |

MATRIZ FODA

| | |
|----|---|
| N. | Fortalezas |
| 1 | Tiene personería jurídica y los documentos en regla para mantener sus aspectos legales en orden. |
| 2 | Cuenta con recursos financieros para la realización de las actividades propias de la cooperativa. |
| 3 | Tiene sus productos y servicios financieros en regla para poder negociar con esos en el mercado al que pertenecen. |
| 4 | Poseen infraestructura física propia que le permite realizar sus actividades con comodidad. |
| N. | Debilidades |
| 1 | Ausencia de controles aplicables a los procesos interno de la cooperativa para determinar los puntos débiles de la misma. |
| 2 | Personal de la cooperativa que no ha sido capacitado constantemente para la realización de las tareas de la cooperativa. |
| 3 | Alto porcentaje de cartera vencida que afecta la economía de la cooperativa. |
| 4 | Sistema informática con deficiencias en la entrega de información en el tiempo definido por la entidad. |
| N. | Oportunidades |
| 1 | Asociaciones que buscan créditos para la realización de las actividades para las que fueron conformadas. |
| 2 | Jóvenes emprendedores que buscan financiamiento para iniciar sus actividades. |
| 3 | Globalización en la comunicación que permiten acceder a nuevos mercados, ya que se presentan los productos y servicios financieros a un amplio número de posibles socios. |
| 4 | Un organismo de control que aplican supervisiones a las instituciones financieras a nivel nacional y de esta manera se puede cerrar las organizaciones que no cumplen con esta normativa. |
| N. | Amenazas |
| 1 | Crisis económica que afecta el desarrollo de las actividades elementales de la organización. |
| 2 | Conflictos políticos que afecta la continuidad de la normativa legal de la organización. |
| 3 | Presencia de la competencia en el mercado que afecta la captación de clientes para la cooperativa. |
| 4 | Fenómenos naturales que afecta el desarrollo de las actividades agropecuarias y los pagos de los socios a la cooperativa. |

DETERMINACIÓN DE LOS COMPONENTES A SER AUDITADOS

Salcedo, 21 de julio de 2017.

Señor.

Islao Yanchaliquin.

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INTEGRACIÓN SOLIDARIA.**

Presente.

Reciba un saludo cordial, una vez analizada la información se pudo determinar que existe normativa para la evaluación, los componentes que fueron seleccionados son:

- Cuentas de ahorro a la vista
- Otorgamiento de créditos.
- Proceso de recuperación de cartera vencida.

Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Sr. Segundo Abel Masabanda
Auditor

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Objetivo:

Aplicar cuestionarios de control interno a los componentes que fueron seleccionados dentro del proceso de auditoría con la finalidad de conocer cuáles son los niveles de confianza y riesgo de los mismos.

| No. | Procedimiento | Papel de trabajo | Responsable |
|-----|--|------------------|-------------|
| 1 | Aplice los cuestionarios de control interno a la estructura de la cooperativa y a los componentes seleccionados. | CCI | AM |
| 2 | Determine los niveles de confianza y riesgo a los componentes que fueron seleccionados | DNC | AM |
| 3 | Elabore el informe de la evaluación del sistema de control interno | IEC | AM |

EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN

Componente: Ambiente de Control

| N | Interrogantes | Si | No | Observaciones |
|---|--|----|----|---|
| 1 | ¿La cooperativa cuenta con un código de conducta y normativa que regula el comportamiento ético y moral? | | X | D1: No se ha elaborado un código de ética que regule el comportamiento del personal que labora en la cooperativa. |
| 2 | ¿El código de conducta es dado a conocer periódicamente a los empleados de la cooperativa? | | X | D2: Al no tener un código de conducto este no puede ser actualizado periódicamente. |
| 3 | ¿La gerencia ha establecido los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar un trabajo? | | X | D3: No, este aspecto no se ha realizado un manual que incluya estos aspectos y medidas para mejorar el desempeño del personal. |
| 4 | ¿Se comprueba mediante evidencia los requisitos de conocimiento y habilidades? | | X | D4: No existe evidencias de los conocimientos y habilidades que debe tener los empleados de la Cooperativa. |
| 5 | ¿El personal de la Junta Directiva y Comité de Vigilancia poseen el conocimiento y experiencia necesaria así como también el tiempo de servicio? | √ | | |
| 6 | ¿En la cooperativa existe rotación de personal en especial de las funciones claves? | √ | | |

| N | Interrogantes | Si | No | Observaciones |
|---|--|----------|----------|---------------|
| 7 | ¿La estructura organizacional de la cooperativa permite un flujo de información efectivo hacia todos los niveles? | √ | | |
| 8 | ¿La cooperativa cuenta con una adecuada fuerza laboral en número y experiencia para el área de operaciones y negocios? | √ | | |
| 9 | ¿El departamento de talento humano mantiene un correcto proceso de inducción donde se dan además a conocer responsabilidades y expectativas? | √ | | |
| | Total Σ | 5 | 4 | |

√ Proceso contestado afirmativamente

X Proceso denegado

Total de preguntas = 9

Total de respuestas positivas = 5

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Total de respuesta positivas}}{\text{Total de preguntas}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{5}{9} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 56\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 56\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 44\%$$

| Nivel de confianza | | |
|--------------------|-----------|-----------|
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| Bajo | Moderado | Alto |
| 35% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |
| Alto | Moderado | Bajo |
| Nivel de riesgo | | |

Componente: Evaluación del riesgo

| N | Interrogantes | Si | No | Observaciones |
|---|---|----|----|---|
| 1 | ¿La cooperativa ha establecido los objetivos globales? | √ | | . |
| 2 | ¿La información de los objetivos globales es difundida a los empleados? | √ | | . |
| 3 | ¿Los objetivos a nivel de actividad apoyan a los objetivos globales? | √ | | |
| 4 | ¿La dirección ha identificado los recursos necesarios para lograr los objetivos? | √ | | |
| 5 | ¿La dirección ha establecido mecanismos para identificar los riesgos de fuentes externas e internas? | | X | D5: No se han establecido cuales son los riesgos que tienen que enfrentar tanto interna como externamente. |
| 6 | ¿Los riesgos y oportunidades relacionadas con los cambios y sus implicaciones son dirigidas por los niveles directivos y se han formulado planes de acción? | | X | D6: Ausencia de planes que permita mitigar los riesgos a los que se enfrenta la entidad. |
| 7 | ¿Se han aplicado mecanismos que regulen los procesos y eviten los riesgos que afectan a la entidad? | | X | D7: No hay mecanismos para regular los riesgos de la entidad. |
| | Total Σ | 4 | 3 | |

√ Proceso contestado afirmativamente

X Proceso denegado

Total de preguntas = 7

Total de respuestas positivas = 4

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Total de respuesta positivas}}{\text{Total de preguntas}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{4}{7} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 57\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 57\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 43\%$$

| Nivel de confianza | | |
|---------------------------|-----------|-----------|
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| Bajo | Moderado | Alto |
| 35% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |
| Alto | Moderado | Bajo |
| Nivel de riesgo | | |

Componente: Actividades de control

| N | Interrogantes | Si | No | Observaciones |
|---|---|----|----|--|
| 1 | ¿La cooperativa cuenta con un manual de políticas de crédito y cobranzas actualizado? | ✓ | | |
| 2 | ¿Las tareas y responsabilidades relacionadas con el tratamiento, autorización, registro de las transacciones las realizan personas distintas? | ✓ | | . |
| 3 | ¿Se cumple de manera estricta con los requisitos para apertura una cuenta? | | X | D8: No se cuentan con todos los requisitos en regla para la creación de cuentas dentro de la cooperativa. |
| 4 | ¿Se cumple de manera estricta con los requisitos para la concesión de créditos en la cooperativa? | | X | D9: Generalmente no se cuentan con todos los requisitos para su concesión se prioriza metas a cumplimiento de la normativa. |
| 5 | ¿La cooperativa cuenta con un software para manejar el área contable y de crédito? | ✓ | | |

| N | Interrogantes | Si | No | Observaciones |
|---|---|----|----|--|
| 6 | ¿El sistema encuentra errores y permite corregirlos en el momento de su identificación? | | X | D10: Se han podido identificar errores que afectan los procesos internos de la cooperativa. |
| | Total Σ | 3 | 3 | |

√ Proceso contestado afirmativamente

X Proceso denegado

Total de preguntas = 6

Total de respuestas positivas = 3

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Total de respuesta positivas}}{\text{Total de preguntas}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{3}{6} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 50\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 50\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 50\%$$

| Nivel de confianza | | |
|--------------------|-----------|-----------|
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| Bajo | Moderado | Alto |
| 35% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |
| Alto | Moderado | Bajo |
| Nivel de riesgo | | |

EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES A SER AUDITADOS

Componente: Cuentas de ahorro a la vista

| N | Interrogantes | Si | No | Observaciones |
|---|--|----------|----------|--|
| 1 | ¿Se han definido correctamente los productos y servicios financieros de la cooperativa? | √ | | |
| 2 | ¿Cuentan con una normativa que regula el proceso de apertura de la cuenta de ahorro a la vista? | √ | | |
| 3 | ¿Es necesario para la apertura de una cuenta de ahorros contar con certificados de aportación? | √ | | |
| 4 | ¿Se han definido requisitos para la apertura de cuentas de ahorro a la vista? | √ | | |
| 5 | ¿Para el otro producto financiero se ha definido requisitos para su apertura? | √ | | |
| 6 | ¿Se entregan certificados bancarios a los que tienen cuentas a la vista o mi cuenta kangurito? | √ | | |
| 7 | ¿Se han aplicado evaluaciones a los procesos de apertura de las cuentas de ahorro de la cooperativa? | | X | D11: No se han aplicado evaluaciones a los procesos de apertura de cuentas de ahorro, presentando reclamos. |
| | Total Σ | 6 | 1 | |

√ Proceso contestado afirmativamente

X Proceso denegado

Total de preguntas = 7

Total de respuestas positivas = 6

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Total de respuesta positivas}}{\text{Total de preguntas}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{6}{7} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 86\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 86\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 14\%$$

| Nivel de confianza | | |
|---------------------------|-----------|-----------|
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| Bajo | Moderado | Alto |
| 35% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |
| Alto | Moderado | Bajo |
| Nivel de riesgo | | |

EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES A SER AUDITADOS

Componente: Otorgamiento de créditos

| N | Interrogantes | Si | No | Observaciones |
|---|---|----|----|---------------|
| 1 | ¿La cooperativa a calificado ante el organismo de control los tipos de créditos que se van a otorgar dentro la organización financiera? | √ | | |
| 2 | ¿Se han establecido los requisitos generales para el otorgamiento de créditos? | √ | | |
| 3 | ¿Para el otorgamiento de créditos de recuperación diaria y semanal se han establecido los requisitos para su otorgamiento? | √ | | |
| 4 | ¿Existen varios tipos de ingresos que tiene la cooperativa a partir del otorgamiento de crédito? | √ | | |
| 5 | ¿Se han definidos los plazos y lo montos para el otorgamiento de créditos? | √ | | |
| 6 | ¿Para el otorgamiento de un crédito se ha establecido el perfil que debe tener el socio? | √ | | |
| 7 | ¿Se han definido garantías para el otorgamiento de créditos? | √ | | |

| N | Interrogantes | Si | No | Observaciones |
|---|--|----|----|--|
| 8 | ¿Se han aplicado evaluaciones al proceso de otorgamiento de créditos entregados por la cooperativa? | | X | D12: No se han aplicado evaluaciones al proceso de otorgamiento de crédito debido a que se prioriza la colocación al cumplimiento de la base legal. |
| 9 | ¿En el período fiscal se han aplicado indicadores de gestión al proceso de otorgamiento de créditos? | | X | D13: No se han aplicado estas herramientas de medición |
| | Total Σ | 7 | 2 | |

√ Proceso contestado afirmativamente

X Proceso denegado

Total de preguntas = 9

Total de respuestas positivas = 7

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Total de respuesta positivas}}{\text{Total de preguntas}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{7}{9} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 78\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 78\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 22\%$$

| Nivel de confianza | | |
|--------------------|-----------|-----------|
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| Bajo | Moderado | Alto |
| 35% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |
| Alto | Moderado | Bajo |
| Nivel de riesgo | | |

EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES A SER AUDITADOS

Componente: Recuperación de cartera vencida

| N | Interrogantes | Si | No | Observaciones |
|---|---|----------|----------|--|
| 1 | ¿Existe una normativa fijada para el proceso de recuperación de cartera vencida? | | X | D14: Dentro de las políticas de créditos de la cooperativa no se ha fijado la norma que regule la recuperación de procesos. |
| 2 | ¿Dentro de la cooperativa se han fijado un responsable del proceso de cobranza dentro de la cooperativa? | √ | | |
| 3 | ¿Las estrategias de cobranza han sido según su criterio efectivas? | √ | | |
| 4 | ¿Se ha evaluado el proceso de cobranza de la cooperativa? | | X | D15: No se han evaluado los procesos de recuperación de cartera vencida por lo que desconoce si se cumple o no y si los resultados son los esperados. |
| 5 | ¿Usted, conoce de la aplicación de indicadores de gestión al objetivo fijado para la recuperación de cartera vencida? | | X | D16: Nunca se han aplicado indicadores de gestión a ningún proceso de la cooperativa. |
| | Total Σ | 2 | 3 | |

√ Proceso contestado afirmativamente

X Proceso denegado

Total de preguntas = 5

Total de respuestas positivas = 2

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Total de respuesta positivas}}{\text{Total de preguntas}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{2}{5} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 40\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 40\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 60\%$$

| Nivel de confianza | | |
|---------------------------|-----------|-----------|
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| Bajo | Moderado | Alto |
| 35% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |
| Alto | Moderado | Bajo |
| Nivel de riesgo | | |

Componente: Información y comunicación

| N | Interrogantes | Si | No | Observaciones |
|---|---|----------|----------|--|
| 1 | ¿Se utilizan reportes para entregar informes a los distintos niveles de la entidad? | √ | | . |
| 2 | ¿La información que recibe la dirección es útil para la toma de acciones? | √ | | . |
| 3 | Existen canales de comunicación establecidos para poder comunicar los problemas o inquietudes | √ | | |
| 4 | Actualmente los empleados utilizan los sistemas de comunicación, | | X | D17: Sistemas informáticos para la comunicación no cuenta todavía la cooperativa. |
| | Total Σ | 3 | 1 | |

√ Proceso contestado afirmativamente

X Proceso denegado

Total de preguntas = 4

Total de respuestas positivas = 1

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Total de respuesta positivas}}{\text{Total de preguntas}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{3}{4} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 75\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 75\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 25\%$$

| Nivel de confianza | | |
|--------------------|-----------|-----------|
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| Bajo | Moderado | Alto |
| 35% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |
| Alto | Moderado | Bajo |
| Nivel de riesgo | | |

Componente: Seguimiento

| N | Interrogantes | Si | No | Observaciones |
|---|---|----|----|---|
| 1 | Existen una reconciliación de la información operativa usada para el manejo de las operaciones con la información generada por el reporte financiero del sistema? | | X | D18: Sistemas informáticos para la comunicación no cuenta todavía la cooperativa. |
| 2 | Son apropiadas las partes del sistema de control escogidas para su evaluación | √ | | . |
| 3 | El alcance, la profundidad y frecuencia de estas evaluaciones son adecuadas. | | X | D19: No se aplican evaluaciones con las frecuencias que se esperaba. |
| 4 | Las deficiencias son reportadas de manera oportuna y directamente a la persona encargada de la actividad y a una persona de un nivel más alto? | | X | D20: Las deficiencias no son presentadas mediante un informe al más alto nivel de la organización. |
| 5 | Existen una reconciliación de la información operativa usada para el manejo de las operaciones con la información generada por el reporte financiero del sistema? | √ | | |
| | Total Σ | 2 | 3 | |

√ Proceso contestado afirmativamente

X Proceso denegado

Total de preguntas = 5

Total de respuestas positivas = 2

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Total de respuesta positivas}}{\text{Total de preguntas}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{2}{5} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 40\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 40\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 60\%$$

| Nivel de confianza | | |
|---------------------------|-----------|-----------|
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| Bajo | Moderado | Alto |
| 35% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |
| Alto | Moderado | Bajo |
| Nivel de riesgo | | |

DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE CONFIANZA Y RIESGO

| N. | Componente | Nivel de confianza | Nivel de riesgo |
|-----|----------------------------------|--------------------|-----------------|
| 1 | Ambiente de control | 56% | 44% |
| 2 | Evaluación del riesgo | 57% | 43% |
| 3 | Actividades de control | 69% | 31% |
| 3.1 | Actividades generales | 50% | 50% |
| 3.2 | Cuentas de ahorro a la vista | 86% | 14% |
| 3.3 | Otorgamiento de créditos | 78% | 22% |
| 3.4 | Recuperación de cartera vencida | 60% | 40% |
| 4 | Información y comunicación | 75% | 25% |
| 5 | Seguimiento | 40% | 60% |
| | Total Σ | 59% | 41% |

| Nivel de confianza | | |
|--------------------|-----------|-----------|
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| Bajo | Moderado | Alto |
| 35% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |
| Alto | Moderado | Bajo |
| Nivel de riesgo | | |

Se ha evaluado la estructura del sistema de control interno considerando los componentes del informe COSO I, y las actividades esenciales a desarrollarse dentro de la cooperativa dando los siguientes resultados; un nivel de confianza moderado del 59% y riesgo moderado del 41%.

INFORME DE CONTROL INTERNO

Salcedo, 04 de Agosto de 2017.

Señor.

Islao Yanchaliquin.

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA.

Presente.

Reciba un saludo cordial, le informo que se ha evaluado el sistema de control interno en base al informe COSO I, donde se pudo establecer los siguientes resultados:

- La cooperativa no cuenta con un código de ética que regule el comportamiento del personal que labora en la cooperativa, este aspecto es importante para que se pueda sancionar la conducta incorrecta dentro de la organización, recomendándose la elaboración de estos documentos con su posterior socialización y con el transcurso del tiempo se pueda actualizar a la realidad de la organización.
- Ausencia de un manual en el que se incluya métodos de evaluación del desempeño y medidas para mejorar los resultados que se han obtenido en el período de estudio.
- No existe evidencias del cumplimiento adecuado de las funciones que debe ejecutar cada uno de los empleados de la Cooperativa, se recomienda aplicar evaluaciones.
- La administración desconoce de los riesgos internos como externos, por lo que no están preparados para su funcionamiento, y por ende no cuenta con un plan de mitigación de riesgos, por lo que recomienda aplicar un diagnóstico general para la identificación de los riesgos y cuáles son las posibles soluciones a los mismos.
- Se han definidos los requisitos para la regulación en la creación de cuentas dentro de la cooperativa, estas no se han cumplido como lo marca la norma afectando a la entidad.
- No se ha revisado todos los requisitos para su concesión de créditos se prioriza metas al cumplimiento de la normativa afectando la recuperación de la cartera vencida, ya que varios de los documentos permiten el cobro.

- Ausencia de evaluaciones a los procesos de apertura de cuentas de ahorro, presentando reclamos por parte de los socios, se recomienda la aplicación de evaluaciones para identificar los puntos críticos de la organización.
- No se han aplicado estas herramientas de medición como son los indicadores de gestión para conocer los niveles de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las metas y objetivos.
- Sistemas informáticos para la comunicación no cuenta todavía la cooperativa, por lo que se dificulta conocer cuándo se han dado las disposiciones y como se han resuelto en el tiempo establecido.
- Las deficiencias no son presentadas mediante un informe al más alto nivel de la organización, por lo que se recomienda reportar estas anomalías para dar solución de manera inmediata.

Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Sr. Segundo Abel Masabanda

Auditor

PROGRAMA DE EJECUCIÓN

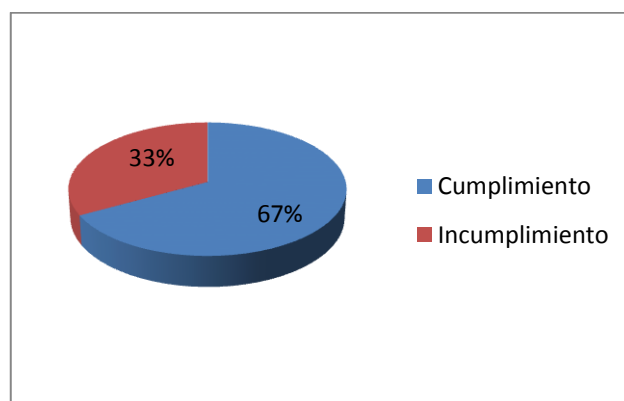
Objetivo:

Aplicar los procedimientos de auditoría definidos para esta fase, a fin de obtener evidencia que sea considerada suficiente, competente y de gran importancia para que sea incluido dentro de los hallazgos de auditoría.

| No. | Procedimiento | Papel de trabajo | Responsable |
|-----|--|------------------|-------------|
| 1 | Comprobar la presentación de requisitos para la apertura de cuentas de ahorro a la vista y Kangurito | PRC | AM |
| 2 | Verificación de la presentación de los requisitos para el otorgamiento de créditos. | RC | AM |
| 3 | Comprobación de la aplicación de los niveles para el otorgamiento de créditos. | NC | AM |
| 4 | Aplicación de indicadores de gestión deseados en la primera etapa | IG | AM |
| 5 | Elaboración de los hallazgos de auditoría de gestión. | HH | AM |

CUENTAS DE AHORRO A LA VISTA

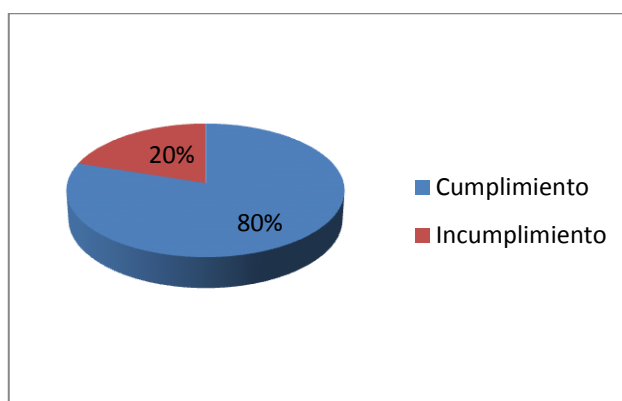
| N. | Requisitos | Si | No | Observación |
|----|--|-----------|----------|-------------|
| 1 | Copia de la cédula de ciudadanía (color) | 15 | 0 | |
| 2 | Copia de la papeleta de votación (color) | 10 | 5 | |
| 3 | Recibo de Servicios Básicos (Agua, Luz, Teléfono, no mayor a 2 meses atrás.) | 13 | 2 | |
| 4 | Cuota de ingreso mínimo de \$ 30,00 distribuido de la siguiente manera: | 15 | 0 | |
| | Total Σ | 53 | 7 | |



Se solicitó acceso a las carpetas de la creación de cuentas de ahorro a la vista de la cooperativa, siendo quince las evaluados, donde se pudo establecer que en cinco expedientes faltaban las copias a color de la cédula y papeleta de votación, mientras que en dos hacía falta el recibo de un servicio básico, a pesar de estos inconvenientes se conoció que las cuentas están activas. Definiéndose que solo se han cumplido con el 67% en el proceso de apertura de cuentas.

CUENTAS DE AHORRO KANGURITO

| N. | Requisitos | Si | No | Observación |
|----|---|----|----|-------------|
| 1 | Partida de nacimiento o copia de la cedula de ciudadanía del menor de edad. | 5 | 0 | |
| 2 | Copia de la cédula del representante legal, (color) puede ser socio o no. | 5 | 0 | |
| 3 | Copia de la papeleta de votación (color) | 4 | 1 | |
| 4 | Recibo de Servicios Básicos (Agua, Luz, Teléfono, no mayor a 2 meses atrás) | 5 | 0 | |
| 5 | Cuota de ingreso de \$6.00 distribuido de la siguiente manera: | 5 | 0 | |
| | Total Σ | 24 | 1 | |

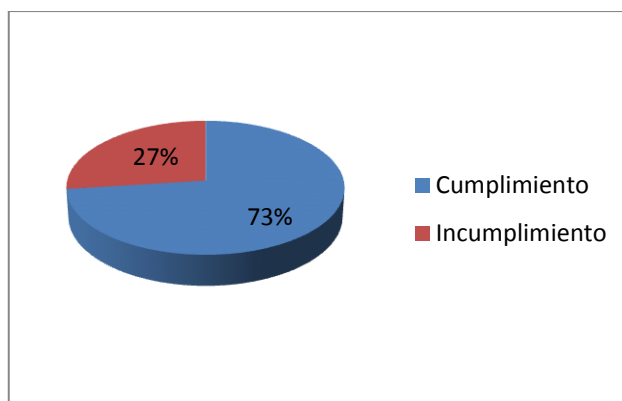


A la Gerencia se solicitó acceso a cinco carpetas que regularizan la creación de cuentas de ahorro llamadas Kanguritos que deben presentar cinco requisitos, se pudo establecer que en un expediente falta la copia de la papeleta de votación del representante legal a color como marca las políticas internas de la cooperativa, Se cumplió el 80% de la presentación de los requisitos para crear las cuentas kanguritos.

REQUISITOS DE CRÉDITO

| N. | Requisitos | Si | No | Observación |
|----|---|-----------|----------|-------------|
| 1 | Encaje al 10x1 | 15 | 0 | |
| 2 | Solicitud de crédito bien llenado y con firmas de respaldo (Fecha, tentativa de desembolso manual, en la resolución del asesor) | 15 | 0 | |
| 3 | Matriz de decisión con las firmas de respaldo y bien llenado. | 15 | 0 | |
| 4 | Copia de la cedula de identidad a color y papeleta de votación a color. | 15 | 0 | |
| 5 | Planilla de Luz actualizado (Deudor y/o Garante) de hasta hace 2 meses atrás. | 13 | 2 | |
| 6 | Certificado del curso de cooperativismo (Cada mes el Jefe de Agencia entregara el acta de asistencia firmada por los socios, ver anexo de curso de cooperativismo). | 11 | 4 | |
| 7 | Impresión del Buro de Créditos (Actualizado e histórico) | 15 | 0 | |
| 8 | Respaldo del ingreso económico del socio (RUC, RISE, certificados, facturas, carnet, fotografía de negocio, matriculas, herramientas, contratos de arrendamientos, etc.). | 15 | 0 | |

| N. | Requisitos | Si | No | Observación |
|----|---|------------|----------|-------------|
| 9 | Respaldo de patrimonio (deudor y garante) (Escrituras y pago de predio, matriculas, etc) | 15 | 0 | |
| 10 | Foto tamaño carnet Deudor. | 14 | 1 | |
| 11 | Carpeta plástica con el sello de la cooperativa. | 15 | 0 | |
| 12 | Socios de estado civil casados (con firma del cónyuge) | 15 | 0 | |
| | Total Σ | 173 | 7 | |

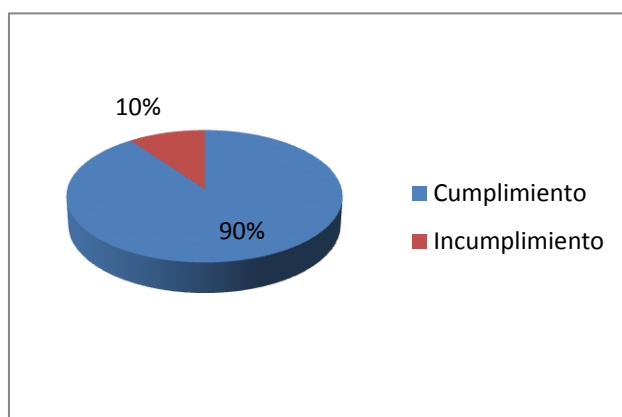


Para el otorgamiento de créditos se fijaron 12 requisitos que deben ser cumplidos para la aprobación de los créditos, se solicitó acceso a 15 expedientes al alzar de créditos que ya fueron concedidos, estableciéndose que en cuatro créditos faltaban documentos, en varios de ellos hasta dos requisitos hacían falta, siendo estos las copias a colores de la cédula papeleta de votación, fotos de deudor que permitan la identificación del mismo, y falta del pago del servicio básico que permita conocer donde viven actualmente los deudores y garantes.

REQUISITOS DE UN CRÉDITO

| N. | Requisitos | Si | No | Observación |
|----|---|----|----|---|
| 1 | Encaje al 10x1 | 10 | 0 | |
| 2 | Solicitud de crédito bien llenado y con firmas de respaldo (Fecha, tentativa de desembolso manual, en la resolución del asesor) | 10 | 0 | |
| 3 | Matriz de decisión con las firmas de respaldo y bien llenado. | 10 | 0 | |
| 4 | Copia de la cedula de identidad a color y papeleta de votación a color. | 10 | 0 | |
| 5 | Planilla de Luz actualizado (Deudor y/o Garante) de hasta hace 2 meses atrás. | 9 | 1 | No se encontró el documento dentro de la carpeta de crédito. |
| 6 | Certificado del curso de cooperativismo (Cada mes el Jefe de Agencia entregara el acta de asistencia firmada por los socios, ver anexo de curso de cooperativismo). | 9 | 1 | Una persona no cuenta con el certificado del curso necesario para recibir el crédito. |
| 7 | Impresión del Buro de Créditos (Actualizado e histórico) | 10 | 0 | |
| 8 | Respaldo del ingreso económico del socio (RUC, RISE, certificados, facturas, carnet, fotografía de negocio, matriculas, herramientas, contratos de arrendamientos, etc.). | 10 | 0 | |

| N. | Requisitos | Si | No | Observación |
|----|---|------------|----------|-------------|
| 9 | Respaldo de patrimonio (deudor y garante) (Escrituras y pago de predio, matriculas, etc) | 10 | 0 | |
| 10 | Foto tamaño carnet Deudor. | 10 | 0 | |
| 11 | Carpeta plástica con el sello de la cooperativa. | 10 | 0 | |
| 12 | Socios de estado civil casados (con firma del cónyuge) | 10 | 0 | |
| 13 | Garante (de acuerdo al monto del crédito) | 10 | 0 | |
| 14 | Poder especial actualizado (vigencia 1 año) en caso de que no pueda firmar. | 10 | 0 | |
| 15 | Disolución conyugal | - | - | |
| 16 | Sentencia de divorcio (escrito de abogado con ingreso al juzgado como juicio) | - | - | |
| 17 | Marginación Registro Civil | - | - | |
| | Total Σ | 128 | 2 | |

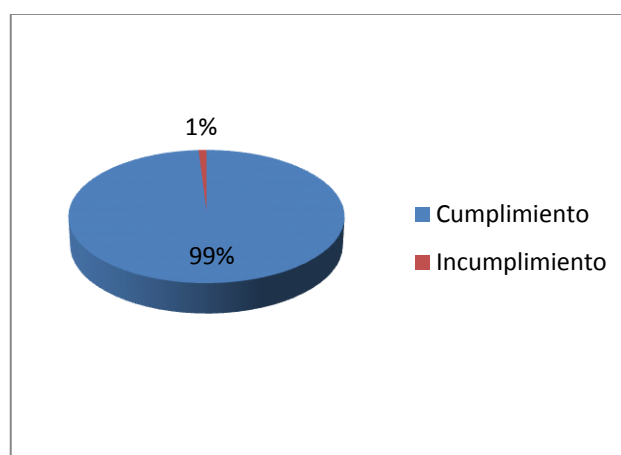


De los diez expedientes de créditos a los que se tuvo acceso se pudo establecer que faltaban dos requisitos en una misma carpeta, falta el pago del servicio básico y el certificado del curso de cooperativismos que se debe seguir dentro de la cooperativa para poder acceder a un crédito,

cumpliéndose el 90% del proceso en los documentos revisados.

REQUISITOS DE UN CRÉDITO DIARIO Y SEMANAL

| N. | Requisitos | Si | No | Observación |
|----|---|------------|----------|-------------|
| 1 | Encaje | 10 | 0 | |
| 2 | Solicitud de crédito bien llenado y con firmas de respaldo (Fecha, tentativa de desembolso manual, en la resolución del asesor) | 10 | 0 | |
| 3 | Matriz de decisión con las firmas de respaldo y bien llenado. | 10 | 0 | |
| 4 | Copia de la cedula de identidad a color y papeleta de votación a color. | 10 | 0 | |
| 5 | Planilla de luz actualizado (Deudor y/o Garante) de hasta hace 2 meses atrás. | 10 | 0 | |
| 6 | Impresión del Buro de Créditos (Actualizado e histórico) | 10 | 0 | |
| 7 | Respaldo del ingreso económico del socio (RUC, RISE, certificados, facturas, carnet, fotografía de negocio, matriculas, herramientas, contratos de arrendamientos, etc.). | 10 | 0 | |
| 8 | Respaldo de patrimonio (Escrituras, pago de predio, matriculas, pago de puesto, etc.) | 10 | 0 | |
| 9 | Foto tamaño carnet Deudor. | 10 | 0 | |
| 10 | Socios de estado civil casados (opcional firma del cónyuge) | 10 | 0 | |
| 11 | Tiempo mínimo de negocio un año. | 9 | 1 | |
| | Total Σ | 109 | 1 | |



En lo referente a los créditos diarios y semanales, esto define las formas de pago contratado para el crédito, para concederlo deben presentar once requisitos, de los cuales se han cumplido el 99%, el principal problema es que un socio no demostró que su actividad empresarial tenía un año mínimo de trabajo en el mercado.

VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

| Niveles | Actividades | Si | No | Observación |
|-----------------|--|----|----|-------------|
| Nivel I | Firmará la persona responsable del análisis del crédito que también hará las veces de vocal (Asesor de Crédito más antiguo) | √ | | |
| | Firmará la persona que delegare el jefe de Agencia(Atención al cliente, Cajero) | √ | | |
| | Firmaran las personas que delegue la Gerencia como presidente del comité de crédito. (Jefe de agencia o delegado de consejo de Adm.) | √ | | |
| Nivel II | Firmará la persona responsable del análisis del crédito que también hará las veces de vocal (Asesor de Crédito más antiguo) | √ | | |
| | Firmará la persona que delegare el jefe de Agencia (Atención al cliente, Cajero) | √ | | |
| | Firmaran las personas que delegue la Gerencia como presidente del comité de crédito. (Jefe de agencia o delegado de consejo de Adm.) | √ | | |

| Niveles | Actividades | Si | No | Observación |
|------------------|--|-----------|-----------|--------------------|
| Nivel III | Firmará la persona responsable del análisis del crédito que también hará las veces de vocal (Asesor de Crédito más antiguo) | √ | | |
| | Firmará la persona que delegare el jefe de Agencia (Atención al cliente , Cajero) | √ | | |
| | Firmaran las personas que delegue la Gerencia como presidente del comité de crédito. (Jefe de agencia o delegado de consejo de Adm.) | √ | | |
| Nivel IV | Firmará la persona responsable del análisis del crédito que también hará las veces de vocal (Asesor de Crédito más antiguo) | √ | | |
| | Firmará la persona que delegare el jefe de Agencias (Atención al cliente, Cajero) | √ | | |
| | Firmaran las personas que delegue la Gerencia como presidente del comité de crédito. (Jefe de agencia o delegado de consejo de Adm.) | √ | | |
| | Total Σ | 12 | 0 | |

Se verificó el cumplimiento de los cuatro niveles de aprobación y se estableció que se han realizado cada uno de los pasos según las firmas reportadas en los documentos.

INDICADORES DE GESTIÓN

| | |
|-----------------------------|---|
| Objetivo | Cumplir con el proceso de otorgación de créditos para la determinación del nivel de cumplimiento en la presentación de créditos. |
| Nombre del indicador | Total de créditos otorgados que cumplan con los requisitos fijados en la normativa que la regula. |
| Tipos de indicadores | Eficacia |
| Meta | 35 créditos que se otorgan a tiempo. |
| Unidad de medida | Créditos |
| Resultado | 29 |
| Formula | Créditos que cumplen los requisitos / Total Créditos evaluados x 100 29 / 35 * 100 |
| Índice | 83% |
| Brecha | 100% - Índice 100% - 83% 17% |
| Análisis | En el manual de otorgación se definieron los requisitos para entregar este producto, una vez solicitado acceso a los expedientes de créditos se fijó un nivel de cumplimiento del 83% en la presentación de los requisitos, mientras que el 17% no cuenta con los documentos establecidos en la norma para poder recibir un crédito; por lo que podemos decir, que los requisitos no presentados afecta al proceso de recuperación, ya que son usados para la elaboración de estrategias. |

INDICADORES DE GESTIÓN

| | |
|-----------------------------|---|
| Objetivo | Colocar 1'050.000,00 dólares en créditos para lo cual se destinó un presupuesto de 12000,00, dólares en el período 2015. |
| Nombre del indicador | Total de dólares colocados en créditos en el período 2015. |
| Tipos de indicadores | Eficacia |
| Meta | 1'050.000,00 |
| Unidad de medida | Dólares |
| Resultado | 985.900.00 |
| Formula | Dólares entregados en Créditos / Dólares Créditos fijados como meta x 100 985.900.00 / 1'050.000,00 x 100 |
| Índice | 94% |
| Brecha | 100% - Índice 100% - 94% 6% |
| Análisis | Al inicio de cada período la administración de la cooperativa fija una meta de colocación de créditos que debe ser alcanzado por el personal, para el período 2015 fue de 1'050.000.00 dólares, una vez solicitado los estados financieros de la institución se pudo aplicar el indicador determinándose un nivel de cumplimiento del 94%, cabe recalcar que los asesores en la mayoría de los casos llegaron a las metas mensuales previstas al inicio del periodo, aunque en el mes de junio se reporta una caída en la colocación. |

INDICADORES DE GESTIÓN

| | |
|-----------------------------|---|
| Objetivo | Alcanzar un 5% de nivel de cartera vencida para lo cual se destinó un presupuesto de 12000.00 en el período 2015. |
| Nombre del indicador | Porcentaje de recuperación de cartera vencida en el período 2015. |
| Tipos de indicadores | Eficacia |
| Meta | 5% |
| Unidad de medida | Porcentaje |
| Resultado | 10,19% |
| Formula | Porcentaje de cartera vencida / Porcentaje de cartera vencida planificada |
| Índice | $10.19\% / 5\% \times 100$ 203.80% |
| Brecha | 100% - Índice 100% - 203.80% -103.80% |
| Análisis | Para el período 2015 la Gerencia ha establecido una meta de recuperación de cartera del 5%, debido principalmente a que no se han aplicado las estrategias y procedimientos interno fijados por la administración para su aplicación, una vez concluido el período se definió que el porcentaje de recuperación de cartera vencida es del 10,19%, con una brecha del 103,80%, esto quiere decir, que el dinero colocado en forma de crédito no retorna a la cooperativa, en vez de general utilidades se reportan perdidas. |

INDICADORES DE GESTIÓN

| | |
|-----------------------------|--|
| Objetivo | Alcanzar un 5% de nivel de cartera vencida para lo cual se destinó un presupuesto de 12000.00 en el período 2015. |
| Nombre del indicador | Total de dólares del presupuesto que es empleado en el proceso de recuperación de cartera vencida en el período 2015. |
| Tipos de indicadores | Eficiencia |
| Meta | 12.000,00 |
| Unidad de medida | Dólares |
| Resultado | 5.432.00 |
| Formula | Presupuesto para la recuperación de cartera vencida / Presupuesto para la recuperación de cartera planificada x 100 5.432.00 / 12.000,00 x 100 |
| Índice | 45% |
| Brecha | 100% - Índice 100% - 45% 55% |
| Análisis | Se definió un presupuesto para la recuperación de cartera vencida este solo se empleó en un 45% del valor destinado para este fin, existiendo una brecha del 55%, debido principalmente a que no se han fijado estrategias para la recuperación de la cartera vencida, y esto afecto directamente al porcentaje meta que presenta una brecha desfavorable. |

INDICADORES DE GESTIÓN

| | |
|-----------------------------|---|
| Objetivo | Cumplir con la jornada laboral establecido en el reglamento interno de trabajo a fin de que se mantenga su rendimiento correcto. |
| Nombre del indicador | Total de personal que cumple con la jornada laboral en el período 2015. |
| Tipos de indicadores | Eficacia |
| Estándar | 10 empleados |
| Unidad de medida | Personal |
| Meta | 4 personas |
| Formula | Personal que cumple la jornada laboral / total personal x 100 4 / 10 x 100 |
| Índice | 40% |
| Brecha | 100% - Índice 100% - 40% 60% |
| Análisis | En el reglamento interno de trabajo de la cooperativa se estableció una jornada laboral que debe ser cumplida por sus empleados, y mantener un registro adecuado de la asistencia, se pudo verificar según los registros de ingresos y salidas del personal que el 60% de los empleados en algún momento del mes de noviembre han registrado atrasos y faltas, dejando un cumplimiento en la jornada laboral del 40%, cabe recalcar que no se han aplicado sanción alguna por dichos incumplimientos. |

INDICADORES DE GESTIÓN

| | |
|-----------------------------|--|
| Objetivo | Evaluar al personal de la cooperativa como está definido en el reglamento interno de trabajo a fin de que se mantenga su rendimiento correcto. |
| Nombre del indicador | Total de personal que ha sido evaluado en el período 2015. |
| Tipos de indicadores | Eficacia |
| Meta | 10 empleados |
| Unidad de medida | Personal |
| Resultado | 3 personas |
| Formula | Personal evaluado / total personal x 100 3 / 10 x 100 |
| Índice | 30% |
| Brecha | 100% - Índice 100% - 30% 70% |
| Análisis | En el reglamento interno de trabajo se han definido la realización de evaluación del desempeño del personal y su influencia en los resultados obtenidos, según los reportes de personal se pudieron conocer que solo el 30% ha sido objetivo de evaluación, siendo solo examinados los asesores o personal que labora directamente en créditos, mientras que el resto del personal no fue parte del proceso. |

INDICADORES DE GESTIÓN

| | |
|-----------------------------|--|
| Objetivo | Aplicar sanciones al personal de la cooperativa que ha incumplido el reglamento interno de trabajo para el mantenimiento de un ambiente ideal para el desarrollo de las actividades. |
| Nombre del indicador | Total de personal que ha sido sancionado en base al reglamento interno de trabajo en el período 2015. |
| Tipos de indicadores | Eficacia |
| Meta | 10 empleados |
| Unidad de medida | Personal |
| Resultado | 0 personas |
| Formula | Personal sancionado / total personal x 100 0 / 10 x 100 |
| Índice | 0% |
| Brecha | 100% - Índice 100% - 0% 100% |
| Análisis | A pesar de incumplimiento tanto en metas como en la jornada laboral, el personal no ha sido sancionado, dejando una brecha negativa del 100%. |

HALLAZGOS

Título:

No se cumple la totalidad de requisitos para apertura de las cuentas de ahorro.

Condición:

Dentro de la fase de ejecución se solicitó el acceso a carpetas de la creación de cuentas de ahorro a la vista, de las quince que fueron entregadas por la Gerencia, se estableció faltante de documentos, fijándose un cumplimiento del 67% en el proceso de apertura de cuentas.

Criterio:

Políticas de crédito

Para la apertura de una cuenta de ahorro se requiere de la siguiente documentación básica:

- *Copia de la cédula de ciudadanía (color)*
- *Copia de la papeleta de votación (color)*
- *Recibo de Servicios Básicos (Agua, Luz, Teléfono, no mayor a 2 meses atrás.)*
- *Cuota de ingreso mínimo de \$ 30,00 distribuido de la siguiente manera:*

| | |
|-----------------------------------|-----------------|
| <i>Ahorro</i> | <i>\$ 5,00</i> |
| <i>Certificados de aportación</i> | <i>\$ 10,00</i> |
| <i>Gastos administrativos</i> | <i>\$ 10,00</i> |
| <i>Seguro Sol Exequiel</i> | <i>\$ 5,00</i> |
| <i>Total:</i> | <i>\$30,00</i> |

Cuyo saldo mínimo de cuenta será posterior a \$5,00.(pág. 2 – 3)

Causa:

La empleada que se encarga de atención al cliente y apertura de cuentas ha permitido la apertura de cuentas de ahorro sin que cuenten con toda la documentación fijada dentro de las políticas internas de la cooperativa.

Efecto:

Por los documentos faltantes se establece un nivel de incumplimiento del 33%.

Dificulta la identificación y búsqueda en caso de pérdida de libreta.

HALLAZGOS

Título:

No se cumple la totalidad de requisitos para apertura de las cuentas kangurito.

Condición:

Una vez revisada la normativa interna se procedió a solicitar acceso a los expedientes de apertura de las cuentas kangurito, siendo autorizado la revisión de cinco cuentas, de las cuales uno no cuenta con copia a color de la cédula y papeleta de votación de su representante, documento que le permite abrir este tipo de cuenta, por lo que tiene un cumplimiento del 80%.

Criterio:

Política Interna

Producto orientado para fomentar la cultura del ahorro para menores de edad, cuyos requisitos son:

- *Partida de nacimiento o copia de la cedula de ciudadanía del menor de edad.*
- *Copia de la cédula del representante legal, (color) puede ser socio o no.*
- *Copia de la papeleta de votación (color)*
- *Recibo de Servicios Básicos (Agua, Luz, Teléfono, no mayor a 2 meses atrás)*
- *Cuota de ingreso de \$6.00 distribuido de la siguiente manera:*

| | |
|-------------------------------|-------------------------|
| <i>Gastos administrativos</i> | <i>\$ 5,00</i> |
| <i>Ahorro mínimo</i> | <i>\$ 1,00</i> |
| <i>Total:</i> | <i>\$ 6,00 (pág. 3)</i> |

Causa:

El encargado del servicio al cliente, no ha exigido a los socios la presentación de los requisitos correctos para la apertura de las cuentas kanguritos.

Efecto:

El 20% de los procesos de apertura de cuenta kangurito no cuentan con los requisitos correctos para su apertura.

Dificulta la identificación y búsqueda en caso de pérdida de libreta.

HALLAZGOS

Título:

No se cumple en totalidad de los requisitos de créditos

Condición:

Para el otorgamiento de créditos se fijaron 12 requisitos que deben ser cumplidos para la aprobación de los créditos, según la normativa interna, se solicitó acceso a 15 expedientes al azar, estableciéndose que en cuatro créditos faltaban documentos, en varios de ellos hasta dos requisitos dejando con un nivel de cumplimiento del 73%.

Criterio:

Políticas de crédito

Es un servicio que presta la cooperativa con el fin de satisfacer las necesidades económicas de los socios.

La existencia de créditos es indispensable para el desarrollo económico, permite invertir en actividades productiva. Los créditos de acuerdo a nuestra misión son los servicios más importantes para la solución de las necesidades básicas del socio.

REQUISITOS PARA UN CREDITO

A.- Requisitos obligatorios para la aprobación del crédito:

- *Encaje al 10x1 (ver cuadro de encaje)*
- *Solicitud de crédito bien llenado y con firmas de respaldo (Fecha, tentativa de desembolso manual, en la resolución del asesor)*
- *Matriz de decisión con las firmas de respaldo y bien llenado.*
- *Copia de la cedula de identidad a color y papeleta de votación a color.*
- *Planilla de Luz actualizado (Deudor y/o Garante) de hasta hace 2 meses atrás.*
- *Certificado del curso de cooperativismo (Cada mes el Jefe de Agencia entregara el acta de asistencia firmada por los socios, ver anexo de curso de cooperativismo).*
- *Impresión del Buro de Créditos (Actualizado e histórico)*
- *Respaldo del ingreso económico del socio (RUC, RISE, certificados, facturas, carnet, fotografía de negocio, matriculas, herramientas, contratos de arrendamientos, etc.).*

- *Respaldo de patrimonio (deudor y garante) (Escrituras y pago de predio, matriculas, etc)*
- *Foto tamaño carnet Deudor.*
- *Carpeta plástica con el sello de la cooperativa.*
- *Socios de estado civil casados (con firma del cónyuge)*

Causa:

El encargado de créditos y los asesores de créditos no ha solicitado la presentación total de los requisitos a los socios que desean acceder a créditos, debido a que se prioriza el cumplimiento de las metas a la normativa interno de la cooperativa.

Efecto:

El índice de morosidad aumenta y la entidad sufre iliquidez para responder con las nuevas solicitudes de crédito.

El 27% de los créditos entregados no cuentan con la totalidad de los requisitos exigidos para su otorgamiento afectando su legalidad.

HALLAZGOS

Título:

Requisitos incompletos de créditos con garante

Condición:

Se solicitó el acceso a los expedientes de créditos con garante, se pudo establecer faltante de los requisitos en las carpetas, generando un cumplimiento del 90% del proceso en los documentos revisados.

Criterio:

Políticas de crédito

Es un servicio que presta la cooperativa con el fin de satisfacer las necesidades económicas de los socios.

La existencia de créditos es indispensable para el desarrollo económico, permite invertir en actividades productiva. Los créditos de acuerdo a nuestra misión son los servicios más importantes para la solución de las necesidades básicas del socio.

REQUISITOS PARA UN CREDITO

A.- Requisitos obligatorios para la aprobación del crédito:

- *Encaje al 10x1 (ver cuadro de encaje)*
- *Solicitud de crédito bien llenado y con firmas de respaldo (Fecha, tentativa de desembolso manual, en la resolución del asesor)*
- *Matriz de decisión con las firmas de respaldo y bien llenado.*
- *Copia de la cedula de identidad a color y papeleta de votación a color (deudor y garante).*
- *Planilla de Luz actualizado (Deudor y/o Garante) de hasta hace 2 meses atrás.*
- *Certificado del curso de cooperativismo (Cada mes el Jefe de Agencia entregara el acta de asistencia firmada por los socios, ver anexo de curso de cooperativismo).*
- *Impresión del Buro de Créditos (Actualizado e histórico)*

- *Respaldo del ingreso económico del socio (RUC, RISE, certificados, facturas, carnet, fotografía de negocio, matriculas, herramientas, contratos de arrendamientos, etc.).*
- *Respaldo de patrimonio (deudor y garante) (Escrituras y pago de predio, matriculas, etc)*
- *Foto tamaño carnet Deudor.*
- *Carpeta plástica con el sello de la cooperativa.*
- *Socios de estado civil casados (con firma del cónyuge)*

REQUISITOS OPCIONALES:

- *Garante (de acuerdo al monto del crédito)*
- *Poder especial actualizado (vigencia 1 año) en caso de que no pueda firmar.*
- *Disolución conyugal*
- *Sentencia de divorcio (escrito de abogado con ingreso al juzgado como juicio)*
- *Marginación Registro Civil*

Causa:

El encargado del proceso de otorgamiento de crédito no ha exigido la presentación de los requisitos por parte de los garantes, debido a que se priorizan primero el cumplimiento con las metas de colocación antes que el cumplimiento legal de los requisitos.

Efecto:

De los créditos revisados se incumplió con la presentación de los requisitos en un 10%. Afectando a la cooperativa la ilegalidad de cobro al momento de caer en morosidad.

HALLAZGOS

Título:

Incumplimiento de las metas de la cooperativa para el período 2016.

Condición:

Se pudo establecer que no se llegó a la meta prevista en los casos, colocando el 94% y el porcentaje de recuperación de cartera es del 10,19%.

Criterio:

Se fijan metas para el período 2016

Colocación de créditos por un valor de 1'050.000.00 dólares.

Cartera vencida del 5%.

Causa:

No se aplicaron evaluaciones periódicas para cumplir con las metas previstas, y tomar medidas correctivas a tiempo.

Efecto:

Brecha del 6 % y 103,80%.

Falta de crecimiento en la cartera de crédito con un alto índice de morosidad así afectando el crecimiento económico de la empresa.

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Objetivo:

Aplicar los procedimientos de auditoría definidos para esta fase, a fin de obtener evidencia que sea considerada suficiente, competente y de gran importancia para que sea incluido dentro de los hallazgos de auditoría.

| No. | Procedimiento | Papel de trabajo | Responsable |
|-----|---|------------------|-------------|
| 1 | Elaboración de la notificación de final del proceso de auditoría | NFA | AM |
| 2 | Redacción de la convocatoria para la lectura del borrador del informe final de auditoría de gestión | CLI | AM |
| 3 | Elaboración del informe final de auditoría de gestión. | IFA | AM |

NOTIFICACIÓN DEL FINAL DE AUDITORÍA

Salcedo, 18 de septiembre de 2017.

Señor.

Islao Yanchaliquin.

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INTEGRACIÓN SOLIDARIA.**

Presente.

Reciba un saludo cordial, tengo a bien informarle la culminación del proceso de auditoría de gestión realizada en la cooperativa que usted dirige, dejando en claro que la información presentada es su responsabilidad, mientras que la mía es expresarme sobre el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Sr. Segundo Abel Masabanda
Auditor

CONVOCATORIA A LA LECTURA DEL INFORME FINAL

Salcedo, 20 de septiembre de 2017.

Señores.

**PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INTEGRACIÓN SOLIDARIA.**

Presente.

Reciban un saludo cordial, el motivo de la presente es convocarles formalmente a la presentación del informe final de auditoría de gestión realizado en la entidad a la que pertenecen.

Lugar: Salcedo

Fecha: 29 de septiembre de 2017.

Hora: 18H00

Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Sr. Segundo Abel Masabanda
Auditor

INFORME FINAL

Salcedo, 29 de septiembre de 2017.

Señores.

PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO INTEGRACIÒN SOLIDARIA.

Presente.

Reciban un saludo cordial, el motivo de la presente el informe final de auditoría de gestión, de los siguientes hallazgos encontrados en la fase de ejecución:

Título:

No se cumple la totalidad de requisitos para apertura de las cuentas de ahorro.

Comentario

En las políticas internas de la cooperativa se establecieron los requisitos para a la apertura de cuentas de ahorro, por lo que procedió a revisar carpetas quince expedientes, donde se pudo evidenciar que en cinco expedientes faltaban las copias a color de la cédula, papeleta de votación y recibos de servicio básico, con un nivel de cumplimiento del 67%.

Recomendación

Al Gerente General

Exigir un estricto cumplimiento de las políticas establecidas de la cooperativa con la finalidad de mantener la legalidad, por ejemplo, en la apertura de cuentas de ahorro, en caso de incumplimiento debe solicitar a los socios la presentación de los requisitos caso contrario su cuenta quedaría bloqueado.

Título:

No se cumple la totalidad de requisitos para apertura de las cuentas kangurito.

Comentario

En las políticas internas de la cooperativa se ha definido cinco requisitos obligatorio que deben presentarse para su apertura, se solicitó acceso a cinco procesos de los cuales se pudo determinar que no se entregó en uno de los caso la copia de la papeleta de votación del representante legal de socio.

Recomendación

Al Gerente General

Se le sugiere un informativo en la parte visible, además implementar en el sistema operativo de no ejecutar dicha apertura en caso de no cumplir todos los requisitos y así mantener todas las cuentas de la cooperativa en orden.

Título:

Presentación parcial de los requisitos de créditos

Comentario

En las políticas de créditos se han establecido doce requisitos que deben ser presentados para el otorgamiento de los mismos, una vez verificados se pudo determinar un cumplimiento del 73%.

Recomendación

Los encargados del proceso de otorgamiento de créditos deben solicitar la presentación de los requisitos faltantes en los expedientes de los procesos con incumplimientos a fin de legalizarlos, adicionalmente se deben aplicar evaluaciones permanentes mantener el cumplimiento de las políticas de créditos y tomar medidas correctivas a tiempo.

Título:

Requisitos incompletos de créditos con garante

Comentario

En las políticas de crédito se fijaron los requisitos para el otorgamiento de créditos con garantes, de los cuales se determinó faltantes de los requisitos en las carpetas, generando un cumpliéndose el 90%.

Recomendación

A los encargados del otorgamiento de créditos se les recomienda aplicar la normativa interna de la cooperativa, a fin de mantener la legalidad de la salida de recursos, y poder tener herramientas para el cobro de los créditos

Título:

Incumplimiento de las metas de la cooperativa para el período 2016.

Comentario

Se ha definido que no se cumplió con las metas previstas en la planificación al inicio del periodo de estudio, esto se dio por la falta de evaluaciones a los procesos y al cumplimiento de dichas metas, por ende esto afecta la continuidad de la cooperativa.

Recomendación

Aplicar evaluaciones periódicas y tomar las medidas correctivas a tiempo en base a los resultados obtenidos, a fin de alcanzar el 100% de las metas propuestas.

Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Sr. Segundo Abel Masabanda
Auditor

CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., es una institución del sistema económico solidario con su Matriz en Cantón Salcedo, y las sucursales ubicadas en las ciudades de Ambato, Riobamba, Pillaro e Ibarra, cuenta con la normativa interna que regula sus procesos la misma que no se ha cumplido como se pudo observar en el desarrollo de la auditoría, como por ejemplo en el caso de los requisitos de crédito que no se entregaron previo a la concesión del mismo.
- En el caso de recuperación de la cartera vencida no se cuenta con normativa que defina los lineamientos para la cobranza, los responsables de su aplicación e instrumentos de medición del mismo, por lo que este proceso no se pudo verificar dentro de las fases de auditoría.
- Se han establecido metas para cada período económico, en el caso de la cooperativa se fijaron metas de colocación y recuperación de cartera vencida, una vez aplicado los indicadores de gestión se pudo conocer que no existe un cumplimiento del 100%, existiendo una brecha negativa de colocación de 6% en otorgamiento y 100,19% en recuperación de cartera vencida.

RECOMENDACIONES

- La máxima autoridad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Integración Solidaria Ltda., debe iniciar un proceso de socialización de la normativa que regula la organización a fin de que todos los funcionarios conozcan como se deben desarrollar las actividades propias de la institución.
- Elaborar la normativa que regule el proceso de recuperación de la cartera vencida, incluyendo los lineamientos para la cobranza, los responsables de su aplicación y instrumentos de medición, para que pueda ser evaluado de forma periódica y así bajar el nivel de cartera vencida.
- Aplicar evaluaciones al cumplimiento de las metas de la cooperativa, a fin de que se tomen medidas correctivas a tiempo y se logre un cumplimiento del 100%, como se tiene previstos.

BIBLIOGRAFÍA

- Bernal, C. (2006). *Metodología de Investigación* (3ª ed.). México: Pearson Educación.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral* (2ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Castañeda, J. (2009). *Metodología de Investigación*. México: McGraw-Hill.
- De La Peña, A. (2007). *Auditoría un enfoque práctico*. España: Paraninfo.
- Estupiñan, R. (2002). *Control Interno y Fraude* (2ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, B. (2013). *Auditoría Administrativa* (3ª ed.). México: Pearson Educación.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión* (4ª ed.). Quito: Abya Yala.
- Munch, L. (1990). *Métodos y técnicas de investigación* (4ª ed.). Colombia: Trillas.

ANEXOS





**INTEGRACION
SOLIDARIA**
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Jefe de Oficina →

Créditos →

Archivos →

Integrandote con el progreso...!

