



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-CPA

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría C.P.A.

TEMA:

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y
SU RELACIÓN CON LA TOMA DE DECISIONES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL,
CANTÓN VENTANAS, PERÍODO 2012”**

AUTORA:

YARELY YAMALI GAIBOR CEVALLOS

DIRECTORA:

CPA. MARTHA MATILDE SANDOVAL CUJI, MSc.

QUEVEDO- ECUADOR

2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CPA

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría C.P.A.

TEMA:

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y
SU RELACIÓN CON LA TOMA DE DECISIONES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL,
CANTÓN VENTANAS, PERÍODO 2012”**

AUTORA:

YARELY YAMALI GAIBOR CEVALLOS

DIRECTORA:

CPA. MARTHA MATILDE SANDOVAL CUJI, MSc.

QUEVEDO - ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHO

Yo, **GAIBOR CEVALLOS YARELY YAMALI**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

GAIBOR CEVALLOS YARELY YAMALI

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

La suscrita, **CPA. MARTHA MATILDE SANDOVAL CUJI, MSc.**, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada **GAIBOR CEVALLOS YARELY YAMALI**, realizó la tesis de grado previa a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA titulada “**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO YSU RELACIÓN CON LA TOMA DE DECISIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL, CANTÓN VENTANAS, PERÍODO 2012**”, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

CPA. MARTHA MATILDE SANDOVAL CUJI, MSc

DIRECTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA -CPA

TEMA:

“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y SU RELACIÓN CON LA TOMA DE DECISIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL, CANTÓN VENTANAS, PERÍODO 2012”

Presentado al Consejo Académico como requisito previo la obtención del título de:
Ingeniera en Contabilidad y Auditoría - CPA

Aprobado:

Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño, MSc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Dra. Aída Maribel Palma León, MSc. C.P.A. Mónica María Sandoval Cují, MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

Primeramente debo agradecer a Dios el todopoderoso por guiar mi andar y permitirme alcanzar un logro en mi vida, para tener un futuro lleno de éxitos.

A mis Padres Maribel y Carlos a un hombre que con todo su amor me dio el apoyo necesario que no siendo mi padre genético me dio lo más importante su amor y su apoyo incondicional. A ti abuela de mi vida agradecerte por haber estado en toda esta etapa de mis estudios apoyándome de una u otra forma.

A mi Directora de Tesis que con su apoyo y guía hicieron posible la realización y culminación del presente trabajo, además muy agradecida a esas personas especiales que aportaron con sus conocimientos para el logro de mi trabajo de tesis.

A la acreditada Universidad Técnica Estatal de Quevedo y a sus docentes que compartieron sus conocimientos para formar profesionales de calidad.

DEDICATORIA

A mis seres queridos en especial a mis Padres Maribel Cevallos y Carlos Alfaro quienes me encaminaron y orientaron desde mi niñez por el buen camino apoyándome y motivándome a mi formación académica, esforzándose para darme la mejor herencia que puede dejar un padre, los estudios, a mi abuela Edelmira Echeverría la mujer que más amo en este mundo por ser la principal inculcadora de una fé Cristiana que no doblegará, a mis hermanos Nelfor, Josías y Daybelis porque me incentivan a seguir adelante y ser un ejemplo para ellos.

ESQUEMA DE CODIFICACIÓN

(DUBLIN CORE) ESQUEMA DE CODIFICACIÓN			
1.	Título/Title	M	“Auditoría de Gestión al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas, período 2012”
2.	Creador/Subject	M	GAIBOR CEVALLOS YARELY YAMALI
3.	Materia/Subject	M	Facultad de Ciencias Empresariales: Carrera Ingeniería en Contabilidad y Auditoría – C.P.A.
4.	Descripción/Description	M	La investigación consistió en determinar la incidencia de la Auditoría de Gestión al departamento de crédito y su relación con la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Cantón Ventanas, período 2012, los objetivos específicos fueron; analizar la estructura organizacional, comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos del departamento, verificar la influencia de las políticas para la otorgación de créditos, y evaluar el nivel de confianza que tiene el sistema de control interno.
5.	Editor/Publisher	M	Facultad de Ciencias Empresariales Carrera Ingeniería en Contabilidad y Auditoría – C.P.A.
6.	Colaborador/Contributor	O	CPA. Martha Sandoval Cuji
7.	Fecha/Date	M	27-11-2013
8.	Tipo/Type	M	Tesis de Grado
9.	Formato/Format	R	Programas: Word 2013; Pdf; Excel 2013; Power Point.
10.	Identificador/Identifier	M	yayiflaki@hotmail.com
11.	Fuente/Source	O	Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril.
12.	Lenguaje/Language	M	Español
13.	Relación/Relation	O	Ninguno
14.	Cobertura/Coverage	O	El cantón Ventanas perteneciente a la Provincia de Los Ríos.
15.	Derechos/Rights	M	Ninguno
16.	Audiencia/Audience	O	Tesis de Grado

ÍNDICE

	PÁGINA
Carátula.....	i
Hoja en blanco.....	ii
Copia de carátula.....	iii
Declaración de autoría y sesión de derecho.....	iv
Certificación del director.....	v
Certificación miembros del tribunal.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Dedicatoria.....	viii
Esquema de codificación.....	ix
Índice de contenido.....	x
Índice de tabla.....	xiv
Índice de figura.....	xv
Resumen ejecutivo.....	xvi
Abstract.....	xvii
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN...	
1.1. Introducción.....	2
1.2. Problematización.....	4
1.2.1. Planteamiento del problema.....	5
1.2.1.1. Diagnóstico.....	5
1.2.1.2. Causas.....	5
1.2.1.3. Efectos.....	5
1.2.1.4. Pronóstico.....	6
1.2.1.5. Control de pronóstico.....	6
1.2.2. Formulación del problema.....	6
1.2.3. Sistematización del problema.....	7
1.3. Justificación.....	8
1.4. Objetivos.....	9
1.4.1. General.....	9
1.4.2. Específicos.....	9
1.5. Hipótesis.....	9

1.5.1. General.....	9
1.5.2. Específicos.....	9
1.5.3. Variables.....	10
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	
2.1. Fundamentación teórica.....	12
2.1.1. Definición de Auditoría.....	12
2.1.2. Importancia de la Auditoría.....	12
2.1.3. Clasificaciones de la Auditoría.....	12
2.1.3.1. Auditoría independiente.....	12
2.1.3.2. Auditoría interna.....	13
2.1.3.3. Auditoría gubernamental.....	13
2.1.4. Tipos de Auditoría.....	13
2.1.4.1. Auditoría Operacional.....	14
2.1.4.2. Auditoría de Cumplimiento.....	14
2.1.4.3. Auditoría de Estados Financieros.....	15
2.1.4.4. Auditoría de Gestión.....	15
2.1.5. Similitudes y Diferencias entre la Auditoría de Gestión y la Auditoría Financiera.....	15
2.1.6. Componentes de la Auditoría de Gestión.....	16
2.1.6.1 Eficiencia.....	16
2.1.6.2 Eficacia.....	16
2.1.6.3. Economía.....	17
2.1.6.4. Ética.....	17
2.1.6.5. Ecología.....	17
2.1.7. Definición del control interno.....	18
2.1.7.1. Objetivos del control interno.....	18
2.1.7.2. Componentes del control interno.....	19
2.1.8. Riesgo de la Auditoría de Gestión.....	19
2.1.9. Evaluación del riesgo de auditoría.....	20
2.1.10. Papeles de trabajo.....	22
2.1.10.1. Objetivos de los papeles de trabajo.....	22
2.1.10.2. Contenido mínimo de los papeles de trabajo.....	23

2.1.11. El riesgo crediticio.....	24
2.1.12. Políticas de créditos.....	24
2.1.13. Como actúan las políticas de crédito.....	24
2.2. Fundamentación conceptual.....	25
2.2.1. Auditoría.....	25
2.2.2. Gestión.....	25
2.2.3. Clima organizacional.....	25
2.2.4. Organigrama.....	26
2.2.5. Crédito.....	26
2.2.6. Cooperativa.....	26
2.2.7. Cuadro de mando integral.....	26
2.2.8. Mapa estratégico.....	26
2.2.9. Sistema financiero.....	27
2.2.10. Riesgos crediticios.....	27
2.2.11. Ahorro.....	27
2.2.12. Interés.....	28
2.2.13. Mora.....	28
2.2.14. Competencia.....	28
2.2.15. Inversión.....	28
2.3. Fundamentación legal.....	29
2.3.2. COSO I.....	29
2.3.3. Ley del Régimen Tributario Interno.....	30
2.3.4. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas – N.A.G.A.s	32
2.3.5. Ley de Economía Popular y Solidaria.....	35
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	
3.1. Materiales y métodos.....	39
3.1.1. Materiales y equipos.....	39
3.1.2. Métodos.....	39
3.1.2.1. Método inductivo.....	40
3.1.2.2. Método deductivo.....	40
3.1.2.3. Método analítico.....	40
3.1.2.4. Método sistemático.....	40

3.2. Tipos de investigación.....	41
3.2.1. Investigación exploratoria.....	41
3.2.2. Investigación descriptiva.....	41
3.2.3. Investigación explicativa.....	41
3.3. Diseño de la investigación.....	41
3.3.1. Técnicas de investigación.....	42
3.3.1.1. Entrevista.....	43
3.3.1.2. Encuesta.....	43
3.3.1.3. Observación.....	43
3.3.1.4. Papeles de trabajo.....	43
3.3.1.4.1. Firma de auditoría ficticia.....	43
3.4. Población y muestra.....	44
3.4.1. Población.....	44
3.4.2. Muestra.....	45
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	
4.1. Resultados.....	47
4.2. Discusión.....	155
4.2.1. Matriz de aprobación y desaprobación de hipótesis.....	156
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	
5.1. Conclusiones.....	158
5.2. Recomendaciones.....	159
CAPÍTULO VI BIBLIOGRAFÍA.....	
6.1. Bibliografía.....	161
CAPÍTULO VII ANEXOS.....	

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS	PÁGINA
1. Materiales y equipos utilizados en la investigación.....	39
2. Población en estudio.....	44
3. Estructura organizacional.....	72
4. Objetivos adecuados.....	73
5. Trato recibido.....	74
6. Evaluación de los riesgos.....	75
7. Condiciones de crédito.....	76
8. Servicio que brinda la Cooperativa.....	77
9. Tiempo de afiliación.....	78
10. Motivo de ser socio.....	79
11. Frecuencia de transacciones.....	80
12. Destino del crédito.....	81
13. Información a tiempo de los pagos.....	82
14. Comunicación en la institución.....	83
15. Seguimiento al crédito.....	84
16. Crédito para las acciones indicadas en el préstamo.....	85
17. Políticas de crédito de la Cooperativa.....	86
18. Elementos del COSO I.....	107
19. Riesgo inherente de los hallazgos encontrados.....	109

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURAS	PÁGINA
1. Población en estudio.....	44
2. Estructura organizacional.....	72
3. Objetivos adecuados.....	73
4. Trato recibido.....	74
5. Evaluación de los riesgos.....	75
6. Condiciones de crédito.....	76
7. Servicio que brinda la Cooperativa.....	77
8. Tiempo de afiliación.....	78
9. Motivo de ser socio.....	79
10. Frecuencia de transacciones.....	80
11. Destino del crédito.....	81
12. Información a tiempo de los pagos.....	82
13. Comunicación en la institución.....	83
14. Seguimiento al crédito.....	84
15. Crédito para las acciones indicadas en el préstamo.....	85
16. Políticas de crédito de la Cooperativa.....	86

RESUMEN EJECUTIVO

En esta investigación se determinó la incidencia de la Auditoría de Gestión al departamento de crédito y su relación con la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Cantón Ventanas, período 2012. Para alcanzar el objetivo general propuesto se plantearon cuatro específicos, los cuales consistieron en analizar la estructura organizacional del departamento de crédito, verificar la influencia de las políticas para la otorgación de préstamos, evaluar el nivel de confianza que tiene el sistema de control interno y comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos en el departamento de crédito. En cuanto a los métodos empleados para obtener información se utilizó el inductivo, deductivo, analítico y sistemático, mientras que los tipos estuvieron conformados por la exploratoria, descriptiva y explicativas, las técnicas fueron la entrevista y la encuesta. De acuerdo con la investigación se obtuvo como resultado la siguiente información; la estructura organizacional del departamento de crédito es adecuada para el desarrollo de las actividades crediticias y es confiable en un 87,50%. Las políticas para la otorgación de créditos son confiables, pero presenta un nivel de riesgo considerable del 12,50%, por lo que la institución debe mejorar estos aspectos. Mediante la aplicación del modelo COSO I, se identificó el ambiente de control del departamento de crédito tiene un nivel de riesgo del 4,75%, la evaluación del riesgo tiene un 30,00%, la actividad de control 26,25%, información comunicacional 16,25% y el monitoreo un 16%, demostrando así que el promedio del riesgo es de 18,65%., al igual ocurre con los objetivos, estos son cumplidos eficazmente, demostrando así un nivel alto de satisfacción en cuanto a los logros alcanzados.

ABSTRACT

This research was to determine the incidence of Management Audit department and its relationship with credit decisions Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Cantón Ventanas, period 2012. To achieve the proposed overall goal raised four specific , which consisted of analyze the organizational structure of the credit department, verify the influence of policies, assess the level of confidence that the system of internal control and check the level of fulfillment of the objectives in the department credit. Regarding the methods used to obtain information on inductive, deductive, analytical and systematic was used, while types were composed of the exploratory, descriptive and explanatory techniques were interviews and survey. According to the investigation, the following information was obtained as a result; the organizational structure of the credit department is suitable for development lending activities and is 87.50% reliable, Policies for granting credit are reliable, but presents a substantial risk level of 12.50%, so that the institution must improve these aspects. Applying COSO model I, was identified control environment credit department has a risk level of 4.75%, the risk assessment has a 30,00%, the 26,25% control activity, information communication and monitoring 16.25% to 16%, showing that the average risk is 18.65%, as occurs with the objectives, these are effectively met, demonstrating a high level of satisfaction with the achievements achieved.

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la necesidad de aportar para el desarrollo de nuestro país, ha dado como resultado la creación de grandes, medianas y pequeñas empresas en todo el Ecuador, en donde los esfuerzos y conocimientos para producir bienes y servicios que satisfagan a sus clientes se han desarrollado de manera impresionante, por esta razón es de vital importancia realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril del cantón Ventanas.

La Auditoría efectuada tuvo como finalidad analizar la parte administrativa de la empresa, al igual que la manera de cómo se está llevando la gestión en la Cooperativa, si los recursos asignados son distribuidos en base a un esquema organizacional y si se están cumpliendo eficientemente con los reglamentos institucionales.

Por tal motivo la oportuna necesidad de aplicar la Auditoría de Gestión permitió adquirir una responsabilidad administrativa, de la evaluación del departamento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril del Cantón Ventanas; para determinar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones de la misma.

El proyecto de investigación ayudó de esta manera a la Cooperativa en la toma de decisiones, demostrando la fiabilidad de la información adquirida de documentos internos y el cumplimiento de las normas vigentes

La presente investigación, se encuentra estructurada en capítulos de la siguiente manera:

Capítulo Primero, describe el tema de la investigación, problema de investigación, objetivo general y los específicos; las hipótesis, variables dependientes e independientes.

Capítulo Segundo, está conformado por el marco teórico el mismo que consta de la fundamentación teórica, conceptual y legal, las cuales se basa esta investigación.

Capítulo Tercero, muestra la metodología de la investigación en el que podemos encontrar los materiales, métodos y técnicas que se utilizaron para poder obtener la información deseada con la finalidad de analizar el problema de estudio planteado.

Capítulo Cuarto, se encuentran los resultados de la investigación los mismos que comprenden las fases de la Auditoría.

Capítulo Quinto, muestra las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron de acuerdo a los resultados que se obtuvieron en la investigación.

Capítulo Sexto, consta la bibliografía que sustenta la presente investigación.

Capítulo Séptimo, consta de los anexos que corresponden a la investigación.

1.2. PROBLEMATIZACIÓN

A nivel mundial la Auditoría permite a las empresas detectar las áreas más críticas y a los responsables de esta situación interna, porque muchas de ellas tienen a su disposición auditores internos, aunque para tener otra apreciación pero dentro del contexto, siempre están contratando los servicios de auditores externos que no estén involucrados directamente con la empresa.

En la actualidad, a medida que el entorno de las actividades económicas se va transformando, estas se enfrentan a un ritmo de cambio progresivo y acelerado, por lo que no es suficiente contar solamente con una evaluación de sus Estados Financieros, que es el análisis de la situación pasada, lo que se necesita es una visión hacia el futuro, con un enfoque que se concentre en la evaluación de las actividades que giran en torno al cumplimiento de las metas y objetivos que tengan las organizaciones para ser más económicas, eficientes, y eficaces.

Las empresas del Ecuador con el paso de los años están tomando conciencia de que la Auditoría es una herramienta que les ayuda a crecer como tal en el mercado nacional e internacional, más aún si se trata de entidades financieras, porque necesitan mayor precisión en cada una de las actividades que realicen.

En el cantón Ventanas el sector financiero es muy importante para el desarrollo de la sociedad, porque provee los recursos financieros necesarios para los sectores agropecuario, industrial, comercial e inclusive el sector de consumo lo que implica que la Auditoría de Gestión juega un rol fundamental ante esta situación, por cuanto permite medir las actuaciones de la administración, en el pasado y en el presente, para mejorar el futuro. Esto implica que debe evaluarse lo adecuado en la gestión, el grado de economía, eficiencia y eficacia en sus operaciones y actividades.

1.2.1. Planteamiento del problema

1.2.1.1. Diagnóstico

La investigación se la ejecutó en base a la realización de una Auditoría de Gestión, mediante la cual se detectaron varios aspectos críticos que padece la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril del Cantón Ventanas, la inadecuada organización repercuten en el incremento de la cartera vencida incumpliendo los objetivos planteados, deficiencia en los procesos crediticios notándose que la inconveniente gestión de cobranza genera un desarrollo ineficaz en las actividades que afecta directamente la rentabilidad de la institución.

1.2.1.2. Causas

Para llevar a cabo la toma de decisiones la Cooperativa requiere de una adecuada estructura organizacional, porque de no hacerlo las consecuencias que esta generará son; bajo nivel de cumplimiento de los objetivos especialmente en el área de Crédito en la cual se centra la investigación, políticas inefectivas para el otorgamiento de crédito y un desfavorable nivel de confianza del sistema de control interno, estos aspectos impiden un adecuado crecimiento institucional.

1.2.1.3. Efectos

De no mejorar la estructura organizacional la institución corre el riesgo de perder la confianza de los socios y clientes que han obtenido desde su apertura, debido a que las bases administrativas carecen de un modelo de gestión que encamine a la Cooperativa al éxito deseado, por ello es preciso realizar una evaluación al control interno.

1.2.1.4. Pronóstico

La inexistencia de una Auditoría de Gestión incide en una ineficiente toma de decisiones, lo que ocasiona diversas dificultades que afectan el desarrollo de la Cooperativa, a la vez el análisis de desempeño aplicado a la parte administrativa sería ineficaz, porque el nivel de desempeño del departamento de crédito baja con el riesgo de no cumplir lo planificado, motivo por el cual la institución es la responsable de las gestiones realizadas para que la Cooperativa siga creciendo en forma adecuada como esperan los socios.

1.2.1.5. Control de pronóstico

Los accionistas de la Cooperativa deben tomar medidas correctivas si quieren permanecer en el mercado teniendo claro hacia dónde desean llegar, mediante una visualización del futuro, para un retorno oportuno de las obligaciones crediticias.

Los directivos de la Cooperativa podrán ejecutar una correcta toma de decisiones aplicando la Auditoría de Gestión por lo que se puede verificar, evaluar y controlar todas las actividades desempeñadas en el departamento de crédito, logrando así una mayor eficiencia, eficacia y economía en la consecución de sus metas y objetivos propuestos, mejorando los procesos de concesión de créditos, y generando mayor compromiso por parte de los funcionarios, de tal manera que se pueda mejorar la eficiencia en los procesos.

1.2.2. Formulación del problema

El presente estudio se centró en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril del Cantón Ventanas, la misma que afronta un serio problema debido a la inadecuada organización del departamento en estudio, los procedimientos actuales empleados para créditos y cobranzas, son el principal motivo para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se

requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en el departamento de crédito de la institución.

Debido a esto se formula la siguiente pregunta para la investigación:

¿Cómo la Auditoría de Gestión en el departamento de crédito incide en la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril, Cantón Ventanas, período 2012?

1.2.3. Sistematización del problema

El trabajo de investigación concerniente a la Auditoría de Gestión en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril cantón Ventanas, período 2012; toma como referente la inadecuada organización que no permite una comunicación rápida y eficaz en el departamento de crédito, las deficientes políticas y procedimientos del área de crédito y cobranzas ocasionan que existan errores frecuentes en la colocación del crédito y el análisis incorrecto de la capacidad de pago. El trabajo abarca a todos los elementos de la entidad y su entorno.

- ¿Cómo influye la estructura organizacional en el crecimiento del departamento de crédito?
- ¿De qué manera influyen las políticas en el otorgamiento de créditos?
- ¿Cuáles es el nivel de confianza que tiene el sistema de control interno en el departamento de crédito?
- ¿Qué nivel de cumplimiento tienen los objetivos del departamento de crédito?

1.3. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad es trascendental una Auditoría de Gestión para todas las instituciones, por cuanto a través de su observancia, se logra la optimización de los recursos y el prestigio de la entidad.

La presente investigación realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril, surgió debido a que en dicha institución se ha observado ineficiencia en el sistema administrativo y financiero del departamento de crédito, con respecto al otorgamiento de los créditos, trayendo como consecuencia problemas con los socios, que contribuyen a disminuir los niveles de confianza existentes hacia la Cooperativa.

Aplicando la Auditoría de Gestión, las autoridades vigentes de la Cooperativa van a tener un conocimiento de la entidad, así como su desenvolvimiento durante el período 2012 en que se podrá medir los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos y actividades realizadas en el departamento de crédito, en el que se detallan los problemas que retrasan su desarrollo en el mercado.

Es relativamente importante elaborar una Auditoría de Gestión al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril, lo que se constituye en una herramienta asesora para la alta dirección que ayudará, fortalecerá y mejorará la calidad de la gestión del departamento, brindando un servicio satisfactorio a sus usuarios y mejorando así su imagen corporativa.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. General

Determinar la incidencia de la Auditoría de Gestión al departamento de crédito y su relación con la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Cantón Ventanas, período 2012.

1.4.2. Específicos

- Analizar la estructura organizacional del departamento de crédito.
- Verificar la influencia de las políticas para la otorgación de créditos.
- Evaluar el nivel de confianza que tiene el sistema de control interno en el departamento de crédito.
- Comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos del departamento de crédito.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. General

La Auditoría de Gestión al departamento de crédito incide en la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Cantón Ventanas, período 2012.

1.5.2. Específicos

- El análisis de la estructura organizacional del departamento de crédito incide positivamente en el funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril.

- Las políticas de crédito que emplea la Cooperativa para el otorgamiento de créditos, es eficiente.
- El sistema de control interno aplicado en el departamento de crédito de la Cooperativa permite evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad en sus procesos.
- El nivel de cumplimiento de los objetivos del departamento de crédito es alta.

1.5.3. Variables

Independiente

- Estructura organizacional del departamento de crédito.
- Políticas de crédito.
- Sistema de control interno.
- Nivel de cumplimiento de los objetivos.

Dependiente

- Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril.
- Gestión del otorgamiento de créditos.
- Evaluación del nivel de eficiencia, eficacia y efectividad en sus procesos.
- Toma de decisiones acertadas en la Cooperativa.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. Definición de Auditoría

La auditoría no es un examen para aprender a sortear trampas y preguntas molestas, es una herramienta para analizar en profundidad el funcionamiento de la empresa y orientar su actuación a la mejora del desempeño (Aumatell, 2014).

2.1.2. Importancia de la auditoría

Una auditoría evalúa la eficiencia y eficacia del desarrollo las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia (Aguirre, 2010).

2.1.3. Clasificaciones de la auditoría

La auditoría se interesa en la revisión de la forma en la cual los acontecimientos de los negocios han sido evaluados y comunicados. También está interesada en la revisión de la adecuacidad y confiabilidad de los sistemas de información de gerencia y/o dirección y de los procedimientos operativos (Randal, 2010).

Estas son:

1. Auditoría Independiente
2. Auditoría Interna
3. Auditoría Gubernamental (Randal, 2010)

2.1.3.1. Auditoría independiente

La auditoría independiente es realizada por contadores públicos titulados independientes. Aunque sea una empresa quien contrate al auditor

independiente para realizar sus servicios, el auditor es el primer responsable ante un público que confía en su opinión acerca de los estados financieros. Pero en las revisiones sobre otras materias, el auditor independiente es responsable principalmente ante su cliente (Randal, 2010).

2.1.3.2. Auditoría interna

El instituto de auditores internos describió el concepto de auditoría interna dentro del campo de la auditoría, como una actividad considerada independiente, dentro de una organización para la revisión de la contabilidad y otras operaciones, y como una base de servicio a la dirección. Y representa un activo de la dirección que funciona para medir y evaluar la efectividad de otros controles (Randal, 2010).

2.1.3.3. Auditoría gubernamental

Es la más amplia de las tres ramas de la auditoría. Muchas agencias de gobierno tienen su propio departamento de auditoría interna, cuyas investigaciones se espera queden limitadas al departamento en cuestión. Otras unidades gubernamentales están con el propósito expreso de efectuar auditorías de otras unidades del gobierno y también de empresas privadas que realizan negocios con el gobierno, donde el derecho de la unidad gubernamental para efectuar tales auditorías es un requisito del contrato adjudicado (Randal, 2010).

2.1.4. Tipos de Auditoría

- Auditoría Operacional
- Auditoría de Cumplimiento
- Auditoría de Estados Financieros

- Auditoría de Gestión (Randal, 2010).

2.1.4.1. Auditoría Operacional

Una auditoría operacional evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una organización. Cuando se completa una auditoría operacional, por lo general, la administración espera recomendaciones para mejorar sus operaciones (Randal, 2010).

Durante las auditorías operacionales, las revisiones no se limitan a la contabilidad. Pueden incluir la evaluación de la estructura organizacional, operaciones de cómputo, métodos de producción, mercadotecnia y cualquier otra área en la que esté calificado el auditor (Randal, 2010).

2.1.4.2. Auditoría de Cumplimiento

Una auditoría de cumplimiento se realiza para determinar si la entidad auditada aplica correctamente los procedimientos, reglas o reglamentos específicos que una autoridad superior ha establecido. Una auditoría de cumplimiento de un negocio privado puede incluir: (Randal, 2010)

- Determinar si el personal contable aplica los procedimientos que prescribió el contralor de la compañía,
- Revisar promedios de sueldos para que cumplan con la legislación laboral.
- Revisar los acuerdos contractuales con los banqueros y otros prestamistas para asegurarse de que la compañía cumple con los requerimientos legales (Randal, 2010).

2.1.4.3. Auditoría de Estados Financieros

Una auditoría de estados financieros se lleva a cabo para determinar si los estados financieros en general (la información que se está verificando) han sido elaborados de acuerdo con el criterio establecido (Randal, 2010).

Por lo general, los criterios son GAAP, aunque también es común realizar auditorías de estados financieros preparados utilizando la base de efectivo o alguna otra base de contabilidad adecuada para la organización (Randal, 2010).

Para determinar si los estados financieros han sido declarados de manera adecuada de acuerdo con las GAAP, el auditor debe realizar las pruebas requeridas para determinar si los estados contienen errores importantes u otras declaraciones erróneas (Randal, 2010).

2.1.4.4. Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión es una función independiente de evaluación, establecida dentro de la organización para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización (Aumatell, 2014).

2.1.5. Similitudes y Diferencias entre la Auditoría de Gestión y la Auditoría Financiera

AUDITORÍA DE GESTIÓN		AUDITORÍA FINANCIERA
SIMILITUDES		
Estudiar y evaluar el Sistema de Control Interno		Estudiar y evaluar el Sistema de Control Interno
DIFERENCIAS		
Pretende ayudar a la administración a aumentar su eficiencia mediante la		Emite una opinión mediante dictamen sobre la razonabilidad de los estados financieros.

presentación de recomendaciones		
Utiliza los estados financieros como un medio		Los estados financieros constituyen un fin
Promueve la eficiencia de la operación, el aumento de ingresos, la reducción de costos y la simplificación de tareas, etc.		Da confiabilidad a los Estados Financieros
Es no solo numérica		Es numérica
Su trabajo se efectúa de forma detallada		Su trabajo se efectúa a través de pruebas selectivas
Puede participar en su ejecución, profesionales de cualesquiera especialidades a fines a la actividad que se audite.		La realizan solo profesionales del área económica.

2.1.6. Componentes de la Auditoría de Gestión

Los componentes de la Auditoría de Gestión son la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología (Blanco, 2012).

2.1.6.1. Eficiencia

“Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros” (Blanco, 2012).

2.1.6.2. Eficacia

“La eficacia es el grado en que son alcanzados, en forma continua, los objetivos de los programas y los efectos esperados de una entidad. Otros

conceptos relacionados son eficacia operacional y eficacia organizacional” (Blanco, 2012).

2.1.6.3. Economía

“Por economía se entiende los términos y condiciones bajo los cuales la administración debería adquirir los insumos del proceso productivo (recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos). Economía significa obtener la cantidad y calidad justa de los recursos, en el tiempo, lugar y costo justo” (Blanco, 2012).

2.1.6.4. Ética

“Parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre. La conducta del personal en función de sus deberes contemplados en la Constitución, las leyes, las normas de buenas costumbres de la sociedad. El Código de Conducta o Ética de la entidad, son susceptibles de evaluarse en una Entidad” (Blanco, 2012).

2.1.6.5. Ecología

“La tendencia a proteger el ambiente es un asunto que está en la agenda de todos los días. Fenómenos como la globalización, la han puesto sobre el tapete. De hecho en la mayoría de los países sus gobiernos promulgan cada vez más leyes y reglamentos con medidas estrictas y disciplinarias en busca de la protección y preservación de los ecosistemas. De esta forma, especialmente en aquellas entidades que desarrollan proyectos de inversión que potencialmente afectan el medio ambiente, los auditores deben de tener en cuenta este factor; lo cual en muchas ocasiones se vuelve un fin en sí mismo dentro de la auditoría e incluso merecen un tratamiento metodológico especializado” (Blanco, 2012).

2.1.7. Definición del control interno

El control interno es el plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una compañía para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a sus políticas administrativas (Cardozo, 2010).

El control interno debe garantizar la obtención de información financiera correcta y segura, porque la información es un elemento fundamental en la marcha de un negocio pues con base en ella se toman las decisiones y formulan los programas de acción futuros en las actividades del mismo (Cardozo, 2010).

2.1.7.1. Objetivos del control interno

Los objetivos del control interno son:

- ✓ Prevenir fraudes.
- ✓ Descubrir hurtos o malversaciones.
- ✓ Obtener información administrativa, contable y financiera, confiable segura y oportuna.
- ✓ Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- ✓ Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la entidad solidaria.
- ✓ Promover la eficiencia del personal.
- ✓ Detectar desperdicios innecesarios tanto material, tiempo y recursos en general.

- ✓ Mediante su evaluación, graduar la extensión del análisis, comprobación y estimaciones de las cuentas y operaciones sujetas a auditoría por parte del auditor.
- ✓ Detectar los riesgos inherentes a la cartera de crédito, riesgo administrativo, financiero, como de la plataforma tecnológica (Cardozo, 2010).

2.1.7.2. Componentes del control interno

Los componentes del control interno, según el COSO son los siguientes: (Fonseca, 2011)

Ambiente de control. Establece el tono general del control en la organización. Es el fundamento principal de todos los controles internos (Fonseca, 2011).

Evaluación del riesgo. Identifica y analiza los riesgos que inciden en el logro de los objetivos de control, por lo que deben ser administrados (Fonseca, 2011).

Actividades de control. Políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados, para que realicen las actividades que le han sido encomendadas (Fonseca, 2011).

Información y comunicación. Tiene relación con los sistemas e informes que posibilitan que la gerencia cumpla con sus responsabilidades, y los mecanismos de comunicación en la organización (Fonseca, 2011).

Monitoreo. Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo (Fonseca, 2011).

2.1.8. Riesgo de la Auditoría de Gestión

Es importante que previo a la evaluación del control interno en la auditoría de gestión, se conozca la metodología de su evaluación que normalmente siguen

todas las firmas de auditoría al realizar auditoría financiera (Maldonado, 2011).

2.1.9. Evaluación del riesgo de auditoría

Los riesgos de auditoría se pueden medir de cuatro maneras distintas:

- Mínimo
- Bajo
- Medio
- Alto

En algunas circunstancias quizá resulte poco clara esta clasificación, por lo que muchas veces la evaluación del nivel de riesgo se limita a determinar un riesgo alto o bajo (Maldonado, 2011).

La tabla siguiente esquematiza estos conceptos:

Nivel de Riesgo	Significatividad	Factores de riesgo	Probabilidad de ocurrencia de errores
Mínimo	No significativo	No existen	Remota
Bajo	Significativo	Existen algunos pero poco importantes	Improbable
Medio	Muy significativo	Existen algunos	Posible
Alto	Muy significativo	Existen varios y son importantes	Probable

El proceso de evaluación tratará de ubicar a cada componente en algunas de estas categorías. Es claro entender que seguramente algún componente reúna las tres categorías presentadas, pero no todas del mismo nivel (Maldonado, 2011).

Para comprender el control interno, el auditor utiliza procedimientos para obtener un conocimiento, lo cual incluye la reunión de evidencia sobre el diseño de controles internos y si se han puesto en operación (Randal, 2010).

Por lo general son tres métodos los que utilizan los auditores para obtener y documentar su conocimiento del diseño del control interno: las narrativas, los diagramas de flujo y los cuestionarios de control interno (Randal, 2010).

Narrativa.- es una descripción por escrito de la estructura del control interno del cliente. Una narrativa adecuada de un sistema de contabilidad y los procesos de control relacionados incluye cuatro características:

1. El origen de cada documento y registro en el sistema.
2. Como se lleva a cabo todo el procesamiento.
3. La disposición de cada documento y registro en el sistema.
4. Una indicación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación del riesgo de control (Randal, 2010).

Diagrama de flujo.- Un diagrama de flujo de control interno es una representación simbólica y en diagrama de los documentos del cliente y su flujo secuencial en la empresa. Un diagrama de flujo adecuado incluye las mismas cuatro características para las narrativas (Randal, 2010).

Los diagramas de flujo representan una ventaja, principalmente porque proporcionan una idea concisa del sistema, lo cual es útil para el auditor como instrumento analítico en la evaluación (Randal, 2010).

Cuestionarios del control interno.- En un cuestionario de control interno se hace una serie de preguntas referentes a los controles en cada área de la auditoría como medio para indicar al auditor los aspectos de la estructura de control interno que pueden ser inadecuados. En la mayoría de los casos, los cuestionarios requieren una respuesta como si o no, en donde una respuesta con no indica deficiencias potenciales de control interno. Además de entender

el diseño de los controles internos, el auditor debe evaluar si los controles diseñados en realidad se han puesto en operación (Randal, 2010).

2.1.10. Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son documentos preparados por el auditor, revisor fiscal, supervisor y analista que le permiten tener informaciones y pruebas del trabajo efectuado, así como las decisiones tomadas para formar la opinión. Su misión es ayudar en la planificación y realización de la auditoría y en la supervisión, análisis y revisión de la misma y suministrar evidencias del trabajo llevado a cabo para argumentar su opinión (Cardozo, 2010).

Estos, deben ser completos y detallado para que un auditor normal experto, sin haber visto dicha auditoría, sea capaz de averiguar a través de ellos las conclusiones obtenidas. Deben estar redactados de forma que la información que contengan sea clara y comprensible para facilitar de un vistazo una rápida evaluación del trabajo realizado (Cardozo, 2010).

En los papeles de trabajo queda el registro material que conserva el auditor del trabajo realizado, incluyendo los procedimientos empleados, pruebas realizadas e información obtenida. Deben realizarse en el momento de hacer el respectivo trabajo. Son de propiedad única del auditor que los tiene que conservar durante cinco años como mínimo (Cardozo, 2010).

2.1.10.1. Objetivos de los papeles de trabajo

Estos documentos llamados papeles de trabajo constituyen un compendio de todas las pruebas y evidencias obtenida por el auditor y cumplen los siguientes objetivos: (Cardozo, 2010)

- ✓ Coordinar y organizar todas las fases del trabajo realizado.
- ✓ Servir de guía en exámenes subsecuentes.

- ✓ Facilita la preparación del informe del auditor, revisor y supervisor.
- ✓ Comprobar y explicar en detalle las opiniones del auditor.
- ✓ Comprobar y explicar las conclusiones resumidas en el informe.
- ✓ Proporcionar información para las declaraciones tributarias.
- ✓ Proveer un registro histórico de la información analizada (Cardozo, 2010).

2.1.10.2. Contenido mínimo de los papeles de trabajo

La preparación de los papeles de trabajo requiere una exhaustiva planeación antes de empezar a ejecutar el trabajo. Normalmente es importante estudiar la forma de cédula u hoja de análisis utilizada y por eso tenemos que tener como mínimo un orden de contenido: (Cardozo, 2010)

- ✓ Evidencia los estados contables y demás información, sobre los que va a opinar el auditor. Presenta la conformidad de acuerdo con los requisitos de la entidad.
- ✓ Relación de los pasivos y activos, mostrando cómo tiene el auditor evidencia de su existencia física y valoración.
- ✓ Análisis de las cifras de ingresos y gastos que componen la cuenta de resultados.
- ✓ Prueba de que el trabajo fue bien ejecutado, supervisado y revisado.
- ✓ Forma del sistema de control interno que ha llevado el auditor y el grado de confianza de ese sistema y cuál es el alcance realizado para revisar las pruebas sustantivas.
- ✓ Detalle de las definiciones o desviaciones en el sistema de control interno y conclusiones a las que llega.

- ✓ Detalle de las contrariedades en el trabajo y solución a las mismas (Cardozo, 2010).

2.1.11. El riesgo crediticio

El factor más importante que se mide es la frecuencia esperada de no pago. Se tienen dos teorías en el mundo financiero para analizarlas, mediante las cuales puede decirse si se presenta o no y la otra, las metodologías continuas, que tienen en cuenta la frecuencia esperada de no pago y otros factores adicionales, que monitorean el crédito durante toda su vida (Estupiñán, 2011).

Si se trata de identificar las características de un deudor con un patrón de comportamiento, se debe tener una base de datos lo suficientemente grande como para establecer los diferentes patrones de comportamiento que existan en un mercado, no una base de datos solamente de unos clientes, sino del universo del mercado que se maneja (Estupiñán, 2011).

2.1.12. Políticas de créditos

Las políticas de créditos sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión del crédito comercial (Brachfield, 2010).

2.1.13. Como actúan las políticas de crédito

Las políticas de crédito tienen como misión controlar el volumen total de saldos de clientes y la calidad de su riesgo (Brachfield, 2010).

2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.2.1. Auditoría

La Auditoría puede definirse como «un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso» (Torres, 2014).

2.2.2. Gestión

Es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. Diligencias que se realizan respecto a la duración de las cosas sujetas a cambio con la capacidad suficiente para lograr el efecto que se desea (González, 2012).

2.2.3. Clima organizacional

El clima organizacional a diferencia de la cultura organizacional constituye el medio interno que se ha construido para las personas de una organización y su atmósfera psicológica particular. El clima puede ser saludable o malsano, cálido o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo se sienten los particulares con respecto a la organización (Hitpass, 2012).

Ampliando esta definición, puede decirse que el clima organizacional está constituido por las percepciones compartidas por los miembros de una organización de las políticas, las prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales, propios de ella, y que representa un concepto global indicativo tanto de las metas organizacionales como de los medios apropiados para alcanzarlas (Alcover, 2012).

2.2.4. Organigrama

En el organigrama o diagrama de estructuración de la empresa figuran funciones, niveles y conexión entre todo ello (Artal, 2013).

2.2.5. Crédito

Según (López, 2011), es la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía, o servicio, sobre la base de confianza a cambio de un valor equivalente esperando en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés impactado.

2.2.6. Cooperativa

Una cooperativa se puede definir como una asociación gestionada por los socios, con el fin de generar productos y servicios, en la cual los socios participantes, agricultores particulares u hogares, comparten los riesgos y las ganancias de una explotación económica de fundación y en propiedad conjuntas (Koopmans, 2010).

2.2.7. Cuadro de mando integral

El cuadro de mando integral es una metodología o técnica de gestión, que ayuda a las organizaciones a transformar su estrategia en objetivos operativos medibles y relacionados entre sí, facilitando que los componentes de las personas clave de la organización y sus recursos se encuentren estratégicamente alineados (Amo, 2011).

2.2.8. Mapa estratégico

Un Mapa Estratégico es una poderosa herramienta que permite alinear a todos los miembros de la organización hacia la consecución de los objetivos descritos en su Plan Estratégico, a comunicarlos y a definir qué es lo que tiene que hacer para alcanzarlos (Aguilera, 2012).

2.2.9. Sistema financiero

Un sistema financiero es un conjunto de instituciones, mercados e instrumentos financieros, cuya misión conjunta fundamental es canalizar el ahorro financiero del país hacia los sectores productivos de la economía (Bello, 2009).

El sistema financiero desempeña dicha función relacionando agentes económicos que desean invertir el excedente de sus ingresos sobre sus gastos, con otros agentes económicos que requieren esos recursos para financiar sus gastos de consumo o la adquisición de insumos, maquinaria, equipos y otros bienes de capital utilizados en la actividad productiva (Bello, 2009).

2.2.10. Riesgos crediticios

El riesgo crediticio es la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato. El concepto se relaciona a instituciones financieras y bancos pero se puede extender a empresas, mercados financieros y organismos de otros sectores (Forex, 2013).

Por ejemplo, el emisor de un bono puede no pagar el capital y los intereses a tiempo incumpliendo el contrato y generando una pérdida para el inversor. En este sentido, los bonos gubernamentales tienen mucho menor riesgo que los bonos emitidos por empresas, pues ante dificultades, el gobierno puede recuperarse mucho más fácilmente que una empresa (Forex, 2013).

2.2.11. Ahorro

Es el acto voluntario en cuya virtud el sujeto, libre y espontáneamente, elige entre la satisfacción de necesidades presentes y futuras o, lo que es lo mismo, entre consumir todo su ingreso disponible o consumirlo sólo en parte. Como su nombre lo indica, ahorro forzoso es el que se impone al sujeto (Baltra, 2009).

2.2.12. Interés

Los intereses a cobrar son los intereses devengados por los residentes (inversores directos, empresas de inversión directa y empresas hermanas) por las deudas pendientes de cobro, y los intereses a pagar son los devengados por los no residentes (inversores directos, empresas de inversión directa y empresas hermanas) por las deudas pendientes de pago (OCDE, 2011).

2.2.13. Mora

La mora del deudor es una modalidad de incumplimiento que tiene lugar cuando el deudor se retrasa en el cumplimiento de la obligación, dándose los requisitos legales –retraso cualificado-, y sin que ello suponga el incumplimiento definitivo de la obligación (Ballesteros, 2014).

2.2.14. Competencia

Es la aptitud para enfrentar eficazmente una familia de situaciones análogas, movilizand o a conciencia y de manera a la vez rápida, pertinente y creativa, múltiples recursos cognitivos: saberes, capacidades, microcompetencias, informaciones, valores, actitudes, esquemas de percepción, de evaluación y de razonamiento (Cano, 2009).

2.2.15. Inversión

Formación o incremento neto de capital. La inversión (variable flujo) de un determinado período de tiempo viene dada por la diferencia entre el capital (variable fondo) existente al final y al comienzo de dicho período; diferencia que puede ser positiva o negativa, según que haya habido inversión o desinversión, respectivamente (García, 2013).

La inversión constituye (cuando lo incrementa) y reconstituye (cuando lo repone) el capital (García, 2013).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. COSO

El Informe COSO es proceso efectuado por el consejo de administración y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: (Eslava, 2013)

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (Eslava, 2013)

2.3.2. COSO I

Con el informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), de 1992, se modificaron los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud (Auditool., 2014).

El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos (Auditool., 2014).

La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes (Auditool., 2014).

Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso (Auditool., 2014).

De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar: (Auditool., 2014)

- ✓ **Efectividad y eficiencia** de las operaciones.
- ✓ **Confiabilidad** de la información financiera.
- ✓ **Cumplimiento** de las leyes y normas que sean aplicables.
- ✓ **Salvaguardia** de los recursos (Auditool., 2014).

A través de la implantación de 5 componentes que son:

Ambiente de control (Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.) (Auditool., 2014)

Evaluación de riesgos (Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.) (Auditool., 2014)

Actividades de control (Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.) (Auditool., 2014)

2.3.3. Ley del Régimen Tributario Interno

Estatutos

Reglamento Interno

Resoluciones de la Asamblea de Representantes

Resoluciones del Consejo de Administración

La Cooperativa propenderá el desarrollo socioeconómico de sus socios y clientes de la zona de influencia mediante la prestación de los servicios financieros sociales con que los estableciera en el futuro (SRI, 2013).

Basado en la nueva Constitución vigente en el país en el 2008, con el tema de investigación (SRI, 2013).

Art. 302.- Las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos: (SRI, 2013)

1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia (SRI, 2013).
2. Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera (SRI, 2013).
3. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país (SRI, 2013).
4. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivo y activo que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución (SRI, 2013).

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad,

transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones (SRI, 2013).

Según la ley de cooperativas vigente da a conocer que:

Art. 2.- Los derechos, obligaciones y actividades de las cooperativas y de sus socios se regirán por las normas establecidas en esta Ley, en el Reglamento General, en los reglamentos especiales y en los estatutos, y por los principios universales del cooperativismo (SRI, 2013).

Art. 3.- Las cooperativas no concederán privilegios a ninguno de sus socios en particular, ni podrán hacer participar de los beneficios, que les otorga esta Ley, a quienes no sean socios de ellas, salvo el caso de las cooperativas de producción, de consumo o de servicios que, de acuerdo con lo establecido en esta Ley o en el Reglamento General, estén autorizadas para operar con el público (SRI, 2013).

2.3.4. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas – N.A.G.A.s

Origen

“Las N.A.G.A.s, tiene su origen en los Boletines (Statementon Auditing Estándar –SAS) emitidos por el Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamérica en el año 1948” (Contable., 2012).

Clasificación de las N.A.G.A.s

“En la actualidad las N.A.G.A.s, vigente en nuestro país son 10, las mismas que Constituyen los (10) diez mandamientos para el auditor y son:” (Contable., 2012)

Normas Generales o Personales

- ❖ “Entrenamiento y capacidad profesional
- ❖ Independencia
- ❖ Cuidado o esmero profesional” (Contable., 2012).

Normas de Ejecución del Trabajo

- ❖ “Planeamiento y Supervisión
- ❖ Estudio y Evaluación del Control Interno
- ❖ Evidencia Suficiente y Competente” (Contable., 2012)

Normas de Preparación del Informe

- ❖ “Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- ❖ Consistencia
- ❖ Revelación Suficiente
- ❖ Opinión del Auditor” (Contable., 2012)

Normas Generales o Personales

“Se refiere a la cualidad que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional que la auditoría impone” (Contable., 2012).

Entrenamiento y capacidad profesional

“La auditoría debe ser efectuada por persona que tiene el entrenamiento técnico y parecía como auditor” (Contable., 2012).

Normas de ejecución del trabajo

“Estas normas son más específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases” (Contable., 2012).

Planeamiento y supervisión

“El trabajo debe planificarse adecuadamente y los asistentes, si los hay, deben supervisarse apropiadamente. La planeación del trabajo tiene como significado, decidir con anticipación todos y cada uno de los pasos a seguir para realizar el examen de auditoría” (Contable., 2012).

Estudio y evaluación del control interno

“Debe lograrse suficiente comprensión del control interno para planificar la auditoría y determinar la naturaleza, duración y extensión de las pruebas a realizar” (Contable., 2012).

Evidencia suficiente y competente

“Deberá obtenerse suficiente evidencia comprobatoria competente a través de inspecciones, indagaciones y confirmaciones de forma que constituya una base razonable para la opinión concerniente a los estados financieros auditados” (Contable., 2012).

Normas de preparación del informe

“Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría, es decir la elaboración del informe, para lo cual, el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldada en sus papeles de trabajo” (Contable., 2012).

Consistencia

“El informe deberá identificar aquellas circunstancias en las cuales tales principios no se han observado uniformemente en el período actual con relación al período precedente” (Contable., 2012).

Revelación suficiente

“Las revelaciones informativas en los estados financieros deben considerarse razonablemente adecuadas a menos que se especifique de otro modo en el informe” (Contable., 2012).

Opinión del Auditor

“El dictamen deberá expresar una opinión a los estados financieros tomados en su integridad como un todo o una aseveración a los efectos de que no puede expresarse una opinión” (Contable., 2012).

- ❖ “Opinión limpia o sin salvedades.
- ❖ Opinión con salvedades o calificada.
- ❖ Opinión adversa o negativa.
- ❖ Abstención de opinar” (Contable., 2012).

2.3.5. Ley de Economía Popular y Solidaria

Sección 3 De las Organizaciones del Sector Cooperativo

Artículo 21.-Sector Cooperativo.-Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social (Económica, 2011).

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del

cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo (Económica, 2011).

Artículo 22.-Objeto.-El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social (Económica, 2011).

Artículo 23.-Grupos.-Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios (Económica, 2011).

En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley (Económica, 2011).

Artículo 24.-Cooperativas de producción.-Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles (Económica, 2011).

Artículo 25.-Cooperativas de consumo.-Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía (Económica, 2011).

Artículo 26.-Cooperativas de vivienda. Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo

sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa (Económica, 2011).

Artículo 27.-Cooperativas de ahorro y crédito.-Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley (Económica, 2011).

Artículo 28.-Cooperativas de servicios.-Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud (Económica, 2011).

En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia (Económica, 2011).

Artículo 29.-Socios.-Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se excepcionan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles (Económica, 2011).

La calidad de socio nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración y la suscripción de los certificados que correspondan, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia y no será susceptible de transferencia ni transmisión (Económica, 2011).

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.1. Materiales y Equipos

Este proyecto investigativo contó con los siguientes materiales y equipos para su desarrollo:

Tabla 1. Materiales y equipos utilizados en la investigación

Items	Materiales y equipos	Cantidad
1	Computadora	1
2	Impresora	1
3	Servicio de internet en horas	80
4	Calculadora	1
5	Memory Flash	1
6	Bolígrafos	3
7	Resaltadores	2
8	Carpetas	2
9	Resma de hojas A4	2
10	CD	2
11	Grapadora	1
12	Anillados	4
13	Empastados	5
14	Perforadora	1

Elaborado por: Autora

3.1.2. Métodos

Esta investigación contó con los siguientes métodos:

3.1.2.1. Método inductivo

Mediante la ayuda de este método se logró alcanzar el objetivo general planteado, el cual indujo paulatinamente a determinar la incidencia de la Auditoría de Gestión al departamento de crédito.

3.1.2.2. Método deductivo

Este método guió la búsqueda de información necesaria para alcanzar las metas propuestas en la investigación, puesto que su ayuda facilitó la verificación de la influencia de las políticas para la otorgación de créditos y evaluación del nivel de confianza que tiene el sistema de control interno en el departamento de crédito.

3.1.2.3. Método analítico

Mediante el método analítico se pudo conocer diversas partes del problema, puesto que se lo utilizó para realizar el análisis de la estructura organizacional del departamento de crédito, además de comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos, mediante los resultados obtenidos por medio de las entrevistas y encuesta aplicadas a la población objeto de estudio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril.

3.1.2.4. Método sistemático

El método analítico ayudó en el desarrollo del proceso de la Auditoría de Gestión para alcanzar los objetivos propuestos, mediante una evaluación del control interno, pues para ello se empleó el modelo COSO I, en donde se describen los cinco elementos que lo conforman como, ambiente de control, evaluación del riesgo, actividad de control, información comunicacional y monitoreo.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el presente proyecto se emplearon los siguientes tipos de investigación:

3.2.1. Investigación exploratoria

Se utilizó este tipo de investigación para explorar y describir los elementos de control interno encontrados durante la observación interna y mediante la aplicación de formularios de encuesta y entrevista, estas técnicas permitieron obtener los hallazgos, con la finalidad de emitir los criterios respectivos.

3.2.2. Investigación descriptiva

Permitió puntualizar el objeto de investigación, de tal manera que se pueda identificar variables y describirlas como verificar la influencia de las políticas para la otorgación de créditos y evaluar el nivel de confianza que tiene el sistema de control interno en el departamento de crédito.

3.2.3. Investigación explicativa

Este tipo de investigación permitió buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de las relaciones causa-efecto, además los hallazgos encontrados permitieron visualizar objetivamente la situación actual de la institución, para que esta a su vez tome las medidas del caso.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación cuenta con el siguiente proceso el mismo que permitió lograr los objetivos que se plantearon en este proyecto:

Búsqueda de información preliminar para conocer las ventajas y desventajas del tema.

Elaboración del marco contextual de la investigación para delimitar los objetivos, la justificación, problemas e hipótesis que orientaron al trabajo a realizar razonablemente la Auditoría de Gestión.

Desarrollo del marco teórico mediante la búsqueda de sustentos científicos que aporten a la investigación, pues para ello se citó conceptos, teorías, leyes y normas que hacen mención al tema principal de estudio.

Elaboración de la metodología de investigación, la misma que consistió en la búsqueda de métodos, tipos y técnicas que aporten al trabajo.

Diseño de la firma de Auditoría.

Elaboración de los cuestionarios de encuesta y entrevistas.

Diseño de los papeles de trabajo para la Auditoría de Gestión.

Desarrollo del programa general de Auditoría de Gestión.

Determinación y desarrollo de las fases para alcanzar los objetivos planteados.

Elaboración del informe final de la Auditoría de Gestión.

Realización de la discusión, aprobación y/o desaprobación de la hipótesis planteada.

Conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.3.1. Técnicas de investigación

La información se la obtuvo mediante las siguientes técnicas.

3.3.1.1. Entrevista

Esta técnica se la aplicó a la Gerente y Jefa de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril, con la finalidad de conocer sus criterios acerca de la estructura organizacional del departamento al cual dirigen, verificar la influencia de las políticas para otorgar créditos y poder familiarizarme con las actividades de la Cooperativa, obteniendo información que ayude en la realización de este proyecto de investigación

3.3.1.2. Encuesta

Las encuestas fueron aplicadas a los socios de la Cooperativa, para de esta manera conocer su opinión cerca de la organización estructural de la institución, la calidad de servicios que les son ofrecidos, las necesidades que tienen como socios y ahorristas de la cooperativa, porque los clientes son el motor principal de la entidad.

3.3.1.3. Observación

Esta técnica permitió observar de forma directa como se desarrolla la gestión del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril del cantón Ventanas, esto permitió comprobar cómo es el ambiente propio en el que la entidad realiza sus actividades diarias.

3.3.1.4. Papeles de trabajo

Para realizar con efectividad el desarrollo de la Auditoría de Gestión se emplearon papeles de trabajo, los cuales permitieron organizar las actividades desarrolladas durante la investigación a la Cooperativa.

3.3.1.4.1. Firma de auditoría ficticia

Como la investigación que se llevó a cabo es de carácter académico, el auditor tiene la responsabilidad de presentar los resultados obtenidos bajo su responsabilidad, es por ello que se empleó la siguiente firma de Auditoría;

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población a investigar está constituida por la Gerente General, la Jefa del Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda. y 6000 socios activos de la misma.

Tabla 2. Población en estudio

INDICADOR	UNIVERSO	Muestra	%
Gerente General	1	1	0,3
Jefe del Área de Crédito	1	1	0,3
Socios	6000	361	99,4
TOTAL	6002	363	100

Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

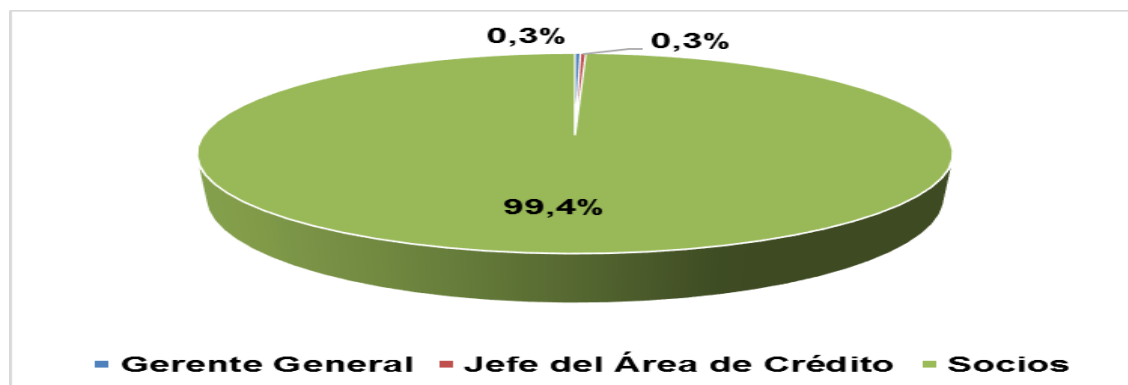


Figura 1. Población en estudio

En la figura 1 se muestra que los socios son la mayor población de la empresa a investigar con el 99,4%, seguido del Gerente General y el Jefe del Área de Crédito.

3.4.2. Muestra

Como la población objeto de estudio sobrepasa más de cien los estratos poblacionales es necesario aplicar la siguiente fórmula;

$$n = \frac{U_0 \cdot P \cdot Q \cdot Z^2}{(U_0 - 1)e^2 + PQZ^2}$$

U₀ = Universo objetivo (6000)

n = Tamaño de la muestra (361)

Q = Probabilidad de rechazo (0,50)

P = Probabilidad de aceptación (0,50)

Z = Nivel de confianza (0,95) equivalente al 1,96 según la tabla T Student

e = Margen de error (0,05)

$$n = \frac{6000 * 0,50 * 0,50 (1,96)^2}{(6000 - 1) (0,05)^2 + 0,50 * 0,50 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{6000 * 0,50 * 0,50 (3,8416)}{5999 (0,0025) + 0,50 * 0,50 (3,8416)}$$

$$n = \frac{6000 * 0,9604}{5999 (0,0025) + 0,9604}$$

$$n = \frac{5762,40}{14,9975 + 0,9604}$$

$$n = \frac{5762,40}{15,9579}$$

n = 361,10

n = 361 Socios a encuestar

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: PGA	Pág. 1/8
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 07-01-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 05-03-2014
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN		
CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda.		
PERSONAL INVOLUCRADO: Gerente General, Jefe del Área de Crédito y Socios de la Cooperativa.		
DIRECCIÓN: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto		
METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN: Estructura organizacional, cumplimiento de los objetivos, políticas de crédito, sistema de control interno.		
1. REQUERIMIENTO: Informe final de Auditoría de Gestión al área de crédito.		
2. FECHAS DE LA AUDITORÍA:		
Elaboración de las fases		07-01-2014
Trabajo de investigación o de campo		10-03-2014
Análisis de la información		05-05-2014
Informe final de Auditoría de Gestión		01-10-2014
3. PERSONAL RESPONSABLE:		
Auditor Sénior	EGDA. Yarely Yamali Gaibor Cevallos	
Supervisor	CPA. Martha Matilde Sandoval Cuji	
4. DÍAS ESTABLECIDOS:		
Martes, Miércoles y Viernes		



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: PGA	Pág. 2/8
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 07-01-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 05-03-2014

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

5. REFERENCIAS

Para realizar la Auditoría de Gestión se tomaron en consideración leyes y normas que permitieron llevar a cabo la investigación de manera eficiente y alcanzar las metas propuestas.

Las leyes y normas empleadas son;

✓ **Ley del Régimen Tributario Interno**

✓ **COSO I**

Ambiente de control

Evaluación del riesgo

Actividad de control

Información comunicacional

Monitoreo

✓ **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria**

✓ **Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas**



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
"GAIBOR YARELY"

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: PGA	Pág. 3/8	
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 07-01-2014	
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 05-03-2014	
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN			
6. RECURSOS ECONÓMICOS Y MATERIALES			
Descripción	Cantidad	V.U	TOTAL
Recursos materiales			
Calculadora	1	\$25	\$25
Esferográficos	7	\$0,35	\$2,45
Pendrive de 8 g.	1	\$23	\$23
Copias	700	\$0,03	\$21
Anillados	4	\$1,60	\$6,40
Lápices	7	\$0,28	\$1,96
Grapadora	1	\$5,30	\$5,30
Perforadora	1	\$6,70	\$6,70
Empastados	5	\$10,50	\$52,50
Carpetas	9	\$0,65	\$5,85
Recursos económicos			
Gastos de movilización			\$110
Servicio celular			\$90
Internet			\$100
Otros gastos			\$389
Total			\$839,16
Imprevistos 5%			\$41,96
Total			\$797,20



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: PGA	Pág. 4/8
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 07-01-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 05-03-2014
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN		
7. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN		
<p>Objetivo general</p> <p>El objetivo de la Auditoría de Gestión se enfoca directamente en determinar lo adecuado de la administración, gestión, organización, planificación, ejecución y control de la entidad, cualidades que le permita crecer en un tiempo determinado.</p> <p>Para realizar la Auditoría se efectuó la planificación mediante fases, que permitirán brindar mayor entendimiento a los lectores.</p>		
<p>Alcance</p> <p>La Auditoría de Gestión está enfocada al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Cantón Ventanas, período 2012.</p> <p>Esta investigación tiene como alcance un total de 307 horas desde el 7 de Enero hasta el 1 de Octubre del 2014.</p>		



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: PGA	Pág. 5/8
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 07-01-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 05-03-2014

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

7.1. Control interno: En esta Auditoría se presentan los resultados de los controles internos aplicados al Área de crédito, con la finalidad de que se tomen las precauciones necesarias para mejorar la estructura organizacional de la institución en caso de resultar necesarios. Para realizar el control interno se tomó en consideración las políticas de crédito y las opiniones de los socios.

7.2. Objetivos

7.2.1. General

Determinar la incidencia de la Auditoría de Gestión al departamento de crédito y su relación con la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Cantón Ventanas, período 2012.

7.2.2. Específicos

- Analizar la estructura organizacional del departamento de crédito.
- Verificar la influencia de las políticas para la otorgación de créditos.
- Evaluar el nivel de confianza que tiene el sistema de control interno en el departamento de crédito.
- Comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos del departamento de crédito.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: PGA	Pág. 6/8
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 07-01-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 05-03-2014

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

8. DOCUMENTOS REFERENCIALES

- Organigrama estructural
- Antecedentes
- Políticas de crédito
- Objetivos, misión y visión

9. TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Formularios de encuesta y entrevista: Se aplicaron al Gerente General, al Jefe de Crédito y a los socios de la institución para obtener información primaria.

Observación: Con esta técnica se pudo conocer la infraestructura y las actividades que se llevan en la entidad.

Papeles de trabajo: Sirvieron para organizar adecuadamente la información que se obtuvo durante la investigación efectuada.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: PGA	Pág. 7/8
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 07-01-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 05-03-2014
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN		
1. FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN:		
1.1. FASE I. Términos de trabajo de la auditoría de gestión		
1.1.1. Programa general de Auditoría de Gestión		
1.1.2. Solicitud de la empresa de la Auditoría de Gestión		
1.1.3. Carta de compromiso entre la Cooperativa y el auditor.		
1.1.4. Contrato de compromiso entre la Cooperativa y el auditor		
1.1.5. Visitas de observación a la Cooperativa.		
1.2. FASE II. Análisis de la estructura organizacional institucional		
1.2.1. Programa general de Auditoría de Gestión		
1.2.2. Antecedentes de la Cooperativa.		
1.2.3. Organigrama estructural		
1.2.4. Marco organizacional de la Cooperativa		
1.2.5. FODA		
1.2.6. Marco legal de la Cooperativa		
1.3. Fase III. Control interno y valoración de los riesgos		
1.3.1. Programa general de Auditoría de Gestión		
1.3.2. Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa.		
1.3.3. Cuestionarios de control interno		
1.3.4. Medición de los riesgos de Auditoría de Gestión		
1.3.5. Indicadores de gestión y elementos del COSO I		
1.3.6. Flujograma del proceso de crédito		
1.3.7. Informe de control interno		
1.4. Fase IV. Informe final de la auditoría de gestión		
1.4.1. Programa general de Auditoría de Gestión		
1.4.2. Carta de entrega de informe final de la Auditoría de Gestión		
1.4.3. Presentación del informe final de la Auditoría de Gestión		



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: PGA	Pág. 8/8																
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 07-01-2014																
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 05-03-2014																
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA																		
MARCAS DE AUDITORÍA																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%; text-align: center;">Marcas</th> <th style="text-align: center;">Término</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">✓</td> <td>Examinado o analizado</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D</td> <td>Deficiente documentación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Æ</td> <td>Hallazgo de auditoría</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">®</td> <td>Riesgo de auditoría</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">I</td> <td>Riesgo inherente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">IC</td> <td>Riesgo de control</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">φ</td> <td>Riesgo de detección</td> </tr> </tbody> </table>			Marcas	Término	✓	Examinado o analizado	D	Deficiente documentación	Æ	Hallazgo de auditoría	®	Riesgo de auditoría	I	Riesgo inherente	IC	Riesgo de control	φ	Riesgo de detección
Marcas	Término																	
✓	Examinado o analizado																	
D	Deficiente documentación																	
Æ	Hallazgo de auditoría																	
®	Riesgo de auditoría																	
I	Riesgo inherente																	
IC	Riesgo de control																	
φ	Riesgo de detección																	



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: PG	Pág. 1/1		
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 10-03-2014		
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 25-04-2014		
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
<p>Fase I. Términos de trabajo de la Auditoría de Gestión</p> <p>Objetivo: Realizar documentación preliminar para planificar adecuadamente la Auditoría de Gestión.</p>				
Nº	Procedimientos	Horas	Referencias	Hecho por
1	Presentar la solicitud enviada por la institución para efectuar la Auditoría de Gestión.	6 horas	SAG	Y.Y.G.C.
2	Efectuar una carta de compromiso entre la Cooperativa y el auditor.	6 horas	CCA	Y.Y.G.C.
3	Enviar un contrato de compromiso al representante de la Cooperativa para acordar condiciones de la Auditoría de Gestión.	10 horas	CCC	Y.Y.G.C.
4	Realizar y documentar las visitas de observación efectuadas a la institución.	10 horas	PT1	Y.Y.G.C.
	TOTAL	32 horas		



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF:SAG	Pág. 1/1	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 10-03-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 25-04-2014
FASE I. TÉRMINOS DE TRABAJO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN			
Solicitud de la empresa			
<p>Quevedo 6 de Enero del 2014</p> <p>Srta.</p> <p>Yarely Yamali Gaibor Cevallos</p> <p>AUDITORA Y CONSULTORA</p> <p>Presente;</p> <p>Tengo a bien comunicarle que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda. requiere de una Auditoría de Gestión al departamento de crédito correspondiente al año 2012, es por ello que me dirijo a vuestra persona en calidad de Gerente General de la institución mencionada para solicitarle la prestación de sus servicios de auditora y consultora; el propósito de la Auditoría es con el afán de analizar la estructura organizacional, comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos, verificar la influencia de las políticas para la otorgación de créditos y evaluar el nivel de confianza que tiene el sistema de control interno en el departamento de crédito.</p> <p>Esperando que la solicitud sea aceptada quedo de usted agradecido.</p> <p>Atentamente;</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Ing. Segura Segura Lourdes Abigail</p> <p style="text-align: center;">GERENTE COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA.</p>			



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliete: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: CCA	Pág. 1/2	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 10-03-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 25-04-2014
FASE I. TÉRMINOS DE TRABAJO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN			
Carta de compromiso entre la Cooperativa y el auditor			
<p>Quevedo 10 de Enero del 2014</p> <p>Ing. Segura Segura Lourdes Abigail</p> <p>GERENTE COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA.</p> <p>Presente;</p> <p>En respuesta a su solicitud de prestación de servicios de auditoría y consultora para realizar una Auditoría de Gestión al departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda., institución a la que vuestra persona apropiadamente dirige, me es grato manifestarle que confirmo vuestra petición, por lo que tenga la seguridad de que las dudas respecto a los inconvenientes que puedan estar suscitandose en la entidad serán disipadas mediante la emisión de un informe final, el mismo que contendrá los hallazgos obtenidos si los hubiere, al igual que el análisis de los documentos proporcionados.</p> <p>Se analizarán los siguientes documentos; organigrama, objetivos, misión, visión, políticas crediticias, FODA y los procesos de control interno empleado en el departamento de crédito si estos existieran, entre otros de importancia.</p>			



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
"GAIBOR YARELY"

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: CCA	Pág. 2/2	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 10-03-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 25-04-2014
Carta de compromiso entre la Cooperativa y el auditor			
<p>Para realizar la Auditoría de Gestión al departamento de crédito de la institución se emplearán las Normas de Auditoría Generalmente aceptadas, estas permitirán encaminar la investigación hacia el éxito deseado. El cuestionario de control interno será elaborado de acuerdo al COSO I, en donde se evaluarán los cinco elementos que se requiere para que la institución alcance los objetivos propuestos tales como; ambiente laboral, evaluación del riesgo, actividad de control, información comunicacional y monitoreo.</p> <p>Las cláusulas y términos del trabajo constan en el contrato de Auditoría de Gestión en el cual firmarán las partes interesadas. La investigación requiere de la colaboración del personal de la institución, es por ello que le solicitamos que se les informe respecto de la Auditoría externa a la cual estarán siendo sujetos con la finalidad de evitar inconvenientes durante el proceso investigativo</p> <p>Le garantizamos que la Auditoría de Gestión al departamento de Crédito de Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda. se realizará con profesionalismo y responsabilidad, es por ello que la firma de Auditoría "Gaibor Yarely" le agradece por la confianza depositada.</p>			
<hr/> Yarely Yamali Gaibor Cevallos AUDITORA		<hr/> Ing. Segura Segura Lourdes Abigail GERENTE	



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: CCC	Pág. 1/4	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 10-03-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 25-04-2014

FASE I. TÉRMINOS DE TRABAJO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Contrato de compromiso entre la Cooperativa y el auditor

Contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría de Gestión celebrado a los veintisiete días del mes de Enero 2014 por una parte la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda. Representada por la Ing. Segura Segura Lourdes Abigail en carácter de Gerente con número de CI. 1205447525 de Nacionalidad Ecuatoriana que en lo posterior se mencionará como Cliente, mientras que por otra parte la Egda. Yarely Yamali Gaibor Cevallos, auditora y consultora con CI. 0928903731 de Nacionalidad Ecuatoriana, pone de manifiesto lo siguiente;

Mediante conversaciones escritas por parte del Cliente y la Auditora respecto a la realización de una Auditoría de Gestión al departamento de Crédito de la institución en cuestión, se puntualizan las siguientes indicaciones;

Compromiso de la Auditora

Una vez aprobada la petición de llevar a cabo la Auditoría de Gestión al departamento de Crédito, la auditora Yarely Yamali Gaibor Cevallos se compromete a realizar el estudio propuesto por la Gerente de la Cooperativa la Ing. Segura Segura Lourdes Abigail, es por ello entonces que se da apertura a dicha Auditoría.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: CCC	Pág. 2/4	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 10-03-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 25-04-2014

Contrato de compromiso entre la Cooperativa y el auditor

Compromiso del Cliente

El Cliente que en este caso es la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril. Tiene el compromiso de facilitar la información que requiera la Auditora para llevar a cabo la Auditoría de Gestión al departamento de crédito, pero sin salirse de los límites pactados entre ambas partes.

Las cláusulas a seguir para cumplir con la Auditoría de Gestión son,

PRIMER CLÁUSULA.- Requerimiento de información

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda. a través de los empleados designados tendrán que facilitar la información que la Auditora requiera para llevar a cabo la Auditoría de Gestión al departamento de crédito como; objetivos, misión y visión, reglamentos, políticas de crédito, organigrama estructural y funcional, leyes RUC, reseña histórica, entre otros que se consideren necesarios. Si los documentos solicitados no existieren en el informe final deben constar los hallazgos.

Pero si los documentos solicitados y si existieren y no se hayan facilitado, la Auditora manifestará la resistencia de el o los empleados.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: CCC	Pág. 3/4	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 10-03-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 25-04-2014

Contrato de compromiso entre la Cooperativa y el auditor

SEGUNDA CLÁUSULA.- Cronograma y horario de trabajo

Las actividades para realizar la investigación se llevarán a cabo los días martes, miércoles y viernes en horarios de 9H00 a 12H00 am, pero de ser necesarias las visitas a la institución se podrán efectuar algún otro día laborable bajo previo aviso.

TERCERA CLÁUSULA.- Horas establecidas para realizar la Auditoría

Para realizar la Auditoría de Gestión al departamento de crédito, se requiere de 262 horas laborables en el horario anteriormente descrito, porque es el tiempo prudencial para alcanzar los objetivos propuestos.

CUARTA CLÁUSULA.- Pago de remuneraciones

De acuerdo con la auditora la Egda. Yarely Yamali Gaibor Cevallos pone de manifiesto que los servicios prestados a la institución tendrán un costo cero, pero se estimó que la presente Auditoría a nivel externo tiene un valor de USD \$2,200 dólares americanos, cabe recalcar que en esta cifra no están incluidos los viáticos y gastos que generare dicha investigación, en tanto que el Cliente acepta dicho pago.

La condición de pago se realizará en dos partes, el 70% se cancelará al inicio de la investigación y el 30% al final de ella y cuando se entregue el informe final de Auditoría de Gestión.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: CCC	Pág. 4/4	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 10-03-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 25-04-2014
Contrato de compromiso entre la Cooperativa y el auditor			
<p>QUINTA CLÁUSULA.- Entrega del informe final de la Auditoría de Gestión</p> <p>Los resultados de la Auditoría de Gestión realizada al departamento de crédito de la Cooperativa deberán presentarse mediante el informe final, el mismo que indique los hallazgos con su respectivo criterio, análisis, causas y efectos.</p> <p>SEXTA CLÁUSULA.- Incumplimiento de contrato</p> <p>Para que la Auditoría de Gestión alcance la meta propuesta es preciso las partes involucradas den fiel cumplimiento al presente contrato, porque eso garantizará la calidad del servicio brindado por parte de la Egda. Yarely Yamali Gaibor Cevallos y la responsabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda.</p> <p>En virtud de lo manifestado en el presente contrato, firman las partes interesadas para dar inicio a la investigación pactada.</p>			
_____ Yarely Yamali Gaibor Cevallos AUDITORA		_____ Ing. Segura Segura Lourdes Abigail GERENTE	



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: PT1	Pág. 1/1	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 10-03-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 25-04-2014

FASE I. TÉRMINOS DE TRABAJO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Visitas de observación a la Cooperativa

Las visitas de observación a la Cooperativa se realizaron los días 14, 16 y 18 de abril del año 2014 en el horario establecido desde las 9H00 hasta las 12H00 de la mañana. La institución se encuentra ubicada en la 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto del cantón Ventanas, el recorrido se lo realizó en compañía de la Ing. Chango Colina Marllury Jacqueline Jefa del departamento de Crédito de la institución

En las visitas realizadas se pudo constatar que las instalaciones de la Cooperativa son adecuadas y acondicionadas para desarrollar las actividades crediticias, pero el espacio es reducido para atender a los clientes y ciudadanía en general que se acercan a la institución.

La Cooperativa cuenta con tecnología moderna, las computadoras disponen de paquetes informáticos actualizados, además disponen de internet enlazados al sistema de la institución.

La mayoría del mobiliario es adecuado y cómodo para que los empleados realicen las actividades laborales satisfactoriamente, pero existen unos cuantos muebles que deben ser cambiados en su totalidad porque dan mala imagen a la entidad y no brindan la comodidad a los usuarios.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: PG	Pág. 1/1		
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 05-05-2014		
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 23-07-2014		
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
<p>Fase II. Análisis de la estructura organizacional institucional</p> <p>Objetivo: Analizar y presentar las bases organizacionales y estructurales de la institución de acuerdo al entorno que lo rodea.</p>				
Nº	Procedimientos	Horas	Referencias	Hecho por
1	Conocer los antecedentes que rodean a la Cooperativa.	8 horas	P1	Y.Y.G.C.
2	Presentar el organigrama estructural que emplea la institución para identificar el don de mando.	6 horas	P2	Y.Y.G.C.
3	Indagar en el marco organizacional que rodea a la institución.	12 horas	P3	Y.Y.G.C.
4	Aplicar la matriz FODA a la institución.	20 horas	P4	Y.Y.G.C.
5	Investigar el marco legal que rige a la Cooperativa.	12 horas	P5	Y.Y.G.C.
	TOTAL	58 horas		



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P1	Pág. 1/1	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 05-05-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 23-07-2014
FASE II. ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INSTITUCIONAL			
Antecedentes de la Cooperativa			
<p>En el año 1966 se crea la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril” Ltda., como iniciativa de un grupo de maestros con el afán de anticipar los salarios de los mismos, puesto que antes sus sueldos no les pagaban mensualmente, asociando únicamente a maestros fiscales; primarios y secundarios donde los préstamos se respaldaban con el sueldo que percibían y los descuentos se los realizaba directamente vía rol, ya sea por la Dirección de Estudios y/o Colecturía, sin existir mayor riesgo en la entrega de créditos.</p> <p>Mientras la Cooperativa pertenecía únicamente a maestros fiscales el índice de morosidad nunca superó el 2%, las políticas crediticias eran claras, no necesitaba de ningún análisis y el riesgo era menor.</p> <p>Con el transcurso del tiempo siendo el Cantón Ventanas eminentemente productivo micro-empresarial deciden los directivos del Consejo de Administración a finales del año 2007, realizar una masiva campaña para ingresar como socios a los microempresarios, con la finalidad de servir de apoyo mediante el microcrédito y producir una dinámica en la economía del Cantón Ventanas, porque éste sector difícilmente tiene acceso a un crédito en la banca privada.</p>			

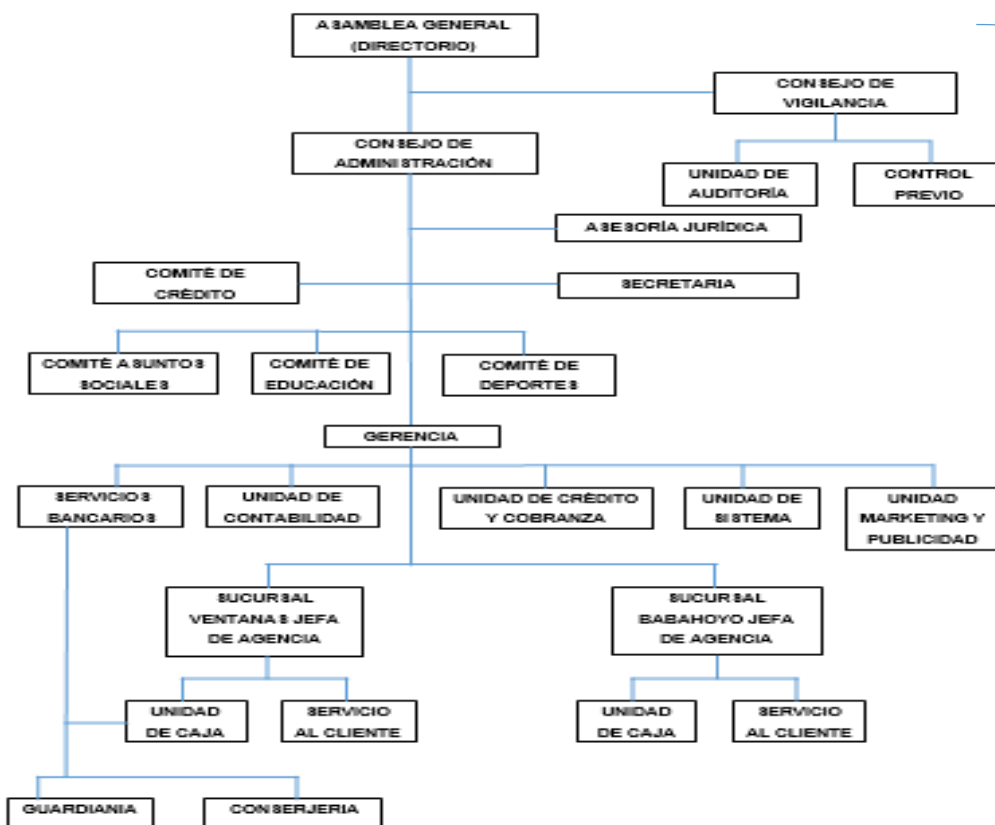


Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P2	Pág. 1/1	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 05-05-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 23-07-2014	

FASE II. ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INSTITUCIONAL

Organigrama estructural

Para desarrollar adecuadamente las actividades laborales la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril cuenta con el siguiente organigrama estructural;



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril
Elaborado por: Autora

Análisis:

La institución tiene un claro concepto de organización, es por ello que la estructura orgánica es de tipo descendente es decir de arriba hacia abajo.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

<p>Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.:1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233</p>	REF: P3	Pág. 1/2	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 05-05-2014	
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 23-07-2014	
FASE II. ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INSTITUCIONAL			
Marco organizacional de la Cooperativa			
<p>Misión</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril”., es un referente del sistema de Economía popular y solidaria en la provincia de Los Ríos y sus zonas de influencia, a través de procesos, metodologías e infraestructura adaptadas a los requerimientos de nuestros socios; personal especializado en administración financiera y sistemas de administración eficientes.</p>			
<p>Visión</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril” tiene la visión de prestar servicios y productos financieros competitivos y no financieros, dentro de la Provincia de los Ríos y sus zonas de influencia cercana.</p>			
<p>Función</p> <p>Fomentar el ahorro, captar fondos de inversión social para PYMES, ofertar líneas de crédito apropiadas para el desarrollo económico y armónico de las comunidades asentadas en nuestras áreas de intervención.</p>			



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P3	Pág. 2/2	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 05-05-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 23-07-2014
Marco organizacional de la Cooperativa			
<p>Sistema financiero social y popular</p> <p>Trabajar de forma coordinada con las instituciones gubernamentales y demás organizaciones no gubernamentales, así como organismos paralelos (IFI's) gremiales o privadas, aportando nuestros conocimientos e innovaciones y asimilando lo generado por las otras entidades del sector, en beneficio de las sociedades vulnerables de la región.</p> <p>Objetivo general</p> <p>Establecer políticas claras que regirán el proceso de crédito de la Cooperativa que garantice un crecimiento sano de la cartera y un manejo prudente de los recursos financieros y normar los mecanismos a través de los cuales la Cooperativa proporciona a sus socios recursos para financiar el desarrollo de sus actividades económicas.</p>			



Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P4	Pág. 1/1	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 05-05-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 23-07-2014

FASE II. ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INSTITUCIONAL

FODA

<u>DEBILIDADES</u>	<u>OPORTUNIDADES</u>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Infraestructura inadecuada, por su espacio reducido ❖ Inadecuadas políticas crediticias ❖ Ausencia de políticas para incrementar socios ❖ Inadecuados seguimientos a los créditos. ❖ Deficiencia de página web ❖ Ausencia de un flujograma de actividades crediticias. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Amplio mercado objetivo insatisfecho ❖ Apertura del sector agrario y comercial para realizar préstamos ❖ Desarrollo cantonal y su zona de influencia ❖ Ausencia de instituciones dedicadas a financiar a sectores marginales ❖ Convenios institucionales
<u>FORTALEZAS</u>	<u>AMENAZAS</u>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Buena imagen institucional ❖ Liquidez ❖ Solidez ❖ Solvencia ❖ Oferta de servicios sociales ❖ Buen ambiente laboral 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Incremento de la competencia ❖ Situación económica y política del país ❖ Especulación sobre la falta de solvencia de las Cooperativas

Análisis:

De acuerdo a la investigación realizada se obtuvo información importante, que permitió identificar los factores actuantes internos y los externos que aportan o no al crecimiento de la institución.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P5	Pág. 1/1	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 05-05-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 23-07-2014
FASE II. ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INSTITUCIONAL			
Marco legal de la Cooperativa			
<p>Las obligaciones que rigen a la Cooperativa son;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ COSO I ✓ Ley del Régimen Tributario Interno. ✓ Código Laboral. ✓ Constitución de la República del Ecuador. ✓ Reglamentos y políticas internas. ✓ Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. <p>La Cooperativa para continuar mejorando su situación económica, financiera y laboral debe emplear las leyes y normas antes mencionadas, con el propósito de cumplir con los objetivos planteados, ya sean estos a corto, mediano o largo plazo.</p>			



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: PG	Pág. 1/1
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 29-09-2014

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Fase III. Control interno y valoración de los riesgos

Objetivo: Realizar el control interno mediante el modelo COSO I y valorar los riesgos de la Auditoría de Gestión.

Nº	Procedimientos	Horas	Referencias	Hecho por
1	Emplear encuestas a los socios de la Cooperativa.	40 horas	P6	Y.Y.G.C
2	Aplicar los cuestionarios de control interno y analizar la información obtenida.	45 horas	P7	Y.Y.G.C
3	Medir los riesgos de Auditoría de Gestión alcanzados.	30 horas	P8	Y.Y.G.C
4	Emplear indicadores de gestión para determinar el cumplimiento de objetivos.	25 horas	P9	Y.Y.G.C
5	Elaborar el proceso de crédito mediante un flujograma.	20 horas	P10	Y.Y.G.C
6	Realizar el informe de control interno	15 horas	P11	Y.Y.G.C
	TOTAL	175 horas		



Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P6	Pág. 1/15	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

FASE III. CONTROL INTERNO Y VALORACIÓN DE LOS RIESGOS

Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa

A. Ambiente de control

Pregunta 1. ¿Usted cree que la estructura organizacional de la Cooperativa es adecuada para el departamento de crédito?

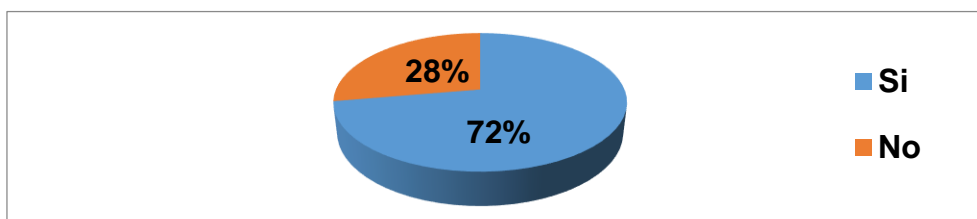
Tabla 3. Estructura organizacional

Opciones	Total	%
Si	261	72
No	100	28
TOTAL	361	100

Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Figura 2. Estructura organizacional



Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Interpretación y análisis

El 72% de los socios encuestados cree que la estructura organizacional del departamento de crédito de la Cooperativa es la adecuada, mientras que el 28% respondió que no.

Esto demuestra que la institución está bien organizada lo que le permite cumplir con sus objetivos y metas.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P6	Pág. 2/15	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa

Pregunta 2. ¿Según su criterio los objetivos que persigue la empresa son adecuados?

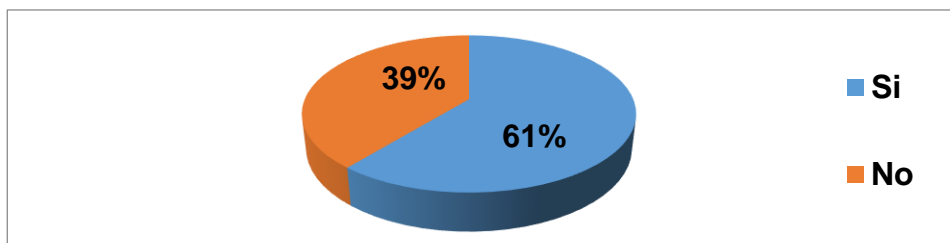
Tabla 4. Objetivos adecuados

Opciones	Total	%
Si	220	61
No	141	39
TOTAL	361	100

Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Figura 3. Objetivos adecuados



Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Interpretación y análisis

Según la opinión del 61% de los socios de la Cooperativa encuestados los objetivos que persigue la institución son los correctos, un 39% cree que los objetivos que tiene la Cooperativa no los van hacer progresar.

Para que una empresa pueda salir adelante debe tener bien definidos sus objetivos con la finalidad de conocer donde se encuentra en los actuales momentos y donde quiere estar después de un período de tiempo.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P6	Pág. 3/15	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa

Pregunta 3. ¿Cómo es el trato que recibe usted cuando acude a la Cooperativa?

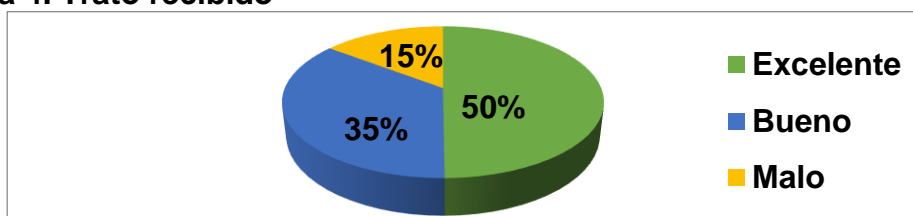
Tabla 5. Trato recibido

Opciones	Total	%
Excelente	180	50
Bueno	128	35
Malo	53	15
TOTAL	361	100

Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Figura 4. Trato recibido



Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Interpretación y análisis

El 50% de los socios encuestados manifestaron que el trato que reciben por parte de todos quienes conforman la Cooperativa al momento en que acuden a realizar algún trámite es excelente, el 35% lo considera bueno, y un 15% cree que es malo.

Esto demuestra que la mayor parte de los socios están conformes con el trato que reciben por parte de quienes laboran en la Cooperativa y esto tiene que ser así porque la razón de ser de la empresa son sus socios.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P6	Pág. 4/15	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa

B. Evaluación del riesgo

Pregunta 4. ¿De acuerdo con su apreciación en la institución se evalúan los riesgos cuando otorgan un crédito?

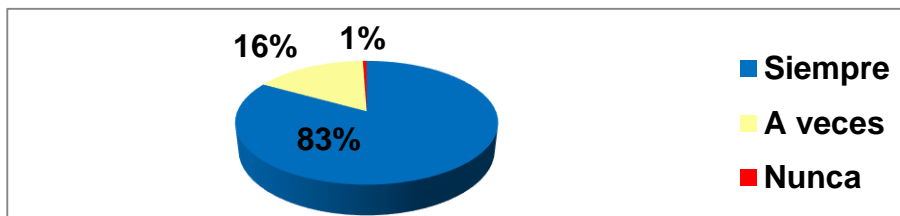
Tabla 6. Evaluación de los riesgos

Opciones	Total	%
Siempre	300	83
A veces	59	16
Nunca	2	1
TOTAL	361	100

Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Figura 5. Evaluación de los riesgos



Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Interpretación y análisis

El 83% de los encuestados manifestaron que la Cooperativa siempre evalúa el riesgo que implica otorgar algún crédito a sus socios, el 16% respondió que a veces se realiza esta actividad, mientras que el 1% aseguró que nunca.

Para la empresa esto es muy importante porque de esta manera cuida sus recursos y verifica si la transacción que se plantea realizar conviene o no a sus intereses.



Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P6	Pág. 5/15	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa

Pregunta 5. ¿El Jefe de Crédito le explica las condiciones de crédito efectivamente?

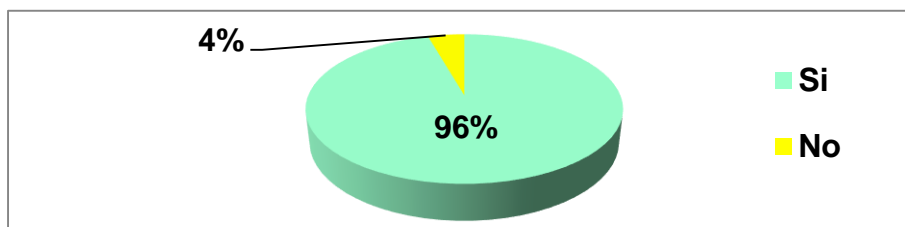
Tabla 7. Condiciones de crédito

Opciones	Total	%
Si	345	96
No	16	4
TOTAL	361	100

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Figura 6. Condiciones de crédito



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Interpretación y análisis

El 96% de los socios encuestados de la Cooperativa aseguran que al momento de solicitar un crédito el jefe de esta área les explica las condiciones que conlleva este proceso y los asesora para el mismo, el 4% manifestó que no.

Esto es bueno para la empresa porque a través de la explicación que se da a las personas que desean solicitar un crédito se despejan todas sus dudas porque se explican cuáles son las condiciones y las obligaciones que amerita el otorgamiento de un crédito.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P6	Pág. 6/15	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa

C. Actividad de control

Pregunta 6. ¿Cómo califica el servicio de la Cooperativa?

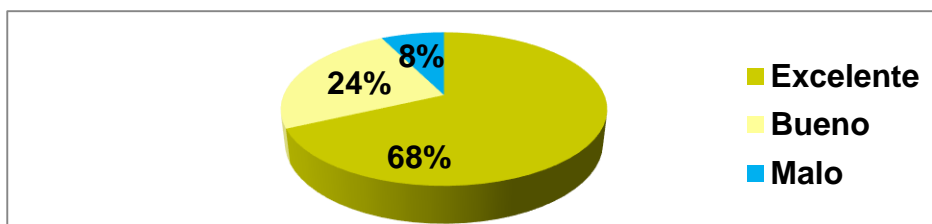
Tabla 8. Servicio que brinda la Cooperativa

Opciones	Total	%
Excelente	246	68
Bueno	88	24
Malo	27	7
TOTAL	361	100

Fuente: Socios de Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Figura 7. Servicio que brinda la Cooperativa



Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Interpretación y análisis

El servicio que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda. según el 68% de los encuestados es muy bueno, mientras que el 24% afirmó que es excelente y el 8% malo.

Esto demuestra que la empresa valora a sus socios y clientes porque ellos son la razón de ser de la misma.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P6	Pág. 7/15	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa

Pregunta 7. ¿Desde hace cuánto tiempo es socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda.

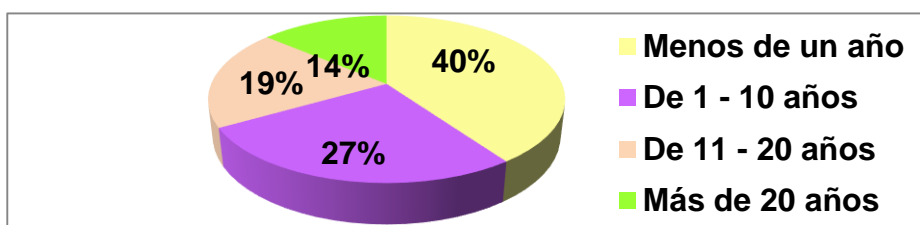
Tabla 9. Tiempo de afiliación

Opciones	Total	%
Menos de un año	145	40
De 1 - 10 años	96	27
De 11 - 20 años	70	19
Más de 20 años	50	14
TOTAL	361	100

Fuente: Socios de Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda., cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Figura 8. Tiempo de afiliación



Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Interpretación y análisis

Del total de encuestados el 40% de ellos manifestaron que son socios de la Cooperativa desde hace menos de un año, así mismo se aprecia que un 27% está afiliado a la institución hace aproximadamente 10 años, el 19% está afiliado ente 11 a 20 años, y el 14% tiene más de veinte años.

Esto demuestra que la Cooperativa conserva a sus socios porque la mayoría de ellos tienen más de 10 años afiliados a ella, reflejando que existe una buena administración que prioriza el bienestar de sus socios.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P6	Pág. 8/15	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa

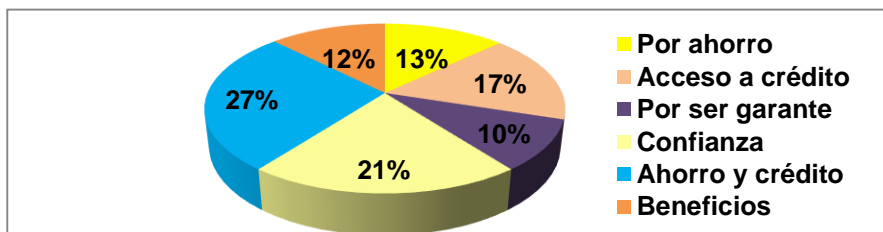
Pregunta 8. ¿Cuál fue el motivo por el que usted se hizo socio de la Cooperativa?

Tabla 10. Motivo de ser socio

Opciones	Total	%
Por ahorro	47	13
Acceso a crédito	61	17
Por ser garante	35	10
Confianza	75	21
Ahorro y crédito	98	27
Beneficios	45	12
TOTAL	361	100

Fuente: Socios de Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda, cantón Ventanas
Elaborado por: Autora

Figura 9. Motivo de ser socio



Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas
Elaborado por: Autora

Interpretación y análisis

Se aprecia en la presente figura que el 27% de los encuestados manifestó que el motivo por el cual se han hecho socios de la Cooperativa es para realizar ahorro y crédito, seguido de un 21% quienes señalaron que es debido a la confianza, un 17% por acceder a un crédito, el 13% por ahorrar, el 12% por obtener beneficios y el 10% porque ha sido garante.

Esto demuestra que la Cooperativa está satisfaciendo la necesidad de la comunidad por contar con una entidad que brinde confianza en el cuidado y manejo de su dinero, además de las necesidades de financiamiento.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P6	Pág. 9/15	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa

Pregunta 9. ¿Cuál es la frecuencia con la que realiza sus transacciones en la Cooperativa?

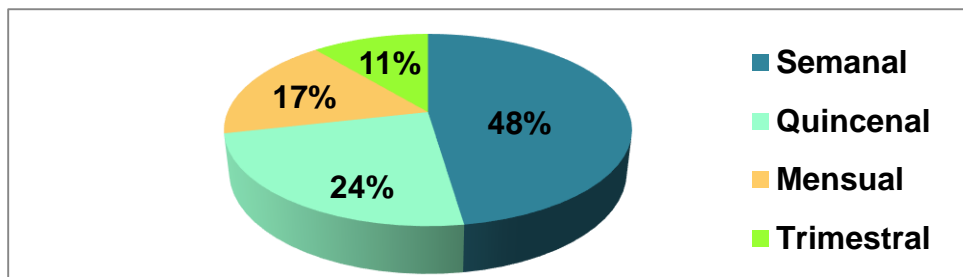
Tabla 11. Frecuencia de transacciones

Opciones	Total	%
Semanal	172	48
Quincenal	86	24
Mensual	63	17
Trimestral	40	11
TOTAL	361	100

Fuente: Socios de Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda. cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Figura 10. Frecuencia de transacciones



Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Interpretación y análisis

El 48% de los encuestados afirman que la frecuencia con la que realizan sus transacciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda. es semanal, mientras que el 24% lo realiza quincenalmente, el 17% mensual y el 11% trimestral.

Esto demuestra que los socios de la Cooperativa tienen una cultura respecto de hacer sus transacciones en la institución porque la mayoría de ellos realizan sus trámites de manera semanal.



Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P6	Pág. 10/15	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa

Pregunta 10. Indique ¿Para qué destina el dinero de su ahorro y/o crédito?

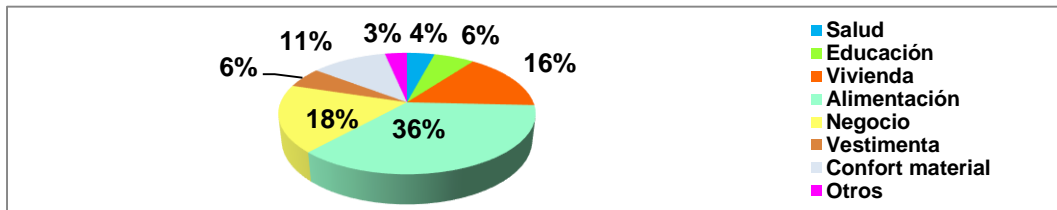
Tabla 12. Destino del crédito

Opciones	Total	%
Salud	15	4
Educación	22	6
Vivienda	56	16
Alimentación	130	36
Negocio	65	18
Vestimenta	20	6
Confort material	41	11
Otros	12	3
TOTAL	361	100

Fuente: Socios de Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Figura 11. Destino del crédito



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Interpretación y análisis

Se observa que los socios de la Cooperativa destinan el dinero de su ahorro y/o crédito para cubrir la necesidad en alimentación, así lo manifestó el 36%, un 18% respondió que es para emprender o incrementar su negocio y el 16% invierte en vivienda, el 11% para confort material, un 6% para vestimenta, otro 6% para educación, un 4% para salud y un 3% para otras necesidades.

Esto demuestra que las necesidades de los socios de la Cooperativa son diversas porque ellos desean satisfacer aspectos como alimentación, trabajo, salud, vivienda, vestimenta, entre otros.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P6	Pág. 11/15	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa

D. Información comunicacional

Pregunta 11. ¿La empresa le informa a tiempo los retrasos de los pagos?

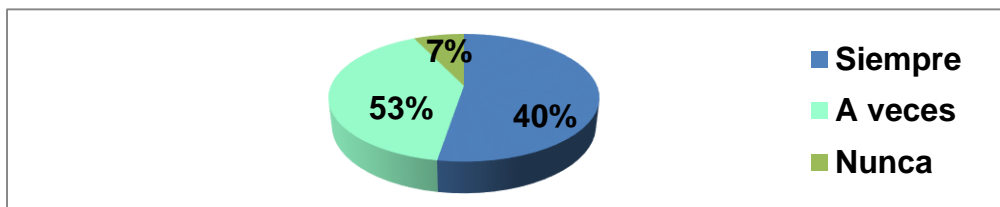
Tabla 13. Información a tiempo de los pagos

Opciones	Total	%
Siempre	190	53
A veces	145	40
Nunca	26	7
TOTAL	361	100

Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Figura 12. Información a tiempo de los pagos



Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Interpretación y análisis

El 53% de los encuestados manifestaron que la institución siempre les informa a tiempo los retrasos que tienen en los pagos de los créditos, un 40% respondió que a veces, y el 7% aseguró que nunca se les avisa.

Esto ayuda a la Cooperativa porque de este modo conoce quienes están al día con el pago de sus créditos y quienes no y se les comunica para que de este modo no caigan en acciones legales.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P6	Pág. 12/15	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa

Pregunta 12. ¿Cómo considera usted la comunicación que existe en la institución?

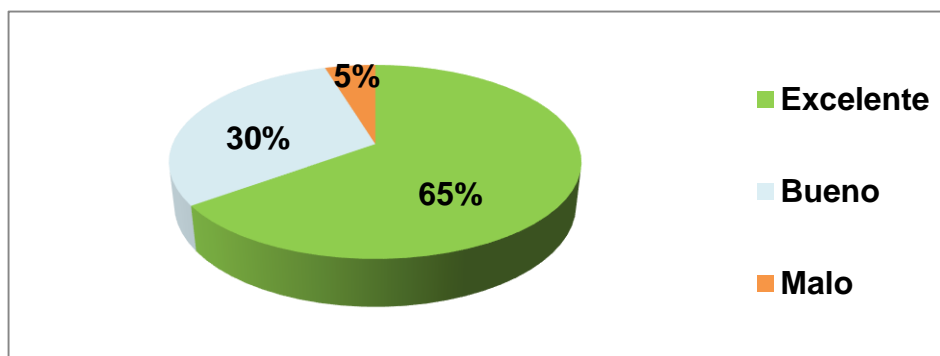
Tabla 14. Comunicación en la institución

Opciones	Total	%
Excelente	234	65
Bueno	109	30
Malo	17	5
TOTAL	360	100

Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Figura 13. Comunicación en la institución



Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Interpretación y análisis

El 65% de los encuestados manifestaron que la comunicación que tiene la institución con sus socios es excelente, el 30% considera que es buena, y el 5% aseguró que es mala.

Esto demuestra que la Cooperativa mantiene informados a sus socios.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P6	Pág. 13/15	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa

E. Monitoreo

Pregunta 13. ¿La institución realiza seguimientos al crédito que usted ha realizado?

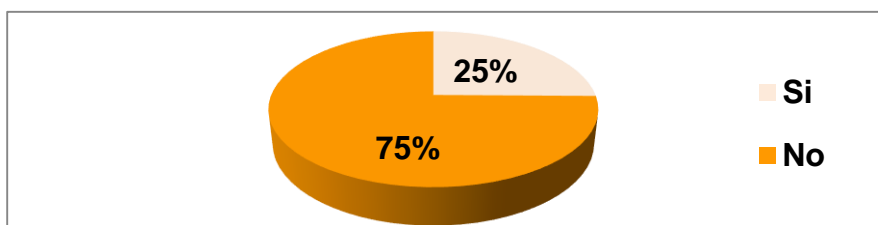
Tabla 15. Seguimiento al crédito

Opciones	Total	%
Si	91	25
No	270	75
TOTAL	361	100

Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Figura 14. Seguimiento al crédito



Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Interpretación y análisis

El 75% de los encuestados manifestó que la institución financiera no realiza ningún seguimiento para conocer si el crédito otorgado se invirtió para el fin que fue solicitado lo único que realizan son llamadas para saber porque se a atrasado en los pagos, el 25% respondió que la Cooperativa si realiza el respectivo seguimiento.

Esto demuestra que la Cooperativa tiene un déficit en este aspecto porque se debería dar un seguimiento para conocer si el crédito que haya solicitado algún socio se invierte o no en la necesidad que se tenía.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P6	Pág. 14/15	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa

Pregunta 14. ¿El crédito realizado es utilizado para las acciones indicadas durante el proceso del préstamo?

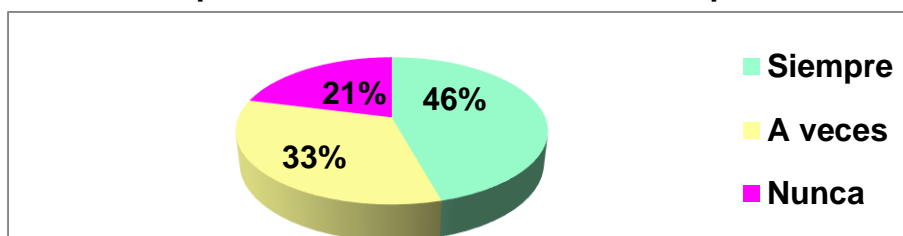
Tabla 16. Crédito para las acciones indicadas en el préstamo

Opciones	Total	%
Siempre	165	46
A veces	120	33
Nunca	76	21
TOTAL	361	100

Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Figura 15. Crédito para las acciones indicadas en el préstamo



Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Interpretación y análisis

El 46% de los encuestados respondieron que el crédito que ellos realizan si es empleado para el fin que fue solicitado, un 33% manifestó que a veces, y el 21% asegura que el crédito que se solicita nunca se emplea para el fin que se lo solicitó.

Esto demuestra que la mayoría de los socios de la Cooperativa no siempre invierten el dinero solicitado para satisfacer la necesidad que se informó sino que se utiliza en otros aspectos, es por ello que la institución debería realizar un seguimiento.



Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P6	Pág. 15/15	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa

Pregunta 15. ¿Está de acuerdo con las políticas de crédito de la Cooperativa?

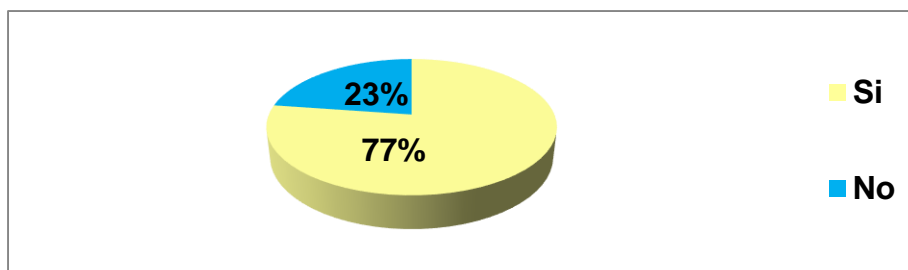
Tabla 17. Políticas de crédito de la Cooperativa

Opciones	Total	%
Si	279	77
No	82	23
TOTAL	361	100

Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Figura 16. Políticas de crédito de la Cooperativa



Fuente: Coopera de Ahorro y Crédito 13 de Abril, cantón Ventanas

Elaborado por: Autora

Interpretación y análisis

El 77% de los encuestados manifestaron que ellos si están de acuerdo con las políticas de crédito que emplea la Cooperativa, mientras que un 23% respondió que no.

Esto demuestra que la mayoría de los socios de la Cooperativa están satisfechos con las políticas de crédito que emplea la institución porque las consideran adecuadas y acordes.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

<p>Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.:1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233</p>				<p>REF: P7</p>		<p>Pág. 1/20</p>		<p>Marca ✓</p>	
				<p>Ejecutado por: Y.Y.G.C.</p>		<p>Fecha: 28-07-2014</p>			
				<p>Supervisado por: M.M.S.C.</p>		<p>Fecha: 29-09-2014</p>			
FASE III. CONTROL INTERNO Y VALORACIÓN DE LOS RIESGOS									
Cuestionarios de control interno									
<p>Entrevistada: Segura Segura Lourdes Abigail Cargo: Gerente General</p>									
<u>AMBIENTE DE CONTROL</u>									
Nº	Pregunta	Si	No	Evaluación		Observación			
				PON.	CAL.				
1	¿Cree usted que la situación actual de la institución es idónea?	1	0	10	8	La institución a nivel general está progresando, es por ello que la situación actual sí es idónea.			
2	¿Considera usted que los objetivos de la Cooperativa se cumplen eficazmente?	1	0	10	10	Los objetivos que persigue la empresa si se han venido cumpliendo efectivamente.			
3	¿En la institución se respetan los niveles jerárquicos?	1	0	10	9	Los integrantes de la institución conocen los niveles de mando a quienes deben rendir cuentas. ✓			
4	¿Cree usted que la Jefa de Crédito es eficiente?	1	0	10	10	La gestión empleada por la Gerente de la institución es adecuada, esto se lo percibe en la satisfacción de los socios y clientes.			
TOTAL		4	0	40	37				



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P7	Pág. 2/20	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Cuestionarios de control interno

AMBIENTE DE CONTROL

RIESGO	%	CONFIANZA
Bajo	1% - 20%	Baja
Moderado Bajo	21% - 40%	Moderada Baja
Moderado	41% - 60%	Moderada
Moderado Alto	61% - 80%	Moderada Alta
Alto	81% - 100%	Alta

37

A.CO. = ----- = Confianza 92,5% Alta

40 = Riesgo 7,5% Bajo

CP= CALIFICACIÓN PONDERADA → $CP = \frac{CT * 100}{PT}$

Análisis e interpretación

De acuerdo con la valoración de la Gerente, la confianza que se puede evidenciar en el ambiente de control es del 92,50% alta y el riesgo bajo del 7,50% debido a la puntuación que el funcionario le dio a cada una de las preguntas de este elemento.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P7	Pág. 3/20	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 28-07-2014	
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 29-09-2014	

Cuestionarios de control interno

Entrevistada: Segura Segura Lourdes Abigail **Cargo:** Gerente General

EVALUACIÓN DEL RIESGO

Nº	Pregunta	Si	No	Evaluación		Observación
				PON.	CAL.	
1	¿Según su apreciación la Jefa de Crédito evalúa los créditos otorgados a los clientes?	1	0	10	10	Antes de otorgar un crédito la Jefa y el buró de Crédito evalúan al cliente para determinar su condición laboral y domiciliar.
2	¿La institución cuenta con mecanismos para otorgar créditos?	1	0	10	9	Los mecanismos que la institución emplea para brindar créditos es por medio de solicitudes y los requisitos son de acuerdo al monto del préstamo. ✓
3	¿Usted controla constantemente las actividades de la Jefa de Crédito?	1	0	10	10	Las actividades de la Jefa de Crédito son controladas para evaluar su desempeño.
4	¿La Jefa de Crédito le proporciona a tiempo la información actualizada sobre los créditos y el porcentaje de mora de los clientes?	0	1	10	0	Aunque la Jefa de Crédito realiza una buena gestión, la información respecto a los créditos no es proporcionada a tiempo
TOTAL		3	1	40	29	



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.:1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P7	Pág. 4/20	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Cuestionarios de control interno

EVALUACIÓN DEL RIESGO

RIESGO	%	CONFIANZA
Bajo	1% - 20%	Baja
Moderado Bajo	21% - 40%	Moderada Baja
Moderado	41% - 60%	Moderada
Moderado Alto	61% - 80%	Moderada Alta
Alto	81% - 100%	Alta

$$\begin{aligned}
 \text{E.R.} &= \frac{29}{40} = \text{Confianza } 72,5\% \text{ Moderada Alta} \\
 &= \text{Riesgo } 27,5\% \text{ Moderado Bajo}
 \end{aligned}$$

$$\text{CP} = \text{CALIFICACIÓN PONDERADA} \rightarrow \text{CP} = \frac{\text{CT} * 100}{\text{PT}}$$

Análisis e interpretación

Según los resultados, estos demuestran que el 72,50% en cuanto a la confianza de la evaluación del riesgo es moderada alta, seguida del riesgo con un 27,50%, este porcentaje es provocado por no entregar a tiempo la información crediticia.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.:1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233				REF: P7		Pág. 5/20		Marca ✓	
				Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014			
				Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014			
Cuestionarios de control interno									
Entrevistada: Segura Segura Lourdes Abigail Cargo: Gerente General									
<u>ACTIVIDAD DE CONTROL</u>									
Nº	Pregunta	Si	No	Evaluación		Observación			
				PON.	CAL.				
1	¿La Cooperativa brinda capacitaciones a los empleados frecuentemente?	1	0	10	10	En la institución sí se realizan capacitaciones para los empleados.			
2	¿La institución cuenta con una adecuada estructura organizacional?	1	0	10	10	La estructura organizacional que tiene la Cooperativa es adecuada para el desarrollo de las actividades.			
3	¿La Cooperativa tiene un manual de funciones para realizar las actividades?	1	0	10	10	La Cooperativa sí dispone de un manual de funciones para cada puesto de trabajo interno. ✓			
4	¿La institución cuenta con una infraestructura amplia?	0	1	10	0	La ausencia de una infraestructura amplia ocasiona en los clientes insatisfacción.			
TOTAL		3	1	40	30				



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P7	Pág. 6/20	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Cuestionarios de control interno

ACTIVIDAD DE CONTROL

RIESGO	%	CONFIANZA
Bajo	1% - 20%	Baja
Moderado Bajo	21% - 40%	Moderada Baja
Moderado	41% - 60%	Moderada
Moderado Alto	61% - 80%	Moderada Alta
Alto	81% - 100%	Alta

30
A.C. = $\frac{30}{40}$ = Confianza 75% Moderada Alta
 = Riesgo 25% Moderado Bajo

CP= CALIFICACIÓN PONDERADA → $CP = \frac{CT * 100}{PT}$

Análisis e interpretación

El tercer elemento del COSO I obtuvo una confianza del 75%, lo cual es moderada alta, de tal manera que el riesgo alcanza los 25% y es moderado bajo, este porcentaje es por la ausencia de una infraestructura amplia que satisfaga las necesidades de los clientes y socios.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

<p>Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.:1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233</p>					<p>REF: P7</p>	<p>Pág. 7/20</p>	<p>Marca ✓</p>
					<p>Ejecutado por: Y.Y.G.C.</p>	<p>Fecha: 28-07-2014</p>	
					<p>Supervisado por: M.M.S.C.</p>	<p>Fecha: 29-09-2014</p>	
Cuestionarios de control interno							
Entrevistada: Segura Segura Lourdes Abigail Cargo: Gerente General							
<u>INFORMACIÓN COMUNICACIONAL</u>							
Nº	Pregunta	Si	No	Evaluación		Observación	
				PON.	CAL.		
1	¿Usted mantiene Frecuentemente reuniones con la Jefa de Crédito para planificar las actividades?	1	0	10	9	Las reuniones son importantes porque permite conocer la situación de la empresa y que mejor saberlo de la misma Jefa de Crédito.	
2	¿El nivel comunicacional de la institución es satisfactorio?	1	0	10	9	En la institución la comunicación es altamente satisfactoria, todos los empleados son comunicativos y participativos.	
3	¿La Cooperativa cuenta con página Web para informar a los socios de los servicios que se ofrecen?	0	1	10	0	Actualmente la Cooperativa no dispone de una página Web para promocionar los servicios que ofrece, esto se debe a que no lo han considerado necesario. ✓	
4	¿El sistema informático de la institución es actual y moderno?	1	0	10	9	El sistema informático que posee la institución es moderno y actualizado para desarrollar efectivamente las actividades.	
TOTAL		3	1	40	27		



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P7	Pág. 8/20	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Cuestionarios de control interno

INFORMACIÓN COMUNICACIONAL

RIESGO	%	CONFIANZA
Bajo	1% - 20%	Baja
Moderado Bajo	21% - 40%	Moderada Baja
Moderado	41% - 60%	Moderada
Moderado Alto	61% - 80%	Moderada Alta
Alto	81% - 100%	Alta

27

I.C. = $\frac{27}{40}$ = Confianza 67,5% Moderada Alta
 = Riesgo 32,5% Moderado Bajo

CP= CALIFICACIÓN PONDERADA → $CP = \frac{CT * 100}{PT}$

Análisis e interpretación

La calificación ponderada que obtuvo la información comunicacional de la institución es del 67,50%, lo que equivale a una confianza moderada alta, mientras que el riesgo es del 32,50% y es moderado bajo porque la institución no dispone de página web.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

<p>Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.:1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233</p>				<p>REF: P7</p>		<p>Pág. 9/20</p>		<p>Marca ✓</p>	
				<p>Ejecutado por: Y.Y.G.C.</p>		<p>Fecha: 28-07-2014</p>			
				<p>Supervisado por: M.M.S.C.</p>		<p>Fecha: 29-09-2014</p>			
Cuestionarios de control interno									
<p>Entrevistada: Segura Segura Lourdes Abigail Cargo: Gerente General</p>									
<u>MONITOREO</u>									
Nº	Pregunta	Si	No	Evaluación		Observación			
				PON.	CAL.				
1	¿Usted realiza seguimiento a las actividades que efectúa la Jefa de Crédito?	1	0	10	9	Internamente sí se realizan seguimiento a las actividades de la Jefa de Crédito.			
2	¿Usted compara el informe proporcionado por la Jefa de Crédito con su base de datos?	1	0	10	9	Es preciso comparar la información que proporciona la Jefa de Crédito versus la base de datos, con la finalidad de tener plena seguridad de la situación de la institución.			
3	¿En la Cooperativa se emplea algún sistema para verificar el cumplimiento de objetivos?	1	0	10	10	Para la verificación de objetivos en el área de crédito la Cooperativa emplea fichas evaluativas del monto prestado y cobrado, y la recuperación de cartera vencida.			
4	¿La institución realiza seguimiento a los créditos otorgados?	0	1	10	0	En la institución se ha apreciado que el departamento de crédito no está realizando seguimiento a los préstamos otorgados.			
TOTAL		3	1	40	28				



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P7	Pág. 10/20	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Cuestionarios de control interno

MONITOREO

RIESGO	%	CONFIANZA
Bajo	1% - 20%	Baja
Moderado Bajo	21% - 40%	Moderada Baja
Moderado	41% - 60%	Moderada
Moderado Alto	61% - 80%	Moderada Alta
Alto	81% - 100%	Alta

28
M. = $\frac{28}{40}$ = Confianza 70% Moderada Alta
 = Riesgo 30% Moderado Bajo

CP= CALIFICACIÓN PONDERADA → **CP=** $\frac{CT * 100}{PT}$

Análisis e interpretación

De acuerdo a la valoración de la presente tabla, se puede observar que la confianza que tiene el quinto elemento del COSO I, es moderada alta del 70% y el riesgo del 30%, esto se debe a que la institución no realiza seguimiento a los créditos otorgados.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

<p>Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.:1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233</p>				<p>REF: P7</p>		<p>Pág. 11/20</p>		<p>Marca ✓</p>	
				<p>Ejecutado por: Y.Y.G.C.</p>		<p>Fecha: 28-07-2014</p>			
				<p>Supervisado por: M.M.S.C.</p>		<p>Fecha: 29-09-2014</p>			
Cuestionarios de control interno									
<p>Entrevistada: Chango Colina Marllury Jacqueline Cargo: Jefa del departamento de Crédito</p>									
<u>AMBIENTE DE CONTROL</u>									
Nº	Pregunta	Si	No	Evaluación		Observación			
				PON.	CAL.				
1	¿Cree usted que su gestión ha sido efectiva para el crecimiento de la institución?	1	0	10	10	La Jefa de Crédito considera que su gestión sí ha sido efectiva para el crecimiento de la institución porque así se alcanzaron las metas propuestas.			
2	¿Los objetivos propuestos por la Cooperativa se cumplen eficazmente?	1	0	10	10	Los objetivos propuestos se han cumplido por el trabajo y el esmero con el cual se ha laborado.			
3	¿La estructura organizacional de la Cooperativa permite obtener los resultados deseados?	1	0	10	10	La institución cuenta con una adecuada estructura organizacional, esto ha permitido alcanzar los resultados deseados. ✓			
4	¿El don de mando que se percibe en la institución es idóneo?	1	0	10	10	En la Cooperativa se identifica plenamente el don de mando para laborar adecuadamente.			
5	¿El ambiente laboral que existe en la institución es adecuado?	1	0	10	9	En cuanto al ambiente laboral, en la institución sí existe este elemento importante, es por ello que los empleados vienen laborando años.			
TOTAL		5	0	50	50				



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P7	Pág. 12/20	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Cuestionarios de control interno

AMBIENTE DE CONTROL

RIESGO	%	CONFIANZA
Bajo	1% - 20%	Baja
Moderado Bajo	21% - 40%	Moderada Baja
Moderado	41% - 60%	Moderada
Moderado Alto	61% - 80%	Moderada Alta
Alto	81% - 100%	Alta

49
A.CO. = $\frac{49}{50} = \text{Confianza } 98\% \text{ Alta}$
 50 = Riesgo 2% Bajo

CP= CALIFICACIÓN PONDERADA → CP= $\frac{CT * 100}{PT}$

Análisis e interpretación

De acuerdo con la valoración de la Gerente, la confianza que se puede evidenciar en el ambiente de control es del 98% alta y el riesgo bajo del 2% debido a la puntuación que el funcionario le dio a cada una de las preguntas de este elemento.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

<p>Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.:1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233</p>				<p>REF: P7</p>		<p>Pág. 13/20</p>		<p>Marca ✓</p>	
				<p>Ejecutado por: Y.Y.G.C.</p>		<p>Fecha: 28-07-2014</p>			
				<p>Supervisado por: M.M.S.C.</p>		<p>Fecha: 29-09-2014</p>			
Cuestionarios de control interno									
<p>Entrevistada: Chango Colina Marlury Jacqueline Cargo: Jefa del departamento de Crédito</p>									
<u>EVALUACIÓN DEL RIESGO</u>									
Nº	Pregunta	Si	No	Evaluación		Observación			
				PON.	CAL.				
1	¿Usted como Jefe de Crédito evalúa los riesgos antes de otorgar un crédito a los clientes?	1	0	10	10	Los riesgos son evaluados previo la entrega u otorgación de algún préstamo, porque se identifican a los mejores socios y clientes.			
2	¿Cree usted que las políticas de crédito son idóneas?	0	1	10	0	Las políticas de crédito requieren de modificaciones para mejorar la agilidad en los servicios que ofrece la institución.			
3	¿En el departamento de crédito se cumplen con los procedimientos pertinentes antes de entregar un crédito?	1	0	10	8	Cada uno de los pasos a seguir corresponde a un adecuado procedimiento que se requiere para otorgar un crédito.			
4	¿Proporciona usted información actualizada a la Gerente?	1	0	10	9	Sí se proporciona información actualizada respecto a los créditos, cartera vencida, pago de intereses y otras actividades concernientes al departamento.			
TOTAL		3	1	40	27				



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P7	Pág. 14/20	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Cuestionarios de control interno

EVALUACIÓN DEL RIESGO

RIESGO	%	CONFIANZA
Bajo	1% - 20%	Baja
Moderado Bajo	21% - 40%	Moderada Baja
Moderado	41% - 60%	Moderada
Moderado Alto	61% - 80%	Moderada Alta
Alto	81% - 100%	Alta

$$\begin{aligned}
 \text{E.R.} &= \frac{27}{40} = \text{Confianza } 67,5\% \text{ Moderada Alta} \\
 &= \text{Riesgo } 32,5\% \text{ Moderado Bajo}
 \end{aligned}$$

$$\text{CP= CALIFICACIÓN PONDERADA} \rightarrow \text{CP} = \frac{\text{CT} * 100}{\text{PT}}$$

Análisis e interpretación

Según los resultados, estos demuestran que el 67,50% en cuanto a la confianza de la evaluación del riesgo es moderada alta, seguida del riesgo con un 32,50%, este porcentaje se debe a que considera la Jefa de Crédito que las políticas crediticias no son idóneas..



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

<p>Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.:1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233</p>				<p>REF: P7</p>		<p>Pág. 15/20</p>		<p>Marca ✓</p>	
				<p>Ejecutado por: Y.Y.G.C.</p>		<p>Fecha: 28-07-2014</p>			
				<p>Supervisado por: M.M.S.C.</p>		<p>Fecha: 29-09-2014</p>			
Cuestionarios de control interno									
<p>Entrevistada: Chango Colina Marllury Jacqueline Cargo: Jefa del departamento de Crédito</p>									
<u>ACTIVIDAD DE CONTROL</u>									
Nº	Pregunta	Si	No	Evaluación		Observación			
				PON.	CAL.				
1	¿En el departamento de crédito disponen de un flujograma de actividades?	0	1	10	0	La ausencia de un flujograma de actividades crediticias impide el correcto manejo de los procedimientos internos.			
2	¿Los empleados del departamento de crédito se toman el tiempo necesario para explicar las condiciones de crédito a los socios?	1	0	10	10	Sin duda alguna los empleados del departamento de crédito están capacitados para atender al público en general.	✓		
3	¿El departamento de crédito realiza segmentación de mercado para analizar a los posibles socios?	1	0	10	10	El departamento de crédito sí analiza el mercado e identifica a los posibles clientes y socios.			
4	¿Los beneficios que ofrece la Cooperativa permiten atraer nuevos socios?	1	0	10	9	La institución ofrece servicios considerables y favorables para los socios y los clientes.			
TOTAL		3	1	40	29				



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P7	Pág. 16/20	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Cuestionarios de control interno

ACTIVIDAD DE CONTROL

RIESGO	%	CONFIANZA
Bajo	1% - 20%	Baja
Moderado Bajo	21% - 40%	Moderada Baja
Moderado	41% - 60%	Moderada
Moderado Alto	61% - 80%	Moderada Alta
Alto	81% - 100%	Alta

29

A.C. = ----- = Confianza 72,5% Moderada Alta

40 = Riesgo 27,5% Bajo Moderado

CP= CALIFICACIÓN PONDERADA → $CP = \frac{CT * 100}{PT}$

Análisis e interpretación

El tercer elemento del COSO I obtuvo una confianza del 72,50%, que corresponde a la moderada alta, de tal manera que el riesgo alcanza los 27,50% y es moderado bajo, este porcentaje es por la ausencia de un flujograma de actividades del área de crédito.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

<p>Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.:1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233</p>					<p>REF: P7</p>	<p>Pág. 17/20</p>	<p>Marca ✓</p>
					<p>Ejecutado por: Y.Y.G.C.</p>	<p>Fecha: 28-07-2014</p>	
					<p>Supervisado por: M.M.S.C.</p>	<p>Fecha: 29-09-2014</p>	
Cuestionarios de control interno							
Entrevistada: Chango Colina Marlury Jacqueline Cargo: Jefa del departamento de Crédito							
<u>INFORMACIÓN COMUNICACIONAL</u>							
Nº	Pregunta	Si	No	Evaluación		Observación	
				PON.	CAL.		
1	¿Usted mantiene reuniones con la Gerente para planificar las actividades?	1	0	10	10	Las reuniones con la Gerente permiten conocer el avance del departamento de crédito.	
2	¿El departamento de crédito informa a tiempo a los socios los retrasos en los pagos?	1	0	10	10	Los empleados del departamento de crédito constantemente están verificando los retrasos en los pagos por parte de los clientes y socios.	
3	¿La institución emplea los diferentes medios de comunicación para contactarse con los socios?	1	0	10	10	La manera más rápida de contactarse con los clientes es por medio de los medios de comunicación.	
4	¿Usted mantiene actualizada la información concerniente a los créditos?	1	0	10	10	La información respecto a los socios de la empresa con frecuencia se la mantiene actualizada.	
TOTAL		3	0	40	40		



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P7	Pág. 18/20	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Cuestionarios de control interno

INFORMACIÓN COMUNICACIONAL

RIESGO	%	CONFIANZA
Bajo	1% - 20%	Baja
Moderado Bajo	21% - 40%	Moderada Baja
Moderado	41% - 60%	Moderada
Moderado Alto	61% - 80%	Moderada Alta
Alto	81% - 100%	Alta

40

$$I.C. = \frac{40}{40} = \text{Confianza } 100\% \text{ Alta}$$

$$40 = \text{Riesgo } 0\%$$

$$CP = \text{CALIFICACIÓN PONDERADA} \rightarrow CP = \frac{CT * 100}{PT}$$

Análisis e interpretación

La calificación ponderada que obtuvo la información comunicacional de la institución es del 100%, lo que equivale a una confianza alta, porque según la Jefa de crédito mantiene actualizada la información y comunicación pertinente a su área de trabajo.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

<p>Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.:1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233</p>					<p>REF: P7</p>	<p>Pág. 19/20</p>	<p>Marca ✓</p>
					<p>Ejecutado por: Y.Y.G.C.</p>	<p>Fecha: 28-07-2014</p>	
					<p>Supervisado por: M.M.S.C.</p>	<p>Fecha: 29-09-2014</p>	
Cuestionarios de control interno							
Entrevistada: Chango Colina Marlury Jacqueline Cargo: Jefa del departamento de Crédito							
<u>MONITOREO</u>							
Nº	Pregunta	Si	No	Evaluación		Observación	
				PON.	CAL.		
1	¿La Gerente efectúa seguimiento a las actividades que usted realiza?	1	0	10	10	La Gerente de la institución sí realiza seguimiento a las actividades realizadas porque está cumpliendo con su labora.	
2	¿Los empleados realizan seguimiento a los clientes y socios a quienes se les ha otorgado un crédito?	1	0	10	9	Para conocer el destino de cada uno de los créditos realizados, los empleados del departamento de crédito sí realizan seguimiento a los socios y clientes. ✓	
3	¿El crédito otorgado a los clientes y socios cumple con el fin destinado?	1	0	10	10	La mayoría de los socios y clientes destinan el préstamo para el fin al cual fueron destinados.	
4	¿Usted evalúa el logro y alcance de los objetivos del departamento de crédito?	1	0	10	10	Con frecuencia se están evaluando los logros y alcances de los objetivos con la finalidad de mantener un nivel alto de confiabilidad crediticia.	
5	¿Usted evalúa el sistema de control interno del departamento de crédito?	1	0	10	10	Para que el departamento de crédito se mantenga actualizado es preciso evaluar el sistema de control interno.	
TOTAL		5	0	50	49		



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P7	Pág. 20/20	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Cuestionarios de control interno

MONITOREO

RIESGO	%	CONFIANZA
Bajo	1% - 20%	Baja
Moderado Bajo	21% - 40%	Moderada Baja
Moderado	41% - 60%	Moderada
Moderado Alto	61% - 80%	Moderada Alta
Alto	81% - 100%	Alta

49
A.I. = $\frac{49}{50} = \text{Confianza } 98\% \text{ Alta}$
 50 = Riesgo 2% Bajo

CP= CALIFICACIÓN PONDERADA → CP= $\frac{CT * 100}{PT}$

Análisis e interpretación

De acuerdo a la valoración de la presente tabla, se puede observar que la confianza que tiene el quinto elemento del COSO I, es moderada alta del 98% y el riesgo bajo del 2%.

<p>Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.:1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233</p>	REF: P8	Pág. 1/4	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 28-07-2014	
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 29-09-2014	

FASE III. CONTROL INTERNO Y VALORACIÓN DE LOS RIESGOS

Medición de los riesgos de Auditoría de Gestión

De acuerdo con los resultados obtenidos se evalúa el siguiente riesgo.

Riesgo de control

Tabla 18. Elementos del COSO I

Nº	COSO I y sus elementos	Gerente		Jefa de Crédito		Promedio	
		Confianza	Riesgo	Confianza	Riesgo	Confianza	Riesgo
1	Ambiente de control	92.50	7.50	98.00	2.00	95.25	4.75
2	Evaluación del riesgo	72.50	27.50	67.50	32.50	70.00	30.00
3	Actividad de control	75.00	25.00	72.50	27.50	73.75	26.25
4	Información comunicacional	67.50	32.50	100	0.00	83.75	16.25
5	Monitoreo	70.00	30.00	98.00	2.00	84.00	16.00
	Valoración	75.50	24.50	87.20	12.80	81.35	18.65



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
"GAIBOR YARELY"

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P8	Pág. 2/4	Marca IC
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Medición de los riesgos de Auditoría de Gestión

Riesgo de control

Nivel de Confianza = 81,35%
 Nivel de Riesgo = 18,65%

= 100%

RIESGO	%	CONFIANZA
Bajo	1% - 20%	Baja
Moderado Bajo	21% - 40%	Moderada Baja
Moderado	41% - 60%	Moderada
Moderado Alto	61% - 80%	Moderada Alta
Alto	81% - 100%	Alta

Análisis:

De acuerdo con los resultados se puede evidenciar que el ambiente de control tiene un nivel de riesgo del 4,75%, la evaluación del riesgo tiene 30,00%, la actividad de control un 26,25%, la información comunicacional un 16,25% y el monitoreo un 16%, dando un promedio de 18,65% del riesgo de control.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
"GAIBOR YARELY"

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P8	Pág. 3/4	Marca ∫
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Medición de los riesgos de Auditoría de Gestión

Riesgo inherente

Tabla19. Riesgo inherente de los hallazgos encontrados

Riesgo inherente Gerente y Jefa de Crédito	Total preguntas	Preguntas negativas (hallazgos)
Incremento de la competencia	4	1
Situación económica y política del país.	4	1
Especulación sobre la falta de solvencia de las cooperativas	4	1
Total	12	3

$$\text{Riesgo Inherente} = \frac{\text{Preguntas negativas}}{\text{Total preguntas}}$$

$$\text{Riesgo Inherente} = \frac{3}{12} = 0,25 * 100 = 25\%$$

Según los resultados obtenidos de la Gerente y la Jefa de Crédito, se logró determinar que el 25% corresponde al riesgo inherente



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
"GAIBOR YARELY"

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P8	Pág. 4/4	Marca φ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014
Medición de los riesgos de Auditoría de Gestión			
<p><u>Riesgo de Detección</u></p> <p>Según la investigación efectuada en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda. Se logró determinar que el riesgo de detección es del 10%.</p> <p><u>Riesgo de Auditoría</u></p> <p>Para determinar el riesgo de Auditoría se realiza el proceso con los demás riesgos encontrados.</p> <p>Riesgo de Control = 18,65%</p> <p>Riesgo Inherente = 25%</p> <p>Riesgo de Detección = 10%</p> <p>Riesgo De Auditoría = Riesgo inherente * Riesgo de control * Riesgo de detección</p> <p>RA = 0,25% x 0,1865% x 0,10%</p> <p>RA = 0,47%</p> <p>Una vez realizado el procedimiento se pudo obtener que el riesgo de Auditoría que se pueda aceptar en esta investigación es de 0,47%.</p>			



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P9	Pág. 1/2	Marca ®
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014
FASE III. CONTROL INTERNO Y VALORACIÓN DE LOS RIESGOS			
Indicadores de gestión y elementos del COSO I			
<p>Los siguientes indicadores de gestión fueron tomados de evaluación del control interno.</p> $\text{Eficiencia} = \frac{\text{Estructura organizacional establecida}}{\text{Resultados esperados}} = \frac{8}{8} = 100\%$ <p>De acuerdo con las respuestas de la Gerente y la Jefa de Crédito se logró conocer que la estructura organizacional de la institución es adecuada para llevar a cabo las actividades en un 100%.</p> $\text{Eficiencia} = \frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos propuestos}} = \frac{7}{8} = 87,50\%$ <p>Los objetivos fueron alcanzados en un 87,50%, esta información se la obtuvo sumando las preguntas positivas de la Gerente y de la Jefa de Crédito.</p> $\text{Eficiencia} = \frac{\text{Políticas satisfactorias}}{\text{Políticas propuestas}} = \frac{7}{8} = 87,50\%$ <p>Según los resultados alcanzados, el nivel de eficiencia de las políticas es satisfactorias equivalente a un 87,50%.</p>			



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P9	Pág. 2/2	Marca ®
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Indicadores de gestión y elementos del COSO I

La eficacia se evaluó de acuerdo con las respuestas de los socios de la institución

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Riesgos valorados}}{\text{Riesgos existentes}} = \frac{300}{361} = 83\%$$

La eficacia de los riesgos valorados es del 83%, esto demuestra que la institución cumple con las metas establecidas.

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Seguimiento al crédito}}{\text{Total encuestados}} = \frac{300}{361} = 83,10\%$$

En este aspecto encontramos que la institución no está realizando seguimiento en su totalidad a los créditos efectuados, por lo que se evidencia una eficacia del 83,10%

Efectividad

En conclusión se logró obtener la efectividad alcanzado por la Cooperativa de la siguiente manera.

$$\text{Eficiencia} + \text{Eficacia} = \text{Efectividad}$$

$$91,66\% + 44,96\% / 2 = 68,31\% \text{ Efectividad}$$



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
"GAIBOR YARELY"
Ventanas - Los Ríos

REF: PT9

Pág. 1/10

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA.

R.U.C.:1290029224001

Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto

Teléfono: 052970233

INDICADORES DE GESTIÓN

CUADRO DE MANDO INTEGRAL

Perspectiva	Objetivo estratégico	Indicadores	Metas	Decisiones
Presentar la información actualizada sobre los créditos y el porcentaje de mora de los clientes.	Mejorar la aplicación de la base de datos de los clientes que brinde información cronometrada.	Establecer cronogramas de presentación de información interna para incrementar el grado de confianza.	Incrementar un 10% el grado de confiabilidad de la base de datos.	Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar la información interna.
Disponer de un área acondicionada para proporcionar un clima laboral apropiado	Distribuir adecuadamente el espacio físico de la infraestructura de la institución	Presupuestar las adecuaciones y remodelaciones de la infraestructura de la empresa.	Se espera aumentar en un 15% el grado de satisfacción laboral de los empleados.	Socializar las necesidades que tiene la empresa por mejorar la distribución física.
Contar con una página Web para atraer nuevos clientes.	Crear una página Web para mostrar los servicios de la institución.	Determinar las características de la institución mediante publicidad y propaganda en la página Web.	Incrementar un 15% el total de socios y clientes de la institución.	Comunicar a los socios, clientes y ciudadanía en general de los servicios en la página Web.
Dar un seguimiento apropiado a los créditos otorgados.	Realizar un flujograma de procedimientos de otorgación de créditos.	Elaborar una matriz para valorar el cobro de los créditos por parte de los empleados.	Aumentar un 10% el grado de eficiencia de los recorridos en las cobranzas por parte de los empleados.	Reunir a los empleados de la empresa para comunicar los nuevos cambios realizados.
Disponer de políticas crediticias efectivas.	Mejorar las políticas crediticias de acuerdo a la realidad económica de la institución.	Establecer estrategias que permitan disminuir los procesos engorrosos.	Incrementar un 10% el grado de satisfacción de los socios y los clientes debido a la nueva política.	Realizar un estudio de mercado para conocer las expectativas de los socios y los clientes.
Actividades crediticias controladas.	Realizar un flujograma para el proceso de cobranzas.	Cumplir con el proceso de cobranza para recuperar cartera vencida y evitar caer en mora.	Se espera recuperar un 15% de la cartera vencida por parte de los socios y los clientes.	Otorgar reconocimientos e incentivos a los empleados.

Ejecutado por: Y.Y.G.C.

Fecha: 28-07-2014

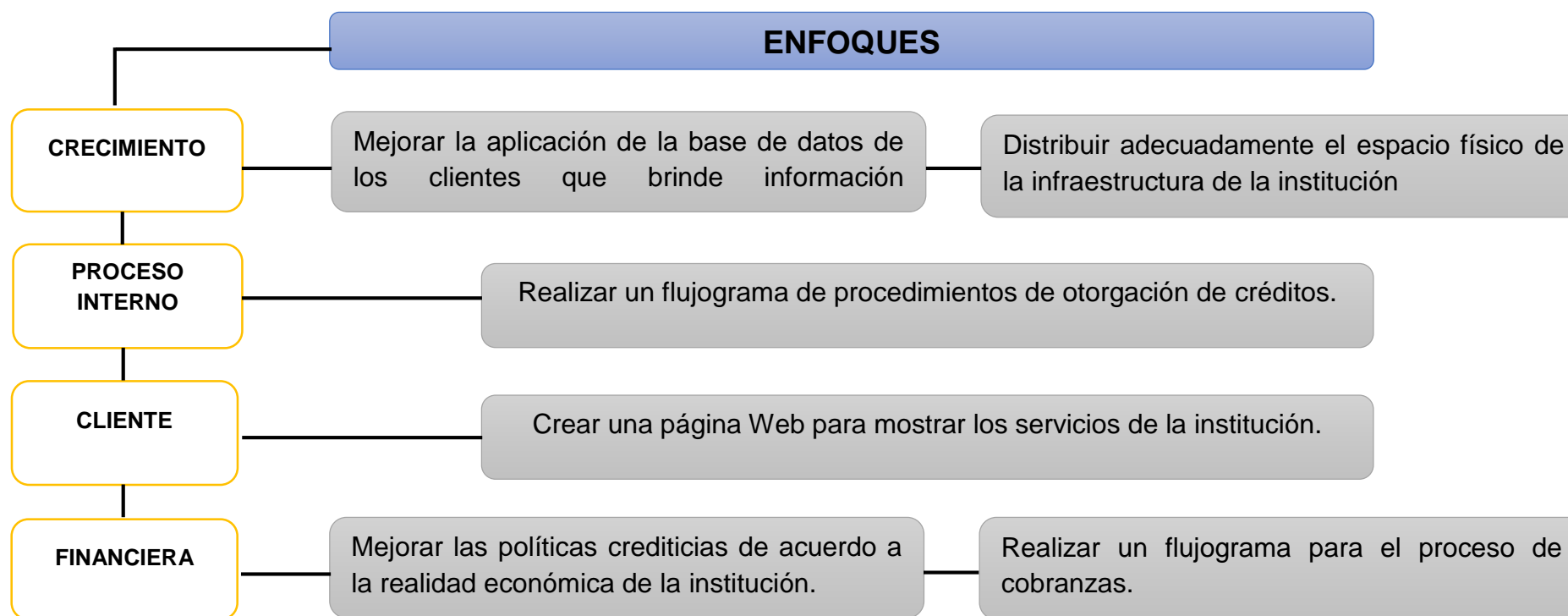
Supervisado por: M.M.S.C.

Fecha: 29-09-2014



INDICADORES DE GESTIÓN

MAPA DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Ejecutado por: Y.Y.G.C.

Fecha: 28-07-2014

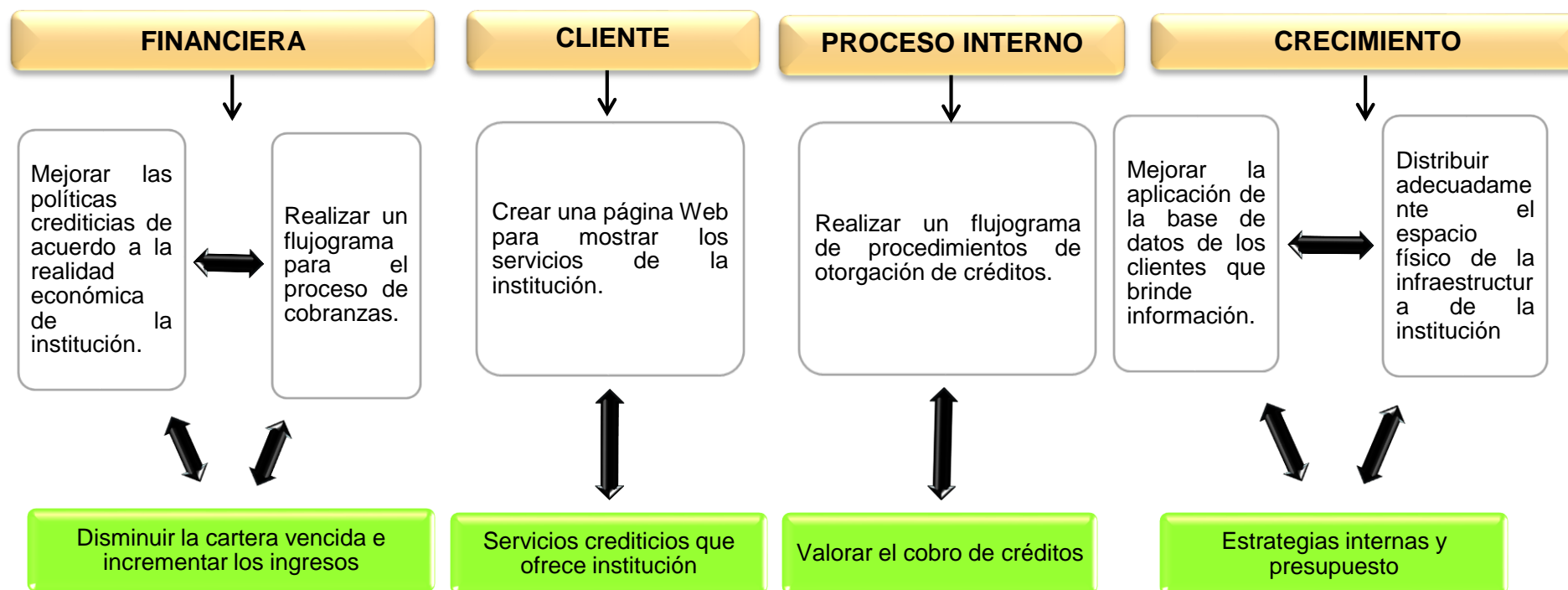
Supervisado por: M.M.S.C.

Fecha: 29-09-2014



INDICADORES DE GESTIÓN

MAPA DE INDICADORES



Ejecutado por: Y.Y.G.C.

Fecha: 28-07-2014

Supervisado por: M.M.S.C.

Fecha: 29-09-2014



INDICADORES DE GESTIÓN

ÍNDICES, BRECHAS Y ANÁLISIS

Perspectivas de crecimiento

N°	Objetivo	Factores de éxito	Calculo del indicador	Estándar	Fuente	Brecha
1	Mejorar la aplicación de la base de datos de los clientes que brinde información.	Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar la información interna.	$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Base de datos idónea}}{\text{Socios conformes}}$ $\text{Eficiencia} = \frac{289}{361} = 80,05\%$	100%	Jefe de Crédito	Brecha= 100%-80,05% Respuesta=19,95% Mejorar levemente

Nivel de riesgo	%	Nivel de confianza
Bajo	1% - 20%	Baja
Ponderado Bajo	21% - 40%	Ponderado Bajo
Media	41% - 60%	Media
Ponderado Alto	61% - 80%	Ponderado Alto
Alto	81% - 100%	Alto

La institución debe mejorar el sistema que emplea para actualizar los datos de los socios y clientes, mediante la planificación, organización, dirección, control y evaluación de la información interna, ya que existe una brecha del 19,95%.

Ejecutado por: Y.Y.G.C.

Fecha: 28-07-2014

Supervisado por: M.M.S.C.

Fecha: 29-09-2014



INDICADORES DE GESTIÓN

ÍNDICES, BRECHAS Y ANÁLISIS

Perspectivas de crecimiento

N°	Objetivo	Factores de éxito	Calculo del indicador	Estándar	Fuente	Brecha
1	Distribuir adecuadamente el espacio físico de la infraestructura de la institución	Socializar las necesidades que tiene la empresa por mejorar la distribución física.	$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Infraestructura adecuada}}{\text{Socios conformes}} = \frac{298}{361} = 82,55\%$	100%	Gerente General	Brecha= 100%-82,55% Respuesta= 17,45% Mejorar levemente

Nivel de riesgo	%	Nivel de confianza
Bajo	1% - 20%	Baja
Ponderado Bajo	21% - 40%	Ponderado Bajo
Media	41% - 60%	Media
Ponderado Alto	61% - 80%	Ponderado Alto
Alto	81% - 100%	Alto

Es preciso que la Cooperativa distribuya de manera adecuada el espacio físico, porque aunque demostrando el 82,55% de confianza alta y el 17,45 de riesgo siendo así que la institución requiere de una modificación.

Ejecutado por: Y.Y.G.C.

Fecha: 28-07-2014

Supervisado por: M.M.S.C.

Fecha: 29-09-2014



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”
Ventanas - Los Ríos

REF: PT9

Pág. 6/10

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA.

R.U.C.:1290029224001

Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto

Teléfono: 052970233

INDICADORES DE GESTIÓN

ÍNDICES, BRECHAS Y ANÁLISIS

Perspectivas del cliente

N°	Objetivo	Factores de éxito	Calculo del indicador	Estándar	Fuente	Brecha
1	Crear una página Web para mostrar los servicios de la institución.	Comunicar a los socios, clientes y ciudadanía en general de los servicios en la página Web.	$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Página Web}}{\text{Total encuestados}}$ $\text{Eficiencia} = \frac{0}{361} = 0\%$	100%	Gerente General	Brecha= 100%-100% Respuesta= 0% Mejorar totalmente

Nivel de riesgo	%	Nivel de confianza
Confianza cero	0%	
Bajo	1% - 20%	Baja
Ponderado Bajo	21% - 40%	Ponderado Bajo
Media	41% - 60%	Media
Ponderado Alto	61% - 80%	Ponderado Alto
Alto	81% - 100%	Alto

Desde la perspectiva del cliente, la institución debe crear una página Web y mostrar los servicios crediticios que ofrece, para lo cual se obtuvo una eficiencia del 0%, ya que los encuestados manifestaron que no existe este servicio actualmente.

Ejecutado por: Y.Y.G.C.

Fecha: 28-07-2014

Supervisado por: M.M.S.C.

Fecha: 29-09-2014



INDICADORES DE GESTIÓN

ÍNDICES, BRECHAS Y ANÁLISIS

Perspectivas del proceso interno

N°	Objetivo	Factores de éxito	Calculo del indicador	Estándar	Fuente	Brecha
1	Realizar un flujograma de procedimientos de otorgación de créditos.	Reunir a los empleados de la empresa para comunicar los nuevos cambios realizados.	$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Riesgos valorados}}{\text{Total encuestados}}$ $\text{Eficiencia} = \frac{300}{361} = 83\%$	100%	Jefe de Crédito	Brecha= 100%-83% Respuesta= 17% Mejorar levemente

Nivel de riesgo	%	Nivel de confianza
Bajo	1% - 20%	Baja
Ponderado Bajo	21% - 40%	Ponderado Bajo
Media	41% - 60%	Media
Ponderado Alto	61% - 80%	Ponderado Alto
Alto	81% - 100%	Alto

La institución requiere de un flujograma de procedimientos de otorgación de créditos, por lo que según el 17% de los socios, creen que los trámites de crédito son engorrosos, sin embargo el 83% cree que tiene un nivel de confianza alta.

Ejecutado por: Y.Y.G.C.

Fecha: 28-07-2014

Supervisado por: M.M.S.C.

Fecha: 29-09-2014



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”
Ventanas - Los Ríos

REF: PT9

Pág. 8/10

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA.

R.U.C.:1290029224001

Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto

Teléfono: 052970233

INDICADORES DE GESTIÓN

ÍNDICES, BRECHAS Y ANÁLISIS

Perspectivas financieras

N°	Objetivo	Factores de éxito	Calculo del indicador	Estándar	Fuente	Brecha
1	Mejorar las políticas crediticias de acuerdo a la realidad económica de la institución.	Realizar un estudio de mercado para conocer las expectativas de los socios y los clientes.	$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos propuestos}} = \frac{7}{8} = 87,50\%$	100%	Jefe de Crédito	Brecha= 100%-87,5% Respuesta= 12,5% Mejorar levemente

Nivel de riesgo	%	Nivel de confianza
Bajo	1% - 20%	Baja
Ponderado Bajo	21% - 40%	Ponderado Bajo
Media	41% - 60%	Media
Ponderado Alto	61% - 80%	Ponderado Alto
Alto	81% - 100%	Alto

Uno de los objetivos estratégicos de las perspectivas financieras de la institución es, mejorar las políticas crediticias de acuerdo a la realidad económica de la institución, la misma que demostró una confianza alta del 87,50% y un riesgo bajo del 12,5%.

Ejecutado por: Y.Y.G.C.

Fecha: 28-07-2014

Supervisado por: M.M.S.C.

Fecha: 29-09-2014



INDICADORES DE GESTIÓN

ÍNDICES, BRECHAS Y ANÁLISIS

Perspectivas financieras

N°	Objetivo	Factores de éxito	Calculo del indicador	Estándar	Fuente	Brecha
1	Realizar un flujograma para el proceso de cobranzas.	Otorgar reconocimientos e incentivos a los empleados.	$\text{Eficacia} = \frac{\text{Seguimiento al crédito}}{\text{Total encuestados}} = \frac{300}{361} = 83,10\%$	100%	Jefe de Crédito	Brecha= 100%-83,10% Respuesta= 16,9% Mejorar levemente

Nivel de riesgo	%	Nivel de confianza
Bajo	1% - 20%	Baja
Ponderado Bajo	21% - 40%	Ponderado Bajo
Media	41% - 60%	Media
Ponderado Alto	61% - 80%	Ponderado Alto
Alto	81% - 100%	Alto

El factor clave del éxito de este indicador es otorgar reconocimientos e incentivos a los empleados, pues para lograrlo se requiere realizar un flujograma para mejorar el proceso de cobranzas, en el cual se estableció un 83,10% de confianza alta.

Ejecutado por: Y.Y.G.C.

Fecha: 28-07-2014

Supervisado por: M.M.S.C.

Fecha: 29-09-2014



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
"GAIBOR YARELY"
Ventanas - Los Ríos

REF: PT9

Pág. 10/10

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA.

R.U.C.:1290029224001

Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto

Teléfono: 052970233

INDICADORES DE GESTIÓN

MATRÍZ DE RECOMENDACIONES

Indicadores	Brecha	Causa	Efecto	Recomendación	Responsable	Tiempo
Establecer cronogramas de presentación de información interna para incrementar el grado de confianza.	19,95% Mejorar levemente	Inadecuado donde mando y manejo del Talento Humano.	Disminución en la credibilidad de la institución.	Presentar información actualizada sobre los clientes y socios.	Jefe de crédito y personal de cobranza.	1 año
Presupuestar las adecuaciones y remodelaciones de la infraestructura de la empresa.	17,45% Mejorar levemente	Ausencia de un plan presupuestario que cubra este rubro.	Inconformidad y descontento de los clientes y socios.	Presupuestar los gastos que incurren en la remodelación de las oficinas.	Gerente General y jefe de crédito.	1 año
Determinar las características de la institución mediante publicidad y propaganda en la página Web.	0% Mejorar totalmente	Inexistencia de un plan de marketing para atraer nuevos socios y clientes.	Débiles servicios crediticios que oferta la institución.	Es preciso que se realice publicidad y promociones para atraer nuevos socios y clientes.	Jefe de crédito	1 año
Elaborar una matriz para valorar el cobro de los créditos por parte de los empleados.	17% Mejorar levemente	Ausencia de una evaluación que permita valorar los logros.	Personal desorientado y objetivos incumplidos.	Se recomienda evaluar el alcance de los objetivos.	Gerente General y jefe de crédito.	10 meses
Establecer estrategias que permitan disminuir los procesos engorrosos.	12,50% Mejorar levemente	Políticas débilmente enfocadas en la realidad de la institución.	Disminución de los socios y clientes actuales.	Implementar estrategias internas para disminuir los procesos engorrosos.	Jefe de crédito	1 año
Cumplir con el proceso de cobranza para recuperar cartera vencida y evitar caer en mora.	16,90% Mejorar levemente	Débil supervisión y control a los empleados del área de cobranza.	Incremento de la mora de la empresa.	Monitorear constantemente al personal de la institución.	Jefe de crédito y personal de cobranza.	1 año

Ejecutado por: Y.Y.G.C.

Fecha: 28-07-2014

Supervisado por: M.M.S.C.

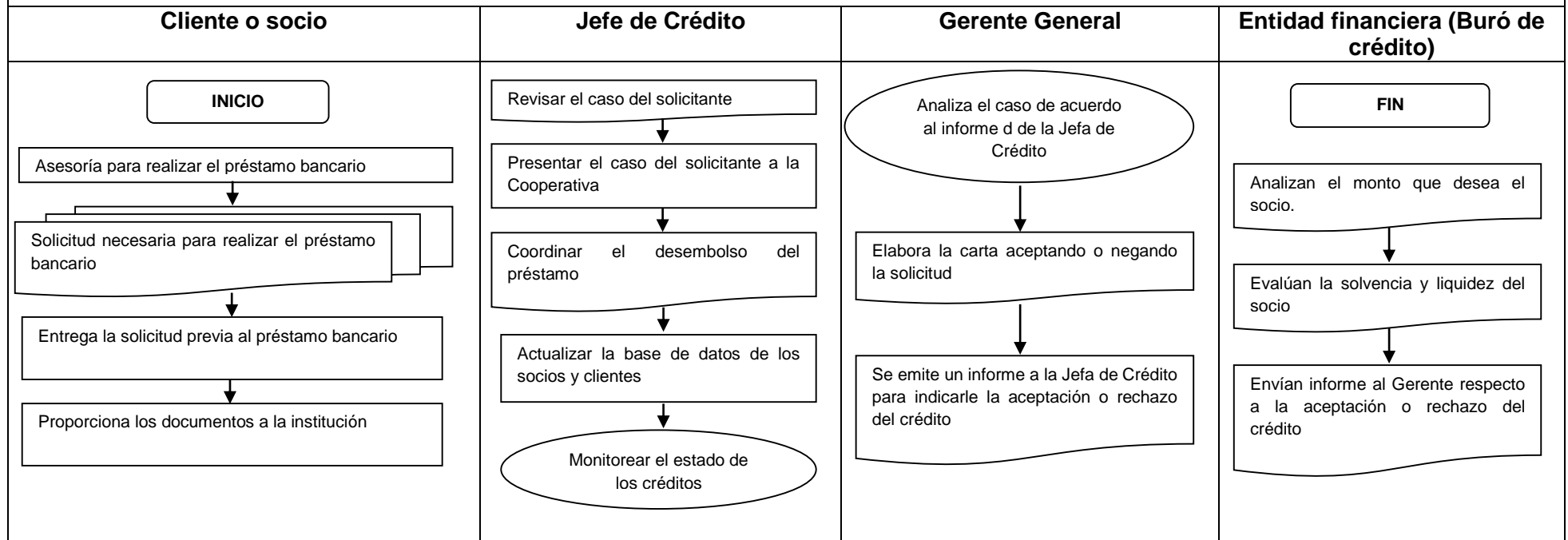
Fecha: 29-09-2014



Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P10	Pág. 1/1	Marca Đ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 28-07-2014	
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 29-09-2014	

FASE III. CONTROL INTERNO Y VALORACIÓN DE LOS RIESGOS

Flujograma de proceso de crédito





AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P11	Pág. 1/7	Marca ®
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 28-07-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 29-09-2014

Informe de Control Interno

Ing. Segura Segura Lourdes Abigail

GERENTE COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA.

Presente;

Me complace informarle que se ha realizado el Control Interno propuesto, cuya finalidad fue evaluar el nivel de confianza del sistema interno en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito 13 De Abril Ltda. Correspondiente al año 2012, que vuestra persona acertadamente dirige, dentro de la investigación como parte fundamental se aplicó un cuestionario de preguntas de control interno al Gerente General y Jefa del área en estudio.

El presente informe de control interno contiene los hallazgos con sus respectivos criterios, causas, efectos, conclusiones y recomendaciones que deben tomarse en consideración para ayudar a las autoridades en la toma de decisiones.

Atentamente;

 Yarely Yamali Gaibor Cevallos
AUDITORA



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
"GAIBOR YARELY"

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P11	Pág. 1/12	Marca Æ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014
Informe de Control Interno			
HALLAZGO # 1. Demora en la presentación de la información actualizada sobre los créditos y el porcentaje de mora de los clientes			
Situación: La jefa de Crédito no proporciona a tiempo la información respecto a los créditos efectuados y el porcentaje de mora que puedan existir en la institución.			
Criterio: Los retrasos en la presentación de informes impiden tomar medidas a tiempo para evitar posibles pérdidas económicas difíciles de controlar. Reglamento Interno literal D.			
Causa: El que la Jefa de Crédito no proporciona información a tiempo se debe quizá a la falta de control continuo por parte de la Gerente de la Cooperativa.			
Efecto: De persistir la situación de la no entrega a tiempo de documentación e información respecto a la situación actual de los pagos y porcentaje de mora de los créditos otorgados a los clientes genera el desconocimiento económico-financiero, por lo que cuando ocurran mayores problemas, estos serán difíciles de controlar.			
Conclusión: Aunque la Jefa de Crédito tenga una buena aceptación y esté realizando una acertada gestión en su área, no debe descuidar los problemas que pueden ocasionar la información continua de la documentación crediticia que le beneficia o afecta directamente a la institución.			
Recomendación: es preciso que la Gerente General establezca un cronograma de entrega de los informes concernientes a los créditos, para evitar problemas futuros.			



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
"GAIBOR YARELY"

Ventanas - Los Ríos

Cliete: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.:1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P11	Pág. 2/12	Marca Æ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014

Informe de Control Interno

Cálculo del indicador

$$\begin{aligned}
 \text{Eficiencia} &= \frac{\text{Base de datos idónea}}{\text{Socios conformes}} \\
 \text{Eficiencia} &= \frac{289}{361} = 80,05\%
 \end{aligned}$$

Interpretación:

Para mantener actualizada la información sobre los créditos que se otorgan a los clientes y a los socios y para controlar el porcentaje de la mora es preciso que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA. del Cantón Ventanas mejore el sistema de procesamiento de datos, mediante la planificación, organización, dirección, control y evaluación de la información interna, ya que existe una brecha del 19,95% que hay que mejorar para alcanzar la un nivel más alto de confiabilidad.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P11	Pág. 3/12	Marca Æ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 01-10-2014	
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 22-10-2014	
Informe de Control Interno			
HALLAZGO # 2. Infraestructura inadecuada por el espacio reducido			
<p>Situación: Actualmente la infraestructura de la Cooperativa no brinda las condiciones de espacio necesaria para llevar a cabo las actividades de la institución.</p>			
<p>Criterio: Para mantener un agradable ambiente laboral, la Cooperativa requiere de un espacio físico más amplio, adecuado a las necesidades y satisfacción de los clientes y empleados de la institución. Reglamento Interno literal K.</p>			
<p>Causa: La ausencia de un presupuesto o plan de inversión es la causa que la infraestructura de la institución continúe siendo inadecuada y un tanto incómoda para los socios y clientes que la visitan.</p>			
<p>Efecto: La pérdida de socios, es lo que podría ocasionar la ausencia de una adecuada infraestructura, porque esta brinda seguridad a los clientes quienes confían en la Cooperativa.</p>			
<p>Conclusión: Si no se realiza un plan de inversión o presupuestario, las necesidades que tienen los socios por una infraestructura adecuada seguirá creciendo hasta llegar a perder los actuales socios y también los potenciales.</p>			
<p>Recomendación: Gerente General, este aspecto de importancia es competencia de la autoridad superior de la institución puesto que este tiene la función de diseñar y elaborar planes que le convengan y le proporcionen una mejorar rentabilidad a la Cooperativa.</p>			



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P11	Pág. 4/12	Marca Æ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014

Informe de Control Interno

Cálculo del indicador

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Infraestructura adecuada}}{\text{Socios conformes}}$$

$$\text{Eficiencia} = \frac{298}{361} = 82,55\%$$

Interpretación:

Es preciso que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA. distribuya de manera adecuada el espacio físico, porque aunque demuestra el 82,55% de confianza alta y el 17,45 de riesgo bajo, de igual manera la institución requiere de una modificación para brindar un servicio de excelente calidad a los clientes, socios y ciudadanía en general..



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P11	Pág. 5/12	Marca Æ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 01-10-2014	
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 22-10-2014	
Informe de Control Interno			
HALLAZGO # 3. Ausencia de una página Web en la Cooperativa			
Situación: La Cooperativa no dispone de una página Web que permita a los clientes conocer los servicios que esta ofrece.			
Criterio: Sin duda alguna uno de los métodos más efectivos para dar a conocer a la empresa es mediante la publicidad en una página Web, y eso es justamente lo que se debe mejorar. Reglamento Interno literal C.			
Causa: De igual manera la ausencia de una página Web debe estar contemplada en el plan presupuestario anual de la Cooperativa, porque actualmente la mayoría de las instituciones que ofrecen crédito lo emplean como medio de comunicación de primer nivel.			
Efecto: El desconocimiento de los servicios es lo que generará la ausencia de una página Web, puesto que en el mundo actual en el cual estamos viviendo, la mayoría de las transacciones se las realiza mediante internet.			
Conclusión: La institución requiere de este medio de comunicación de manera urgente, si es que desea ser aún más competitiva en el mercado.			
Recomendación: Gerente de la Cooperativa, esta funcionaria es la encargada de poner en marcha el plan presupuestal y proponer la creación de una página Web a los representantes de la entidad financiera con la finalidad de darle un valor agregado a los servicios y beneficios que se ofrecen a los clientes y a los socios.			



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P11	Pág. 6/12	Marca Æ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014

Informe de Control Interno

Cálculo del indicador

$$\begin{aligned}
 & \text{Eficiencia} = \frac{\text{Página Web}}{\text{Total encuestados}} \\
 & \text{Eficiencia} = \frac{0}{361} = 0\%
 \end{aligned}$$

Interpretación:

Este indicador demuestra que desde la perspectiva del cliente, la institución debe crear una página Web y mostrar los servicios crediticios que ofrece, para lo cual se obtuvo una eficiencia del 0%, ya que los encuestados manifestaron que no existe este servicio actualmente. Sin duda alguna la implementación de la Página Web atraerá nuevos socios y clientes, de tal manera que la Cooperativa alcance un grado mayor de importancia en el Cantón Ventanas.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P11	Pág. 7/12	Marca Æ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 01-10-2014	
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 22-10-2014	
Informe de Control Interno			
HALLAZGO # 4. Ausencia de seguimiento a los créditos otorgados			
<p>Situación: La institución no realiza con regularidad seguimiento a los créditos otorgados, es por ello que se desconoce la apreciación de los clientes y los socios respecto a la inversión a la cual destinaron su crédito.</p>			
<p>Criterio: Es importante destacar que los créditos generan rentabilidad a la Cooperativa, pero la inexistencia de seguimiento a los créditos ocasionará que en la institución se incremente la mora. Ley de Economía Popular y Solidaria Artículo 27.</p>			
<p>Causa: La ausencia de una política interna en el área de crédito es lo que está causando que la Jefa de Talento Humano que descuide uno de los aspectos más importantes del proceso crediticio, es por ello que no se logra la efectividad esperada.</p>			
<p>Efecto: Si no se implementa una política que exija a la Jefa de Crédito a dar seguimiento a los créditos otorgados, difícilmente se conocerá el destino de los préstamos efectuados.</p>			
<p>Conclusión: La ausencia de la política que permita realizar el seguimiento a los préstamos otorgados a los socios y clientes provocará un desconocimiento total del destino del crédito efectuado.</p>			
<p>Recomendación: Jefa de Crédito, es la funcionara responsable de poner en marcha el seguimiento de información, por ello se recomienda al Gerente General diseñar una política para que se brinde el rastreo oportuno de los créditos.</p>			



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P11	Pág. 8/12	Marca Æ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 01-10-2014	
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 22-10-2014	

Informe de Control Interno

Calculo del indicador

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Riesgos valorados}}{\text{Total encuestados}}$$

$$\text{Eficiencia} = \frac{300}{361} = 83\%$$

Interpretación:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA. requiere de un flujograma de procedimientos de otorgación de créditos, por lo que según el 17% de los socios encuestados, creen que los trámites de crédito son engorrosos, sin embargo el 83% cree que tiene un nivel de confianza alta, pese a ello se recomienda diseñar políticas crediticias que respalden las que ya existen.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P11	Pág. 9/12	Marca Æ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 01-10-2014	
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 22-10-2014	
Informe de Control Interno			
HALLAZGO # 5. Políticas de crédito requieren modificación			
<p>Situación: De acuerdo con La Jefa del departamento de Crédito, la institución requiere de políticas crediticias, puesto que actualmente las que existen no son del todo satisfactorias para los clientes.</p>			
<p>Criterio: Las políticas de crédito no son suficientemente efectivas, esta requieren de una modificación de fondo, para darle mayor seguridad a la institución. Ley de Economía Popular y Solidaria Artículo 22.</p>			
<p>Causa: Ausencia de implementación y elaboración de políticas crediticias para que se brinde mayor agilidad en los préstamos que requieran los socios y los clientes de la institución.</p>			
<p>Efecto: Trámites engorrosos para la otorgación de créditos, lo que genera descontento en los clientes y socios, generando así la disminución en la confiabilidad crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda.</p>			
<p>Conclusión: Implementar y mejorar políticas crediticias que ayuden a que los trámites realizados en la institución para la otorgación de préstamos sean menos engorrosos y brinden las facilidades de pago a los socios y clientes.</p>			
<p>Recomendación: Jefe de Crédito, se recomienda implementar las políticas crediticias para mejorar la agilidad de los préstamos, porque así se pueden obtener más clientes y socios, pero sin descuidar que la cantidad no significa calidad.</p>			



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P11	Pág. 10/12	Marca Æ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014

Informe de Control Interno

Cálculo del indicador

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos propuestos}}$$

$$\text{Eficiencia} = \frac{7}{8} = 87,50\%$$

Interpretación:

Uno de los objetivos estratégicos de las perspectivas financieras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA. es, mejorar las políticas crediticias de acuerdo a la realidad económica de la institución, la misma que demostró una confianza alta del 87,50% y un riesgo bajo del 12,50%.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P11	Pág. 11/12	Marca Æ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014
Informe de Control Interno			
HALLAZGO # 6. Ausencia de un flujograma de actividades crediticias			
Situación: La institución no cuenta con un flujograma de actividades que le permita llevar a cabo los procesos crediticios con facilidad y sin demora.			
Criterio: Los procedimientos de la institución no son cumplidos satisfactoriamente debido a una herramienta que muestre el comienzo de las actividades internas a seguir, hasta el momento de la fase final. Reglamento Interno Literal M.			
Causa: Debido a la ausencia de un flujograma de procesos crediticios, las actividades que se vienen realizando no tienen un alto nivel de confiabilidad, por ello es necesario determinar los pasos a seguir, antes, durante y después de haber realizado los préstamos.			
Efecto: Inadecuados procesos internos durante la otorgación de los créditos, lo que puede generar impago de los préstamos e incremento en la tasa de mora por intereses causados, debido al inadecuado procedimiento interno de la institución.			
Conclusión: La carencia de un flujograma impide analizar, observar, medir y planificar adecuadamente las actividades a desarrollar durante el proceso que demore la otorgación de un crédito, es por ello que se deben establecer claramente los pasos a seguir.			
Recomendación: Jefe de Crédito, es responsabilidad de este funcionario planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar los procesos internos que se den dentro del área asignada, es por ello que es la llamada a elaborar el flujograma de procedimientos crediticios para recuperar la cartera vencida y evitar caer en mora.			



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P11	Pág. 12/12	Marca Æ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014

Informe de Control Interno

Cálculo del indicador

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Seguimiento al crédito}}{\text{Total encuestados}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{300}{361} = 83,10\%$$

Interpretación:

El factor clave del éxito de este indicador es otorgar reconocimientos e incentivos a los empleados, pues para lograrlo se requiere que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA. realice un flujograma para mejorar el proceso de cobranzas, en el cual se estableció un 83,10% de confianza alta.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: PG		Pág. 1/1	
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014	
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014	
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
Fase IV. Informe final de la Auditoría de Gestión				
Objetivo: Presentar los resultados obtenidos de la investigación mediante un informe final de Auditoría de Gestión.				
Nº	Procedimientos	Horas	Referencias	Hecho por
1	Elaborar una carta de entrega del informe final de Auditoría de Gestión al representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda.	12 horas	P12	Y.Y.G.C.
2	Presentar el informe final de Auditoría de Gestión, el mismo que contiene los hallazgos, indicadores y el programa general empleado para llevar a cabo la investigación.	30 horas	P13	Y.Y.G.C.
TOTAL		42 horas		



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P12	Pág. 1/1	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 01-10-2014	
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 22-10-2014	
FASE IV. INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN			
Carta de entrega de informe final de la Auditoría de Gestión			
<p>Ing. Segura Segura Lourdes Abigail GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. Presente.-</p> <p>De acuerdo con las cláusulas establecidas en el contrato firmado por las dos partes interesadas, en primera instancia usted como Gerente de la institución auditada y la suscrita en calidad de Auditora, pongo de manifiesto lo siguiente;</p> <p>Para obtener la información deseada y así alcanzar los objetivos propuestos se emplearon formularios de encuesta y entrevista, los mismos que estuvieron dirigidos a 361 socios, a la Jefa de Talento Humano y a vuestra persona.</p> <p>Se realizó la planeación de las actividades a desarrollarse en la Auditoría, para ello se efectuaron los procedimientos mediante las siguientes fases.</p> <p>FASE I. Términos de trabajo de la Auditoría de Gestión FASE II. Análisis de la estructura organizacional institucional Fase III. Control interno y valoración de los riesgos Fase IV. Informe final de la Auditoría de Gestión</p> <p>Finalmente los resultados se presentan a continuación;</p>			



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P13	Pág. 1/16	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014
FASE IV. INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN			
Informe final de la Auditoría de Gestión			
<p>Objetivo general</p> <p>El objetivo de la Auditoría de Gestión se enfoca directamente en determinar lo adecuado de la administración, gestión, organización, planificación, ejecución y control de la entidad, cualidades que le permita crecer en un tiempo determinado.</p> <p>Para realizar la Auditoría se realizó la planificación mediante fases, que permitirán brindar mayor entendimiento a los lectores.</p>			
<p>Alcance:</p> <p>La Auditoría de Gestión está enfocada al departamento de crédito y su relación con la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Cantón Ventanas, período 2012.</p> <p>Esta investigación tiene como alcance un total de 307 horas desde el 7 de Enero hasta el 1 de Octubre del 2014.</p>			



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P13	Pág. 2/16	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014

Informe final de la Auditoría de Gestión

Control interno: En esta Auditoría se presentan los resultados de los controles internos aplicados al Área de, con la finalidad de que se realicen las precauciones necesarias para mejorar la estructura organizacional de la institución en caso de resultar necesarios. Para realizar el control interno se tomó en consideración las políticas de crédito y las opiniones de los socios.

Objetivos

General

Determinar la incidencia de la Auditoría de Gestión al departamento de crédito y su relación con la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Cantón Ventanas, período 2012.

Específicos

- Analizar la estructura organizacional del departamento de crédito.
- Verificar la influencia de las políticas para la otorgación de créditos
- Evaluar el nivel de confianza que tiene el sistema de control interno en el departamento de crédito
- Comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos del departamento de crédito.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P13	Pág. 3/16	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014

Informe final de la Auditoría de Gestión

DOCUMENTOS REFERENCIALES

- Organigrama estructural
- Antecedentes
- Políticas de crédito
- Objetivos, misión y visión

TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Formularios de encuesta y entrevista: aplicaron al Gerente General, al Jefe de Crédito y a los socios de la institución para obtener información primaria.

Observación: Con esta técnica se pudo conocer la infraestructura y las actividades que se llevan en la entidad.

Papeles de trabajo: Sirvieron para organizar adecuadamente la información que se obtuvo durante la investigación efectuada.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P13	Pág. 4/16	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014

Informe final de la Auditoría de Gestión

Antecedentes de la Cooperativa

En el año 1966 se crea la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril” Ltda., como iniciativa de un grupo de maestros con el afán de anticipar los salarios de los mismos, puesto que antes sus sueldos no les pagaban mensualmente, asociando únicamente a maestros fiscales; primarios y secundarios donde los préstamos se respaldaban con el sueldo que percibían y los descuentos se los realizaba directamente vía rol, ya sea por la Dirección de Estudios y/o Colecturía, sin existir mayor riesgo en la entrega de créditos.

Mientras la Cooperativa pertenecía únicamente a maestros fiscales el índice de morosidad nunca superó el 2%, las políticas crediticias eran claras, no necesitaba de ningún análisis y el riesgo era menor.

Con el transcurso del tiempo siendo el Cantón Ventanas eminentemente productivo micro-empresarial deciden los directivos del Consejo de Administración a finales del año 2007, realizar una masiva campaña para ingresar como socios a los microempresarios, con la finalidad de servir de apoyo mediante el microcrédito y producir una dinámica en la economía del Cantón Ventanas, porque éste sector difícilmente tiene acceso a un crédito en la banca privada.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

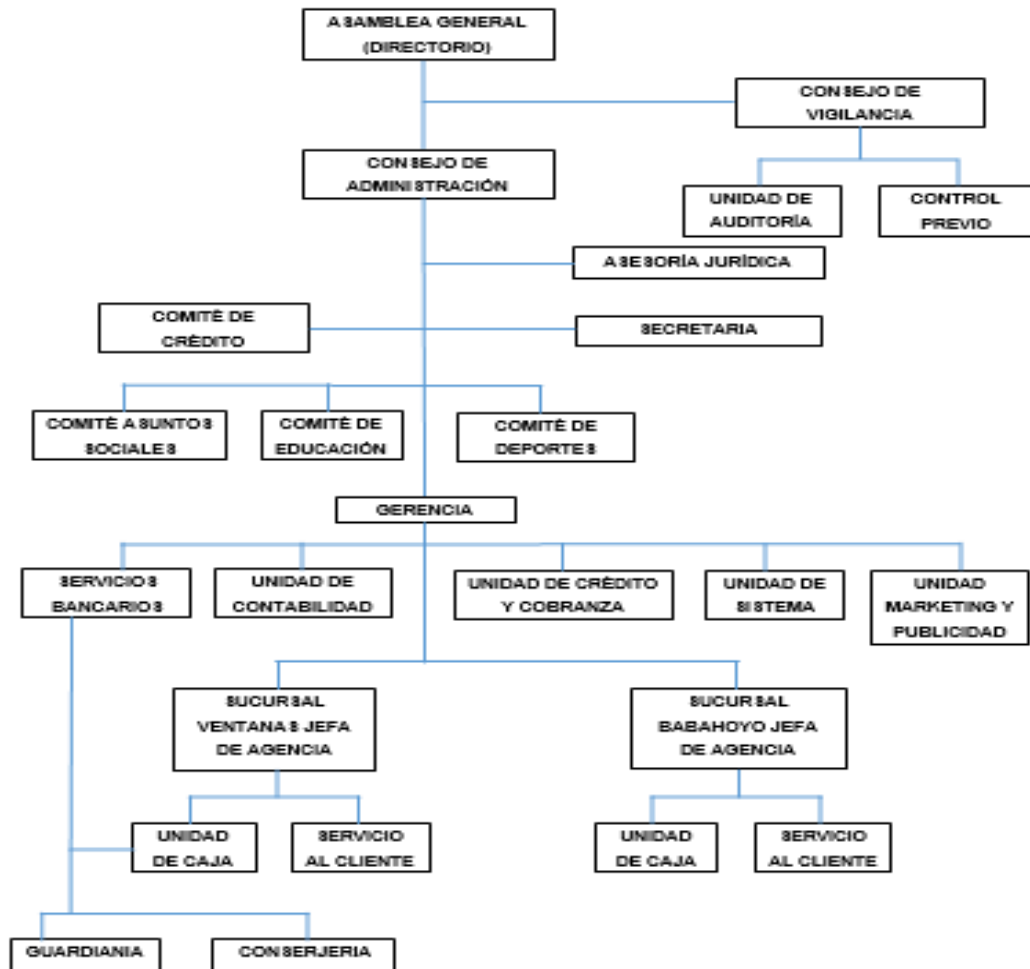
Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P13	Pág. 5/16	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014

Informe final de la Auditoría de Gestión

Organigrama estructural

Para desarrollar adecuadamente las actividades laborales La Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril cuenta con el siguiente organigrama estructural;





AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliete: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P13	Pág. 6/16	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014

Informe final de la Auditoría de Gestión

Misión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril”, es un referente del sistema de Economía popular y solidaria en la provincia de Los Ríos y sus zonas de influencia, a través de procesos, metodologías e infraestructura adaptadas a los requerimientos de nuestros socios; personal especializado en administración financiera y sistemas de administración eficientes.

Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril” tiene la visión de prestar servicios y productos financieros competitivos y no financieros, dentro de la Provincia de los Ríos y sus zonas de influencia cercana.

Función

Fomentar el ahorro, captar fondos de inversión social para PYMES, ofertar líneas de crédito apropiadas para el desarrollo económico y armónico de las comunidades asentadas en nuestras áreas de intervención.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P13	Pág. 7/16	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014

Informe final de la Auditoría de Gestión

Sistema financiero social y popular

Trabajar de forma coordinada con las instituciones gubernamentales y demás organizaciones no gubernamentales, así como organismos paralelos (IFI's) gremiales o privadas, aportando nuestros conocimientos e innovaciones y asimilando lo generado por las otras entidades del sector, en beneficio de las sociedades vulnerables de la región.

Objetivo general

Establecer políticas claras que regirán el proceso de crédito de la Cooperativa que garantice un crecimiento sano de la cartera y un manejo prudente de los recursos financieros y normar los mecanismos a través de los cuales la cooperativa proporciona a sus socios recursos para financiar el desarrollo de sus actividades económicas.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

<p>Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.:1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233</p>	REF: P13	Pág. 8/16	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014
Informe final de la Auditoría de Gestión			
FODA			
<u>DEBILIDADES</u>	<u>OPORTUNIDADES</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Infraestructura inadecuada, por su espacio reducido ❖ Inadecuadas políticas crediticias ❖ Ausencia de políticas para incrementar socios ❖ Ausencia de seguimientos a los créditos. ❖ Deficiencia de página web ❖ Ausencia de un flujograma de actividades crediticias. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Amplio mercado objetivo insatisfecho ❖ Apertura del sector agrario y comercial para realizar préstamos ❖ Desarrollo cantonal y su zona de influencia ❖ Ausencia de instituciones dedicadas a financiar a sectores marginales ❖ Convenios institucionales 		
<u>FORTALEZAS</u>	<u>AMENAZAS</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Buena imagen institucional ❖ Liquidez ❖ Solidez ❖ Solvencia ❖ Oferta de servicios sociales ❖ Buen ambiente laboral 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Incremento de la competencia ❖ Situación económica y política del país ❖ Especulación sobre la falta de solvencia de las Cooperativas 		



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P13	Pág. 9/16	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014

Informe final de la Auditoría de Gestión

REFERENCIAS

Para realizar la Auditoría de Gestión se tomó en consideración leyes y normas que permitieron llevar a cabo la investigación de manera eficiente y alcanzar las metas propuestas.

Las leyes y normas empleadas son;

- ✓ **Ley del Régimen Tributario Interno**
- ✓ **COSO I**
 - Ambiente de control
 - Evaluación del riesgo
 - Actividad de control
 - Información comunicacional
 - Monitoreo
- ✓ **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.**
- ✓ **Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas**



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P13	Pág. 10/16	Marca ✓
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014

Informe final de la Auditoría de Gestión

Indicadores de gestión

Eficiencia.- el nivel de eficiencia de las políticas son satisfactorias equivalente a un 87,50%.

Eficacia.- la institución no está realizando seguimiento a los créditos efectuados, por lo que se evidencia una eficacia del 6,92%

Efectividad.- la Cooperativa tiene un nivel de efectividad del 68,31%.

Evaluación de los riesgos

Riesgo de control.- el riesgo promedio que demostró la evaluación del control interno es del 18,65%

Riesgo inherente.- según los resultados obtenidos de la Gerente y la Jefa de Crédito, se logró determinar que el 25% corresponde al riesgo inherente.

Riesgo de detección.- de acuerdo con la investigación efectuada en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda. Se logró determinar que el riesgo de detección es del 10%.

Riesgo de Auditoría.- el riesgo de Auditoría que aceptable en esta investigación es del 46,63%.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
"GAIBOR YARELY"

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P13	Pág. 11/16	Marca Æ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014
Informe de Auditoría			
HALLAZGO # 1. Demora en la presentación de la información actualizada sobre los créditos y el porcentaje de mora de los clientes			
<p>Criterio: Los retrasos en la presentación de informes impiden tomar medidas a tiempo para evitar posibles pérdidas económicas difíciles de controlar. Reglamento Interno literal D.</p> <p>Causa: El que la Jefa de Crédito no proporciona información a tiempo se debe quizá a la falta de control continuo por parte de la Gerente de la Cooperativa.</p> <p>Efecto: De persistir la situación de la no entrega a tiempo de documentación e información respecto a la situación actual de los pagos y porcentaje de mora de los créditos otorgados a los clientes genera el desconocimiento económico-financiero, por lo que cuando ocurran mayores problemas, estos serán difíciles de controlar.</p> <p>Conclusión: Aunque la Jefa de Crédito tenga una buena aceptación y esté realizando una acertada gestión en su área, no debe descuidar los problemas que pueden ocasionar la información continua de la documentación crediticia que le beneficia o afecta directamente a la institución.</p> <p>Recomendación: es preciso que la Gerente General establezca un cronograma de entrega de los informes concernientes a los créditos, para evitar problemas futuros.</p>			



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P13	Pág. 11/16	Marca Æ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 01-10-2014	
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 22-10-2014	
Informe de Auditoría			
HALLAZGO # 2. Infraestructura inadecuada por el espacio reducido			
<p>Criterio: Para mantener un agradable ambiente laboral, la Cooperativa requiere de un espacio físico más amplio, adecuado a las necesidades y satisfacción de los clientes y empleados de la institución. Reglamento Interno literal K.</p> <p>Causa: La ausencia de un presupuesto o plan de inversión es la causa que la infraestructura de la institución continúe siendo inadecuada y un tanto incómoda para los socios y clientes que la visitan.</p> <p>Efecto: La pérdida de socios, es lo que podría ocasionar la ausencia de una adecuada infraestructura, porque esta brinda seguridad a los clientes quienes confían en la Cooperativa.</p> <p>Conclusión: Si no se realiza un plan de inversión o presupuestario, las necesidades que tienen los socios por una infraestructura adecuada seguirá creciendo hasta llegar a perder los actuales socios y también los potenciales.</p> <p>Recomendación: Gerente General, este aspecto de importancia es competencia de la autoridad superior de la institución puesto que este tiene la función de diseñar y elaborar planes que le convengan y le proporcionen una mejorar rentabilidad a la Cooperativa.</p>			



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P13	Pág. 11/16	Marca Æ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.		Fecha: 01-10-2014
	Supervisado por: M.M.S.C.		Fecha: 22-10-2014

Informe de Auditoría

HALLAZGO # 3. Ausencia de una página Web en la Cooperativa

Criterio: Sin duda alguna uno de los métodos más efectivos para dar a conocer a la empresa es mediante la publicidad en una página Web, y eso es justamente lo que se debe mejorar. **Reglamento Interno literal C.**

Causa: De igual manera la ausencia de una página Web debe estar contemplado en el plan presupuestario anual de la Cooperativa, porque actualmente la mayoría de las instituciones que ofrecen crédito lo emplean como medio de comunicación de primer nivel.

Efecto: El desconocimiento de los servicios es lo que generará la ausencia de una página Web, puesto que en el mundo actual en el cual estamos viviendo, la mayoría de las transacciones se las realiza mediante internet.

Conclusión: La institución requiere de este medio de comunicación de manera urgente, si es que desea ser aún más competitiva en el mercado.

Recomendación: Gerente de la Cooperativa, esta funcionaria es la encargada de poner en marcha el plan presupuestal y proponer la creación de una página Web a los representantes de la entidad financiera con la finalidad de darle un valor agregado a los servicios y beneficios que se ofrecen a los clientes y a los socios.



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P13	Pág. 11/16	Marca Æ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 01-10-2014	
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 22-10-2014	
Informe de Auditoría			
HALLAZGO # 4. Ausencia de seguimiento a los créditos otorgados			
<p>Criterio: Es importante destacar que los créditos generan rentabilidad a la Cooperativa, pero la inexistencia de seguimiento a los créditos ocasionará que en la institución se incremente la mora. Ley de Economía Popular y Solidaria Artículo 27.</p> <p>Causa: La ausencia de una política interna en el área de crédito es lo que está causando que la Jefa de Talento Humano que descuide uno de los aspectos más importantes del proceso crediticio, es por ello que no se logra la efectividad esperada.</p> <p>Efecto: Si no se implementa una política que exija a la Jefa de Crédito a dar seguimiento a los créditos otorgados, difícilmente se conocerá el destino de los préstamos efectuados.</p> <p>Conclusión: La ausencia de la política que permita realizar el seguimiento a los préstamos otorgados a los socios y clientes provocará un desconocimiento total del destino del crédito efectuado.</p> <p>Recomendación: Jefa de Crédito, es la funcionara responsable de poner en marcha el seguimiento de información, por ello se recomienda al Gerente General diseñar una política para que se brinde el rastreo oportuno de los créditos.</p>			



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Cliente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P13	Pág. 11/16	Marca Æ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 01-10-2014	
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 22-10-2014	
Informe de Auditoría			
HALLAZGO # 5. Políticas de crédito requieren modificación			
<p>Criterio: Las políticas de crédito no son suficientemente efectivas, esta requieren de una modificación de fondo, para darle mayor seguridad a la institución. Ley de Economía Popular y Solidaria Artículo 22.</p> <p>Causa: Ausencia de implementación y elaboración de políticas crediticias para que se brinde mayor agilidad en los préstamos que requieran los socios y los clientes de la institución.</p> <p>Efecto: Trámites engorrosos para la otorgación de créditos, lo que genera descontento en los clientes y socios, generando así la disminución en la confiabilidad crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda.</p> <p>Conclusión: Implementar y mejorar políticas crediticias que ayuden a que los trámites realizados en la institución para la otorgación de préstamos sean menos engorrosos y brinden las facilidades de pago a los socios y clientes.</p> <p>Recomendación: Jefe de Crédito, se recomienda implementar las políticas crediticias para mejorar la agilidad de los préstamos, porque así se pueden obtener más clientes y socios, pero sin descuidar que la cantidad no significa calidad.</p>			



AUDITORÍA & CONSULTORÍA
“GAIBOR YARELY”

Ventanas - Los Ríos

Ciente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA. R.U.C.: 1290029224001 Dirección: 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto Teléfono: 052970233	REF: P13	Pág. 11/16	Marca Æ
	Ejecutado por: Y.Y.G.C.	Fecha: 01-10-2014	
	Supervisado por: M.M.S.C.	Fecha: 22-10-2014	
Informe de Auditoria			
HALLAZGO # 6. Ausencia de un flujograma de actividades crediticias			
<p>Criterio: Los procedimientos de la institución no son cumplidos satisfactoriamente debido a una herramienta que muestre el comienzo de las actividades internas a seguir, hasta el momento de la fase final. Reglamento Interno Literal M.</p> <p>Causa: Debido a la ausencia de un flujograma de procesos crediticios, las actividades que se vienen realizando no tienen un alto nivel de confiabilidad, por ello es necesario determinar los pasos a seguir, antes, durante y después de haber realizado los préstamos.</p> <p>Efecto: Inadecuados procesos internos durante la otorgación de los créditos, lo que puede generar impago de los préstamos e incremento en la tasa de mora por intereses causados, debido al inadecuado procedimiento interno de la institución.</p> <p>Conclusión: La carencia de un flujograma impide analizar, observar, medir y planificar adecuadamente las actividades a desarrollar durante el proceso que demora la otorgación de un crédito, es por ello que se deben establecer claramente los pasos a seguir.</p> <p>Recomendación: Jefe de Crédito, es responsabilidad de este funcionario planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar los procesos internos que se den dentro del área asignada, es por ello que es la llamada a elaborar el flujograma de procedimientos crediticios para recuperar la cartera vencida y evitar caer en mora</p>			

4.2. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos luego de haber realizado la Auditoría de Gestión al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda. se corroboran con las investigaciones y obras de los siguientes autores;

(Aguirre, 2010) Afirma: “las auditorías en los negocios son muy importantes por cuanto la gerencia son la práctica de una auditoría, no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables”. En este caso podemos resaltar que en la auditoría de gestión realizada al departamento de crédito se obtuvo una efectividad del 68,31%.

(Cuellar, 2012) Manifiesta: “La Auditoría de Gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente”. Continuando con el presente comentario se puede señalar que los resultados obtenidos en la Auditoría de Gestión efectuada al departamento de crédito es altamente satisfactoria, pero se deben mejorar ciertos aspectos y continuar progresando. Como en toda investigación siempre existe un margen de error considerable, es por ello que el riesgo de la Auditoría de Gestión es del 0,47%.

4.2.1. Matriz de la hipótesis

HIPÓTESIS		TEORÍA	RESULTADOS	ANÁLISIS
GENERAL	ESPECÍFICAS			
La Auditoría de Gestión al departamento de crédito incide en la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Cantón Ventanas, período 2012.	El análisis de la estructura organizacional del departamento de crédito incide positivamente en el funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril.	La estructura organizacional permite fundamentar las bases estratégicas de la empresa.	De acuerdo con los resultados se logró conocer que el nivel de confiabilidad de la estructura organizacional es alta equivalente a 87,50%	La estructura organizacional del departamento de crédito incide positivamente en la institución, por ello se acepta la hipótesis.
	Las políticas que emplea la Cooperativa inciden positivamente en la gestión del otorgamiento de créditos.	Las políticas crediticias efectivas brindan seguridad a los clientes.	El nivel de riesgo de las políticas para otorgar créditos es del 12,50%.	Las políticas crediticias influyen positivamente en un 87,50%, es así que se acepta esta hipótesis.
	El sistema de control interno aplicado en el departamento de crédito de la Cooperativa permite evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad en sus procesos.	El control interno permite conocer el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad de las actividades.	El control interno es medianamente eficiente, eficaz y efectivo, así lo demuestran los elementos del COSO I.	Los resultados del control interno demostraron que estos son favorables para la Cooperativa, por lo tanto se acepta la hipótesis.
	El nivel de cumplimiento de los objetivos del departamento de crédito permitirá la toma de decisiones acertadas en la Cooperativa.	Los objetivos direccionan a que la empresa realice sus actividades basados en un esquema.	El nivel de cumplimiento alcanzado por los objetivos es del 87,50%, de acuerdo con los indicadores de gestión.	Los objetivos tienen un nivel de cumplimiento favorable para la institución, por lo tanto se acepta la hipótesis.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se realizó un análisis de la estructura organizacional del departamento de crédito, el mismo que demostró ser efectiva, dando así un 87,50% de confiabilidad en el cumplimiento de las actividades que se realizan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda. del cantón Ventanas.
- En cuanto a la influencia de las políticas para la otorgación de créditos, los resultados demostraron que estas tienen un nivel de riesgo del 12,50%, debido a que la Jefa del departamento de Crédito considera que deben mejorarse para evitar los trámites engorrosos a los clientes y socios.
- Para determinar la efectividad del sistema de control interno se empleó el COSO I, en donde se obtuvieron los siguientes elementos; el ambiente de control del departamento de crédito tiene un nivel de confianza del 92,50%, la evaluación del riesgo tiene un 72,50% de confiabilidad, la actividad de control 75%, información comunicacional 67,50% y el monitoreo un 70%, demostrando así que el promedio del riesgo es de 24,50%. La evaluación demostró que el nivel de confianza del control interno es del 81,35% y el riesgo de 18,65%.
- Una vez aplicados los indicadores de gestión al nivel de cumplimiento de los objetivos, estos evidenciaron un 87,50% de eficiencia, demostrando así un nivel alto de satisfacción en cuanto a los logros alcanzados.

5.2. RECOMENDACIONES

- Continuar empleando la estructura organizacional que viene empleando la institución y buscar nuevas estrategias que le permitan mantenerse sólidos en el mercado financiero.
- Mejorar las políticas de crédito con la finalidad de evitar que los trámites para obtener préstamos sean engorrosos, esto evitará que se pierdan a los clientes y socios actuales.
- Considerar los resultados obtenidos mediante la aplicación del COSO I, con el propósito de controlar los riesgos en un tiempo determinado, mejorando así el ambiente de control, la evaluación del riesgo, actividad de control, información comunicacional y monitorear con frecuencia los procedimientos internos.
- Emplear periódicamente indicadores de gestión que permitan a la institución evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad, de tal manera que permita valorar los riesgos encontrados.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1. Bibliografía

- Aguilera, O. (23 de 04 de 2012). *IAT Innovación y Tecnología*. Recuperado el 07 de 01 de 2015, de IAT Innovación y Tecnología.: <http://www.iat.es/2012/04/que-es-un-mapa-estrategico/>
- Aguirre, J. (2010). *Auditoría y control interno*. Cultural.
- Alcover, C. &. (2012). *Psicología del trabajo*. UNED.
- Amo, F. (2011). *El Cuadro de Mando Integral «Balanced Scorecard»*. ESIC.
- Artal, M. (2013). *Dirección de ventas 12a edición: Organización del departamento de ventas y gestión de vendedores*. . ESIC.
- Auditool. (2014). *auditool*. Obtenido de auditool: <http://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>
- Aumatell, C. (2014). *Auditoría de la información: Identificar y explotar la información en las organizaciones*. UOC.
- Ballesteros, M. (2014). *Derecho Civil*. Obtenido de Derecho Civil.: <http://www.infoderechocivil.es/2012/07/mora-del-deudor.html>
- Baltra, A. (2009). *Teoría económica*. Andes Bello.
- Bello, G. (2009). *Operaciones bancarias en Venezuela: teoría y práctica*. Universidad Católica Andrés.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. . ECOE.
- Brachfield, P. (2010). *Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Profit.

- Cano, E. (2009). *Cómo mejorar las competencias de los docentes: guía para la autoevaluación y el desarrollo de las competencias del profesorado*. Grao.
- Cardozo, H. (2010). *Auditoría del sector solidario: Aplicación de normas internacionales*. ECOE.
- Contable., T. G. (2012). *Tu Guía Contable*. Obtenido de Tu Guía Contable.: <http://www.tuguiacontable.com/2012/04/normas-de-auditoria-generalmente.html>
- Cuellar, G. (2012). *members.tripod.com*. Obtenido de members.tripod.com: http://members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/gestion.html
- Económica, M. C. (10 de 05 de 2011). *Ministerio Coordinador de Política Económica*. Obtenido de Ministerio Coordinador de Política Económica: <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/10/Ley-orga%CC%81nica-de-la-economi%CC%81a-popular-y-solidaria-y-del-sector-financiero-popular-y-solidario.pdf>
- Eslava, J. (2013). *La gestión del control de la empresa*. ESIC.
- Estupiñán, R. (2011). *Análisis financiero y de gestión*. . ECOE.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. IICO.
- Forex, E. (13 de 04 de 2013). *EFXTO comunidad forex*. Obtenido de EFXTO comunidad forex.: <https://www.efxto.com/diccionario/r/3531-riesgo-de-credito>
- García, C. (2013). *economia48.com*. Obtenido de economia48.com: <http://www.economia48.com/spa/d/inversion/inversion.htm>

González, M. (2012). *Gestión eficaz del tiempo. Innovación y Cualificación.*

Hitpass, B. (2012). *BPM: Business Process Management Fundamentos y Conceptos de implementación:* . Bernhard Hitpass.

Koopmans, R. (2010). *AD38S Iniciar una cooperativa.* Agromisa Foundation.

López, M. (2011). *Logística comercial.* . Paraninfo.

Maldonado, M. (2011). *Auditoría de gestión. Cuarta edición.* . ECOE.

OCDE. (2011). *OCDE Definición Marco de Inversión Extranjera Directa Cuarta edición: Cuarta edición.* OECD Publishing.

Randal, A. A. (2010). *Auditoría: Un enfoque integral.* Pearson.

SRI. (2013). *Servicio de Rentas Internas.* Obtenido de Servicio de Rentas Internas: <http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/leytribint.pdf>

Torres, H. (2014). *concepto de auditoria.* Obtenido de concepto de auditoria: https://docs.google.com/document/d/1nTuSgffyvlSwLdkRFXIGzO2Yn9bm3Aq14fFF_GQzAfA/edit

CAPÍTULO VII

ANEXOS

ANEXO 1. Solicitud

Ventanas, 30 de Agosto del 2013

Lic.

Jacqueline Córdova R.

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "13 DE ABRIL"

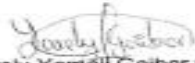
Ciudad.-

En su despacho:

Yo, **GAIBOR CEVALLOS YARELY YAMALI**, portadora de la cédula de ciudadanía N°.092890373-1 en calidad de estudiante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo de la Facultad de Ciencias Empresariales, carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A., de la manera más comedida solicito a usted muy amablemente, me permita desarrollar mi anteproyecto de investigación titulado **Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "13 de Abril"**, periodo 2012.

Esperando que mi petición tenga una acogida favorable, le reitero mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,


Yarely Yamali Gaibor Cevallos
ESTUDIANTE

Recibido
30/08/2013
11:35

Aceptado.


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"13 DE ABRIL" L.T.A.
Ing. Pilar Vera Calderón
AGENTE DE GERENCIA

ANEXO 2. Carta de Aceptación



Ventanas, 2 de septiembre del 2013

Srta.

Yarely Gábor Cevallos

ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Ciudad.-

De mis consideraciones.

En consideración a su solicitud tengo a bien manifestar que la cooperativa autoriza para que realice la investigación para su tema de tesis Auditoria de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril, Cantón Ventanas, Periodo 2012.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines consiguiente.

Atentamente,


Ing. Pilar Vera Calderón
GERENTE (E)



ANEXO 3. Formulario de encuestas a los socios



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES CARRERA INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril
Ltda.

A. ACTIVIDAD DE CONTROL

1. ¿Usted cree que la estructura organizacional de la Cooperativa es adecuada para el departamento de crédito?

Si No

2. ¿Según su criterio los objetivos que persigue la empresa son adecuados?

Si No

3. ¿Cómo es el trato que recibe usted cuando acude a la Cooperativa?

Excelente Bueno Malo

B. EVALUACIÓN DEL RIESGO

4. ¿De acuerdo con su apreciación en la institución se evalúan los riesgos cuando otorgan un crédito?

Siempre A veces Nunca

5. ¿El Jefe de Crédito le explica las condiciones de crédito efectivamente?

Si No

C. ACTIVIDAD DE CONTROL

6. ¿Cómo califica el servicio de la Cooperativa?

Excelente Bueno Malo

7. **¿Cómo califica la atención por parte del asesor de crédito?**

Excelente Bueno Malo

8. **¿Cuál fue el motivo por el que usted se hizo socio de la Cooperativa?**

Por ahorro Acceso a crédito Por ser garante Confianza
Ahorro y crédito Beneficios

9. **¿Cuál es la frecuencia con la que realiza sus transacciones en la Cooperativa?**

Semanal Quincenal Mensual Trimestral

10. **¿Para qué destina el dinero de su ahorro y/o crédito?**

Salud Educación Vivienda Alimentación Negocio
Vestimenta Confort material Otros

D. INFORMACIÓN COMUNICACIONAL

11. **¿La empresa le informa a tiempo los retrasos de los pagos?**

Siempre A veces Nunca

12. **¿Cómo considera usted la comunicación que existe en la institución?**

Excelente Bueno Malo

E. MONITOREO

13. **¿La institución realiza seguimientos al crédito que usted ha realizado?**

Si No

14. **¿El crédito realizado es utilizado para las acciones indicadas durante el proceso del préstamo?**

Excelente Bueno Malo

15. **¿Está de acuerdo con las políticas de crédito de la Cooperativa?**

Si No

ANEXO 4Matriz de operacionalización de la hipótesis

Formulación del Problema	Sistematización del problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis General	Hipótesis Específicas	Variable Independiente	Variable Dependiente
¿Cómo incide la Auditoría de Gestión en el departamento de crédito y su relación con la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril, Cantón Ventanas, período 2012?	¿Cómo influye la estructura organizacional en el crecimiento del departamento de crédito?	Determinar la incidencia de la Auditoría de Gestión al departamento de crédito y su relación con la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Cantón Ventanas, período 2012.	Analizar la estructura organizacional del departamento de crédito.	La Auditoría de Gestión al departamento de crédito incide en la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Cantón Ventanas, período 2012.	El análisis de la estructura organizacional del departamento de crédito incide positivamente en el funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril.	Estructura organizacional del departamento de crédito.	Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril.
	¿De qué manera influyen las políticas en el otorgamiento de créditos?		Verificar la influencia de las políticas para la otorgación de créditos.		Las políticas que emplea la Cooperativa inciden positivamente en la gestión del otorgamiento de créditos.	Políticas de crédito	Gestión del otorgamiento de créditos.
	¿Cuáles el nivel de confianza que tiene el sistema de control interno en el departamento de crédito?		Evaluar el nivel de confianza que tiene el sistema de control interno en el departamento de crédito.		El sistema de control interno aplicado en el departamento de crédito de la Cooperativa permite evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad en sus procesos.	Sistema de control interno..	Nivel de eficiencia, eficacia y efectividad en sus procesos
	¿Qué nivel de cumplimiento tienen los objetivos del departamento de crédito?		Comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos del departamento de crédito.		El nivel de cumplimiento de los objetivos del departamento de crédito permitirá la toma de decisiones acertadas en la Cooperativa.	Nivel de cumplimiento de los objetivos.	Toma de decisiones acertadas en la Cooperativa.

ANEXO 5. Fotos del trabajo de campo



