



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COAC EDUCADORES DE
CHIMBORAZO, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE
CHIMBORAZO, PERÍODO 2020”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

AUTORA:

PAOLA MARÍA FONSECA CANTUÑA

Riobamba – Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COAC EDUCADORES DE
CHIMBORAZO, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE
CHIMBORAZO, PERÍODO 2020”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

AUTORA: PAOLA MARÍA FONSECA CANTUÑA

DIRECTOR: Ing. HERNÁN OCTAVIO ARELLANO DÍAZ

Riobamba – Ecuador

2022

© 2022, Paola María Fonseca Cantuña

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, PAOLA MARÍA FONSECA CANTUÑA, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados de este son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 07 de Julio 2022

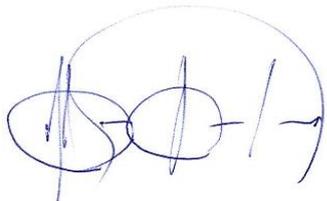
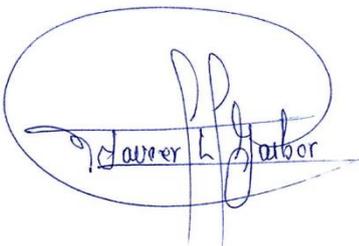
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Paola María Fonseca Cantuña', is written over a horizontal line.

Paola María Fonseca Cantuña

CI: 060386880-3

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación **AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2020**, realizado por la señorita: **PAOLA MARÍA FONSECA CANTUÑA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Cristóbal Edison Erazo Robalino PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		07/07/2022
Ing. Hernán Octavio Arellano Díaz DIRECTOR DEL TRIBUNAL		07/07/2022
Ing. Javier Lenín Gaibor MIEMBRO DEL TRIBUNAL		07/07/2022

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme guiado en este camino que no ha sido fácil, a mis padres, mi hija que ha sido mi inspiración y a mi hermana quienes han sido mis pilares, apoyo y fortaleza en todo momento.

De la misma manera expreso mi agradecimiento y gratitud al director de este Tribunal el Ing. Hernán Arellano, Miembro del Tribunal Ing. Lenin Gaibor, por sus sabios consejos y conocimientos compartidos, la confianza, apoyo, y sobre todo por haberme brindado su amistad.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo. Ltda., por abrirme las puertas y dame la apertura de realizar el trabajo de investigación pues gracias a ello pude realizar este trabajo y lograr así uno de mis objetivos

Paola

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
SUMMARY.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiii

CAPITULO I: MARCO REFERENCIAL

1.	EL PROBLEMA.....	2
1.1.	Planteamiento del problema.....	2
1.1.	Formulación del problema.....	5
1.2.	Sistematización del problema.....	5
1.3.	Delimitación del problema.....	5
1.4.	Objetivos.....	5
1.4.1.	<i>General.....</i>	<i>5</i>
1.4.2.	<i>Específicos.....</i>	<i>5</i>
1.5.	Justificación.....	6
1.5.1.	<i>Justificación teórica.....</i>	<i>6</i>
1.5.2.	<i>Justificación metodológica.....</i>	<i>6</i>
1.5.3.	<i>Justificación práctica.....</i>	<i>6</i>
1.6.	Antecedentes de investigación.....	7
1.7.	Marco teórico.....	8
1.7.1.	Auditoría.....	8
1.7.1.1	<i>Definición de auditoría.....</i>	<i>8</i>
1.7.1.2	<i>Tipos de auditoría.....</i>	<i>9</i>
1.7.1.3	<i>Fases de una auditoría.....</i>	<i>10</i>
1.7.2.	Auditoría operacional.....	11
1.7.2.1	<i>Definición de auditoría operacional.....</i>	<i>11</i>
1.7.2.2	<i>Objetivo de la auditoría operacional.....</i>	<i>12</i>
1.7.2.3	<i>Alcance de la auditoría operacional.....</i>	<i>12</i>
1.7.2.4	<i>Características de la auditoría operacional.....</i>	<i>13</i>
1.7.2.5	<i>Similitudes y diferencias con otras auditorías.....</i>	<i>13</i>

1.7.2.6	<i>Proceso y metodología de la auditoría operacional</i>	14
1.7.2.7	<i>Hallazgos de auditoría</i>	19
1.7.2.8	<i>Pruebas de auditoría</i>	20
1.7.2.9	<i>Evidencias de auditoría</i>	20
1.7.2.10	<i>Preparación del informe</i>	21
1.7.3.	<i>Comunicación de resultados</i>	22
1.7.4.	<i>Control interno</i>	22
1.7.4.1	<i>Definición de control interno</i>	22
1.7.4.2	<i>Beneficios del control interno</i>	22
1.7.4.3	<i>Componentes del control interno COSO I</i>	23
1.7.4.4	<i>Métodos de evaluación del control interno</i>	24
1.7.5.	<i>Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS)</i>	25
1.7.5.1	<i>Normas generales o personales</i>	26
1.7.5.2	<i>Normas de ejecución del trabajo</i>	26
1.7.5.3	<i>Normas de preparación del informe</i>	26
1.7.6.	<i>El crédito</i>	27
1.7.6.1	<i>Definición de crédito</i>	27
1.7.7.	<i>La cobranza</i>	28
1.7.7.1	<i>Definición de cobranza</i>	28
1.7.7.2	<i>Gestión de cobranza</i>	28
1.7.7.3	<i>Fases de la cobranza</i>	28
1.8.	Marco conceptual	29

CAPÍTULO II:

2.	MARCO METODOLÓGICO	30
2.1.	Enfoque de investigación	30
2.2.	Nivel de investigación	30
2.3.	Diseño de la investigación	31
2.3.1.	<i>Según la manipulación intencionada de la variable independiente</i>	31
2.3.2.	<i>Según el número de intervenciones en el trabajo de campo</i>	31
2.4.	Tipo de estudio	31
2.4.1.	<i>Según el contexto de generación del conocimiento</i>	31
2.4.2.	<i>Según las fuentes de información para generar conocimiento</i>	32
2.5.	Población y muestra	32
2.5.1.	<i>Población</i>	32

2.5.2.	<i>Muestra</i>	32
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	33
2.6.1.	<i>Métodos</i>	33
2.6.2.	<i>Técnicas de investigación</i>	34
2.6.3.	<i>Instrumentos de investigación</i>	34
2.7.	Idea a defender	35
2.7.1.	<i>Variables</i>	35
2.7.1.1	<i>Variable independiente</i>	35
2.7.1.2	<i>Variable dependiente</i>	35
2.8.	Operacionalización de variables	36
2.9.	Análisis e interpretación de resultados	41
2.9.1.	<i>Entrevista aplicada al gerente</i>	41
2.9.2.	<i>Cuestionario dirigido a los colaboradores</i>	43

CAPÍTULO III:

3.	MARCO PROPOSITIVO	55
----	--------------------------------	----

	CONCLUSIONES	173
--	---------------------------	-----

	RECOMENDACIONES	174
--	------------------------------	-----

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Similitudes y diferencias con otras auditorías	13
Tabla 2-2:	Factores preliminares de la auditoría	15
Tabla 3-2:	Marcas de auditoría.....	18
Tabla 4-2:	Marcas de auditoría.....	19
Tabla 5-2:	Atributos del hallazgo	19
Tabla 6-3:	Población	33
Tabla 7-3:	Operacionalización variable independiente.....	36
Tabla 8-3:	Operacionalización variable dependiente.....	39
Tabla 9-3:	Crecimiento sostenible y económico.....	44
Tabla 10-3:	Organigrama estructural.....	45
Tabla 11-3:	Procedimientos internos.....	46
Tabla 12-3:	Calidad de sistemas operativos	47
Tabla 13-3:	Normas internas institucionales	48
Tabla 14-3:	Actualización de políticas y normas.....	49
Tabla 15-3:	Eficiencia y eficacia de las operaciones	50
Tabla 16-3:	Recursos de la entidad	51
Tabla 17-3:	Procesos comunicacionales	52
Tabla 18-3:	Control gerencia y directivos	53
Tabla 19-3:	Evaluación y desempeño.....	54
Tabla 20-4:	Simbología de flujogramas	106
Tabla 21-4:	Matriz FODA.....	107
Tabla 22-4:	Matriz de correlación FO	108
Tabla 23-4:	Matriz de correlación DA	110
Tabla 24-4:	Matriz de prioridades	112
Tabla 25-4:	Matriz de perfil estratégico interno	113
Tabla 26-4:	Matriz de perfil estratégico externo	114
Tabla 27-4:	Créditos para adquisición de auto nuevo.....	128
Tabla 28-4:	Crédito de consumo	131
Tabla 29-4:	Créditos de anticipo de sueldo	134
Tabla 30-4:	Recuperación de cartera de crédito	136

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-2.	Características de la auditoría operacional	13
Figura 2-2.	Proceso de la auditoría operacional	15
Figura 3-2.	Tipos de archivos de los papeles de trabajo	17
Figura 4-2.	Componentes de control interno	24
Figura 5-2.	Tipos de evidencia en Auditoría	20
Figura 6-2.	Normas de auditoría generalmente aceptadas	25

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3.	Crecimiento sostenible y económico.....	44
Gráfico 2-3.	Organigrama estructural.....	45
Gráfico 3-3.	Procedimientos internos.....	46
Gráfico 4-3.	Calidad de sistemas operativos.....	47
Gráfico 5-3.	Normas internas institucionales.....	48
Gráfico 6-3.	Actualización de políticas y normas.....	49
Gráfico 7-3.	Eficiencia y eficacia de las operaciones.....	50
Gráfico 8-3.	Recursos de la entidad.....	51
Gráfico 9-3.	Procesos comunicacionales.....	52
Gráfico 10-3.	Control gerencia y directivos.....	53
Gráfico 11-3.	Evaluación y desempeño.....	54

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA

ANEXO B: ENCUESTA

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se realizó una auditoría operacional a los procesos que conllevan al correcto funcionamiento de las operaciones diarias del área de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba en el período enero a diciembre del 2020, con la finalidad evaluar al sistema de control interno, tendiente a la mejora de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones y de sus recursos; se evaluó el control interno mediante cuestionarios basados en el COSO I y se aplicó indicadores de gestión para medir el grado de cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la institución, también se utilizó el método deductivo verificando cada proceso referente a la otorgación de créditos y recuperación de cartera. Para un mejor enfoque cooperativista se realizó un análisis que parte del problema a nivel mundial, Latinoamérica, país, y particular en la institución donde se ejecutó la investigación, además se aplicó el enfoque de investigación cualitativo ya que utilizando las técnicas de auditoría se recopiló información de los procesos antes mencionados que ha efectuado la entidad y se determinó los problemas potenciales. Como resultados finales, se determinó varios hallazgos, entre los principales: El Sistema de Control Interno presentó un nivel de confianza moderado, se comprobó que la entidad no cuenta con un manual de procesos y que no aplica indicadores de gestión, de igual manera se ha detectado falencias en la recopilación y elaboración de documentos crediticios. Por lo tanto, se recomendó a la máxima autoridad, cumplir con las opiniones del informe de auditoría e implementar un manual de procedimientos que mejore la ejecución de las operaciones de la entidad.

Palabras clave: <AUDITORÍA>, <AUDITORÍA OPERACIONAL>, <CONTROL INTERNO>, <COSO I>, <INDICADORES DE GESTIÓN>, <PROCESOS>, <EFICIENCIA>, <EFICACIA>.



REVISADO

12 JUL 2022

Ing. Jonathan Parrota Ugualles, BBA
(ANALISTA DE BIBLIOTECA II)

11-07-2022

1462-DBRA-UTP-2022

SUMMARY

In this research work, an operational audit was carried out on the processes that lead to the correct functioning of the daily operations of the Credit and Collection area of Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo in Riobamba city in the period from January to December 2020, in order to evaluate the internal control system, aimed at improving the effectiveness, efficiency and economy of operations and their resources; internal control was evaluated through questionnaires based on COSO I and management indicators were applied to measure the degree of compliance with the goals and objectives set by the institution, the deductive method was also used, verifying each process referring to the granting of credits and portfolio recovery. For a better cooperative approach, an analysis was carried out that starts from the problem at Global, Latin American, and Country levels, particularly at the institution where the research was carried out, in addition, the qualitative research approach was applied since the information was collected using audit techniques of the processes that the entity has carried out, and the potential problems were determined. As result, several findings were determined, among the main ones: the Internal Control System presented a moderate level of confidence, it was found that the entity does not have a process manual and that it does not apply management indicators, in the same way, it has been detected shortcomings in the collection and preparation of credit documents. Therefore, it was recommended to the highest authority to comply with the opinions of the audit report and implement the procedures manual to improve the execution of the entity's operations.

Keywords: <AUDIT>, <OPERATIONAL AUDIT>, <INTERNAL CONTROL>, <COSO I>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <PROCESSES>, <EFFICIENCY>, <EFFECTIVENESS>.



Lcda. Yajaira Natali Padilla Padilla Mgs.

0604108126

INTRODUCCIÓN

La investigación desarrollada a continuación se fundamenta en una auditoría operacional con un enfoque de control interno y la aplicación de indicadores, que tiene como objeto investigar las fases de la auditoría y determinar el grado de cumplimiento de las metas y objetivos programados, en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.”, de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, periodo 2020, con el propósito de mejorar la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones en especial del área de crédito de la institución. La estructura de la investigación se desarrolló por capítulos detallados de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: Se bosqueja el problema mismo que se encuentra analizado a nivel mundial hasta llegar a la problemática en la entidad a través de fases como el planteamiento, formulación, y delimitación de este tendientes a resolverlo, se trazan los objetivos de la investigación finalizando con la justificación a partir de perspectivas como son la teórica, práctica y metodológica.

CAPÍTULO II: Detalla todo lo referente al marco teórico de la investigación es decir establece los fundamentos teóricos y conceptuales de los temas del trabajo investigativo y que de esta manera servirán como base para la ejecución de la auditoría operativa permitiendo satisfacer el objetivo propuesto

CAPÍTULO III: Dentro de este capítulo se puntualiza lo referente al marco metodológico, cada uno de los métodos, técnicas e instrumentos de investigación utilizados y que sirvieron para la obtención de información veraz y oportuna, y el correcto desarrollo de la Auditoría operacional.

CAPÍTULO IV: Contiene la propuesta de Auditoría Operacional misma que se estructuró en tres fases: fase I Planificación en la cual se recopiló información general y legal sobre la Cooperativa, fase II Ejecución donde se levantó evidencia mediante la evaluación de control interno por medio de cuestionarios, identificando procesos, ejecutando flujogramas de procesos e indicadores de gestión operacional y finalizando con las hojas de hallazgos, para mostrar los resultados; fase III Comunica de resultados, donde se procede a notificar el cierre de la auditoría, su respectiva convocatoria para dar lectura al informe final

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones dirigidas al Gerente de la COAC Educadores de Chimborazo

CAPITULO I: MARCO REFERENCIAL

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según el informe del Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU, 2015) menciona la existencia de 89.206 cooperativas de ahorro y crédito a nivel mundial las cuales se encuentran distribuidas en 117 países y que atienden aproximadamente a 260 mil millones de personas lo que se traduce a un alrededor de 1.4 billones en aportaciones y ahorros, 1.1 billones en préstamos, 171 mil millones en reservas y 1.7 billones en activos.

De acuerdo con el autor menciona que los principales problemas de las cooperativas de Ahorro y Crédito es “la carencia de mecanismos institucionalizados que avalen la solvencia, hecho que se encuentra asidero en la poca claridad que existe respecto a su marco normativo además de la morosidad de la cartera de créditos” (Díaz, 2015).

Según datos de la Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV) al 31 de diciembre de 2019, en América Latina y El Caribe, existen alrededor de 5.426 cooperativas financieras, de las cuales 2.096 son supervisadas por una Superintendencia o el Banco Central. El monto total de activos del sector es de USD 121.331 millones que representan el 2,85% del sistema financiero latinoamericano.

Por otra parte, Martefán & Oleas (2014), señala que las actividades económicas de las cooperativas de ahorro y crédito a nivel global asumen riesgos relevantes que contribuyen al aumento del índice de morosidad, además, los altos niveles de condiciones rigurosas obligan a los clientes a no aceptar los créditos. Hay que subrayar que la exigencia de las garantías es muy habitual, así mismo, el incumplimiento de los pagos son factores de riesgos para las cooperativas.

De la misma manera los autores establecen que:

En el Ecuador, el sector financiero está conformado por Cooperativas y Asociaciones Mutualistas, se denomina Sector Financiero Popular y Solidario. Respecto del número de las entidades que lo conforman, existen 508 cooperativas de ahorro y crédito y, 4 asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Las entidades financieras

agrupadas por segmentos, que se determinan en función del nivel de sus activos se clasifican en 5 grupos de la siguiente manera: 39 entidades del segmento 1; 46 del segmento 2; 84 del segmento 3; 162 del segmento 4; y, 181 del segmento 5 (Freire et al. 2021, p.6).

Las cooperativas en el Ecuador fueron creadas con el propósito de estimular el progreso y desarrollo social a través de la unión y esfuerzo conjunto, sin embargo, no está inmersa de riesgos en el manejo diario de sus actividades. En el Ecuador la mayoría de las cooperativas no cumplen con los requisitos necesarios para el correcto funcionamiento de estas lo que da origen a problemas dentro de las instituciones.

Las cooperativas se ven golpeadas por el alto nivel de morosidad entre otras causadas por la emergencia sanitaria del covid-19 y el desempleo, dentro de los créditos de consumo presentaron una tasa de 6,74% de índice de morosidad, en cuanto al crédito de vivienda reporto una tasa de 5,26%.

De acuerdo con Chamba et al. (2021, p.17), establece que en la provincia de Chimborazo existen 78 entidades Cooperativas que operan en la provincia, ofertando sus productos y servicios a la localidad a través de su atención mediante oficinas, ventanillas de extensión, cajeros automáticos y corresponsales solidarios.

Hay que subrayar además que las cooperativas de ahorro y crédito han observado poca capacidad de manejo de los factores de riesgos asociados a la actividad de cartera, entre lo que destacan los índices de morosidad y oferta sostenible y creciente, administración con liquidez y un alto nivel de los depósitos.

Por último, cabe mencionar que, en la ciudad de Riobamba, existen varias Cooperativas de Ahorro y Crédito que ofertan productos y servicios financieros similares, estos a la vez son muy condicionados porque deben cumplir con varios parámetros establecidos por la SEPS, que tienen el propósito de bajar el índice de morosidad que representa al problema más relevante de las operaciones financieras, las mismas impiden que se llegue a lograr un desarrollo económico y un crecimiento institucional. De acuerdo con la SEPS (2018), en Riobamba se liquidaron dos cooperativas de Ahorro y Crédito por motivo de un control inadecuado en sus recursos financieros, así como también por el mal control administrativo y la falta de instrumentos para el análisis financiero dentro de estas cooperativas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” es una de las muchas instituciones financieras que observan las necesidades de satisfacer a la población mediante los créditos de diferentes tipos: Anticipo de sueldo, emergencia, listo CACECH, ordinario, de inclusión, de contrato, cash colateral, cash cautivo. Es importante mencionar, que la CACECH actualmente tiene 3208 socios activos, los mismos que se generan 259 créditos otorgados mensualmente dando un total de créditos otorgados de 2738.

Luego de haber realizado un diagnóstico preliminar, se logró determinar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, presenta un alto nivel de incumplimiento de los procedimientos estipulados en el manual de crédito y cobranza por parte de los colaboradores; por otro lado se puede observar que pese a que la institución se ubica en el segmento 2 la Cooperativa ofrece únicamente un producto financiero como son los créditos de consumo; existe una mala organización en cuanto a los archivos físicos de la institución; existe la carencia de un manual específico de procedimientos; por otra parte se han evidenciado quejas por parte de los socios en cuanto a la tardanza en la atención por parte de las operadoras y también por no poder retirar sus ahorros cautivos.

Las problemáticas antes mencionadas se deben a la escasez de supervisión adecuada en cada una de las operaciones realizadas por cada departamento, en especial en el área de negocios de la entidad; la falta de implementación y actualización de manuales institucionales de acuerdo con las normativas; la inexistencia de propuestas para ofertar nuevos servicios financieros a los socios; la sobrecarga laboral y falta de apoyo en las áreas de trabajo y reforma en cuanto a sus normativas. Todo esto se ve reflejado en el correcto funcionamiento de las actividades de la cooperativa pues se elude procesos ocasionando la pérdida y mal uso de los recursos de la institución; la concesión de créditos se ve afectada y por ende la liquidez de la institución pues se afectan los índices de morosidad; de mantenerse la insatisfacción por parte de los socios se corre el riesgo de que se retiren de la cooperativa afectando de sobre manera el correcto funcionamiento de la cooperativa.

Por todo lo antes mencionado es necesaria la aplicación de una auditoría operacional en la institución la misma que se enfocará en el área de crédito y cobranza que es la principal fuente de recursos para su correcto funcionamiento; el trabajo de investigación servirá de aporte a la Cooperativa y a sus directivos, pues con las recomendaciones formuladas podrán tomar acciones para mejorar el logro de las metas, la eficacia, eficiencia y economía de sus operaciones.

1.1. Formulación del problema

¿De qué manera la Auditoría Operacional al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, permitirá medir el grado de eficacia, eficiencia y economía de sus operaciones?

1.2. Sistematización del problema

- ✓ ¿De qué manera la evaluación al sistema de control interno de la COAC Educadores de Chimborazo contribuirá en la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones?
- ✓ ¿Cómo ayudarán las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría en la toma de decisiones por parte de la gerencia y otros directivos?
- ✓ ¿Cómo incide la auditoría operacional en el mejoramiento del control de las operaciones realizadas por la COAC Educadores de Chimborazo?

1.3. Delimitación del problema

La presente investigación se sustenta en:

- **Limite espacial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.
- **Unidad de observación:** Área de negocios de la Cooperativa.
- **Delimitación temporal:** Año 2020
- **Variable:** Auditoría Operacional

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Realizar una auditoría operacional al área de negocios de la COAC Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, período 2020, mediante la evaluación al sistema de control interno, tendiente a la mejora de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones y de sus recursos.

1.4.2. Específicos

- Elaborar el marco teórico, mediante la revisión de distintas fuentes bibliográficas, tendiente a la sustentación del presente trabajo de investigación.

- Diseñar el marco metodológico mediante la identificación de los métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que permitan la recopilación de información consistente, pertinente, relevante y suficiente que garantice la objetividad y realidad de los resultados de la auditoría operacional a la COAC Educadores de Chimborazo.
- Ejecutar la auditoría operacional a la COAC Educadores de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2020, mediante las distintas fases del proceso de auditoría con la finalidad de que se encuentre soluciones oportunas que ayuden a controlar las operaciones diarias llevadas a cabo por la entidad.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

La presente investigación se justifica su realización desde la perspectiva teórica, ya que se utilizará toda la base científica existente sobre la auditoría operacional y su aplicación; y, a la vez, sobre el logro de objetivos, toma de decisiones, entre otros aspectos teóricos que permitan sustentar adecuadamente el presente trabajo de investigación.

1.5.2. Justificación metodológica

En la parte metodológica, la presente investigación se justifica su emprendimiento, ya que se aprovechará la mayor cantidad de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan recabar información veraz, oportuna y confiable, a fin de poder ejecutar la auditoría operacional a la CACECH, de tal forma que sus resultados sean los más reales y objetivos posibles y que sirvan para que sus directivos puedan emprender acciones preventivas y correctivas en el afán de solucionar los problemas detectados y mejorar la toma de decisiones.

1.5.3. Justificación práctica

En la parte práctica, esta investigación se justifica su realización, ya que se pretende ejecutar una auditoría operacional a la COAC Educadores de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2020, aplicando las diferentes fases del proceso de auditoría, es decir, partiendo por una adecuada planificación, pasando por una correcta ejecución, hasta llegar a la determinación de resultados en base a los principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones, documento este último, que bien puede convertirse en una

importante herramienta de gestión para que sus directivos puedan emprender acciones preventivas y correctivas y de esta forma solucionar los problemas detectados.

MARCO DE REFERENCIA

1.6. Antecedentes de investigación

Para la realización del presente trabajo de investigación se ha recurrido a diferentes fuentes bibliográficas confiables de información como el repositorio de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y de otras instituciones de educación superior del país, donde sus investigadores han llevado a cabo temas similares al presente trabajo, entre ellos:

Para Rodríguez (2017, p.51), en su trabajo de titulación: “Auditoría operacional a la empresa Distrioriente Ecuador cía. Ltda., del cantón Quito, provincia de Pichincha, período 2015”, realizada en la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo resume que:

Para llevar a cabo una auditoría operacional es necesaria la evaluación del control interno institucional. La auditoría realizada en la empresa Distrioriente se dio mediante la aplicación del COSO III analizando los 17 principios que este modelo propone con el objetivo de determinar los niveles de confianza y de riesgo que posee la entidad en cada componente intervenido. Todo esto con la finalidad de conocer cada uno de los departamentos y actividades que se llevan a cabo en la entidad y poder conocer así si estos se realizan de manera eficiente y eficaz para poder emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Por su parte, Vaca (2019, p.190), en su trabajo de titulación, denominado: “Auditoría operacional a la cooperativa de ahorro y crédito Policía Nacional Ltda., del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, período 2017”, realizada en la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo concluye que:

La auditoría operacional se realizó llevando a cabo todas y cada una de las fases de auditoría, a través de pruebas sustantivas, analíticas y de control. Fue importante la utilización de hojas de hallazgos, hojas de marcas, una correcta planeación y sobre todo mediante la aplicación del COSO III y los índices de gestión operacional de eficiencia y eficacia. Permitiendo encontrar deficiencias como por ejemplo que la entidad no

mantiene métodos de prevención de riesgos que permitan identificar los riesgos y de la misma manera prevenir los riesgos a los que está expuesta, además no mantiene un Plan de Mitigación de riesgos que contengan estrategias y procesos de implementación considerando objetivos y metas a alcanzar, cuestiones que afectan directa e indirectamente al desarrollo de las operaciones de la institución.

De otro lado, Masaquiza (2017), en su trabajo investigativo: “Auditoría operativa a la cooperativa de ahorro y crédito Rhumy Wara, ubicado en la provincia de Tungurahua, cantón Pelileo, correspondientes al período 2015” realizada en la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, exterioriza que:

La finalidad de la realización de la auditoría operacional en la COAC Rhumy Wara fue la de determinar el cumplimiento de la normativa y los reglamentos, para ello se realizó cuestionarios de control internos aplicando el método Coso I mismo que contiene cinco componentes, se realizó también una entrevista al gerente , lo que permitió analizar los diferentes controles operativos, determinando como resultado que el personal no ha sido objeto de capacitaciones sobre la aplicación de los procesos, como otorgamiento de créditos, recuperación de cartera y captación de inversiones.

Se puede ultimar que la realización de una auditoría operacional pretende el mejoramiento en cuanto a la eficiencia y eficacia de las operaciones diarias de una entidad y eso se logra evaluando su control interno por medio de los diferentes métodos existentes, pues de no hacerlo no se podría saber en qué estado se encuentra ni emitir un informe con recomendaciones que es uno de los objetivos que persigue la auditoría.

1.7. Marco teórico

1.7.1. Auditoría

1.7.1.1 Definición de auditoría

Según el autor en referencia a la definición de la auditoría, menciona que:

La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar evidencias de una manera objetiva y se aplica en distintas actividades de la organización social: empresas privadas y públicas, entidades de otros sectores, ámbito fiscal, operacional, medioambiental,

forense, informático, entre otras (Manrique, 2019, p.16).

Por otro lado, otro autor hace referencia a que la auditoría es:

Un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva, las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada. El fin del proceso consiste en determinar el grado de precisión del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso (Biler, 2017, p.5).

Por lo antes mencionado se puede resumir que la auditoría es un examen, una revisión realizada por un profesional que sigue una secuencia de pasos lógicos con la finalidad de evaluar el correcto funcionamiento de una entidad, el nivel de logro de sus objetivos y sobre todo de medir la razonabilidad tanto de sus estados financieros como de su operatividad por medio de la aplicación de los diferentes métodos y técnicas de auditoría.

1.7.1.2 Tipos de auditoría

Existen diferentes tipos de auditoría entre las cuales se encuentran:

- ✓ **Auditoría Tributaria o Fiscal:** Es el examen sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias de una empresa y puede tener carácter preventivo o fiscal. El examen preventivo es voluntario y lo realizan auditores independientes especializados en tributación
- ✓ **Auditoría financiera:** Es un proceso realizado por auditores independientes expertos, que someten a examen y verificación la información económica y financiera contenida en los estados financieros en su conjunto.
- ✓ **Auditoría administrativa o de gestión:** Evalúa el adecuado cumplimiento de las funciones, operaciones y actividades de la empresa, principalmente en el aspecto administrativo.

- ✓ **Auditoría operacional:** Tiene como objeto de estudio las operaciones de las organizaciones. Se examina las áreas de funcionamiento y/u operación de una empresa o entidad para establecer si se cuenta con los adecuados controles para operar con eficiencia. Se sujeta principalmente en la evaluación del sistema de control interno de la empresa.
- ✓ **Auditoría gubernamental:** Es la revisión exhaustiva, sistemática y concreta que se realiza a todas las actividades y operaciones financieras y administrativas realizadas por las entidades gubernamentales conformantes del Estado.
- ✓ **Auditoría ambiental:** Es la evaluación que se hace de la calidad del aire, la atmósfera, el ambiente, las aguas, los ríos, los lagos y océanos, así como la conservación de la flora y fauna silvestre que se ven amenazados por las entidades y en especial por las personas.
- ✓ **Auditoría forense:** Es una auditoría especializada que se enfoca en la prevención y detección del fraude financiero a través de los siguientes enfoques: preventivo y detectivo (Manrique, 2019, pp.16-19).

1.7.1.3 *Fases de una auditoría*

Las fases de una auditoría se clasifican en:

- **Fase de Planeación:** Consiste en una serie de actividades tendientes a diseñar y estructurar el mejor y más idóneo plan de trabajo con su respectivo cronograma y recursos.
- **Fase de Ejecución:** Consiste en el desarrollo del programa de auditoría diseñado y que contiene todos los algoritmos previstos, la aplicación de las pruebas y el diligenciamiento de los respectivos instrumentos, mediante los cuales se recopilará información para procesar y obtener la evidencia que irá a soportar el juicio para la emisión del respectivo informe.
- **Fase de emisión del informe:** En esta fase entra en juego toda la formación de contador público o auditor profesional para hacer uso de su experiencia, conocimientos, habilidades de pensamiento, intuición y criterio profesional para a partir de las evidencias y pruebas obtenidas, formular los juicios de valor para validar o invalidar las hipótesis principal y secundarias, y emitir la respectiva opinión o dictamen (Sánchez, 2021, pp.50-54).

La fase de planeación es la primera y más importante de las fases pues es de gran utilidad para el rediseño de los algoritmos, programa de auditoría, la definición de las pruebas y de los instrumentos para la recolección y procesamiento de información: es importante mencionar de la misma manera que cada planificación de ser acorde a cada tipo de auditoría por lo que ninguna será igual pero no deja de ser la más importante. Esta fase es idónea para dar los primeros pasos para la realización de la auditoría pues en esta fase se realizarán también los cronogramas y se coordinarán los tiempos para la realización de esta y lo más importante se conocerá la entidad a ser auditada

En la fase de ejecución el auditor lleva a cabo todo lo que anteriormente había planeado, de acuerdo a las fechas y plazos establecidos con la ayuda de sus conocimientos e instrumentos y sin duda de su experiencia y ética profesional con el propósito de recoger toda la información necesaria que le sirva como evidencia de los hallazgos que encuentre para finalmente poder emitir un informe que contenga claramente las conclusiones y recomendaciones y que estas sean de utilidad para la entidad y ayude en la toma de decisiones.

Una vez que se ha llevado a cabo la auditoría en sí y cada una de las fases mencionadas llega el momento decisivo en que el auditor debe plasmar por escrito los resultados encontrados objetiva e imparcialmente y emitir una opinión que puede ser: limpia, con salvedades, negativa o abstenerse de opinar siempre manteniendo su ética profesional.

1.7.2. Auditoría operacional

1.7.2.1 Definición de auditoría operacional

La auditoría operacional es:

Un proceso en el que se pretende evaluar y valorar cómo se están llevando a cabo las actividades dentro del entramado interno de una empresa, si los recursos se emplean de manera adecuada y, de este modo, concluir si las políticas y procedimientos que se desarrollan son o no aceptables. La auditoría operacional permite analizar y evaluar todas las decisiones y estrategias con que se desarrolla el proceso productivo de la empresa (Nuño, 2017).

De otro lado Puerres (2017, p.20), afirma que la auditoría operacional es:

Aquella que investiga, revisa y evalúa las áreas funcionales de la empresa con los propósitos de determinar si se tienen controles adecuados, si los controles permiten realizar las actividades con eficiencia y si se puede lograr una disminución de costos e incremento de la productividad.

Por lo tanto, una auditoría operacional es una ayuda a la gestión de cualquier entidad en que se la aplique pues al detectar a tiempo las deficiencias existentes se podrá corregirlas en el transcurso diario de sus actividades y de ser posible disminuir costos mejorando la eficiencia de sus operaciones

1.7.2.2 Objetivo de la auditoría operacional

El objetivo de la auditoría operacional:

Es la que persigue detectar problemas y proporcionar bases para solucionarlos, prever obstáculos a la eficiencia y presentar recomendaciones para simplificar el trabajo e informar sobre obstáculos al cumplimiento de planes y todas aquellas cuestiones que se mantengan dentro del primer nivel de apoyo a la administración de las entidades, en la consecución de la óptima productividad (Blanco, 2017, p.8).

En consecuencia, se puede afirmar que una auditoría operacional tiene como finalidad la evaluación del sistema de control interno con el objetivo de reducir todo tipo de impactos negativos que se presenten dentro de la organización y evitarlos en la medida de lo posible para que la misma mantenga niveles equilibrados en cuanto a eficiencia y efectividad de sus operaciones buscando la optimización de sus recursos y la reducción de costos.

1.7.2.3 Alcance de la auditoría operacional

Según Cuellar (2016) menciona que la auditoría operacional tiene alcance ilimitado. Esto se debe a que todos los procesos de una entidad pueden ser auditadas, sin considerar que sea un proceso financiero o no. La auditoría operativa cubre todos los aspectos internos o externos que lo interrelacionan.

1.7.2.4 Características de la auditoría operacional

La Auditoría Operacional al ser un examen crítico y sistemático tiene diferentes características entre las cuales se puede mencionar las siguientes:

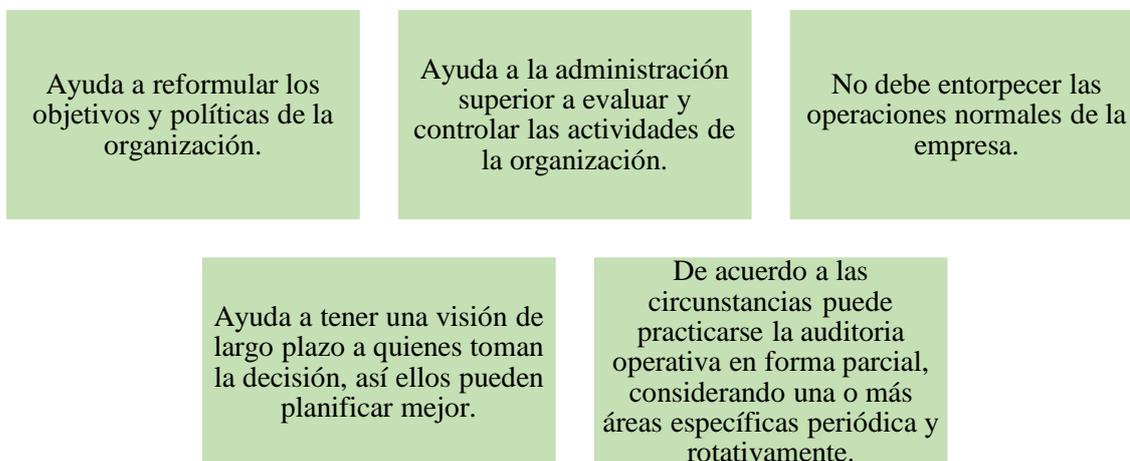


Figura 1-2. Características de la auditoría operacional

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

1.7.2.5 Similitudes y diferencias con otras auditorías

Todas las auditorías entre si van a tener siempre varias semejanzas pues algunas persiguen los mismos objetivos de estudio y evaluación, pero de la misma forma poseen incuestionables diferencias que son notables en el momento de su ejecución pues algunas se encontraran con análisis únicamente cualitativos y otros cuantitativos, como se muestra a continuación:

Tabla 1-2: Similitudes y diferencias con otras auditorías

Auditoría de Gestión	Auditoría Operacional	Auditoría financiera
SEMEJANZAS		
Evalúa los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aplicados en toda la organización.	Evalúa la eficiencia, eficacia y economía, con que están siendo utilizados los recursos.	Evalúa todo tipo de documento de carácter económico y la situación financiera de la empresa

Efectúa un estudio y evaluación del control interno.	Efectúa un estudio y evaluación del control interno.	Efectúa un estudio y evaluación del control interno.
Se lleva a cabo por un contador público interno o externo, e interdisciplinaria.	Se lleva a cabo por un contador público interno o externo, e interdisciplinaria.	Se lleva a cabo por un contador público interno o externo, e interdisciplinaria.
DIFERENCIAS		
No es numérica.	Busca aumentar la eficiencia por medio de recomendaciones tendientes a: incrementar ingresos, reducir costos y simplificar operaciones.	Busca agregar confiabilidad emitiendo una opinión independiente, sobre la razonabilidad de los estados financieros.
Utiliza los estados financieros como un medio	Utiliza los estados financieros como un medio	Utiliza los estados financieros como un fin
Se emiten recomendaciones por medio de una carta dirigida a los encargados de la administración y, en su caso, a los dueños de la empresa.	Se emiten recomendaciones por medio de una carta dirigida a los encargados de la administración y, en su caso, a los dueños de la empresa.	Se emite una opinión por medio de un dictamen

Fuente: Masaquiza, 2017

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

1.7.2.6 *Proceso y metodología de la auditoría operacional*

La auditoría operacional como se conoce es un examen sistemático por ende sigue una secuencia de pasos para llegar a su objetivo y que este sea realizado de la mejor manera.

Para Corvo (2018), menciona que el proceso de auditoria se lleva a cabo como prosigue.



Figura 2-2. Proceso de la auditoría operacional

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

1.7.2.6.1 Inicio de la auditoría

De primera instancia el auditor debe realizar un estudio preliminar en el cual tendrá un primer acercamiento con la entidad a ser auditada y sus funcionarios, así mismo podrá obtener información básica sobre la compañía, para así determinar puntos álgidos. En esta fase el auditor deberá conocer el área en la que realizará su trabajo entre los factores a conocer preliminarmente por el auditor se puede mencionar:

Tabla 2-2: Factores preliminares de la auditoría

✓ Visión	✓ Estructura organizacional
✓ Misión	✓ División y distribución de funciones
✓ Objetivos	✓ Cultura organizacional
✓ Metas	✓ Recursos humanos
✓ Estrategias	✓ Políticas Internas
✓ Instalaciones	

Fuente: Fonseca, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

Conocer de manera preliminar estos aspectos será una clave fundamental pues le servirá al auditor para tener un panorama de problemas existentes y para poder preparar sus actividades.

1.7.2.6.2 *Preparación de actividades*

El autor menciona que:

Se debe tener un panorama del lugar en que desarrollará sus actividades procede a realizar la respectiva planificación de auditoría que le permita determinar primordialmente los objetivos, el alcance y los riesgos potenciales para luego establecer los procedimientos que se llevaran a cabo en lo que se conoce como programas de auditoría y los recursos a utilizar.

En esta etapa conocida también como fase de planeación se organizan los planes de acción, se traza directrices, se establece programas, además de definirse los objetivos, se planifica el inicio, desarrollo y la culminación de las actividades a realizar en la auditoría, es decir se establecen las actividades que se pretende realizar (Vásquez, 2005).

La fase de planeación cuenta con los siguientes elementos:

- a. Conocimiento y comprensión de la entidad a auditar
- b. Objetivos y alcance de la auditoría
- c. Análisis preliminar del control interno
- d. Planeación específica de la auditoría
- e. Elaboración de programas de auditoría (Santillana, 2013).

1.7.2.6.3 *Evaluación, recopilación y verificación de la información*

En esta fase se revisa las fuentes de información, auditando la evidencia y evaluándola según los criterios y normas de auditoría establecidos. Inmediatamente se evalúa el control interno con el propósito de identificar las debilidades importantes de las áreas o actividades a auditar, los cuales pueden afectar los intereses de la entidad y por ende requieren un examen más profundo.

Esta es la etapa en que el auditor generará todo tipo de papeles de trabajo mismos que se deberán agrupar en lo que se conoce como:

- **Archivo Corriente:** Se guardará la información que resulte útil para conocer la empresa en sus aspectos generales y sirve de orientación para cualquier contacto con ella.

- **Archivo Permanente:** Para cada auditoría se abre un archivo, cuando acaba la auditoría se verán los aspectos que tienen de carácter permanente y se pasará a la otra carpeta del archivo.

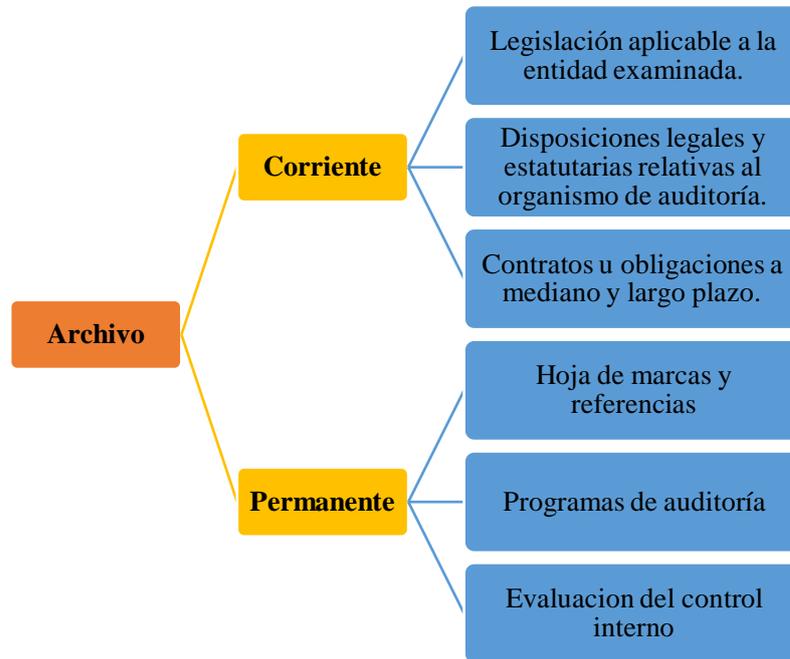


Figura 3-2. Tipos de archivos de los papeles de trabajo

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

Marcas de auditoría

Desde el punto de vista de Blanco (2017), las marcas de auditoría denominadas también “códigos o signos convencionales”, constituyen los signos convencionales y distintos que emplea el auditor para identificar el tipo de trabajo realizado y las pruebas y los procedimientos que se reflejan, en los papeles de trabajo de auditoría.

Entre las marcas más comunes tenemos:

Tabla 3-2: Marcas de auditoría

Marca	Significado
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
μ	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
©	Confrontado correcto

Fuente: Blanco, 2017

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

Índices de referencia

Según el autor el índice de referencia:

Es necesaria la anotación de índices en los papeles de trabajo; bien sea en el transcurso o al finalizar la auditoría; para lo cual inicialmente se debe precisar los códigos a emplearse que deben ser iguales a los utilizados en los archivos y su determinación debe considerarse la clase de archivo y los tipos de papeles de trabajo (Blanco, 2017).

Por otra parte, el autor menciona que:

La codificación de los índices y referencias en los papeles de trabajo pueden ser de tres formas: alfabética, numérica y alfanumérica. La idea principal de los índices y 30 referencias radica en que facilitan el ordenamiento y archivo de papeles de trabajo y su rápida localización, se acostumbra a ponerles una clave a todos en un lugar visible que se escribe generalmente con color rojo (Franklin, 2013).

Entre los índices de auditoría más comunes tenemos:

Tabla 4-2: Marcas de auditoría

Índice	Concepto
AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
FA	Formalidades de Auditoría
PT	Papeles de Trabajo
INF	Informes
D	Documentos
PL	Planeación
EJ	Ejecución

Fuente: Blanco, 2017

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

1.7.2.7 *Hallazgos de auditoría*

Según Marulanda (2016), el hallazgo es una narración explicativa y lógica de los hechos detectados en el examen de auditoría, referente a deficiencias, desviaciones, irregularidades, errores, debilidades, fortalezas y/o necesidades de cambio

Tabla 5-2: Atributos del hallazgo

Atributos	Explicación
Condición	Párrafo en el cual el auditor describe la situación deficiente encontrada. “Lo que es”
Criterio	Párrafo en el que el auditor detalla el estándar contra el cual ha medido o comparado la condición. Es la norma contra la cual el auditor mide la condición. “Lo que debe o debió ser”
Causa	Párrafo donde el auditor detalla las razones por las cuales, a su juicio, ocurrió la condición observada. “Por qué ocurrió la condición”
Efecto	Es la consecuencia real o potencial, cuantitativa o cualitativa de la condición descrita. “La diferencia entre lo que es y debió ser”

Fuente: Marulanda, 2016

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

1.7.2.8 Pruebas de auditoría

Son procedimientos que utiliza el auditor para obtener la evidencia comprobatoria, a continuación, tenemos tres tipos de ellas:

- a) Pruebas de control: relacionado con la efectividad del control interno.
- b) Pruebas Analíticas: usada en las comparaciones de dos o más estados financieros o del análisis de las razones financieras de la organización.
- c) Pruebas Sustantivas: es la que se aplica a cada cuenta con el fin de encontrar evidencias comprobatorias (Santillana, 2013).

1.7.2.9 Evidencias de auditoría

La evidencia de auditoría es:

Toda aquella información que utiliza el auditor para llegar a la conclusión en que se basa su opinión. Esta información incluye tanto los registros de los estados financieros, como otros tipos de información. Una evidencia no puede ser competente si al mismo tiempo no es relevante y válida. Para ser relevante debe relacionarse con la afirmación en cuestión (Espino, 2016, p.6).



Figura 4-2. Tipos de evidencia en Auditoría

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

1.7.2.10 Preparación del informe

El autor alude que:

El informe que se emite en una auditoría operacional debe reunir, como mínimo, las características de: materialidad, precisión, practicabilidad, integridad, veracidad, concisión, claridad, oportunidad, prudencia. El informe que se emite se realizara en base a las evidencias y hallazgos encontrados formulando soluciones a los problemas existentes (Villarroel, 2017, p.15).

Este informe debe ser imparcial y reunir al menos las características mencionadas, es decir debe regirse a la materialidad pues debe enfocarse en los aspectos más importantes no en aquellos que no tienen relevancia, la información emitida debe ser idónea en el sentido que contenga soluciones que sea de utilidad para los directivos de la organización y lo más importante que el informe sea integro y no contenga omisiones.

Características del informe

Los resultados, conclusiones y recomendaciones que se presenten en el informe de auditoría deben tener:

- a) **Objetividad:** Presentar con imparcialidad los hechos comprobados, que deberán estar respaldados con evidencias incuestionables.
- b) **Oportunidad:** Presentar los resultados en el momento preciso para que las observaciones sean consideradas o atendidas.
- c) **Claridad:** La información presentada sea entendida por las personas a quienes estará dirigido el informe, utilizando un lenguaje sencillo, entendible y clara.
- d) **Utilidad:** Aportar elementos que contribuyan a la mejor administración y utilización de los recursos de la entidad.
- e) **Calidad:** La información que se otorgue sea un elemento que contribuya a la mejor administración y utilización de los recursos de la organización (Franklin, 2007).

1.7.3. *Comunicación de resultados*

Constituye la finalización de la auditoría mediante la comunicación verbal del auditor quien es el encargado de comunicar los resultados del examen mediante una reunión con los funcionarios de las operaciones examinadas, para comunicar y discutir el borrador del informe y su presentación final por escrito.

1.7.4. *Control interno*

1.7.4.1 *Definición de control interno*

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

De la misma manera para Montaña (2017, p.57), define al control interno como el conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas coordinadas, que efectúa la más alta dirección, encaminado a proporcionar seguridad razonable, para el logro de los objetivos.

Realizar un correcto seguimiento al control interno de cualquier entidad es un proceso que le brinda confianza y seguridad a todos los usuarios que operen dentro y fuera de la misma, y que le permiten mantener una buena imagen corporativa y reconocimiento pues está cumpliendo con sus objetivos, leyes y normas del estado y de la sociedad.

1.7.4.2 *Beneficios del control interno*

Contar con un buen control interno dentro de las entidades permite obtener seguridad razonable de que se podrá tener beneficios tales como:

- Reduce los riesgos de corrupción
- Permite lograr los objetivos y metas establecidos
- Promueve el desarrollo organizacional

- Logra mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones
- Asegura el cumplimiento del marco normativo
- Protege los recursos y bienes de la entidad, y el adecuado uso de estos
- Permite contar con información confiable y oportuna
- Fomenta la práctica de valores (Contraloría, 2017).

La correcta aplicación de un sistema de control interno y su correcto seguimiento permite que la organización en general crezca y mejore notablemente en cuanto a la eficacia y eficiencia de las operaciones.

1.7.4.3 Componentes del control interno COSO I

El control interno se compone de ciertos factores que están sujetos a evaluación con la finalidad de examinar toda la entidad minuciosamente, desde distintos aspectos para de esta manera poder tener una idea de cómo se maneja internamente la entidad.

Según Romero (2017), el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

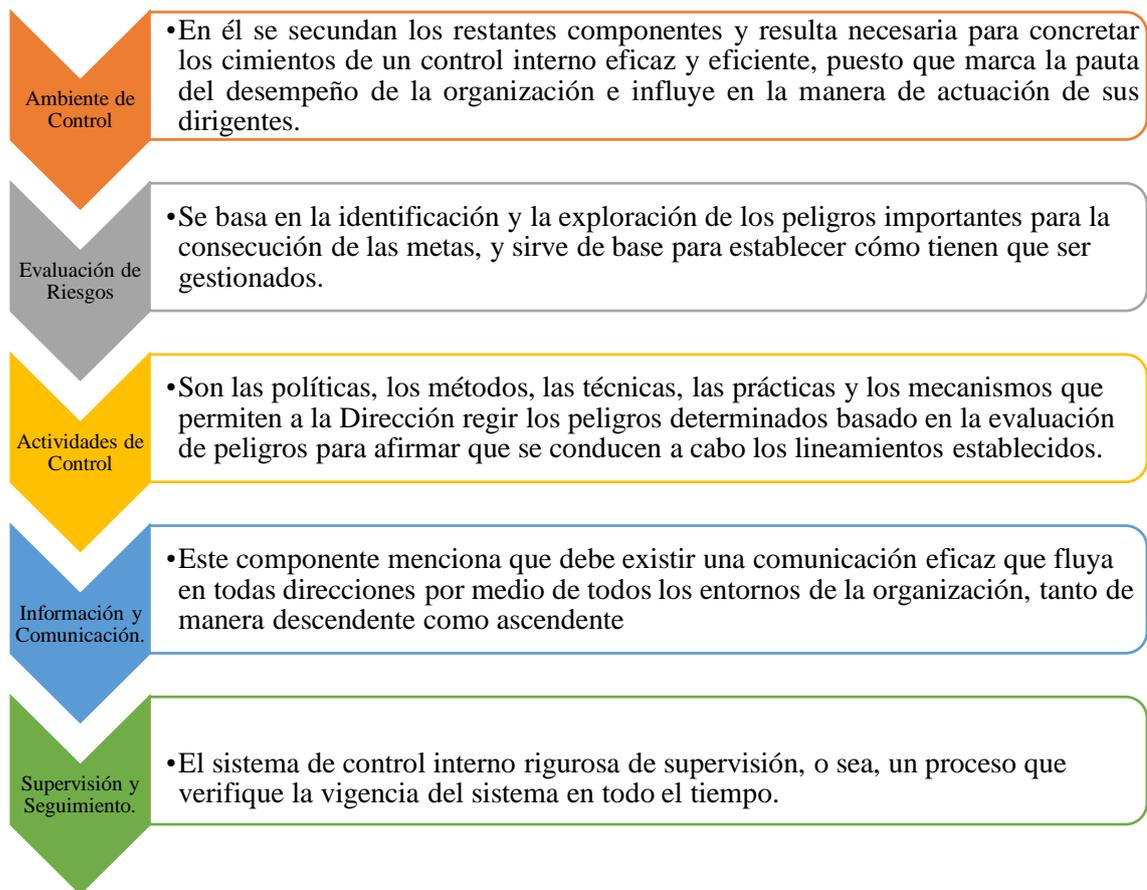


Figura 5-2. Componentes de control interno

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

Es importante tomar en cuenta que para que el sistema de control interno dentro de la organización se maneje de una buena manera debe tomar en cuenta al menos los cinco componentes mencionados que pertenecen al COSO I pues de esta forma se podrá obtener todos los beneficios de su aplicación

1.7.4.4 Métodos de evaluación del control interno

Entre los métodos más comunes que existen para evaluar el control interno son:

a) Método descriptivo

La aplicación de este método consiste en narrar las diversas características del control interno divididas por actividades.

b) Método de cuestionarios.

Consiste en elaborar un listado de preguntas básicas en un sistema de control interno y posteriormente se contestan en las oficinas de la entidad sujeta a examen.

c) Método gráfico

Consiste en presentar objetivamente la organización del cliente y los procedimientos que tiene en vigor en sus varios departamentos o actividades, o bien en preparar gráficas combinadas de organización y procedimientos. El auditor debe utilizar uno de los métodos de evaluación citados anteriormente puesto que después de aplicarlos debe plasmarlo en sus papeles de trabajo con el objetivo de comprobar que se cumplió con la NIA 400 que obliga al auditor a examinar el control interno y al mismo tiempo fundamentar el alcance o extensión de sus pruebas de auditoría, así como la oportunidad.

1.7.5. Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS)

Para Arias (2019), las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas conocidas también por sus siglas NAGAS se dividen en tres importantes grupos que son:



Figura 6-2. Normas de auditoría generalmente aceptadas

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

1.7.5.1 Normas generales o personales

Las normas Generales o personales como su nombre lo dicen, son aquellas que se refieren netamente a cuestiones profesionales y la manera en que el auditor/contador debe actuar en el ejercicio de su trabajo pues no cualquiera puede llevar a cabo una auditoría.

1.7.5.2 Normas de ejecución del trabajo

El autor menciona que:

Las normas de ejecución del trabajo por otra parte se relacionan con la ejecución de la auditoría encargada, la manera en que esta se llevara a cabo comenzando por la planeación y designación de actividades y finalizando en la obtención de evidencia suficiente y relevante siempre llevando a cabo su trabajo con cuidado y diligencia profesional para lo cual se exigen normas mínimas a seguir en la ejecución del trabajo (Arias, 2019, p.37).

Para cumplir con esta norma el auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuada del control interno existente, que le sirvan de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él, asimismo, que le sirvan de base para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar los procedimientos de auditoría.

1.7.5.3 Normas de preparación del informe

Posteriormente se encuentran las normas de preparación del informe que se refieren a la manera en que el profesional deberá realizarlo pues este a más de contener las conclusiones y recomendaciones deberá basarse en las diferentes normas existentes como son los PCGAs pues de esta manera se garantizara la calidad del trabajo. En estas normas el auditor deberá tomar en cuenta el tipo de opinión que emitirá pues existen diferentes tipos de opiniones entre ellas:

- **Opinión limpia o sin salvedades:** La opinión favorable, limpia o sin salvedades significa que el auditor está de acuerdo, sin reservas, sobre la presentación y contenido de la documentación presentada por la entidad
- **Opinión con salvedades o calificada:** La opinión con salvedades (llamada también en la jerga de la auditoría como opinión calificada o cualificada), significa que el auditor está de acuerdo con la documentación, pero con ciertas reservas.

- **Opinión adversa o negativa:** La opinión desfavorable u opinión adversa o negativa significa que el auditor está en desacuerdo con la información empresarial y afirma que ésta no presenta adecuadamente la realidad de la sociedad auditada.
- **Abstención de opinar:** La opinión denegada, o abstención de opinión significan que el auditor no expresa ningún dictamen sobre la información presentada. Esto no significa que esté en desacuerdo con ellos, significa simplemente que no tiene suficientes elementos de juicio para formarse ninguno de los tres anteriores tipos de opinión (Arias, 2019, pp39-40).

Para que un auditor llegue a expresar una opinión es importante que analice minuciosamente toda la documentación que ha ido recolectando a lo largo de la ejecución pues en base a sus evidencias y hallazgos deberá formar una opinión clara y con fundamentos. Es preciso que haya identificado errores, incumplimiento de principios y normas contables, incluyendo defectos de presentación de la información

1.7.6. El crédito

1.7.6.1 Definición de crédito

El crédito es:

Un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere (Morales & Morales, 2015, p.36).

Por otra parte, el autor establece que:

Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés, es decir la obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas (SUPERBANCOS, 2020).

Se entiende por crédito al contrato existente entre dos partes que bien pueden ser jurídicas o naturales en el cual se pacta que una de ellas le entregara a la otra temporalmente una cantidad de dinero a cambio de una retribución en forma de intereses.

1.7.7. La cobranza

1.7.7.1 Definición de cobranza

Cobranza es:

Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para lo cual desarrolla las siguientes actividades (Morales & Morales, 2015, p.90).

Por otro lado, se menciona que la cobranza es el acto o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda (Westreicher, 2020).

En otras palabras, la cobranza no es otra cosa que la manera y el proceso detallado en que una entidad, o una persona busca la manera de cobrar a sus clientes, socios por un pago pendiente o cobro en el que se ha pactado algo.

1.7.7.2 Gestión de cobranza

Según Lara & Valencia (2020, p.9), menciona que el proceso de gestión de cobros inicia después de que el crédito ha sido otorgado y el cliente debe pagarlo, aquí puede ocurrir 2 tipos de escenarios:

- ✓ El cliente paga a tiempo
- ✓ El cliente incumple con sus responsabilidades

El verdadero trabajo de la cobranza inicia cuando una cuenta se vence, lo esencial dentro de este proceso es que debe realizarse en el menor tiempo posible conservando buena relación con los acreditados.

1.7.7.3 Fases de la cobranza

Las fases de cobranza son:

- **Prevención:** son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados

de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos.

- **Cobranza:** son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.
- **Recuperación:** acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.
- **Extinción:** son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes (Morales & Morales, 2015, p.159).

1.8. Marco conceptual

Eficiencia: Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O, al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos (Manene, 2016).

Eficacia: Es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a la capacidad para lograr algo propuesto (Manene, 2016).

Efecto: Importancia relativa del asunto, señalando el impacto entre lo que es y lo que debe ser, de ser posible en forma cuantitativa o cualitativa, con las eventuales consecuencias que se derivan del incumplimiento de los objetivos de control interno (Rubio, 2017).

Marcas de Auditoria: Son aquellos signos o símbolos convencionales que el auditor utiliza para identificar y explicar los procedimientos de auditoría realizados (Manrique, 2019).

Materialidad: Conocida como importancia relativa es la cifra o cifras determinadas por el auditor que señalan las posibles correcciones o errores materiales en los estados financieros en su conjunto y en determinados tipos de transacciones, saldos contables o información a revelar (Auditool, 2017).

CAPÍTULO II:

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

En referencia al enfoque de investigación:

Una investigación con enfoque mixto, tanto el enfoque cuantitativo como el cualitativo son importantes y valiosos pues ninguno prevalece respecto al otro; al contrario, se trabajan de forma conjunta, lo cual permite comprender la realidad que se estudia de una manera más (Salas, 2019).

La presente investigación al combinar datos cualitativos y cuantitativos en algunas dimensiones de la variable dependiente será de carácter mixto, ya que se utilizará técnicas cualitativas como la entrevista y técnicas cuantitativas como la encuestas, las mismas que se aplicará al gerente y a los colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo.

En cuanto, a la modalidad cuantitativa se podrá recolectar la información deseada mediante datos cuantificables los mismos que serán tabulados y analizados mediante tablas de frecuencias, y posteriormente interpretados. En cuanto, a la modalidad cualitativa, se podrá interpretar y analizar la información a través de la categorización de las variables de estudio.

2.2. Nivel de investigación

Según Mejía (2020), en la relación a la investigación descriptiva señala, que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación.

Con base en la anterior definición, para efectos del presente trabajo, se utilizará la investigación descriptiva, ya que ayudará a recabar datos que faciliten la evaluación a los sistemas de control interno de la entidad, y con ello realizar un análisis sobre las posibles causas y efectos que se derivan de los inadecuados procedimientos operacionales de la cooperativa

2.3. Diseño de la investigación

2.3.1. *Según la manipulación intencionada de la variable independiente*

Una investigación con diseño no experimental es aquella en la que sus estudios se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández et al., 2018).

La investigación será no experimental pues no se afectará a ninguna de las variables, es así como solo se analizan a las mismas para observar cómo se han venido desarrollando tanto en función administrativa como operacionales

2.3.2. *Según el número de intervenciones en el trabajo de campo*

Una investigación con diseño longitudinal es aquella es la que sus estudios recaban datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos. (Hernández et al., 2018).

La investigación es de carácter longitudinal ya que los datos se recolectarán en diferentes etapas a través de cuestionarios de control interno, encuestas y entrevistas tanto al gerente como al personal operativo de la Cooperativa, con el propósito de describir variables y analizarlas

2.4. Tipo de estudio

2.4.1. *Según el contexto de generación del conocimiento*

La investigación aplicada se basa en la resolución de problemas en lo fáctico, (Hernández et al., 2018).

Por lo cual con la auditoría operacional a la CACECH se pretende mejorar la eficiencia y eficacia de sus operaciones y sus recursos con el fin mitigar posibles riesgos que afecten su normal operatividad y por ende afecte a sus socios.

2.4.2. *Según las fuentes de información para generar conocimiento*

La investigación documental depende, fundamentalmente, de la información que se obtiene o se consulta en documentos, entendiendo por este todo material al que se puede acudir como fuente de referencia (Monroy & Nava, 2018, p.103).

Por lo que para la realización de este trabajo se hará uso de utilizará fuentes empíricas y documentales con la finalidad de la construcción del marco teórico siempre y cuando esta sea fidedigna y confiable

2.5. *Población y muestra*

2.5.1. *Población*

La población es el conjunto de todos los casos, que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández et al., 2018, pp.196-197).

El universo de la presente investigación es de carácter finito pues esta costituida por 18 sujetos, los cuales estan distribuidos de acuerdo al área de trabajo.

2.5.2. *Muestra*

Una muestra es un subgrupo de la población o universo de interés, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población de manera que se puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población (Hernández et al., 2018, pp.196-197)

La muestra de la presente investigación se compone de 18 sujetos por lo cual se aplicará los instrumentos de recolección de datos a todo el universo. La distribución de la muestra es la siguiente:

Tabla 6-3: Población

COLABORADORES	No.
Gerencia	1
Contabilidad	2
Sistemas	3
Unidad de control Interno	3
Área de Negocios (Crédito)	5
Área de Operaciones	2
Secretaria	2
Total	18

Fuente: CACECH, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

Para recolectar y analizar la información referente al tema de investigación se requiere la utilización de métodos y técnicas que permitan dicha recolección, y posteriormente analizar la información que se ha obtenido, para de esta manera alcanzar los objetivos de la exploración, por tal motivo se dispondrá los siguientes métodos, técnicas e instrumentos:

2.6.1. Métodos

En relación con el método deductivo se señale que este: se fundamenta en el razonamiento que permite formular juicios partiendo de argumentos generales para demostrar, comprender o explicar los aspectos particulares de la realidad (Neill & Cortez, 2017).

En el contexto de la presente investigación, se pretende utilizar el método deductivo, dado que, para el desarrollo de la auditoría operacional, se necesita partir del análisis de leyes, reglamentos, y normativas internas para poder establecer su cumplimiento y funcionalidad.

Para Hernandez (2017), en relación con el método analítico, señala que es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, naturaleza y los efectos.

Para la realización del informe de auditoría se realizará un análisis con toda la información recolectada para lo cual se utilizará el método analítico.

Según Ayala (2020), en relación con el método histórico, señala que es utilizado por los historiadores

para estudiar y analizar los hechos ocurridos en el pasado. Se utilizan fuentes primarias y se apoyan en otras disciplinas para sustentar la investigación.

Razón por la cual, para el desarrollo del presente trabajo de titulación, pues se trabajará con datos de hechos pasados, este método será muy utilizado durante todo el proceso de auditoría operacional a aplicarse

2.6.2. *Técnicas de investigación*

Para Morán & Alvarado (2018), las técnicas en las ciencias sociales se definen como un conjunto de reglas de operaciones para el manejo de los instrumentos que auxilian al individuo en la aplicación de los métodos.

Las técnicas aplicadas serán:

- ✓ Entrevistas
- ✓ Encuestas
- ✓ Observación directa

De esta manera se podrá recopilar información de forma directa y detallada de la realidad que sirva de base para el levantamiento de la información para la realización de la auditoría operacional.

2.6.3. *Instrumentos de investigación*

El autor menciona que el instrumento de investigación es:

El dispositivo conector que permite captar los datos que se obtendrá para después de analizarlos” es decir que el investigador es el instrumento de recolección de los datos y que este se auxilia de diversas técnicas que se desarrollan durante el estudio (Morán & Alvarado, 2018).

Para la realización del presente trabajo investigativo se utilizará cuestionarios, mismos que se encuentran elaborados por preguntas abiertas y cerradas tanto dicotómicas como politómicas.

2.7. Idea a defender

La realización de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2020, permite medir el grado de eficacia, eficiencia y economía de las operaciones llevadas a cabo en el área de negocios (crédito y cobranza) en la organización.

2.7.1. Variables

2.7.1.1 Variable independiente

- ✓ Auditoría Operacional.

2.7.1.2 Variable dependiente

- ✓ Crédito y Cobranzas

2.8. Operacionalización de variables

Variable Independiente: Auditoría Operacional

Tabla 7-3: Operacionalización variable independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS	FUENTE
<p>La auditoría operacional es el estudio, examen que abarca la evaluación objetiva, constructiva, sistemática y profesional de <u>las actividades relativas a los procesos de gestión</u> de una entidad, con la finalidad de <u>determinar el grado de eficiencia, eficacia con que son manejados y controlados los recursos en general</u>, de manera que cumpla con las políticas implementadas con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos por la Gerencia.</p>	<p>Actividades relativas a los procesos de gestión y de operación de la entidad</p>	<p>Estructura organizacional</p> <p>Procedimientos internos</p> <p>Toma de decisiones</p>	<p>¿Considera que las operaciones llevadas a cabo por la gerencia contribuyen al crecimiento económico y sostenible de la cooperativa?</p> <p>¿La COAC Educadores de Chimborazo cuenta con un organigrama estructural que defina las responsabilidades de los colaboradores en cada una de sus funciones?</p> <p>¿Existen procedimientos claros para la selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción para el personal que labora en la Institución?</p> <p>¿Cree que las operaciones diarias ejecutadas en los diferentes sistemas operativos aseguran la calidad, pertinencia, veracidad,</p>	<p>Encuestas – cuestionarios</p>	

			<p>transparencia, objetividad e independencia de la información?</p> <p>¿Cree que las operaciones ejecutadas en la cooperativa se realizan tomando en cuenta las normas internas institucionales?</p>		
	Manejo de los recursos	Grado de eficiencia y eficacia	<p>¿Las políticas, normas y diferentes procedimientos internos se actualizan con frecuencia para lograr el cumplimiento de los objetivos?</p> <p>¿Considera que los procedimientos operativos que se llevan a cabo diariamente en la cooperativa son eficientes y eficaces?</p> <p>¿Cree que los recursos de la cooperativa son manejados adecuadamente en los distintos procesos operativos?</p>	Encuestas – cuestionarios	
	Sistema de control interno	Componentes de control interno	<p>¿Cómo calificaría los procesos comunicacionales dentro de la cooperativa, así como también con terceras personas interesadas directa o indirectamente?</p> <p>¿Existe un estricto control por parte de la gerencia y directivos sobre las operaciones y</p>	Encuestas – cuestionarios	Colaboradores de la COAC Educadores de Chimborazo

			<p>transacciones que se ejecutan dentro de la cooperativa?</p> <p>¿Existe una rutina permanente de seguimiento y evaluación del desempeño a los colaboradores en relación con las operaciones que realizan dentro de la cooperativa?</p>		
--	--	--	--	--	--

Fuente: Fonseca, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

Variable Dependiente: Crédito y cobranza

Tabla 8-3: Operacionalización variable dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS	FUENTE
Crédito o contrato de crédito es una operación financiera donde una persona (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor), en la cual, este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.	Procesos operativos	Crecimiento corporativo Control interno	¿Como gerente general cuál ha sido su estrategia principal para lograr un crecimiento cooperativo y económico en los últimos años? ¿Contar con sistema de control interno le brinda la confianza y seguridad de que las operaciones diarias se desarrollan de acuerdo a los marcos legales existentes? ¿Cuáles son las directrices a seguir en cuanto a la supervisión tanto del personal como de las actividades que se desarrollan en la institución?	Entrevista	Gerente de la COAC Educadores de Chimborazo
	Reglamentos	Políticas de crédito Manuales	¿La cooperativa cumple con la implementación de manuales y reglamentos según las disposiciones legales, cuales ha implementado? ¿Están claras y legalmente definidas las funciones y responsabilidades de los colaboradores del departamento de negocios en	Entrevista	Gerente de la COAC Educadores de Chimborazo

			un manual?		
	Otorgamiento de créditos	Planificación Calidad de servicio Tiempo de atención	¿Los procesos operativos que se ejecutan en el otorgamiento de créditos son previamente planificados, de qué manera? ¿Para el otorgamiento de un crédito se ejecuta algún proceso específico y minucioso en el cual se califique la capacidad de pago del socio y si este califica para la acreditación del mismo? ¿Considera que los colaboradores del área de negocios cumplen a cabalidad los procedimientos de tal manera que estos procesos se realicen ágilmente generando satisfacción en sus socios?	Entrevista	Gerente de la COAC Educadores de Chimborazo
	Cobranza y Morosidad	Proceso de cobranza Índices de morosidad	¿Cuándo existen altos índices de morosidad por parte de los socios cual es el procedimiento que se lleva a cabo?	Entrevista	Gerente de la COAC Educadores de Chimborazo

2.9. Análisis e interpretación de resultados

Con base a los resultados obtenidos en la entrevista al gerente y encuesta a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, se detalla lo siguiente:

2.9.1. Entrevista aplicada al gerente

OBJETIVO: Evaluar los procesos operativos con un enfoque al área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. para la realización de la auditoría operacional.

1. ¿Como gerente general cuál ha sido su estrategia principal para lograr un crecimiento cooperativo y económico en los últimos años?

Una de las principales estrategias para conseguir un crecimiento cooperativo ha sido el enfocarnos en el área de negocios aprovechando la solvencia financiera de la institución además de aprovechar convenios y alianzas estratégicas.

2. ¿Contar con sistema de control interno le brinda la confianza y seguridad de que las operaciones diarias se desarrollan de acuerdo a los marcos legales existentes?

Siempre es importante contar con controles continuos en todas las áreas de la institución para tener la seguridad de que las operaciones sean cumplidas a cabalidad. A más de ello de acuerdo con el Art. 44: Atribuciones y responsabilidades del Gerente que se encuentra en el Manual de procedimientos para el cumplimiento de atribuciones y responsabilidades de la asamblea general, consejo de administración, consejo de vigilancia y gerencia de las cooperativas del sector no financiero; es obligación de la gerencia implementar un sistema de control interno y vigilar el buen funcionamiento de la cooperativa.

3. ¿Cuáles son las directrices a seguir en cuanto a la supervisión tanto del personal como de las actividades que se desarrollan en la institución?

Para la supervisión de las actividades realizadas y del personal es importante seguir lo establecido en los diferentes manuales existentes dentro de la cooperativa pues allí se detalla cómo debe ser el proceso a seguir.

4. ¿La cooperativa cumple con la implementación de manuales y reglamentos según las disposiciones legales, cuales ha implementado?

Si, la cooperativa cumple con todos los manuales y reglamentos que son emitidos por el ente regulador que es la SEPS; entre los diferentes manuales se tiene un manual para sistemas, economía, cobranzas, etc.

5. ¿Están claras y legalmente definidas las funciones y responsabilidades de los colaboradores del departamento de negocios en un manual?

Si, estas se encuentran definidas claramente dentro del manual de funciones de la entidad.

6. ¿Los procesos operativos que se ejecutan en el otorgamiento de créditos son previamente planificados, de qué manera?

Claro, estos procesos son planificados previamente mediante la tecnología y metodología crediticia y fichas de producto.

7. ¿Para el otorgamiento de un crédito se ejecuta algún proceso específico y minucioso en el cual se califique la capacidad de pago del socio y si este califica para la acreditación de este?

Por supuesto, para este proceso previo al otorgamiento de un crédito se aplican las 5 “C” del crédito

8. ¿Considera que los colaboradores del área de negocios cumplen a cabalidad los procedimientos de tal manera que estos procesos se realicen ágilmente generando satisfacción en sus socios?

Si, todos los colaboradores pertenecientes al área de negocios cumplen satisfactoriamente con los procedimientos establecidos en los distintos manuales.

9. ¿Cuándo existen altos índices de morosidad por parte de los socios cual es el procedimiento que se lleva a cabo?

Claro, estos procesos se encuentran en el manual de crédito y cobranzas de la entidad que se encuentra publicado en la página de la institución.

2.9.2. *Cuestionario dirigido a los colaboradores*

OBJETIVO: Evaluar los procesos operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. para la realización de la auditoría operacional.

1. ¿Considera que las operaciones llevadas a cabo por la gerencia contribuyen al crecimiento económico y sostenible de la cooperativa?

Tabla 9-3: Crecimiento sostenible y económico

OPCIONES	N.º	%
Siempre	8	47%
Casi siempre	7	41%
A veces	2	12%
Nunca	0	0%
	17	100%

Fuente: Encuesta, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.



Gráfico 1-3. Crecimiento sostenible y económico

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

INTERPRETACION:

De los 17 colaboradores que laboran diariamente en la entidad 8 respondieron que las operaciones realizadas por gerencia siempre contribuyen al crecimiento económico de la cooperativa representando esto un 47%, mientras que un 41% que representa a 7 trabajadores respondieron que casi siempre y un 12% equivalente a dos colaboradores respondieron que a veces.

ANÁLISIS

De acuerdo con la información recabada se asume que la gerencia enfoca sus esfuerzos y trabajo en el bienestar y crecimiento de la cooperativa contribuyendo al crecimiento y sostenibilidad de esta.

2. ¿La COAC Educadores de Chimborazo cuenta con un organigrama estructural que defina las responsabilidades de los colaboradores en cada una de sus funciones?

Tabla 10-3: Organigrama estructural

OPCIONES	Nº	%
Si	17	100%
No	0	0%
Desconozco	0	0%
	17	100%

Fuente: Encuesta, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

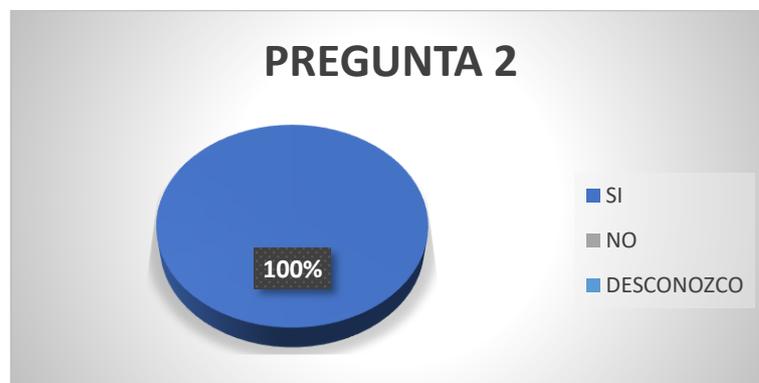


Gráfico 2-3. Organigrama estructural

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

INTERPRETACIÓN:

El total de los 17 colaboradores equivalente al 100% han manifestado que la entidad cuenta con un organigrama estructural que define las responsabilidades de estos en cada una de sus funciones.

ANÁLISIS:

Todos los colaboradores de la cooperativa han manifestado que existe un organigrama estructural el cual ha sido difundido y en el que se definen con exactitud sus funciones, ayudando a que cada uno sepa sus obligaciones y responsabilidades enfocado en las actividades que realiza diariamente.

3. ¿Existen procedimientos claros para la selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción para el personal que labora en la Institución?

Tabla 11-3: Procedimientos internos

OPCIONES	N.º	%
Si	12	71%
No	4	23%
Desconozco	1	6%
	17	100%

Fuente: Encuesta, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

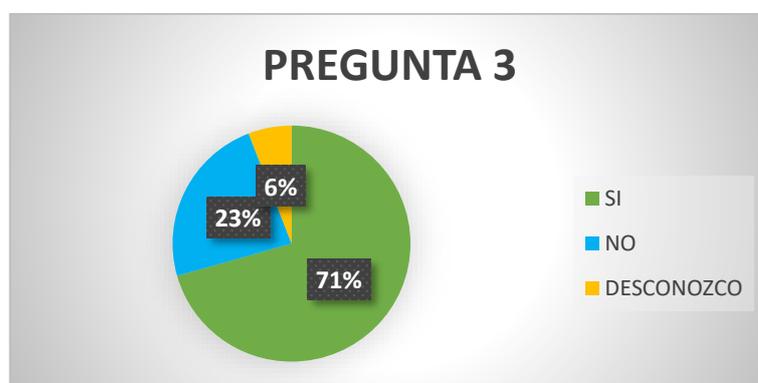


Gráfico 3-3. Procedimientos internos

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

INTERPRETACIÓN:

En cuanto a los procedimientos que se refieren a la selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción para con el personal un 71% equivalente a 12 personas han respondido que estos procedimientos son claros y específicos mientras que un 23% equivalente a 4 personas han respondido que estos procesos no son claros y un 6% ha respondido que desconoce estos procedimientos.

ANÁLISIS:

Con los datos recolectados se puede asumir que coexiste variación en cuanto a la opinión de la existencia de procedimientos claros y precisos para la selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción para el personal que labora, pues un porcentaje incluso menciona que los procesos mencionados no existen. Esto es algo que debería ser analizado por la Gerencia.

4. ¿Cree que las operaciones diarias ejecutadas en los diferentes sistemas operativos aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?

Tabla 12-3: Calidad de sistemas operativos

OPCIONES	N.º	%
SIEMPRE	7	41%
CASI SIEMPRE	10	59%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
	17	100%

Fuente: Encuesta, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.



Gráfico 4-3. Calidad de sistemas operativos

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

INTERPRETACIÓN:

En cuanto a las operaciones diarias ejecutadas en los sistemas operativos utilizados en la entidad un 59% equivalente a 7 trabajadores han manifestado que estos siempre aseguran la calidad pertinencia, veracidad, transparencia, objetividad e independencia de la información mientras un 41% afirma que casi siempre.

ANÁLISIS:

Con los resultados obtenidos se puede afirmar que las operaciones diarias ejecutadas en los diferentes sistemas operativos aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, transparencia, objetividad e independencia de la información la mayoría del tiempo en que estos son utilizados.

5. ¿Cree que las operaciones ejecutadas en la cooperativa se realizan tomando en cuenta las normas internas institucionales?

Tabla 13-3: Normas internas institucionales

OPCIONES	N.º	%
Siempre	6	35%
Casi siempre	9	53%
A veces	2	12%
Nunca	0	0%
	17	100%

Fuente: Encuesta, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

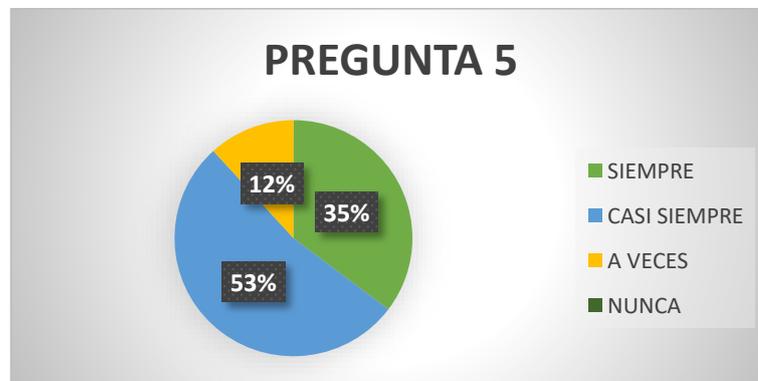


Gráfico 5-3. Normas internas institucionales

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

INTERPRETACIÓN:

Los colaboradores de la entidad acerca de las operaciones ejecutadas en la cooperativa, un 53% ha manifestado que las actividades casi siempre se realizan tomando en cuenta las normas internas institucionales mientras que un 35% ha respondido que siempre y un 12% ha dicho que solo a veces se toman en cuenta estas normas.

ANÁLISIS:

Se puede decir que existe variación en cuanto los resultados obtenidos pues no todos opinan que las actividades diarias se realicen tomando en cuenta las normas internas institucionales como debería ser, lo que indica que los procesos no siempre se ejecutan tomando estas normas como base.

6. ¿Las políticas, normas y diferentes procedimientos internos se actualizan con frecuencia para lograr el cumplimiento de los objetivos?

Tabla 14-3: Actualización de políticas y normas

OPCIONES	N.º	%
Si	12	71%
No	5	29%
	17	100%

Fuente: Encuesta, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.



Gráfico 6-3. Actualización de políticas y normas

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

INTERPRETACIÓN:

El 71% de los colaboradores representado por 12 personas ha respondido que las políticas, normas y diferentes procedimientos internos se actualizan con frecuencia para lograr el cumplimiento de los objetivos mientras que un 29% ha mencionado que estas normas no se actualizan con regularidad.

ANÁLISIS:

El 29% de colaboradores equivalente a 5 personas manifestaron que los procedimientos y normas no se actualizan regularmente lo que deja incertidumbre pues es un numero representativo en cuanto al número de trabajos existentes por lo que se puede asumir que no se sabe con certeza si estas normas se actualizan o no.

7. ¿Considera que los procedimientos operativos que se llevan a cabo diariamente en la cooperativa son eficientes y eficaces?

Tabla 15-3: Eficiencia y eficacia de las operaciones

OPCIONES	N.º	%
Si	13	76%
No	4	24%
	17	100%

Fuente: Encuesta, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.



Gráfico 7-3. Eficiencia y eficacia de las operaciones

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

INTERPRETACIÓN:

En cuanto a la eficacia y eficiencia de la ejecución de los diferentes procesos del normal funcionamiento de la cooperativa 13 colaboradores han respondido que estas operaciones son llevadas a cabo con eficiencia y eficacia sin embargo existe un porcentaje del 24% equivalente a 4 colaboradores que manifiestan que estas operaciones no se llevan a cabo de esa manera.

ANÁLISIS:

El hecho de que 4 colaboradores que representa un 24% manifiestan que las operaciones diarias no son ejecutadas con eficiencia y eficacia demuestra que existen ciertas irregularidades e insatisfacción con estos procesos. Razón por la que se debería realizar un examen exhaustivo en cuanto a las operaciones y procesos tanto administrativos como operativos.

8. ¿Cree que los recursos de la cooperativa son manejados adecuadamente en los distintos procesos operativos?

Tabla 16-3: Recursos de la entidad

OPCIONES	N.º	%
Siempre	4	23%
Casi siempre	10	59%
A veces	3	18%
Nunca	0	0%
	17	100%

Fuente: Encuesta, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

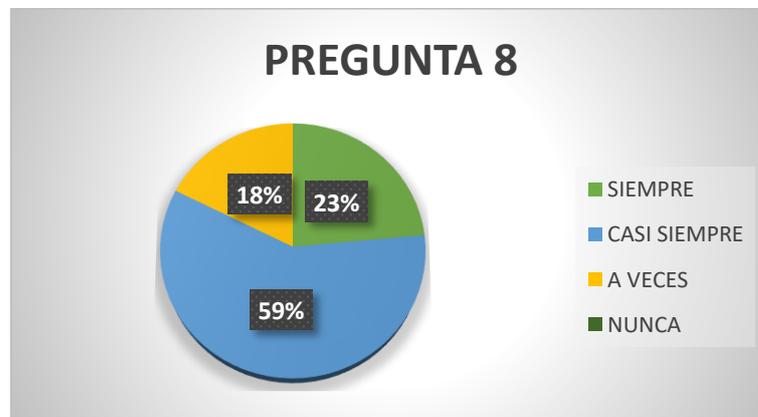


Gráfico 8-3. Recursos de la entidad

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

INTERPRETACIÓN:

Se preguntó a los colaboradores de la cooperativa si los recursos de esta eran manejados adecuados correctamente en los distintos procesos a lo que se obtuvo las siguientes respuestas, un 59% respondió que casi siempre, un 23% respondió que los recursos son manejados siempre adecuadamente mientras que un 18% que representa a 3 trabajadores manifestó que solo a veces se manejan bien estos recursos.

ANÁLISIS:

Existe algo de controversia en cuanto a las respuestas obtenidas puesto que los recursos manejados en la entidad deberían ser siempre manejados adecuadamente sin embargo se obtuvo opiniones que manifestaron que solo a veces y casi siempre se manejan bien estos recursos por lo que se debería indagar en cuanto a los recursos manejados en la entidad.

9. ¿Cómo calificaría los procesos comunicacionales dentro de la cooperativa, así como también con terceras personas interesadas directa o indirectamente?

Tabla 17-3: Procesos comunicacionales

OPCIONES	N.º	%
Muy buenos	2	11,76%
Buenos	11	64,71%
Regulares	3	17,65%
Necesitan mejorar	1	5,88%
	17	100%

Fuente: Encuesta, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

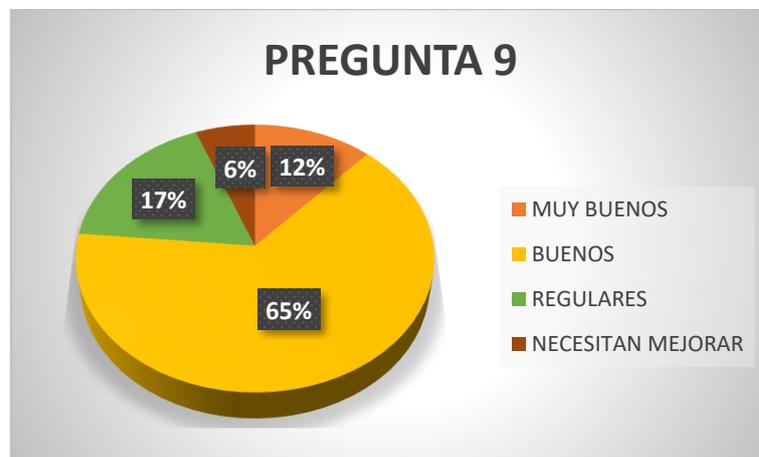


Gráfico 9-3. Procesos comunicacionales

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

INTERPRETACIÓN:

En cuanto a los procesos de comunicación internos y externos se manifestó lo siguiente: un 65% manifestó que estos procesos son buenos mientras que, un 17% dijo que estos son regulares, un 12% mencionó que estos procesos son muy buenos y finalmente un 6% sugirió que estos procesos deberían mejorar.

ANÁLISIS:

Con los resultados obtenidos se puede estimar que los procesos comunicacionales dentro y fuera de la organización son calificados como buenos y regulares dejando la impresión de que estos deberían mejorar notoriamente.

10. ¿Existe un estricto control por parte de la gerencia y directivos sobre las operaciones y transacciones que se ejecutan dentro de la cooperativa?

Tabla 18-3: Control gerencia y directivos

OPCIONES	N.º	%
Siempre	4	23%
Casi siempre	10	59%
A veces	3	18%
Nunca	0	0%
	17	100%

Fuente: Encuesta, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

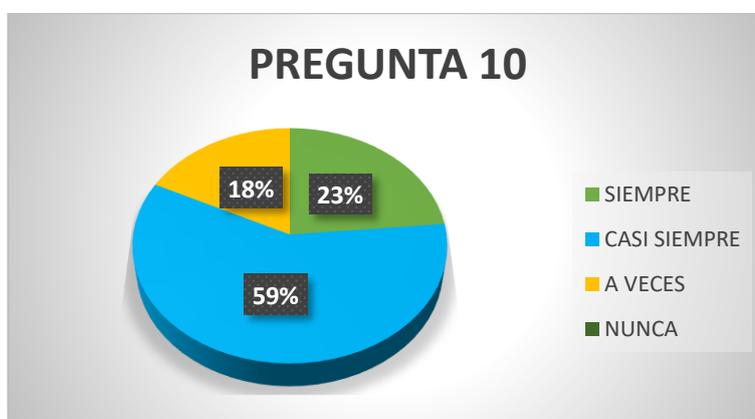


Gráfico 10-3. Control gerencia y directivos

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

INTERPRETACIÓN:

Sobre la existencia de controles por parte de la gerencia y directivos sobre las operaciones y transacciones que se ejecutan dentro de la cooperativa un 59% de los encuestados ha manifestado que estos controles se realizan casi siempre, un 23% mencionó que se realizan siempre mientras que un 18% dijo que se realizan a veces nada más.

ANÁLISIS:

Las opiniones de los encuestados difieren en una pequeña magnitud, en cuanto a los controles que deben realizarse tanto por la gerencia como por los directivos de la institución, sin embargo, se evidencia que se da el respectivo tratamiento para la evaluación de las actividades ejecutadas en la cooperativa.

11. ¿Existe una rutina permanente de seguimiento y evaluación del desempeño a los colaboradores en relación con las operaciones que realizan dentro de la cooperativa?

Tabla 19-3: Evaluación y desempeño

OPCIONES	N.º	%
Si	13	76%
No	4	24%
	17	100%

Fuente: Encuesta, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.



Gráfico 11-3. Evaluación y desempeño

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

INTERPRETACIÓN:

Sobre el control que debería existir para con todos los trabajadores y las actividades que estos llevan a cabo diariamente, 13 trabajadores que representan un 76% manifestaron que estos controles se llevan a cabo adecuadamente mientras que un 24% representado por 4 trabajadores mencionaron que no existe una rutina permanente de seguimiento y evaluación del desempeño a los colaboradores

ANÁLISIS:

Lo adecuado debería todos los que conforman el personal mencionen que existe una rutina permanente de seguimiento y evaluación del desempeño a los colaboradores sin embargo 4 responden que no existe dicha evaluación por lo que se debería corregir lo que este fallando en cuanto a la evaluación y desempeño

CAPÍTULO III:

3. MARCO PROPOSITIVO

Título: “Auditoría Operacional a la COAC Educadores de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2020”

Nombre de la estrategia

Aplicar los conocimientos adquiridos y el proceso de auditoría con la finalidad de ejecutar la respectiva auditoría operacional a la COAC Educadores de Chimborazo y emitir un informe con recomendaciones que sean de aporte para la entidad.

Objetivo

Realizar una auditoría operacional a la cartera de crédito a la COAC Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, período 2020, mediante la evaluación al sistema de control interno, tendiente a la mejora de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones y de sus recursos

Responsable

Paola María Fonseca Cantuña

Periodicidad

2 meses

Alcance

Área de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo

Táctica

- Observación de las actividades realizadas dentro de la Cooperativa
- Entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa
- Encuestas dirigidas al personal de la Cooperativa

Presupuesto

Presupuesto Global del Proyecto de Investigación		
1	ITEM	TOTAL
2	Equipos de computación, servicio técnico	30
3	Transporte y salida de campo	20
4	Materiales y suministros	25
5	Material bibliográfico y fotocopias	25
6	Gastos varios	50
	TOTAL	150



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

FP
1/1

FASE I: PLANIFICACIÓN

FASE I:

PLANIFICACIÓN

ENTIDAD AUDITADA	Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo. Ltda.
RESPONSABLE	Paola María Fonseca Cantuña
TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría Operacional
ÁREA	Negocios
PERIODO	2020

Realizado por: PMFC	Fecha: 01/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

PA
1/2

FASE I: PROGRAMA DE AUDITORÍA

OBJETIVO GENERAL

Establecer las formalidades respectivas con la entidad auditada, a fin de recopilar información suficiente, competente y pertinente de la COAC “Educadores de Chimborazo”, para el desarrollo de la fase preliminar y un diagnóstico de las actividades, a través de herramientas de investigación que establezcan un enfoque adecuado de la evaluación a realizarse en el área de créditos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las formalidades previo al inicio de la auditoría.
- Realizar la planificación preliminar estableciendo las marcas y referencias a trabajar, incluyendo la visita preliminar.
- Conocer el entorno de la cooperativa a través de un análisis general de la organización y la realización de la entrevista al gerente.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
FORMALIDADES				
1.	Realice la carta de presentación	CP	PMFC	01/12/2021
2.	Diseñe la carta de aceptación	CA	PMFC	03/12/2021
3.	Genere el contrato de trabajo de auditoría	CT	PMFC	04/12/2021
4.	Elabore la orden de trabajo	OT	PMFC	05/12/2021
5.	Desarrolle la notificación de Inicio de Auditoría a Gerencia	NIAG	PMFC	06/12/2021
6.	Desarrolle la notificación de Inicio de Auditoría al jefe de negocios	NIAJ	PMFC	06/12/2021
7.	Estructure el archivo permanente	AP	PMFC	06/12/2021
8.	Consolide la información de la empresa	IE	PMFC	07/12/2021

Realizado por: PMFC	Fecha: 01/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

PA
2/2

FASE I: PROGRAMA DE AUDITORÍA

8.	Realice la carta de solicitud de información	SI	PMFC	07/12/2021
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
9.	Diseñe la hoja de índice de auditoría operacional	IA	PMFC	08/12/2021
10.	Elabore la hoja de marcas de auditoría operacional	HM	PMFC	08/12/2021
11.	Desarrolle la hoja de referencias de auditoría operacional	HR	PMFC	08/12/2021
12.	Estructure el memorándum de planificación	MP	PMFC	10/12/2021
13.	Genere la cédula narrativa de la visita preliminar	CVP	PMFC	11/12/2021
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				
14.	Aplique el cuestionario de entrevista al gerente de la institución	EG	PMFC	14/12/2021
15.	Ejecute la entrevista al jefe del departamento de negocios.	EJN	PMFC	14/12/2021
16.	Análisis de las entrevistas realizadas	AE	PMFC	14/12/2021
17.	Genere el informe de la fase de planificación	IP	PMFC	15/12/2021

Realizado por: PMFC	Fecha: 01/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 <p>AGF Auditores Asociados</p>	<p>COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p>	<p>CP 1/2</p>
<p>CARTA DE PRESENTACIÓN</p>		

Oficio N° 001-PMFC-CACECH-2021.AO.

Riobamba, 01 de diciembre 2021

Ingeniero
 Fabian Tobar Esparza
GERENTE COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.
 Presente. -

De mi consideración:

Con un cordial saludo y deseo de éxitos en su acertada dirección, yo, Paola María Fonseca Cantuña, expreso mi más alto sentido de gratitud por el interés y colaboración en mi trabajo de titulación aprobado por la Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría bajo el tema: AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2020.

Permítase dar la apertura necesaria para poder llevar a cabo el trabajo, en coordinación con un equipo de trabajo conformado por profesionales expertos en el área, que a su vez cumplen el rol de tutores guía en la investigación propuesta, seremos constituidos como “AGF AUDITORES INDEPENDIENTES” para los procedimientos a ejecutarse en cada una de las fases de Auditoría Operacional.

A continuación, se enlista los profesionales participantes como Equipo de Trabajo:

Realizado por: PMFC	Fecha: 01/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

	COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020	CP 2/2
	CARTA DE PRESENTACIÓN	

	ESPOCH	AGF AUDITORES INDEPENDIENTES
Nombres y Apellidos	Función en el Trabajo de Titulación	Función en la Auditoría Operacional
Ing. Hernán Arellano Diaz	Director del Trabajo de Titulación.	Auditor Supervisor
Ing. Javier Lenin Gaibor	Miembro del Trabajo de Titulación.	Auditor Senior
Paola María Fonseca Cantuña	Autora del trabajo de Titulación	Auditora

Cabe mencionar que el trabajo antes indicado se realizará bajo la más estricta confidencialidad sobre la información proporcionada, expresando conclusiones y recomendaciones acerca de las inconsistencias, debilidades e insuficiencias detectadas durante la ejecución de la auditoría operacional, tomando como referencia los indicadores evaluativos de eficiencia eficacia y economía de las operaciones.

Sin más que indicar, auguramos éxitos en las labores a usted encomendadas.

Atentamente,

 Srta. Paola María Fonseca Cantuña
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: PMFC	Fecha: 01/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

CA
1/1

CARTA DE ACEPTACIÓN

Riobamba, 03 de diciembre 2021

Señorita.
Paola María Fonseca Cantuña
AUDITOR JUNIOR

Presente. -

De mi consideración:

En atención al Oficio N° 001-PMFC-CACECH-2022.AO. del 01 de diciembre del 2021, mediante la cual usted nos solicita la apertura necesaria para la realización de su trabajo de titulación con el tema “Auditoría operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2020”; nos complace comunicarles que la Gerencia de esta Cooperativa se compromete a darle la apertura necesaria y brindar la información y los recursos pertinentes para la realización de la auditoría operacional a la entidad.

Por la atención brindada al presente agradecemos

Atentamente,

Fabian Tobar Esparza
GERENTE COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.

Realizado por: PMFC	Fecha:03/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha:10/02/2022

 <p>AGF Auditores Asociados</p>	<p>COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p>	<p>CT 1/3</p>
<p>CONTRATO DE TRABAJO</p>		

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA
REALIZACIÓN DE AUDITORÍA OPERACIONAL**

PRIMERA: COMPARECIENTES.- En la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, a los cuatro días del dos mil veintiuno, comparecen en forma libre y voluntaria, por una parte el **ING. RAMIRO FABIAN TOBAR ESPARZA** portador de la Cédula de Identidad N° **060323727-2** en nombre y representación de la COAC Educadores de Chimborazo, a quien en adelante y para efectos del presente contrato, se le denominará “**EL CONTRATANTE**”, y de otra parte **SRTA. PAOLA MARÍA FONSECA CANTUÑA**, portadora de la Cédula de Identidad N° **060386880-3** y estudiante de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, en calidad de Auditora perteneciente a la firma **AGF AUDITORES INDEPENDIENTES** que en adelante se conocerán como “**LOS AUDITORES**”

SEGUNDA: OBJETO. - LOS AUDITORES se obligan a cumplir la labor de una Auditoría Operacional la COAC Educadores de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo, período 2020. Al finalizar el trabajo de auditoría, se emitirá un informe que contendrá la opinión de LOS AUDITORES acerca de las áreas examinadas y sobre la información relevante que será contemplada en la emisión del informe final de auditoría. Adicionalmente, LOS AUDITORES informarán su progreso en cada fase realizada durante la ejecución de la auditoria de gestión, para tener al tanto a los Directivos sobre los sucesos significativos encontrados durante la evaluación.

TERCERA: ALCANCE. - LOS AUDITORES realizarán su trabajo de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, así como las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA´s). En consecuencia, en bases selectivas, obtendrán la evidencia justificativa de la información incluida en la evaluación del desempeño, evaluarán los criterios de eficiencia eficacia y economía, las estimaciones significativas realizadas por los Directivos y la presentación global de los citados informes de gestión que han llevado a cabo las actividades.

Realizado por: PMFC	Fecha: 01/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 <p>AGF Auditores Asociados</p>	<p>COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p>	<p>CT 2/3</p>
<p>CONTRATO DE TRABAJO</p>		

CUARTA: CONDICIONES. -

- A. LOS AUDITORES, ejecutarán el trabajo de forma personal, comprometiéndose a entregar el trabajo en las mejores condiciones y en los plazos establecidos, además de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas, los auditores harán consultas específicas a los directivos y a otras personas sobre la eficacia de la estructura de control interno

- B. El proceso de Auditoría Operacional se basará en la documentación que EL CONTRATANTE disponga para su estudio y análisis; por lo tanto, LOS AUDITORES, no se comprometen a localizar u obtener documentos que procedan de personas naturales o jurídicas y que correspondan o sean de responsabilidad del CONTRATANTE.

QUINTA: EL PLAZO. - El Plazo estipulado para la entrega de la información obtenida en los resultados, es de 60 días laborables, los mismos que son contados a partir de la fecha en que se firme dicho contrato. El plazo que se ha establecido en el inciso anterior podrá ser aplazado por causas no atribuibles al contratista, por el retraso en la entrega oportuna de información o por motivos de fuerza mayor que hayan sido comprobados.

SEXTA: VALOR DEL CONTRATO. - No se establece ningún valor del contrato debido a que el trabajo a desarrollarse se realiza con el propósito de cumplir el requisito para la titulación en la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la FADE-ESPOCH.

SÉPTIMA: CONFIDENCIALIDAD. - La información proporcionada por parte de la COAC Educadores de Chimborazo será considerada como confidencial y de uso exclusivo para la preparación y desarrollo de la auditoría, esta información deberá mantenerse bajo el cuidado y pertenencia de la auditora no pudiendo ser divulgados en otras instancias salvo autorización escrita de la autoridad competente del ente auditado.

Realizado por: PMFC	Fecha: 01/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 <p>ACF <i>Auditores Asociados</i></p>	<p>COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p> <p>CONTRATO DE TRABAJO</p>	<p>CT 3/3</p>
--	---	---------------------------------

OCTAVA: ACEPTACIÓN DEL CONTRATO. - Las partes contratistas expresan estar de acuerdo con las condiciones estipuladas en el presente llegando al acuerdo de que el Auditor hará entrega del informe final, pudiendo resultar uno de los siguiente: Informe sin Salvedad o limpio, Informe con Salvedad, Informe con Abstención de opinión o Informe con opinión adversa.

En prueba de conformidad firman

Ing. Ramiro Fabian Tobar Esparza
**GERENTE DE LA COAC EDUCADORES
DE CHIMBORAZO LTDA**

Srta. Paola María Fonseca Cantuña
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: PMFC	Fecha: 04/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

	<p>COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p> <p>ORDEN DE TRABAJO</p>	<p>OT 1/2</p>
---	--	---------------------------------

Orden de trabajo N° 001-PMFC-2021-OT

Riobamba, 05 de diciembre 2021

Señorita.
 Paola María Fonseca Cantuña
AUDITOR JUNIOR

Presente. -

Saludos cordiales.

Mediante el presente documento, expreso legalmente la Orden de Trabajo respectiva para la realización de: AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2020. Con respaldo en el Contrato celebrado el cuatro de diciembre de los dos mil veintiunos.

El tiempo acordado para el desarrollo de la auditoría es de 60 días plazo, contados a partir de la presente fecha, teniendo en cuenta los siguientes objetivos

GENERAL

Realizar una auditoría operacional a la cartera de crédito a la COAC Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, período 2020, mediante la evaluación al sistema de control interno, tendiente a la mejora de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones y de sus recursos.

ESPECIFICOS

- Identificar en las distintas fases de los procesos crediticios aquellos que tengan altos índices de riesgo, por medio de técnicas y métodos de estimación que permitan revelar los factores que han ocasionado debilidades en el área de negocios de la entidad.

Realizado por: PMFC	Fecha: 05/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



Construyendo juntos un Futuro para todos

COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

OT
2/2

ORDEN DE TRABAJO

- Ejecutar la auditoría operacional a la COAC Educadores de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2020, mediante las distintas fases del proceso de auditoría con la finalidad de que se encuentre soluciones oportunas que ayuden a controlar las operaciones diarias llevadas a cabo por la entidad.
- Expresar en el informe final de auditoría aquellos hallazgos, debilidades y demás sucesos encontrados en la institución a lo largo de la ejecución del trabajo, mismos que obstaculizan el desarrollo de su normal funcionamiento e impiden la consecución de objetivos institucionales.

La auditoría Operacional ejecutada cubrirá el análisis de las operaciones o procesos que se realizan dentro de la entidad en el área de negocios y está comprendida para el Período 2020.

El personal que integra el equipo de Auditoría es el siguiente:

Nombres y Apellidos	Función
Ing. Hernán Arellano Diaz	Auditor Supervisor
Ing. Javier Lenin Gaibor	Auditor Senior
Paola María Fonseca Cantuña	Auditor Junior

Atentamente

Ing. Hernán Arellano Diaz
AUDITOR SUPERVISOR

Realizado por: PMFC	Fecha: 05/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 <p>ACF <i>Auditores Asociados</i></p>	<p>COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center; color: red;"> NIAG 1/1 </td> </tr> </table>	NIAG 1/1
NIAG 1/1			
NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORIA			

Oficio N° 002-PMFC-CACECH-2021.

Riobamba, 06 de diciembre 2021

Ingeniero
 Fabian Tobar Esparza
GERENTE DE LA COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.
 Presente. -

De mi consideración:

Por medio de la presente, en consideración a la Orden de trabajo N° 001-PMFC-2021-OT, me permito comunicarle que se dará inicio a la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2020; motivo por el cual solicito de la manera más comedida su apoyo y total colaboración por parte del área de negocios y de los colaboradores para llevar a cabo el trabajo cumpliendo con los términos y objetivos programados.

Agradezco de forma anticipada su atención a la presente.

Atentamente,

Ing. Hernán Arellano Diaz
AUDITOR SUPERVISOR

Realizado por: PMFC	Fecha: 06/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 <i>Auditores Asociados</i>	COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020 NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORIA	NIAJ 1/1
---	---	---------------------------

Oficio N° 003-PMFC-CACECH-2021.

Riobamba, 06 de diciembre 2021

Ingeniera
Verónica Susana Zhinin
JEFE DE NEGOCIOS DE LA COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.
Presente. -

De mi consideración:

Por medio de la presente, en consideración a la Orden de trabajo N° 001-PMFC-2021-OT, me permito comunicarle que se iniciará la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2020; motivo por el cual solicito de la manera más comedida su apoyo y total colaboración por parte del área de negocios para llevar a cabo el trabajo cumpliendo con los términos y objetivos programados.

Agradezco de forma anticipada su atención a la presente.

Atentamente,

Ing. Hernán Arellano Diaz
AUDITOR SUPERVISOR

Realizado por: PMFC	Fecha: 06/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

ARCHIVO PERMANENTE



Construyendo juntos un Futuro para todos

Construyendo juntos un Futuro para todos

“COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO EDUCADORES DE
CHIMBORAZO”

	<p align="center">COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p> <p align="center">INFORMACION DE LA EMPRESA</p>	<table border="1"> <tr> <td align="center"> IE 1/9 </td> </tr> </table>	IE 1/9
IE 1/9			

NOMBRE DE LA ENTIDAD: Cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Chimborazo. Ltda.

Dirección: Calle Veloz 22-11 y Espejo

Correo Electrónico: info@coaceducadoreschimborazo.fin.ec

Teléfono: 03 - 2961-473

Horario de Trabajo: Lunes - Viernes 08:30 – 17:30 y Sábado 08:00 – 12:00

INFORMACIÓN GENERAL

ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, CACECH, con RUC 0690002744001 es una institución financiera Cooperativista de carácter gremial cerrado, fundada el 26 de junio de 1964.

La CACECH es una entidad que se dedica a la intermediación financiera, cerrada que abarca al sector del Magisterio conformado por maestros de preprimario, primario, secundario, personal administrativo, que se encuentra ubicada en el cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo. Para el desarrollo de sus actividades cuenta con una asamblea general de socios o de representantes, consejo de administración, consejo de vigilancia, gerencia y comisiones especiales.

Entre sus principales productos financieros podemos mencionar: Libretas de Libre Ahorro – Libre Retiro; Libreta de Ahorro Cautivo y Fondos de Reserva; Inversiones a plazo fijo con las mejores tasas del mercado; las mismos que permiten a los socios de la Cooperativa, financiarlos créditos: Anticipo de Sueldo, Emergencia, Ordinario, y CrediFLASH, de acuerdo con su necesidad y capacidad de pago, con un monto máximo de 28.000 dólares.

Realizado por: PMFC	Fecha: 07/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

IE
2/9

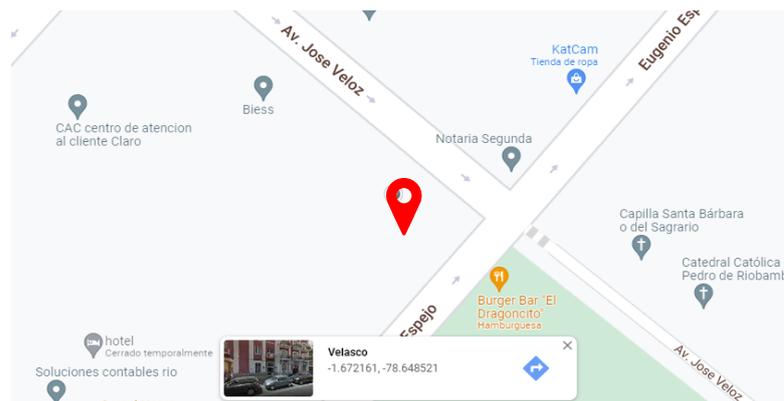
INFORMACION DE LA EMPRESA

OBJETO SOCIAL

La cooperativa tendrá como objeto social principal la realización de actividades de intermediación financiera Balance social y de responsabilidad social con sus socios. La Superintendencia de economía popular y solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada mientras que en las segundas aceptan como socios únicamente a quienes pertenecen a un grupo determinado debido a un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial. Con base en lo anterior por su gestión esta cooperativa de ahorro y crédito es cerrada lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de economía popular y solidaria emitirá para aquellas

DOMICILIO, RESPONSABILIDAD Y DURACIÓN

El domicilio principal de la COAC Educadores de Chimborazo es el centro histórico de la ciudad de Riobamba, dirección calles Veloz 22-11 y Espejo provincia de Chimborazo.



Realizado por: PMFC	Fecha: 07/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

IE
3/9

INFORMACION DE LA EMPRESA



La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social, mientras que la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aporten a la entidad

Por otro lado, la duración de la cooperativa será de carácter ilimitado sin embargo podrá disolverse y liquidarse por las causas y procedimientos previstos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y el Código Orgánico Monetario y Financiero

LOGO & ESLOGAN



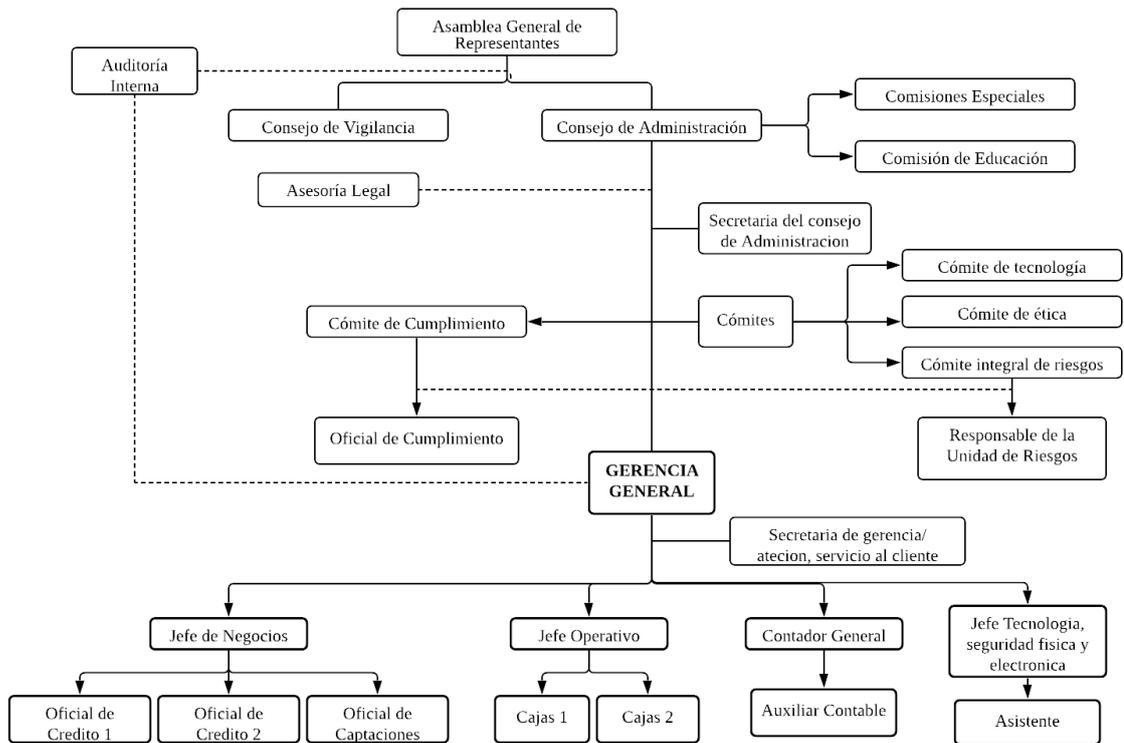
"Construyendo juntos un futuro para todos"

Realizado por: PMFC	Fecha: 07/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



INFORMACION DE LA EMPRESA

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



MISIÓN

“Brindar productos, servicios financieros y no financieros a socios y clientes vinculados al sistema educativo de la provincia de Chimborazo con honestidad, transparencia y puntualidad, para apoyar el desarrollo económico, social, individual, y del círculo familiar”

Realizado por: PMFC	Fecha: 07/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

IE
5/9

INFORMACION DE LA EMPRESA

VISIÓN

“Ser una cooperativa de ahorro y crédito competitiva en la provincia de Chimborazo para aportar al crecimiento económico – social de sus socios y clientes con responsabilidad social, mediante el buen uso de los: recursos humanos, tecnológicos, económicos, con compromiso y lealtad de sus empleados y directivos.”

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- a) Promover la cooperación económica, social y cultural entre sus asociados, para lograr esta finalidad, procederá a recibir los ahorros de los socios, certificados de aportación, efectuar cobros y pagos, así como todas las operaciones necesarias para el desarrollo de la cooperativa crediticia;
- b) Lograr una integración efectiva y eficaz, con la participación d todas las circunstancias que conforman la Cooperativa, Directivos, Empleados y Socios.
- c) Alcanzar una participación en el mercado financiero local del 25% en términos de ahorro local, incorporando al menos 30% del total de los docentes, administrativos y personal de servicios del magisterio de la provincia de Chimborazo, mediante la captación y colocación de recursos financieros.
- d) Mantener al Cartera de Crédito sana, cuyos niveles de morosidad no superen el 0,01%, se establecerá para efectos de medida, Cartera morosa (contaminada), las referidas en las cuentas 1.4.2 y 1.4.03 del Balance General.
- e) Procurar la realización de alianzas estratégicas, en cuanto a servicios y apalancamiento financiero, con otras entidades de desarrollo cooperativo nacionales e internacionales, tales como Financoop, Colac, etc.
- f) Integrar a la Cooperativa, a través de la promoción de eventos de capacitación y/o de actualidad con líderes y/o representantes de las cooperativas

Realizado por: PMFC	Fecha:07/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha:10/02/2022

VALORES INSTITUCIONALES Y CULTURA

1. Compromiso con las acciones que permitan alcanzar los objetivos institucionales.
2. Transparencia y responsabilidad en el trabajo diario de todos sus miembros, en apego a los roles y funciones encargados.
3. Administración óptima y responsable de los Recursos de la cooperativa.
4. Prestación de servicios con oportunidad, apego a las necesidades de sus socios, cónyuges e hijos (TARGET), para apoyar su crecimiento socioeconómico individual y colectivo.
5. Fomento de un clima organizacional que impulse el desarrollo del talento humano, como elemento clave de crecimiento organizacional.
6. Responsabilidad con los empleados, asociados, sus familias, la colectividad y el entorno para aportar positivamente a la sociedad y al medio ambiente.
7. Apoyo permanente a las ideas nuevas, a los esfuerzos individuales y colectivos, con sentido de solidaridad y equidad organizacional, pero sobre todo con visión de crecimiento humano.
8. Trabajo atento reconociendo el entorno, los riesgos y movimientos del cambio.

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS EMPRESARIALES

Cuentas de ahorros

- Ahorro Cautivo
- Ahorro Libre
- Ahorro Fondos de Reserva

Crédito

- Anticipo de Sueldo
- Emergencia
- Listo Cacech
- Ordinario
- De Inclusión

Realizado por: PMFC	Fecha: 07/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

IE
7/9

INFORMACION DE LA EMPRESA

- De contrato
- Cash Colateral
- Cash Cautivo

Inversiones

- Inversiones

Más servicios

- Pago de Sueldo
- Convenios
- Remesas y Giros

ACTIVIDADES

De acuerdo al estatuto institucional en su Art. 4 menciona que la cooperativa podra efectuar todo acto o contrato licito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente de los siguientes:

- ✓ Recibir depositos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada
- ✓ Otorgar prestamos a sus socios
- ✓ Efectuar servicios de caja y tesoreria
- ✓ Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, asi como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras
- ✓ Asumir obligaciones por cuenta de terceros a traves de aceptaciones, endosos o avales de titulo de credito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y practicas y usos nacionales e internacionales
- ✓ Recibir prestamos de instituciones financieras y no financieras del pais y del exterior
- ✓ Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales
- ✓ Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, Sistema Financiero Nacional y en el mercado Secundario de Valores y de manera complementaria en el Sistema Financiero Internacional

Realizado por: PMFC	Fecha: 07/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

IE
8/9

INFORMACION DE LA EMPRESA

PRINCIPALES OBLIGACIONES CON ÓRGANOS REGULADORES

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)



Fecha de Generación de Documento: 21/enero/2022

FICHA INFORMATIVA DE EXISTENCIA LEGAL

Revisado el Catastro Digital de Organizaciones de esta Superintendencia, consta la siguiente información de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

No. RESOLUCIÓN DE ADECUACIÓN: SEPS-ROEPS-2013-000119
 FECHA DE RESOLUCIÓN DE ADECUACIÓN: 05/04/2013

RUC: 0690002744001
SECTOR: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA
ESTADO A LA FECHA DE CONSULTA: ACTIVA

- Servicio de Rentas Internas (SRI)

SRI en línea Inicio Sesión

Consulta de RUC

RUC 0690002744001	Razón social COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA
Estado contribuyente en el RUC ACTIVO	Nombre comercial

Representante legal

Nombre: TOBAR ESPARZA RAMIRO FABIAN
Cédula/RUC: 0603237272

Actividad económica principal	ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INS
Tipo contribuyente SOCIEDAD	Subtipo contribuyente SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO
Clase contribuyente ESPECIAL	Obligado a llevar contabilidad SI
Fecha inicio actividades 26/06/1964	Fecha actualización 12/11/2019
Fecha cese actividades	
Agente de retención SI	

Realizado por: PMFC	Fecha: 07/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

IE
9/9

INFORMACION DE LA EMPRESA

REPRESENTANTE LEGAL

Actualmente y con registro en la SEPS se tiene:



Fecha de Generación de Documento: 20/enero/2022

FICHA INFORMATIVA DE DIRECTIVOS Y REPRESENTANTE LEGAL DE ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

DATOS DE LA ENTIDAD

SECTOR: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
RUC: 0690002744001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA
ESTADO A LA FECHA DE CONSULTA: ACTIVA

DIRECTIVOS Y REPRESENTANTE LEGAL A LA FECHA DE CONSULTA:

REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE): TOBAR ESPARZA RAMIRO FABIAN
PRESIDENTE: RODRIGUEZ SOTOMAYOR ARISTIDES
SECRETARIO: SALTOS URQUIZO ELVIA MARINA
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA: LOZA GUEVARA MARLENE DE JESUS
NOMBRE GERENTE SUBROGANTE: ARAUJO JARAMILLO BYRON BLADIMIR

Realizado por: PMFC	Fecha: 07/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

	<p>COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p> <p>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</p>	<p>SI 1/1</p>
---	--	---------------------------------

Riobamba, 08 de diciembre 2021

Ingeniero
Fabian Tobar Esparza
GERENTE DE LA COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.
Presente. -

De mi consideración:

Con un cordial saludo y deseo de éxitos en su acertada dirección, por medio de la presente me permito solicitar la información y documentación necesaria correspondiente:

- Estatuto de la cooperativa
- Manual de Funciones
- Manual de Crédito y Cobranza
- Reglamento Interno
- Manual de políticas
- Nomina de Colaboradores

Y toda aquella información pertinente para la realización de la auditoria operacional comprendida en el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

Por la atención prestada anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Srta. Paola María Fonseca Cantuña
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: PMFC	Fecha: 07/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

HI
1/1

HOJA DE ÍNDICE

Carta de presentación
Carta de aceptación
Contrato de Trabajo de Auditoria
Orden de trabajo
Notificación de inicio de inicio de auditoría a gerencia
Notificación de inicio de inicio de auditoría al jefe de negocios
Archivo permanente
Información de la empresa
Solicitud de información
Índice de Auditoria
Hoja de marcas
Hoja de Referencias
Memorándum de planificación
Cédula narrativa de la visita preliminar
Entrevista al gerente de la institución
Entrevista al jefe del departamento de negocios
Análisis de las entrevistas realizadas
Informe de planificación

Realizado por: PMFC	Fecha: 08/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

HM
1/1

HOJA DE MARCAS

Simbología	Significado
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
μ	Corrección realizada
✓	Socializado
¶	Sumado verticalmente
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
⊙	Confrontado correcto
√	Verificado
α	Hallazgo
β	Resultados
Σ	Totalizado
⌘	Realizado
≠	Cifras Inconsistentes
=	Cifras consistentes

Realizado por: PMFC	Fecha: 08/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 <p>ACF <i>Auditores Asociados</i></p>	<p>COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p> <p>HOJA DE REFERENCIA</p>	<p>HR 1/1</p>
--	--	---------------------------------

CP	Carta de presentación
CA	Carta de aceptación
CT	Contrato de Trabajo de Auditoria
OT	Orden de trabajo
NIAG	Notificación de inicio de inicio de auditoría a gerencia
NIAJ	Notificación de inicio de inicio de auditoría al jefe de negocios
AP	Archivo permanente
IE	Información de la empresa
SI	Solicitud de información
IA	Índice de Auditoría
HM	Hoja de marcas
HR	Hoja de Referencias
MP	Memorándum de planificación
CVP	Cédula narrativa de la visita preliminar
EG	Entrevista al gerente de la institución
EJN	Entrevista al jefe del departamento de negocios
AE	Análisis de las entrevistas realizadas
IP	Informe de planificación

Realizado por: PMFC	Fecha: 08/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 <p>ACF Auditores Asociados</p>	<p>COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p>	<p>MP 1/4</p>
<p>MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN</p>		

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

En cumplimiento con las Normas Internacionales de Auditoría, se ha preparado el presente Memorándum de planificación de la Auditoría Operacional a la COAC Educadores de Chimborazo en el periodo 2020. Este Memorándum debe ser del conocimiento del equipo de auditoría asignado.

MOTIVO DE LA AUDITORÍA

El motivo de la ejecución de la Auditoría Operacional a la COAC Educadores de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2020, es el de evaluar el sistema de control interno, tendiente a la mejora de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones del área de negocios y de sus recursos.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

OBJETIVO GENERAL

Realizar una auditoría operacional a la cartera de crédito a la COAC Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, período 2020, mediante la evaluación al sistema de control interno, tendiente a la mejora de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones del área de negocios y de sus recursos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar la planificación preliminar y específica tendiente a la ejecución de la Auditoría Operacional.
- Evaluar el control interno de la entidad mediante la aplicación de cuestionarios establecidos para el COSO I.
- Gestionar los procesos mediante la aplicación de indicadores de gestión.
- Emitir un informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones que deben tomar en cuenta los directivos de la COAC Educadores de Chimborazo

Realizado por: PMFC	Fecha: 10/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

MP
2/4

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

ALCANCE

- **Limite espacial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.
- **Unidad de observación:** Área de Negocios de la Cooperativa.
- **Delimitación temporal:** Año 2020

DATOS DE LA ENTIDAD

Razón Social:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.
Actividad / Giro:	Actividades de recepción de depósitos y/o similares cercanos de depósitos y la concesión de créditos o préstamos de fondos. La concesión de crédito puede adoptar diversas formas, como préstamos, hipotecas, transacciones con tarjetas de crédito, etc.
Ruc:	0690002744001
Provincia:	Chimborazo
Cantón:	Riobamba
Parroquia:	Velasco
Dirección:	Veloz 22-11 y Espejo
Web:	cacech@ecnet.ec

LEYES Y REGULACIONES APLICABLES

Los entes de control que monitorean las actividades de las cooperativas de ahorro y crédito en general en Ecuador son:

- ✓ La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- ✓ El Servicio de Rentas Internas (SRI).
- ✓ Instituto de Seguridad Social

Entre las leyes y regulaciones bajo las cuales se encuentra la COAC Educadores de Chimborazo, se encuentran:

Realizado por: PMFC	Fecha: 10/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

	COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020	MP 3/4
	MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN	

- a) Constitución de la República del Ecuador
- b) Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
- c) Código Orgánico Monetario y Financiero
- d) Ley de Cooperativas
- e) Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

PRINCIPALES AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS

Representante Legal (Gerente)	Tobar Esparza Ramiro Fabian
Presidente Consejo Administración	Rodríguez Sotomayor Arístides
Presidente Consejo Vigilancia	Loza Guevara Marlene de Jesús
Secretario	Saltos Urquizo Elvia Marina
Nombre Gerente Subrogante	Araujo Jaramillo Byron Bladimir

TIEMPO REQUERIDO

El tiempo necesario para la ejecución de la Auditoría Operacional a la COAC Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba es de 60 días laborables.

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

La Auditoría se orienta directamente a evaluar las operaciones y procedimientos del área de negocios de la Cooperativa.

RESULTADOS DEL EXAMEN

Con la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, se procura enmarcar la confianza del funcionamiento adecuado de los procesos operacionales y la gestión de estos, a través de la medición de los indicadores en función de la eficiencia, eficacia y economía.

Realizado por: PMFC	Fecha: 10/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 <p>AGF Auditores Asociados</p>	<p>COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p> <p>MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN</p>	<p>MP 4/4</p>
---	---	---------------------------------

Todo esto con la finalidad de emitir un criterio y posteriormente las respectivas conclusiones y recomendaciones encontradas para proporcionar un medio de información que sirva como una herramienta para la toma de decisiones de la alta dirección.

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Los responsables de la auditoría operacional están conformados por: Ing. Hernán Arellano Diaz en calidad de Auditor Supervisor, el Ing. Javier Lenin Gaibor en función de Auditor Senior y la Srta. Paola María Fonseca Cantuña como Auditor Junior

Ing. Hernán Arellano Diaz
AUDITOR SUPERVISOR

Srta. Paola María Fonseca Cantuña
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: PMFC	Fecha: 10/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 <p>AGF Auditores Asociados</p>	<p>COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p>	<p>CVP 1/3</p>
<p>CÉDULA NARRATIVA VISITA PRELIMINAR</p>		

VISITA PRELIMINAR

De acuerdo con la visita realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, se puede mencionar que es una entidad que cuenta con un equipo de trabajo bien preparado profesionalmente, solidario y encaminado a alcanzar la excelencia para conseguir los objetivos planteados por la entidad, buscando la satisfacción de sus socios.

La CACECH, se encuentre ubicada en el centro histórico la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, en las calles Veloz 22-11 y Espejo, la cual es una zona clave y estratégica que le permite darse a conocer con facilidad en el medio en que se desenvuelve.

La entidad cuenta una edificación de corte colonial, que brinda un ambiente acogedor y que está disponible para ofrecer una atención cómoda y segura a todos sus socios quienes pueden acercarse a sus instalaciones en un horario de 8:30 am a 17:30 pm de lunes a Viernes y el día Sábado en un horario de 8:00 am a 12:00 pm.

A más de ello, la entidad cuenta con un cajero automático en los exteriores de la institución mismo que sus socios pueden hacer uso las 24 horas del día con la tarjeta de débito Visa Electrón CACECH, que es uno de los instrumentos más solicitados. Al mismo tiempo todos aquellos socios que se encuentran en los lugares más alejados de la provincia pueden acceder a los servicios que ofrece la entidad entre los que destaca el depósito mensual de su sueldo que se realiza a través del Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central.

El edificio de la cooperativa tiene 3 pisos en los cuales se encuentran distribuidas las diferentes áreas, departamentos y puestos de trabajo que ayudan al normal funcionamiento de la entidad de la siguiente manera:

En el primer piso se encuentra:

- Gerencia

Realizado por: PMFC	Fecha: 11/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

CVP
2/3

CÉDULA NARRATIVA VISITA PRELIMINAR

- Secretaría de gerencia
- Área de Negocios
- Área Operativa
- Departamento de Tecnología de la Información, Seguridad Física y Electrónica
- Departamento de Contabilidad

En el segundo piso se distribuye de la siguiente manera:

- Presidencia
- Secretaría de presidencia
- Unidad de Control interno
- Sala de juntas

Finalmente, en el tercer piso se halla:

- Los puestos de trabajo de las comisiones y consejos
- Proveeduría

Dentro de la estructura operativa de la cooperativa se tiene un total de 21 colaboradores que se distribuyen de la siguiente forma:

COLABORADORES	No.
Gerencia	1
Departamento de Contabilidad	2
Departamento de TI	3
Unidad de control Interno	4
Área de Negocios (Crédito)	5
Área Operativa	2
Secretaría	2
Conserje – Mensajero	1
Guardia	1
TOTAL	21

Realizado por: PMFC	Fecha: 11/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 <p>AGF <i>Auditores Asociados</i></p>	<p>COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p>	<table border="1"> <tr> <td> <p>CVP 3/3</p> </td> </tr> </table>	<p>CVP 3/3</p>
<p>CVP 3/3</p>			
<p>CÉDULA NARRATIVA VISITA PRELIMINAR</p>			

Los equipos tecnológicos con los que cuenta cada una de las estaciones de trabajo de la cooperativa son modernos, así como los equipos de impresión, en cuanto a software de igual manera se cuenta con un Core Financiero actual que fue puesto a producción a mediados del 2021; además, se cuenta con servidores en la nube, con protocolos y medidas de seguridad que cumplen con las normativas exigidas por los entes reguladores.

Entre las actividades que se realiza en esta entidad es dedicarse a desarrollar todas las funciones establecidas, principalmente la recepción y/o similares cercanos de depósitos y la concesión de créditos o préstamos de fondos.

La CACECH cuenta con los siguientes productos y servicios financieros:

1. Cuentas de ahorros, entre las cuales se encuentran:
 - Ahorro Cautivo, Ahorro Libre, Ahorro Fondos de Reserva
2. Realiza la concesión de créditos entre los que destacan:
 - Anticipo de sueldo, emergente, listo CACECH, ordinario, de inclusión, de contrato, Cash Colateral, Cash Cautivo
3. En esta entidad se pueden realizar Inversiones y por otro lado el pago de otros servicios como:
 - Pago de sueldo, pago en casas comerciales que tienen convenios con la institución

Realizado por: PMFC	Fecha: 11/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 Auditores Asociados	COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020	EG 1/3
ENTREVISTA AL GERENTE		

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.**

OBJETIVO

Obtener información relevante sobre los diferentes procesos y operaciones de la entidad que permita el avance de la auditoría operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.

DESARROLLO

- 1. ¿Cómo representante de la cooperativa cuáles son las estrategias que se ha planteado para impulsar el crecimiento de la institución para este nuevo año?**

Para lograr un crecimiento institucional este año se ha planteado incrementar el número de socios mediante un mejor servicio y atención al cliente en procesos tecnológicos y masificar el acceso a crédito a los socios.

- 2. ¿Existe un adecuado ambiente de control dentro de la cooperativa, que permita un manejo eficiente de los recursos de la institución?**

Si, existe un control desde el punto de vista financiero – contable de los flujos de efectivo en el área de operaciones y los requerimientos de necesidades para desembolsos de créditos por el área de negocios

- 3. ¿Realiza informes sobre su gestión con la finalidad de informar a la asamblea general y al consejo de vigilancia, con qué frecuencia lo realiza?**

Si, estos informes se realizan mensualmente por normativa correspondiente al Art.44 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

- 4. ¿Considera que informar continuamente a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa es relevante, con qué frecuencia se les informa y de qué manera?**

Los socios son la razón de ser de la cooperativa y por ello es importante mantenerlos informados sobre la transparencia de los actos que realiza la institución, esto se realiza periódicamente a través de redes sociales y enlaces con medios de comunicación.

Realizado por: PMFC	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

5. ¿Cómo calificaría los procesos operativos en cuanto al otorgamiento de servicios crediticios ofertados por la cooperativa?

Estos procesos son óptimos pues la mayoría de los procesos realizados internamente en el área de negocios se rigen a los controles de los sistemas de control

6. De acuerdo con su apreciación, ¿Cuál es la principal ventaja y desventaja que presenta el actual sistema de control interno?

La mayor ventaja es que dentro de la estructura organizacional se cuenta con un auditor interno y la desventaja es que la cultura de los trabajadores en asimilar que existen estos sistemas de control

7. ¿De qué forma vela por el cumplimiento normativo de las tasas de interés en los créditos vigentes y nuevos de la cooperativa?

La tasa de interés está regulada y la cooperativa como institución cuenta con una tasa referencial la cual aplican de acuerdo con las normativas vigentes

8. ¿Cómo vigila la adecuada administración de la cartera de crédito y la gestión de cobranza?

Se realiza el seguimiento permanente tanto de las operaciones que entregan como de aquellas que retornan en el pago periódico de las operaciones. Este seguimiento se lo realiza al área de negocios: a la jefatura, a los oficiales de negocios; con indicadores de morosidad y de cartera entregada.

9. ¿Qué recomendación podría realizar al Consejo de Administración para la actualización y ajustes del manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito?

La recomendación que se podría realizar es que se controle el riesgo crediticio pero que se le de accesibilidad a los socios dependiendo de las condiciones de cada uno de ellos

10. ¿Cuáles cree que son las mayores fortalezas y debilidades de la CACECH?

Una de las fortalezas es que la cooperativa es una institución reconocida, cuenta con una buena salud financiera, existen procesos internos adecuados según cumplimientos normativos;

Realizado por: PMFC	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 <p>ACF Auditores Asociados</p>	<p>COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p> <p>ENTREVISTA AL GERENTE</p>	<p>EG 3/3</p>
--	---	---------------------------------

mientras que entre las desventajas existe la estabilización de procesos según el entendimiento de las personas por la falta de comunicación, un clima laboral un tanto desfavorable y la falta de apertura a nuevos segmentos de nichos de mercado

11. ¿Cree usted que se debe realizar una Auditoría Operacional dentro de la cooperativa, para poder medir el grado de eficiencia, eficacia y economía?

Claro, siempre es importante realizar este tipo de procesos y auditorias pues esto ayudará a saber en qué ámbito se está actuando para posibles procesos de mejoramiento

Realizado por: PMFC	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE NEGOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.

OBJETIVO

Obtener información relevante sobre los diferentes procesos y operaciones del área de negocios que permita el avance de la auditoría operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.

DESARROLLO

1. ¿De qué manera administra la cartera y como gestiona con su equipo la cobranza para mantener un bajo nivel de morosidad?

La administración de la cartera se da desde el día uno de cada mes y está dividida por gestores para lo que se tiene, 2 oficiales de crédito 1 persona el balcón de servicios y 1 oficial de captaciones, cada persona administra su propia cartera. El éxito de este proceso está en que la misma persona que genere el crédito haga la cobranza de este y es responsabilidad de cada uno tener buenas colocaciones, porque teóricamente un crédito no podría entrar en mora si es colocado de una forma adecuada, esto quiere decir que se debe otorgar créditos a una persona que pueda pagar, que tenga patrimonio, etc.

La oficial de captaciones es responsable de la cartera de Cash Cautivos

El balcón de servicios se encarga de se encarga de la cartera de anticipos de sueldos

Mientras que los 2 oficiales de crédito de encargan de los demás productos ofertados

Sin embargo, existen operaciones de crédito que llegan más allá de la gestión realizada por lo cual deben entrar en un proceso extrajudicial cuando los socios ya no quieren pagar, han perdido sus trabajos y deben tomar otro tipo de decisiones y eso lo maneja la oficial de crédito

2. ¿En qué ocasiones ud, como jefe de negocios podría proponer excepciones a la política de crédito?

Existe un manual de crédito en el cual existe un apartado que menciona las excepciones que deben ser aprobadas por la comisión de activos y pasivos que está constituida por gerencia, el administrador de riesgos, la jefatura de negocios y contabilidad, en donde la jefatura de negocios

Realizado por: PMFC	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

tiene menos incidencia y las excepciones son aprobadas por personas que tienen un criterio diferente.

Un claro ejemplo es cuando una persona solicita un crédito y para ello se requiere de un buro de 400, no obstante, el socio tiene un buro de 300 pero que se bajó por un pago no significativo, él tiene patrimonio y todas las posibilidades de pago, es ahí cuando entran las excepciones

3. ¿Cómo se demuestra la capacidad de pago de un solicitante de crédito y de sus garantes en caso de existir?

La capacidad de pago es el indicador de ingresos menos egresos, pero según el tipo de crédito se tiene un indicador que se llama la razón cuota liquidez, por ejemplo, se tiene un ingreso de 1000 – 500 de egresos teniendo una liquidez de 500 y de acuerdo con el tipo de producto se toma un porcentaje al que se conoce como razón cuota liquidez.

En consumo se toma un 70% de razón cuota liquidez, que es un porcentaje alto en comparación a otras instituciones que toman un 50%, y se arriesgan tanto debido a que los socios de la cooperativa cobran su sueldo en la misma institución y hay menor riesgo; no así en los créditos inmobiliarios pues ahí se toma el 40% tomando la más mínima liquidez al ser a largo plazo

4. ¿Considera que se gestiona adecuadamente la cartera de crédito desde la concesión hasta la cancelación de la operación?

Si, pues se ha tratado de ajustar en lo máximo posible los procesos desde la concesión, revisión y recuperación de cartera a lo establecido en el manual de crédito

5. ¿Cree que las políticas establecidas en la entidad son aplicadas al momento de otorgar créditos a los socios?

Si, todas las políticas establecidas en los distintos manuales son aplicadas en todo el proceso crediticio ajustándose a los respectivos controles

6. ¿Se evidencia por medio de flujogramas, u otra técnica, la forma en que se debe realizar el proceso para conceder créditos?

Si bien no están estipulados los procesos en flujogramas u otras técnicas existe la descripción de cada proceso, en donde se indica el responsable, la actividad y las secuencias y esto se encuentra

Realizado por: PMFC	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

en el manual de crédito.

7. ¿Existe control, seguimiento, supervisión y retroalimentación de todas las actividades que se realizan en el área de negocios al departamento contable?

El departamento contable recibe los desembolsos que salen de una cuenta de efectivo y que posteriormente se convertirán en la cuenta 14 que es una cuenta de activo pues el crédito es cartea, el dinero sale de bancos y se convierte automáticamente en activos productivos, cuando se hacen captaciones ingresa el dinero a bancos y se convierte en una cuenta de pasivo como depósito a plazo y contabilidad por ende recibe las transacciones de lo que se realiza en el sistema únicamente. Mas no existe una retroalimentación o seguimiento del departamento contable a negocios.

8. ¿Cómo calificaría los procesos operativos en cuanto al otorgamiento de servicios crediticios ofertados por la cooperativa?

Estos procesos los calificaría como muy buenos pues, se tiene un portafolio de 6'500 000 más los cautivos que sumarian un alrededor de 14'000 000 en captaciones y en crédito se tiene una cartera de más o menos 19'000 000. En otras instituciones para manejar esas cantidades mínimo se necesita de unas 4 o 5 personas y mantener ese dinero y captaciones unas 2 o 3 personas mínimo. Por otro lado, en la cooperativa captaciones maneja 1 persona y crédito solo 2. Aquí al mes se realizan unos 120 créditos mensualmente lo que significa una alta operatividad por lo que se asume que son buenos y con el mismo personal se trata de mantener un portafolio y la cartera de crédito. Entra las cosas que se han ido mejorando y ajustando se puede mencionar también la emisión de documentos de control que antes no se generaban.

9. ¿Considera que los servicios financieros ofertados por la cooperativa a sus socios son suficientes para contribuir al crecimiento económico de la institución?

No es suficiente, porque como institución tratamos de ampliarnos a micro a lo de autos con el fin de ofertar mejores productos sin embargo con el personal que tiene la cooperativa es muy poco entonces aun la cooperativa tiene muchas cosas que hacer para poder ampliar sus horizontes.

Realizado por: PMFC	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 <p>ACF Audidores Asociados</p>	<p>Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p>	<p>AE 1/1</p>
<p>ANÁLISIS DE ENTREVISTAS</p>		

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

Una vez realizada la entrevista al gerente de la institución se pudo obtener información primaria relacionada a las estrategias para un crecimiento cooperativo mediante un mejor servicio y atención al cliente en procesos tecnológicos y el acceso a crédito a los socios por otro lado se evidencia que el auditor interno ayuda en gran parte a la regularización de los sistemas de control interno para un mejor funcionamiento de la entidad sin embargo no es suficiente por la falta de cultura organizacional de los empleados, la falta de comunicación que en ocasiones crea un clima laboral inadecuado para la correcta ejecución de las actividades; debido a estos los colaboradores no han logrado adaptarse a los controles rigurosos de las autoridades quienes buscan vigilar de una manera adecuada las áreas de la cooperativa para proponer soluciones y mejoras cuando sean necesarias. Para ello es necesario fortalecer el trabajo cooperativo en equipo pues de esta manera se puede ayudar a solventar aquellas deficiencias en cuanto al clima laboral pues es un pilar fundamental para el correcto funcionamiento de las operaciones.

ENTREVISTA AL JEFE DE NEGOCIOS

Para mantener un bajo nivel de morosidad dentro de la entidad la gestión de créditos se realiza desde el día en que se otorgan los créditos asignando su seguimiento y control a los diferentes oficiales de crédito quienes tienen ya establecido las diferentes carteras y servicios que se otorgan a los socios de esta forma se pretende realizar una excelente colocación para evitar moras posteriormente; se trata de llevar los procesos de asignación de créditos de la mejor manera posible ajustando estos procesos al manual de crédito y mediante análisis en donde interviene la razón cuota liquidez que permite mediar la capacidad de pago de los socios teniendo un porcentaje de alrededor de 70% que es alto en comparación a otras instituciones financieras en donde únicamente toman un 50% y esto lo hacen debido a que los socios cobran su sueldo en la institución y pueden acreditar de su sueldo directamente con el fin de evitar falta de pagos; por otro lado se califica como bueno el manejo de la cartera de crédito pues son altas las cifras manejadas y pocos los oficiales de crédito que se encargan de ellas

Realizado por: PMFC	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 Auditores Asociados	Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020	IP 1/2
INFORME DE PLANIFICACIÓN		

Oficio N° 004-PMFC-CACECH-2021.

Riobamba, 15 de diciembre 2021

Ingeniero
 Fabian Tobar Esparza
GERENTE COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.
 Presente. -

De mi consideración:

Por medio de la presente, informamos los detalles de aplicación del procedimiento de Auditoría Operacional correspondiente a la planificación, misma que se ejecutó con la finalidad de familiarizarnos con la institución.

Para el inicio de la misma se procedió a establecer todas las formalidades necesarias para el encargo del trabajo pues son de suma importancia por tanto que en ellas se autoriza y legaliza la realización de la auditoría, las formalidades antes mencionadas contienen el programa de auditoría, seguido de una carta de presentación y aceptación, un contrato de trabajo, una orden de trabajo, la notificación de inicio del trabajo a los respectivos involucrados y la solicitud de la información requerida.

Se consolidó la información más importante de la institución y posterior a ello se elaboró el índice de auditoría, estableciendo así las marcas a utilizarse en el proceso, las debidas referencias y la vez el memorándum de la Planificación finalizando con la visita a la Cooperativa y las entrevistas a las autoridades pertinentes.

Es importante comunicarle que en los acercamientos con la institución se ha evidenciado la

Realizado por: PMFC	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 <p>ACF <i>Auditores Asociados</i></p>	<p>Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p> <p>INFORME DE PLANIFICACIÓN</p>	<table border="1"><tr><td>IP 2/2</td></tr></table>	IP 2/2
IP 2/2			

existencia de personal limitado que facilite la eficiencia de los diferentes procesos operativos, pues muchas de las veces a los colaboradores se les asigna actividades inherentes a sus funciones y se recargan de trabajo, de otro lado se ha palpado un clima laboral un tanto desfavorable para el correcto y eficiente desarrollo de las actividades debido a la falta de comunicación entre jerarquías.

Sin más que informar, me remito expresándole mi alto sentido de agradecimiento por la apertura para la realización del trabajo.

Atentamente,

Srta. Paola María Fonseca Cantuña
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: PMFC	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

FE
1/1

FASE II: EJECUCIÓN

FASE II: EJECUCIÓN

ENTIDAD AUDITADA	Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo. Ltda.
RESPONSABLE	Paola María Fonseca Cantuña
TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría Operacional
ÁREA	Negocios
PERIODO	2020

Realizado por: PMFC	Fecha: 16/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

PE
1/2

FASE II: PROGRAMA DE AUDITORÍA

OBJETIVO GENERAL

Llevar a cabo la ejecución de la Auditoría Operacional mediante la identificación de las áreas de mayor impacto en cuanto a riesgos a través de la evaluación del Sistema de Control Interno y los procesos operacionales realizados en la CACECH con la finalidad de que se determine los niveles de eficiencia, eficacia y economía organizacional.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Evaluar el Sistema de Control Interno mediante Cuestionarios elaborados en base al COSO I para que se identifique los niveles de riesgo y confianza en el área de negocios.
- Identificar los procedimientos realizados por el área de negocios de la COAC Educadores de Chimborazo, con la finalidad de que se aplique indicadores de Gestión que permitan determinar los niveles de eficiencia, eficacia
- Encontrar evidencia suficiente y relevante que permita la elaboración las correspondientes conclusiones y recomendaciones y la hoja de hallazgos.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
EJECUCIÓN				
1.	Diseñe la hoja de índice de auditoría operacional	HI	PMFC	16/12/2021
2.	Elabore la hoja de marcas de auditoría operacional	HM	PMFC	17/12/2021
3.	Desarrolle la hoja de referencias de auditoría operacional	HR	PMFC	17/12/2021
4.	Realice una matriz con la simbología a utilizar en los flujogramas de procesos	MFG	PMFC	17/12/2021
5.	Realice la matriz FODA	MF	PMFC	20/12/2021
6.	Elabore la matriz de correlación FO	MCFO	PMFC	21/12/2021
7.	Elabore la matriz de correlación DA	MCDA	PMFC	21/12/2021

Realizado por: PMFC	Fecha: 16/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

PE
2/2

FASE II: PROGRAMA DE AUDITORÍA

8.	Realice la matriz de priorización	MP	PMFC	21/12/2021
9.	Elabore la matriz de perfil estratégico interno	MPEI	PMFC	22/12/2021
10.	Elabore la matriz de perfil estratégico externo	MPEE	PMFC	22/12/2021
11.	Elabore el cuestionario de control interno basado en los componentes del COSO I - Ambiente de Control. - Evaluación de Riesgos. - Actividades de Control. - Información y Comunicación. - Monitoreo.	CCI	PMFC	23/12/2021 23/12/2021 24/12/2021 27/12/2021 27/12/2021
12.	Determine el nivel de confianza y riesgo de los cuestionarios de CI	CR	PMFC	28/12/2021 - 03/01/2022
13.	Elabore Matriz Consolidada de evaluación de confianza y riesgo	MCR	PMFC	05/01/2022
14.	Elabore la matriz de procesos	MPP	PMFC	07/01/2022
15.	Genere los flujogramas de procesos	FGP	PMFC	08/01/2022
16.	Diseño y aplique los indicadores de gestión operacional	IG	PMFC	10/01/2022– 14/01/2022
17.	Realice de Hoja de Hallazgos	HH	PMFC	15/01/2022- 20/01/2022

Realizado por: PMFC	Fecha: 16/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

HI
1/1

HOJA DE ÍNDICE

Hoja de Índice De Auditoría Operacional
Hoja de Marcas De Auditoría Operacional
Hoja de Referencias De Auditoría Operacional
Matriz con la Simbología para Flujogramas De Procesos
Matriz FODA
Matriz de Correlación FO
Matriz de Correlación DA
Matriz de Priorización
Matriz de perfil estratégico interno
Matriz de perfil estratégico externo
Cuestionario de Control Interno
Ponderación y Análisis de los Cuestionarios de CI
Nivel de Confianza y Riesgo
Matriz Consolidada de Evaluación de Confianza y Riesgo
Matriz de Procesos
Flujogramas de Procesos
Indicadores de Gestión Operacional
Hoja de Hallazgos

Realizado por: PMFC	Fecha: 06/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

HM
1/1

HOJA DE MARCAS

Simbología	Significado
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
μ	Corrección realizada
✓	Socializado
¶	Sumado verticalmente
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
©	Confrontado correcto
√	Verificado
α	Hallazgo
β	Resultados
Σ	Sumatoria
Σ	Realizado
≠	Cifras Inconsistentes
=	Cifras consistentes

Realizado por: PMFC	Fecha: 17/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

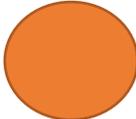
HR
1/1

HOJA DE REFERENCIA

HI	Hoja de Índice De Auditoría Operacional
HM	Hoja de Marcas De Auditoría Operacional
HR	Hoja de Referencias De Auditoría Operacional
MFG	Matriz con la Simbología para Flujogramas de Procesos
MF	Matriz FODA
MCFO	Matriz de Correlación FO
MCDA	Matriz de Correlación DA
MP	Matriz de priorización
MPEI	Matriz de perfil estratégico interno
MPEE	Matriz de perfil estratégico externo
CCI	Cuestionario de Control Interno
CR	Nivel de Confianza y Riesgo
MCR	Matriz Consolidada de Evaluación de Confianza y Riesgo
MP	Matriz de Procesos
FGP	Flujogramas de Procesos
IG	Indicadores de Gestión Operacional
HH	Hoja de Hallazgos

Realizado por: PMFC	Fecha: 17/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

Tabla 20-4: Simbología de flujogramas

SÍMBOLOS	EXPLICACIÓN
	Inicio o Fin: Para comenzar el proceso o mostrar el final de este.
	Proceso: Describir una actividad realizada durante el mismo
	Decisión: Plantea la posibilidad de elegir una alternativa para continuar en una u otra vía, incluye una pregunta clave
	Documentación: Significa que se requiere una documentación para desarrollar el proceso
	Datos: Representar una entrada o salida de información, que sea procesada o registrada por medio de un periférico
	Multidocumento: Significa que se requiere varios documentos a la vez para desarrollar el proceso
	Preparación: Representa un ajuste a otro paso en el proceso.
	Conector: Se refiere a un proceso independiente que en algún momento aparece relacionado con el proceso principal

Fuente: Smartdraw, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

Realizado por: PMFC	Fecha: 17/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 <p>ACFA Auditores Asociados</p>	<p>COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p> <p>MATRIZ FODA</p>	<p>MF 1/1</p>
--	---	---------------------------------

Tabla 21-4: Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Buena salud financiera • Auditor interno de tiempo completo • Prestigio y reconocimiento de la institución en el mercado • Buena ubicación geográfica • Organización estructural claramente definida • Niveles bajos de cartera incobrable 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo y acogida del público al sector cooperativo ✓ Tendencia creciente del mercado para con el sistema financiero cooperativo ✓ Nuevo Marco jurídico y regulatorio dictaminado por la SEPS ✓ Convenios institucionales que permiten la expansión de servicios complementarios. ✓ Nicho de Mercado definido (Magisterio de Chimborazo).
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Incumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual de crédito y cobranza ➤ Oferta de pocos productos financiero ➤ Carencia de un manual específico de procedimientos ➤ Tardanza en la atención por parte de las operadoras ➤ Quejas de los socios por no poder retirar sus ahorros cautivos. ➤ Falta de personal en las diferentes áreas de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desconcierto debido a variaciones en las tasas de interés ➤ Alta gama de productos financieros ofertados por otras entidades financieras ➤ Desarrollo de las cooperativas pertenecientes a segmentos inferiores ➤ Crisis económica a causa del COVID – 19 ➤ Avanzada tecnología de la competencia

Fuente: CACECH, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

Realizado por: PMFC	Fecha: 20/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020
MATRIZ DE CORRELACION FO

MCFO
1/2

Tabla 22-4 Matriz de correlación FO

F O		OPORTUNIDADES						TOTAL	PORCENTAJE
		Desarrollo y acogida del público al sector cooperativo	Tendencia creciente del mercado al sistema financiero cooperado	Nuevo Marco jurídico y regulatorio dictaminado por la SEPS	Convenios institucionales que permiten la expansión de servicios complementarios.	Nicho de Mercado definido (Magisterio de Chimborazo)			
FORTALEZAS	Buena salud financiera	5	3	3	5	5	21	20%	
	Auditor interno de tiempo completo	3	1	5	1	1	11	10%	
	Prestigio y reconocimiento de la institución en el mercado	5	3	3	5	5	21	20%	
	Buena ubicación geográfica	5	3	3	3	3	17	16%	
	Organización estructural claramente definida	5	3	5	3	3	19	18%	
	Niveles bajos de cartera incobrable	3	3	3	3	5	17	16%	
TOTAL		26	16	22	20	22	106	100%	
PORCENTAJE		25%	15%	21%	19%	21%	100%		

Fuente: Fonseca, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

Realizado por: PMFC	Fecha: 21/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

	COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020	MCFO 2/2
	MATRIZ DE CORRELACION FO	

TABLA DE CALIFICACIÓN

CONDICION	
Si la Fortaleza tiene relación directa con la oportunidad	5
Si la Fortaleza tiene relación media con la oportunidad	3
Si la Fortaleza no tiene relación con la oportunidad	1

ANÁLISIS

En la matriz de correlación entre fortalezas y oportunidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba, se pudo determinar que una de sus mayores fortalezas y la que le permite aprovechar las oportunidades es contar con Buena salud financiera es decir que tiene la liquidez para solventarse, esta fortaleza representa un 20%, a la par de esta fortaleza se tiene el prestigio y reconocimiento que posee la institución en el mercado; de otro lado se puede mencionar que una de las oportunidades más sobresalientes Desarrollo y acogida del público al sector cooperativo que representa un 25%, el tener un nicho de Mercado definido (Magisterio de Chimborazo) pues esto le permite enfocarse en sus necesidades y por ende buscar complacerlas y el nuevo marco jurídico y regulatorio dictaminado por la SEPS que favorece a las cooperativas, estas dos últimas representan un 21%

Realizado por: PMFC	Fecha: 21/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

MCDA
1/2

MATRIZ DE CORRELACION DA

Tabla 23-4: Matriz de correlación DA

D \ A		AMENAZAS					TOTAL	PORCENTAJE
		Desconcierto debido a variaciones en las tasas de interés	Alta gama de productos financieros ofertados por otras entidades financieras	Desarrollo de las cooperativas pertenecientes a segmentos inferiores	Crisis económica a causa del COVID – 19	Avanzada tecnología de la competencia		
DEBILIDADES	Incumplimiento de los procedimientos por parte de los colaboradores	1	1	5	3	3	13	14%
	Oferta de pocos productos financieros	1	5	5	3	3	17	18%
	Carencia de un manual específico de procedimientos	1	1	5	3	1	11	12%
	Tardanza en la atención por parte de las operadoras	1	3	5	1	5	15	16%
	Quejas de los socios por no poder retirar sus ahorros cautivos.	1	5	5	5	1	17	18%
	Falta de personal en las diferentes áreas de trabajo	3	5	5	5	3	21	22%
TOTAL		8	20	30	20	16	94	100%
PORCENTAJE		9%	21%	32%	21%	17%	100%	

Fuente: Fonseca, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

Realizado por: PMFC	Fecha: 21/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 ACF <i>Auditores Asociados</i>	COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020	MCDA 2/2
MATRIZ DE CORRELACION DA		

TABLA DE CALIFICACIÓN

CONDICION	
Si la Fortaleza tiene relación directa con la oportunidad	5
Si la Fortaleza tiene relación media con la oportunidad	3
Si la Fortaleza no tiene relación con la oportunidad	1

ANÁLISIS

En la matriz de correlación entre debilidades y amenazas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba, se pudo determinar que una de sus grandes debilidades y la que posiblemente no le permite expandir sus horizontes es la falta de personal en las diferentes áreas de trabajo, pues se evidencia que los colaboradores necesitan de un apoyo en las diferentes áreas, esto representa un 22%, por otro lado la oferta de pocos productos financieros que representa un 18% Al igual que las quejas de los socios por no poder retirar sus ahorros cautivos. De otro lado se evidencia que entre sus mayores amenazas se tiene el desarrollo de las cooperativas pertenecientes a segmentos inferiores lo cual representa un 32%, y también la Crisis económica a causa del COVID – 19 y la alta gama de productos financieros ofertados por otras entidades financieras representando ambas un 21%.

Realizado por: PMFC	Fecha: 21/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

	COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020	MP 1/1
	MATRIZ DE PRIORIDADES	

Tabla 24-4: Matriz de prioridades

FORTALEZAS	
Buena salud financiera	20%
Prestigio y reconocimiento de la institución en el mercado	20%
Organización estructural claramente definida	18%
Niveles bajos de cartera incobrable	16%
Buena ubicación geográfica	16%
Auditor interno de tiempo completo	10%
OPORTUNIDADES	
Desarrollo y acogida del público al sector cooperativo	25%
Nuevo Marco jurídico y regulatorio dictaminado por la SEPS	21%
Nicho de Mercado definido (Magisterio de Chimborazo).	21%
Convenios institucionales que permiten la expansión de servicios complementarios	19%
Tendencia creciente del mercado al sistema financiero cooperado	15%
DEBILIDADES	
Falta de personal en las diferentes áreas de trabajo	22%
Quejas de los socios por no poder retirar sus ahorros cautivos.	18%
Oferta de pocos productos financieros	18%
Tardanza en la atención por parte de las operadoras	16%
Incumplimiento de los procedimientos por parte de los colaboradores	14%
Carencia de un manual específico de procedimientos	12%
AMENAZAS	
Desarrollo de las cooperativas pertenecientes a segmentos inferiores	32%
Crisis económica a causa del COVID – 19	21%
Alta gama de productos financieros ofertados por otras entidades financieras	21%
Avanzada tecnología de la competencia	17%
Desconcierto debido a variaciones en las tasas de interés	9%

Fuente: Fonseca, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

Realizado por: PMFC	Fecha: 21/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

	COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020	MPEI 1/1
	MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO	

Tabla 25-4: Matriz de perfil estratégico interno

ANÁLISIS INTERNO		DEBILIDADES		EQUILIBRIO	FORTALEZAS	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD		GRAN FORTALEZA	FORTALEZA
VARIABLE		1	2	3	4	5
D1	Falta de personal en las diferentes áreas de trabajo	●				
D2	Quejas de los socios por no poder retirar sus ahorros cautivos.		●			
D3	Oferta de pocos productos financieros		●			
D4	Tardanza en la atención por parte de las operadoras		●			
D5	Incumplimiento de los procedimientos por parte de los colaboradores	●				
D6	Carencia de un manual específico de procedimientos		●			
F1	Buena salud financiera				●	
F2	Prestigio y reconocimiento de la institución en el mercado				●	
F3	Organización estructural claramente definida					●
F4	Niveles bajos de cartera incobrable				●	
F5	Buena ubicación geográfica					●
F6	Auditor interno de tiempo completo				●	
TOTAL		3	3	0	4	2
PORCENTAJE		16,67%	33,33%	0,00%	33,33%	16,67%

Fuente: Fonseca, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

ANÁLISIS:

En esta matriz los factores internos de la CACECH, conocidos como debilidades y fortalezas se observa que las grandes fortalezas representan un 33.33% en relación con sus grandes debilidades que representan un 16.67% lo que significa que las fortalezas que posee la entidad son mayores que las debilidades y que pueden ayudar a mitigar y reducir los problemas internos.

Realizado por: PMFC	Fecha: 22/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

Tabla 26-4: Matriz de perfil estratégico externo

ANÁLISIS EXTERNO	AMENAZAS		EQUILIBRIO	OPORTUNIDADES	
	GRAN AMENAZA	AMENAZA		GRAN OPORTUNIDAD	OPORTUNIDAD
VARIABLE	1	2	3	4	5
A1	●				
A2	●				
A3	●				
A4		●			
A5		●			
O1				●	
O2				●	
O3					●
O4				●	
O5				●	
TOTAL	3	2	0	4	1
PORCENTAJE	30,00%	20,00%	0,00%	40,00%	10,00%

Fuente: Fonseca, 2021

Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

ANÁLISIS:

Los factores externos de la CACECH, conocidos como amenazas y oportunidades se observa que las grandes amenazas representan un 30% con relación a sus grandes oportunidades que representan un 40%, significando que la cooperativa tiene más oportunidades de crecimiento.

Realizado por: PMFC	Fecha: 22/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

	COAC Educadores de Chimborazo	CCI 1/12
	AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020	
<i>Auditores Asociados</i>	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL
ÁREA DE NEGOCIOS

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020

N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACION
		SI	NO	N/A	
COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO					
1	¿Considera que las autoridades evalúan correctamente el apego de los colaboradores a los estándares de conducta establecidos internamente?	X			
2	¿Consejo de Administración vigila adecuadamente el desarrollo y funcionamiento del Control Interno, en especial del área de negocios?		X		O1: El Consejo de Administración no vigila adecuadamente el desarrollo y funcionamiento del Control Interno, en especial del área de negocios
3	¿Considera usted que los procedimientos llevados en el área de negocios y los operacionales responden ágilmente a las necesidades de sus socios?		X		O2: Los procedimientos llevados en el área de negocios y los operacionales no responden ágilmente a las necesidades de sus socios
4	¿Considera que la gerencia establece una adecuada estructura, líneas de reporte y una apropiada asignación de responsabilidad para la consecución de los objetivos?		X		O3: La gerencia no establece una adecuada estructura, líneas de reporte y una apropiada asignación de responsabilidad para la consecución de los objetivos
5	¿El establecimiento de objetivos dentro del área de negocios se realiza previo a un análisis de operaciones históricas y futuras o en base a indicadores de rendimiento?	X			
6	¿Se consideran todas las formas de riesgo en la toma de decisiones para el otorgamiento de los créditos?	X			
7	¿Se identifica fácilmente a los oficiales con altos niveles de morosidad en su colocación?		X		O4: No se identifica fácilmente a los oficiales con altos niveles de morosidad en su colocación

Realizado por: PMFC	Fecha: 23/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

CCI
2/12

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

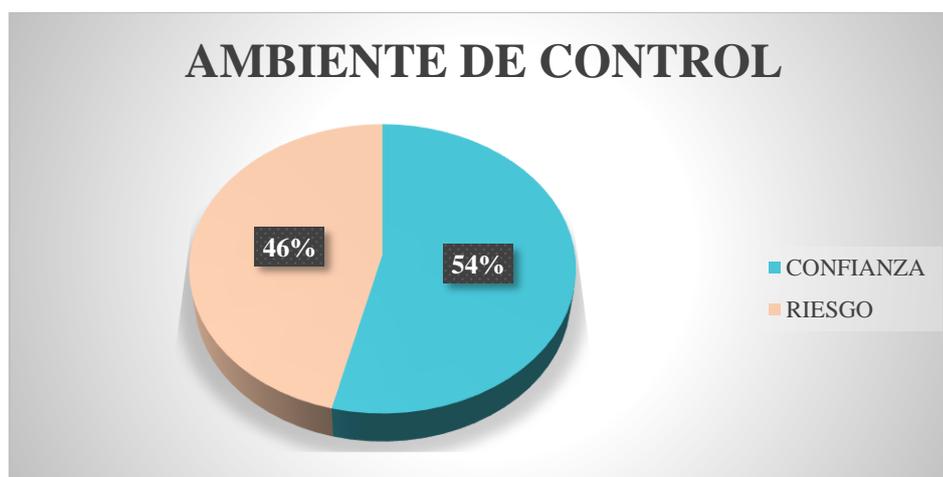
8	¿Existen mecanismos para motivar a los colaboradores que laboran en crédito?		X		O5: No existen mecanismos para motivar a los colaboradores que laboran en crédito
9	¿Considera que las actividades y responsabilidades asignadas al personal existente en el área de negocios son justos y equitativos?		X		O6: Las actividades que les son asignadas según el número de colaboradores existentes en el área de negocios no son justos
10	¿Cree que se debería realizar algún tipo de reforma al manual de crédito y sus procedimientos para mejorar la atención a los socios?	X			
11	¿Considera que los diferentes procedimientos establecidos en el manual de crédito y cobranzas de la entidad son eficientes y eficaces?	X			
12	¿Se establecen objetivos con indicadores de rendimiento en cuanto a la concesión de créditos y recuperación de cartera?	X			
13	¿Se realizan informes comparativos en el área de negocios en cuanto a lo planificado y lo ejecutado anualmente?	X			
	TOTAL Σ	7	6		

- ✓ = Verificado
- α** = Hallazgo
- Σ = Sumatoria
- O** = Observación

COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		7
PONDERACIÓN TOTAL = PT		13
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(7/13) \times 100$	53,85%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 53.85\%$	46,15%

Realizado por: PMFC	Fecha: 23/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		



ANÁLISIS:

Después de haber analizado y evaluado el ambiente de control de la CACECH se tuvo como resultado un Nivel de Confianza medio del 53.85% con tendencia baja que quiere decir que no se está cumpliendo a cabalidad con la gestión administrativa, de otro lado se tiene un nivel medio en cuanto al riesgo con un 46.15% con tendencia alta haciendo notar que existen falencias, más aún en el área de negocios, razón por la cual se recomienda a los directivos y personas que se encuentran al frente de la cooperativa mejorar la gestión realizada en cuanto al control de actividades para cumplir con las expectativas de liderazgo e independencia de las actividades de gerencia con las directivas y así establecer mejoras para la consecución de los objetivos institucionales.

Realizado por: PMFC	Fecha: 23/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

CCI
4/12

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL
 ÁREA DE NEGOCIOS**

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020

N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACION
		SI	NO	N/A	
COMPONENTE: EVALUACION DE RIESGOS					
1	¿Considera que los objetivos del área de negocios permiten la identificación y evaluación de riesgos relacionados con estos objetivos?	X			
2	¿Existe una relación directa entre los objetivos institucionales y los procesos llevados a cabo por el área de negocios?	X			
3	¿La identificación de riesgos en cuanto al otorgamiento de créditos considera tanto factores internos como externos y su impacto en el logro de los objetivos?	X			
4	¿Existen técnicas o métodos que permitan detectar la realidad del proceso de entrega de información por el solicitante del crédito?		X		O7: No existen técnicas o métodos que permitan detectar la realidad del proceso de entrega de información por el solicitante del crédito
5	¿Existen mecanismos para reaccionar ante los cambios que pueden afectar al área de crédito en caso de sufrir un alza considerable en el nivel de morosidad?	X			
6	¿El manual de crédito permite lograr eficiencia en la gestión de colocación y recuperación de cartera?	X			
	TOTAL Σ	5	1		

- ✓ = Verificado
- α = Hallazgo
- Σ = Sumatoria
- O = Observación

Realizado por: PMFC	Fecha: 23/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(5/6) x100	83,33%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100% - NC%	100% - 83.33%	16,67%

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		



ANÁLISIS:

El desempeño de la evaluación de riesgos posee un Nivel de Confianza Alto representado con un 83,33% lo que demuestra eficiencia en la organización en cuanto a ese componente, por lo tanto, el Nivel de Riesgo es bajo participando con un 16,67% dado por inexistencia de técnicas o métodos que permitan detectar la realidad del proceso de entrega de información por el solicitante del crédito, proceso que deberá ser notoriamente mejorado para evitar riesgos de información fraudulenta pues es el área de negocios la parte que más contribuye al crecimiento y sostenibilidad de la institución.

Realizado por: PMFC	Fecha: 24/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

CCI
6/12

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL
 ÁREA DE NEGOCIOS**

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020

N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACION
		SI	NO	N/A	
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL					
1	¿Los directivos y la gerencia de la cooperativa realizan controles continuamente en base a los indicadores establecidos para el área de negocios?	X			
2	¿Se controla eficientemente los procesos de otorgamiento de créditos, realizados por el área de negocios?	X			
3	¿En caso de existir anomalías en los diferentes procesos operativos, la gerencia toma acciones correctivas inmediatamente?	X			
4	¿Se cumple estrictamente con los requisitos para el proceso de concesión de créditos de la Cooperativa?		X		O8: No se cumple estrictamente con los requisitos para el proceso de concesión de créditos de la Cooperativa
5	¿Se aplican actividades de control que garanticen la recuperación eficiente y eficaz de la cartera de crédito?	X			
6	¿Se presentan informes periódicamente a los directivos sobre las operaciones realizadas en el área de crédito?	X			
7	¿Considera que el sistema utilizado en el área de negocios es oportuno para los diferentes procesos crediticios y proporciona la información necesaria para llevar a cabo estos procesos?	X			
8	¿Se revisan esporádicamente los créditos otorgados para verificar si se cumple con el Manual de Créditos?	X			

Realizado por: PMFC	Fecha: 24/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

CCI
7/12

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

9	¿La cooperativa cuenta con un buró de crédito para conceder créditos?	X			Se cuenta con buro de crédito, servicio contratado Equifax
10	¿Considera que el índice de morosidad dentro de la cooperativa es bajo?	X			
11	¿Se mantiene seguimiento continuo de los créditos otorgados?		X		O9: No se mantiene seguimiento continuo de los créditos otorgados
12	¿Se informa periódicamente a una persona responsable acerca de la cartera vencida?	X			
13	¿La cooperativa ha establecido un índice de liquidez como política interna?	X			
14	¿Los préstamos vencidos son cobrados por vía judicial?	X			
	TOTAL	12	2		

- √ = Verificado
- α = Hallazgo
- Σ = Sumatoria
- O = Observación

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		12
PONDERACIÓN TOTAL = PT		14
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(12/14) \times 100$	85,71%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 85.71\%$	14,29%

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Realizado por: PMFC	Fecha: 24/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



ANÁLISIS:

Después de analizar el componente de actividades de control se obtuvo un nivel alto de 85.71% en cuanto a confianza, que quiere decir que se controla de una manera aceptable las actividades realizadas en el área de negocios y se tuvo un nivel bajo en cuanto al riesgo de 14.29% debido a que no se cumple estrictamente con los requisitos para el proceso de concesión de créditos de la Cooperativo y que no se mantiene seguimiento continuo de los créditos otorgados como explica el manual de crédito, que son cuestiones en las que los directivos deberían trabar para poder alcanzar un 100% de confianza.

Realizado por: PMFC	Fecha: 24/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL
ÁREA DE NEGOCIOS**

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020

N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACION
		SI	NO	N/A	
COMPONENTE: INFORMACION Y COMUNICACIÓN					
1	¿Considera que la cooperativa mantiene una fluida comunicación que facilita la información en todos los niveles?		X		O10: La cooperativa no mantiene una fluida comunicación que facilita la información en todos los niveles
2	¿Los sistemas informáticos integran las operaciones y permiten obtener información actual de la información financiera y operativa, para controlar las actividades?		X		O11: Los sistemas informáticos no integran las operaciones ni permiten obtener información actual de la información financiera y operativa, para controlar las actividades
3	¿Se tiene información estadística de los socios que no cancelan a tiempo los créditos, para la toma de decisiones?	X			
4	¿Las autoridades toman en cuenta las propuestas del personal para ayudar a mejorar la productividad y la calidad de la atención y los productos ofertados por la institución?		X		O12: Las autoridades no toman en cuenta las propuestas del personal para ayudar a mejorar la productividad y la calidad de la atención y los productos ofertados por la institución
5	¿La información proporcionada por el área de crédito es útil, confiable y permite evaluar el desempeño del funcionario encargado?	X			
6	¿Los informes del seguimiento de créditos son revisados por la autoridad superior?	X			
7	¿Existe una persona encargada de notificar a los clientes en caso de morosidad?	X			
	TOTAL Σ	4	3		

√ = Verificado

α = Hallazgo

Σ = Sumatoria

O = Observación

Realizado por: PMFC	Fecha: 27/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		7
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(4/7) \times 100$	57,14%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 57.14\%$	42,86%

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		



ANÁLISIS:

En cuanto al componente de información y comunicación se obtuvo un total de 57.14% en cuanto a la confianza lo que significa que hay una confianza media con tendencia a la baja y un nivel de riesgo medio de 42.86% con tendencia alta debido a que la cooperativa no mantiene una fluida comunicación que facilite la información adecuada y coherente en todos los niveles, además las autoridades no toman en cuenta las propuestas del personal para ayudar a mejorar la productividad y la calidad de la atención y los productos ofertados por la institución

Realizado por: PMFC	Fecha: 27/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

	COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020	CCI 11/12
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL
ÁREA DE NEGOCIOS**

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACION
		SI	NO	N/A	
COMPONENTE: SUPERVISION Y MONITOREO					
1	¿Se utilizan firmas de responsabilidad en los documentos emitidos internamente?	X			
2	¿La cooperativa cuenta con cámaras de seguridad?	X			
3	¿Se ha implementado un manual de procesos que ayude a supervisar que todos los procesos internos se llevan a cabo correctamente?		X		O13: No se ha implementado un manual de procesos que ayude a supervisar que todos los procesos internos se llevan a cabo correctamente
4	¿Se han implementado en la cooperativa herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo?		X		O14: No se han implementado en la cooperativa herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo
5	¿Se ha tomado en cuenta resultados de auditorías anteriores para las operaciones del área de negocios?	X			
6	¿Los documentos generados en el proceso crediticio y comprobantes que dan seguimiento a la recuperación de cartera son archivados correctamente y en un lugar adecuado?	X			
TOTAL		4	2		

- √ = Verificado
- α = Hallazgo
- Σ = Sumatoria
- O = Observación

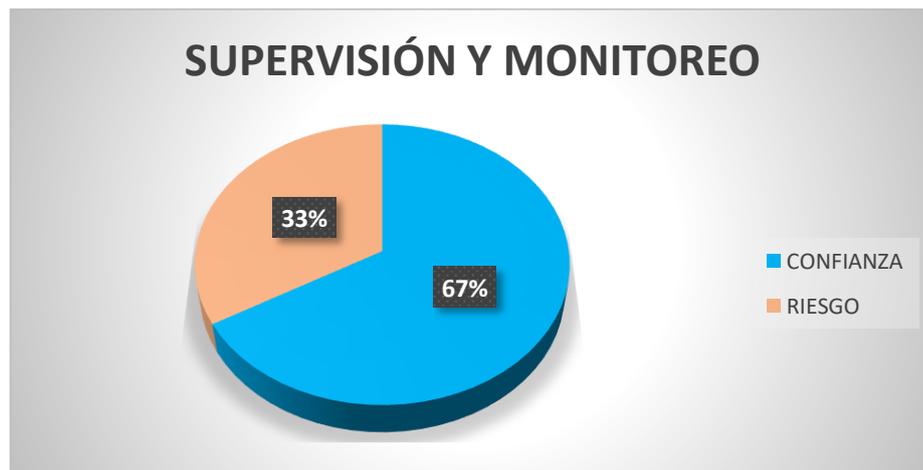
Realizado por: PMFC	Fecha: 27/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE SUPERVISIÓN Y MONITOREO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(4/6) \times 100$	66,67%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 66.67\%$	33,33%

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		



ANÁLISIS:

Dentro del componente de supervisión y monitoreo se obtuvo una confianza media del 66.67% dado que cumplen con las debidas normas para supervisar y monitorear sus actividades sin embargo aún falta implementar métodos y técnicas para mejorar; en cuanto al riesgo su resultado fue del 33.33% pues no se ha implementado un manual ni herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo que permitan identificar que los procesos internos se realizan de la manera más adecuada

Realizado por: PMFC	Fecha: 30/12/2021
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

RIESGO Y CONFIANZA						
N.º	COMPONENTE	# DE PREGUNTAS	PONDERACION		NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
			SI	NO		
1	Ambiente Interno	13	7	6	53,85%	46,15%
2	Evaluación de Riesgos	6	5	1	83,33%	16,67%
3	Actividades de Control	14	12	2	85,71%	14,29%
4	Información y Comunicación	7	4	3	57,14%	42,86%
5	Supervisión y Monitoreo	6	4	2	66,67%	33,33%
TOTAL		46	32	14	69,57%	30,43%



ANÁLISIS:

Al hablar de control interno nos referimos netamente a los niveles de riesgo y confianza que estos presentan, el nivel global de confianza que presenta el área de negocios de la COAC Educadores de Chimborazo se encuentra alrededor del 69.57% mientras que el nivel de riesgo oscila entre los 30.43% debido a la gestión administrativa por parte de los directivos, el control de actividades, las técnicas y procesos que sirven para recolectar la información proporcionada por los socios cuando se otorgan los créditos y su respectivo seguimiento; la falta de comunicación es una pieza clave que no facilita el correcto desarrollo de las actividades.

Realizado por: PMFC	Fecha: 05/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

CRÉDITOS PARA ADQUISICION DE AUTO NUEVO

Tabla 27-4: Créditos para adquisición de auto nuevo

N.º	PROCESO	RESPONSABLE
1	Promoción: Promocionar los productos en las instituciones educativas y administraciones distritales	Jefatura de negocios
2	Entrevista Preliminar: se deberá revisar buró de crédito, verificar que el socio no tenga inconvenientes con providencias judiciales y/o se encuentre en listas de control; además se deberá verificar si es “socio vinculado”.	Oficial de crédito
3	Precalificación: se realizará en base a la establecido en la evaluación de créditos para adquisición de auto nuevo, se deberá generar una simulación de pagos en base a la capacidad de pago del socio y al vehículo a adquirir. En la precalificación se deberá tomar en cuenta un valor tentativo del seguro de vehículo (en caso de que el socio solicite este financiamiento). Se realizará con la proforma emitida por la concesionaria	Oficial de crédito
4	Recopilación de requisitos: en base a la ficha del producto, en los requisitos deberá constar: la “precalificación” realizada, la misma que tendrá validez por un determinado tiempo, que estará establecido en la matriz de productos; una simulación de crédito con fechas tentativas de pago y plazo, misma que deberá ser firmada y aceptada por el socio	Oficial de crédito
5	Confirmación de información: Se realizará de todos los datos del solicitante, asegurando que la información proporcionada sea real.	Oficial de crédito
6	Calificación (análisis y evaluación) de créditos de consumo ordinario: se utilizará el análisis PHECC.	Oficial de crédito
7	Estructurar expediente de crédito: La solicitud de crédito más los documentos básicos de respaldo, incluida la confirmación de datos, verificación en buro de crédito, listas de control, vinculados; constituyen el expediente de crédito, motivo de evaluación y base para la calificación del sujeto de crédito.	Oficial de crédito
8	Actualización de datos del socio en el core financiero: Se deberá actualizar los datos en el core financiero	Oficial de crédito
9	Generación de solicitud en el core financiero: el oficial de crédito ingresara la solicitud en el core financiero para que sea evaluada por el nivel de aprobación que corresponda	Oficial de crédito

Realizado por: PMFC	Fecha: 07/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

MP
2/6

MATRIZ DE PROCESOS

10	Nivel de aprobación: El trámite se direccionará al nivel de aprobación correspondiente, estos niveles con sus respectivos montos de aprobación, negación u observaciones se encontrarán registrados en el sistema de acuerdo con la "matriz de nivel de aprobación" en el Acta de Resoluciones por Nivel de Aprobación con sus respectivas rúbricas de todos los integrantes	Nivel de aprobación
11	Desembolso: el oficial de crédito realizará el desembolso del crédito. El desembolso se realizará acorde a las condiciones pactadas con las concesionarias en los respectivos convenios.	Oficial de crédito
12	Documentos de desembolso: los documentos de desembolso deberán ser impresos por el oficial de crédito en base a lo aprobado por el nivel de aprobación correspondiente <ul style="list-style-type: none"> • Liquidación de crédito • Aceptación seguro desgravamen • Aceptación descuentos autorizados por la SEPS y JRPM • Licitud de fondos • Tabla de pagos • Pagare 	Oficial de crédito
13	Factura: la concesionaria entregará la factura del vehículo a adquirir.	Concesionaria
14	Generación de contrato de prenda industrial y Registro del bien: generación de contrato de prenda industrial y legalización - constitución de la garantía prendaria, luego de realizado el desembolso y quien cubrirá los costos de estos valores que podrán ser parte del financiamiento. Una vez finalizado el proceso el socio deberá entregar el documento que certifique el bien está inscrito a favor de la cooperativa, hasta el pago total del financiamiento.	Socio
15	Recepción de documentos y entrega de pagare a la jefatura de Negocios, a través del formulario respectivo en el cual constaran firma, fecha y hora	Oficial de crédito
16	Autorización a concesionaria para entrega de vehículo	Jefatura de negocios
17	Entrega del vehículo al socio	Concesionaria
18	Revisión de documentos: Se comprobará que se encuentren todos los pagarés de operaciones desembolsadas diariamente y enviará al custodio	Jefatura de negocios
19	Archivo: Archivar los respectivos files de crédito.	Oficial de crédito

Fuente: Fonseca, 2021

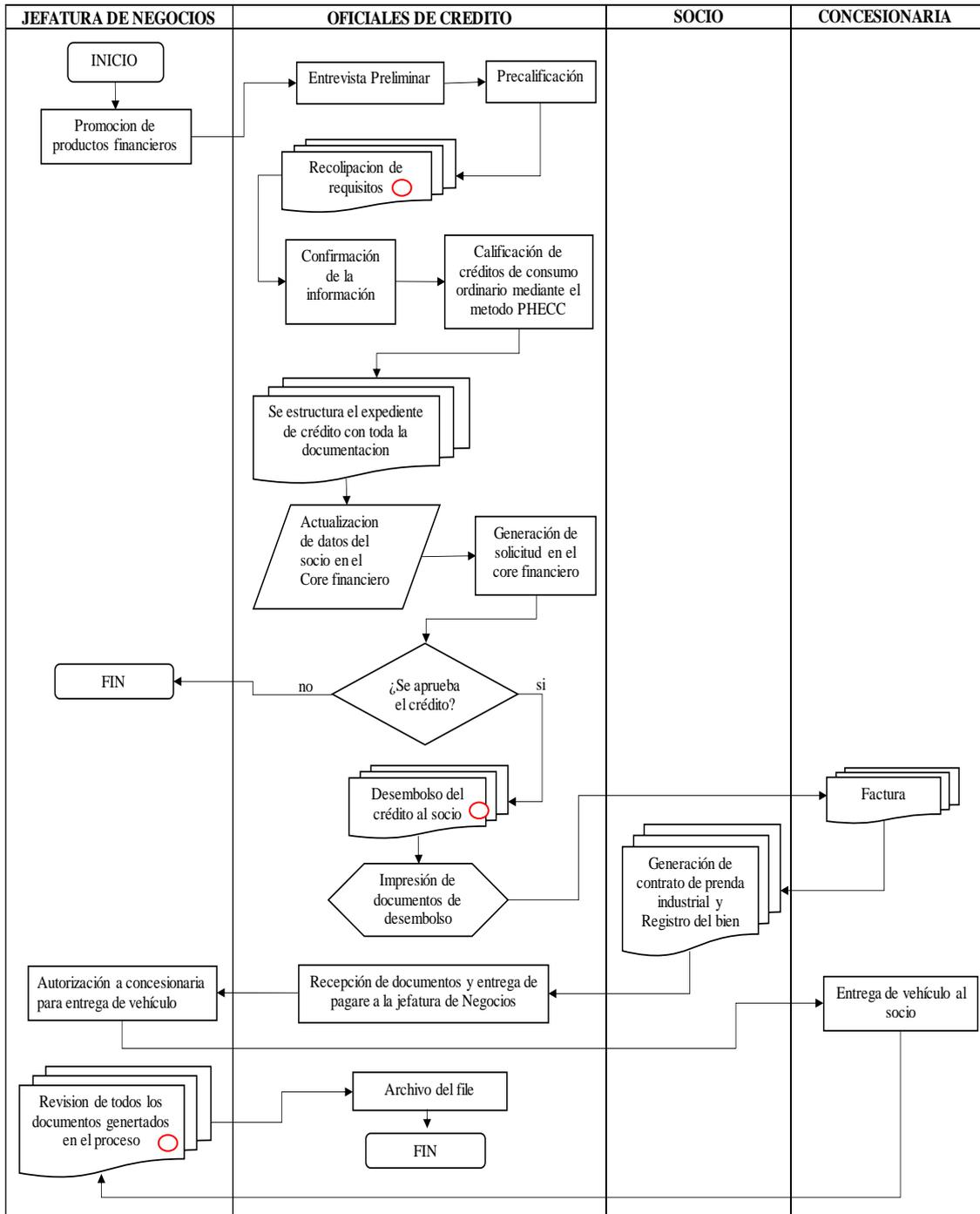
Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

Realizado por: PMFC	Fecha: 07/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



FLUJOGRAMA DE PROCESOS

FLUJOGRAMA CREDITO PARA ADQUISICION DE AUTO NUEVO



○ NUDO CRÍTICO

Realizado por: PMFC	Fecha: 08/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 <p>ACF Auditores Asociados</p>	<p>COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p>	<p>MP 3/6</p>
<p>MATRIZ DE PROCESOS</p>		

CRÉDITOS DE CONSUMO

Tabla 28-4: Crédito de consumo

N.º	PROCESO	RESPONSABLE
1	Promoción: Promocionar los productos en las instituciones educativas y administraciones distritales, todos los productos del segmento con sus respectivas características	Jefatura de negocios y oficiales de crédito
2	Entrevista Preliminar: En la misma que se conoce y simula la operación de crédito a otorgarse, así como la entrega al socio de los costos financieros y requisitos para el crédito, se revisa buró de crédito, paginas judiciales y vinculados.	Oficial de crédito
3	Recopilación de requisitos: En base a lo solicitado se revisará los documentos entregados por el socio, los mismos que deben estar actualizados acorde a lo solicitado por tipo de producto.	Oficial de crédito
4	Visita in situ Socio/Garante: El proceso de verificación tiene la característica fundamental de constatar in situ de forma efectiva la información de domicilio que el socio ha detallado en la solicitud de crédito y demás bases de datos de la Cooperativa	Oficial de crédito
5	Calificación (análisis y evaluación) de créditos de consumo prioritario: se utilizará el análisis PHECC.	Oficial de crédito
6	Estructurar expediente de crédito: La solicitud de crédito más los documentos básicos de respaldo, incluida la confirmación de datos, verificación en buro de crédito, listas de control, vinculados.	Oficial de crédito
7	Actualización de datos del socio en el core financiero: todos los socios que se encuentre en el proceso de crédito, el oficial de crédito deberá actualizar los datos en el core financiero	Oficial de crédito
8	Actualización de datos del garante/creación de garante: de Igual Forma que al socio se actualizar en los datos del garante en el core financiero. En caso de no ser socio se creará al garante con la información necesaria	Oficial de crédito
9	Generación de solicitud en el core financiero: el oficial de crédito ingresara la solicitud en el core financiero para que sea evaluada por el nivel de aprobación que corresponda	Oficial de crédito
10	Nivel de aprobación: El trámite se direccionará al nivel de aprobación correspondiente, estos niveles con sus respectivos montos de aprobación, negación u observaciones se encontrarán registrados en el sistema de acuerdo con la "matriz de nivel de aprobación" en el Acta de Resoluciones por Nivel de Aprobación con sus respectivas rúbricas de todos los integrantes	Oficial de crédito

Realizado por: PMFC	Fecha: 07/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

11	<p>Revisión de documentos y requisitos extras por tipo de crédito: En los créditos que sea necesario el "encaje", se deberá revisar que los valores se encuentren depositados; caso de que la institución financie este encaje, se deberá realizar el desembolso antes de este punto</p>	Oficial de crédito
12	<p>Tratándose de créditos con garantías reales, se procederá al trámite de suscripción e inscripción ante el Registro de la Propiedad, según corresponda.</p>	Socio
13	<p>Desembolso: Diariamente los originales de los Pagarés deberán ser enviados a la Jefatura de Negocios, Quien incumpla este procedimiento será sancionado de forma inmediata por el nivel jerárquico que corresponda. Se podrá desembolsar créditos hasta el último día del mes, salvo casos excepcionales autorizados por gerencia general.</p>	Oficial de crédito
14	<p>Impresión de documentos de desembolso Aceptación seguro desgravamen: todas las operaciones de crédito de consumo ordinario deberán respaldarse con la autorización expresa del socio para el descuento del porcentaje del seguro de desgravamen. Aceptación descuentos autorizados por la SEPS y JRPM: en todas las operaciones de crédito se imprimirá un documento donde se establece los porcentajes de descuento del monto del crédito Licitud de fondos: Todas las operaciones de crédito de consumo ordinario, que superen el monto establecido por el área de cumplimiento deberán generar un documento "licitud de fondos" Tabla de pagos: Se deberá imprimir dos tablas de amortización, un ejemplar de estos dos documentos será entregado al socio el otro ejemplar formará parte del expediente de crédito. Pagare: El oficial de Crédito verificará los datos que contiene el pagare sean los correctos en cuanto a monto, plazo y datos del socio; posterior se solicitará las firmas de titular y codeudor.</p>	Oficial de crédito
15	<p>Revisión de documentos: la Jefatura de Negocios comprobará que se encuentren todos los pagarés de operaciones desembolsadas diariamente y enviará al custodio</p>	Jefatura de negocios
16	<p>Archivo: El oficial de crédito, será quien se encargue de archivar respectos files de crédito.</p>	Oficial de crédito

Fuente: Fonseca, 2021

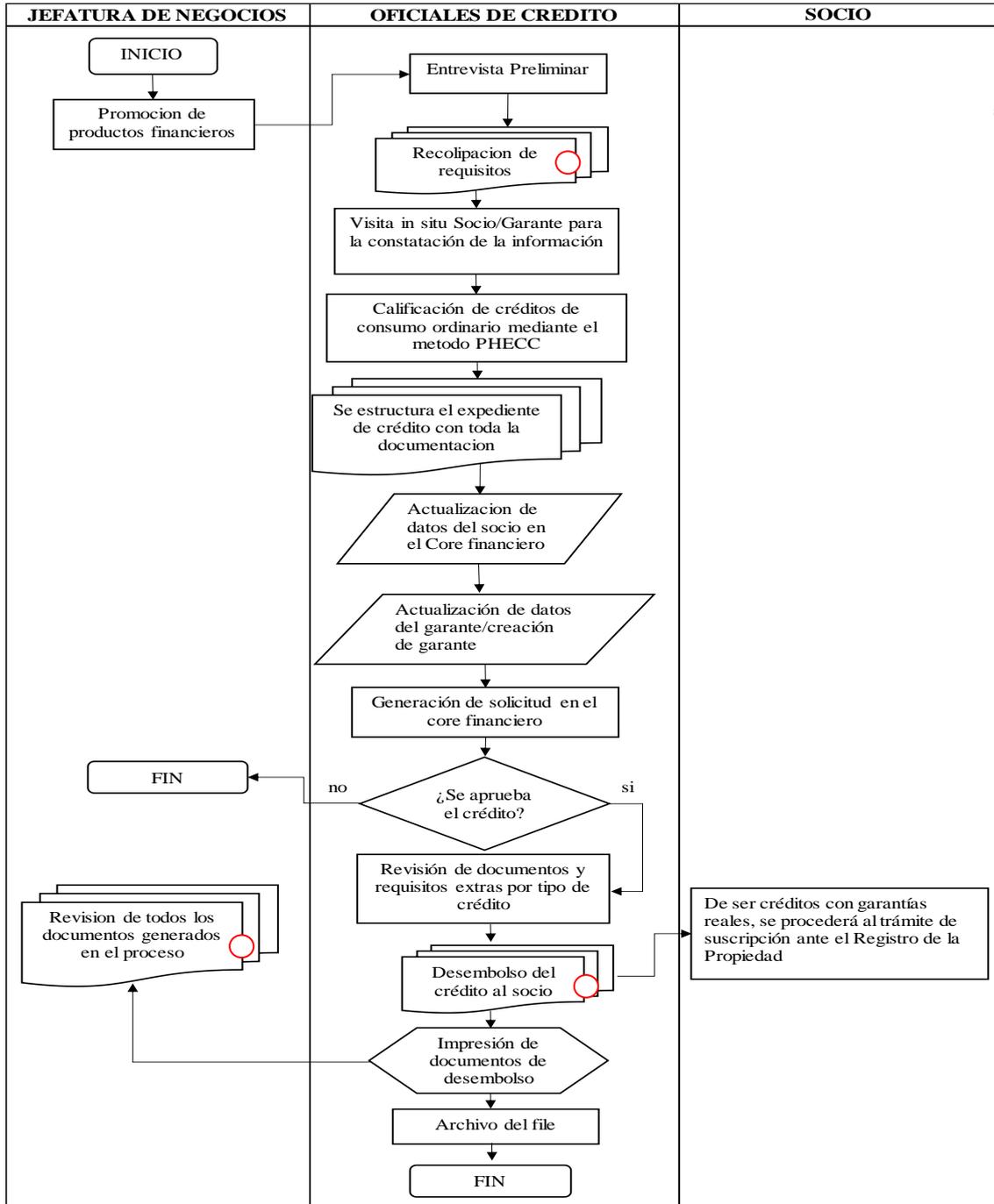
Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

Realizado por: PMFC	Fecha: 07/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



FLUJOGRAMA DE PROCESOS

FLUJOGRAMA CREDITO DE CONSUMO



○ NUDO CRÍTICO

Realizado por: PMFC	Fecha: 08/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

CRÉDITOS ANTICIPO DE SUELDO

Tabla 29-4: Créditos de anticipo de sueldo

N.º	PROCESO	RESPONSABLE
1	Entrevista Preliminar - Solicitud: revisará en los descuentos del socio si posee liquidez para solicitar un anticipo de sueldo.	Oficial de crédito / Balcón de servicios
2	Recopilación de requisitos: En base a lo solicitado se revisará los documentos entregados por el socio, los mismos que deben encontrarse actualizados acordes a lo solicitado en requisitos por tipo de producto.	Oficial de crédito / Balcón de servicios
3	Actualización de datos del socio en el core financiero: deberá actualizar los datos en el core financiero, correspondiente las siguientes variables: lugar del domicilio, números telefónicos de contacto, lugar de trabajo, ingresos (rol y otros ingresos), activos y pasivos.	Oficial de crédito / Balcón de servicios
4	Generación de solicitud en el core financiero: validará la autenticidad y consistencia de la documentación, pondrá su sello, firma y fecha de recepción e ingresará la solicitud en el core financiero.	Oficial de crédito / Balcón de servicios
5	Nivel de aprobación: El nivel de aprobación de los créditos “anticipo de sueldo” serán aprobados por la persona que ejecuta el proceso desde su etapa inicial, pudiendo ser: “servicio al cliente” o el “oficial de crédito”.	Oficial de crédito / Balcón de servicios
6	Desembolso: Diariamente los originales de los Pagarés deberán ser archivados en conjunto con el expediente de crédito, debiendo el oficial de crédito ingresar a la carpeta de socios como crédito activo y retirar los anticipos de sueldo cancelados y pasarlos al archivo pasivo.	Oficial de crédito / Balcón de servicios
7	Revisión de anticipos desembolsados	Jefe de Negocios
8	Archivo del file	Oficial de crédito

Fuente: Fonseca, 2021

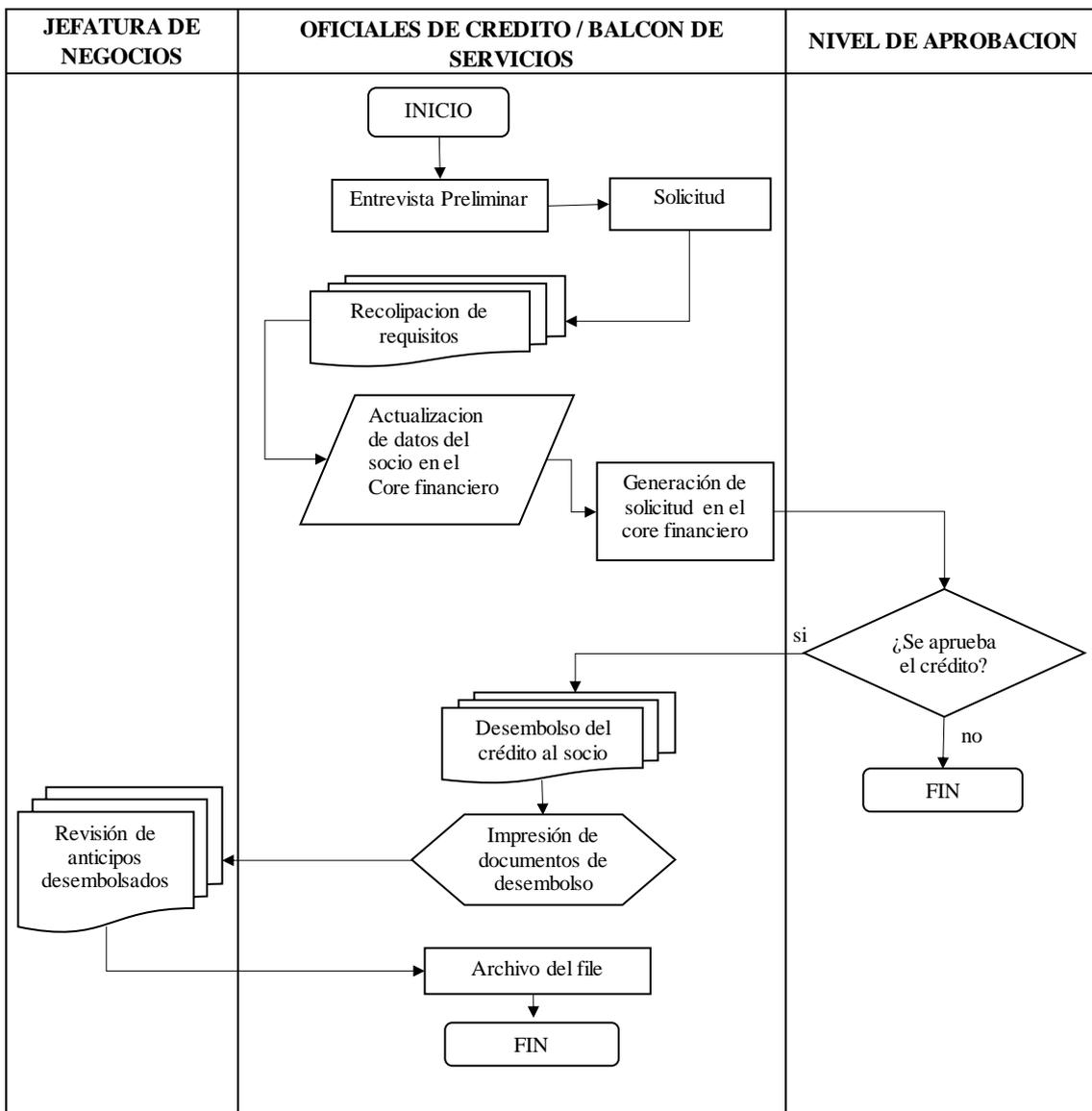
Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

Realizado por: PMFC	Fecha: 07/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



FLUJOGRAMA DE PROCESOS

FLUJOGRAMA CRÉDITOS ANTICIPO DE SUELDO



○ NUDO CRÍTICO

Realizado por: PMFC	Fecha: 08/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

MP
6/6

MATRIZ DE PROCESOS

RECUPERACION DE CARTERA MICROCREDITOS

Tabla 30-4: Recuperación de cartera de crédito

N.º	PROCESO	RESPONSABLE
1	Se conoce como la etapa preventiva y se realiza 3 días antes del pago y el día del pago, se realizan llamadas telefónicas y se utiliza la mensajería instantánea recordando el pago	Oficial de crédito
2	En la etapa operativa cuando el deudor se ha retrasado de 1 – 5 días se realiza una llamada al deudor y codeudor (domicilio y/o lugar de trabajo)	Oficial de crédito
Etapa Extrajudicial		
3	Cuando han pasado de 6 – 14 días se realiza una llamada a deudor y codeudor (domicilio y/o lugar de trabajo). Llamada garante y referencias; también se envía un recordatorio de pago	Oficial de crédito
4	Cuando han pasado de 15 – 29 días se realiza una visita a deudor y garante; también se envía una primera notificación a titular y garante	Oficial de crédito
5	Cuando han pasado de 30 – 44 días se realiza una visita a deudor y garante; se envía una segunda notificación a titular y garante	Oficial de crédito y jefe de negocios
6	Cuando han pasado de 45 – 59 días se realiza una visita a deudor y garante; se envía una tercera notificación a titular y garante	Oficial de crédito y jefe de negocios
7	Cuando han pasado de 60 – 89 días se realiza una visita a deudor y garante; se envía una cuarta notificación a titular y garante	Oficial de crédito y jefe de negocios
8	Cuando han pasado de 90 – 124 días se realiza una visita a deudor y garante; se envía una notificación prelegal	Oficial de crédito jefe de negocios Asesor legal
Etapa Judicial		
9	Cuando han pasado más de 125 días se realiza la cobranza judicial	Oficial de crédito Asesor legal

Fuente: Fonseca, 2021

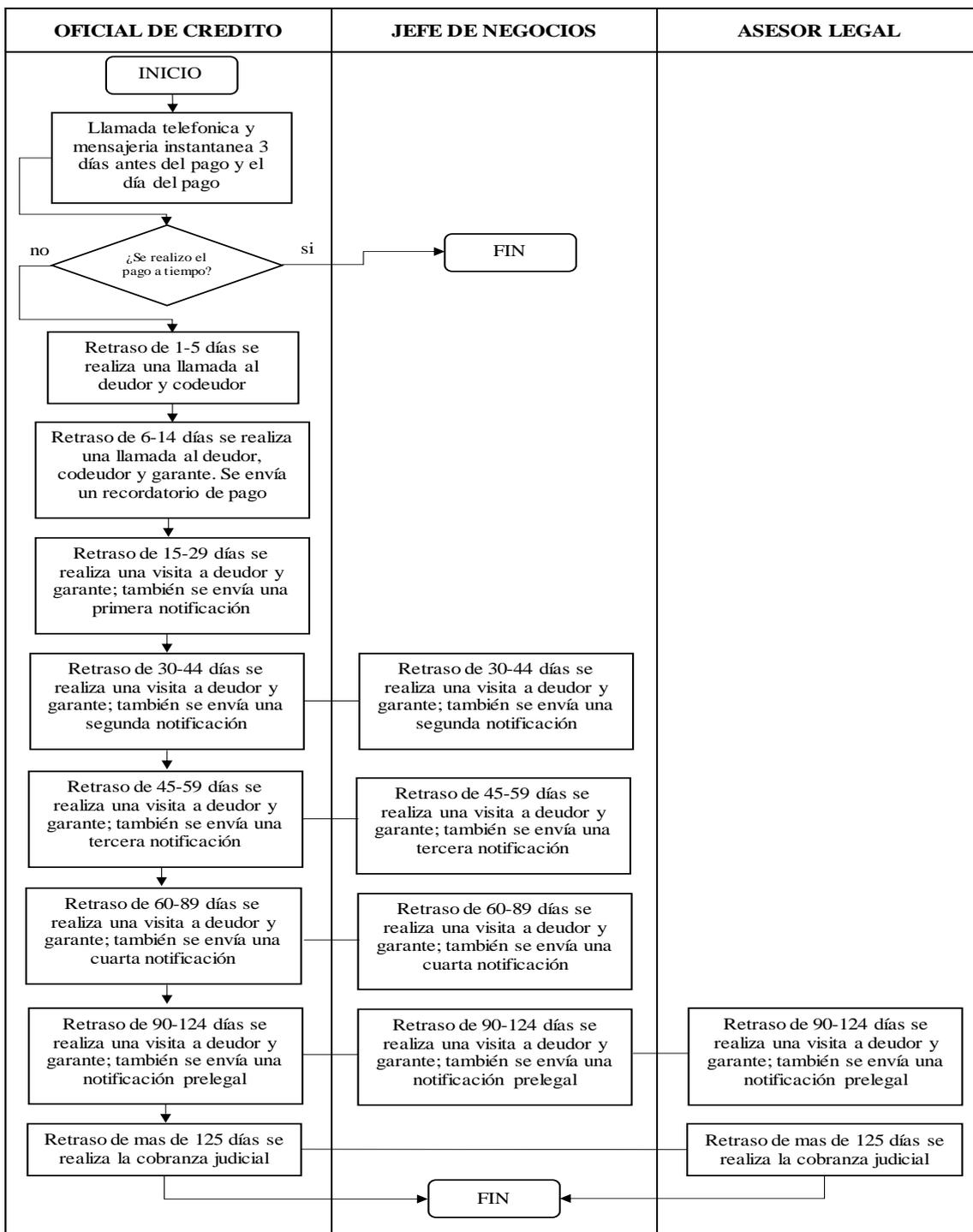
Realizado por: Fonseca C.; Paola, 2021.

Realizado por: PMFC	Fecha: 07/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



FLUJOGRAMA DE PROCESOS

FLUJOGRAMA RECUPERACION DE CARTERA MICROCREDITOS



Realizado por: PMFC	Fecha: 08/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

ANÁLISIS DE NUDOS CRÍTICOS

CRÉDITOS PARA ADQUISICION DE AUTO NUEVO

Después de analizados los procesos en cuanto a créditos para autos nuevos es necesario realizar observaciones en cuanto a los procesos que se llevan a cabo para esto pues de seguir realizándose de esta manera en futuro podría traer complicaciones a la institución. Los procesos de recopilación de información son deficientes y se realizan los desembolsos de dinero sin antes haber sido revisada la documentación por el jefe de negocios siendo este uno de los filtros más importantes en todo el proceso.

CRÉDITOS DE CONSUMO

Una vez revisados los procesos correspondientes que se realizan para otorgar créditos de consumo a los socios dentro de la cooperativa se puede concluir que estos procesos deberían reformularse puesto que se existen fallas en la recopilación de documentos necesarios para la otorgación de créditos y por otro lado cuando este crédito es aprobado se lo desembolsa se imprime los papeles necesarios y se entrega el dinero pero la revisión que debe realizar el jefe de negocios se realiza después de ser entregado el dinero lo cual carece de sentido porque el dinero ha sido ya entregado sin la revisión mencionada

Realizado por: PMFC	Fecha: 08/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

IG
1/2

INDICADORES DE GESTIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FÓRMULA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Recuperación de la cartera de crédito	EFICIENCIA	$\frac{N^{\circ} \text{ de créditos cobrados en el año 2020}}{N^{\circ} \text{ total de créditos en el año 2020}}$ $\frac{2701}{3028} \times 100 = 89.20\%$	Se produjo una disminución en cuanto a cartera de crédito debido a la crisis sanitaria por ende la cooperativa tuvo que ajustarse a las necesidades de sus socios	Realizar refinanciamiento de deudas con los socios que no han pagado a tiempo sus cuotas con la finalidad de evitar pérdidas mayores y asegurar su pago
Cobertura de créditos	EFICIENCIA	$\frac{N^{\circ} \text{ de créditos aprobados 2020}}{\text{Total de créditos solicitados año 2020}}$ $\frac{3028}{3144} \times 100 = 96.31\%$	Se ha cumplido eficientemente la cobertura de créditos con un 96.31% significando que de los 3144 créditos solicitados en el año 116 son los que no han sido aprobados	Se recomienda continuar con las estrategias para el otorgamiento de créditos pues eso les asegura la recuperación efectiva de la cartera
Colocación de cartera	EFICACIA	$\frac{N^{\circ} \text{ de créditos colocados año 2020}}{\text{Total de créditos proyectados año 2020}}$ $\frac{3144}{3500} \times 100 = 89.82\%$	Se ha tenido una buena colocación de cartera en el año 2020 pues incluso en la situación de pandemia se ha logrado casi la totalidad de lo proyectado	Tratar de optimizar los procesos de colocación de cartera para incrementar este porcentaje y por ende los ingresos a la cooperativa

Realizado por: PMFC	Fecha: 14/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

IG
2/2

INDICADORES DE GESTIÓN

Morosidad	ECONOMIA	$\frac{\text{Cartera Improductiva en el año 2020}}{\text{Cartera Bruta en el año 2020}}$ $\frac{216803.60}{18565581.61} \times 100 = 1.17\%$	Se logro determinar que el nivel de morosidad es bajo pues de apenas 1.17% en relación con otras entidades financieras y con el índice que dicto la SEPS para ese año de 3.99%	Se recomienda mantener las políticas y procedimientos en cuanto a morosidad dentro de la entidad para que sigan con un índice favorable
Ingresos con relación a intereses	ECONOMIA	$\frac{\text{Total de ingresos por interes en los creditos 2020}}{\text{Total de ingresos 2020}}$ $\frac{2'319377.62}{2'438283.79} \times 100 = 95.12\%$	Se determinó que el 95.12% de los ingresos totales de la entidad se deben a los intereses generados por el otorgamiento de créditos	Incrementar los productos y servicios financieros para que los ingresos no se enfoquen solo en los créditos de consumo
Participación de cartera	ECONOMIA	$\frac{\text{Cartera Bruta 2020}}{\text{Activo Total 2020}}$ $\frac{18'565581.61}{26'671631.73} \times 100 = 69.61\%$	Un 69.61% de los activos se debe a la participación de cartera de crédito, debiéndose más del 50% a la cuenta 14	Mantener el cumplimiento de las políticas y mejorar los procedimientos establecidos para el área de créditos con la finalidad de mejorar

Realizado por: PMFC	Fecha: 14/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

HH
1/11

HOJA DE HALLAZGOS

REF P/T	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
CCI 1/12	El Consejo de Administración no vigila adecuadamente el desarrollo y funcionamiento del Control Interno, en especial del área de negocios	<ul style="list-style-type: none"> • Según el manual de crédito y cobranza de la entidad numeral 2.21.1 literal e) menciona que se debe reportar al consejo de vigilancia las operaciones de crédito el estado del área de negocios y el cumplimiento del cupo establecido • Según el Art 22 del estatuto numeral 2 el directivo debe evaluar el funcionamiento de la cooperativa 	- El consejo de Administración y vigilancia no se encuentran regularmente en la entidad por lo que no tienen conocimiento total del control interno y no pueden vigilar como se debería el correcto funcionamiento de la entidad; en especial del área de negocios.	✓ Inconsistencias dentro del sistema de control interno y en las operaciones llevadas a cabo en el área de negocios y operaciones
	CONCLUSIÓN		RECOMENDACIÓN	
	Consejo de Administración y vigilancia usualmente no pasan en la cooperativa razón por la cual es difícil que lleven un manejo adecuado del control interno y del funcionamiento de todas las operaciones de las áreas de trabajo, con énfasis en el área de negocios.		Al Consejo de Administración y vigilancia visitar las áreas de trabajo con frecuencia y crear metodologías que les permitan tener control de las actividades y procedimientos llevados a cabo para mejorar la eficiencia y eficacia de estas	

Realizado por: PMFC	Fecha: 15/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

HH
2/11

HOJA DE HALLAZGOS

REF P/T	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	
CCI 1/12	La gerencia no establece una adecuada estructura, líneas de reporte y una apropiada asignación de responsabilidad para la consecución de los objetivos	Según las Normas de Control Interno 200-04: Estructura organizativa menciona que: La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales y la realización de los Procesos. Según el Art. 44 del Reglamento de la Ley de Economía Popular y solidaria del Sistema Financiero Popular y solidario Atribuciones y responsabilidades del gerente. - 2. El Gerente debe proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> - Las líneas de reporte no han sido establecidas correctamente debido a la decadente comunicación - Las responsabilidades asignadas en ocasiones son excesivas para sus colaboradores sin establecer quien debe realizar cada cosa 	<ul style="list-style-type: none"> • La calidad de la información se vería afectada y podría llegar de forma distorsionada a los diferentes receptores • Lentitud en la toma de decisiones • Dificultad para alcanzar los objetivos institucionales. 	
	CONCLUSIÓN		RECOMENDACIÓN		
	Existe un ambiente laboral desfavorable e inconformidad por parte de los colaboradores en la entidad a consecuencia de las inadecuadas estructuras, líneas de reporte y asignación de responsabilidades		Tomar medidas reformatorias que ayuden a mejorar los canales comunicacionales dentro de la entidad con la finalidad de que se establezcan las líneas de reporte, además es necesario mejorar en cuanto a asignación de responsabilidades dando la apertura de nuevo ingreso de personal de apoyo que ayuden a la consecución de objetivos		

Realizado por: PMFC	Fecha: 15/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

HH
3/11

HOJA DE HALLAZGOS

REF P/T	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
CCI 1/12	No se identifica fácilmente a los oficiales con altos niveles de morosidad en su colocación	Según el manual de crédito y cobranza de la entidad numeral 2.21.1 se debe establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, con el fin de determinar factores de riesgo de la cartera; además de vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito, la gestión de cobranza y morosidad	Inadecuado control individual en cuanto al seguimiento de los créditos colocados por cada uno de los oficiales por lo que es difícil identificar al oficial que tiene niveles altos de morosidad en los créditos que ha colocado	<ul style="list-style-type: none"> - No se puede tener niveles exactos en cuanto a la eficiencia del trabajo de los colaboradores - Descontrol en los sistemas que regulan la cartera vencida por lo que sería difícil la toma de decisiones
	CONCLUSIÓN		RECOMENDACIÓN	
	Si bien es cierto que los niveles de morosidad en la institución son bajos debido a que la mayoría de sus socios cobran su sueldo en la misma y se les descuenta directamente, se debería especificar a que trabajador le pertenece cierto nivel de morosidad en su cartera para comprobar la eficiencia de su trabajo al recuperar la cartera.		Al jefe de negocios implementar algún mecanismo que le permita identificar a más de un nivel general de morosidad, uno más específico que permita diferenciar el nivel de morosidad que maneja cada uno de los oficiales de crédito y las carteras que se las ha sido asignadas para una mejor toma de decisiones.	

Realizado por: PMFC	Fecha: 15/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

HH
4/11

HOJA DE HALLAZGOS

REF P/T	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	
CCI 1/12 2/12	<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos llevados en el área de negocios y los operacionales no responden ágilmente a las necesidades de sus socios Falta de personal 	De acuerdo con los objetivos específicos del manual de crédito y cobranza de la cooperativa se debe fomentar procesos eficientes de colocación, recuperación y administración de crédito permitiendo colocar créditos de calidad, tanto en el servicio brindado a los socios como para el personal de la cooperativa de acuerdo con sus necesidades.	Sobre cargo de tareas a los colaboradores debido a la escasez de personal dentro de la institución	<ul style="list-style-type: none"> - Quejas por parte de los socios por inconformidad en cuanto a la eficiencia y gestión de los productos y servicios ofertados por la institución. - Disminución de socios dentro de la institución 	
	CONCLUSIÓN		RECOMENDACIÓN		
	En comparación con otras entidades financieras del sector popular y solidario que tienen más de 3 encargados para gestionar la cartera de crédito y sus diferentes actividades, en la institución auditada se cuenta con poco personal que por un lado demuestra que los colaboradores son realmente eficientes, pero por otro lado se saturan de tareas y esto en algún momento puede ocasionar que bajen su rendimiento.		Se recomienda distribuir de mejor manera las actividades y responsabilidades asignadas a los colaboradores existentes en el área de negocios y en el área operacional, por medio de la contratación de personal, con el fin de incrementar la eficiencia y eficacia de las actividades operativas de la cooperativa y mejorar la atención a los clientes y socios de la entidad		

Realizado por: PMFC	Fecha: 16/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

HH
5/11

HOJA DE HALLAZGOS

REF P/T	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
CCI 2/12	No existen mecanismos para motivar a los colaboradores que laboran en crédito	Según las normas de control interno 200-03 Políticas y prácticas de talento humano: El talento humano es lo más valioso que posee cualquier institución, por lo que debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento y es responsabilidad de la dirección encaminar su satisfacción personal en el trabajo que realiza, procurando su enriquecimiento humano y técnico.	Desinterés por parte de las autoridades al momento de establecer políticas que motiven a sus trabajadores a alcanzar los objetivos instituciones y mejorar su rendimiento en el trabajo	Niveles bajos de productividad dentro de la institución, absentismo y alta rotación de personal
	CONCLUSIÓN		RECOMENDACIÓN	
	Contar con un personal motivado le trate grandes beneficios a la institución pues este será más eficiente al momento de ejecutar sus tareas, lo cual traerá consigo mayor rédito a la cooperativa tanto económicamente como estructural.		Se recomienda al directivo y a la gerencia implementar programas y políticas que permitan premiar y motivar el trabajo que realizan sus colaboradores Desarrollando programas de remuneración para alcanzar metas establecidas, dándoles el respectivo reconocimiento por la eficiencia y eficacia del trabajo realizado, motivando a que realicen su trabajo de la mejor manera posible	

Realizado por: PMFC	Fecha: 17/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

HH
6/11

HOJA DE HALLAZGOS

REF P/T	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	
CCI 4/12 6/12	<ul style="list-style-type: none"> • No existen técnicas o métodos que permitan detectar la realidad del proceso de entrega de información por el solicitante del crédito • No se cumple estrictamente con los requisitos para el proceso de concesión de créditos de la Cooperativa 	<p>Según el manual de crédito de la COAC, capítulo V, numeral 5.1.1 Revisión de un grupo representativo de files de Socios y controlar que se encuentren archivados con la documentación exigida para el otorgamiento de un Crédito, la falta de documentos debe encontrarse excepcionados por el nivel de aprobación correspondiente.</p> <p>Por otro lado, en el mismo manual menciona que el oficial de crédito deberá efectuar la recopilación de requisitos y una vez entregados por el socio, los mismos deben ser verificados</p>	<p>Incumplimiento de los procesos establecidos para la concesión de créditos debido a la falta de control y supervisión por parte de las autoridades pertinentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de documentación sea errónea • Datos alterados o falsificados dentro de los requisitos presentados por el socio 	
	CONCLUSIÓN		RECOMENDACIÓN		
	<p>Muchas veces los oficiales de crédito, al tener que atender a varios socios y verlos esperando se saltan pasos del proceso establecido para de alguna manera agilizar los trámites correspondientes y algunos créditos se han otorgado de esta manera debido a la falta de supervisión, sin embargo, esto puede ocasionar problemas a futuro</p>		<p>Al jefe de negocios y a la gerencia mejorar los procesos de supervisión y control en cuanto a los requisitos y pasos que se deben cumplir para la concesión de créditos mediante la revisión periódica y sorpresiva de los files y archivos de crédito para su correcta verificación con la aplicación de una lista de comprobación.</p>		

Realizado por: PMFC	Fecha: 18/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

HH
7/11

HOJA DE HALLAZGOS

REF P/T	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
CCI 7/12	No se mantiene seguimiento continuo de los créditos otorgados	Según el manual de crédito de la COAC, numeral 2.13 la Jefatura de Negocios realizará el seguimiento y monitoreo de las operaciones de crédito concedidas; El oficial de crédito está encargado de administrar la cartera desde el momento de la concesión, en base a la matriz de seguimiento, tomará una muestra de los créditos	Existe confianza excesiva en cuanto a la concesión de créditos y recuperación de cartera debido a las cuotas de pago se descuentan directamente del sueldo de los socios	Riesgo de que los índices de morosidad suban y de que baje la liquidez de la institución
	CONCLUSIÓN		RECOMENDACIÓN	
	La responsabilidad del oficial de crédito a más de conceder los montos acordados en el manual es realizar un seguimiento permanente de la operación y contar con una base de datos bien estructurada, para generar resultados acordes a la realidad de la entidad		Tanto los oficiales de crédito como el jefe de negocios deben mantener un control y seguimiento de los créditos de tal manera que puedan identificar la existencia de problemas en la posición financiera del prestatario, pudiendo adoptar medidas preventivas en caso de requerirlas, a fin de mantener un nivel de riesgo adecuado	

Realizado por: PMFC	Fecha: 18/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

HH
8/11

HOJA DE HALLAZGOS

REF P/T	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
CCI 9/12	La cooperativa no mantiene una fluida comunicación que facilita la información en todos los niveles	Según el Art. 32 del código de ética institucional, Canales de comunicación: el comité de ética dispondrá de un correo electrónico para que los integrantes o cualquier persona sujeta al código de ética puedan enviar abiertamente cualquier información relacionada al incumplimiento de normas, procedimientos, etc. Según la Norma de control interno 500-02 se debe tener canales de comunicación abiertos que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución.	Canales de comunicación no establecidos por falta de preocupación de las autoridades	Existencia de un clima laboral desfavorable y falta de comunicación e integración laboral
	CONCLUSIÓN		RECOMENDACIÓN	
	Dentro de toda entidad la comunicación efectiva y buena es la clave de la mejora en la competitividad, así como la forma en la que se puede adaptar a los cambios que se produzcan en su entorno		Se recomienda la creación de nuevos canales de comunicación y la implementación del trabajo en equipo, escuchar con atención los requerimientos de los colaboradores y sus aportes, además de utilizar los medios tecnológicos como medio de comunicación efectiva para mejorar estos procesos internamente y tener un clima de trabajo favorable	

Realizado por: PMFC	Fecha: 19/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

HH 9/11

HOJA DE HALLAZGOS

REF P/T	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
CCI 9/12	Las autoridades no toman en cuenta las propuestas del personal para ayudar a mejorar la productividad y la calidad de la atención y los productos ofertados por la institución	De acuerdo con el Estatuto vigente de la cooperativa aprobado por la SEPS dentro de su objeto social y actividades a realizar se encuentra la prestación de servicios de intermediación financiera. Según la Norma de Control Interno 200-03 Políticas y prácticas de talento humano, el talento humano es lo más valioso que posee cualquier institución, por lo que debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento	Los directivos de la institución no se prestan para escuchar las necesidades, ideas e innovaciones que proponen los colaboradores en cuanto seguridad informática y nuevas tecnologías para promocionar e implementar nuevos servicios financieros No disponer de un sistema que permita recibir opiniones, quejas y sugerencias	Retraso en cuanto a innovación, tecnología y mejoras que estas ofrecen en comparación con la competencia del sector financiero perdiendo espacio en el sector cooperativo Los empleados no pueden expresarse con facilidad
	CONCLUSIÓN		RECOMENDACIÓN	
	La cooperativa cuenta con personal joven que tiene nuevas ideas y deben ser escuchadas para atraer más socios y mejorar los servicios ofertados a los mismos y sobresalir dentro del sector cooperativo que hoy en día tiene una alta gama de servicios financieros		Se recomienda la implementación de un buzón de sugerencias y encuestas dirigidas netamente a los colaboradores de la institución pues son quienes están más al tanto de la realidad de esta, con la finalidad de dar a conocer sus sugerencias en las reuniones de los consejos y asambleas de tal manera que se puedan implementar sus sugerencias en pro del crecimiento de la cooperativa.	

Realizado por: PMFC	Fecha: 19/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

HH 10/11

HOJA DE HALLAZGOS

REF P/T	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
CCI 11/12	No se ha implementado un manual de procesos que ayude a supervisar que todos los procesos internos se llevan a cabo correctamente	Según el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, establece en el Art. 44 Atribuciones y Responsabilidades. - Son atribuciones y responsabilidades del Gerente, literal 2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.	Falta de coordinación y conocimiento por parte de las autoridades para la elaboración de un Manual de procesos que guíe las actividades que ejecuta el personal en los diferentes departamentos y áreas.	Ejecución de procedimientos en base a la experticia o a indicaciones generales dadas para sus actividades, por ende, existe retraso y falencias en ciertas actividades
	CONCLUSIÓN		RECOMENDACIÓN	
	Dentro de la cooperativa existe únicamente un manual de crédito en el cual se encuentran redactados extensamente los procesos que deben realizarse en esa área, sin embargo, no existe un manual específico en el que se indique las operaciones y procesos que deben realizar el resto de los colaboradores de la entidad por la falta de coordinación y conocimiento de las autoridades		Se recomienda la implementación y elaboración de un Manual de Procesos que contenga las políticas, instrucciones detalladas y demás apartados esenciales, con el fin de servir como guía para el desarrollo de las actividades y en caso de implementarlo realizar la debida socialización a todos los colaboradores de la cooperativa	

Realizado por: PMFC	Fecha: 20/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

HH
11/11

HOJA DE HALLAZGOS

REF P/T	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
CCI 11/12	No se han implementado en la cooperativa herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo	Según la Normas ISO 9000-2015 en el apartado 8 menciona que dentro de las Instituciones se debe elaborar diagramas de flujo que permitan identificar procesos de una organización, tomando en cuenta que los flujogramas de procesos o procedimientos forman un rol fundamental. Según la LEPS Y SEPS en su art 145 Actividades de Control señala que la máxima autoridad deberá establecer políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales que ayuden al mejoramiento de los procesos Operativos	Falta de conocimiento normativo por parte de las autoridades que permita la representación gráfica de los procesos y actividades que se realizan dentro de la cooperativa para poder realizar una adecuada gestión y brindar procesos eficientes y de calidad.	Desconocimiento exacto y oportuno de cada uno de los procesos por parte de los colaboradores; por ende, se obtiene procesos retrasados, incompletos o sin una secuencia lógica que permita un mejor desenvolvimiento en cada área de la Cooperativa.
	CONCLUSIÓN		RECOMENDACIÓN	
	Los flujogramas son herramientas que ayudan a ver las oportunidades y los problemas que presentan dentro de todo tipo de proceso pues explican la forma de proceder de la institución en los diferentes procesos que tiene en marcha		Implementar un sistema de Diagramas de flujo que permitan llevar a cabo los procesos en el Manual correspondiente, permitiendo visualizar los pasos a seguir en cada proceso sustituyendo la lectura de notas extensas de los mismos, con la finalidad de servir de guía en las actividades de la agencia	

Realizado por: PMFC	Fecha: 20/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

ICR
1/1

FASE III: INFORME Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

FASE III: INFORME Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

ENTIDAD AUDITADA	Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo. Ltda.
RESPONSABLE	Paola María Fonseca Cantuña
TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría Operacional
ÁREA	Negocios
PERIODO	2020

Realizado por: PMFC	Fecha: 25/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

OBJETIVO GENERAL

Realizar el informe de auditoría y comunicar a la máxima autoridad los resultados y hallazgos encontrados durante la ejecución de la auditoría con sus conclusiones y recomendaciones respectivamente tendiente a la mejora de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones de la COAC Educadores de Chimborazo

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Elaborar la notificación de cierre de la auditoría y convocatoria a lectura de informe final
- Realizar el acta de conferencia final de auditoría
- Informar sobre los aspectos de mayor relevancia encontrados en el proceso evaluativo que ayude a la correcta toma de decisiones dentro de la institución.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
INFORME Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
1.	Elabore la notificación de cierre de Auditoría	NCA	PMFC	25/01/2022
2.	Elabore la notificación de lectura del informe de la auditoría operacional	NLI	PMFC	27/01/2022
3.	Elabore la Convocatoria a Lectura de Informe final	CIF	PMFC	30/01/2022
4.	Elabore el Informe Final de Auditoría Operacional	IFA	PMFC	03/02/2022
5.	Realice el acta de lectura del informe final de auditoría.	AIF	PMFC	05/02/2022

Realizado por: PMFC	Fecha: 25/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 <p>ACF <i>Auditores Asociados</i></p>	<p>COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p> <p>NOTIFICACIÓN DE CIERRE DE AUDITORIA</p>	<table border="1"><tr><td>NCA 1/1</td></tr></table>	NCA 1/1
NCA 1/1			

Riobamba, 25 de enero 2022

Ingeniero
Fabian Tobar Esparza
GERENTE COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.
Presente. -

De mi consideración:

Por medio de la presente, pongo en conocimiento EL CIERRE DE AUDITORÍA, con fecha 25 de enero del año en curso puesto que se ha concluido con la “Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2020”, mismo que se realizó de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Principios de Control Interno y demás procedimientos técnicos considerados necesarios para la auditoría.

Agradecemos la colaboración prestada por su persona y demás colaboradores durante el proceso de auditoría. Sin más que informar, saludos a usted.

Atentamente,

Srta. Paola Fonseca
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: PMFC	Fecha: 25/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 <p>ACF <i>Auditores Asociados</i></p>	<p>COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p>	<p>NLI 1/1</p>
<p>NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL INFORME</p>		

Riobamba, 27 de enero 2022

Ingeniero
Fabian Tobar Esparza
GERENTE COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.
Presente. -

De mi consideración:

Como parte del proceso de Auditoría solicitado es mi deber informarle que se ha finalizado el proceso de Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2020, el día 25 de enero del 2022, y a la vez me permito convocar a los miembros de su directorio a la conferencia para realizar la lectura del Informe de Auditoría Operacional a la CACECH, la misma que se llevara a cabo el día 30 de enero del año en curso, en las instalaciones de la institución.

Atentamente,

Srta. Paola Fonseca
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: PMFC	Fecha: 27/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 <p>ACF <i>Auditores Asociados</i></p>	<p>COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p> <p>CONVOCATORIA DE LECTURA DE INFORME FINAL</p>	<p>CIF 1/1</p>
--	--	----------------------------------

Riobamba, 30 de enero 2022

Ingeniero
Fabian Tobar Esparza
GERENTE COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.
Presente. -

De mi consideración:

Por medio de la presente **CONVOCATORIA**, solicito la presencia del directivo, consejos, operativos del área de negocios y demás miembros de la organización que usted creyere conveniente, asistan a la Conferencia Final de Comunicación de Resultados, correspondiente al proceso de Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2020, misma que se llevará a cabo el día 03 de febrero del 2022 a las 15h00, en la sala de reuniones de la institución.

Por la atención y presencia que brinde a la expuesta convocatoria, el equipo de auditoria expresa su más alto sentido de gratitud.

Atentamente,

Srta. Paola Fonseca
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: PMFC	Fecha: 30/01/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 Auditores Asociados	COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020	IFA 1/15
INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL PERIODO 2020		

**INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COAC EDUCADORES DE
CHIMBORAZO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PERIODO 2020**

Riobamba, 03 de febrero del 2022

Ingeniero
 Fabian Tobar Esparza
GERENTE COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.
 Presente. -

De mi consideración:

Se ha realizado la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2020, en la cual se refleja toda la información administrativa y la gestión organizacional a través de la evaluación del sistema de control interno mediante el COSO I y sus cinco componentes; además, de la evaluación por medio de indicadores de gestión que finalmente permite medir los procesos desarrollados.

La administración de la cooperativa es responsabilidad principal del Gerente General, quien es el encargado de preparar integralmente toda la información y presentarla ante las autoridades máximas, con la finalidad de que la institución cumpla con todas las normativas y requerimientos legales del país y de la SEPS para mantener una correcta estructura y la consecución de sus objetivos, metas, estrategias, programas preparados previamente para el correcto manejo de la entidad.

Nuestra responsabilidad como auditores es expresar conclusiones ante los hallazgos encontrados durante el proceso de auditoría y presentar respectivas recomendaciones sobre cada uno de los temas tratados; considerando, que cada uno de los procesos que tomamos nos permitieron la

Realizado por: PMFC	Fecha: 03/02/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 Auditores Asociados	COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020	IFA 2/15
INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL PERIODO 2020		

recolección de información, la cual debe ser transparente, pertinentes, oportuna suficiente y apropiada, para tener seguridad de los criterios emitidos y que los mismos sean previamente fundamentados con evidencias sólidas.

Como consecuencia ante las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden existir ciertos errores e irregularidades y que estas no puedan ser detectadas; a su vez, las proyecciones de control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo, de que el control interno no sea el adecuado.

Para el desarrollo de la presente Auditoría de Gestión se tomaron en cuenta todas las normativas legales en el país; tomando como referencias principalmente las Normas Internacionales de Auditoría y las dictaminadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; por lo tanto, la información presentada y proporcionada por el equipo auditor genere resultados eficientes; por su parte, el desarrollo de la Auditoría Operacional necesita de una planificación previa para que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a la existencia de errores encontrados en el contenido.

La presente Auditoría de Gestión incluyó distintos procedimientos; principalmente la evaluación del control interno mediante el COSO I correspondientemente con sus cinco componentes; la presentación de la matriz FODA y sus respectivos análisis; la aplicación de indicadores de gestión para medir la eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones; aplicación de flujogramas para determinar los procesos operacionales.

Atentamente,

Srta. Paola Fonseca
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: PMFC	Fecha: 03/02/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 ACF <i>Auditores Asociados</i>	COAC Educadores de Chimborazo AUDITORÍA OPERACIONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020	IFA 3/15
INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL PERIODO 2020		

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA.

ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, CACECH, con RUC 0690002744001 es una institución financiera Cooperativista de carácter gremial cerrado, fundada el 26 de junio de 1964.

La CACECH es una entidad que se dedica a la intermediación financiera, cerrada que abarca al sector del Magisterio conformado por maestros de pre-primario, primario, secundario, personal administrativo, que se encuentra ubicada en el cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo. Para el desarrollo de sus actividades cuenta con una asamblea general de socios o de representantes, consejo de administración, consejo de vigilancia, gerencia y comisiones especiales.

MOTIVO DE AUDITORÍA

El motivo de la ejecución de la Auditoría Operacional a la COAC Educadores de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2020, es el de identificar la eficiencia eficacia y economía de los procesos y principalmente de las operaciones del área de negocios puesto que es el área estratégica del correcto funcionamiento de la entidad.

OBJETIVO GENERAL DE AUDITORÍA

Realizar una auditoría operacional a la cartera de crédito a la COAC Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, período 2020, mediante la evaluación al sistema de control interno, tendiente a la mejora de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones y de sus recursos.

Realizado por: PMFC	Fecha: 03/02/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

IFA
4/15

INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO 2020

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA

- Elaborar la planificación preliminar y específica tendiente a la ejecución de la Auditoría Operacional.
- Evaluar el control interno de la entidad mediante la aplicación de cuestionarios establecidos para el COSO I.
- Gestionar los procesos mediante la aplicación de indicadores de gestión.
- Emitir un informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones que deben tomar en cuenta los directivos de la COAC Educadores de Chimborazo

ALCANCE

- **Limite espacial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.
- **Unidad de observación:** Área de Negocios de la Cooperativa.
- **Delimitación temporal:** Año 2020

MISIÓN

“Brindar productos, servicios financieros y no financieros a socios y clientes vinculados al sistema educativo de la provincia de Chimborazo con honestidad, transparencia y puntualidad, para apoyar el desarrollo económico, social, individual, y del círculo familiar”

VISIÓN

“Ser una cooperativa de ahorro y crédito competitiva en la provincia de Chimborazo para aportar al crecimiento económico – social de sus socios y clientes con responsabilidad social, mediante el buen uso de los: recursos humanos, tecnológicos, económicos, con compromiso y lealtad de sus empleados y directivos.”

Realizado por: PMFC	Fecha: 03/02/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

IFA
5/15

INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO 2020

BASE LEGAL

- ✓ Constitución de la República del Ecuador
- ✓ Código Orgánico Monetario y Financiero.
- ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno.
- ✓ Ley de Seguridad Social.
- ✓ Código de trabajo.
- ✓ Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para el cumplimiento de sus funciones y actividades la CACECH cuenta con una estructura organizada, por lo que la siguiente distribución fue realizada de acuerdo con los cargos de la nómina:

GOBIERNO COOPERATIVO

- Asamblea General de Representantes
- Consejo de Administración
- Consejo de Vigilancia
- Comisiones Especiales

ESTRUCTURA OPERATIVA

- Gerencia
- Unidad de Control Interno
- Contabilidad
- Área de negocios
- Área Operativa
- Unidad de TI

Realizado por: PMFC	Fecha:03/02/2022
Revisado por: HOAD	Fecha:10/02/2022



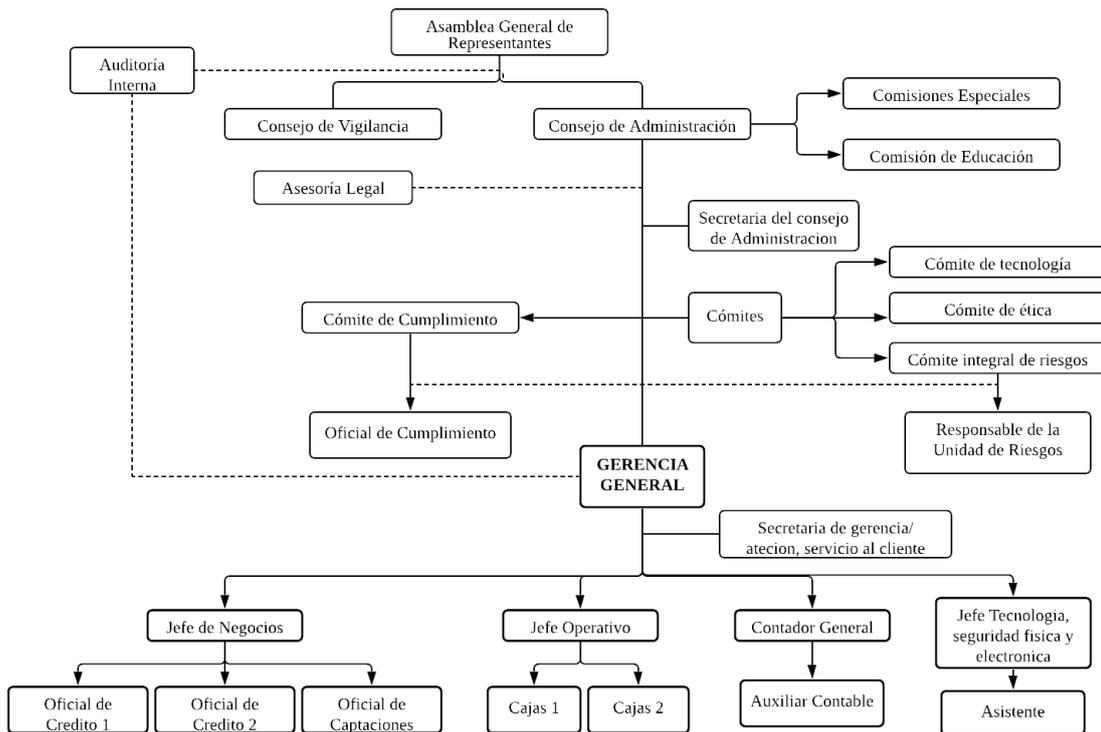
Auditores Asociados

COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

IFA
6/15

INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO 2020

ESTRUCTURA ORGÁNICA



PRINCIPALES FUNCIONARIOS

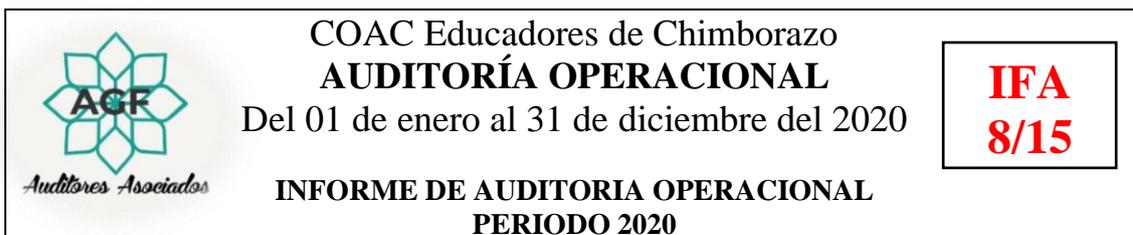
N°	NÓMINA	CARGO
1	Ing. Fabián Tobar Esparza	Gerente General
2	Ing. Renato García Saltos	Auditor Interno
3	Ing. Byron Araujo Jaramillo	Responsable de Riesgos

Realizado por: PMFC	Fecha: 03/02/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

 <p>ACF <i>Auditores Asociados</i></p>	<p>COAC Educadores de Chimborazo</p> <p>AUDITORÍA OPERACIONAL</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020</p>	<p>IFA 7/15</p>
	<p>INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL</p> <p>PERIODO 2020</p>	

4	Ing. Estefany Ochoa Parra	Oficial de Cumplimiento
5	Dr. Fernando Pino Jarrín	Asesor jurídico
6	Ing. Karina Remache Yaulema	Contadora General
7	Ing. Verónica Hernández Vaca	Asistente de Contabilidad
8	Ing. Verónica Zhinín Orozco	Jefe de Negocios
9	Ing. Franklin Telenchano Ilbay	Oficial de Crédito 1
10	Lcda. Myriam Rosero Viñan	Oficial de Crédito 2
11	Ing. Jenny Yungán Yaucán	Oficial de Captaciones
12	Ing. Marcia Hernández Buenaño	Balcón de servicios
13	Ing. Daniela Orozco Quevedo	Jefe Operativo
14	Ing. Fernanda Zavala Parreño	Recibidora – Pagadora
15	Ing. Gabriela Cárdenas Hinojosa	Jefe de TI
16	Ing. Denis Huilcapi Ruiz	Asistente de TI
17	Lcda. Vilma Ortiz Coronel	Secretaria General
18	Lcda. Elvia Marina Saltos Urquizo	Secretaria Consejo de Administración
19	Sr. Vicente Zabala Alvarado	Conserje – Mensajero
20	Ing. Jorge Jiménez	Apoyo TI
21	Sr. Lenin Murillo	Guardia

Realizado por: PMFC	Fecha: 03/02/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



CAPÍTULO II
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.

OBSERVACIÓN 1

El Consejo de Administración no vigila adecuadamente el desarrollo y funcionamiento del Control Interno, en especial del área de negocios por lo cual se incumple con lo establecido en el manual de crédito y cobranza de la entidad numeral 2.21.1 literal e en el cual menciona que se debe reportar al consejo de vigilancia las operaciones de crédito el estado del área de negocios y el cumplimiento del cupo establecido. Según el Art 22 del estatuto numeral 2 el directivo debe evaluar el funcionamiento de la cooperativa

CONCLUSIÓN 1

Consejo de Administración y vigilancia usualmente no pasan en la cooperativa razón por la cual es difícil que lleven un manejo adecuado del control interno y del funcionamiento de todas las operaciones de las áreas de trabajo, con énfasis en el área de negocios.

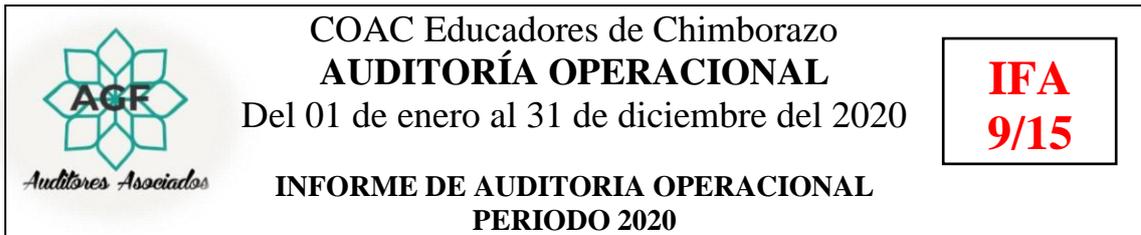
RECOMENDACIÓN 1

Al Consejo de Administración y vigilancia visitar las áreas de trabajo con frecuencia y crear metodologías que les permitan tener control de las actividades y procedimientos llevados a cabo para mejorar la eficiencia y eficacia de estas

OBSERVACIÓN 2

La gerencia no establece una adecuada estructura, líneas de reporte y una apropiada asignación de responsabilidad para la consecución de los objetivos, de esta manera se estaría contrariando lo establecido según las Normas de Control Interno 200-04: Estructura organizativa menciona que: La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que apoye efectivamente el logro de

Realizado por: PMFC	Fecha: 03/02/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



los objetivos organizacionales y la realización de los Procesos y al Art. 44 del Reglamento de la Ley de la SEPS Atribuciones y responsabilidades del gerente. - 2. El Gerente debe proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa

CONCLUSIÓN 2

Existe un ambiente laboral desfavorable e inconformidad por parte de los colaboradores en la entidad a consecuencia de las inadecuadas estructuras, líneas de reporte y asignación de responsabilidades

RECOMENDACIÓN 2

Tomar medidas reformatorias que ayuden a mejorar los canales comunicacionales dentro de la entidad con la finalidad de que se establezcan las líneas de reporte, además es necesario mejorar en cuanto a asignación de responsabilidades dando la apertura de nuevo ingreso de personal de apoyo que ayuden a la consecución de objetivos

OBSERVACIÓN 3

No se identifica fácilmente a los oficiales con altos niveles de morosidad en su colocación incumpliendo así con el manual de crédito y cobranza de la entidad numeral 2.21.1 se debe establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, con el fin de determinar factores de riesgo de la cartera; además de vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito, la gestión de cobranza y morosidad

CONCLUSIÓN 3

Si bien es cierto que los niveles de morosidad en la institución son bajos debido a que la mayoría de sus socios cobran su sueldo en la misma y se les descuenta directamente, se debería especificar a que trabajador le pertenece cierto nivel de morosidad en su cartera para comprobar la eficiencia de su trabajo al recuperar la cartera.

Realizado por: PMFC	Fecha: 03/02/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



Auditores Asociados

COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

IFA
10/15

INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO 2020

RECOMENDACIÓN 3

Al jefe de negocios implementar algún mecanismo que le permita identificar a más de un nivel general de morosidad, uno más específico que permita diferenciar el nivel de morosidad que maneja cada uno de los oficiales de crédito y las carteras que se las ha sido asignadas para una mejor toma de decisiones.

OBSERVACIÓN 4

Los procedimientos llevados en el área de negocios y los operacionales no responden ágilmente a las necesidades de sus socios debido a la falta de personal pues de acuerdo a los objetivos específicos del manual de crédito y cobranza de la cooperativa se debe fomentar procesos eficientes de colocación, recuperación y administración de crédito permitiendo colocar créditos de calidad, tanto en el servicio brindado a los socios como para el personal de la cooperativa de acuerdo a sus necesidades.

CONCLUSIÓN 4

En comparación con otras entidades financieras del sector popular y solidario que tienen más de 3 encargados para gestionar la cartera de crédito y sus diferentes actividades, en la institución auditada se cuenta con poco personal que por un lado demuestra que los colaboradores son realmente eficientes, pero por otro lado se saturan de tareas y esto en algún momento puede ocasionar que bajen su rendimiento.

RECOMENDACIÓN 4

Se recomienda distribuir de mejor manera las actividades y responsabilidades asignadas a los colaboradores existentes en el área de negocios y en el área operacional, por medio de la contratación de personal, con el fin de incrementar la eficiencia y eficacia de las actividades operativas de la cooperativa y mejorar la atención a los clientes y socios de la entidad

Realizado por: PMFC	Fecha: 03/02/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



Auditores Asociados

COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO 2020

IFA
11/15

OBSERVACIÓN 5

No existen mecanismos para motivar a los colaboradores que laboran en crédito incumpliendo con las normas de control interno 200-03 Políticas y prácticas de talento humano: El talento humano es lo más valioso que posee cualquier institución, por lo que debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento y es responsabilidad de la dirección encaminar su satisfacción personal en el trabajo que realiza, procurando su enriquecimiento humano y técnico

CONCLUSIÓN 5

Contar con un personal motivado le trate grandes beneficios a la institución pues de hacerlo este será más eficiente al momento de ejecutar sus tareas, lo cual traerá consigo mayor rédito a la cooperativa tanto económicamente como estructural y de esta manera evitar niveles bajos de productividad dentro de la institución, absentismo y alta rotación de personal

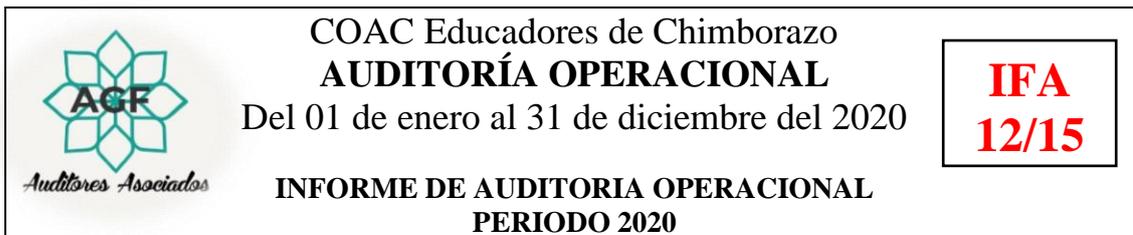
RECOMENDACIÓN 5

Se recomienda al directivo y a la gerencia implementar programas y políticas que permitan premiar y motivar el trabajo que realizan sus colaboradores Desarrollando programas de remuneración para alcanzar metas establecidas, dándoles el respectivo reconocimiento por la eficiencia y eficacia del trabajo realizado, motivando a que realicen su trabajo de la mejor manera posible

OBSERVACIÓN 6

No existen técnicas o métodos que permitan detectar la realidad del proceso de entrega de información por el solicitante del crédito, ni se cumple estrictamente con los requisitos para el proceso de concesión de créditos de la Cooperativa incumpliendo de esta manera con Según el manual de crédito de la COAC, capítulo V, numeral 5.1.1 Revisión de un grupo representativo de files de Socios y controlar que se encuentren archivados con la documentación exigida para el otorgamiento de un Crédito, la falta de documentos debe encontrarse excepcionados por el nivel de aprobación correspondiente.

Realizado por: PMFC	Fecha:03/02/2022
Revisado por: HOAD	Fecha:10/02/2022



Por otro lado, en el mismo manual menciona que el oficial de crédito deberá efectuar la recopilación de requisitos y una vez entregados por el socio, los mismos deben ser verificados

CONCLUSIÓN 6

Muchas veces los oficiales de crédito, al tener que atender a varios socios y verlos esperando se saltan pasos del proceso establecido para de alguna manera agilizar los trámites correspondientes y algunos créditos se han otorgado de esta manera debido a la falta de supervisión, sin embargo, esto puede ocasionar problemas a futuro

RECOMENDACIÓN 6

Al jefe de negocios y a la gerencia mejorar los procesos de supervisión y control en cuanto a los requisitos y pasos que se deben cumplir para la concesión de créditos mediante la revisión periódica y sorpresiva de los files y archivos de crédito para su correcta verificación con la aplicación de un check list.

OBSERVACIÓN 7

No se mantiene seguimiento continuo de los créditos otorgados, de no ser así se estaría incumpliendo con el manual de crédito de la COAC, numeral 2.13 la Jefatura de Negocios realizará el seguimiento y monitoreo de las operaciones de crédito concedidas; El oficial de crédito está encargado de administrar la cartera desde el momento de la concesión, en base a la matriz de seguimiento, tomará una muestra de los créditos

CONCLUSIÓN 7

La responsabilidad del oficial de crédito a más de conceder los montos acordados en el manual es realizar un seguimiento permanente de la operación y contar con una base de datos bien estructurada, para generar resultados acordes a la realidad de la entidad

Realizado por: PMFC	Fecha: 03/02/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

RECOMENDACIÓN 7

Tanto los oficiales de crédito como el jefe de negocios deben mantener un control y seguimiento de los créditos de tal manera que puedan identificar la existencia de problemas en la posición financiera del prestatario, pudiendo adoptar medidas preventivas en caso de requerirlas, a fin de mantener un nivel de riesgo adecuado

OBSERVACIÓN 8

La cooperativa no mantiene una fluida comunicación que facilita la información en todos los niveles por ello se incumple con el código de ética institucional y su Art. 32 del código de ética institucional, Canales de comunicación: el comité de ética dispondrá de un correo electrónico para que los integrantes o cualquier persona sujeta al código de ética puedan enviar abiertamente cualquier información relacionada al incumplimiento de normas, procedimientos, etc.

Según la Norma de control interno 500-02 se debe tener canales de comunicación abiertos que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución.

CONCLUSIÓN 8

No existen canales de comunicación establecidos por falta de preocupación de las autoridades lo que provoca un clima laboral desfavorable y falta de comunicación e integración laboral

RECOMENDACIÓN 8

Se recomienda la creación de nuevos canales de comunicación y la implementación del trabajo en equipo, escuchar con atención los requerimientos de los colaboradores y sus aportes, además de utilizar los medios tecnológicos como medio de comunicación efectiva para mejorar estos procesos internamente y tener un clima de trabajo favorable

OBSERVACIÓN 9

Las autoridades no toman en cuenta las propuestas del personal para ayudar a mejorar la productividad y la calidad de la atención y los productos ofertados por la institución

Realizado por: PMFC	Fecha: 03/02/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

IFA
14/15

INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO 2020

CONCLUSIÓN 9

La cooperativa cuenta con personal joven que tiene nuevas ideas y deben ser escuchadas para atraer más socios y mejorar los servicios ofertados a los mismos y sobresalir dentro del sector cooperativo que hoy en día tiene una alta gama de servicios financieros por ende los directivos de la institución deberían acoger sus ideas

RECOMENDACIÓN 9

Se recomienda la implementación de un buzón de sugerencias y encuestas dirigidas netamente a los colaboradores de la institución pues son quienes están más al tanto de la realidad de esta, con la finalidad de dar a conocer sus sugerencias en las reuniones de los consejos y asambleas de tal manera que se puedan implementar sus sugerencias en pro del crecimiento de la cooperativa.

OBSERVACIÓN 10

No se ha implementado un manual de procesos que ayude a supervisar que todos los procesos internos se llevan a cabo correctamente incumpliendo con lo estipulado en el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, establece en el Art. 44 Atribuciones y Responsabilidades. - Son atribuciones y responsabilidades del Gerente, literal 2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.

CONCLUSIÓN 10

Dentro de la cooperativa existe únicamente un manual de crédito en el cual se encuentran redactados extensamente los procesos que deben realizarse en esa área, sin embargo, no existe un manual específico en el que se indique las operaciones y procesos que deben realizar el resto de los colaboradores de la entidad por la falta de coordinación y conocimiento de las autoridades

Realizado por: PMFC	Fecha: 03/02/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

IFA
15/15

INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL
PERIODO 2020

RECOMENDACIÓN 10

Se recomienda la implementación y elaboración de un Manual de Procesos que contenga las políticas, instrucciones detalladas y demás apartados esenciales, con el fin de servir como guía para el desarrollo de las actividades y la debida socialización a todos los colaboradores de la cooperativa

OBSERVACIÓN 11

No se han implementado en la cooperativa herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo incumpliendo lo estipulado Según la LEPS Y SEPS en su art 145 Actividades de Control señala que la máxima autoridad deberá establecer políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales que ayuden al mejoramiento de los procesos Operativos

CONCLUSIÓN 11

Los flujogramas son herramientas que ayudan a ver las oportunidades y los problemas que presentan dentro de todo tipo de proceso pues explican la forma de proceder de la institución en los diferentes procesos que tiene en marcha sin embargo no se han acogido a ellos por falta de conocimiento normativo por parte de las autoridades por lo que se obtiene procesos retrasados, incompletos o sin una secuencia lógica que permita un mejor desenvolvimiento en cada área de la Cooperativa.

RECOMENDACIÓN 11

Implementar un sistema de Diagramas de flujo que permitan llevar a cabo los procesos en el Manual correspondiente, permitiendo visualizar los pasos a seguir en cada proceso sustituyendo la lectura de notas extensas de los mismos, con la finalidad de servir de guía en las actividades de la cooperativa

Realizado por: PMFC	Fecha: 03/02/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022



Auditores Asociados

COAC Educadores de Chimborazo
AUDITORÍA OPERACIONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

AIF
1/1

**ACTA DE LECTURA DEL INFORME FINAL
DE AUDITORIA OPERACIONAL**

ACTA DE LECTURA DEL INFORME FINAL DE AUDITORÍA OPERACIONAL.

En la ciudad de Riobamba, siendo las 15h00 del día cinco de febrero del dos mil veinte y dos, se establece la reunión en la Sala de reuniones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, en las calles Veloz y Espejo; con la finalidad de dejar constancia de la comunicación final de resultados, mediante la lectura del Informe Final de la Auditoría Operacional, la misma que se desarrolló de conformidad a la Orden de Trabajo N° 001-PMFC-2021-OT. En consecuencia y en presencia de los abajo firmantes, se procedió con la lectura del Informe Final y se analizaron los resultados obtenidos en la Auditoría Operacional a través de las conclusiones y recomendaciones.

Para constancia, se suscriben las personas asistentes a la presente Acta.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Dr. Arístides Rodríguez	Presidente	
2	Ing. Fabian Tobar	Gerente	
3	Ing. Verónica Zhinin	Jefe de Negocios	
4	Ing. Franklin Telenchano Ilbay	Oficial de Crédito 1	
5	Lcda. Myriam Rosero Viñan	Oficial de Crédito 2	
6	Ing. Renato García Saltos	Auditor Interno	
7	Ing. Byron Araujo Jaramillo	Responsable de Riesgos	

Realizado por: PMFC	Fecha: 05/02/2022
Revisado por: HOAD	Fecha: 10/02/2022

CONCLUSIONES

- Mediante la evaluación de control interno aplicado mediante la metodología de COSO I, se determinó un nivel de confianza medio del 53,85% que demuestra su liquidez, eficiencia y bajos niveles de morosidad lo que brinda confianza a sus socios, de otro lado cuanta con un nivel de riesgo medio del 43,15% debido a falencias existentes en la gestión por parte de los Consejos y Gerencia, en el control oportuno de actividades administrativas y financieras, así como en el monitoreo y seguimiento a los procesos de otorgamiento de créditos, así como a la falta de comunicación, que es una pieza clave que no facilita el correcto desarrollo de las actividades.
- Durante la ejecución de la Auditoría se determinó que los procesos de captación, colocación, recuperación de cartera, existen nudos críticos desde el proceso de recopilación de información y de manera puntual en los desembolsos de dinero sin antes haber sido revisada la documentación, por parte del jefe de negocios, siendo este uno de los filtros más importantes en todo el proceso que no se cumplen eficazmente.
- Se determinó que el porcentaje de morosidad en el año 2020, del 1.17%, que comparado con el nivel de riesgo establecido por la SEPS es considerado como relativamente bajo, esto gracias a las políticas internas de la institución en las que menciona que las cuotas de créditos serán cobradas directamente de los sueldos depositados en las cuentas de los socios; esto le da la ventaja de mantener casi siempre un nivel bajo de morosidad y certeza de pago que otras instituciones no tienen.
- La cooperativa Educadores de Chimborazo no cuenta con un manual de procedimientos, ni con la aplicación de flujogramas para las diferentes áreas de la institución, razón por la que es difícil saber en ciencia cierta que, cuáles y como son los procedimientos cronológicos que deben realizar cada uno de los colaboradores en las diferentes áreas factor que afecta de manera directa los niveles de eficiencia, eficacia y economía de las actividades diarias.
- Se determinó que a los socios de la entidad no se les permite retirar sus ahorros cautivos en momentos de emergencia y necesidad puesto que este monto solo se les entrega como un préstamo a pesar de ser sus propios ahorros esto a causa de la mal estructuración y visión de las políticas internas que se manejan en la institución; esto ha ocasionado inconformidad en los socios y por ende su retiro.

RECOMENDACIONES

- ✓ A los Consejo de Administración, Vigilancia y Gerencia, analizar y ejecutar las conclusiones y recomendaciones del informe final de auditoría para implementar mejoras y tomar las acciones correctivas apropiadas para contribuir al logro de las metas y objetivos de la organización en las áreas y procedimientos señalados en el informe.
- ✓ Al Consejo de Vigilancia, Jefatura de Negocios y Gerencia implementar metodologías de control y supervisión de todos aquellos procedimientos que se realizan en el área de negocios, desde la recopilación de datos hasta la entrega del dinero al socio de tal manera que se pueda verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el manual de crédito de manera que se garantice la consecución de objetivos institucionales
- ✓ Mantener la política de cobro de créditos establecida en los reglamentos y políticas internas institucionales en las que se menciona que estos pagos se realizaran directamente del sueldo de los socios deudores depositado mensualmente en su cuenta con la finalidad de mantener una baja tasa de morosidad.
- ✓ A la gerencia proponer al Consejo de Administración y Vigilancia la implementación de un manual de procedimientos, especificando aspectos legales, políticas, y sobre todo los procedimientos que deben llevarse a cabo en la institución incluyendo la utilización de flujogramas que abarquen todas las operaciones de las diferentes áreas de la institución para regular la eficiencia y eficacia con que realizan las operaciones.
- ✓ Modificar las políticas establecidas en el manual interno institucional que se refieren a los ahorros cautivos de tal forma que se les permita a los socios retirar sus ahorros en el momento que ellos crean conveniente entendiendo sus necesidades, o a su vez cambiar la política que menciona que ese ahorro cautivo se entregara como un préstamo, de manera que los socios no se vean obligados a dar de baja su cuenta y retirarse de la institución para que puedan retirar dichos montos.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, J. (2019). *Fundamentos de Auditoria*. Riobamba: Patria.
- Auditool. (2017). *Auditool*. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/5331-la-materialidad-en-la-auditoria-de-estados-financieros-principios-basicos#:~:text=Materialidad%20o%20importancia%20relativa%3A%20es,contables%20o%20informaci%C3%B3n%20a%20revelar>.
- Ayala, M. (2020). *Método histórico: características, pasos y ejemplos*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/metodo-historico/>
- Blanco, Y. (2017). *Esquema básico de la auditoria operacional*. Recuperado de: https://www.academia.edu/41628426/Libro_esquema_basico_de_la_auditoria_operacional
- Chamba, L., Morales, A., & Elizalde, L. (2021). *Estadísticas principales de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia. FIFCAEP*. Recuperado de: [file:///C:/Users/Windows.10/Downloads/379-Texto%20del%20art%C3%ADculo-718-2-10-20210217%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Windows.10/Downloads/379-Texto%20del%20art%C3%ADculo-718-2-10-20210217%20(1).pdf)
- Contraloria. (2017). *Control Interno*. Recuperado de: https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruptcion/control_interno.html
- Corvo, H. (2018). *Auditoría operacional: características, objetivos, procedimiento*. Recuperado de: https://www.lifeder.com/auditoria-operacional/#Inicio_de_la_auditoria
- Cuellar, G. (2016). *Auditoria operacional o de desempeño*. Recuperado de: <http://artemisa.unicauca.edu.co/~gcuellar/audioperacional.htm>
- Díaz, E. (2015). *Sistema de cooperativas de ahorro y crédito merece atención impostergable*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/05/20/sistema-de-cooperativas-de-ahorro-y-credito-merece-atencion-impostergable/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Recuperado de: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernandez, G. (2017). *Metodo analítico*. Recuperado de: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf
- Lara, A., & Valencia, S. (2020). *Gestión del crédito y cobranza y su incidencia en los estados financieros de la Cooperativa de ahorro y crédito Ciudad de Quito, período enero-diciembre 2018. (Tesis de titulación, Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador*

- Quito) Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20977/1/T-UCE-0005-CEC-290.pdf>.
- Manene, L. (2016). *Eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño del trabajo*. Recuperado de: <https://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>
- Manrique, J. (2019). *Introducción a la Auditoría*. Recuperado de: <https://infolibros.org/pdfview/7310-introduccion-a-la-auditoria-juana-maribel-manrique-placido/>
- Martefán, k., & Oleas, C. (2014). “*Análisis de las causas del alto porcentaje de cartera vencida en el “Comercial Lemart” en la ciudad de Milagro y sus consecuencias.*”. (Tesis de titulación, universidad Estatal de Milagro). Recuperado de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/860/3/AN%c3%81LISIS%20DE%20LAS%20CAUSAS%20DEL%20ALTO%20PORCENTAJE%20DE%20CARTERA%20VENCIDA%20EN%20EL%20e2%80%9cCOMERCIAL%20LEMART%e2%80%9d%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20MILAGRO%20Y%20SUS%20CONSECUENCIAS.pdf>
- Marulanda, L. (2016). *Hallazgos de auditoría*. Recuperado de: https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf
- Masaquiza, E. (2017). *Auditoría operativa a la cooperativa de ahorro y crédito Rhumy Wara, ubicado en la provincia de Tungurahua, cantón Pelileo, correspondientes al período 2015*. (Tesis de titulación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12798/1/72T01091.pdf>
- Mejía, T. (2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. Recuperado de: Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Monroy, M., & Nava, N. (2018). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/172512>
- Montaño, E. (2017). *Control interno, auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/129501>
- Morales, J., & Morales, A. (2015). *Crédito y cobranza*. Recuperado de: https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG
- Neill, D., & Cortez, L. (2017). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestigacionCientifica.pdf>
- Nuño, P. (2017). *Auditoría Operativa*. Recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/auditoria-operacional.html>

- Puerres, I. (2017). *Auditoría Operacional*. Recuperado de:
<http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Auditor%C3%ADa%20operacional.pdf>
- Rodriguez, M. (2017). *Auditoría operacional a la empresa distrorientada ecuatoriana ltda., del cantón Quito, provincia de Pichincha, período 2015. (Tesis de titulación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo)*. Recuperado de:
<http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/12752/1/72T01044.pdf>
- Romero, J. (2017). *Gestiopolis*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Rubio, J. (2017). *Análisis de los hallazgos encontrados en la ejecución de la auditoría financiera a la corporación autónoma de chivorcorpochivor por parte de la contraloría general de la república. (Tesis de titulación, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia)*. Recuperado de: https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2777/1/TGT_1392.pdf
- Salas, D. (2019). *El enfoque mixto de investigación*. Recuperado de:
<https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/>
- Sánchez, W. (2021). *Teoría de la Auditoría*. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/ereader/espoch/188499>
- Smartdraw. (2021). *Símbolos de diagramas de flujo*. Recuperado de:
<https://www.smartdraw.com/flowchart/simbolos-de-diagramas-de-flujo.htm>
- SUPERBANCOS. (2020). *Glosario*. Recuperado de:
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>
- Vaca, N. (2019). *Auditoría operacional a la cooperativa de ahorro y crédito Policía Nacional Ltda., del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, período 2017. (Tesis de titulación, Escuela Superior Politecnica de Chimborazo)*. Recuperado de:
<http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/13130/1/72T01305.pdf>
- Westreicher, G. (2020). *Cobranza*. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>
- WOCCU. (2015). *Cooperativas de ahorro y crédito en el Mundo*. Recuperado de:
https://www.woccu.org/documents/2015_Informe_Estadstico_WOCCU



ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD E AMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.

OBJETIVO: Evaluar los procesos operativos con un enfoque al área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. para la realización de la auditoría operacional.

1. ¿Como gerente general cuál ha sido su estrategia principal para lograr un crecimiento cooperativo y económico en los últimos años?

2. ¿Contar con sistema de control interno le brinda la confianza y seguridad de que las operaciones diarias se desarrollan de acuerdo a los marcos legales existentes?

3. ¿Cuáles son las directrices a seguir en cuanto a la supervisión tanto del personal como de las actividades que se desarrollan en la institución?

4. ¿La cooperativa cumple con la implementación de manuales y reglamentos según las disposiciones legales, cuales ha implementado?

5. ¿Están claras y legalmente definidas las funciones y responsabilidades de los colaboradores del departamento de negocios en un manual?

6. ¿Los procesos operativos que se ejecutan en el otorgamiento de créditos son previamente planificados, de qué manera?

7. ¿Para el otorgamiento de un crédito se ejecuta algún proceso específico y minucioso en el cual se califique la capacidad de pago del socio y si este califica para la acreditación de este?

8. ¿Considera que los colaboradores del área de negocios cumplen a cabalidad los procedimientos de tal manera que estos procesos se realicen ágilmente generando satisfacción en sus socios?

9. ¿Cuándo existen altos índices de morosidad por parte de los socios cual es el procedimiento que se lleva a cabo?

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO B: ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD E ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.

OBJETIVO: Evaluar los procesos operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. para la realización de la auditoría operacional.

CUESTIONARIO

1. **¿Considera que las operaciones llevadas a cabo por la gerencia contribuyen al crecimiento económico y sostenible de la cooperativa?**

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca ()

2. **¿La COAC Educadores de Chimborazo cuenta con un organigrama estructural que defina las responsabilidades de los colaboradores en cada una de sus funciones?**

Si () No () Desconozco ()

3. **¿Existen procedimientos claros para la selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción para el personal que labora en la Institución?**

Si () No () Desconozco ()

4. **¿Cree que las operaciones diarias ejecutadas en los diferentes sistemas operativos aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?**

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca ()

5. ¿Cree que las operaciones ejecutadas en la cooperativa se realizan tomando en cuenta las normas internas institucionales?

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca ()

6. ¿Las políticas, normas y diferentes procedimientos internos se actualizan con frecuencia para lograr el cumplimiento de los objetivos?

Si () No ()

7. ¿Considera que los procedimientos operativos que se llevan a cabo diariamente en la cooperativa son eficientes y eficaces?

Si () No ()

8. ¿Cree que los recursos de la cooperativa son manejados adecuadamente en los distintos procesos operativos?

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca ()

9. ¿Cómo calificaría los procesos comunicacionales dentro de la cooperativa, así como también con terceras personas interesadas directa o indirectamente?

Muy Buenos () Buenos () Regulares () Necesitan Mejorar ()

10. ¿Existe un estricto control por parte de la gerencia y directivos sobre las operaciones y transacciones que se ejecutan dentro de la cooperativa?

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca ()

11. ¿Existe una rutina permanente de seguimiento y evaluación del desempeño a los colaboradores en relación con las operaciones que realizan dentro de la cooperativa?

Si () No ()

¡Gracias por su colaboración!



esPOCH

**Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 08 de Agosto 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: PAOLA MARÍA FONSECA CANTUÑA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.


DIRECCION DE BIBLIOTECAS
Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE
Y LA INVESTIGACION
 Ing. Jhonatan Parreño Uquillas MBA
ANALISTA DE BIBLIOTECA 1

1462-DBRA-UTP-2022