



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS

Auditoría de gestión al comité de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito santa maría de la manga del cura Ltda. del cantón El Carmen, provincia de Manabí, año 2012.

Previo a la obtención del título de:
Contador Público Autorizado

AUTORA

Delsi Elizabeth Vera Vera

DIRECTOR

ING. Wilson Javier Toro Alava

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2013

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Delsi Elizabeth Vera Vera**, 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.

Delsi Elizabeth Vera Vera

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

El suscrito, **Ing. Wilson Javier Toro Álava**, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada Delsi Elizabeth Vera Vera, realizó la tesis de grado previo a la obtención del título de Contador Público Autorizado de la tesis de grado titulada “Auditoria de gestión al Comité de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura Ltda., del Cantón el Carmen, provincia de Manabí, año 2012”, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

.....
Ing. Wilson Javier Toro Álava
DIRECTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Presentado al Comité Técnico Académico Administrativo
previo a la obtención del título de Contador Público Autorizado

Aprobado:

Ing. Dominga Rodríguez Angulo, MSc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

Lcdo. Luis García Macías
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

Ing. Guido Hualpa Anchundia
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO – LOS RIOS – ECUADOR
AÑO 2013

AGRADECIMIENTO

Primeramente quiero agradecer a Dios por ser mi guía y protector en momentos difíciles.

También agradezco de una manera muy especial a mi familia por el apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de mis estudios, especialmente a Reinaldo mi esposo a Diana y Lisbeth mis queridas hijas que son la razón de mi vida.

Aprovecho también esta oportunidad para agradecer a mis padres y hermanos por el apoyo incondicional que siempre me brindan, y porque no agradecer a mis compañeras Vanesa Guerrero y Yolita Pincay quienes a lo largo de este tiempo han permanecido apoyándome.

Agradecer a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por haberme dado la oportunidad de cumplir con la culminación de esta meta de poder obtener mi título de Contador Público Autorizado.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mi familia, en especial a mi esposo (Reinaldo) y mis hijas (Diana y Lisbeth) que fueron mi inspiración y me dieron fuerza para lograr este objetivo, lo hice pensando en ellos en lo mucho que significan para mí.

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza.

A mis amigas, que gracias al equipo que formamos logramos llegar hasta el final del camino y que hasta el momento seguimos siendo amigas. A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

A todos ellos va dedicado este trabajo que lo realice con mucho esmero y del cual me siento muy satisfecha de haberlo logrado.

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRAC	xv
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.1.2. Formulación del problema.....	4
1.1.3. Delimitación del problema.....	4
1.1.3.1. Delimitación del tema.....	4
1.1.3.2. Delimitación espacial.....	4
1.1.3.3. Delimitación del tiempo.....	4
1.1.4. Justificación y factibilidad.....	5
1.2. Objetivos.....	6
1.2.1. General.....	6
1.2.2. Específicos.....	6
1.3. Hipótesis.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Fundamentación teórica.....	8
2.1.1. Historia del cooperativismo.....	8

2.1.1.1. Antecedentes de la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura Ltda.	11
2.1.2. Generalidades de la Auditoria.....	13
2.1.2.1. Reseña histórica de la Auditoria.....	13
2.1.2.2. Los valores en la auditoría.....	16
2.1.2.3. Normatividad de auditoría.....	16
2.1.2.3.1. Normas personales.....	17
2.1.2.3.2. Normas de ejecución del trabajo	17
2.1.2.3.3. Normas de información	18
2.1.2.4. La auditoría como apoyo de la alta gerencia	18
2.1.2.5. La auditoría y su necesidad en las organizaciones	18
2.1.2.6. El área de auditoría en las organizaciones.....	19
2.1.3. Auditoria de Gestión	19
2.1.3.1. Antecedentes de la Auditoría de Gestión	19
2.1.3.2. Definiciones de Auditoria de Gestión	23
2.1.3.3. Importancia de la Auditoria de Gestión	24
2.1.3.4. Objetivos de la Auditoria de Gestión.....	25
2.1.3.5. Alcance	26
2.1.3.6. Ventajas de la Auditoría de Gestión	29
2.1.3.7. Indicadores de gestión	30
2.1.3.7.1. Definición de indicadores de gestión.....	30
2.1.3.7.2. Tipos de indicadores	31
2.1.3.7.2.1. Indicadores de gestión o eficiencia	31
2.1.3.7.2.2. Indicadores de logro o eficacia	32
2.1.3.8. Elementos de gestión.....	32
2.1.3.9. Procedimiento de la auditoría.....	33
2.1.3.10. Resultados esperados de la Auditoría.....	34

2.1.3.11. Enfoque	34
2.1.3.12. Similitudes y diferencias con otras Auditorías	35
2.1.4. Herramientas de la Auditoria de Gestión	38
2.1.4.1. Equipo Multidisciplinario	38
2.1.4.2. Auditores	38
2.1.4.3. Especialistas	39
2.1.5. Control Interno	39
2.1.5.1. Componentes del Control Interno.....	40
2.1.5.2. Actividades de gestión Control Interno.....	44
2.1.5.3. Riesgos de Auditoria	45
2.1.5.4. Evaluación de los riesgos	46
2.1.5.5. Métodos de evaluación	47
2.1.5.5.1. Cuestionarios	47
2.1.5.5.2. Flujogramas	48
2.1.5.6. Instrumentos de recopilación de información aplicables en una auditoria.	50
2.1.5.6.1. Entrevistas	50
2.1.5.6.2. Tipos de entrevistas para una auditoría.....	50
2.1.5.6.3. Encuestas	50
2.1.5.6.4. Observación	50
2.1.5.6.5. Diagnóstico	51
2.2. Fundamentación legal	51
2.2.1. Base legal.....	51
2.2.1.1. Domicilio, responsabilidad y duración	51
2.2.1.2. Misión.....	52
2.2.1.3. Visión	52
2.2.1.4. Objeto Social.....	52
2.2.1.4.1. Actividades.....	52

2.2.1.5. Valores corporativos	54
2.2.1.5.1. Estructura Interna	55
2.2.1.5.2. Organismos de Control.....	55
2.2.2. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)	56
2.2.2.1. Visión	56
2.2.2.2. Misión.....	56
2.2.2.3. Atribuciones.....	56
2.2.2.4. ¿Por qué es importante la supervisión de las organizaciones por la SEPS? .	57
2.2.3. Economía Popular y solidaria	58
2.2.3.1. Principios de la Economía Popular y Solidaria (EPS)	59
2.2.3.2. Características y principios diferenciadores de las organizaciones de la EPS y del SFPS.....	59
2.2.3.3. Formas de Organización de la economía popular y solidaria	60
CAPÍTULO III.....	62
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	62
3.1. Materiales y métodos	63
3.1.1. Localización y duración de la investigación	63
3.1.2. Materiales y equipos.....	63
3.1.3. Tipos de investigación	64
3.1.3.1. Descriptiva.....	64
3.1.3.2. Aplicada	64
3.1.3.3. De campo	64
3.1.3.4. Bibliográfica	64
3.1.4 Fuentes.....	65
3.1.4.1. Primaria.....	65
3.1.4.2. Secundaria.....	65
3.1.5. Métodos de investigación.....	65

3.1.5.1. Deductivo	65
3.1.5.2. Inductivo	65
3.1.5.3. Científico	66
3.1.5.4. Analítico sintético.....	66
3.1.5.5. Sistémico	66
3.1.6. Técnicas e Instrumentos de Evaluación.....	66
3.1.6.1. Técnicas	66
3.1.6.2. La Observación	66
3.1.6.3. Entrevistas	67
3.1.6.4. Encuestas.....	67
3.1.6.5. Instrumentos	67
3.1.6.5.1. Formularios de Encuestas	67
3.1.6.5.2. Matrices	67
3.1.6.5.3. Papeles de Trabajo	67
3.1.7. Población y Muestra	68
3.1.7.1. Población.....	68
3.1.8. Procedimiento metodológico.....	69
CAPÍTULO IV.....	70
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	70
4.1. Resultados	71
4.1.1. Orden de trabajo	71
4.1.2. Planificación Estratégica de la Auditoría	73
4.1.3. Fases.....	80
4.1.3.1. Planificación Preliminar	80
4.1.3.2. Narrativa de la visita preliminar a las instalaciones de la cooperativa para cotizar la auditoría	82
4.1.3.3. Oferta profesional	85

4.1.3.4. Reporte de la Planificación Preliminar	90
4.1.3.5. Comunicación de inicio de actividades.....	100
4.1.3.6. Fase II: Planificación Específica.....	101
4.1.3.7. Entrevista al Jefe del Comité de Crédito	102
4.1.3.8. Cuestionarios de Control Interno para determinar el Riesgo Inherente.....	105
4.1.3.9. Resultados de la Evaluación del Control Interno	114
4.1.4. Fase III. Ejecución.....	117
4.1.4.1. Programa para la ejecución de la Auditoria	117
4.1.4.2. Papeles de Trabajo.....	118
CAPITULO V	147
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	147
5.1. Conclusiones y Recomendaciones	148
CAPITULO VI	150
BIBLIOGRAFÍA.....	150
CAPÍTULO VII.....	153
ANEXOS	153

ÍNDICE DE CUADROS

1. Auditoria de gestión / Auditoria operacional.....	35
2. Auditoria de gestión / Auditoria financiera	37

ÍNDICE DE GRAFICO

1. Flujograma.....	49
2. Cuestionario de Control Interno.....	107
3. Cuestionario de Control Interno aplicado a la contadora	109
4. Cuestionario de Control Interno aplicado al Presidente del Comité de Vigilancia.	111
5. Cuestionario de Control Interno aplicado al Vocal De Crédito de Cobranzas	113

RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa María de la Manga del Cura” Ltda., se realiza con la finalidad de describir la situación actual del proceso de otorgamiento de créditos y de valorar la eficiencia y eficacia de la cooperativa en el cumplimiento de las actividades propuestas en los planes institucionales en el período 2012.

Para el desarrollo del trabajo de investigación se recopiló información básicamente del departamento de crédito y cobranzas, de gerencia y del Comité de Vigilancia con el fin de evaluar los objetivos y estrategias organizacionales, se analizó el crecimiento de la cartera para lo cual se hizo una comparación del año 2011 con el 2012, de igual manera se realizó un estudio del índice de morosidad, la evaluación de las áreas, se la efectuó mediante la utilización de técnicas como la observación, inspección y el análisis, a través de la aplicación de herramientas apropiadas para la realización de la auditoría.

Como resultado final del trabajo de auditoría es que permitió determinar debilidades básicamente por no contar con la aplicación de un reglamento y manual de créditos y cobranzas, pero que a pesar de esta debilidad las personas que están al frente de la Cooperativa tratan de hacer lo mejor posible para llevar adelante sus actividades.

Los hallazgos encontrados con la aplicación de la auditoría se evidencian en el informe final que se ha elaborado como producto final del trabajo.

ABSTRAC

The Performance Audit Department of Credit and Collections Cooperative Savings and Credit " Santa Maria de la Manga del Cura " Ltd. , is performed in order to describe the current situation of the lending process and evaluate the efficiency and effectiveness of the cooperative in implementing the activities proposed in the institutional arrangements in the period 2012.

For the development of the research department information basically credit and collections, management and the Audit Committee was collected in order to assess the objectives and organizational strategies , the portfolio growth was analyzed for which a comparison was made of 2011 with 2012 , just as a study of the NPL ratio was performed , evaluating areas, the was performed using techniques such as observation, inspection and analysis, through the application of appropriate tools for conducting the audit.

The end result of the audit work which identified weaknesses is basically not having the application of a regulation and manual credit and collections, but despite this weakness people who are at the forefront of the Cooperative try to do the best possible to carry out their activities.

The findings with the application of the audit are evident in the final report has been prepared as a final product of labor.

CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

Hoy es irrefutable, que el cooperativismo y en general el Asociativismo, es el movimiento socioeconómico más grande de la humanidad; por ende, la Economía Solidaria es el sistema económico, social, político y cultural, que ha permitido ascender el nivel de vida de millones de personas fundamentalmente de clase media y baja, implementando en ellos valores y principios de solidaridad, equidad y justicia.

Las cooperativas son asociaciones que tienen por objeto mejorar favorablemente las condiciones de vida de sus asociados. Su intención es hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales, y culturales, es por eso que juegan un papel muy importante en el ámbito económico financiero, ya que son fuentes de adquisición de dinero que posteriormente es utilizado en el acrecentamiento de negocios, los que fomentan el crecimiento del país.

Todas las cooperativas necesitan ser evaluadas tanto interna como externamente, y así poder conocer los puntos críticos en los que se está teniendo falencias para aplicar los correctivos necesarios, así como también conocer si las actividades se están desarrollando bajo el concepto de eficiencia, eficacia y economía para lograr alcanzar la misión institucional, todo lo cual no se podría alcanzar sin la colaboración de los empleados de la cooperativa considerados el motor principal de la misma.

La auditoría de gestión aunque no tan desarrollada como la financiera, es si se quiere de igual o mayor importancia que esta última pues sus efectos tienen consecuencias que mejoran en forma apreciable el desempeño de la organización.

Los programas de auditoría que se aplicarán servirán de guía para el mejoramiento de la institución y así poder emitir un informe verás sobre la eficacia, eficiencia y economía en el manejo de los recursos ejecutados por la

cooperativa. La Importancia de la auditoria de gestión y su aplicación facilitarán la toma de correctivos para que esta cooperativa sea de alta gestión operativa y de servicio de calidad para la colectividad, para alcanzar este propósito el trabajo de investigación se lo realizará bajo un esquema metodológico de la investigación científica, apoyado del método deductivo y del trabajo de campo.

El estudio comprenderá tres fases fundamentales, la primera la evaluación general, que es la parte introductoria o referencial; la segunda la aplicación de la auditoria de gestión con todos sus pasos elementales; y, la tercera, referenciada en conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado como elemento sustancial de un proceso de mayor profesionalismo.

La ejecución de esta auditoría servirá como un aporte importante para la Cooperativa, ya que evaluaremos los procesos para determinar el grado de cumplimiento de sus objetivos y proporcionar soluciones a las debilidades encontradas, ayudando y respaldando a la gerencia a implantar mejores técnicas administrativas.

1.1.1. Planteamiento del problema

El Ministerio de Economía Popular y Solidaria, determina las nuevas competencias de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, para la prestación de un servicio de calidad a los clientes, frente a esta realidad se ha detectado que existe desconocimiento de los procesos por parte del personal que labora en el departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura Ltda., lo que hace posible que exista duplicidad de funciones, ya que no existe una adecuada definición de las mismas y responsabilidades de los miembros de las diferentes comisiones existentes en esta institución financiera.

Frente a esta problemática se determina que:
Existe duplicidad de funciones del recurso humano.

Los miembros del departamento de crédito y cobranzas desconocen o no cumple sus funciones.

Existe una elevada cartera de crédito vencida.

Con la propuesta de llevar a la práctica una auditoria a la gestión al Comité de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura Ltda., se pretende ayudar a evaluar el grado de economía, eficacia y eficiencia con que se han administrado los recursos, así como también el desempeño de los miembros que laboran en dicho departamento.

1.1.2. Formulación del problema

¿Cómo mejorar la gestión en el Comité de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura Ltda.?

1.1.3. Delimitación del problema

1.1.3.1. Delimitación del tema

El tema del trabajo está limitado a realizar la auditoria de gestión, evaluando al departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura y emitiendo finalmente un informe donde se planteen los resultados, las soluciones y recomendaciones a seguir. La información se obtendrá con la autorización del directorio respectivo.

1.1.3.2. Delimitación espacial

La presente investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura, ubicada en la calle 26 de Julio y Av. Manabí en el recinto Santa María del Cantón El Carmen, provincia de Manabí.

1.1.3.3. Delimitación del tiempo

Esta investigación se desarrollará en el año 2013 respectivamente con una duración de cinco meses.

1.1.4. Justificación y factibilidad

La presente investigación para aplicar una Auditoria de Gestión, contiene razones específicas y de alto valor humano al buscar la solución a un proceso que genera duplicidad de funciones en el recurso humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura Ltda. Del recinto Santa María del Cantón El Carmen de la Provincia de Manabí.

El haber sido capacitada con ética y principios para buscar un horizonte ideal en los procesos administrativos de los recursos sean humanos, económicos o logísticos, hace que participe con la aplicación de una Auditoria de Gestión, la misma que me facilitará adquirir mayores conocimientos por la práctica sobre la realidad de la administración y aplicar a la vez las bases teóricas disertadas por los docentes.

El estudio desde la perspectiva de una Auditoria de Gestión, busca la eficiencia operacional y las relaciones con los socios para que este observe la proyección de un cambio integral de carácter social y de gestión de recurso humano, con servicio a la colectividad.

El trabajo de investigación es factible de ser realizado puesto que se cuenta con la predisposición de la gerente de la cooperativa, para la entrega de toda la información requerida para el trabajo de investigación.

Los beneficiarios de la investigación serán los empleados y socios de la cooperativa pues al término de esta se harán recomendaciones para poder incrementar el bienestar colectivo mediante la prestación de servicios de calidad.

1.2. Objetivos

1.2.1. General

Realizar una Auditoria de Gestión al Comité de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura Ltda., del año 2012.

1.2.2. Específicos

- Describir la situación actual del proceso de otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura Ltda.
- Valorar la eficiencia y eficacia de la cooperativa en el cumplimiento de las actividades propuestas en los planes institucionales.
- Formular y emitir un informe de auditoría de Gestión resaltando los hallazgos encontrados durante el proceso.
- Diseñar un manual de procedimientos para el comité de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura Ltda.

1.3. Hipótesis

La aplicación de la Auditoria de Gestión determinará mayor desempeño, eficiencia, eficacia y calidad en la administración y gestión del recurso humano y financiero en los programas, objetivos y finalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura Ltda.

La Auditoria de Gestión, ayudará a que los procesos de créditos y cobranzas se realicen con eficiencia operacional y que las relaciones con los socios morosos mejoren para que este observe la proyección de un cambio integral de carácter social y de gestión en la recuperación de la cartera vencida.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación teórica

2.1.1. Historia del cooperativismo

MIÑO G. WILSON, (2013) Existió alrededor de un siglo de historia de cooperativismo en el mundo antes del arribo de su mensaje solidario al Ecuador. Un producto institucional de la sociedad industrial europea que sufrió importantes modificaciones, en su adaptación al medio agrario ecuatoriano, de incipiente desarrollo urbano-industrial y ubicado en un contexto cultural propio del “lugar más lejano del mundo”, cuando su integración al escenario mundial era débil. Debido a este fenómeno, es necesario destacar los antecedentes de cómo se forjaron unos principios doctrinarios que cambiarían el destino de una parte significativa de la humanidad, con el fin de determinar la conformación del actor cooperativo nacional en un siglo de historia cooperativa.

Para la segunda mitad del siglo XVIII el mundo se transforma con el establecimiento, consolidación y expansión del capitalismo industrial que se extiende desde Inglaterra hasta Europa Occidental y luego al resto del planeta. Una profunda fractura social se produce con la implantación de grandes factorías industriales que someten la mano de obra a las grandes máquinas y a “la tiranía del reloj”, predomina el régimen del salario y se impone la búsqueda del lucro como recompensa para el capital, en la sociedad se entroniza la competencia económica.

Durante la primera mitad del siglo XIX, la revolución del capitalismo industrial tiene como divisa la sobreexplotación del obrero como garantía para obtener las ansiadas utilidades. En consecuencia, las pésimas condiciones de trabajo para los trabajadores generan pestes y contaminación, se organizan extenuantes jornadas de trabajo de más de 16 horas que incluyen a niños y mujeres. Exigentes códigos laborales organizan a la producción en precarias instalaciones. Miserables barriadas obreras invaden las urbes industriales. Una formidable reacción social reivindicatoria se produce en el ámbito laboral. Las

ciudades crecen debido a la disolución de la propiedad comunal, que decretada por el Estado, arruina a los campesinos pobres, jornaleros y los obliga a emigrar.

La resistencia de los trabajadores se dirige hacia la destrucción de las máquinas, a quienes consideran su competencia. Luego, hacia los empresarios dueños del capital.

Durante años, protestas y nutridas manifestaciones de trabajadores se enfrentan continuamente a una férrea represión privada y pública que dejan muchas víctimas mortales en las calles de las urbes, que cobijan a decenas de fábricas y sus chimeneas contaminantes alimentadas por carbón de piedra.

La reacción social se extiende hacia otros grupos sociales y se movilizan los Intelectuales. Emerge un nutrido sector de reformadores sociales que critica las perversiones del sistema capitalista y propone cambios revolucionarios violentos o pacíficos. Tres grandes corrientes de pensamiento se destacan durante el siglo XIX en sus proyectos utópicos de construcción de una sociedad alternativa.

La primera, de tendencia marxista, que plantea que la historia de la humanidad es la historia de la lucha de clases cuya construcción última es el comunismo. Así, el enfrentamiento entre empresarios capitalistas y obreros sindicalizados será irreductible y permanente. El comunismo predica una absoluta igualdad entre todos los seres humanos, mediante la propiedad colectiva de los medios de producción y similares niveles de consumo.

La segunda es el anarquismo que, en la misma época, defiende la vuelta a un sistema de libre asociación de las comunidades rurales o urbanas, en el cual debe desaparecer la coacción estatal para que la libertad humana alcance el más completo desarrollo. Para esto es inevitable la lucha colectiva contra los poderes económico, político y religioso.

La tercera es el socialismo utópico, defensor de la reforma radical y pacífica del sistema. Mientras el comunismo y el anarquismo reivindican la destrucción total del sistema, el socialismo utópico reivindica una reforma social radical progresiva.

Los utópicos imaginan y alcanzan a establecer los falansterios, que son pequeñas comunidades igualitarias y autónomas de las que se espera que sean el germen de la transformación social. Otros reformadores plantean mejores o nuevas instituciones en el interior de la sociedad existente con el fin de que desplacen progresivamente a las empresas capitalistas y, en lugar de la competencia, se establezca la cooperación. Estas nuevas formas de organización son las cooperativas, los talleres nacionales o bancos de crédito mutuo. Son modelos de vida que reclaman disminuir la extrema desigualdad que el capitalismo ha traído consigo en sus orígenes y expansión.

El mismo Robert Owen, como empresario fabril, se propone demostrar a los otros industriales que se puede lucrar mejorando, a la vez, las condiciones de vida de los trabajadores. Para ello, disminuye la jornada laboral, aumenta los salarios, prohíbe en la factoría el trabajo infantil, establece en la fábrica alojamiento para los obreros y abarata los artículos de consumo.

Las ideas de los pensadores del cambio no tardaron en trasladarse al campo de los hechos sociales. Durante el siglo XIX en numerosos países europeos se organizaron cooperativas creadas con el fin de conseguir la igualdad social por intermedio de la asociación. Sin embargo, éstas registraban una vida efímera y su organización no dejaba de ser experimental, tal como sucedió con el promotor de 300 cooperativas, William King, seguidor de Robert Owen, el padre del cooperativismo. Los resultados de sus cooperativas no fueron satisfactorios porque no descubrió las reglas prácticas necesarias para el funcionamiento de la empresa cooperativa, perjudicándolas la falta de capital y la pérdida de interés de sus miembros, al no obtener ninguna ventaja en su participación, puesto que las ganancias no se redistribuían sino que formaban un fondo social.

No obstante los continuos fracasos de las cooperativas, aunque no totalmente de todas, sucedió en 1843 un hecho institucional trascendente que marcaría una tendencia histórica de larga duración en el funcionamiento cooperativo, hasta el presente. En la pequeña ciudad minera y textil de Rochdale, en la región del gran Manchester (Inglaterra), un grupo de huelguistas fracasados y despedidos de una factoría textil se reunieron en asamblea durante un tiempo para decidir colectivamente el destino de sus existencias. Veintisiete hombres y una mujer manifestaban y discutían diversas opciones de vida para ese difícil momento: una, consistía en emigrar definitivamente de la zona para buscar trabajo, otra en organizarse para la lucha política y una tercera, expresada por un seguidor de Robert Owen, en fundar una cooperativa. Este último, Charles Howarth, propuso discutir los defectos de los experimentos cooperativos anteriores, armarse en los principios enunciados por los precursores del socialismo y diseñar reglas prácticas de funcionamiento

2.1.1.1. Antecedentes de la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura Ltda.

Las Estudiantes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo Unidad de Estudios a Distancia Sra. Yolita Azucena Pincay Rosado Sra. Delsi Elizabeth Vera Vera Sra. María Eugenia Cabrera Álava y la Sra. Vanesa del Roció Guerrero Anchundia para la presentación de un proyecto del módulo N° III MATEMATICAS APLICADAS A LAS EMPRESAS después de realizar la investigación respectiva y comprobada la necesidad prioritaria de crear un sistema que permita tener acceso a ahorrar y obtener crédito, mediante la participación activa de las mujeres de la comunidad, y por medio de la autogestión manejar los propios recursos, tomando en cuenta que es un proyecto que beneficiara a los socios que lo conformarían del recinto Santa María. Ya que está ubicado en la Manga del Cura en una zona no delimitada.

Mediante las invitaciones que se realizaron a la primera reunión el lunes 16 de febrero del 2004 para organizar el programa, asistieron 25 mujeres en donde

se explicó la modalidad y el funcionamiento del programa y sus objetivos, las mismas que demostraron el interés que tenían en formar parte del proyecto.

En esta reunión decidieron el día el lugar y la hora en que se iban a realizar las reuniones futuras siendo escogido los martes a las tres de la tarde en la Escuela Provincia de Manabí. También se informó que en la siguiente reunión se elegiría el comité de administración.

La siguiente reunión se realizó el martes 02 de marzo del 2004 a las 15H00 pm en el lugar acordado anteriormente reuniéndose esta vez 27 socias cada vez se incrementaban más al programa. Al tener los éxitos esperados en la reunión se resolvió darle un nombre a la agrupación y después de varias deliberaciones se decidió por mayoría llamarlo **PROGRAMA DE AHORRO Y CREDITO “8 DE MARZO”** por celebrarse en esta fecha el día Internacional de la mujer ya que este estaba formado solo por mujeres. Se eligió el Comité de Administración en esta misma reunión quedando conformado por las siguientes personas:

Lcda. Marlene Valdiviezo	PRESIDENTA
Egda. Lourdes Rodríguez	SECRETARIA
Lcda. Jacinta vera Vera	TESORERA
Sra. Mónica Burgos	AUDITORA 1
Sra. Divina Alarcón	AUDITORA 2

El día martes 9 de marzo se elaboró y aprobó el reglamento interno, en donde constan las obligaciones y derechos de cada una de las socias, así como también las multas y sanciones por el incumplimiento de lo estipulado en el reglamento. El PROGRAMA DE AHORRO Y CREDITO “8 DE MARZO” año tras año siguió creciendo tanto en número de socias como económicamente.

En el año 2008 decidieron hacer los trámites respectivos para hacer que funcione como cooperativa, unas socias no estuvieron de acuerdo y optaron por retirarse, nuevamente hubo que buscar personal para que formen parte de

este proyecto esta vez dejando participar a hombres, se realizaban reuniones tras reuniones capacitándose en lo del Cooperativismo y en los trámites a seguir, se siguió trabajando en todo lo necesario participando 35 socios y se aprobó el acuerdo ministerial de la cooperativa el 16 de junio del 2009 llevando el nombre de: **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA MARÍA DE LA MANGA DEL CURA LTDA**, Quedando al frente las siguientes personas como **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**:

Lcda. Jacinta Vera	GERENTE
Sra. Yolita Pincay	PRESIDENTA
Sra. Fátima Villavicencio	SECRETARIA
Sra. Vanesa Guerrero	CAJERA
Srta. Alexandra Vera	CAJERA

Desde esta fecha se atiende al público con aperturas de cuentas y créditos a los socios. Hasta la actualidad hay 364 socios que han aperturado sus cuentas y obtenido sus créditos con un interés bajo.

Los socios, están contentos pues la Cooperativa de Ahorro y Crédito ha mejorado en parte la economía de sus hogares y de las demás familias que habitan en los recintos aledaños.

2.1.2. Generalidades de la Auditoria

2.1.2.1. Reseña histórica de la Auditoria

GÓMEZ L. ROBERTO, (2010) La práctica de la auditoría nació en Gran Bretaña durante la segunda mitad del siglo XIX y se extendió a otros países de cultura empresarial anglosajona, sobre todo en EEUU de américa, consolidándose en las tres últimas décadas finales del pasado siglo, como una forma de proporcionar información contable con fiabilidad que hiciera más

transparente al inversor el mercado de valores, sobre todo después del precedente que supuso en denominado Crack de 1.929.

Poco a poco se fue introduciendo en países de Europa continental, en particular se desarrolla notablemente con la creación de la Comunidad Económica Europea (C.E.E.), que impulsó la armonización de las condiciones desarrolladas en los diferentes países pertenecientes, lo cual impulso a la auditoría como práctica habitual en las organizaciones económicas.

Por todo lo indicado, y con la pretensión de que la información cumpla la exigencia de transparencia y fiabilidad, se desarrolla la auditoría de cuentas, la cual se define como la actividad que tiene por objeto la emisión de un informe sobre la fiabilidad de los documentos contables sometidos al profesional que la realiza.

En los años 70 y 80, la auditoría en España se hallaba todavía olvidada, tanto por las autoridades como por nuestro mundo económico-empresarial. Esta situación ha experimentado un cambio sustancial en los últimos 20 años, donde todo un conjunto de factores han propiciado una exigencia de modernización y puesta al día a todos los niveles.

Bajo estas circunstancias, la auditoría se configura como el instrumento fundamental en el proceso de control de la "imagen fiel", proporcionando la confianza necesaria en la citada información e imponiéndose como exigencia social hasta el punto que los poderes públicos, antes desconocedores del tema, asumen su establecimiento obligatorio como mecanismo necesario para la protección de los intereses de terceros y en beneficio también de la economía nacional.

Al comienzo del siglo XX la auditoría estaba concebida principalmente como una actividad protectora, siendo su fin primordial descubrir y evitar fraudes. En el contexto, aparece en España, en el año 1988, la Ley de auditoría de cuentas, la cual se enmarca dentro de la reforma de la legislación mercantil en

materia de sociedad. En aquel momento fue importante y necesario el aplicar tal normativa, pues nuestra incorporación a la CEE supuso adoptar numerosas disposiciones que regulaban la vida de las empresas y entre ellos la obligación de verificación de las cuentas, imprescindible para determinadas empresas y fundamental para el conocimiento y la publicidad de la situación económica de las mismas.

Una vez que han transcurrido más de una década desde su entrada en vigor, y comprobadas sus indudables cualidades y algunos de sus inconvenientes, tanto en su contenido como en su aplicación, así como teniendo en cuenta la situación del derecho comparado en esta materia, se hace necesario proceder a determinadas modificaciones de la citada Ley de Auditoría de Cuentas, con el fin de adecuar su contenido a la actual realidad social y profesional de esta actividad, ya que se hace necesario adoptar ciertas medidas que configuren la actividad y la profesión dentro de un entorno similar al existente en la Unión Europea.

En los últimos decenios, la auditoría ha evolucionado hacia un asesoramiento de la dirección general de las empresas, prestando servicios fiscales, asesoría en sistemas de contabilidad, estudios de investigación administrativos e industriales y organización de sociedades.

Consiguientemente, y atendiendo a la actualidad presente, la auditoría debe determinar y valorar cómo se aplican las políticas y los programas de la empresa y si existen controles seguros y ajustados a las necesidades de la misma. Sin embargo, el concepto de hoy no elimina el servicio de gran valor que presidía las actividades de la auditoría en sus comienzos, como era la protección del activo y la exactitud de los asientos contables.

La diferencia entre la auditoría en su comienzo y la auditoría hoy, reside en la mente del auditor. Antes, el auditor concentraba sus esfuerzos en la verificación y protección; y ahora, su examen está enfocado de modo que

tenga en cuenta todas las actividades del negocio. Sus recomendaciones están orientadas a que las operaciones de la empresa sean más beneficiosas.

2.1.2.2. Los valores en la auditoría

Téllez Benjamín (2007). Los valores en la educación de la auditoría son actos morales que implican la necesidad de elegir entre varias opciones posibles, elección que debe fundarse en una razonable preferencia. Para ordenar este tema, presentamos la siguiente clasificación:

- a. Definición de los valores
- b. Objetivos de la educación en los valores de la auditoría
- c. Valores en la educación de la auditoría
- d. Rejilla de valores de la auditoría.

2.1.2.3. Normatividad de auditoría

Cashin James (2003). Para que el ejercicio de la auditoría operativa se desarrolle dentro de un **ambiente** de orden , es muy importante que se trabaje bajo normas de auditoría generalmente aceptadas que garanticen los requisitos mínimos de calidad, evitando formular juicios prematuros, basados en información incompleta por falta de tiempo; asimismo implica orden y **disciplina**, que conlleva a que se realicen auditorías operativas de calidad y que tengan mayor aceptación por la alta dirección.

Para la realización de este trabajo se mencionan a continuación algunos boletines aplicables a la auditoría de operativa.

Las normas de auditoría se clasifican en:

- Normas personales.
- Normas de ejecución del trabajo.
- Normas de información.

2.1.2.3.1. Normas personales

Cashin, James (2003). Las normas personales se refieren a las cualidades que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoría impone, un trabajo de este tipo.

Dentro de estas normas existen cualidades que el auditor debe tener pre adquiridas antes de poder asumir un trabajo profesional de auditoría y cualidades que debe mantener durante el desarrollo de toda su actividad profesional.

- **Entrenamiento técnico y capacidad profesional:** el trabajo de auditoría, cuya finalidad es la de rendir una opinión profesional independiente, debe ser desempeñado por personas que teniendo título profesional legalmente expedido y reconocido, tengan **entrenamiento** técnico adecuado y capacidad profesional como auditores.
- **Cuidado y diligencia profesionales:** el auditor está obligado a ejercitar cuidado y diligencia razonables en la realización de su examen y en la preparación de su dictamen o informe.
- **Independencia:** el auditor mantiene una **actitud** de **independencia** en la emisión de sus juicios referente a su trabajo profesional.

2.1.2.3.2. Normas de ejecución del trabajo

- El trabajo ha de ser planteado adecuadamente y los asistentes deben ser supervisados de forma adecuada.
- Ha de conseguirse suficiente y competente evidencia mediante inspección, observación, consultas y confirmaciones para tener así una base razonable para una opinión con respecto a la información o área que se está auditando.

2.1.2.3.3. Normas de información

- El informe debe manifestar si la información o área auditada se presenta de conformidad con los principios o bases establecidos como guía de auditoría.
- Las elevaciones informativas han de considerarse razonablemente adecuadas a no ser que se indique lo contrario en el informe.
- El informe debe contener una opinión general presentada y de los puntos que involucren relevancia en el contexto auditado. Cuando no se pueda expresar una opinión global, deben manifestarse las razones de ello.

2.1.2.4. La auditoría como apoyo de la alta gerencia

AMADOR S. ALFONSO (2008). De manera general, entendemos por auditoría la revisión de la contabilidad de una empresa o negociación, pero técnicamente se conoce como un proceso debidamente sistematizado que examina evidencias y hallazgos relacionados con actividades de muy distinto género e informa sobre sus resultados.

Como una forma de control, las organizaciones contratan el servicio externo de auditoría, mediante el cual firmas profesionales e independientes realizan una evaluación dirigida en primera instancia al aspecto financiero y fiscal, y en segundo término a las especialidades que sean requeridas por la alta gerencia. Esta actividad resulta de gran beneficio para la salvaguarda de los intereses de los inversionistas y consejeros, los cuales son informados de los resultados de la actividad.

2.1.2.5. La auditoría y su necesidad en las organizaciones

AMADOR S. ALFONSO (2008). Hoy en día primordial que las organizaciones cuenten con la actividad de auditoría (interna o externa) para conocer la

veracidad tanto de la información financiera que han generado como de las actividades relacionadas en el área administrativa.

2.1.2.6. El área de auditoría en las organizaciones

Desde el inicio de la administración general el tratadista Henry Fayol señaló la necesidad de identificar en toda organización las siguientes funciones básicas: técnicas, comercialización, seguridad financiera, contable y administrativa, a lo cual actualmente agregaríamos la evaluación interna y externa de actividades. Cada organización decide qué jerarquía le da a área de auditoría, pero eso no afecta la tarea evaluativa.

2.1.3. Auditoría de Gestión

2.1.3.1. Antecedentes de la Auditoría de Gestión

La auditoría existe desde tiempos muy remotos aunque no como tal, debido a que no existían relaciones económicas complejas con sistemas contables. Desde los tiempos medievales hasta la Revolución Industrial, el desarrollo de la auditoría estuvo estrechamente vinculado a la actividad puramente práctica y desde el carácter artesanal de la producción el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compra y venta, cobros y pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas. Así como determinar si las personas que ocupaban puestos de responsabilidad fiscal en el gobierno y en el comercio actuaban e informaban de modo honesto, esto se hacía con un estudio exhaustivo de cada una de las evidencias existentes. Esta etapa se caracterizó por un lento desarrollo y evolución de la auditoría.

Durante la Revolución Industrial el objeto de estudio comienza a diversificarse se desarrolla la gran empresa y por ende la contabilidad, y a la luz del efecto social se modifica, el avance de la tecnología hace que las empresas manufactureras crezcan en tamaño, en los primeros tiempos se refería a

escuchar las lecturas de las cuentas y en otros casos a examinar detalladamente las cuentas coleccionando en las primeras, las cuentas “oída por los auditores firmantes” y en la segunda se realizaba una declaración del auditor.

Los propietarios empiezan a utilizar los servicios de los gerentes a sueldos. Con esta separación de la propiedad y de los grupos de administradores la auditoría protegió a los propietarios no solo de los empleados sino de los gerentes.

ARMADA, Trava Elvira, (2006). “Ya a partir del siglo XVI las auditorías en Inglaterra se concentran en el análisis riguroso de los registros escritos y la prueba de la evidencia de apoyo. Los países donde más se alcanza este desarrollo es en Gran Bretaña y más adelante Estados Unidos”.

De acuerdo a la Licenciada en Contabilidad y Auditoría **MAELENY BACOLLAO O. (2009)**; LA Auditoría de Gestión aunque no tan desarrollada como la Financiera, es si se quiere de igual o mayor importancia que esta última, pues sus efectos tienen consecuencias que mejoran en forma apreciable el desempeño de la organización. La denominación auditoría de gestión funde en una, dos clasificaciones que tradicionalmente se tenían: auditoría administrativa y auditoría operacional.

FRANKLIN, Enrique Benjamín, (2007). “Ya en la primera mitad del siglo XX de una Auditoría dedicada solo a descubrir fraudes se pasa a un objeto de estudio cualitativamente superior. La práctica social exige que se diversifique y el desarrollo tecnológico hace que cada día avancen más las industrias y se socialicen más, por lo que la Auditoría pasa a dictaminar los Estados Financieros, es decir, conocer si la empresa está dando una imagen recta de la situación financiera, de los resultados de las operaciones y de los cambios en la situación financiera. Así la Auditoría daba respuesta a las necesidades de millones de inversionistas, al gobierno, a las instituciones financieras”.

En etapas muy recientes, en la medida en que los cambios tecnológicos han producido cambios en los aspectos organizativos empresariales y viceversa, la Auditoría ha penetrado en la gerencia y hoy se interrelaciona fuertemente con la administración además a ampliado su objeto de estudio y ha sido motivado por las exigencias sociales y de la tecnología en su concepción más amplia pasa a ser un elemento vital para la gerencia a través de la cual puede medir la eficacia, eficiencia y economía con lo que se proyectan los ejecutivos.

Ídem., “En el año de 1935, James O. McKinsey, en el seno de la American Economic Association sentó las bases para lo que él llamó "auditoría administrativa", la cual, en sus palabras, consistía en "una evaluación de una empresa en todos sus aspectos, a la luz de su ambiente presente y futuro probable." Viendo ya la necesidad de las revisiones integrales y analizando a la empresa como un todo en 1945, el Instituto de Auditores Internos Norteamericanos menciona que la revisión de una empresa puede realizarse analizando sus funciones. A fines de 1940 cuando los analistas financieros y los banqueros expresaron el deseo de tener información que le permitiera realizar una evaluación administrativa trajo consigo el surgimiento de otro tipo de Auditoría, la de gestión.”

“En 1949, Billy E. Goetz declara el concepto de auditoría administrativa, que es la encargada de descubrir y corregir errores de administrativos. Seis años después, en 1955, Harold Koontz y Cyril O’Donnell, también en sus Principios de Administración, proponen a la auto-auditoría, como una técnica de control del desempeño total, la cual estaría destinada a "evaluar la posición de la empresa para determinar dónde se encuentra, hacia dónde va con los programas presentes, cuáles deberían ser sus objetivos y si se necesitan planes revisados para alcanzar estos objetivos.”

Ídem., p.7-10. El interés por esta técnica lleva en 1958 a Alfred Klein y Nathan Grabinsky a preparar El Análisis Factorial, obra en cual abordan el estudio de "las causas de una baja productividad para establecer las bases para mejorarla a través de un método que identifica y cuantifica los factores y funciones que

intervienen en la operación de una organización. En 1962, William Leonard incorpora los conceptos fundamentales y programas para la ejecución de la Auditoría Administrativa. A finales de 1965, Edward F. Norbeck da a conocer su libro Auditoria Administrativa, en donde define el concepto, contenido e instrumentos para aplicar la auditoría. Asimismo, precisa las diferencias entre la auditoría administrativa y la auditoría financiera, y desarrolla los criterios para la integración del equipo de auditores en sus diferentes modalidades.

En 1975, Roy A. Lindberg y Theodore Cohn desarrollan el marco metodológico para instrumentar una auditoría de las operaciones que realiza una empresa; y Gabriel Sánchez Curiel, en 1987, “aborda el concepto de Auditoría Operacional, la metodología para utilizarla, la evaluación de sistemas, el informe y la implantación y seguimiento de sugerencias, mientras que John Williams Wingate en su obra “Auditoria Administrativa para comerciantes”, señala como evaluar el comportamiento comercial de la empresa.

En 1989, Joaquín Rodríguez Valencia analiza los aspectos teóricos y prácticos de la auditoría administrativa, las diferencias con otra clase de auditorías, los enfoques más representativos, incluyendo su propuesta y el procedimiento para llevarla a cabo.

En 1994, Jack Fleitman S. incorpora conceptos fundamentales de evaluación con un enfoque profundo; muestra las fases y metodología para su instrumentación, la forma de diseñar y emplear cuestionarios y cédulas, y presenta un caso práctico para ejemplificar una aplicación específica.

Desde sus inicios, la necesidad que se le plantea al administrador de conocer en que está fallando o que no se está cumpliendo, lo lleva a evaluar si los planes se están llevando a cabalidad y si la empresa está alcanzando sus metas. Forma parte esencial del proceso administrativo, porque sin control, los otros pasos del proceso no son significativos, por lo que además, la auditoría va de la mano con la administración, como parte integral en el proceso administrativo y no como otra ciencia aparte de la propia administración.

Después de la revolución industrial el balance y la complejidad de los negocios se amplía notablemente, al aumentar en tamaño las compañías emplearon mayor número de personas y sus sistemas contables se volvieron mucho más desarrollados, esto llevó al establecimiento de controles internos efectivos para proteger los activos, prevenir y detectar desfalcos.

El propósito fundamental de estas primeras auditorías era detectar desfalcos y determinar si las personas en posiciones de confianza estaban actuando e informando de manera responsable.

La Auditoría de Gestión surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad. Desde el mismo momento en que existió el comercio se llevaron a cabo auditorías de algún modo. Las primeras fueron revisiones meticulosas y detalladas de los registros establecidos para determinar si cada operación había sido asentada en la cuenta apropiada y por el importe correcto. Hoy en día, el inversionista, el accionista, las actividades del gobierno, y el público en general, busca información con el fin juzgar la calidad administrativa.

2.1.3.2. Definiciones de Auditoría de Gestión

DE LA PEÑA GUTIÉRREZ, ALBERTO (2008). “Es la actividad dirigida al examen y evaluación de los procedimientos y de los sistemas de control internos instalados en una organización con el fin de incrementar su eficiencia”.

Según el manual de auditoría de gestión de la Contraloría General del Estado Ecuatoriano. “La auditoría de gestión, es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados, así como, la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas;

de determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores éticos de la organización y, el control y prevención de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades.

La auditoría de gestión tiene la finalidad de examinar la gestión de una empresa o entidad con el propósito de evaluar la eficiencia, en el uso de los recursos para determinar la eficacia en el cumplimiento de las metas trazadas y tener resultados de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.

FRANKLIN, Enrique Benjamín (2007). “Es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable”.

CUBERO A, Teodoro (2009). “Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad gubernamental, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público.”

2.1.3.3. Importancia de la Auditoria de Gestión

SOTO, Verónica (2008). La Auditoria de Gestión es importante porque ayuda a la administración a reducir los costos y aumentar utilidades, aprovechar mejor los recursos humanos y materiales, acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lograr los objetivos por los que fue creada la empresa.

Nainoy Abad Jaime, (2007). La auditoría es un compendio técnico de las Normas de Auditoría, generalmente aceptadas y aplicadas por el sector público y normas técnicas emitidas por la Contraloría General del Estado, como lo estipula el artículo 211 de la Constitución Política del Estado en vigencia.

La importancia de aplicación del proceso de auditoría debe y tiene que ser un evento de planificación, que genere la certeza razonable, cuyos documentos fuentes son valorativos y únicos para el examen de auditoría que se está realizando.

Lo importante de este proceso es que puede ser de forma total o parcial su análisis; es decir, sólo un elemento del entorno constitucional como es nuestro caso, del entorno municipal sólo trataremos la empresa de agua potable, como lo determina el art. 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, este proceso orienta a verificar la eficiencia y eficacia de las operaciones y actividades realizadas por el recurso humano, en el cumplimiento de los objetivos y metas programadas, identificando el grado de satisfacción y calidad en el manejo de los diversos recursos.

<http://www.mailxmail.com>. **(2013).** Las auditorias en los negocios son muy importantes, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoria no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables. Es la auditoria que define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa. Una auditoria además, evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrollan las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia.

Es común que las instituciones financieras, cuando les solicitan préstamos, pidan a la empresa solicitante, los estados financieros auditados, es decir, que vayan avalados con la firma de un CPA.

2.1.3.4. Objetivos de la Auditoria de Gestión

El objetivo primordial de la auditoria de gestión consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y

apuntar sus probables remedios. La finalidad es ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz. Su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas la áreas.

El pronunciamiento N° 7 determina como objetivos principales de la auditoría de gestión los siguientes:

- ✓ Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- ✓ Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas
- ✓ Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas
- ✓ Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos
- ✓ Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- ✓ Comprobar la utilización adecuada de los recursos

2.1.3.5. Alcance

Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (2001) Pp. 37 y 38. La auditoría de gestión puede abarcar a toda entidad o a parte de ella, en este último caso por ejemplo un proyecto, un proceso, una actividad, un grupo de operaciones, etc. Pero el alcance también comprende la cobertura a operaciones recientemente ejecutada o en ejecución, denominadas operaciones corrientes.

La Auditoría de Gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo administrativo y financiero de la organización, por lo que, en la determinación de alcance debe considerarse principalmente lo siguiente:

a) Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y, la participación individual de los integrantes de la institución.

b) Verificación del cumplimiento de la normativa tanto general como específica y de procedimientos establecidos.

c) Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendido como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.

d) Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.

e) Atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados u organizaciones; oportunidades de mejorar la productividad con mayor tecnificación; exceso de personal con relación al trabajo a efectuar; deficiencias importantes, en especial que ocasionen desperdicio de recursos o perjuicios económicos.

f) Control sobre la identificación, de riesgos su profundidad e impacto y adopción de medidas para eliminarlos o atenuarlos.

g) Control de legalidad, del fraude y de la forma como se protegen los recursos.

h) Evaluación del ambiente y mecanismos de control interno sobre el alcance de la auditoría, debe existir acuerdo entre los administradores y auditores; el mismo debe quedar bien definido en la fase de Conocimiento Preliminar, porque permite delimitar el tamaño de las pruebas o sea la selección de la muestra y el método aplicable, además medir el riesgo que tiene en su trabajo.

MALDONADO, Milton, (2006). En la Auditoría de Gestión “puede alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema o actividad específica”.

Tanto en la administración como el personal que lleva a cabo la auditoría debe de estar de acuerdo en cuanto al alcance en general, si se conoce que esta auditoría incluye una evaluación detallada de cada aspecto operativo de la organización, es decir que el alcance debe tener presente:

Satisfacción de los objetivos institucionales.

Nivel jerárquico de la empresa.

La participación individual de los integrantes de la institución.

El pronunciamiento No. 7 del Consejo Técnico de la Contaduría Pública ya citado plantea como áreas principales que integran una organización objeto de la auditoría de gestión las siguientes:

Auditoría de la gestión del sistema de recursos humanos:

- ✓ Productividad
- ✓ Clima laboral
- ✓ Políticas de promoción e incentivos
- ✓ Políticas de selección y formación
- ✓ Diseño de tareas y puestos de trabajo

Auditoría de la gestión de los sistemas administrativos:

- ✓ Análisis de proyectos y programas
- ✓ Auditoría de la función de procesamiento de datos
- ✓ Auditoría de procedimientos administrativos y formas de control interno en las áreas funcionales

Principios fundamentales

Verifica tendencias y desviaciones, así como las acciones correctivas, para que el administrador al tomar decisiones, tenga todos los elementos de juicio en forma objetiva, clara y oportuna.

- ✓ La búsqueda permanente de una mayor eficacia y eficiencia en la ejecución del control fiscal.
- ✓ Mide el grado de cumplimiento de objetivos y metas predeterminados para cada Entidad.
- ✓ Contribuye a que las entidades mejoren la eficiencia financiera y administrativa en el manejo de los recursos públicos.
- ✓ Corroborar a que las entidades cumplan con la misión para la cual fueron constituidas.
- ✓ Vela para que la delegación que hace el Estado de las funciones, se cumpla y llegue a los beneficiarios del bien o servicio.
- ✓ Verifica que el máximo de productividad se logre con el mínimo de costo, al hacer un uso adecuado de la capacidad.

2.1.3.6. Ventajas de la Auditoría de Gestión

<http://www.monografias.com>, (2013). La Auditoría de Gestión ofrece múltiples ventajas para la empresa que la aplica, como:

- ✓ Permite identificar las áreas problemáticas, las causas relacionadas y las **soluciones** para mejorar.
- ✓ Localizar las oportunidades para eliminar derroches e ineficiencia, lo que es significativo en las auditorías de gestión, sin embargo, hay que tener cuidado con las reducciones de costos a corto plazo que causan problemas a largo plazo.
- ✓ Identificar los criterios para medir el logro de metas y objetivos de la organización.
- ✓ Habilitar un canal adicional de la **comunicación** entre los niveles de operación y la alta **gerencia**. Generalmente el **personal** que trabaja en operaciones es más consciente de los problemas y las causas que el personal de la gerencia, por lo que una de las ventajas de la Auditoría de

Gestión es la capacidad de los auditores de transmitir preocupaciones operacionales a la gerencia.

- ✓ Emitir una evaluación independiente y objetiva de las operaciones.

Al comenzar a realizar análisis organizacional el auditor puede encontrarse con que necesita basar su examen en un Plan, en un área específica, en un proyecto, en una actividad o lo que es aún mayor, en la entidad en su totalidad, pues los indicadores pueden aplicarse sin distinción.

Lo básico es contar con la suficiente y confiable información. Con ello, el auditor podrá entonces construir una base de indicadores que le permitan hacer la interconexión de resultados y obtener una buena estimación del comportamiento organizacional.

Al realizar la Auditoría de Gestión, el auditor no necesariamente va a diseñar indicadores, sí necesita suficientes bases conceptuales y metodológicas para emitir juicios objetivos acerca de la gestión de la entidad sobre la base de sus indicadores, o necesitara diseñar algunos indicadores complementarios que le permitan relacionar los resultados de la entidad con los objetivos y metas.

2.1.3.7. Indicadores de gestión

2.1.3.7.1. Definición de indicadores de gestión

MALDONADO, Milton K. (2006). Se entiende por indicadores de gestión a los criterios que se utilizan para evaluar el comportamiento de las variables. El indicador es la identificación de la realidad que se pretende transformar. Los indicadores pretenden valorar las modificaciones (variaciones) de las características de la unidad y análisis establecido, es decir, de los objetivos institucionales y programáticos.

Si la máxima autoridad o el grupo planificador no encuentran los indicadores que permitan valorar los avances y logros de la acción institucional, será necesario desarrollar sus propios indicadores aportando a la conformación de un banco de indicadores y a su mayor seguridad en los procesos de valoración y evaluación de planes, programas y proyectos sociales.

<http://www.degerencia.com>, (2013). Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados.

Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados cuantificables, como ventas anuales o reducción de costos en manufactura.

2.1.3.7.2. Tipos de indicadores

Según la Contraloría General del Estado, existen dos indicadores de gestión a saber.

2.1.3.7.2.1. Indicadores de gestión o eficiencia

También se les denomina como: de seguimiento, de control, de actividades, de tarea, de avances, de progresos, indicadores internos. Pertenecen al sub-sistema de seguimiento y sirven para valorar el rendimiento (producción física) de insumos, recursos y esfuerzos dedicados a obtener objetivos con tiempos y costos registrados y analizados. Dentro del sistema de seguimiento y evaluación, los indicadores de gestión permiten la valoración de al menos los siguientes elementos:

1. La utilización de los recursos humanos, físicos, financieros y de tiempo.
2. El cumplimiento de actividades tareas o metas.

2.1.3.7.2.2. Indicadores de logro o eficacia

Son conocidos también como indicadores de éxito, externos, de impacto o de objetivos, los cuales facilitan la valoración de los cambios en las variables socioeconómicas propiciadas por la acción institucional. Se enfocan en el qué se debe hacer.

Los indicadores de eficacia son hechos concretos, verificables, medibles, evaluables, que se establecen a partir de cada objetivo pertenecen al sub-sistema de evaluación permitiendo la valoración de la eficacia de los planes, programas y proyectos sociales de la institución para resolver los problemas y necesidades del grupo.

2.1.3.8. Elementos de gestión

El Estado requiere de planificación estratégica y de parámetros e indicadores de gestión cuyo diseño e implantación es de responsabilidad de los administradores de las instituciones públicas en razón de su responsabilidad social de rendición de cuentas y de demostrar su gestión y sus resultados.

EFICACIA.- Es el grado en que una actividad o programa logra sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto; tiene que ver con el resultado del proceso de trabajo de la entidad, por lo que debe comprobarse que la producción o el servicio se haya cumplido en la cantidad y calidad esperadas; y que sea socialmente útil el producto obtenido o el servicio prestado.

EFICIENCIA.- Es el grado de utilización de los recursos: humanos, materiales, financieros, tecnológicos y ecológicos considerando el tiempo. El objetivo es incrementar la productividad.

ECONOMÍA.- Se refiere al uso oportuno de los recursos en cantidad y calidad adecuadas y al menor costo posible.

ETICA.- Es un elemento básico en la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de la entidad, basados en sus deberes, en el código de ética y en la normas constitucionales vigentes en una sociedad.

ECOLOGIA.- Son las condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión institucional, de un proyecto, programa o actividad.

2.1.3.9. Procedimiento de la auditoría

Vanasse Robert W.(2007). Todo proceso de Auditoría está determinado por técnicas que permiten diseñar los procedimientos para introducir los objetivos y situaciones diversas que se encontraron en el examen.

Las técnicas están definidas en: Inspección, observación, conformación, investigación, confrontación, realización de nuevos cálculos, revisión de documentos fuentes, reencuentros, exploración, todas y cada una con funciones específicas.

Se observa que la auditoría como tal es un proceso de planificación que genera efectividad en la toma y definiciones de criterios.

A. Goxens / M.A. Goxens,(2006) Los procesos de auditoría contemplan exámenes de eficiencia y eficacia, donde se identifican las falencias o el buen manejo de los diversos recursos, aspecto que se fundamentan con la aplicación de la auditoría de gestión en la empresa.

La auditoría aplicada en el sector público, versa su intencionalidad en el modernismo, la evolución del uso y destino de los diversos recursos asignados a una institución pública para que cumpla sus objetivos y fines para lo cual fue creada; es decir, aplicar sus fundamentos lógicos y operacionales identificados en la eficiencia y eficacia administrativa.

2.1.3.10. Resultados esperados de la Auditoría

ARMADA, T. Elvira, (2004) La acción de la auditoría es la fiscalización que se dirige a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando los recursos humanos de carácter multidisciplinarios en el desempeño contable o de la ejecución de programas y proyección con un fin determinado.

Los resultados esperados de la auditoría de gestión es alcanzar la efectividad y eficacia de la calidad total en el manejo de los diversos recursos asignados y sobre todo de la entrega de un servicio de calidad.

Por otra parte la auditoría es un análisis de hallazgos por medio de los papeles de trabajo, referencias de normativas y procedimientos de la administración del recurso humano.

2.1.3.11. Enfoque

Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (2001) Pp. 38. La Contraloría del Ecuador se proyecta a la ejecución de auditorías de gestión con un enfoque integral, por tanto, se concibe como una Auditoría de Economía y Eficiencia, una Auditoría de Eficacia y una Auditoría de tipo Gerencial-Operativo y de Resultados.

Es una Auditoría de Economía y Eficiencia porque está orientada hacia la verificación de que se hayan realizado adquisiciones de recursos en forma económica (insumos) y su utilización eficiente o provechosa en la producción de bienes, servicios u obra, expresada en la producción maximizada en la cantidad y calidad producida con el uso de una determinada y mínima cantidad de recursos, es decir, incrementar la productividad con relación de costos.

Es una Auditoría de Eficacia porque está orientada a determinar el grado en que una entidad, programa o proyecto están cumpliendo los objetivos,

resultados o beneficios preestablecidos expresados en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc.

En una Auditoría de Eficacia porque está orientada a determinar el grado en que una entidad, programa o proyecto están cumpliendo los objetivos, resultados o beneficios preestablecidos, expresados en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc.

Es una Auditoría con enfoque Gerencial-operativo y de resultados, porque evalúa la gestión realizada por la consecución de los objetivos y metas mediante la ejecución de planes, programas, actividades, proyectos y operaciones de una entidad, expresados en la producción de bienes, servicios y obras en la calidad y cantidad esperados, que sean socialmente útiles y cuyos resultados sean medibles por su calidad e impacto.

2.1.3.12. Similitudes y diferencias con otras Auditorías

La auditoría de gestión se origina y fundamenta en la auditoría operacional, constituye una auditoría integral y perfeccionada, respecto de quien se basa, no obstante si existen diferencias entre ellas, aunque son mayores respecto a la auditoría financiera, como se puede apreciar en los siguientes cuadros.

Cuadro 1. Auditoria de gestión / Auditoria operacional

ELEMENTO	DE GESTIÓN	OPERACIONAL
1.- Objetivo	Evaluar las actividades para medir el grado de eficiencia, efectividad y economía de sus operaciones.	Evaluar la eficacia en objetivos y metas propuestas; determinar el grado de economía, eficiencia, ética y ecología, en el uso de recurso y producción de bienes; medir la calidad de servicios, bienes u obras; y establecer el impacto socio-económico.
2.- Alcance	Examina a una entidad o a	Examina a una entidad o a parte

	parte de ella; a una actividad, programa, o proyecto. Se centra únicamente en áreas críticas.	de ella, a una actividad, programa, o proyecto. Se interesa de los componentes escogidos, es sus resultados positivos y negativos.
3.- Enfoque	Auditoría orientada hacia la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones.	Auditoría orientada hacia la eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología, de las operaciones; de la gestión gerencial-operativa y sus resultados
4.- Interés sobre la administración	En los elementos del proceso administrativo: planificación, organización, integración del personal, dirección y control.	Además del proceso administrativo, la planificación estratégica, el análisis FODA y la rendición de cuentas de la Gerencia.
5.- Fases	I Estudio Preliminar II Revisión de la Legislación, objetivos, políticas y normas III Revisión y evaluación del Control Interno IV Examen profundo de áreas críticas V Comunicación de Resultados.	I Conocimiento Preliminar II Planificación III Ejecución IV Comunicación de Resultados V Seguimiento
6.- Participantes	Audidores, aunque pueden participar otros especialistas de áreas técnicas, únicamente por el tiempo indispensable y en cuarta fase "examen profundo de áreas críticas".	Equipo multidisciplinario, integrado por auditores y otros profesionales, participan desde la primera hasta cuarta fase.
7.- Parámetros e indicadores de	No utiliza	Usa para medir eficiencia, economía, eficacia, ética e

gestión		impacto; además evaluar la gestión operativa y resultados, así como también la calidad y satisfacción de los usuarios e impacto.
8.- Control Interno	Se cumple en la tercera fase “revisión y evaluación de control interno”.	En la segunda fase “planificación” se evalúa la estructura de control interno; y en la tercera fase se realiza evaluación específica por cada componente.
8.- Informe	Se revelan únicamente los aspectos negativos (deficiencias) más importantes.	Se revelan tanto los aspectos positivos (con mayor énfasis) como negativos (deficiencias) más importantes.

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (2001) Pp.40

Elaborado por: La Autora; 2013

Cuadro 2. Auditoria de gestión / Auditoria financiera

ELEMENTO	FINANCIERA	DE GESTIÓN
1.- Objetivo	Dictaminar los estados financieros de u período.	Revisa y evalúa la Economía y eficiencia con los que se han utilizado los recursos humanos, materiales y financieros y, el resultado de las operaciones en cuanto al logro de las metas y eficacia de los procesos, evalúa la ética y la ecología, y promueve mejoras mediante recomendaciones.
2. Alcance y Enfoque	Examina registros, documentos e informes contables. Los estados financieros. Enfoque de tipo financiero. Cubre transacciones de un año calendario	Evalúa la eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología, en las operaciones. Los estados financieros un medio. Enfoque gerencial y de resultados. Cubre operaciones corrientes y recién ejecutadas.
3.- Participantes	Sólo profesionales auditores	Equipo multidisciplinario conformado

	con experiencia y conocimiento contable.	por auditores conocedores de la gestión y otros profesionales de las especialidades relacionadas con la actividad que se audite.
6.- Forma de trabajo	Numérica, con orientación al pasado y a través de pruebas selectivas.	No numérica, con orientación al presente y futuro y el trabajo se realiza en forma detallada.
7. Propósito	Emitir un informe que incluye el dictamen sobre los estados financieros.	Emitir un informe que contenga: comentarios, conclusiones y recomendaciones.
8. Informe	Relativo a la razonabilidad de los estados financieros y sobre la situación financiera, resultados de las operaciones, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo.	Comentario y conclusiones sobre la entidad y componentes auditados, y recomendaciones para mejorar la gestión, resultados y controles gerenciales.

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (2001) Pp.41

Elaborado por: La Autora; 2013

2.1.4. Herramientas de la Auditoría de Gestión

2.1.4.1. Equipo Multidisciplinario

Para la ejecución de Auditorías de Gestión es necesario la conformación de un equipo multidisciplinario, que dependiendo de la naturaleza de la entidad y de las áreas a examinarse, a más de los auditores profesionales, podría estar integrado por especialistas en otras disciplinas, tales como: ingenieros, abogados, sicólogos, médicos, etc.

2.1.4.2. Auditores

De éste grupo, entre los dos más experimentados, se designa al jefe de grupo y al supervisor, quienes tendrán la máxima e íntegra responsabilidad de la Auditoría de Gestión. Así mismo, este trabajo debe realizarse a cargo de una Dirección de Auditoría bajo la dirección de su titular.

2.1.4.3. Especialistas

Estos profesionales a más de su capacidad deben tener la independencia necesaria con relación a la entidad objeto de la auditoría, a fin de obtener mayor confianza de que su trabajo será ejecutado con total imparcialidad.

Es importante recalcar que los equipos multidisciplinarios se conformen en las direcciones o departamentos de auditoría, los especialistas podrían participar incluso desde la Fase de Conocimiento Preliminar.

Es importante recalcar, que esta participación no es en calidad de apoyo como se concibe en la auditoría tradicional, sino que el especialista debe ser uno de los integrantes del equipo que interactúe con los demás, con la participación a tiempo completa y requerida.

2.1.5. Control Interno

Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (2001) Pp.44. “El control interno es un proceso – afectado por el Consejo de Directores de la entidad, gerencia y demás personal – designado para proporcionar una razonable seguridad en relación con el logro de los objetivos de las siguientes categorías:

- a) Seguridad de la información financiera,
- b) Efectividad y eficiencia de las operaciones; y,
- c) Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.

El informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) sobre Control Interno, cuya relación del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand, presenta la siguiente definición:

“El Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✓ Fiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

La estructura de control interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad, relevantes y de interés para la auditoría de gestión, como son:

- ✓ Salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la entidad.
- ✓ Promover la eficiencia del personal, minimizar los errores humanos y detectar rápidamente los que se produzcan.
- ✓ Dificultar la comisión de hechos irregulares y facilitar su descubrimiento si se produjeran.
- ✓ Garantizar la razonabilidad de la información contable y administrativa en general.

Para fines de la Auditoría de Gestión, se denomina estructura de Control Interno al conjunto de planes, métodos y procedimientos, incluyendo la actitud de dirección de una entidad, para ofrecer seguridad razonable respecto a que están lográndose los objetivos de control interno.

2.1.5.1. Componentes del Control Interno

PEREZ S, Pedro Manuel, (2007) señala:

Los componentes de control interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para evaluar el control interno y determinar su efectividad. La estructura (también denominado sistema) de control interno en tiene los siguientes componentes:

- a. Entorno de Control
- b. Evaluación de Riesgos
- c. Actividades de Control
- d. Información y Comunicación
- e. Supervisión

Entorno de Control: “El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.

Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

El Entorno de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan.

b. Evaluación de Riesgos. “Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos.”

Aunque para crecer es necesario asumir riesgos prudentes, la dirección debe identificar y analizar riesgos, cuantificarlos, y prever la probabilidad de que ocurran así como las posibles consecuencias.

La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre. Debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de los sistemas de información o la mejora continua de los procesos.

c. Actividades de Control: “Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.”

Hay muchas posibilidades diferentes en lo relativo a actividades concretas de control, lo importante es que se combinen para formar una estructura coherente de control global.

Las empresas pueden llegar a padecer un exceso de controles hasta el punto que las actividades de control les impidan operar de manera eficiente, lo que disminuye la calidad del sistema de control.

d. Información y Comunicación: “Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada. Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un

sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.”

En la actualidad nadie concibe la gestión de una empresa sin sistemas de información. La tecnología de información se ha convertido en algo tan corriente que se da por descontada. En muchas organizaciones los directores se quejan de que los voluminosos informes que reciben les exigen revisar demasiados datos para extraer la información pertinente.

Debe existir una comunicación efectiva a través de toda la organización. El libre flujo de ideas y el intercambio de información son vitales.

e. Supervisión: “Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.”

Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.

Luego del análisis de cada uno de los componentes, podemos sintetizar que éstos, vinculados entre sí:

- ✓ Generan una sinergia y forman un sistema integrado que responde de una manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno.
- ✓ Son influidos e influyen en los métodos y estilos de dirección aplicables en las empresas e inciden directamente en el sistema de gestión.
- ✓ Están entrelazados con las actividades operativas de la entidad coadyuvando a la eficiencia y eficacia de las mismas.
- ✓ Permiten mantener el control sobre todas las actividades.
- ✓ Su funcionamiento eficaz proporciona un grado de seguridad razonable de que una o más de las categorías de objetivos establecidas van a cumplirse.
- ✓ Marcan una diferencia con el enfoque tradicional de control interno dirigido al área financiera.
- ✓ Coadyuvan al cumplimiento de los objetivos organizacionales en sentido general.

2.1.5.2. Actividades de gestión Control Interno

1. Establecimiento de los objetivos de la entidad.
2. Planificación estratégica.
3. Establecimiento de los factores del entorno de control.
4. Establecimiento de los objetivos para cada actividad.
5. Identificación y análisis de riesgos.
6. Gestión de riesgos.
7. Dirección de las actividades de gestión.
8. Identificación, recopilación y comunicación de información.

9. Supervisión

10. Acciones Correctivas

2.1.5.3. Riesgos de Auditoría

Según **MALDONADO E. Milton K. (2007)** señala:

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

Es importante en toda organización cuente con una herramienta, que garantice la correcta evaluación de los riesgos a los cuales están sometidos los procesos y actividades de una entidad y por medio de procedimientos de control se pueda evaluar el desempeño de la misma.

Por consiguiente, la Auditoría debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

a. Riesgo Inherente

Son aquellos que se presentan inherentes a las características del Sistema de Control Interno.

b. Riesgo de Control

Que es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del Sistema de Control Interno.

c. Riesgo de detención

Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el Sistema de Control Interno.

2.1.5.4. Evaluación de los riesgos

Es una actividad que debe practicar la dirección en cada entidad gubernamental, pues ésta debe conocer los riesgos con los que se enfrenta; debe fijar objetivos, integrar las actividades de ventas, producción, comercialización, etc., para que la organización funcione en forma coordinada; pero también debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes.

Toda entidad, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o sector al que pertenecen, debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse; una condición previa a la evaluación de los riesgos es en el establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización que sean coherentes entre sí. La evaluación de riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos, a base del cual se determina la forma en que los riesgos deben ser subsanados, implica el manejo del riesgo relacionado con la información que genera y que puede incidir en el logro de los objetivos de control interno en la entidad; este riesgo incluye eventos o circunstancias que pueden afectar su confiabilidad de la información sobre las actividades y la gestión que realiza la dirección y administración.

Los riesgos afectan la habilidad de cada entidad para sobrevivir, competir con éxito dentro de su sector, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva, así como la calidad global de sus productos, servicios u obras; no existe ninguna forma práctica de reducir el riesgo a cero, pues el riesgo es inherente a una actividad institucional; no obstante, compete a la dirección determinar cuál es el nivel de riesgo aceptable.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- Identificación de los objetivos del control interno.
- Identificación de los riesgos internos y externos.
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento.
- Evaluación del medio ambiente y externo.
- Identificación de los objetivos del control interno.

La identificación de los riesgos debe ser a nivel de la entidad, considerando los siguientes factores:

Externos: Los avances tecnológicos, las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, la competencia, las nuevas normas y reglamentos, los desastres naturales y los cambios económicos.

Internos: Las averías en los sistemas informáticos, la calidad de empleados y los métodos de formación y motivación, los cambios de responsabilidades de los directivos, la naturaleza de las actividades de la entidad, y otros.

La identificación de los riesgos también tiene que ser a nivel de cada actividad de la institución, especialmente en las unidades o funciones más importantes, como producción, desarrollo tecnológico, administración de bodegas, etc., que contribuyen para que también se mantenga un nivel aceptable de riesgo para el conjunto de la entidad.

2.1.5.5. Métodos de evaluación

Para la evaluación de control interno se utiliza diversos métodos, entre los más conocidos los siguientes:

2.1.5.5.1. Cuestionarios

Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas

de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable; algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en ese caso, se utiliza las letras NA “no aplicable”. De ser necesario a más de poner las respuestas, se puede completar las mismas con explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario o en hojas adicionales.

En las entrevistas, no solo se procura obtener un Si, No, o NA, sino que se trata de obtener el mayor número de evidencias; posterior a la entrevista, necesariamente debe validarse las respuestas y respaldarlas con documentación probatoria.

2.1.5.5.2. Flujogramas

Consiste en relevar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

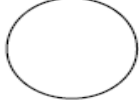
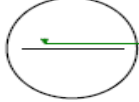
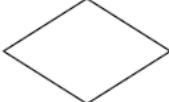







Este método es más técnico y remediable para la evaluación, tiene ventaja frente a otros métodos porque permite efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles.

Para la preparación, se debe seguir los siguientes pasos:

1. Determinar la simbología.
2. Diseñar el flujograma.
3. Explicar cada proceso junto al flujo o en hojas adicionales.

A continuación se presentan la simbología de flujogramación.

Grafico 1. Flujoograma

SIMBOLOGÍA	DESCRIPCION
	PROCESO
	PROCESO CON CONTROL
	DECISION
	DOCUMENTO
	DOCUMENTO PRENUMERADO
	REGISTROS (Libro, tarjetas, etc.)
	TARJETA PERFORADA
	PAPEL PERFORADO
	ARCHIVO
	DESPLAZA UN DOCUMENTO PARA EXPLICAR DESVIACIONES DEL SISTEMA

Fuente: www.dspace.espol.edu.ec/bitstream: 27/08/2013

2.1.5.6. Instrumentos de recopilación de información aplicables en una auditoría.

2.1.5.6.1. Entrevistas

Muñoz Carlos (2008). La aplicación de esta herramienta exige una gran habilidad y experiencia del auditor ya que el entrevistado siempre estará a la defensiva durante su desarrollo y, en muchas ocasiones, si no es adecuadamente conducida, será difícil que se obtenga información suficiente sobre algún tema relacionado con el trabajo del auditado.

2.1.5.6.2. Tipos de entrevistas para una auditoría

Muñoz, Carlos (2008). Hay dos tipos de entrevistas, las que se hacen de manera libre y espontánea, sin formalidades ni limitaciones, y las destinadas a la participación del entrevistado, mediante un método previamente establecido.

2.1.5.6.3. Encuestas

Muñoz, Carlos (2008). La encuesta es la recopilación de datos concretos sobre un tema específico, mediante el uso de cuestionarios o entrevistas diseñadas con preguntas precisas para obtener las opiniones de los encuestados, las cuales permiten, después de hacer una rápida tabulación, análisis e interpretación de esa información, conocer su punto de vista y sentimientos hacia un tópico específico.

2.1.5.6.4. Observación

Muñoz Carlos (2008). Una de las técnicas más populares, de mayor impacto y más utilizadas para examinar los diferentes aspectos que repercuten en el funcionamiento de una empresa, es la aplicación de diversas técnicas y

métodos de observación que permiten recolectar directamente la información necesaria, de las funciones, actividades y operaciones.

2.1.5.6.5. Diagnóstico

Cepeda Gustavo (2005).Una vez estudiada y evaluada la infraestructura administrativa se sumarán los hallazgos y se señalará la interpretación que se hace de ellos reportándose aquellos que sean indicios de notorias fallas de eficiencia. El auditor debe alejarse del detalle y con base en los hallazgos específicos, ensayar el resumen de los de mayor relevancia. Los métodos aplicados son los siguientes:

1. Fase Creativa
2. Re verificación de Hallazgos
3. Elaboración de Informes.

2.2. Fundamentación legal

2.2.1. Base legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa María de la Manga del Cura” Ltda., fue constituida mediante ACUERDO MINISTERIAL No. 003, del 16 de Junio del 2009, inscrita en el Registro de Catastro del Ministerio de Inclusión Económica y Social con el número 583.

2.2.1.1. Domicilio, responsabilidad y duración

Art. 2 del Estatuto de la COAC Santa María de la Manga del Cura” Ltda.- El domicilio principal de la Cooperativa es en la calle 26 de Junio y Avda. Manabí en el Cantón El Carmen, recinto Santa María (Manga del Cura), Provincia de

Manabí, es de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios está limitada al capital que aporten a la entidad.

Es de duración ilimitada, sin embargo podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimientos provistos en la Ley de Economía Popular y Solidaria.

2.2.1.2. Misión

“Dar productos y servicios financieros a nuestros socios, que generen desarrollo, alcanzando mejoramiento de su calidad y condiciones de vida, contando con un personal consolidado y especializado”.

2.2.1.3. Visión

“Contribuir al crecimiento de aliados beneficiarios y clientes, satisfaciendo sus demandas de productos y ser una institución financiera líder en microcréditos, dirigidos a todas las personas, equilibrando la rentabilidad financiera con la rentabilidad social”.

2.2.1.4. Objeto Social

Art. 3 del Estatuto de la COAC Santa María de la Manga del Cura” Ltda.- La Cooperativa Tendrá como Objeto Social principal: “Realizar actividades de Intermediación Financiera y de Responsabilidad Social con sus socios, en el marco de los principios cooperativos”.

2.2.1.4.1. Actividades

Art. 4 del Estatuto de la COAC Santa María de la Manga del Cura” Ltda.- La actividad principal de la Cooperativa es **el ahorro y crédito** sin embargo podrá

efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las instituciones financieras nacionales o extranjeras;
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósitos para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito así como por el otorgamiento de garantías fianzas y cartas de créditos internos y externos, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas, prácticas y usos nacionales e internacionales.
7. Recibir préstamos de instituciones financieras del país y el sector.
8. Invertir preferentemente, en este orden, en el sector financiero Popular y Solidario, Sistema Financiero Nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementarios en el sistema financiero internacional.
9. Efectuar inversiones en el capital de cajas centrales;

10. Establecer normas para fomentar el ahorro y servicios de mutua cooperación en favor de los asociados;
11. Fomentar en los socios la cooperación leal para que la institución cada día preste un servicio a los socios;
12. Proporcionar una adecuada educación cooperativista a sus socios;
13. Reciclar recursos financieros dentro de la comunidad.

Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.2.1.5. Valores corporativos

Art. 5 del Estatuto de la COAC Santa María de la Manga del Cura” Ltda.- La cooperativa, en ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

1. Membresía abierta y voluntaria;
2. Control democrático de los miembros;
3. Participación económica de los miembros;
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad;
8. Indiscriminación y neutralidad política, social y religiosa;
9. Igualdad de derechos y obligaciones;
10. Neutralidad política y religiosa.

2.2.1.5.1. Estructura Interna

Art. 13 del Estatuto de la COAC Santa María de la Manga del Cura” Ltda.-

El gobierno, dirección, administración y control interno de la Cooperativa, se ejercerán por medio de los siguientes organismos:

- ✓ La Asamblea General de Socios;
- ✓ El Consejo de Administración;
- ✓ El Consejo de Vigilancia;
- ✓ Gerencia; y,
- ✓ Comisiones Especiales.

2.2.1.5.2. Organismos de Control

Las actividades de la Cooperativa están reguladas por los siguientes organismos de control.

- Constitución Política del Estado.
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Reglamento a la Ley de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Ley de Cooperativas.
- Reglamento General de Cooperativas.
- Estatutos de la Cooperativa.
- Código de trabajo.
- Ley de Seguridad Social.
- Servicios de Rentas Internas.

2.2.2. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011). Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario.

La SEPS inició su gestión el 5 de junio de 2012, día en que Hugo Jácome – Superintendente de Economía Popular y Solidaria– asumió sus funciones ante el pleno de la Asamblea Nacional.

2.2.2.1. Visión

"En el año 2017, seremos reconocidos a nivel nacional e internacional como referente en supervisión y control de la Economía Popular y Solidaria, con procesos transparentes, confiables y de excelencia, que impulsan la consolidación de sus organizaciones en procura del Buen Vivir."

2.2.2.2. Misión

"Somos una entidad técnica de supervisión y control que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario, con procesos técnicos, transparentes y confiables, para contribuir al bienestar de sus integrantes y de la comunidad en general."

2.2.2.3. Atribuciones

Artículo 147.- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (2011). Las atribuciones que la Ley le otorga a la Superintendencia, respecto de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS) y del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS), son:

- Ejercer el control de sus actividades económicas;
- Velar por su estabilidad, solidez y correcto funcionamiento;
- Otorgar personalidad jurídica a estas organizaciones;
- Fijar tarifarios de servicios;
- Autorizar las actividades financieras que dichas organizaciones desarrollen;
- Levantar estadísticas;
- Imponer sanciones; y,
- Expedir normas de carácter general.

Adicionalmente, el Reglamento señala las siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir las regulaciones dictadas por los órganos competentes;
- Conocer y aprobar reformas a los estatutos de las organizaciones;
- Registrar nombramientos de directivos y representantes legales de las organizaciones;
- Registrar la adquisición o pérdida de la calidad de integrante de las organizaciones;
- Proponer regulaciones a los órganos encargados de dictarlas; y,
- Revisar informes de auditoría de las organizaciones.

Artículo 154.- Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

2.2.2.4. ¿Por qué es importante la supervisión de las organizaciones por la SEPS?

Porque permite:

- Reconocer a la organizaciones de la economía popular y solidaria como motor del desarrollo del país;
- Promover los principios de la cooperación, democracia, reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas que realizan las organizaciones de la EPS;

- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones de la EPS;
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas de los directivos hacia los socios y miembros de las organizaciones de la economía popular y solidaria;
- Impulsar la participación activa de los socios y miembros en el control y toma de decisiones dentro de sus organizaciones, a diferencia de las actividades económicas privadas;
- Identificar nuevos desafíos para el diseño de políticas públicas que beneficien, fortalezcan y consoliden al sector económico popular y solidario.
- Fortalecer la gestión de las organizaciones en beneficio de sus integrantes y la comunidad.

(<http://www.seps.gob.ec/web/guest/supervision>. 19/07/2013)

2.2.3. Economía Popular y solidaria

Artículo 1.- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (2011). La economía popular y solidaria es la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos.

Esta forma de organización se basa en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

2.2.3.1. Principios de la Economía Popular y Solidaria (EPS)

Las organizaciones de la economía popular y solidaria, EPS y del sector financiero popular y solidario, SFPS, se guían por los siguientes principios, según corresponda:

- La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- El comercio justo y consumo ético y responsable;
- La equidad de género;
- El respeto a la identidad cultural;
- La autogestión;
- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Artículo 4.- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

2.2.3.2. Características y principios diferenciadores de las organizaciones de la EPS y del SFPS

El siguiente cuadro presenta un análisis comparativo de los principios y características que permiten identificar a las organizaciones de la EPS y del SFPS, y distinguirlas de las corporaciones privadas:



Fuente: <http://www.seps.gob.ec/web/guest/conoce-la-eps>

2.2.3.3. Formas de Organización de la economía popular y solidaria

La economía popular y solidaria está integrada por las organizaciones conformadas en los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

- **Sector Cooperativo**

Artículo 21.- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (2011). 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.

Las cooperativas, según la actividad principal que desarrollen, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

- **Sector Asociativo**

Es el conjunto de asociaciones constituidas por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias, con el objeto de producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, auto abastecerse de materia prima, insumos, herramientas, tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada. **Artículo 18.- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (2011).**

- **Sector Comunitario**

Artículo 15.- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Es el conjunto de organizaciones, vinculadas por relaciones de territorio, familiares, identidades étnicas, culturales, de género, de cuidado de la naturaleza, urbanas o rurales; o, de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades que, mediante el trabajo conjunto, tienen por objeto la producción, comercialización, distribución y consumo de bienes o servicios lícitos y socialmente necesarios, en forma solidaria y auto gestionada.

CAPÍTULO III.
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Materiales y métodos

3.1.1. Localización y duración de la investigación

La investigación se la realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura Ltda. del cantón El Carmen, provincia de Manabí, la misma que viene prestando servicio a la comunidad de este Cantón según Acuerdo Ministerial N° 003 del 16 de junio del 2009 , la realización del trabajo de investigación tendrá una duración de cinco meses calendario, especificado en el cronograma de actividades.

3.1.2. Materiales y equipos

Los Materiales y Equipos a utilizarse serán:

DETALLE	CANTIDAD
Computador	1
Papel bond (hojas)	5.000
Impresora	1
Copiadora	1
Flas memory	1
Tintas (cartuchos)	6
CD	10
Carpetas	10
Empastados de textos	6
Internet (horas)	50
Copias	3.000
Movilización	200

Elaboración: La Autora; 2013

3.1.3. Tipos de investigación

3.1.3.1. Descriptiva

Su aplicación permitirá describir la forma como se ha manejado el sistema organizativo y administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa María de la Manga del Cura” Ltda., del cantón El Carmen, lo que facilitará su valoración y descripción para emitir criterios en base a la auditoría de organización administrativa.

3.1.3.2. Aplicada

Este tipo de investigación permitirá reforzar conocimientos sobre el evento de auditoría aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa María de la Manga del Cura” Ltda., del Cantón El Carmen.

3.1.3.3. De campo

Se la aplicará en la búsqueda de información en lugares indistintos con la finalidad de verificar los hechos que inciden en la aplicación de auditoría de gestión.

3.1.3.4. Bibliográfica

Su aplicación se sustentará en el propósito de conocer, comparar y deducir los enfoques aplicados en el proceso de control de esta institución financiera.

3.1.4 Fuentes

El desarrollo de esta temática se definirá en el uso de información primaria y secundaria.

3.1.4.1. Primaria

Esta información es recopilada por medio de entrevistas a los administradores y personal de la cooperativa y recopilación de documentos.

3.1.4.2. Secundaria

Se sustentará en la bibliografía y documentos fuentes que se obtengan en el departamento de personal de la cooperativa.

3.1.5. Métodos de investigación

3.1.5.1. Deductivo

Se realizará un análisis de lo general a lo particular; es decir, de cómo aplican el control interno, para luego determinar la auditoría de gestión, para obtener un servicio de eficiencia que beneficie a la comunidad.

3.1.5.2. Inductivo

El método inductivo constituye un proceso de análisis que parte de lo particular a lo general, con ello se establece un enfoque situacional del servicio, organización y desempeño del recurso humano.

3.1.5.3. Científico

Su aplicación permitirá definir los parámetros de aplicación de una auditoría de gestión dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa María de la Manga del Cura” Ltda., del cantón El Carmen, para que no se vuelva a incidir en los desfases administrativos observados.

3.1.5.4. Analítico sintético

Su aplicación nos permitirá realizar el análisis-síntesis que se hará para promover el nuevo esquema de organización y administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa María de la Manga del Cura” Ltda.

3.1.5.5. Sistémico

Su aplicación permitirá la eficiencia de un proceso de auditoría de gestión facilitando la descripción de los resultados obtenidos en la auditoría, generando a la vez un esquema operativo para obtener eficiencia y calidad de servicio de la institución.

3.1.6. Técnicas e Instrumentos de Evaluación

3.1.6.1. Técnicas

Las técnicas a utilizarse dentro de la presente investigación están relacionadas con la obtención de una información eficiente y de calidad para poder definir con criterio las conclusiones y recomendaciones del caso.

3.1.6.2. La Observación

Será de carácter no directa, porque la proponente del estudio, no es parte del recurso humano de la Institución, estará relacionada al método deductivo.

3.1.6.3. Entrevistas

Se la aplicará a la Gerente de la cooperativa para conocer su criterio sobre la problemática expuesta.

3.1.6.4. Encuestas

Esta técnica nos permitirá conocer por escrito el criterio de los encuestados.

3.1.6.5. Instrumentos

3.1.6.5.1. Formularios de Encuestas

Documento con espacios, donde se puede escribir o seleccionar opciones, la encuesta es una técnica destinada a obtener datos de la cooperativa.

3.1.6.5.2. Matrices

La aplicación de auditoria de gestión permitirá la evaluación del desempeño de cada funcionario de la cooperativa.

3.1.6.5.3. Papeles de Trabajo

Su utilización está en base al registro de resultados y evaluaciones de los hallazgos en el sistema de registros.

3.1.7. Población y Muestra

3.1.7.1. Población

Se considerará a toda la población de empleados y miembros de las diferentes comisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Manga del Cura Ltda., del cantón El Carmen, provincia de Manabí por ser quienes prestan su servicio de carácter intelectual para el desarrollo de las actividades institucionales.

CUADRO N° 3. Población de servidores-empleados y directivos de la COAC. Santa María del Manga del Cura Ltda., del Cantón El Carmen, Provincia de Manabí, Año 2012.

PERSONAL	POBLACIÓN	MUESTRA
Consejo de Administración	4	4
Consejo de Vigilancia	4	4
Comité de Crédito	4	4
Comité de Educación	4	4
Empleados	3	3
TOTAL	19	19

Elaboración: La Autora; 2013

CAPÍTULO IV.
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Orden de trabajo

ORDEN DE TRABAJO N° 001-2013

De: Ing. Wilson Javier Toro Álava

DIRECTOR DE TESIS

Para: Delsi Elizabeth Vera Vera

Fecha: 29 de Agosto del 2013

Asunto: Auditoría de Gestión al Comité de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura Ltda., del Cantón El Carmen, Provincia de Manabí, Año 2012.

Motivos del Examen:

La Auditoría de Gestión al Comité de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura Ltda., del Cantón El Carmen, Provincia de Manabí, Año 2012 se basará previo a la aplicación del trabajo de tesis para la obtención del título de Contador Público Autorizado.

Objetivo General:

El objetivo general de la Auditoría de Gestión al Comité de Crédito y Cobranzas de la COAC Santa María de la Manga del Cura Ltda., es para comprobar si el proceso de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera brinda satisfacción a los socios y si se están realizando bajo los procesos establecidos por el organismo de control.

Alcance:

La aplicación de la Auditoría de Gestión al Comité de Crédito y Cobranzas de la COAC Santa María de la Manga del Cura Ltda. Cubrirá el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, analizare los procesos de otorgamiento de

créditos y recuperación de cartera, la organización de este departamento y las medidas de control aplicadas, se realizará desde el 01 al 31 de octubre del 2013.

Objetivos específicos:

- ✓ Verificar si la institución cuenta con manuales y políticas que guíen las acciones del departamento de crédito y cobranzas y si se cumple con el proceso.
- ✓ Evaluar si los procedimientos aplicados aseguran el otorgamiento y recuperación de los créditos.
- ✓ Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.
- ✓ Evaluar la comunicación existente en este departamento.
- ✓ Evaluar el control interno.

Equipo de trabajo:

Nombre	Cargo	Día
Delsi Elizabeth Vera Vera	Auditora	30

El trabajo estará supervisado por el Ing. Javier Toro Álava.- Director de Tesis.

Recursos materiales:

- ✓ Equipo de computo
 - Una computadora
 - Una impresora
- ✓ Materiales de oficina
 - Cuaderno
 - Esferos
 - 1 Resma de papel bond
 - 1 Pen drive
 - Manual de auditoria de Gestión

Atentamente,

Ing. Wilson Javier Toro Álava

DIRECTOR DE TESIS

4.1.2. Planificación Estratégica de la Auditoría

D & L AUDITORIAS

Auditoría de Gestión al Comité de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura Ltda. Del Cantón El Carmen, Provincia de Manabí, Año 2012.

Motivos del Examen:

La Auditoría de Gestión al Comité de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura Ltda. Del Cantón El Carmen, Provincia de Manabí, Año 2012 se basará previo a la aplicación del trabajo de tesis para la obtención del título de Contador Público Autorizado.

Objetivo General:

El objetivo general de la Auditoría de Gestión al Comité de Crédito y Cobranzas de la COAC Santa María de la Manga del Cura Ltda. Es para comprobar si el proceso de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera brinda satisfacción a los socios y si se están realizando bajo los procesos establecidos por el organismo de control.

Alcance:

La aplicación de la Auditoría de Gestión al Comité de Crédito y Cobranzas de la COAC Santa María de la Manga del Cura Ltda. Cubrirá el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, analizare los procesos de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera, la organización de este departamento y las medidas de control aplicadas, se realizará desde el 01 al 31 de octubre del 2013.

Objetivos específicos:

- ✓ Verificar si la institución cuenta con manuales y políticas que guíen las acciones del departamento de crédito y cobranzas y si se cumple con el proceso.
- ✓ Evaluar si los procedimientos aplicados aseguran el otorgamiento y recuperación de los créditos.
- ✓ Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.
- ✓ Evaluar la comunicación existente en este departamento.
- ✓ Evaluar el control interno.

PROCESO DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

Al realizar la Auditoría de Gestión se aplicará el siguiente procedimiento metodológico:

- ✓ Planificación:
 - Preliminar.
 - Específica.
- ✓ Ejecución.
- ✓ Informe final referenciado en conclusiones y recomendaciones.

PLANIFICACIÓN:

La finalidad de la etapa de Planificación es obtener información general de la Cooperativa y principalmente del departamento a ser auditado, así como también evaluar el control interno, esta planificación está dividida en dos partes: planificación Preliminar y Planificación Específica.

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Objetivos:

- ✓ Presentar la oferta profesional
- ✓ Obtener información general de la COAC Santa María de la Manga del Cura Ltda. Principalmente del Departamento de Crédito y Cobranzas.
- ✓ Familiarizar a la auditora con los procesos desarrollados en el departamento a ser evaluado.
- ✓ Ayudar a la auditora a comprender los documentos legales que orientan las actividades de la institución tales como: Estatutos y reglamentos de la Cooperativa, Manuales de funciones en el caso de haberlos, la Ley de Economía Popular y Solidaria y su reglamento.

TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS A APLICARSE

- a) Técnicas de verificación ocular
- b) Las técnicas a utilizarse dentro de la presente investigación están relacionadas con la obtención de una información eficiente y de calidad para poder definir con criterio las conclusiones y recomendaciones del caso.
 - La Observación: Será de carácter no directa, porque la proponente del estudio, no es parte del recurso humano de la Institución, estará relacionada al método deductivo.
 - Rastreo: Revisar una operación o procedimiento desde el inicio hasta el final de su proceso.

a) Técnicas de verificación escrita

- ✓ **Análisis:** Verificar las transacciones que tengan relación con la actividad sujeta al examen durante el período que se está auditando.

Confirmación con terceros: Asegurarse de la autenticidad de la información obtenida, la misma que tiene que ser escrita.

b) Técnicas de verificación verbal

✓ **Indagación:** Se realiza una serie de preguntas con respecto al motivo del examen.

c) Técnicas de verificación documental

Esta técnica consiste en la verificación de los documentos que sustentan las operaciones realizadas en el Departamento de Créditos y Cobranzas, con el fin de comprobar la legalidad de las acciones realizadas.

d) Técnicas de verificación física

Es la verificación ocular de los bienes de la entidad, ya sean: documentos, valores, entre otros, con el fin de conocer la autenticidad de los mismos.

Producto a ofrecer

1.- Informe de la Planificación Preliminar:

En este informe se detallará la información general de la COAC Santa María de la Manga del Cura Ltda. Así como también del departamento a ser auditado conforme a los objetivos planteados en esta fase. Además, este informe será de uso confidencial de la auditora.

2.- Elaboración de los papeles de trabajo:

Aquí se manejará la información y documentos del examen, y se dividirá en: Archivo corriente.- Constará la información y documentos del examen.

Archivo permanente.- Está constituido por la información básica de la entidad tal como: estructura organizacional, marco legal aplicable, áreas críticas, entre otros documentos que sirven de base para el desarrollo de la auditoría.

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Objetivos:

- ✓ Evaluar el control interno.
- ✓ Establecer el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.
- ✓ Determinar los niveles de eficiencia, efectividad y economía en la gestión de los procesos del Departamento de Crédito y Cobranzas.
- ✓ Evaluar el nivel de Riesgo de la Auditoría.
- ✓ Identificar las áreas críticas de la institución.
- ✓ Verificar la existencia de controles y su adecuado cumplimiento.

Resultados:

En la planificación específica se acumula la información obtenida en la planificación preliminar que ayudarán a la eficiente ejecución del trabajo de la Auditoría de Gestión.

Se elaborará:

- ✓ Un informe de la evaluación del control interno, que al ser acogido por la cooperativa ayudará a mejorar la eficiencia y eficacia de las actividades ejecutadas en el departamento objeto de la auditoría.
- ✓ El informe de Planificación específica, que será de uso de la auditora.
- ✓ Programa detallado de la ejecución
- ✓ Papeles de trabajo de la etapa anterior.

EJECUCIÓN

En esta etapa conocida como el trabajo de campo se recabará información de la Cooperativa, se aplicarán los procedimientos de Auditoría definidos en la etapa de Planificación Específica, y se centrará en la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía del sistema de crédito y cobranzas.

Objetivos:

- ✓ Aplicar las pruebas de auditoría y papeles de trabajo.
- ✓ Identificar y desarrollar los hallazgos de auditoría.

Resultados:

Como resultado de la ejecución de la auditoría tendremos los hallazgos, que son la descripción completa, lógica y ordenada de los posibles problemas encontrados en el área a ser evaluada, se reflejarán en las hojas de hallazgos en las que se incluirán:

- ✓ Condición.
- ✓ Criterio.
- ✓ Causa.
- ✓ Efecto.
- ✓ Conclusiones y recomendaciones.

CONCLUSIÓN

Esta etapa es la encargada de comunicar los resultados, mediante la entrega de un informe.

Objetivos:

- ✓ Comunicar resultados
- ✓ Elaborar el borrador del informe

- ✓ Entregar el informe.

Resultados:

- ✓ El resultado final es el Informe de Auditoría, para lo cual se deben seguir los siguientes pasos:
 - Redacción del borrador
 - Lectura del informe
 - Obtención de posibles correcciones.
 - Redacción definitiva.
 - Entrega formal del informe.

RECURSOS

Humanos:

Nombre	Cargo	Día
Delsi Elizabeth Vera Vera	Auditora	30

El trabajo estará supervisado por el Ing. Javier Toro Álava.- Director de Tesis

Recursos materiales:

- ✓ Equipo de computo
 - Una computadora
 - Una impresora
- ✓ Materiales de oficina
 - Cuaderno
 - Esferos
 - 1 Resma de papel bond
 - 1 Pen drive
 - Manual de auditoria de Gestión

	<p>manuales y procedimientos realizados en el departamento de crédito y cobranzas.</p> <p>✓ Solicitar el apoyo y colaboración principalmente del personal del departamento de crédito y cobranzas.</p>		
--	--	--	--

D & L AUDITORIAS		P/T.	PP.1
		Auditor	D.V.
AUDITORIA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA COAC “SANTA MARIA DE LA MANGA DEL CURA” LTDA. PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACION PRELIMINAR			
Nº	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REALIZADO POR:	REF.
2.2	<p>Realice una entrevista con el jefe de crédito y cobranzas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Darle a conocer el inicio de la auditoría, sus objetivos. ✓ Investigar sobre los posibles riesgos que tiene el área objeto de estudio y confirmar los documentos normativos. 		
2.3	<p>Pida el manual orgánico funcional especialmente lo que tiene que ver con el Departamento de Crédito y Cobranzas con la finalidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer su estructura organizacional. ✓ Conocer los niveles jerárquicos y las funciones de cada nivel. 		
2.4	<p>Observe el funcionamiento del Departamento de Crédito y Cobranzas y verifique la real estructura organizacional.</p>		
2.5	<p>Solicite a la gerente el listado de las personas que laboran en la COAC Santa María de la Manga del Cura Ltda.</p>		
2.6	<p>Solicite al contador los estados financieros para revisar cual es el estado de la cartera vencida de los dos últimos años.</p>		
2.7	<p>Haga un listado de todos los documentos utilizados en el movimiento de créditos y cobranzas en la institución.</p>		
2.8	<p>Identifique cuales son los informes que se realizan en el Departamento de Crédito y Cobranza, para conocer la</p>		

	finalidad, contenido y periodicidad de los mismos.		
2.9	Solicitar el análisis FODA para verificar si se refuerzan las fortalezas para superar las debilidades tomando como base las oportunidades presentadas.		
2.10	En base a la información recopilada realice la planificación específica		

4.1.3.2. Narrativa de la visita preliminar a las instalaciones de la cooperativa para cotizar la auditoría

D & L AUDITORIAS	P/T.	PP.2 1/3
	Auditor	D.V.
AUDITORIA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO CRÉDITOS Y COBRANZAS Tema: Visita preliminar a las instalaciones para cotizar la Auditoría		
<p>Nombre: Jacinta Vera Vera</p> <p>Cargo : Gerente General</p> <p>Fecha : 02 de octubre del 2013</p> <p>Hora : 10 a.m.</p> <p>Objetivo: Obtener información general de la institución, principalmente el área a ser auditada así como también las actividades que se realizan.</p> <p>1.- ¿ Quién es el presidente de la Cooperativa? La Presidenta de la Cooperativa es la Sra. Yolita Azucena Pincay Rosado, reelegida el 13/08/202013</p> <p>2.- ¿Desde cuándo fue nombrada gerente de la Cooperativa? Fue nombrado desde el momento de la legalización de la institución y ha sido reelegida por cuatro años más.</p> <p>3.- ¿Quién la Eligió como Gerente de la Cooperativa? La Eligió la Asamblea General.</p> <p>4.- ¿Cuándo Fue fundada la Cooperativa? Fue fundada el 16 de junio del 2009 con Acuerdo Ministerial N° 003 del Ministerio de Inclusión Económica y Social e inscrito en el Registro de Ctastro N° 583.</p> <p>5.- ¿Qué organismo regula las actividades de la Cooperativa? Actualmente las actividades de la Cooperativa están reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</p> <p>6.- ¿Cuáles son las bases legales en que se respalda la Cooperativa?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Superintendencia de Economía Polpular y Solidaria. ✓ Ley de Cooperativas y su reglamento. 		

- ✓ Servicio de Rentas Internas.
- ✓ Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- ✓ Estatuto
- ✓ Reglamento Interno.

**D & L
AUDITORIAS**

P/T	PP2 2/3
Auditora	D.V.

**AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO CRÉDITOS Y COBRANZAS**

Tema: Visita preliminar a las instalaciones para cotizar la Auditoría

Nombre: Jacinta Vera Vera

Cargo : Gerente General

Fecha : 02 de octubre del 2013

Hora : 10 a.m.

Objetivo: Obtener información general de la institución, principalmente el área a ser auditada así como también las actividades que se realizan.

7.- ¿La institución mantiene una planificación estratégica?

NO

8.- ¿Cuántos socios tiene la Cooperativa?

Tiene 364 socios.

9.- ¿Cuál fué el monto de crédito que se entregó en el año 2012?

Fue de \$157,205.00

10.- ¿Cuál es la actividad principal de la Cooperativa?

La Cooperativa puede realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, principalmente el ahorro y crédito.

11.- ¿Cuántos empleados tiene la Cooperativa?

Actualmente la Cooperativa cuenta con dos empleados bajo nómina (cajeros) y una contadora contratada como servicios prestados.

12.- ¿Dentro de los empleados existen personas no formadas profesionalmente?

Si, los cajeros pero están en proceso de obtener el título profesional, la contadora si es profesional

13.- ¿ Se efectúan reuniones con el personal para tratar de solucionar conflictos?

Si

14.- ¿Cómo califica el desempeño de los empleados?
Bueno

15.- ¿La institución realiza capacitaciones a sus empleados principalmente a las personas que estan en el departamento de créditos y cobranzas?
No

16.- ¿Se cuenta con un manual de créditos y cobranzas en la institución?
Si - En proceso

17.- ¿Cuáles son las clases de crédito que otorga la institución?
Microcréditos - Comerciales y de vivienda (remodelación).

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	DV.	02/10/2013
Aprobado por:	Ing. Javier Toro	

D & L AUDITORIAS	P/T	PP.2 3/3
	Auditora	D.V.

**AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO CRÉDITOS Y COBRANZAS**

Tema: Visita preliminar a las instalaciones para cotizar la Auditoría

Nombre: Jacinta Vera Vera
Cargo : Gerente General
Fecha : 02 de octubre del 2013
Hora : 10 a.m.

Objetivo: Obtener información general de la institución, principalmente el área a ser auditada así como también las actividades que se realizan.

18.- ¿Existen montos definidos para cada clase de crédito?
NO, el valor del crédito es de acuerdo a la escala en la que se encuentre ubicado el socio, empezando con un monto de \$300.00 por primera vez.

19.- ¿Podría explicar brevemente cual es el proceso al momento de conceder un crédito?
Una vez que el socio entrega la carpeta con todos los documentos necesarios se realiza una reunión para revisar todas las solicitudes de créditos, luego de que se revisa la carpeta se realiza una reunión con todos los socios que estan solicitando los créditos para explicarle la modalidad de pago y los beneficios que la cooperativa ofrece.

21.- ¿Quiénes intervienen en el proceso de otorgamiento de créditos?

La Gerente, el Presidente del Comité de Vigilancia, La Cajera, el Presidente de la Comisión de quienes son los encargados de realizar el análisis de crédito, para que una vez aprobado el mismo se proceda con el desembolso.

22.- Cuáles son las fuentes de financiamiento?

La cooperativa de ahorro y crédito se financia a través de los aportes y ahorros de sus socios.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	DV.	02/10/2013
Aprobado por:	Ing. Javier Toro	

4.1.3.3. Oferta profesional

D & L AUDITORIAS	P/T	PP3
	Auditora	D.V.
AUDITORIA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO CRÉDITOS Y COBRANZAS		
Señores: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA MARIA DE LA MANGA DEL CURA LTDA. Ciudad.-		
OFERTA PROFESIONAL		
Carta de presentación.		
<ol style="list-style-type: none">1. Diagnóstico de la Cooperativa.2. Técnicas y procedimientos a aplicarse.3. Producto final.4. Cronograma de trabajo5. honorarios		

**D & L
AUDITORIAS**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	DV.	02/10/2013
Aprobado por:	Ing. Javier Toro	

Santa María, 03 de Octubre del 2013

Lcda.

Jacinta Vera Vera

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA MARIA
DE LA MANGA DEL CURA LTDA.**

Presente.-

De mis consideraciones.

Reciban un cordial saludo de DELSI ELIZABETH VERA VERA, egresada de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo de la Modalidad de Estudios a Distancia del Programa Carrera Contabilidad y Auditoría.

Primeramente, agradezco por haber aceptado mi petición de realizar la Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranzas previo a la obtención del título de **Contador Público Autorizado**, además le indicé a usted que cuento con los conocimientos suficientes para desarrollar dicho trabajo.

Luego de visitar sus instalaciones y teniendo un conocimiento global de la Cooperativa, he formulado la oferta profesional la cual la detallo a continuación.

Esperando que la misma cumpla con sus expectativas me suscribo de usted.

Atentamente,

Sra. Delsi Vera Vera

AUDITORA

**AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO CRÉDITOS Y COBRANZAS**

Señores:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA MARIA DE LA MANGA DEL CURA LTDA.

Ciudad.-

OFERTA PROFESIONAL

1. DIAGNOSTICO DE LA COOPERATIVA

La Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa María de la Manga del Cura Ltda.”, se realiza por un trabajo de investigación de la Sra. Delsi Vera Vera previo la obtención del título de Contador Público Autorizado, además como un aporte para verificar si los procesos de otorgamiento de crédito es adecuado y si se están haciendo las gestiones más apropiados para la recuperación de cartera vencida. Es por todo esto, la Auditora aplicará todos los conocimientos adquiridos durante su vida universitaria, así como también revisar todos los procesos para identificar los problemas existentes en el departamento de Créditos y Cobranzas de la Institución.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	DV.	03/10/2013
Aprobado por:	Ing. Javier Toro	

**AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO CRÉDITOS Y COBRANZAS**

Señores:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA MARIA DE LA MANGA DEL CURA LTDA.

Ciudad.-

2. TECNICAS Y PROCEDIMIENTOS A APLICARSE

e) Técnicas de verificación ocular

Las técnicas a utilizarse dentro de la presente investigación están relacionadas con la obtención de una información eficiente y de calidad para poder definir con criterio las conclusiones y recomendaciones del caso.

- ✓ **La Observación:** Será de carácter no directa, porque la proponente del estudio, no es parte del recurso humano de la Institución, estará relacionada al método deductivo.
- ✓ **Rastreo:** Revisar una operación o procedimiento desde el inicio hasta el final de su proceso.

f) Técnicas de verificación escrita

- ✓ **Análisis:** Verificar las transacciones que tengan relación con la actividad sujeta al examen durante el período que se está auditando.
- ✓ **Confirmación con terceros:** Asegurarse de la autenticidad de la información obtenida, la misma que tiene que ser escrita.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	DV.	03/10/2013
Aprobado por:	<i>Ing. Javier Toro</i>	

**D & L
AUDITORIAS**

P/T

**PP4
4/4**

Auditora

D.V.

**AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO CRÉDITOS Y COBRANZAS**

Señores:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA MARIA DE LA MANGA DEL CURA LTDA.

Ciudad.-

3. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Nº	ACTIVIDAD	TOTAL DE DIAS
1	CONOCIMIENTO PRELIMINAR	3
2	PLANIFICACION	4
3	EJECUCION	21
4	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	3
TOTAL DIAS		30

4. HONORARIOS

Los honorarios por la ejecución de los trabajos de auditoria estan estimados en \$1.000,00, que serán cancelados con un anticipo del 40% y la diferencia al termino de los trabajos.

4.1.3.4. Reporte de la Planificación Preliminar

D & L AUDITORIAS	P/T	PP5 1/10									
	Auditora	D.V.									
Santa María, 03 de Octubre del 2013											
El examen de Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas de la COAC “Santa María de la Manga del Cura” Ltda. se realiza de conformidad a la Orden de Trabajo Nº 001-2013 del 29 de Agosto del 2013.											
CONOCIMIENTO DE LA COOPERATIVA Y SU BASE LEGAL											
<p>BASE LEGAL:</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa María de la Manga del Cura” Ltda., se crea legalmente el 16 de junio del 2009 con Acuerdo Ministerial Nº 003 del Ministerio de Inclusión Económica y Social, con Registro de Catastro Nº 583. Registrada en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria el 02 de Septiembre del 2013, es de responsabilidad limitada a su capital social y de duración ilimitada, sin fines de lucro.</p>											
<p>DOCUMENTOS LEGALES</p> <p>Las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa María de la Manga del Cura” Ltda., son reguladas por las siguientes instituciones de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. ✓ Servicios de Rentas Internas. ✓ Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. ✓ Ley de Cooperativas ✓ Ministerio de Relaciones Laborales. 											
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: 0;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 30%;">Iniciales</th> <th style="width: 40%;">Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td style="text-align: center;">DV.</td> <td style="text-align: center;">03/10/2013</td> </tr> <tr> <td>Aprobado por:</td> <td style="text-align: center;">Ing. Javier Toro</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Iniciales	Fecha	Elaborado por:	DV.	03/10/2013	Aprobado por:	Ing. Javier Toro	
	Iniciales	Fecha									
Elaborado por:	DV.	03/10/2013									
Aprobado por:	Ing. Javier Toro										

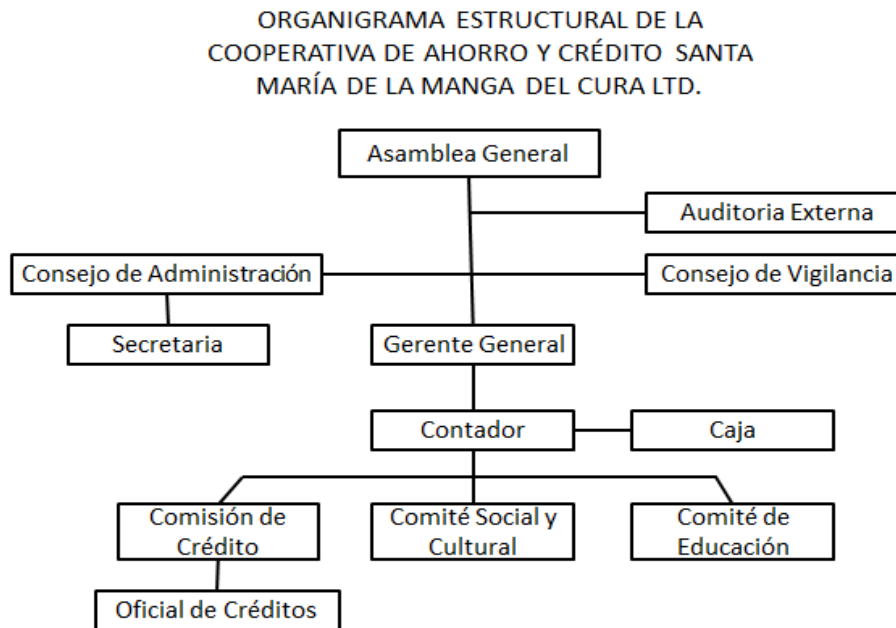
P/T	PP5 2/10
Auditora	D.V.

ESTRUCTURA ORGANICA

La estructura organizacional de la Cooperativa se ejerceran por medio de los siguientes organismos:

1. Asamblea General de Socios o de Representantes;
2. Consejo de Administración;
3. Consejo de Vigilancia;
4. Gerencia; y,
5. Comisiones Especiales.

Ilustrado en el siguiente organigrama estructural.



NIVELES JERARQUICOS Y ASIGNACION DE FUNCIONES

Nivel Directivo:

Asamblea General

Es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa

Consejo de Administración

Es el órgano de dirección de la cooperativa y es el responsable de la administración.

Nivel de Control:

Consejo de Vigilancia

Es el órgano de control de los actos y contratos que autoriza el Consejo de Administración y la Gerencia

Nivel Ejecutivo

Presidente

Es el vocero institucional de la políticas y objetivos institucionales

Gerente

Es el representante legal de la cooperativa y administrador general de la misma

Nivel Operativo

Comisión de Créditos y Cobranza

Conocerá y resolverá las solicitudes las solicitudes de crédito de los socios, realizará el asesoramiento de créditos, así como también las gestiones para recuperación de cartera.

Área Financiera

Desarrolla actividades contables y financiera de la Cooperativa.

PRINCIPALES FUNCIONARIOS

Consejo de Administracion:

Vocales Principales

Primer Vocal : Pincay Rosado Yolita Azucena.

Segundo Vocal: Rodríguez Muentes Adelina Policarpa.

Tercer Vocal : Murillo Lucas O

Vocales Suplentes

Primer Vocal : Buste Giler Walter Leonardo.

Segundo Vocal : Moreira Macias Roque Nelfito.

Tercer Vocal : Vera Risco Digna Isabel.

Consejo de Vigilancia:

Vocales principales

Primer Vocal : Zambrano Loor Luis Bolívar.

Segundo Vocal : Guerrero Lamilla Pedro Pablo.

Tercer Vocal : Herrera Moreira Kelvin Lenin

Vocales Suplentes

Primer Vocal : Espinoza Moreira Higinio Manuel.

Segundo Vocal : Vera Cabrera Carmen María.

Tercer Vocal : Guerrero Anchundia Alex Rodolfo.

Área de Crédito y Cobranzas

Gerente: Lcda. Jacinta A. Vera

Comisión de Créditos

Pincay Rosado Yolita Azucena

Zambrano Loor Luis Bolívar

Zambrano Chavarría Reinaldo Isidoro

Vera Hector

Secretaria

Murillo Lucas Odaly Virginia

DESCRIPCION DE PUESTOS

Asamblea General:

La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a todos los socios y demás órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen la organización, funcionamiento y actividades de la cooperativa.

El Consejo de Administración:

El Consejo de Administración es el órgano de dirección de la cooperativa, entre sus funciones está: Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa, proponer a la Asamblea reformas al Estatuto Social y Reglamentos, aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual ente otras atribuciones contempladas en el Estatuto de la institución.

El Consejo de Vigilancia:

El Consejo de Vigilancia es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan el Consejo de Administración y la gerencia, es la instancia que vigila y controla las actividades de la Cooperativa.

Gerente:

Forma parte de la Comisión de Créditos y Cobranzas de acuerdo con las disposiciones legales, realiza análisis de la colocación de créditos y recuperación de cartera.

De las Comisiones Especiales:

Las Comisiones Especiales serán permanentes u ocasionales. Las designará el consejo de Administración con tres vocales. Cumplirán funciones determinadas en el Reglamento Interno y las funciones que el Consejo de Administración les encargue. (De Crédito, Cultural y de Educación)

Comité de Crédito y Cobranzas

Descripción del puesto:

Es el encargado de estudiar y resolver las solicitudes de crédito de los asociados respetando las normas prestatarias vigentes, gestionar a los socios deudores y codeudores en el lugar de trabajo y/o domicilio que mantienen créditos en mora hasta lograr su total recuperación, llevar hoja de control por cada socio en mora, preparar informes de casos críticos para ser pasados a comité y presentar informe mensual de recuperación. Brindar información de créditos a los socios, aspirantes y público en general. Está integrado por un presidente, un secretario y un vocal elegido por el Consejo de Administración por un período de dos años, se nombran dos vocales para llenar posibles vacantes.

Funciones:

- Conocer y resolver las solicitudes de crédito presentadas por los asociados.
- Velar porque las operaciones crediticias se realicen de conformidad con las normas establecidas.
- Llevar un control de los socios morosos.
- Analizar la cartera asignada.
- Preparar cartas de cobro, convocatorias y resoluciones del comité.
- Elaborar informes mensuales.
- Presentar alternativas (plan de pago, plazo y refinanciamiento)
- Realizar visitas de campo a los diferentes socios de cartera, a fin de tener un acercamiento constante con los mismos e inspirar confianza.
- Informar por escrito de sus actividades, mensuales al consejo de administración y anualmente a la asamblea general, incluyendo las observaciones que estime convenientes para el mejoramiento de sus funciones.

**D & L
AUDITORIAS**

P/T	PP5 7/10
Auditora	D.V.

Perfil del Puesto:

- Capacidad de liderazgo.
- Habilidad de análisis de información
- Capacidad y habilidad de comunicar al personal de los mecanismos a utilizar en el trato a los socios.
- Capacidad para dirigir personas.

Disposiciones Legales

La COAC “Santa María de la Manga del Cura” Ltda., cumple con las siguientes disposiciones legales:

- ✓ Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Reglamento a la Ley de la Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Estatuto y Reglamento Interno.
- ✓ Plan Estratégico.
- ✓ Manual de Funciones.

Para el Sistema de Créditos y Cobranzas

- ✓ Políticas de créditos,
- ✓ Políticas de cobranzas,
- ✓ Manual de crédito y cobranzas.

MISION: “Dar productos y servicios financieros a nuestros socios, que generen desarrollo, alcanzando mejoramiento de su calidad y condiciones de vida, contando con un personal consolidado y especializado”.

VISION: “Contribuir al crecimiento de aliados beneficiarios y clientes, satisfaciendo sus demandas de productos y ser una institución financiera líder en microcréditos, dirigidos a todas las personas, equilibrando la rentabilidad financiera con la rentabilidad social”.

VALORES Y PRINCIPIOS: “Solidaridad, Honestidad, Lealtad, Equidad, Transparencia”. La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, cumplirá con los principios universales del cooperativismo

PRINCIPALES ACTIVIDADES

14. Recibir depósitos a la vista y a plazo, cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
15. Otorgar préstamos a sus socios;
16. Efectuar servicios de caja y tesorería;
17. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las instituciones financieras nacionales o extranjeras;
18. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósitos para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
19. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito así como por el otorgamiento de garantías fianzas y cartas de créditos internos y externos, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas, prácticas y usos nacionales e internacionales.
20. Recibir préstamos de instituciones financieras del país y el sector.
21. Invertir preferentemente, en este orden, en el sector financiero Popular y Solidario, Sistema Financiero Nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementarios en el sistema financiero internacional.
22. Efectuar inversiones en el capital de cajas centrales;
23. Establecer normas para fomentar el ahorro y servicios de mutua cooperación en favor de los asociados;
24. Fomentar en los socios la cooperación leal para que la institución cada día preste un servicio a los socios;
25. Proporcionar una adecuada educación cooperativista a sus socios;

26. Reciclar recursos financieros dentro de la comunidad.

Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Fuente de financiamiento

Actualmente la única fuente de financiamiento para el otorgamiento de créditos es de la captación de los ahorros de los socios.

Ubicación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa María de la Manga del Cura" Ltda., se encuentra ubicada en la Provincia de Manabí, Parroquia y Cantón el Carmen, Recinto Santa María; calle 26 de Junio y Av. Manabí.

El sistema contable que utiliza la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa María de la Manga del Cura" Ltda., es el SADFIN que según las características y reportes que arrojan es confiable.

PRINCIPALES INCONVENIENTES EN EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE CREDITOS Y COBRANZAS

Luego de realizar la entrevista con la Gerente y el Jefe de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa se pudo constatar los siguientes problemas en los procedimientos aplicados en esta área:

- Falta del manual de funciones en todas las áreas de la cooperativa, puesta esta en proceso de elaboración.
- No cuentan con un manual de créditos y cobranzas lo que está provocando que no se estén aplicando técnicas y procedimientos adecuados tanto en la colocación del crédito como en la recuperación de cartera.
- El personal que integra el Comité de Crédito no cumplen con sus funciones, cargando de esta manera toda la obligación a la Gerente y al

Presidente del Comité de Vigilancia.

**D & L
AUDITORIAS**

P/T	PP5 10/10
Auditora	D.V.

- No se realizan seguimientos a los créditos otorgados.
- No se realiza ninguna gestión para la recuperación de cartera vencida.
- No se ha realizado capacitación alguna al personal que labora en la institución, peor a los integrantes del Comité de Crédito.
- El Comité de Crédito no cuenta con un espacio físico en donde realizar sus labores.

DOCUMENTOS UTILIZADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBRANZAS.

Los documentos que se utilizan en esta área son:

- ✓ Pagaré,
- ✓ Tabla de amortización.

INFORMES QUE SE REALIZAN

Actualmente no se encuentran en el archivo ningun tipo de informe lo que constituyen un grave inconveniente ya que no hay constancia de las gestiones realizadas en esta área muy importante de la cooperativa.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	DV.	03/10/2013
Aprobado por:	Ing. Javier Toro	

4.1.3.5. Comunicación de inicio de actividades

D & L AUDITORIAS	P/T	PP6 2/2
	Auditora	D.V.

Oficio N° 010 D&L-2013

Departamento: Crédito y Cobranzas

Asunto : NOTIFICACION DE INICIO DE ACTIVIDADES DE AUDITORIA

Santa María, 05 de Octubre del 2013

Lcda.
Jacinta Vera

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA MARIA DE LA MANGA DEL CURA LTDA.

Presente.-

De mis consideraciones.

Por medio de la presente, **D&L AUDITORIAS** y por petición presentada por usted y según los requerimientos de la Asamblea de Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa María de la Manga del Cura Ltda.", comunico a usted que el día 08 de Octubre del 2013 se iniciarán los trabajos de Auditoría al Comité de Crédito y Cobranzas de la institución antes mencionada, pido a usted se sirvan prestar todas las facilidades y documentos necesarios para la realización del trabajo.

Atentamente,

Delsi Vera Vera

AUDITORA

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	DV.	05/10/2013
Aprobado por:	Ing. Javier Toro	

4.1.3.6. Fase II: Planificación Específica

<div style="border: 2px solid orange; padding: 5px; display: inline-block;"> D & L AUDITORIAS </div>		P/T.	PE.1 1/2
		Auditor	D.V.
AUDITORIA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA COAC “SANTA MARIA DE LA MANGA DEL CURA” LTDA. PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACION ESPECIFICA			
Nº	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REALIZADO POR:	REF.
1	OBJETIVOS:		
1.1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer específicamente las actividades realizadas en el Departamento de Créditos y Cobranzas. ✓ Evaluar el control interno utilizado en el proceso. 		
1.2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar funciones y responsabilidades. 		
1.3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar las áreas críticas. 		
1.4			
2	PROCEDIMIENTOS		
2.1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar una entrevista al Jefe del Área de Crédito y Cobranzas con la finalidad de averiguar las políticas, funciones, responsabilidades y otros aspectos importantes. 		
2.2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar el Riesgo Inherente. 		
2.3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudie los procedimientos de crédito y cobranzas, mediante una encuesta al Jefe de Crédito y Cobranzas y demás personal relacionado al área para verificar si la otorgación de créditos y recuperación de cartera se realiza con las normas establecidas por la cooperativa. 		
2.4	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Observar si los documentos que respaldan al crédito (pagarés) se encuentran bien custodiados. 		
2.5	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resuma la información obtenida, analice y documente a la Matriz de Calificación de Riesgo, detallando cada uno de los procedimientos a seguir durante la ejecución. 		
2.6	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifique las áreas críticas, evaluando el nivel de 		

	confianza y el nivel de riesgo según los estándares estudiados.		
2.7	✓ Realice un listado de los recursos que se van a necesitar en la etapa de ejecución.		
		Iniciales	Fecha
		Elaborado por: DV.	06/10/2013
		Aprobado por: Ing. Javier Toro	

4.1.3.7. Entrevista al Jefe del Comité de Crédito

D & L AUDITORIAS	P/T	PE.2
	Auditora	D.V.
AUDITORIA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO CRÉDITOS Y COBRANZAS Tema: Entrevista con el Jefe del área de Créditos y Cobranzas		
<p>Nombre : Reinaldo Zambrano Chavarría</p> <p>Cargo : Jefe del Comité de Créditos y Cobranzas</p> <p>Fecha : 06 de octubre del 2013</p> <p>Hora : 11 a.m.</p> <p>Objetivo: Determinar el grado de eficiencia en los procedimientos de otorgación de créditos y recuperación de cartera.</p> <p>1.- ¿Existe un manual de procedimientos en el área de créditos y cobranzas? NO, pero ya se encuentra en proceso de evaluación.</p> <p>2.- ¿Cuál es la principal función que cumple el Área de Créditos y Cobranzas? La principal función que cumple el Área de Crédito y Cobranzas es la de planificar, organizar y controlar el otorgamiento del crédito, en cuanto a las cobranzas es muy poco lo que se puede hacer ya que no contamos con el manual de procedimientos con el cual guiarnos</p> <p>3.- ¿Cuenta usted con los recursos materiales y tecnológicos para el adecuado manejo de sus funciones? No, lo que hace que no pueda cumplir con mis tareas; además, la cooperativa no cuenta con espacio físico suficiente para las comisiones existentes.</p>		

4.- ¿Asiste a las reuniones para realizar la revisión de carpetas?
 Por lo general no estoy cumpliendo a cabalidad mis actividades y la mayor parte del trabajo recae en la Gerente y en el Presidente del Comité de Vigilancia.

5.- ¿Cómo es la comunicación en el Área de Crédito y Cobranzas?
 Podría decir que la comunicación en esta área es informal ya que los miembros de esta área no asisten a reuniones, y no se elaboran los informes respectivos.

6.- ¿Cuentan con personal calificado y apto para realizar este trabajo?
 Sí, pero no cumplen con sus funciones

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	DV.	06/10/2013
Aprobado por:	Ing. Javier Toro	

D & L AUDITORIAS	P/T	PE.2
		1/2
	Auditora	D.V.

**AUDITORIA DE GESTIÓN
 DEPARTAMENTO CRÉDITOS Y COBRANZAS**

Tema: Entrevista con el Jefe del área de Créditos y Cobranzas

Nombre : Reinaldo Zambrano Chavarría
 Cargo : Jefe del Comité de Créditos y Cobranzas
 Fecha : 06 de octubre del 2013
 Hora : 11 a.m.

Objetivo: Determinar el grado de eficiencia en los procedimientos de otorgación de créditos y recuperación de cartera.

7.- ¿Explique cual es el procedimiento a seguir para obtener un crédito?
 El primer paso para acceder a un crédito en la cooperativa es pedir información por parte de los socios, en donde se le explica todo lo relacionado con los créditos, luego de que ya tienen la información necesaria traen la documentación completa de acuerdo a la hojita que contiene todos los requisitos.

La recepción de la carpetas se las realiza en caja, estos funcionarios reciben la carpeta en los plazos estipulados por el Comité y las entregan al Comité de Crédito para que realicen la revisión de las mismas que por lo general lo realiza la Gerente y el Presidente del Comité de Vigilancia ya que no todos asumimos nuestras funciones. Luego se realiza una reunión con

todos los que estan solicitando el crédito y se les informa la aceptación o rechazo de las solicitudes. Es de indicar que las carpetas se receptan del 1 al 15 de cada mes, al día 16 se realiza la revisión de las misma, el día 17 se realiza la reunión y si todo esta bien el día 20 se esta acreditando el crédito.

8.- ¿Cuenta la Cooperativa con el Buró de Crédito para la calificación de riesgo del socio?

Lamentablemente la Cooperativa no cuenta con este importante servicio para conocer el historial crediticio de los socios.

9.- ¿Se verifica el uso del dinero otorgado a los socios, si es utilizado en lo que propusieron al momento de solicitar el crédito?

No, no se realiza el seguimiento lo que está causando el incumplimiento de las obligaciones contraídas por parte de los socios con la Cooperativa.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	DV.	06/10/2013
Aprobado por:	Ing. Javier Toro	

4.1.3.8. Cuestionarios de Control Interno para determinar el Riesgo Inherente

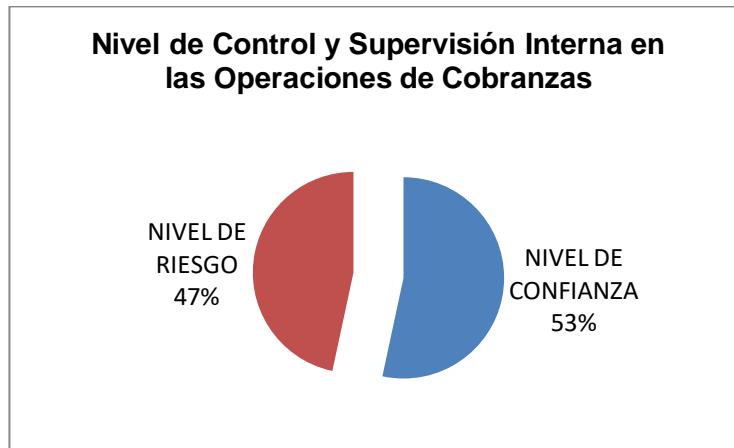
D & L AUDITORIAS		P/T	PE3 1/1	
		Auditora	D.V.	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AREA DE CREDITO Y COBRANZAS				
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura				
CARGO: Jefe de Crédito y Cobranzas				
DIRIGIDA A: Reinaldo Zambrano Chavarría				
OBJETIVO: Determinar el nivel de control y supervisión interna, en las operaciones de cobranzas				
Nº	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos que regule las cobranzas?		0	
2	¿El área de cobranzas dispone de la información actualizada en su sistema?	1		
3	¿El jefe de cobranzas planifica el trabajo de los cobradores?		0	No existe cronograma
4	¿Se utilizan procedimientos para la revisión de cuentas morosas, incluyendo las causa, tales como: problemas de liquidez de los socios, para comprobar la valuación de las Ctas. Por cobrar?	1		
5	¿Se actualiza periódicamente la información de las cobranzas?	1		
6	¿Se supervisa enérgicamente el cobro de las cuentas por cobrar?		0	
7	¿Se realiza un análisis de antigüedad de las cuentas por cobrar?		0	
8	¿Existen procedimientos eficaces para cuentas por cobrar vencidas?	1		
9	¿Ha considerado la cooperativa diferentes opciones para disminuir las cuentas por cobrar?		0	
10	¿Los cobradores realizan reportes de la gestión de cobranzas?	1		
11	¿La cartera vencida recaudada por los cobradores a domicilio se deposita en cajas inmediatamente?	1		
12	¿Los recibos de cobros se encuentran	1		

	archivados?			
13	¿Se preparan planillas para informar al área de registro el monto de las cobranzas?		0	
14	La rendición de cuentas por parte de los cobradores es diaria, sin excepción alguna?	1		
15	Son realizados descuentos por pronto pago de los prestamos?		0	
<p>Calificación: De 15 preguntas realizadas 8 se contestan positivamente, es decir que los controles se llevan a cabo en un 53.33%, en cambio 7 preguntas fueron negativas, que representan un 46.64%. Por lo que se concluye que el control interno en el comité de crédito se ve en riesgo</p> <p>Valoración: El nivel de confianza en este departamento es moderando con posible tendencia a bajar, y el nivel de riesgo es bajo con tendencia a subir ya que se encuentra ubicado al límite de esta calificación.</p>				

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	DV.	07/10/2013
Aprobado por:	Ing. Javier Toro	

1. PONDERACIÓN	BAJO		MODERADO		ALTO	
	15%	50%	51%	75%	76%	95%
CT. Calificación total (9) PT. Ponderación total (13)			NC = 53.33			
NC= CT / PT X 100 NC = 8 / 15 x 100 NC = 53.33 NR = 100 - NC NR = 100 - 53.33 NR = 46.64			NR = 46.64			

Grafico 2. Cuestionario de Control Interno



Fuente: Área de Créditos y Cobranzas

Elaborado por: La Autora, año 2013

**D & L
AUDITORIAS**

P/T

PE4

1/1

Auditora

D.V.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA CONTABILIDAD Y REGISTRO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura

CARGO: Contadora

DIRIGIDA A: Fernanda Coppiano Rosero

OBJETIVO: Determinar el nivel de control y supervisión interna, en las operaciones de registros

Nº	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos que regule el registro de las transacciones?		0	
2	¿La Cooperativa cuenta con un sistema contable que arroje información actualizada, como es listado reportes de cuentas vencidas?	1		
3	¿A más del contador, existen otras personas que puedan entrar al sistema para realizar cambios en las transacciones?		0	No existe cronograma
4	¿Se registran oportunamente todas las transacciones?	1		
5	¿Se concilian los listados de cuentas de control del mayor general, para verificar integridad de las cuentas?	1		
6	¿Son aprobadas las eliminaciones de cuentas malas por un oficial diferente al gerente de crédito y al responsable del registro?	1		
7	¿Son las notas de créditos pre numeradas?	1		
8	¿Son las cuentas por cobrar registradas, y revisadas periódicamente?	1		
9	¿El auxiliar de cuentas por cobrar es conciliado mensualmente por su cuenta del mayor general?	1		
10	¿Existen balances negativos en las cuentas por cobrar?	1		
11	¿Fue registrado el crédito a la cuenta auxiliar de clientes?	1		

Calificación: De 11 preguntas realizadas 9 se contestan positivamente, es decir que los controles se llevan a cabo en un 81.81%, en cambio 2 preguntas fueron negativas, que representan un 18.19%. Por lo que se concluye que el control interno en el área de contabilidad y registro es muy bueno

Valoración: El nivel de confianza en este departamento es alto, y el nivel de riesgo es bajo

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	DV	06/10/2013
Aprobado por:	Ing. Javier Toro	

1. PONDERACIÓN	BAJO		MODERADO		ALTO	
	15%	50%	51%	75%	76%	95%
CT. Calificación total (9)						
PT. Ponderación total (13)						NC = 81.81
NC= CT / PT X 100						
NC = 9 / 11 x 100						
NC = 81.81						
NR = 100 - NC						
NR = 100 - 81.81						
NR = 18.19						

Grafico 3. Cuestionario de Control Interno aplicado a la contadora



Fuente: Área Contabilidad y Registros

Elaborado por: La Autora, año 2013

**D & L
AUDITORIAS**

P/T	PE5 1/2
Auditoria	D.V.

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ÁREA CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS**

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura

CARGO: Presidente Comité de Vigilancia

DIRIGIDA A: Lcdo. Bolívar Zambrano Loor

OBJETIVO: Determinar el nivel de control y supervisión interna, en las operaciones de análisis de crédito

Nº	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos para calificación de riesgos?		0	
2	¿Los criterios técnicos que utiliza para evaluar los créditos son los sugeridos por la Cooperativa?	1		
3	¿Revisa que todos los requisitos estén completos?	1		
4	¿Comprueba que la documentación presentada por los clientes es verdadera?		0	
5	¿Existe la documentación completa de todos los socios?	1		
6	¿Realiza las visitas a las instalaciones de los solicitantes de los créditos?		0	
7	¿Todas las solicitudes de créditos, son ingresadas a un sistema computarizado?		0	
8	¿Existen montos máximos y mínimos?	1		
9	¿El trabajo realizado por usted es supervisado por alguien?	1		
10	Existe un encargado de avisar a los clientes los resultados del análisis?	1		
11	¿Se cumplen con los montos máximos y mínimos?	1		

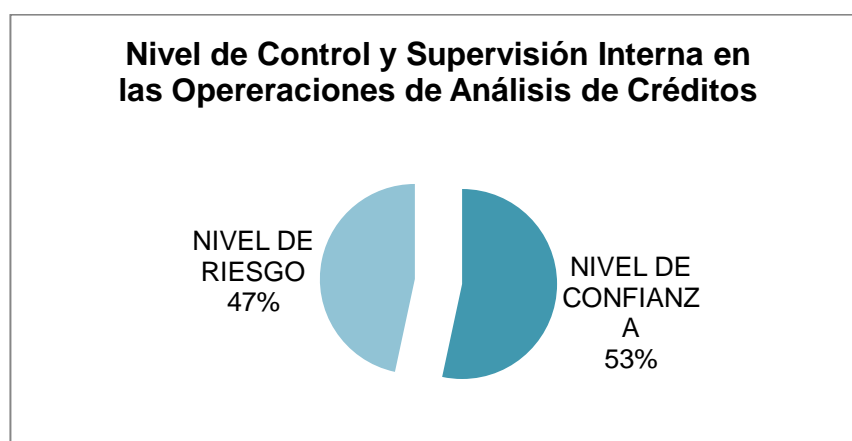
Calificación: De 11 preguntas realizadas 7 se contestan positivamente, es decir que los controles se llevan a cabo en un 63.64% , en cambio 4 preguntas fueron negativas, que representan un 36.36%. Por lo que se concluye que el control interno en el área de contabilidad y registro es bueno

Valoración: El nivel de confianza en este departamento es moderado con tendencia a subir y el nivel de riesgo es bajo

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	DV.	06/10/2013
Aprobado por:	Ing. Javier Toro	

1. PONDERACIÓN	BAJO	MODERADO	ALTO
	15% 50%	51% 75%	76% 95%
CT. Calificación total (9) PT. Ponderación total (13)	NC = 63.64		
NC= CT / PT X 100 NC = 7 / 11 x 100 NC = 63.64 NR = 100 - NC NR = 100 - 63.64 NR = 36.36	NR = 36.36		

Grafico 4. Cuestionario de Control Interno aplicado al Presidente del Comité de Vigilancia.



Fuente: Comité de Vigilancia

Elaborado por: La Autora, año 2013

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

VOCAL DEL COMITÉ DE CREDITO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura

CARGO: Vocal del Comité de Crédito y Cobranzas

DIRIGIDA A: Sr. Héctor Vera

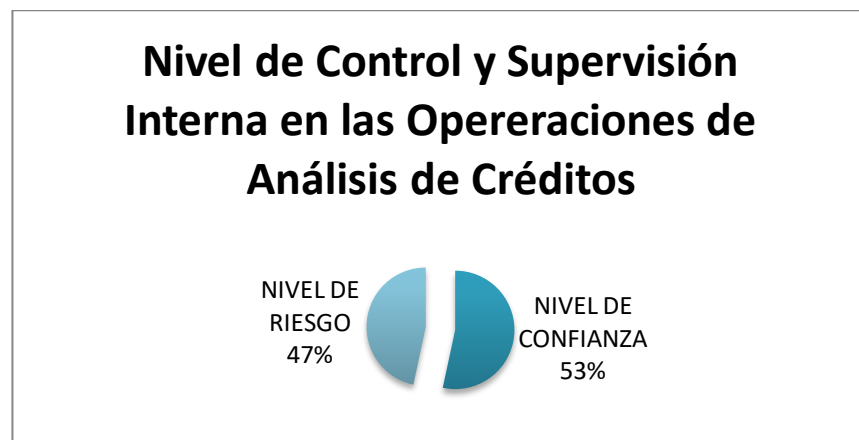
OBJETIVO: Determinar el nivel de control y supervisión interna, en la comunicación e información.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACION
1	¿Conoce los principios morales y éticos bajo los cuales se rige la cooperativa?	1		
2	¿Conoce la misión y visión de la cooperativa?	1		
3	¿El comité establece o actualiza las políticas y prácticas de crédito y cobranzas?		0	
4	¿El Comité se reúne con la finalidad de realizar un análisis previo la aprobación de créditos?	1		
5	¿El gerente como miembro del comité se reúne para la aprobación o no de las solicitudes de crédito?	1		
6	Las metas y objetivos que persigue la cooperativa se encuentran claramente definidas?	1		
7	Conoce cuáles son sus funciones como miembro del comité?	1		
8	¿Existe buena comunicación y coordinación con los departamentos?	1		
9	Se dan capacitaciones periódicas al personal?		0	
10	¿Realiza informes en cada sesión que se realiza?		0	

11	Existen métodos adecuados para realizar un buen control en los procedimientos de créditos y cobros?		0	
<p>Calificación: De 11 preguntas realizadas 7 se contestan positivamente, es decir que los controles se llevan a cabo en un 63.64%, en cambio 4 preguntas fueron negativas, que representan un 36.36%. Por lo que se concluye que el control interno en el área de contabilidad y registro es bueno.</p>				
<p>Valoración: El nivel de confianza en este departamento es moderado con tendencia a subir y el nivel de riesgo es bajo.</p>				

1. PONDERACION	BAJO	MODERADO	ALTO
	15% 50%	51% 75%	76% 95%
CT. Calificación total (9) PT. Ponderación total (13)	NC = 63.64		
$NC = CT / PT \times 100$ $NC = 7 / 11 \times 100$ $NC = 63.64$ NR = 100 - NC NR = 100 - 63.64 NR = 36.36	NR = 36.36		

Gráfico 5. Cuestionario de Control Interno aplicado al Vocal De Crédito de Cobranzas



Fuente: Vocal del Comité de Crédito y Cobranzas

Elaborado por: La Autora, año 2013

4.1.3.9. Resultados de la Evaluación del Control Interno

INFORME DE CONTROL INTERNO

La Planificación Específica de la Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranzas de la COAC “Santa María de la Manga del Cura” Ltda., no ha permitido evaluar las actividades realizadas en el área objeto de estudio.

He observado a lo largo de la investigación algunas actividades que representan riesgo en el procedimiento de otorgación de crédito y recuperación de cartera vencida. Y algo muy importante es que no se cuenta con el manual de procedimientos que oriente las actividades realizadas.

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS

Mediante la aplicación de la encuesta al Jefe del Área de Créditos y Cobranzas, así como los cuestionarios aplicados a los diferentes miembros de esta área muy importante de la Cooperativa, pude verificar que las personas involucradas no están cumpliendo con sus funciones recayendo todo el trabajo en la Gerente y el Presidente del Comité de Vigilancia, no cuenta con un espacio físico, materiales y equipos de computación incumpliendo de esta manera con lo establecido por la cooperativa. Todas estas deficiencias hacen que las funciones de la Comisión de Créditos y Cobranzas sean deficientes sobre todo en lo que respecta a cobranzas ya que existe una cartera vencida importante.

Revisando la estructura organizacional del área objeto de estudio pude verificar que está conformado por la Gerente, Presidente del Comité de Vigilancia, un Jefe de Crédito y dos vocales que no están cumpliendo con sus funciones, teniendo que los cajeros realicen actividades de asesoría, recepción de documentos y gestión de créditos y cobros en algunos casos.

En cuanto a las notificaciones de cobro este departamento no las ha realizado ya que no se encuentra un registro de las mismas, así como tampoco existe un registro de visitas a los socios y garantes que se encuentran en mora, lo que provoca que los socios se olviden de sus obligaciones provocando el nivel de morosidad que existe. El nivel de morosidad está ubicado en el 20.92% considerado altamente elevado sobrepasando los niveles del Banco Central del Ecuador.

RECOMENDACIÓN

Por lo anteriormente expuesto se recomienda a la Gerente de la Cooperativa designe un espacio físico con todo los implementos necesarios para que el Comité de Crédito y Cobranzas cumpla a cabalidad con sus funciones, además; debe aplicar lo que estipulan los Estatutos y el Reglamento Interno de la institución con lo que respecta a los miembros que conforma este departamento ya que no están tomando en serio su trabajo.

Se debe culminar con el manual de funciones y procedimientos lo antes posible ya que es una herramienta muy importante para el cumplimiento de las funciones del personal. Así como de las políticas de créditos y cobros, y si el personal que está actualmente elegido no cumple vea la posibilidad de contratar a un personal idóneo que ayude al cumplimiento de las metas institucionales. Y este personal debe estar constantemente capacitado ya que actualmente no se han realizado esta capacitación ya que no existe un plan de capacitaciones.

Por tal motivo se recomienda a la Comisión de Educación que programe capacitaciones para este departamento.

El Jefe de Créditos y Cobranzas debe realizar un cronograma de visitas para entregar las notificaciones de cobro para que de esta manera el socio se acerque a la cooperativa y proponerle alternativas de pago y bajar el nivel de morosidad.

Los cuestionarios de control interno permitieron medir el nivel de confianza y el nivel de riesgos en las áreas de Créditos y Cobranzas, Contabilidad y registro, calificación de créditos y en el área de información y comunicación, teniendo el siguiente resultado.

Créditos y Cobranzas:

El Nivel de confianza es del 53.33% calificado en un promedio moderado con tendencia a subir por lo que se debe mejorar en esta área, y el Nivel de Riesgo tiene un calificación del 46.64%.

Área de Contabilidad:

Esta área tiene una calificación del 81.81%, su control es bueno, y por lo tanto su nivel de riesgo es bajo ubicado en un 18.19%

Calificación de Créditos:

El Nivel de Confianza tiene una calificación de 63.64 con tendencia a bajar, y su Nivel de Riesgo es del 36.36% por lo que deben tomar correctivos necesarios ya que tiende a subir.

Información y Comunicación

El Nivel de Confianza tiene una calificación de 63.64 con tendencia a bajar, y su Nivel de Riesgo es del 36.36% por lo que deben tomar correctivos necesarios ya que tiende a subir.

4.1.4. Fase III. Ejecución

4.1.4.1. Programa para la ejecución de la Auditoría

D & L AUDITORIAS		P/T.	PE.1
		Auditora	1/2 D.V.
AUDITORIA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA COAC “SANTA MARIA DE LA MANGA DEL CURA” LTDA. PROGRAMA GENERAL DE LA EJECUCION DE LA AUDITORIA			
Nº	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REALIZADO POR:	REF.
1	OBJETIVO:		
1.1	Aplicar la Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranzas de la COAC “Santa María de la Manga del Cura” Ltda., identificando los hallazgos y desarrollar las conclusiones y recomendaciones al finalizar el informe final del trabajo de Auditoría.		
2	PROCEDIMIENTOS		
2.1	Solicitar un listado de crédito concedidos con su respectiva documentación, con la finalidad de verificar si se cumple con los requisitos para cada tipo de crédito, según el reglamento de crédito.		
2.2	Revisar si la información ingresada en el sistema de la persona beneficiaria el crédito y garante, está correctamente ingresada y validad con la documentación que reposa en cada carpeta.		
2.3	Solicitar el reporte de límites de créditos enviados por el Consejo de Administración y verifique si la documentación exigida por la cooperativa está completa.		
2.4	Realizar indicadores de gestión para conocer los niveles de eficiencia y eficacia del Departamento de Créditos y Cobranzas.		
2.5	Revisar los valores de los créditos otorgados, si han sido depositados a las cuentas personales de los solicitantes.		
2.6	Revisar si los créditos otorgados cumplen con el destino de acuerdo a la actividad e ingreso del cliente, verificando con los informes realizados antes y después de concedido el crédito.		

2.7	Realice un estudio del crecimiento de la cartera para lo cual debe hacer una comparación con la del 2011.		
2.8	Establezca el índice de morosidad y la cantidad de créditos que están en mora.		
		Iniciales	Fecha
		Elaborado por: DV.	06/10/2013
		Aprobado por: Ing. Javier Toro	

4.1.4.2. Papeles de Trabajo

Art. 12.- Reglamento de Crédito de la COAC “Santa María de la Manga del Cura” Ltda.

Requisitos para la concesión de créditos:

Se concederán créditos a los socios que cumplan con los siguientes requisitos:

1. Cédula de identidad y Certificado de Votación actualizados (si es casado/a también de su cónyuge).
2. Planilla de pago de servicios básicos,
3. Proforma de inversión,
4. Certificación de ingresos, (facturas de venta de sus productos, roles de pago),
5. Certificación de pago de todos los compromisos adquiridos con la Cooperativa,
6. Tener depositados los valores correspondientes a los Certificados de Aportación así como el valor de Ahorro Encaje de acuerdo al monto solicitado.
7. Adjuntar a la solicitud los justificativos pertinentes, tanto del deudor y del garante, así como la proforma de inversión, justificativos de ingresos, y declaración patrimonial (créditos superiores a USD \$4000.00).

Se utilizaran las siguientes marcas:

✓ Si cumple.

X No cumple.

No aplica

D & L AUDITORIAS	P/T.	PT.1 1/1
	Auditora	D.V.
<p>AUDITORIA DE GESTIÓN</p> <p>DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA COAC “SANTA MARIA DE LA MANGA DEL CURA” LTDA.</p> <p>PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS COMERCIALES</p> <p>SUBPROCESO: Recepción de documentos</p>		
PROCEDIMIENTO:	HALLAZGOS	
Solicitar un listado de crédito concedidos con su respectiva documentación, con la finalidad de verificar si se cumple con los requisitos para cada tipo de crédito, según el reglamento de crédito.		
PRACTICA:	1.- Tres créditos no tienen la planilla de servicio básico, ya que en el sitio de residencia con cuentan con el servicio de energía eléctrica por lo tanto no aplica este requisito	
INDICADOR DE GESTION:		
Eficiencia: Número de créditos que cumplen con los requisitos/ número total de créditos seleccionados.		
Eficiencia = 15/18 *100 = 83.33%		

**D & L
AUDITORIAS**

P/T.

PT.3

1/1

Auditora

D.V.

**AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA
COAC "SANTA MARIA DE LA MANGA DEL CURA" LTDA.
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012**

PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO

SUBPROCESO: Recepción de documentos

Nº DE CREDITO	Nº DE SOCIO	SOCIO	FECHA DE CONSECIÓN	VALOR DEL CRÉDITO	1	2	3	4	5	6	7	OBSERVACIONES
462	241	De la Cruz Vera Darwin Bienvenido	01/10/2012	500.00								
470	78	Vera Bravo Sandra Yadira	01/19/2012	1000.00								
471	245	Paredes Aveiga Albino José	01/19/2012	500.00								
486	62	Loor Vera Rosa Janeth	02/23/2012	1000.00								
489	76	Zambrano Chavarría Jessenia Mariuxi	02/23/2013	1000.00								
484	172	Cedeño Vera Jorge Luis	02/23/2012	700.00								
507	123	Rivas Cedeño Islanda Maribel	03/22/2012	1000.00								
518	270	Montalván Vera Eddy Manuel	03/22/2013	500.00								
537	95	Alvear Villarreal Wendy Liseth	04/19/2012	1500.00								
550	220	Mora Arteaga Raúl Darwin	05/23/2012	700.00								
559	235	Ochoa Zavala Luis Francisco	05/23/2012	500.00								
564	75	Mendoza Intriago Josefa Armandina	06/20/2013	700.00								
576	7	Guerrero Anchundia Vanesa del Rocío	07/06/2012	1500.00								
579	154	Briones Cedeño Jenny Jacqueline	07/18/2012	1500.00								
609	147	Loor Acosta Digna Isabel	08/24/2012	700.00								
640	8	Loor Véliz Yofree Evaristo	10/25/2012	1500.00								
669	23	Vera Risco Digna Isabel	11/23/2012	1000.00								
671	5	Coppiano Rosero Fernanda Rosario	11/26/2012	1500.00								

**D & L
AUDITORIAS**

P/T.

PT.3

1/1

Auditora

D.V.

**AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COAC “SANTA MARÍA DE LA
MANGA DEL CURA” LTDA.**

PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS COMERCIALES

SUBPROCESO: Calificación y aprobación de créditos comerciales

PROCEDIMIENTO:

Escoger una muestra de carpetas de créditos aprobados para ver si cumplen con el proceso de análisis según el manual de crédito

HALLAZGOS

PRACTICA:

De la muestra de 25 carpetas, 18 corresponden a créditos comerciales no se encontró créditos que sobrepasen el monto establecido en el manual de crédito en el Art. 20.

INDICADOR DE GESTION:

Eficiencia: Número de créditos que cumplen con los requisitos/ número total de créditos seleccionados

Eficiencia = $18/18 * 100 = 100\%$

**D & L
AUDITORIAS**

P/T.

PT.3

1/1

Auditora

D.V.

**AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA COAC “SANTA MARIA DE LA
MANGA DEL CURA” LTDA.**

PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS COMERCIALES

SUBPROCESO: Calificación y aprobación de créditos comerciales

PROCEDIMIENTO:

Revisar si la información ingresada en el sistema de la persona beneficiaria el crédito y garante, está correctamente ingresada y validada con la documentación que reposa en cada carpeta.

HALLAZGOS

PRACTICA:

Se procedio a ingresar al sistema con la autorización de la Gerente y el acompañamiento del Jefe de Crédito, en donde se pudo constatar que la información que consta en el sistema se encuentra respaldada con la documentación que esta archivada en la carpeta de cada cliente.

INDICADOR DE GESTION:

Eficiencia: Número de créditos sujetos a verificación/ número total de créditos verificados.

Eficiencia = $18/18 * 100 = 100\%$

**D & L
AUDITORIAS**

P/T.

PT.3

1/1

Auditora

D.V.

**AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA COAC “SANTA MARIA DE LA
MANGA DEL CURA” LTDA.**

PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS COMERCIALES

SUBPROCESO: Calificación y aprobación de créditos comerciales

PROCEDIMIENTO:

Revisar los valores de los créditos otorgados, si han sido depositados a las cuentas personales de los solicitantes.

HALLAZGOS

PRACTICA:

De las 18 carpetas que son créditos de consumos pudo verificar que todos fueron acreditados a las cuentas de los socios.

INDICADOR DE GESTION:

Eficiencia: Número de créditos acreditados a las cuentas de los socios/ número total de créditos concedidos.

Eficiencia = $18/18 * 100 = 100\%$

**D & L
AUDITORIAS**

P/T.

PT.3

1/1

Auditora

D.V.

**AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA COAC “SANTA MARIA DE LA
MANGA DEL CURA” LTDA.**

PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS COMERCIALES

SUBPROCESO: Seguimiento de crédito.

PROCEDIMIENTO:	HALLAZGOS
<p>Revisar si los créditos otorgados cumplen con el destino de acuerdo a la actividad e ingreso del cliente, verificando con los informes realizados antes y después de concedido el crédito.</p>	
<p>PRACTICA: De las 18 carpetas que son créditos de consumos no tienen el informe respectivo ni antes ni después del crédito</p>	<p>No hay informes archivados del seguimiento de créditos.</p>
<p>INDICADOR DE GESTION:</p>	
<p>Eficiencia: Número de informes/ número total de créditos concedidos.</p>	
<p>Eficiencia = 0/18 *100 = 0%</p>	

Análisis de crédito del segmento consumo y vivienda:

D & L AUDITORIAS	P/T.	PT.4
	Auditora	1/1 D.V.
<p>AUDITORIA DE GESTIÓN</p> <p>DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA COAC “SANTA MARIA DE LA MANGA DEL CURA” LTDA.</p> <p>PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS COMERCIALES</p> <p>SUBPROCESO: Recepción de documentos</p>		
PROCEDIMIENTO:	HALLAZGOS	
Solicitar un listado de crédito concedidos con su respectiva documentación, con la finalidad de verificar si se cumple con los requisitos para cada tipo de crédito, según el reglamento de crédito.		
PRACTICA:	No hay hallazgos que resaltar.	
De los 194 créditos concedidos se escogio un total de 25 carpetas, de los cuales 18 corresponden a creditos comerciales y 3 de consumo y 4 de vivienda los mismos que revisando la documentación se pudo verificar que todas las carpetas contienen los requisitos exigidos.		
INDICADOR DE GESTION:		
Eficiencia: Número de créditos que cumplen con los requisitos/ número total de créditos seleccionados.		
Eficiencia = 7/7 *100 = 100%		

**D & L
AUDITORIAS**

P/T.	PT.5
	1/1
Auditora	D.V.

**AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA
COAC "SANTA MARIA DE LA MANGA DEL CURA" LTDA.
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012**

PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO

SUBPROCESO: Recepción de documentos

Nº DE CREDITO	Nº DE SOCIO	SOCIO	FECHA DE CONSECIÓN	VALOR DEL CRÉDITO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	OBSERVACIONES
480	162	Intriago Saltos Tito Consuelo	01/20/2012	500.00										
519	178	Delgado Zambrano Martha María	03/22/2012	700.00										
540	252	Intriago Lino Marcos Javier	04/19/2012	500.00										

**D & L
AUDITORIAS**

P/T.	PT.2 1/1
Auditora	D.V.

**AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA
COAC "SANTA MARÍA DE LA MANGA DEL CURA" LTDA.
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012**

PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE VIVIENDA
SUBPROCESO: Recepción de documentos

Nº DE CRÉDITO	Nº DE SOCIO	SOCIO	FECHA DE CONCESIÓN	VALOR DEL CRÉDITO	1	2	3	4	5	6	7	8	8	OBSERVACIONES
523	281	Moreira Mero Cruz Remigio	03/22/2012	300.00										
650	165	Espinoza Moreira Higinio Manuel	11/21/2012	700.00										
664	318	Alcívar Vélez Félix Bedito	11/22/2012	300.00										
663	319	Barreiro Paredes Susana Janeth	11/22/2012	300.00										

**AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA COAC “SANTA MARIA DE LA
MANGA DEL CURA” LTDA.**

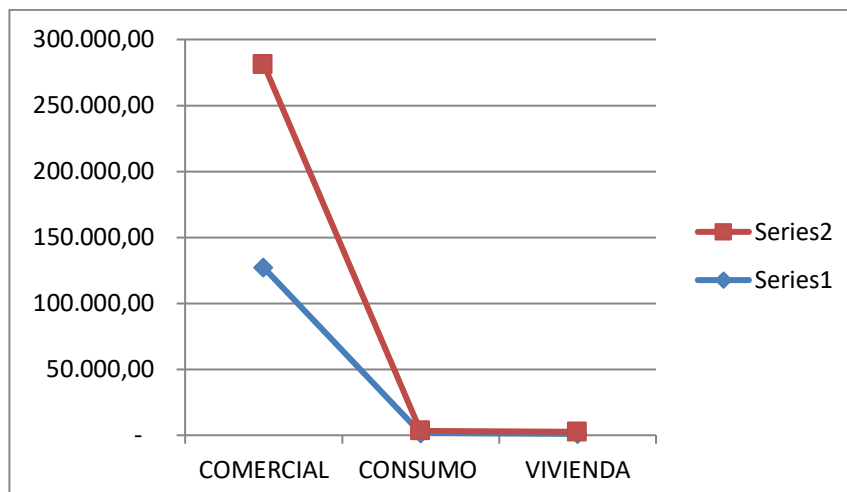
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

**CONOCER LOS NIVELES DE EFICIENCIA Y EFICACIA DEL DEPARTAMENTO DE
CREDITOS Y COBRANZAS.**

Para la realización de este trabajo he realizado el estudio de la cartera de crédito del año 2011 y 2012 con la finalidad de realizar un estudio de crecimiento de la misma.

TIPO DE CREDITO	AÑO 2011			AÑO 2012		
	Nº	TOTAL	%	Nº	TOTAL	%
COMERCIAL	218	127,150.00	98.00	187	154,205.00	97.90
CONSUMO	4	1,600.00	1.23	3	1,700.00	1.08
VIVIENDA	1	1,000.00	0.77	4	1,600.00	1.02
	223	129,750.00	100.00	194	157,505.00	100.00

**Gráfico Nº 5.- Crecimiento de la cartera de crédito años
2011 y 2012**



Fuente: Departamento de Crédito y Cobranzas

Elaborado Por: La Autora, 2013

D & L AUDITORIAS	P/T.	PT.3
	Auditora	D.V.
<p>AUDITORIA DE GESTIÓN</p> <p>DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA COAC “SANTA MARIA DE LA MANGA DEL CURA” LTDA.</p> <p>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012</p> <p>CONOCER LOS NIVELES DE EFICIENCIA Y EFICACIA DEL DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBRANZAS.</p>		

COMENTARIO

Como podemos apreciar en el gráfico N° 5 en cuanto a la colación de cartera hay un incremento en cuanto a la cantidad de dinero para el año 2012, mas no en el total de créditos ya que en el año 2011 la cantidad de créditos fue de 223 créditos concedidos por un valor de \$129.750.00; y en el año 2012 se colocaron 194 créditos por un valor de \$157.505,00, 29 créditos menos en relación al año anterior.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Comité de Crédito y Cobranzas incrementar el monto de los préstamos, ya que podrá dar mayor satisfacción a los socios, e incentivar a los socios a realizar depósitos a plazos fijos para que la liquidez de la Cooperativa crezca y pueda tener mayor capacidad de otorgamiento de créditos.

ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN

Créditos más elevados x 100

Total de créditos

Año 2011		Año 2012	
Créditos Comerciales	127,150.00	Créditos Comerciales	154,205.00
Total de Créditos	129,750.00	Total de Créditos	157,505.00
	98%		98%

D & L AUDITORIAS	P/T.	PT.3
	Auditora	D.V.
AUDITORIA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA COAC “SANTA MARIA DE LA MANGA DEL CURA” LTDA. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012 CONOCER LOS NIVELES DE EFICIENCIA Y EFICACIA DEL DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBRANZAS.		

COMENTARIO

Con la revisión del índice de concentración podemos observar que la concentración se centra en los créditos comerciales tanto para el año 2011

como para el 2012 ubicándose en un 98% en ambos años, siendo los de menor concentración los de consumo y vivienda en una mínima proporción.

Es conveniente indicar que el crédito comercial es el que se concede a los asociados para incrementar su actividad comercial y con un aporte económico del 6X1 en una cuenta denominada ahorro encaje, más un ahorro adicional de 5 dólares para los créditos de 300, 500 y 700 dólares y 10 dólares para los créditos de 1000 a 3000 dólares, los mismos que pueden ser retirados al finalizar el pago de la deuda.

**AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA COAC “SANTA MARIA DE LA
MANGA DEL CURA” LTDA.
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012**

**ANALIZAR LOS INDICADORES DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y
COBRANZAS.**

N o	INDICADOR	FORMULA	APLICACIÓN	%	INTERPRETACIÓN
1	Cartera en riesgo	Cartera vencida+ cartera que no devenga intereses/ total cartera	<u>14890.38</u> 28.125.19	52.94	El riesgo de cartera es sumamente elevado
2	Cartera vencida	<u>Total Cartera vencida</u> Total cartera	<u>7.532.13</u> 28.125.19	26.78	De la totalidad de cartera vencida
3	Efectividad de cartera	<u>Cobros plazo establecidos</u> Total Cobros	<u>0</u>	0	La Cooperativa ha descuidado considerablemente la gestión de cobros.
4	Eficiencia en los cobros	<u>Cobros realizados</u> Cobros planificados	<u>0</u>	0	No tienen un cronograma ni reportes de cobros
5	Notificación oportuna a socios	<u>Socios notificados</u> Total de socios	<u>0</u>	0	No se realizan notificaciones por cuotas vencidas, no se han encontrado archivados los cobros.

Al analizar la información anterior es necesario explicar que la cartera en riesgo encierra la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses la misma que asciende a 14.890.38 una cantidad bastante considerable que perjudica la rentabilidad de la institución.

COMENTARIO

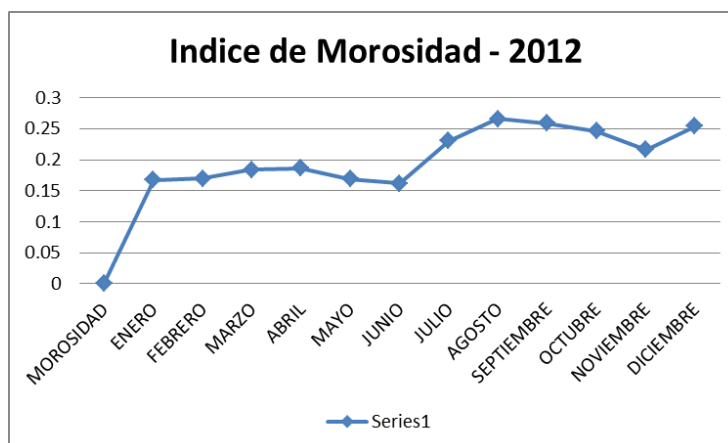
El monto total de créditos entregados en el año 2012 ascendió a \$157.505 y que analizando los indicadores en el Departamento de Créditos y Cobranzas se puede deducir que no existe un control y gestión de cobros lo que hace que se ponga en riesgo la rentabilidad de la Cooperativa. Según información obtenida la cartera vencida se viene arrastrando desde años anteriores, como se refleja en el Balance de Situación General al 31 de Diciembre del 2012 con

D & L AUDITORIAS	P/T.	PT.5 1/2
	Auditora	D.V.
AUDITORIA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA COAC "SANTA MARIA DE LA MANGA DEL CURA" LTDA. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012 INDICE DE MOROSIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBRANZAS.		
PERIODO	MOROSIDAD GENERAL	
ENERO	16.71%	
FEBRERO	17.01%	
MARZO	18.39%	
ABRIL	18.65%	
MAYO	16.88%	
JUNIO	16.22%	
JULIO	23.02%	
AGOSTO	26.56%	
SEPTIEMBRE	25.90%	
OCTUBRE	24.61%	
NOVIEMBRE	21.60%	
DICIEMBRE	25.43%	

una Provisión de Cuentas incobrables de \$1.754,14

El índice de morosidad es la cartera de crédito vencida como proporción a la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

Gráfico N° 6.- Índice de morosidad



Fuente: Coac. Santa María

Elaborado por: La Autora, 2013

D & L AUDITORIAS	P/T.	PT.5
	Auditora	2/2
<p>AUDITORIA DE GESTIÓN</p> <p>DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COAC “SANTA MARIA DE LA MANGA DEL CURA” LTDA.</p> <p>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012</p> <p>INDICE DE MOROSIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBRANZAS.</p>		
<p style="text-align: right;">D.V.</p>		

COMENTARIO

El índice de morosidad de la Cooperativa se encuentra ubicado por encima del índice del Banco Central del Ecuador en una tasa del 20.92% considerado como alto, lo que indica que no hay control ni gestión de créditos en la institución, causada por la no existencia de personal calificado para la gestión de cobros y falta de controles en las cuotas de vencimiento de los deudores ya que no se realizan notificaciones oportunas. En ningún crédito se ha llegado a la instancia legal ya que la Cooperativa no cuenta con un asesor legal.

RECOMENDACIÓN

Para la Gerente:

Analizar la posibilidad de contratar personal idóneo para el área de créditos y cobranzas. Además, debe contratar los servicios de un abogado, ya que hay créditos que deberían hacerse efectivos por la vía legal.

Para la Comisión de Créditos:

Aplicar el Manual de Créditos y cobranzas.

Implementar medidas de control y cumplir y hacer cumplir las políticas del Departamento.

Realizar Visitas antes y después de otorgar los créditos.

Para los presidentes del Comité de Vigilancia y Administración:

Exigir al jefe de Créditos y Cobranzas para que realice actividades para asegurar el pago de los créditos otorgados como: Cronograma de visitas antes y después de otorgar el crédito, realizar notificaciones de cobros, llevar un libro de actas de las sesiones del Comité.

D & L AUDITORIAS

Santa María, 30 de Octubre del 2013

Lcda.

Jacinta Vera

**GERENTE DE LA COAC. "SANTA MARIA DE LA MANGA DEL CURA"
LTDA.**

Presente.-

De nuestras consideraciones

He realizado una Auditoría de Gestión a la Cooperativa con el objeto de evaluar: La eficiencia, la eficacia y la economía con que se maneja el Comité de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa.

El Examen se realizó de acuerdo con las Normas para el ejercicio profesional de Auditoría, en consecuencia incluyó las técnicas y procedimientos de Auditoría que considere necesarios en las circunstancias.

Para la evaluación de la Gestión utilice los cuestionarios de control interno aplicados especialmente al área auditada.

La Auditoría está orientada al Departamento de Créditos y Cobranzas. El informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejoras reales y potenciales.

Reitero mi compromiso de asesorar a la administración para contribuir al desarrollo de la Cooperativa. A la vez dejo constancia de mi reconocimiento por la total colaboración que he recibido en para la realización del presente trabajo.

Atentamente,

Delsi Vera Vera

AUDITORA

D & L AUDITORIAS

INFORME DE AUDITORIA

Auditoría de Gestión al Comité de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura Ltda. Del Cantón El Carmen, Provincia de Manabí, Año 2012.

Motivos del Examen:

La Auditoría de Gestión al Comité de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura Ltda. Del Cantón El Carmen, Provincia de Manabí, Año 2012 se basará previo a la aplicación del trabajo de tesis para la obtención del título de Contador Público Autorizado.

Objetivo General:

El objetivo general de la Auditoría de Gestión al Comité de Crédito y Cobranzas de la COAC Santa María de la Manga del Cura Ltda. Es para comprobar si el proceso de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera brinda satisfacción a los socios y si se están realizando bajo los procesos establecidos por el organismo de control.

Alcance:

La aplicación de la Auditoría de Gestión al Comité de Crédito y Cobranzas de la COAC Santa María de la Manga del Cura Ltda. Cubrirá el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, analizare los procesos de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera, la organización de este departamento y las medidas de control aplicadas, se realizará desde el 01 al 31 de octubre del 2013.

Objetivos específicos:

- ✓ Verificar si la institución cuenta con manuales y políticas que guíen las acciones del departamento de crédito y cobranzas y si se cumple con el proceso.
- ✓ Evaluar si los procedimientos aplicados aseguran el otorgamiento y recuperación de los créditos.

- ✓ Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.
- ✓ Evaluar la comunicación existente en este departamento.
- ✓ Evaluar el control interno.

HALLAZGOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los hallazgos encontrados en la ejecución del examen de auditoría manifiestan el grado en el cual se están logrando los objetivos, las insuficiencias y a qué costo.

Las conclusiones mencionadas a continuación, expresan en forma resumida el grado de incumplimiento en los procesos de cobros, el mismo que se da por cuanto la Cooperativa con contaba con un manual de créditos y cobranzas.

Las recomendaciones mencionadas a continuación son de carácter constructivo, en donde la auditoría no se compromete con situaciones futuras que puedan producirse en la entidad.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS

Mediante la aplicación de la encuesta al Jefe del Área de Créditos y Cobranzas, así como los cuestionarios aplicados a los diferentes miembros de esta área muy importante de la Cooperativa, pude verificar que las personas involucradas no están cumpliendo con sus funciones recayendo todo el trabajo en la Gerente y el Presidente del Comité de Vigilancia, no cuenta con un espacio físico, materiales y equipos de computación incumpliendo de esta manera con lo establecido por la cooperativa. Todas estas deficiencias hacen que las funciones de la Comisión de Créditos y Cobranzas sean deficientes sobre todo en lo que respecta a cobranzas ya que existe una cartera vencida importante.

Revisando la estructura organizacional del área objeto de estudio pude verificar que está conformado por la Gerente, Presidente del Comité de Vigilancia, un Jefe de Crédito y dos vocales que no están cumpliendo con sus funciones, teniendo que los cajeros realicen actividades de asesoría, recepción de documentos y gestión de créditos y cobros en algunos casos.

En cuanto a las notificaciones de cobro este departamento no las ha realizado ya que no se encuentra un registro de las mismas, así como tampoco existe un registro de visitas a los socios y garantes que se encuentran en mora, lo que provoca que los socios se olviden de sus obligaciones provocando el nivel de morosidad que existe. El nivel de morosidad está ubicado en el 20.92% considerado altamente elevado sobrepasando los niveles del Banco Central del Ecuador.

RECOMENDACIÓN

Por lo anteriormente expuesto se recomienda a la Gerente de la Cooperativa designe un espacio físico con todo los implementos necesarios para que el Comité de Crédito y Cobranzas cumpla a cabalidad con sus funciones, además; debe aplicar lo que estipulan los Estatutos y el Reglamento Interno de la institución con lo que respecta a los miembros que conforma este departamento ya que no están tomando en serio su trabajo.

Se debe culminar con el manual de funciones y procedimientos lo antes posible ya que es una herramienta muy importante para el cumplimiento de las funciones del personal. Así como de las políticas de créditos y cobros, y si el personal que está actualmente elegido no cumple vea la posibilidad de contratar a un personal idóneo que ayude al cumplimiento de las metas institucionales. Y este personal debe estar constantemente capacitado ya que actualmente no se han realizado esta capacitación ya que no existe un plan de capacitaciones.

Por tal motivo se recomienda a la Comisión de Educación que programe capacitaciones para este departamento.

El Jefe de Créditos y Cobranzas debe realizar un cronograma de visitas para entregar las notificaciones de cobro para que de esta manera el socio se acerque a la cooperativa y proponerle alternativas de pago y bajar el nivel de morosidad.

Los cuestionarios de control interno permitieron medir el nivel de confianza y el nivel de riesgos en las áreas de Créditos y Cobranzas, Contabilidad y registro, calificación de créditos y en el área de información y comunicación, teniendo el siguiente resultado:

Créditos y Cobranzas:

El Nivel de confianza es del 53.33% calificado en un promedio moderado con tendencia a subir por lo que se debe mejorar en esta área, y el Nivel de Riesgo tiene un calificación del 46.64%.

Área de Contabilidad:

Esta área tiene una calificación del 81.81%, su control es bueno, y por lo tanto su nivel de riesgo es bajo ubicado en un 18.19%

Calificación de Créditos:

El Nivel de Confianza tiene una calificación de 63.64 con tendencia a bajar, y su Nivel de Riesgo es del 36.36% por lo que deben tomar correctivos necesarios ya que tiende a subir.

Información y Comunicación

El Nivel de Confianza tiene una calificación de 63.64 con tendencia a bajar, y su Nivel de Riesgo es del 36.36% por lo que deben tomar correctivos necesarios ya que tiende a subir.

CONCLUSIÓN

Luego de evaluar el nivel de control y supervisión interna mediante la aplicación de los cuestionarios de control interno se determina que los directivos de la Cooperativa, especialmente de la Gerente, Presidente del Comité de Vigilancia y la Presidenta del Comité de Administración trabajan incansablemente por el adelanto de la institución recargándose en la mayoría de las veces de trabajo y responsabilidades que no le corresponden.

RECOMENDACIONES:

A la Gerente:

Hacer cumplir lo estipulado en el Estatuto de la Cooperativa y en el Reglamento Interno de la Misma. Y que contrate a una persona idónea para crédito y cobranzas ya que es una de las debilidades que tiene la institución.

Al Jefe de Créditos y Cobranzas:

Debe de cumplir con las funciones para las cuales fue elegido.

ÁREA DE CRÉDITO

SEGMENTO: Créditos comerciales

PROCESO: Otorgamiento de Créditos

SUBPROCESO ADMINISTRATIVO: Recepción de la Documentación

INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

En lo que respecta al cumplimiento de la recepción de la documentación según lo estipulado en el Manual General de Crédito no se la realizó en su totalidad, el nivel de eficiencia de la gestión es del 83.33%, como se detalla:

De los 194 créditos concedidos se escogió un total de 25 carpetas, de los cuales 18 corresponden a créditos comerciales las mismas que después de revisarlas se encontraron novedades para comentar. 1.- 3 carpetas no contenían la planilla de servicio básico puesto que no tienen cuentan con el servicio de energía eléctrica.

$$\text{Eficiencia} = 15/18 * 100 = 83.33\%$$

CONCLUSIÓN:

Al momento de verificar la documentación y cumplimiento del subproceso de la recepción de la documentación que debe de constar en las carpetas de Crédito de los socios, no se evidenciaron las planillas de energía eléctrica en tres carpetas, solo se dio su cumplimiento parcial, debido a que en el sitio de residencia de los socios no disponen del servicio de energía eléctrica por lo tanto no aplica este requisito.

RECOMENDACIONES:**Al Jefe de Crédito**

Solicitar otro documento que reemplace a la planilla de energía eléctrica, como por ejemplo el comprobante de los pagos prediales, para de esta manera poder contar con la dirección exacta de los socios.

SUBPROCESO ADMINISTRATIVO: Calificación y Aprobación de Créditos Comerciales

SUBPROCESO: Calificación y aprobación de créditos comerciales

En lo que respecta al análisis para poder calificar un crédito no se encontró créditos que sobrepasen el monto establecido en el manual de crédito en el Art. 20.

$$\text{Eficiencia} = 18/18 * 100 = 100\%$$

CONCLUSIÓN:

Al momento de verificar las actividades del subproceso de la calificación y aprobación de créditos de los socios se evidencia que se está cumpliendo con lo estipulado por la Cooperativa ya que todos los créditos están se han otorgado por los montos estipulados.

RECOMENDACIÓN:

A la Gerente

Que continúe con la misma política que ha mantenido hasta la presente ya que al revisar aleatoriamente las carpetas todas están con los límites de créditos establecidos.

SUBPROCESO ADMINISTRATIVO: Seguimiento del Crédito

DUDOSO SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO, ANTES Y DESPUÉS DE HABERLO CONCEDIDO

Continuando con lo planificado en la fase de ejecución de la Auditoría al Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa se procedió a revisar si los créditos otorgados cumplen con el destino de acuerdo a la actividad e ingreso del cliente, verificando con los informes realizados antes y después de concedido el crédito., se pudo evidenciar:

- 1.- No existe un archivo del reporte o informe elaborado por el verificador sobre el destino del crédito concedido al socio beneficiario.
- 2.- A pesar de que se tienen las proformas de inversión nunca se constató si el socio utilizó el dinero en lo que había propuesto.

Por lo que el nivel de eficiencia de la gestión es del 0% lo que puede estar perjudicando la liquidez de la institución.

CONCLUSIÓN:

Al momento de verificar la documentación del subproceso de seguimiento de crédito que debe constar en carpetas de los socios, se evidencia el incumplimiento de lo estipulado por la Cooperativa, debido a que no existen informes de seguimiento de los créditos, o que no se haya destinado el crédito a la actividad manifestada en la solicitud de crédito.

RECOMENDACIÓN:

Al Jefe de Crédito

Disponer a los Asesores y Asistentes de Crédito, el cumplimiento, de lo estipulado en el Reglamento de Créditos.

ÁREA DE COBRANZAS

SEGMENTO: Cartera

PROCESO: Recuperación de Cartera

SUBPROCESO ADMINISTRATIVO: Recuperación de Cartera Normal

NOTIFICACIONES NO ARCHIVADAS

En lo que respecta a la revisión de las actividades realizadas en el subproceso de recuperación de cartera normal no se cumple con lo estipulado en las actividades previstas para el efecto, el nivel de eficiencia de la gestión es del 0%.

Al realizar la revisión de la documentación que debe de constar en los archivos del Departamento, no se encontraron las notificaciones respectivas de los socios que han caído en mora.

CONCLUSIÓN:

Al momento de verificar las actividades a realizar en el subproceso de la recuperación de cartera, se evidenció que el Jefe de Cobranzas o quien haga sus veces no está realizando las notificaciones de cobro, peor aún llamadas de cobro, en algunos casos porque los números telefónicos de los socios ya no existen.

RECOMENDACIÓN:

Al Jefe de Cobranzas

Debe realizar las notificaciones de cobro como constancia de su trabajo; además, todas las notificaciones según los días de atraso deben ser impresas tanto original como copia, la original se entregará al respectivo socio y la copia

será archivada en la institución, con las respectivas fechas y firmas de elaboración y recibo, para el control respectivo.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones y Recomendaciones

5.1.1. Conclusiones

- ✓ No existen procedimientos de control interno que se tomen en consideración para realizar el análisis de créditos, esto implica que muchas veces los socios no cumplan con sus obligaciones por la falta de control.
- ✓ No existen procedimientos de control interno que se tomen en consideración para realizar la gestión de cobranzas, esto implica que muchas veces los socios no paguen sus deudas con la Cooperativa.
- ✓ El Área de Cobranzas no tiene criterios de cobranzas bien fundados, lo que implica que el personal no realicen adecuadamente su gestión de cobranza.
- ✓ Los encargados de realizar las notificaciones a los socios, los que mantienen las deudas con la Cooperativa las mismas se han vencido, no las realizan oportunamente, lo que ha ocasionado cartera vencida.
- ✓ La inexistencia de un manual o reglamento de créditos, ocasiona que el personal no realice adecuadamente su trabajo en lo referente a las cobranzas.
- ✓ El Área de Cobranzas no reporta oportunamente la cartera vencida a la Gerencia, lo que ha ocasionado que los trámites de cobranzas no se realicen.
- ✓ No existe un personal idóneo en esta importante área como es la de crédito y cobranzas.

5.1.2. Recomendaciones

- ✓ El trabajo presentado tiene los conocimientos necesarios y un adecuado proceso de realización el cual servirá de herramienta de apoyo y de estudio a cualquier persona que en un futuro desee realizar un trabajo de este tipo.
- ✓ Implementar y dar seguimiento a las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría propuesto en la presente tesis, para alcanzar un mayor grado de eficiencia, eficacia y ética en el desarrollo de las actividades de los distintos procesos que se manejan en el Departamento de Crédito y Cobranzas.
- ✓ Para realizar un mejor y adecuado proceso de la calificación y aprobación del crédito se debe de implementar lo más pronto posible el Reglamento o manual de Créditos y Cobranzas que oriente las actividades desarrolladas por el personal que labora en esta área.
- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa María de la Manga del Cura” Ltda., debe de preocuparse de captar socios y entregarles créditos para satisfacer sus necesidades, así como también debe de preocuparse por realizar actividades de recuperación de la cartera ya que es elevada.
- ✓ Como la mayor concentración de créditos se centra en los créditos comerciales, y es precisamente en donde se encuentra la morosidad de la cartera, se deben de realizar e implementar un estudio mucho más profundo antes y después de otorgarlos ya que se corre un alto riesgo de recuperación de cartera.
- ✓ Capacitar al personal de cobranzas para que tenga conocimiento de cómo realizar la gestión de cobranzas, para que realicen su trabajo oportunamente.

CAPITULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1. Revisión Literaria

Álvarez Eduardo, Auditoría Administrativa y de Gestión 1. Universidad Central del Ecuador. Facultad de Ciencias Administrativas, (2013);

Armada Travas Elvira, Auditoría de Gestión, “Evolución de la Auditoría”, La revista del empresario cubano, Cuba 2006;

A Goxens/M.A. Goxes; Enciclopedia de Auditoría, Editorial Oceanum, (2006);

Blanco Luna Yanel, Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. ECOE Ediciones Ltda. Primera edición. Bogotá, (2012);

Cubero Abril Teodoro, Manual Específico de Auditoría de Gestión, Unidad de Auditoría Interna, Ilustre Municipio de Cuenca (2009) p. 24;

Franklin Enrique B, Auditoría Administrativa, Editorial McGraw Hill, México (2007) p. 5, 6

Maileny Bacollao, La auditoría y organización, editorial océano, (2009), p. 26;

Maldonado E, Milton, “Evolución de la Auditoría”, la revista del empresario cubano, Cuba 2006;

Mora Eguidanos Araceli, “Riesgo”, Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión, Editorial Ecobook, Madrid 2008, Sección 17, p. 242.

Nainoy Abad Jaime, Enciclopedia práctica de la Contabilidad y Control, Ediciones Mc. Graw Hill, México, (2007)

Pérez Solórzano Pedro Manuel, Auditoría y Control Interno, (2007);

Vanasse Robert W, Procedimiento de Auditoría, Enciclopedia de la Auditoría, (2007)

OTROS TEXTOS DE CONSULTA

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO, AÑO 2008

CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO:

Diccionario de Términos Económicos de la Contraloría General del Estado, año 2008.

Ley Orgánica de Administración Financiera y Control.

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Manual de Auditoría de Gestión.

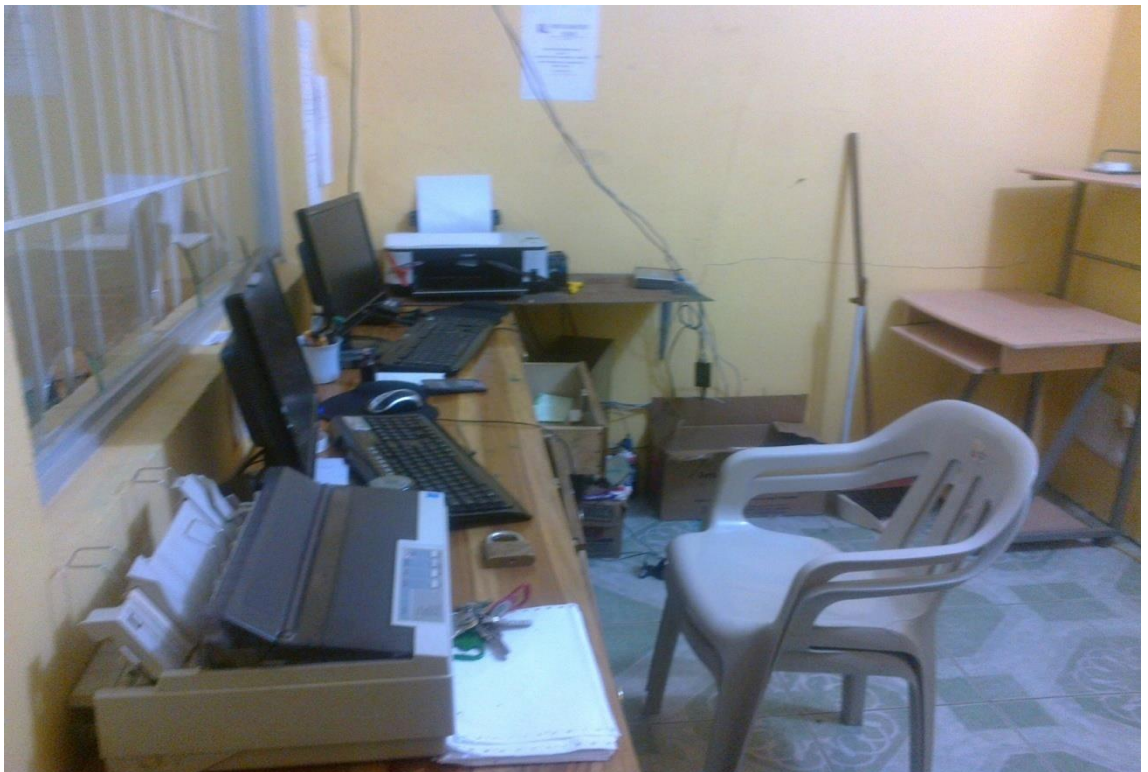
CAPÍTULO VII.

ANEXOS

COOPERATIVA SANTA MARÍA DE LA MANGA DEL CURA LTDA.



OFICINA DE LA COOPERATIVA SANTA MARÍA DE LA MANGA DEL CURA



CON EL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE VIGILANCIA



DIRECTIVOS DE LA COAC



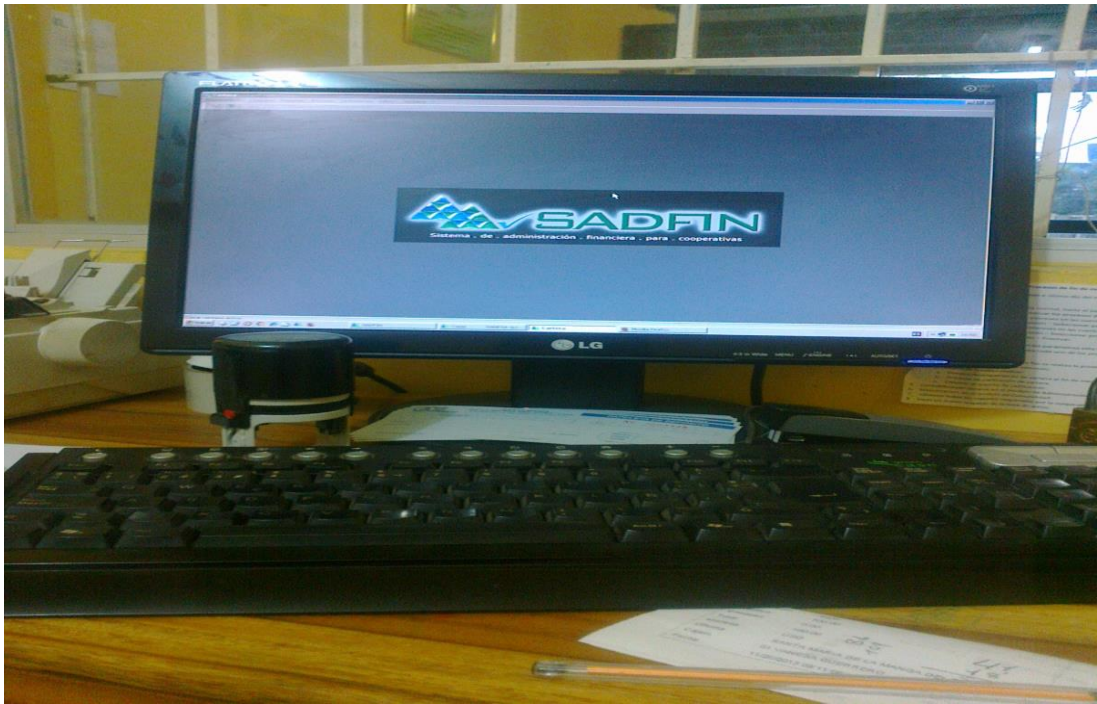
ENTREVISTA CON LA GERENTE



PUBLICIDAD



SISTEMA DE LA COAC SADFIN



JEFE DEL COMITÉ DE VIGILANCIA



CAJERA

