



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Mushuc Runa” Ltda. de la Ciudad de Ambato, Provincia de
Tungurahua, del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013.

AUTORA:

CARINA ELIZABETH CHIMBOLEMA VALLA

RIOBAMBA - ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013” previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado por la Sra. CARINA ELIZABETH CHIMBOLEMA VALLA, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Lcdo. Iván Patricio Arias González
DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, CARINA ELIZABETH CHIMBOLEMA VALLA, estudiante de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría de la Unidad de Educación a Distancia, Facultad de Administración de Empresas, declaro que el trabajo de titulación que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

CARINA ELIZABETH CHIMBOLEMA VALLA

DEDICATORÍA

El presente trabajo está dedicado a mi creador Dios quien ha sido mi compañía en momentos alegres y tristes, permitiéndome desarrollar uno de mis más grandes anhelos.

A mis padres Gerardo y Manuela, quienes han sido mi guía y fortaleza cada momento de mi vida.

A mi esposo Diego compañero incomparable de vida e impulsor de cada uno de mis sueños.

A mi hijo Daniel Orlando quien con su alegría y sonrisas llena mis días de felicidad y me dió la motivación suficiente para culminar esta importante etapa de vida.

A todos ustedes muchas gracias de todo corazón.

Carina Elizabeth Chimbolema Valla

AGRADECIMIENTO

A Dios el autor de mi vida y el gestor de los logros alcanzados hasta el día de hoy.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas y a todos los docentes de mi querida Escuela de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, los cuales con sus conocimientos impartidos durante estos años de estudio, me han permitido lograr este gran sueño.

Agradezco de manera especial al Lcdo. Iván Arias y al Ing. Edison Calderón quienes han sido mis guías durante la elaboración de este arduo trabajo, cuyo apoyo ha permitido lograr mi formación profesional y humana.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” por abrirme las puertas de su institución y brindarme el apoyo necesario para concluir con éxito esta investigación así como a todo el personal administrativo y operativo, que colaboró en el desarrollo de la misma.

A las personas que han posibilitado y permitido alcanzar este sueño, brindándome las herramientas para luchar por una sociedad y un mejor Ecuador.

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal.....	ii
Certificado de responsabilidad.....	iii
Dedicatoría.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadros.....	viii
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen ejecutivo.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	2
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.3 OBJETIVOS.....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	5
2.2.1 Auditoría.....	5
2.2.2 Auditoría de Gestión.....	6
2.2.3 Fases del Proceso de Auditoría de Gestión.....	6
2.2.3.1 Fase de Planificación de Auditoría.....	6
2.2.3.2 Fase de Ejecución de la Auditoría.....	9
2.2.3.3 Fase de comunicación de resultados de la auditoría.....	18
2.2.3.4 Fase de Seguimiento y Monitoreo.....	19
2.3 HIPÓTESIS.....	20
2.3.1 Hipótesis General.....	20
2.3.2 Hipótesis Específicas.....	20
2.4 VARIABLES.....	20
2.4.1 Variable Independiente.....	20

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	21
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	21
3.3 POBLACION Y MUESTRA	21
3.3.1 Población.....	21
3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	22
3.4.1 Métodos.....	232
3.4.2 Técnicas de Investigación	23
3.4.3. Instrumentos de Investigación.....	23
3.5 RESULTADOS	23
3.6 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	34
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO	37
4.1 ARCHIVO PERMANENTE.....	39
4.1.1 ARCHIVO CORRIENTE	47
4.2 FASE DE PLANIFICACIÓN	50
4.2.1 Fase I Preliminar	50
4.2.2 Fase II Ejecución de la Auditoría.....	58
4.2.3 Fase III Comunicación de Resultados	120
4.2.4 Fase IV Seguimiento y Monitoreo	140
CONCLUSIONES	142
RECOMENDACIONES	143
BIBLIOGRAFÍA.....	144
ANEXOS.....	145

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Indicadores de gestión.....	16
Cuadro 2: Gestión administrativa y económica de la Cooperativa	24
Cuadro 3: Funciones del personal a su cargo en los departamentos a su cargo	25
Cuadro 4: Indicadores que miden gestión y cumplimiento objetivos institucionales...	26
Cuadro 5: Los cargos más altos de cooperativa ocupados por personal capacitado.....	27
Cuadro 6: Acceso a información protegida por seguridad	28
Cuadro 7: La cooperativa vigila existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento	29
Cuadro 8: Autorización para desembolso para créditos	30
Cuadro 9: Verificación de los registros económicos con documentos físicos.....	31
Cuadro 10: Auditoría de Gestión para medir economía, eficiencia y eficacia	32
Cuadro 11: Auditoría de gestión impacta en la economía, eficiencia y eficacia	33
Cuadro 12: Frecuencia Observada	35
Cuadro 13: Frecuencia Esperada	35
Cuadro 14: Cálculo estadístico Chi cuadrado.....	35
Cuadro 15: Matriz de ponderación componente ambiente de control	65
Cuadro 16: Matriz de ponderación componente evaluación de riesgos	70
Cuadro 17: Matriz de ponderación componente Supervisión y monitoreo	74
Cuadro 18: Matriz de ponderación componente Información y comunicación.....	78
Cuadro 19: Matriz de ponderación componente Supervisión y monitoreo	82
Cuadro 20: Resumen del nivel de riesgo- confianza del control interno.....	84
Cuadro 21: Análisis de la matriz FODA.....	89
Cuadro 22: Ponderación de medios internos	91
Cuadro 23: Ponderación de medios internos	93
Cuadro 24: Ponderación de medios internos	94
Cuadro 25: Flujograma del proceso de créditos COAC “Mushuc Runa”	98
Cuadro 26: Cumplimiento de documentos que respaldan el desembolso de créditos” ..	99
Cuadro 27: Cumplimiento de documentos que respaldan el desembolso de créditos”	100
Cuadro 28: Área de crédito comercial	101
Cuadro 29: Área de crédito microcrédito	101
Cuadro 30: Área de crédito consumo	101
Cuadro 31: Estructura de cartera total de crédito	102

Cuadro 32: Morosidad Créditos COAC “Mushuc Runa”.....	103
Cuadro 33: Captaciones COAC “Mushuc Runa”	104
Cuadro 34: Hoja de hallazgos N° 1: No existe rotación del personal.....	109
Cuadro 35: Hoja de hallazgos N° 2: Incumplimiento manual talento humano reclutamiento	110
Cuadro 36: Hoja de hallazgos N° 3: Insuficiente mantenimiento de equipos informáticos	111
Cuadro 37: Hoja de hallazgos N° 4: De la muestra seleccionada, un 10% de los créditos no cumplen con los requisitos para su desembolso	112
Cuadro 38: Hoja de hallazgos N° 5: Inexistencia de Manual de procedimientos de recuperación de cartera	113
Cuadro 39: Hoja de hallazgos N° 6 Falta de sistematización del informe de evaluación de créditos	114
Cuadro 40: Hoja de hallazgos N° Seguimiento de acciones judiciales a personas con créditos vencidos.....	115
Cuadro 41: Hoja de hallazgos N° 8: Inconsistencias en el desembolso de créditos vinculados	116
Cuadro 42: Hoja de hallazgos N° 9: Inexistencia de manual de procedimientos de captaciones de depósitos a plazo fijo.....	117
Cuadro 43: Hoja de hallazgos N° 10: Inexistencia de Manual de procedimientos para certificados de aportación	118
Cuadro 44: Matriz de cumplimiento de recomendaciones	11841

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Gestión administrativa y económica de la Cooperativa.....	24
Gráfico 2: Funciones del personal a su cargo en los departamentos a su cargo	25
Gráfico 3: Indicadores que miden la gestión y cumplimiento de objetivos.....	26
Gráfico 4: Los cargos más altos de cooperativa ocupados por personal capacitado	27
Gráfico 5: Acceso a información protegida por seguridad	28
Gráfico 6: La cooperativa vigila la existencia de políticas adecuadas y cumplimiento	29
Gráfico 7: Autorización para desembolso para crédito	30
Gráfico 8: Verificación de los registros económicos con documentos físicos	31
Gráfico 9: Funciones del personal a su cargo en los departamentos a su cargo	32
Gráfico 10: Auditoría de gestión impacta en la economía, eficiencia y eficacia.....	33
Gráfico 11: Distribución chi cuadrado.....	36
Gráfico 12: Organigrama Estructural Cooperativa “Mushuc Runa”	43
Gráfico 13: Confianza y riesgo de la misión de la COAC “Mushuc Runa”	86
Gráfico 14: Confianza y riesgo de la visión de la COAC “Mushuc Runa”	88
Gráfico 15: Estructura de cartera total de crédito	102
Gráfico 16: Índice Morosidad Créditos COAC “Mushuc Runa” crédito	103
Gráfico 17: Captaciones COAC “Mushuc Runa”	104

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta dirigida al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”	145
Anexo 2: Tabla de distribución del Chi Cuadrado	147
Anexo 3: Estado de Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Matriz Ambato año 2013	148
Anexo 4: Estado de pérdidas y ganancias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Matriz Ambato año 2013	14857

RESUMEN EJECUTIVO

La presente Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2013, se desarrolló con la finalidad de medir el impacto en su eficiencia, eficacia y economía. La realización de la auditoría se realizó tomando como base la planificación de la auditoría mediante la evaluación del control interno, para lo cual se elaboraron programas, cuestionarios y un análisis de los indicadores de gestión con el fin de levantar información relevante, determinar hallazgos, sustentarlos con evidencias para elaborar el informe de auditoría pertinente bajo normas y principios de auditoría; permitiendo verificar, evaluar y controlar todas las actividades desempeñadas en los departamentos de la cooperativa. Esta evaluación permite determinar resultados que establecen que la cooperativa se desempeña adecuadamente en términos generales, sin embargo, presenta puntos débiles: incumplimiento del manual de control interno, manual de talento humano y manual de políticas de crédito; también se señala que la cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos para el proceso de emisión de certificados de aportación, manual de captaciones de depósito de plazo fijo y manual de recuperación de cartera; por otra parte con el fin de determinar la medición del impacto de la auditoría en sus indicadores de gestión de eficiencia, eficacia y economía se realizó el análisis del chi cuadrado que al tener un valor de 10,03 y al caer en la zona de aceptación se acepta la hipótesis. En base a las conclusiones se recomienda al Gerente como a los funcionarios responsables de las diferentes áreas de la cooperativa poner énfasis en las recomendaciones propuestas en la auditoría efectuada, con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos y proporcionar mayor confianza a los socios de la cooperativa.

PALABRAS CLAVES: AUDITORÍA DE GESTIÓN, CONTROL INTERNO, INDICADORES DE GESTIÓN, HALLAZGOS DE AUDITORÍA.

Lcdo. Iván Patricio Arias González

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The present management audit applied to saving and loan "Mushuc Runa" Lt, located at Ambato city Tungurahua - province, from January 01th to December 31th 2013 was developed in order to measure the impact on their efficiency, effectiveness and economy. The completion of the audit was conducted taking as basis the audit planning, through the internal control evaluation for which programs, questionnaires and analysis of management indicators were made in order to raise relevant information, to determine findings and sustain them with evidences for the report under relevant audit standards and audit principles which allow to verify, evaluate and control all activities carried out in the departments of the cooperative. This assessment is useful to determine the results which establish that the cooperative performs adequately in general terms. However it presents weaknesses such as: failure of internal control manual, human talent manual and credit policies manual. At the same time the cooperative does not have a manual of procedures for the process of issuing contribution certificates, fixed-term deposit manual and loan recovery manual. With the purpose to determine the measurement of the impact of audit according to its management indicators of efficiency, effectiveness and economy the chi square analysis was performed; showing a value of 10,03 there by the hypothesis is accepted. Based on the conclusions, it recommends to the Manager and enforcement officials of different areas of the cooperative emphasize the proposed recommendations on the audit performed, in order to comply with the objectives and provide greater confidence to members of the cooperative.

KEYWORDS: MANAGEMENT AUDIT, INTERNAL CONTROL, MANAGEMENT INDICATORS, AUDIT FINDINGS.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sector financiero es muy importante porque se ha convertido en uno de los ejes para el desarrollo del país, debido a que la mayoría de personas y empresas utilizan el financiamiento en especial cooperativo para lograr adquirir activos, mejorar maquinaria, aumentar inventarios, etc. El financiamiento permite que crezca en mayor medida la iniciativa y el impulso comercial, lo que beneficia positivamente al crecimiento y desarrollo del país.

De igual forma las instituciones financieras deben prepararse y mantener sus actividades y procesos en orden para captar la atención de la mayor cantidad de socios porque la cantidad de competencia en este ámbito es inmensa, es por eso que siempre deben tratar de mejorar sus operaciones, procesos, actividades que se realizan en la institución para lo cual nada mejor que ejecutar una auditoría, práctica que se ha convertido en la fortaleza de grandes empresas para generar riqueza combatiendo al máximo sus debilidades.

En la actualidad la auditoría por su gran trascendencia es de gran utilidad para las empresas, por cuanto la gerencia sin la práctica de ésta no tiene plena seguridad de que los datos sean realmente verdaderos y confiables, es la auditoria que define con bastante razonabilidad, la situación real de una institución.

La Auditoría de Gestión es uno de los más importantes tipos de auditoría, ya que, permite medir y cuantificar los logros alcanzados por una cooperativa en un período de tiempo determinado, además del cumplimiento de planes, objetivos y la normativa imperante hacia una institución, se puede decir que esta práctica se ha vuelto vital para mantenerse competitivo en el mundo empresarial, incluyéndose de fundamental importancia para la instituciones financieras del país.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa “Mushuc Runa” enfrenta problemas que afectan la gestión de la institución, debido a la falta de aplicación de una auditoría de gestión en el planteamiento, desarrollo y aplicación de medidas preventivas y correctivas que fomenten un verdadero sistema de información para mantener la armonía dentro del talento humano y en la toma de decisiones de la cooperativa.

Los problemas a los que se enfrenta la cooperativa son: un ineficiente control institucional, lo que provoca deficiencias en el sistema de información, un bajo nivel de desempeño en las funciones asignadas al personal, insuficiente capacitación continua provocando un limitado perfil técnico de los trabajadores, respecto al campo organizacional la contratación de personal no se lo realiza de forma especializada o sea no se aplica un análisis de puestos ni una descripción de sus funciones generando un descontrol en el personal a la hora de tomar una decisión.

De igual forma no existe un adecuado control interno que garantice tanto la confiabilidad de la información presentada en cada una de las cuentas de balance, como el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la cooperativa, ésta podría verse desequilibrada por una inadecuada infraestructura de control, afectando la competitividad y la rentabilidad de la cooperativa.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013, impacta en su eficiencia, eficacia y economía?

Para la presente investigación se tomará como base a los siguientes aspectos:

1.1.2 Delimitación del Problema

La presente investigación se desarrollará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, para el periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de diciembre del 2013.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación justifica su desarrollo en la importancia práctica que ésta conlleva, ya que, los resultados que proporcionará serán de mucha utilidad para resolver los problemas existentes en esta entidad, al efectuar una auditoría de gestión se podrá realizar una evaluación del control interno en base de los registros, comprobantes y otras evidencias lo cual conseguirá mejorar la gestión mediante controles en el manejo de los recursos de la cooperativa.

Mediante la elaboración de este trabajo se evaluó los procesos administrativos, financieros y operativos de la cooperativa con la finalidad de verificar y analizar la eficiencia, eficacia y economía en el logro de sus metas y objetivos comprobando el adecuado manejo de las normas establecidas por los directivos, permitiendo obtener un pleno conocimiento de la situación real de la institución y en base a recomendaciones propuestas, plantear alternativas de cambio encaminadas a mejorar la eficiencia, oportunidad y confiabilidad de la información financiera.

Los beneficiarios de este trabajo son las personas a cargo de la dirección para la correcta toma de decisiones, también, para los socios que tendrán seguridad sobre el buen manejo de los recursos financieros y clientes en general que sabrán que sus ahorros están siendo manejados correctamente.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un estudio teórico y análisis crítico de temáticas que guardan relación con la auditoría de gestión para establecer relación entre elementos teóricos para el desarrollo del marco propositivo.
- Evaluar el grado de gestión de los diferentes departamentos, con la finalidad de conocer su eficiencia, eficacia y economía; para determinar el grado de cumplimiento de procesos que desarrolla la cooperativa.
- Emitir un informe final para comunicar los resultados de la auditoría, emitiendo conclusiones y recomendaciones que permitan tomar acciones pertinentes.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Cuando a los pueblos indígenas se les consideraba aptos sólo para la agricultura, ganadería y otras actividades relacionadas al campo, nadie pensaba que podían administrar una institución financiera, más aún cuando las instituciones financieras tradicionales calificaban a los indígenas al igual que a los sectores urbano-marginales como sujetos de crédito de alto riesgo, poco confiables y no rentables, nace la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa; que significa Hombre Nuevo.

Con 38 jóvenes indígenas y campesinos de Pilahuín, Chibuleo y Quisapincha en la Provincia de Tungurahua crearon Mushuc Runa, logrando el 17 de Diciembre de 1997 el reconocimiento oficial a través del acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N° 1820.

Se estableció una oficina propia en la ciudad de Ambato, poco a poco con el respaldo y la confianza de los nuevos socios en un período corto de diez años se ha logrado convertir a Mushuc Runa en un referente del cooperativismo a nivel nacional e internacional, está presente en las ciudades de Ambato, Pelileo, Píllaro en Tungurahua, Riobamba en Chimborazo, Latacunga en Cotopaxi, Machachi en Pichincha, Guaranda en Bolívar y Puyo en Pastaza, el compromiso de “Mushuc Runa” es mejorar la calidad de vida de sus socios.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

“Auditoría es aquella actividad encaminada a examinar, verificar, comprobar y obtener evidencias sobre información, registros, procesos, circuitos, etc. Se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, tienen una función de valoración independiente dirigida a examinar y evaluar sus actividades, así como el sistema de control interno, con la finalidad de garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de la información

suministrada por los distintos sistemas existentes en la misma y la eficacia de sus sistemas de gestión.” (Peña, 2011)

La auditoría permite examinar y recopilar información acerca del estado administrativo, financiero, informático de una empresa para de esta manera evaluar los procesos realizados y la eficacia que han tenido los mismos para mejorar su rentabilidad.

2.2.2 Auditoría de Gestión

“Actividad de auditoría que tiene por objeto la verificación del proceso de toma de decisiones que sigue la gerencia de una entidad, con el propósito de alcanzar los propósitos y objetivos marcados por la misma.” (Mora, 2008)

Permite verificar si las decisiones tomadas para la mejora administrativa de una empresa y para reajustar la gestión o la organización de la misma.

2.2.3 Fases del Proceso de Auditoría de Gestión

Las fases de auditoría de gestión, comprenden una serie de pasos a cumplir para llevar a cabo la auditoria, usualmente se verifican tres etapas; planificación, ejecución y control y el resultado final es la emisión del informe final de auditoría, relacionados con el ente relacionado.

2.2.3.1 Fase de Planificación de Auditoría

“La planeación de la Auditoria es la fase inicial del examen y consiste en determinar de manera anticipada los procedimientos que se van a utilizar, la extensión de las pruebas que se van a aplicar, la oportunidad de las mismas, los diferentes papeles de trabajo en los cuales se resumirán los resultados y los recursos tanto humanos como físicos que se deberán asignar para lograr los objetivos propuestos de la manera más eficiente” (Cuellar, 2009)

La planificación en la auditoría permite proyectar de forma anticipada la auditoria y cada una de sus fases, de forma oportuna, clara y concisa para de esa manera coordinar los recursos materiales con el talento humano.

a) Fase Planificación Preliminar

“La planificación preliminar tiene el propósito de obtener o actualizar la información general sobre la entidad y las principales actividades sustantivas y adjetivas, a fin de identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la auditoría, cumpliendo los estándares definidos para el efecto.

También es un proceso que se inicia con la emisión de la orden de trabajo, se elabora una guía para la visita previa para obtener información sobre la entidad a ser examinada, continúa con la aplicación de un programa general de auditoría y culmina con la emisión de un reporte de auditoría, en el que se validan los estándares definidos en la orden de trabajo y se determinan los componentes a ser evaluados en la siguiente fase de la auditoría.” (Contraloría General del Estado, 2008, pág. 84).

Por lo cual se ha visto que la planificación preliminar tiene el propósito de conocer ampliamente las políticas, principales actividades e información general de la entidad, metas u objetivos a cumplir, una información financiera, presupuestaria, administrativa detallada de la organización.

b) Fase De Planificación Específica

En esta fase se define la estrategia a seguir en el trabajo de campo, tiene incidencia en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría. Se fundamenta en la información obtenida inicialmente durante la planificación preliminar.

La planificación específica tiene como propósito principal evaluar el control interno, para obtener información adicional, evaluar y calificar los riesgos de la auditoría y seleccionar los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución, mediante los programas respectivos. (Contraloría General del Estado, 2008, pág. 84).

Se ha visto que en la planeación específica se programan las actividades por desarrollar durante la auditoría, con el propósito de alcanzar los objetivos previstos, a través del estudio preliminar del sistema de control interno, obteniendo información adicional, esta

planificación es de vital importancia, ya que, esta es el fundamento de una auditoría correctamente realizada y que permita tener éxito en su ejecución.

- **Programas de Auditoría**

“Los programas de auditoría comprenden una relación lógica, secuencial y ordenada de los procedimientos a ejecutarse, su alcance, el personal y el momento en que deberán ser aplicados; a efectos de obtener evidencia competente, suficiente y relevante, necesaria para alcanzar el logro de los objetivos de auditoría. Deben ser lo suficientemente flexibles para permitir modificaciones durante el proceso de la auditoría que a juicio del auditor encargado supervisor, se consideran pertinentes”. (Fonseca, 2007, pág. 271).

De tal manera que el programa de auditoría es el procedimiento a seguir que debe tener contenido flexible, sencillo y conciso para que los procedimientos estén de acuerdo con las circunstancias. Es una especie de cuadro anticipado en el cual los acontecimientos próximos se han previsto con cierta precisión.

- **Características de los Programas de Auditoría**

Generalmente el programa de auditoría comprenderá una sección por cada área de los estados financieros que se examinan. Cada sección del programa de auditoría debe comprender:

- a. Una introducción que describa la naturaleza de las cuentas examinadas y resuma los procedimientos de contabilidad de la compañía.
- b. Una descripción de los objetivos de auditoría que se persiguen en la revisión de la sección.
- c. Una relación de los pasos de auditoría que se consideran necesarios para alcanzar los objetivos señalados anteriormente.

“Esta sección debe tener columnas para indicar la persona que efectúa el trabajo, el tiempo empleado y referencias cruzadas a las planillas o cédulas donde se realiza el trabajo”. (Cuellar, 2009, pág. 118).

2.2.3.2 Fase de Ejecución de la Auditoría

“Constituye la fase de realización de la auditoría propiamente dicha, su objetivo consiste en verificar mediante contraste sobre el terreno que la información en la fase de pre-auditoría es correcta y comprende los sistemas de gestión de la empresa, evaluar los puntos débiles, fuertes y en reconciliar las discrepancias existentes entre los requisitos normativos y la evidencia; se divide en cuatro etapas: reunión inicial, recogida de evidencias, documentación de los resultados y reunión final.” (Fernandez, 2010, pág. 136).

Lo fundamental de esta etapa es obtener y analizar toda la información del proceso, para obtener evidencia suficiente, competente y relevante, es decir, contar con todos los elementos para establecer conclusiones fundadas en el informe, además de supervisar adecuadamente la ejecución de la auditoría, para asegurar el desarrollo profesional del personal, el logro de los objetivos y la calidad del trabajo.

a) Control Interno Método COSO

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas con sus siglas en inglés COSO (2007) define al Control Interno como: “Un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar.

- Ambiente del control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo

El control interno permite evaluar el entorno de control, el riesgo, actividades de control, información, comunicación y supervisión, un buen control interno ayuda a prevenir la pérdida de recursos y obtener información fiable.

b) Cuestionario de Control Interno

“El cuestionario de control interno es un documento base para el diagnóstico del sistema de control interno vigente en la empresa que se somete a la revisión de una auditoría y su aplicación es de primordial importancia para que el profesional que realiza el examen

pueda determinar con cierta claridad la profundidad y extensión que deberá aplicar en cada una de las pruebas de auditoría, motivo por el cual su aplicación se constituye en el procedimiento inicial del trabajo de auditoría.” (Venegas, 2007, pág. 215)

Los cuestionarios están constituidos por una serie de preguntas, cuyas respuestas deberán suministrar al auditor la información suficiente para que identifique las fortalezas o debilidades del control interno que se aplica en la entidad que se va a revisar.

c) Medición del Riesgo de Auditoría

“El riesgo 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” (Romero, 2012, pág. 1).

Es importante identificar el riesgo existente para así evitar errores encontrados y que pueden afectar el normal curso de la auditoría y alterar la opinión que debe incluirse en el informe. En una auditoría, donde se examina las afirmaciones de la entidad, respecto a la existencia, integridad, valuación y presentación de los saldos.

d) Métodos para Evaluación del Control Interno

- Evaluación del Control Interno

“La evaluación del control interno, así como el relevamiento de la información para la planificación de la auditoría, se podrán hacer a través de diagramas de flujo, descripciones narrativas cuestionarios especiales, según las circunstancias, o se aplicara una combinación de los mismos, como una forma de documentar evidenciar la evaluación” (Contraloría General del Estado, 2008, pág. 86)

Esta evaluación permite tomar en cuenta varias formas o métodos para levantar información del plan de organización, métodos y procedimientos, para al logro de objetivos administrativos y permite asegurar la conducción ordenada y eficiente de una empresa, incluyendo la adherencia a las políticas administrativas, la salvaguarda de los activos, la prevención y detección de fraudes y errores.

- **Diagramas de Flujo**

“El diagrama de flujo es una representación gráfica de la secuencia de pasos que se realizan para obtener un cierto resultado. Este puede ser un producto, un servicio, o bien una combinación de ambos”. (Fundibeq, 2012, pág. 2).

e) Dictamen del Sistema de Control Interno

“Un dictamen sobre el sistema de control interno se basa en el conocimiento de los conceptos básicos de control interno, el cumplimiento de sus objetivos y la metodología para estudiarlo y evaluarlo, son requisitos indispensables para que el contador público esté en condiciones de aceptar la realización de un trabajo con el objetivo de dar una opinión sobre el sistema de control interno existente.” (Romero, 2012, pág. 1).

El dictamen es significativo para el control interno ya que debe explicar que los estados financieros han sido preparados de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y deberá incluir una mención a cada uno de los alcances o salvedades de relevancia que se hayan detectado.

Para su desarrollo se recomiendan los procedimientos generales que se detallan a continuación:

1. Planeación:

- a) Considerar la naturaleza de las operaciones de la empresa, sus activos, el grado de riesgo y el volumen de las transacciones que se efectúan.
- b) Evaluar el medio ambiente que rodea a la empresa, la reputación de la administración, la calidad y rotación del personal, el medio en el que desarrolla operaciones con terceros (clientes y proveedores).
- c) Determinar si los procedimientos de control interno establecidos hayan sido comunicados claramente a todo el personal encargado de ponerlos en práctica de una manera formal o si existen más bien como resultado de la experiencia.
- d) El riesgo potencial de que las deficiencias importantes observadas en el sistema de control interno se puedan volver a presentar.

- e) El alcance y calidad de la función de auditoría interna.
- f) La responsabilidad que la propia administración ha asumido respecto al establecimiento de técnicas de control interno.
- g) Las debilidades consideradas como importantes, incluyendo las acciones correctivas.

2. Planeación del Diseño del Sistema:

El objetivo de esta revisión es llegar a una conclusión preliminar sobre si el sistema parece adecuado considerando las características propias de la empresa, la naturaleza de sus operaciones y otros elementos tales como:

- a) Los ciclos en los cuales se pueden agrupar las transacciones de la entidad,
- b) El flujo de las transacciones a través del sistema de contabilidad.
- c) Los objetivos específicos de control de las áreas donde exista riesgo.
- d) Los procedimientos o técnicas que se han establecido para alcanzar los objetivos específicos de control.

3. Revisión del Diseño del Sistema:

Al efectuar un examen del sistema de control interno el contador debe considerar el conjunto de técnicas que lo integran en función del cumplimiento de los objetivos de control interno para los cuales fueron diseñados.

4. Preparación del Programa de Trabajo:

Cuando el contador público prepara un programa de trabajo con el objeto de efectuar pruebas de cumplimiento, debe considerar la naturaleza de las pruebas, el objetivo específico del trabajo y, por lo tanto, el alcance y oportunidad de los procedimientos.

5. Evaluación del Resultado:

Es necesario identificar cualquier deficiencia importante que pueda existir en el sistema de control interno contable, así como el efecto que dicha situación pueda tener en las operaciones de la empresa en conjunto. Por otra parte también deberá evaluar los errores

o irregularidades encontradas y las posibilidades de que ocurran errores o irregularidades debido a fallas en las técnicas de control interno establecidas, a las limitaciones inherentes a cualquier sistema de control interno.

6. Papeles de Trabajo:

“Como parte del proceso de documentación de su trabajo, el auditor dejará evidencia en sus papeles de la planeación efectuada, los programas de trabajo, las conclusiones a las que llego, las pruebas llevadas a cabo, etc., así como de las afirmaciones de la administración, las cuales normalmente deberán documentarse en una carta de manifestaciones de la administración.” (Romero, 2012, pág. 1).

f) Archivos de Papeles de Trabajo

“Son papeles de uso limitado para una sola auditoría; se preparan en el transcurso de la misma y su beneficio o utilidad solo se referirá a las cuentas, a la fecha o por período del que se trate. Cuando alguno de estos archivos lleva más de una carpeta, debe establecerse el control de la numeración de carpetas, numerando cada carpeta e indicando el número total de carpetas.” (Cuellar, 2009, pág. 215)

- Papeles o Cédulas de Trabajo

“Los papeles de trabajo son todas aquellas cédulas y documentos que son elaborados por el auditor u obtenidos por el durante el transcurso de cada una de las fases del examen, son la evidencia de los análisis, comprobaciones, verificaciones, interpretaciones, etc., constituyen un medio de enlace entre los registros de contabilidad de la empresa que se examina y los informes que proporciona el auditor” (Cuellar, 2009, pág. 211).

Los papeles de trabajo entonces reflejan evidencias obtenidas para sustentar la auditoría desarrollada, sirven para evidenciar en forma suficiente, competente y pertinente el trabajo realizado respaldando sus opiniones constantes en los hallazgos y conclusiones y recomendaciones presentadas en los informes.

- Contenido Papeles de Trabajo

“Las cédulas que elabora el Auditor pueden tener variadas formas de acuerdo a su criterio, pero en la práctica común se utilizan hojas multi-columnares manuales o electrónicas las cuales llevan la siguiente estructura formal” (Cuellar, 2009, pág. 212).

- **Índice de la Cédula o Memorando:** Ubicada en la parte superior derecha, permite la localización rápida del papel de trabajo. Se acostumbra a marcarse con lápiz de auditoría de color, rojo, verde o azul, de tal manera que sea visible y no quede oculto cuando se pliega la cédula.
- **Encabezamiento:** Donde va el nombre de la compañía auditada, rubro de los estados financieros examinados, el cual da el nombre a la cédula, memorando u otro tipo de papel de trabajo, con la fecha de Auditoría que es la misma de los estados financieros examinados.
- **Responsables:** Se colocan los nombres, iniciales o rubrica de los responsables por la elaboración y supervisión de la cédula.
- **Cuerpo del trabajo:** En esta parte se desarrolla toda la auditoría y se consignan los datos obtenidos por el auditor para obtener la evidencia suficiente y competente.
- **Conclusión:** Cada área de trabajo donde se ha desarrollado de una manera completa un trabajo, debe tener conclusiones adecuadas, basadas en el trabajo de Auditoría, respaldada por la evidencia contenida en los papeles de trabajo, que corresponda a los objetivos que se persiguen en el trabajo.
- **Significado de marcas:** Al final de la cédula a manera de convenciones, se coloca el significado de las marcas de auditoría utilizadas en el cuerpo del trabajo.
- **Fuente de información:** Si se amerita, se coloca la fuente donde se obtuvieron los datos del desarrollo del trabajo.

- **Cédulas**

“Las cédulas de auditoría o papeles de trabajo son documentos preparados u obtenidos por el auditor durante el desarrollo de su examen, contiene la evidencia necesaria para respaldar las afirmaciones incluidas tanto en el dictamen como en la carta de recomendaciones para mejorar el control interno” (Sanchez, 2006, pág. 237).

Son papeles de trabajo que permiten recopilar la información pertinente para la correcta realización de la auditoría y de esta manera elaborar un dictamen y al mismo tiempo recomendar respecto al control interno.

g) **Marcas de Auditoría**

“Una marca de auditoría es un símbolo que equivale a procedimientos de auditoría aplicados sobre el contenido de los papeles de trabajo, constituye una declaración

personal, individual e intransferible sobre el autor de la cédula de auditoría, cuyas iniciales aparecen en el encabezado” (Sanchez, 2006, pág. 17).

Las marcas deben ser distintivas y en color rojo, que permitan su identificación inmediata en las partidas que fueron anotadas las mismas que deben ir acompañadas con su significado.

h) Referenciación Cruzada

“Se denomina cruzar referencias al hecho de relacionar los datos o comentarios de un papel de trabajo con datos que figuran en otro papel de trabajo. Para ello se coloca al lado de los datos del primer papel la referencia del segundo papel y al lado de los datos del segundo papel la referencia del primero” (Garcia, 2009).

i) Índices de Referencia:

“Los índices son claves convencionales de tipo alfabético, numérico o compuesto alfabético-numérico, que permiten clasificar y ordenar los papeles de trabajo de una manera lógica para facilitar su identificación, localización y consulta. Los índices de auditoría se utilizan a manera de referencias cruzadas para relacionar entre sí los papeles de trabajo. De este modo se puede vincular la información contenida en dos o más cédulas” (Contaduría mayor de hacienda México, 2008, pág. 13).

j) Indicadores

- Indicadores de Gestión

De acuerdo a Castaño (2014), “Los índices de gestión son una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia; es decir, la relación entre las metas, objetivos y los resultados, se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso.

INDICADORES DE GESTIÓN

EFICIENCIA	
1. Satisfacción	= $\frac{\text{Solicitantes de crédito satisfechos}}{\text{Total de solicitantes de crédito}}$
2. Tiempo demora aprobación de créditos	= $\frac{\text{Tiempo establecido en reglamento}}{\text{Tiempo que se aprueban créditos}}$
EFICACIA	
3. Grado de cumplimiento de ingresos	= $\frac{\text{Ingresos Reales}}{\text{Ingresos presupuestados}}$
4. Cumplimiento de metas	= $\frac{\text{Gasto de capacitación real}}{\text{Capacitación presupuestada}}$
5. Personal profesional	= $\frac{\text{\# de profesionales}}{\text{Total de empleados}}$
ECONOMÍA	
6. Gasto nómina	= $\frac{\text{Gasto nómina administrativa}}{\text{Gasto total nómina}}$
7. Gasto Nómina Operativa	= $\frac{\text{Gasto nómina administrativa}}{\text{Gasto total nómina}}$
8. Gasto nómina por empleado	= $\frac{\text{Gasto total nómina}}{\text{\# Total de trabajadores}}$
9. Gasto promedio de capacitación	= $\frac{\text{Gasto capacitación}}{\text{\# Total de empleados capacitados}}$

Cuadro 1: Indicadores de gestión

Fuente: Encuesta al personal de la Cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

- **Indicador de Eficacia**

Consiste en alcanzar los resultados deseados, los cuales vienen definidos en función del cliente. Por ello, todas las mediciones relacionadas con la eficacia van dirigidas hacia el cliente, por ejemplo: devoluciones, quejas, tiempos de entrega, porcentaje de clientes satisfechos, reclamaciones, cifra de ventas, etc. (Salgueiro, 2001)

- **Indicador de Eficiencia**

Se refiere a aspectos internos, que no se relacionan con los clientes, por ejemplo: número de errores, cumplimiento de lo presupuestado, burocracia, retrasos, adelantos, activos valorados, horas/hombre utilizadas, costes, etc. Como vemos, éstas últimas no tienen vinculación con el cliente, pero, sin embargo, sí son importantes, debiéndose establecer mediciones en las que proceda. (Salgueiro, 2001)

- **Indicador de Economía**

Obtención de bienes y servicios, sin sacrificio de calidad, al menor costo, son los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren y utilizan los recursos humanos, financieros y materiales, tanto en la cantidad y calidad apropiadas, como al menor costo posible, y de manera oportuna. (Hernandez, 2006)

k) Hallazgos de Auditoría

“Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría e identificar una oportunidad para la mejora. El equipo auditor debe reunirse cuantas veces sea necesario para revisar los hallazgos de auditoría en momentos adecuados durante la misma” (Jenaro Romero, 2005, pág. 294).

Los hallazgos muestran la importancia de la auditoría, esto basado en hechos y evidencias documentadas en los papeles de trabajo y es demostrable ante terceros. Los hallazgos de auditoría implican cuatro atributos, los cuales constituyen los comentarios del informe, son los siguientes:

Condición. Lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad.

Criterio. Parámetro de comparación por ser la situación ideal, el estándar, la norma, el principio administrativo apropiado o conveniente.

Causa. Motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el área crítica.

Efecto. Daño, desperdicio, pérdida.

2.2.3.3. Fase de comunicación de resultados de la auditoría

En esta parte se procede a la elaboración del informe, en donde el equipo de auditoría comunica a los funcionarios de la entidad auditada los resultados obtenidos durante todo el proceso de ejecución de la auditoría” (Escuela Superior del Ejercito, 2012, pág. 3)

En esta etapa se comunica los resultados obtenidos a través de la auditoria, y la importancia de sus conclusiones y recomendaciones para que sean aplicados en la institución. La comunicación de los resultados al término de la auditoría, se efectuará de la siguiente manera:

- Se preparará el borrador del informe que contendrá los resultados obtenidos a la conclusión de la auditoría, los cuales, serán comunicados en la conferencia final a los representantes de las entidades auditadas y las personas vinculadas con el examen.
- El borrador del informe incluirá los comentarios, conclusiones y recomendaciones, estará sustentado en papeles de trabajo, documentos que respaldan el análisis realizado por el auditor.
- “Los resultados del examen constarán en el borrador del informe y serán dados a conocer en la conferencia final por los auditores, a los administradores de las entidades auditadas y demás personas vinculadas con él”. (Escuela Superior del Ejercito, 2012)

a) Informe de Auditoría

“Es el producto final del trabajo realizado, el resultado de las investigaciones llevadas a cabo por el equipo auditor, por lo que reviste especial importancia, no solo respecto a su contenido, sino también a su calidad. El informe lo elaborará el auditor jefe y lo enviara al auditado para su conformidad y posibles comentarios, el objetivo final de la auditoría no se vería cumplido al no haber podido demostrar con suficiente claridad y objetividad la situación real de la empresa auditada” (Fernandez, 2010, pág. 146).

El informe de auditoría es el producto final del trabajo del auditor en el que consta: el dictamen profesional a los estados financieros, las notas a los estados financieros, información, la carta de Control Interno y los comentarios sobre hallazgos, conclusiones y recomendaciones establecidas lo largo.

2.2.3.4. Fase de monitoreo y seguimiento

Según Góngora (2010) El monitoreo tiene que ver con la supervisión y desarrollo de una inteligente estrategia para que la administración se involucre en la implantación de recomendaciones. Las recomendaciones deben buscar consensos y evitar conflictos de intereses. También se pueden contemplar alternativas de solución a fin de que la entidad tenga varios caminos a escoger. La implantación debe tomar en cuenta la relación costo / beneficio. Las recomendaciones requieren que se diseñe un plan de trabajo que precise objetivos, alcance y resultados de lo que será necesario para implantar las recomendaciones.

Las siguientes son las estrategias en la implantación de recomendaciones:

- Instantáneo, para aplicaciones relativamente sencillas.
- Del proyecto piloto: ensayo de las recomendaciones en solo una parte de la organización o de un sistema.
- Implantación en paralelo: apreciación simultánea por un período determinado del sistema actual y del que será implantado.
- Implantación parcial de aproximaciones sucesivas: seccionar en etapas la implantación del nuevo sistema y pasar de etapa en etapa solo hasta lograr analizar la anterior.

2.3 HIPÓTESIS

2.3.1 Hipótesis General

La realización de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, para el año 2013, impacta en su eficiencia, eficacia y economía.

2.3.2 Hipótesis Específicas

- El análisis crítico y estudio teórico de temáticas que guardan relación con la auditoría de gestión permitirá establecer relación entre elementos teóricos para el desarrollo del marco propositivo.
- Se evaluará el grado de gestión de los diferentes departamentos, con la finalidad de conocer su eficiencia operativa y determinar el grado de cumplimiento de procesos que viene desarrollando la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” durante el 01 al 31 de Diciembre del 2013.
- El informe final de la auditoría permitirá emitir conclusiones y recomendaciones para comunicar los resultados de la auditoría de la Cooperativa de Ahorros y Crédito “Mushuc Runa”.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Auditoría de Gestión

2.4.2 Variable Dependiente

Eficiencia, eficacia y economía

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Cuali -Cuantitativa: Está enfocada en la modalidad cuantitativa debido a que mediante la auditoría hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas, mientras que a través de la investigación cuantitativa se apoya en datos numéricos y métodos estadísticos, para obtener resultados precisos.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La metodología básica de investigación es la **investigación de campo** puesto que para el desarrollo del presente trabajo se la realizó en el lugar en el que se producen los eventos, es decir se tomó contacto directo con la realidad, por esta razón se acude a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, para de esta manera obtener la información primaria que se requiere con el objeto de cumplir los objetivos planteados, para facilitar la recolección de información primaria se utilizó la técnica de la encuesta.

Además se debe considerar la **investigación bibliográfica-documental** porque este tipo de investigación sirvió para la elaboración del marco teórico en donde se requiere el apoyo de tesis, periódicos, publicaciones, revistas y libros relacionados con el problema en estudio, con el propósito de conocer las contribuciones científicas sobre un determinado tema, además a través de la investigación documental se pudo indagar y obtener datos históricos de la cooperativa de ahorro y crédito, en lo que se refiere a los reglamentos, estatutos, manuales y toda la información financiera requeridas para la ejecución del trabajo.

3.3 POBLACION Y MUESTRA

La presente investigación se llevará a cabo con el personal de la cooperativa

3.3.1 Población

Para el desarrollo de la investigación propuesta se trabajó con la población que es el personal de la Agencia Matriz de la cooperativa

Personal Cooperativa “Mushuc Runa” Matriz Ambato: 112 empleados.

3.3.2 MUESTRA

La fórmula que se aplicara para el cálculo del tamaño de la muestra será:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96

e = Límite aceptable de error muestral, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09).

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$
$$= \frac{112(0,5)^2(1,96)^2}{0,05^2(112-1) + (0,5)^2(1,96)^2}$$

n= 87 es el tamaño de la muestra

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

- **Método analítico:** En la auditoría se utilizará este método debido a que se va a descomponer la información obtenida mediante la ejecución de la evaluación del control interno mediante cada uno de sus componentes, se desintegrará la información, para numerarlas, describirlas y para explicar las causas de los hechos o fenómenos que constituyen el todo.

- **Método deductivo:** Se estudiará y analizará las áreas de la cooperativa de manera general para luego descomponer cada una de las cuentas de manera particular para en lo posterior sacar conclusiones particulares.

3.4.2 Técnicas de Investigación

Las técnicas que se utilizarán serán:

Encuesta: con la cual se podrá recabar información sobre el problema a investigarse y se aplicara de manera directa al personal de la Cooperativa “Mushuc Runa”.

Entrevista: Con esta se podrá realizar preguntas previamente elaboradas que se conocerán los criterios emitidos por el Gerente de la cooperativa.

3.4.3. Instrumentos de Investigación

- **Cuestionario:** Sirve para recopilar información de la situación actual de la cooperativa, y por tanto es el instrumento que provoca o establece la relación entre el investigador y los sujetos de estudio (**Ver Anexo 1**).
- **Guía de entrevista:** para la elaboración de preguntas adecuadas acerca de la gestión de la cooperativa los directivos de la cooperativa.
- **Papeles de Trabajo:** Mediante documentos, planillas o cédulas, en las cuales el auditor registra los datos y la información obtenida durante el proceso de Auditoría, los resultados y las pruebas realizadas, también pueden constituir la información almacenada en listados, y fotocopias de documentos claves de la organización, utilizando marcas de auditoria, es decir, certificando o validando información o actuaciones físicas que se tuvo a la vista, mediante marcas y referencias.

3.5 RESULTADOS

Los resultados de las encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” son los siguientes:

1. ¿Considera a la gestión administrativa y económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” cómo?

Pregunta N° 1	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	65	75%
Muy buena	17	20%
Buena	3	3%
Mala	2	2%
Total	87	100%

Cuadro 2: Gestión administrativa y económica de la Cooperativa

Fuente: Encuesta al personal de la Cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

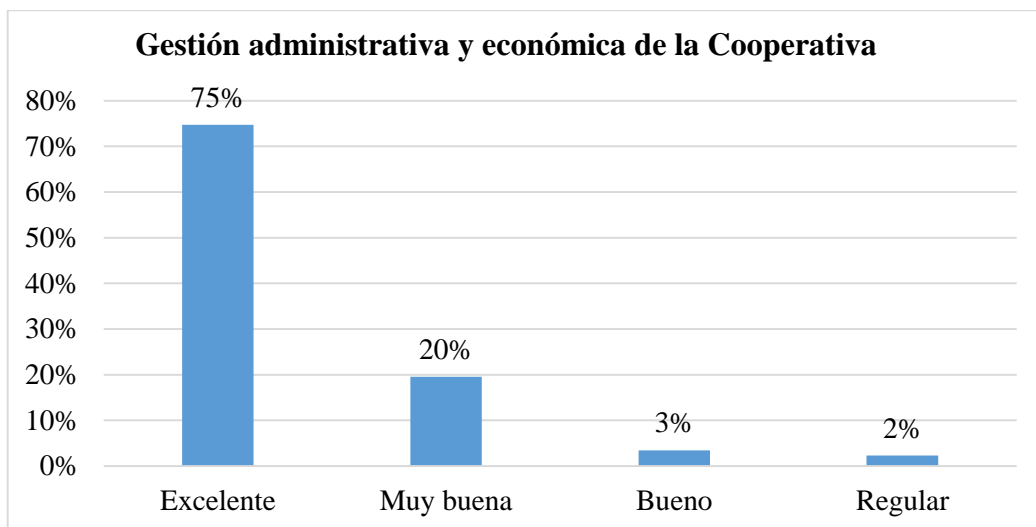


Gráfico 1: Gestión administrativa y económica de la Cooperativa

Fuente: Encuesta al personal de la Cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

Análisis e interpretación

Después de realizadas las encuestas 75% del personal consideran que es excelente la gestión administrativa y económica de la cooperativa, un 20% la consideró muy buena, el 3% bueno y un 2% la considera regular, esto indica que la mayor parte del personal considera excelente la gestión administrativa y económica de la cooperativa.

2. ¿Conoce las funciones de los departamentos asignados a su cargo así como sus obligaciones y responsabilidades?

Pregunta N° 2	Frecuencia	Porcentaje
Si	78	90%
No	9	10%
Total	87	100%

Cuadro 3: Funciones del personal a su cargo en los departamentos a su cargo

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

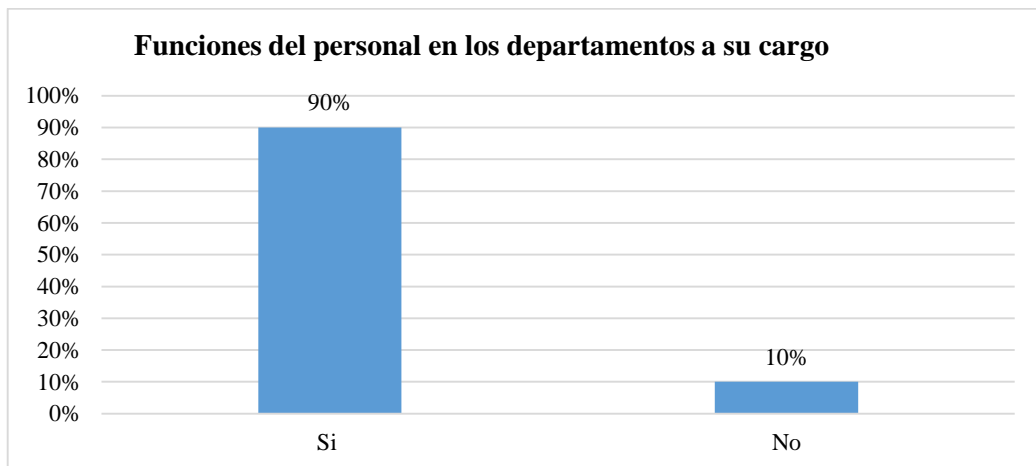


Gráfico 2: Funciones del personal a su cargo en los departamentos a su cargo

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

Análisis e interpretación

Después de realizadas las encuestas un 90% del personal manifiesta conocer las funciones de los departamentos asignados a su cargo, así como sus obligaciones y responsabilidades, mientras que un 10% opinan lo contrario, lo que significa que la mayoría del personal conoce sus funciones en cada uno de sus departamentos.

3. ¿Se aplican evaluaciones con indicadores, que permitan medir la gestión y cumplimiento de los objetivos institucionales?

Pregunta N° 3	Frecuencia	Porcentaje
Si	65	75%
No	22	25%
Total	384	100%

Cuadro 4: Indicadores que miden la gestión y cumplimiento de objetivos institucionales

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

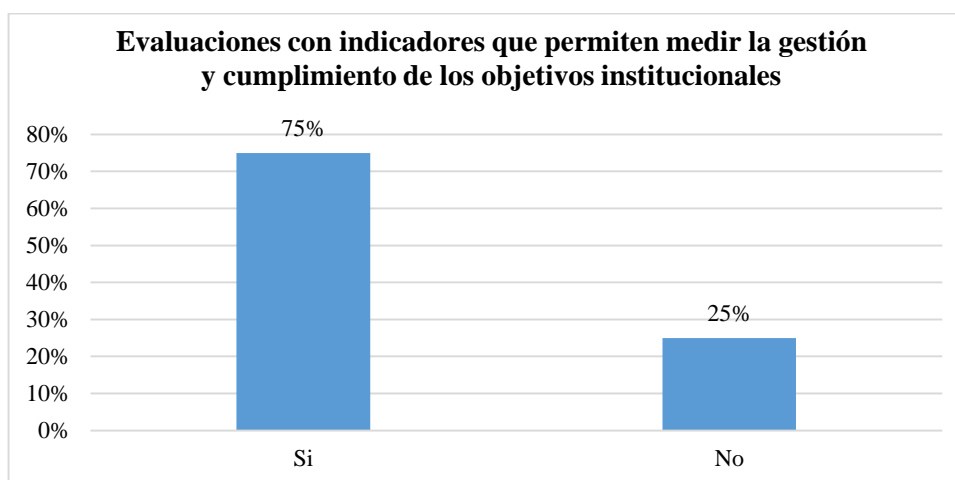


Gráfico 3: Indicadores que miden la gestión y cumplimiento de objetivos

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

Análisis e interpretación

Después de realizadas las encuestas, un 75% del personal considera que existen evaluaciones con indicadores que permiten medir la gestión y cumplimiento de los objetivos institucionales y un 25% considera que no existen este tipo de evaluaciones, esto se da debido en que en distintos departamentos existen evaluaciones mientras en otros departamentos no se dan estas evaluaciones.

4. ¿Los cargos más altos de la cooperativa son ocupados por personal con la capacidad, integridad, experiencia y profesionalismo?

Pregunta N° 4	Frecuencia	Porcentaje
Si	69	79%
No	18	21%
Total	87	100%

Cuadro 5: Los cargos más altos de cooperativa son ocupados por personal capacitado

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

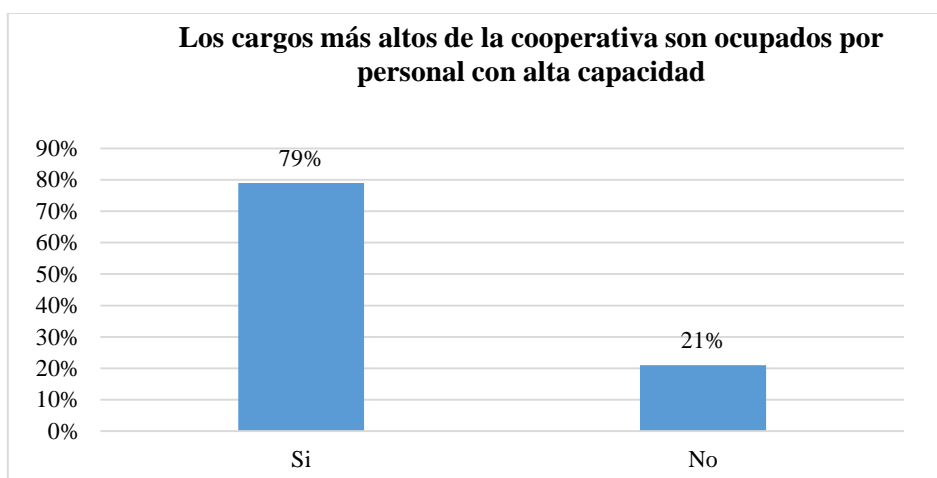


Gráfico 4: Los cargos más altos de cooperativa son ocupados por personal capacitado

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

Análisis e interpretación

Después de realizadas las encuestas 79% consideran que en la cooperativa los cargos más altos lo desempeñan personas muy capacitadas, mientras un 21% considera que no, lo que indica que hay una considerable proporción del personal que la mayoría del personal no están de acuerdo con la capacidad del personal en los cargos más altos.

5. ¿El acceso a la información y registros está protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas?

Pregunta N° 5	Frecuencia	Porcentaje
Si	81	93%
No	6	7%
Total	87	100%

Cuadro 6: Acceso a información protegida por seguridad

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

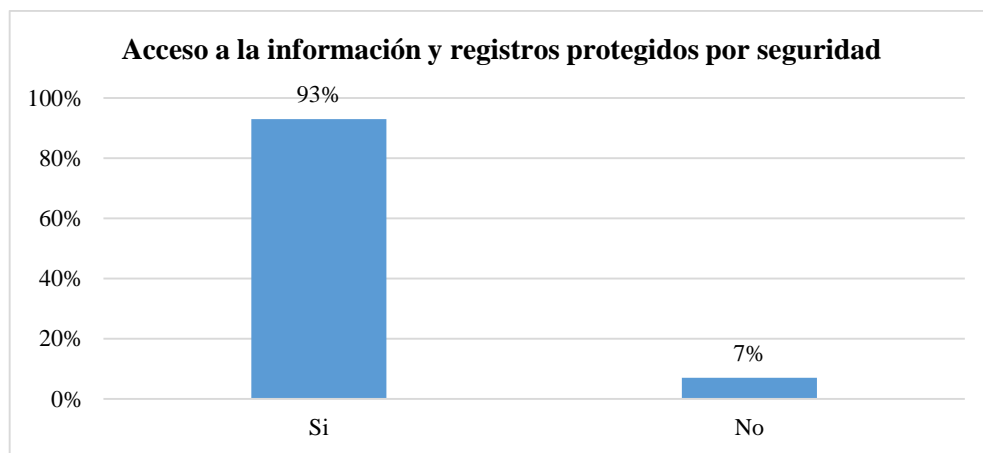


Gráfico 5: Acceso a información protegida por seguridad

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

Análisis e interpretación

Después de realizadas las encuestas el 93% del personal manifiesta que el acceso a información está protegida por seguridad y un 7% considera que no, al analizar lo anterior se puede determinar que la información más importante de la cooperativa tiene un buen resguardo de seguridad.

6. ¿Según Ud. la cooperativa vigila la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas?

Pregunta N° 6	Frecuencia	Porcentaje
Si	63	72%
No	24	27,59%
Total	87	100%

Cuadro 7: La cooperativa vigila la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

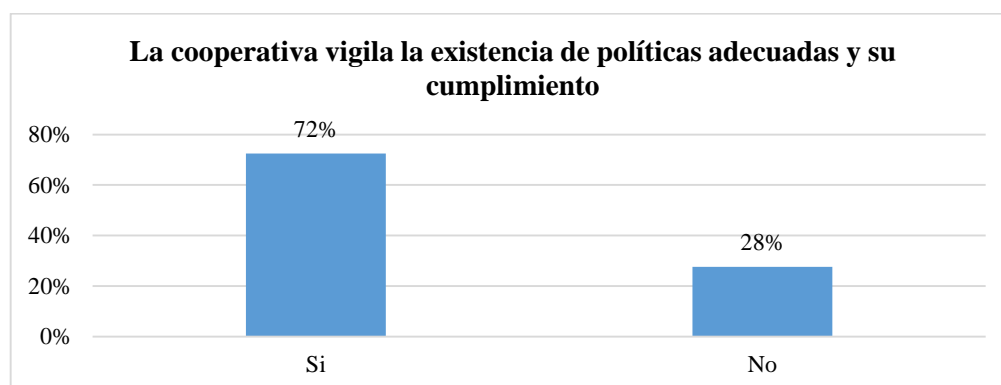


Gráfico 6: La cooperativa vigila la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

Análisis e interpretación

Después de realizadas las encuestas un 72% del personal considera que la cooperativa vigila la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento y un 28% considera que no, este es un porcentaje considerable lo que indica que la cooperativa debe tomar cartas en el asunto en el área de cumplimiento de las políticas de la cooperativa, ya que, estas sirven para cumplir objetivos institucionales.

7. ¿Antes de la autorización de un desembolso de crédito se realiza un estudio razonado que asegure su destino y su recuperación?

Pregunta N° 7	Frecuencia	Porcentaje
Si	83	95,40%
No	4	4,60%
Total	87	100%

Cuadro 8: Autorización para desembolso para créditos

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

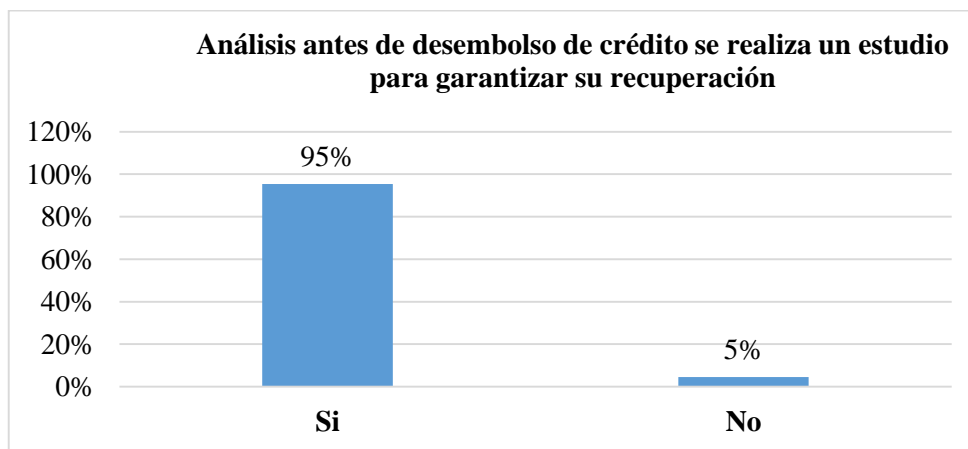


Gráfico 7: Autorización para desembolso para crédito

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

Análisis e interpretación

Después de realizadas las encuestas un 95% del personal considera que los créditos que se exigen para acceder a los créditos en la cooperativa si se realiza un estudio razonado que asegure su destino y su recuperación y un 5% de personal considera que no se hace un análisis crediticio correcto antes de desembolsar el crédito.

8. ¿Se realizan verificaciones de los registros económicos con la existencia física de los documentos?

Pregunta N° 8	Frecuencia	Porcentaje
Si	78	89,66%
No	9	10,34%
Total	87	100%

Cuadro 9: Verificación de los registros económicos con documentos físicos

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

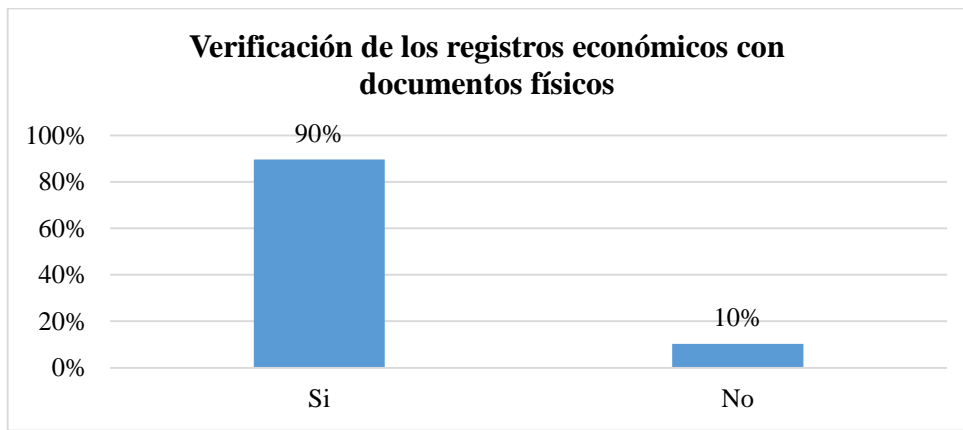


Gráfico 8: Verificación de los registros económicos con documentos físicos

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

Análisis e interpretación

Después de realizadas las encuestas, un 90% del personal considera que si existe verificación correcta de los registros económicos con documentos físicos para medir el tiempo de aprobación de los créditos, mientras que un 10% del personal considera no existe una correcta verificación.

9. ¿Considera Ud. que la auditoría de gestión permite conocer los componentes de control interno en la Cooperativa “Mushuc Runa” es?

Pregunta N° 9	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	74	85,06%
Satisfactoriamente	7	8,05%
Regular	4	4,60%
Poco	1	1,15%
Nada	1	1,15%
Total	87	100%

Cuadro 10: Auditoría de Gestión para medir economía, eficiencia y eficacia

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

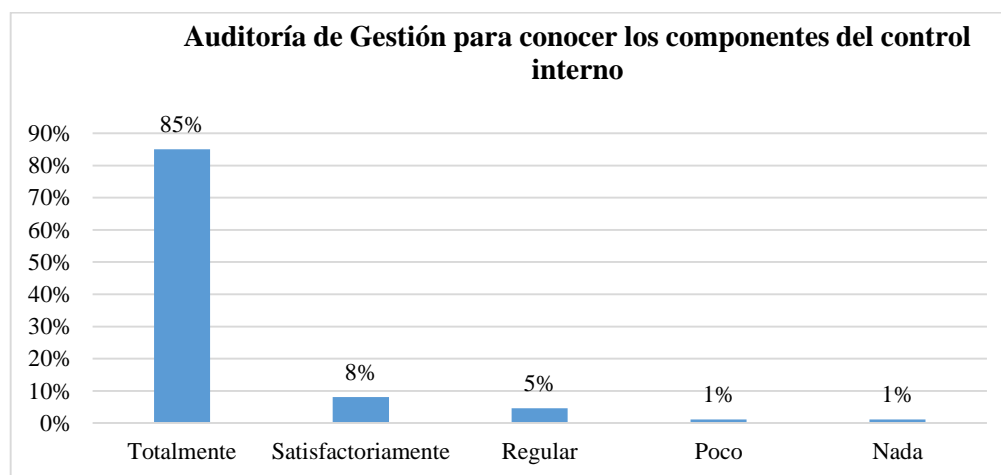


Gráfico 9: Funciones del personal a su cargo en los departamentos a su cargo

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

Análisis e interpretación

Después de realizadas las encuestas un 85% de los socios considera que la auditoría permite conocer totalmente el control interno de la cooperativa, un 8% considera que satisfactoriamente, un 5% considera que regular, 1% poco y un 1% nada, lo que significa que la mayoría del personal considera que la auditoría de gestión permite conocer el control interno de la cooperativa

10. ¿Cree Ud. que una auditoría de gestión impacta en la economía, eficiencia y eficacia de la Cooperativa “Mushuc Runa”?

Pregunta N° 10	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	58	66,67%
Satisfactoriamente	22	25,29%
Regular	4	4,60%
Poco	1	1,15%
Nada	2	2,30%
Total	87	100%

Cuadro 11: Auditoría de gestión impacta en la economía, eficiencia y eficacia

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

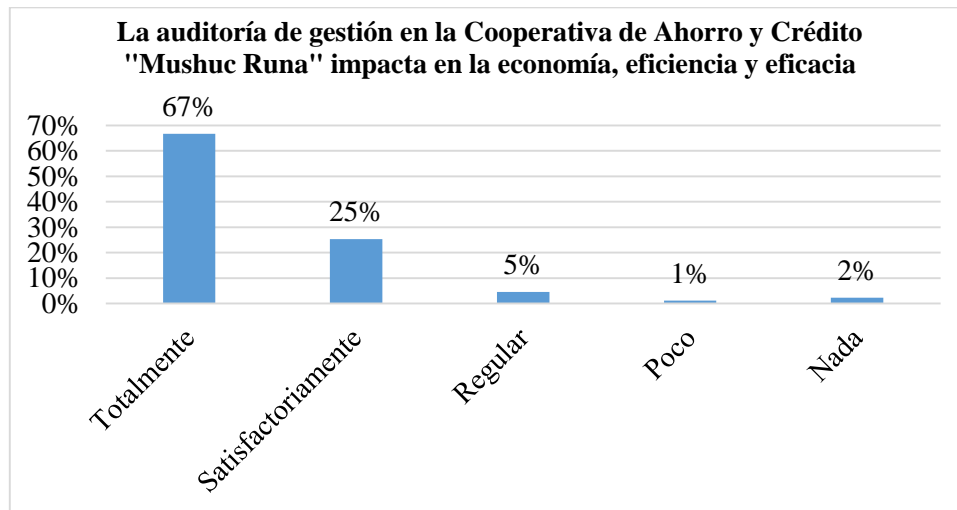


Gráfico 10: Auditoría de gestión impacta en la economía, eficiencia y eficacia

Fuente: Encuesta a personal de la cooperativa

Elaborado: Carina Chimbolema

Análisis e interpretación

Después de realizadas las encuestas un 67% de los socios considera que impacta totalmente en la economía, eficiencia y eficacia, un 25% satisfactoriamente, un 5% regular, un 1% poco, un 2% nada, lo que indica que la auditoría de gestión en la cooperativa es necesaria para un mejoramiento del grado de economía, eficiencia y eficacia, las personas que contestaron que poco o nada es por que manifiestan no saber que implica una auditoría de gestión por lo tanto no la consideran necesaria.

3.6 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La verificación de la hipótesis incluye el uso de la evidencia obtenida en las encuestas para evaluar la probabilidad de que una suposición sobre alguna característica estudiada sea cierta, para realizar la verificación se utilizan las preguntas 9 y 10 que tienen directa relación con la variable dependiente (**pregunta 9**) y variable independiente (**pregunta 10**).

- **Planteamiento de la hipótesis**

Ho. La realización de una Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013, no impacta en la economía, eficacia y eficiencia.

Hi. La realización de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, para el año 2013, impacta en la economía, eficacia y eficiencia

- **Modelo Estadístico**

Al existir preguntas de tipo nominal en las encuestas, se ha escogido la prueba del CHI CUADRADO, como estadístico de prueba para realizar el análisis de la realización de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, para el año 2013 y su impacto en la economía, eficacia y eficiencia

Fórmula:

$$X^2 = \sum \left[\frac{(O - E)^2}{E} \right]$$

- **Nivel de Significación**

$\alpha = 5\% (0.05)$ 95 % de confianza

- **Zona de Aceptación y Rechazo**

Se acepta **H1** si: $X_t^2 \geq 9,48$

Cálculo del Estadístico de Prueba Chi - Cuadrado

Frecuencia observada (Fo)

Frecuencias Observadas						
Preguntas	Totalmente	Satisfactoriamente	Regular	Poco	Nada	Total
Pregunta 9	74	7	4	1	1	87
Pregunta 10	58	22	4	1	2	87
TOTAL	132	29	8	2	3	174

Cuadro 12: Frecuencia Observada

Fuente: Cálculo del chi cuadrado

Elaborado: Carina Chimbolema

Frecuencia esperada (Fe)

Frecuencias esperadas					
Preguntas	Totalmente	Satisfactoriamente	Regular	Poco	Nada
Pregunta 9	66	14,5	4	1	1,5
Pregunta 10	66	14,5	4	1	1,5
TOTAL	132	29	8	2	3

Cuadro 13: Frecuencia Esperada

Fuente: Cálculo del Chi cuadrado

Elaborado: Carina Chimbolema

Cálculo estadístico Chi- Cuadrado

Preguntas	Cálculo Chi Cuadrado				
	total	satisf	regular	bajo	ninguno
Pregunta 9	2,36568214	0,56494523	1,08408408		
Pregunta 10	1,12517581	2,14241002	1,08408408		
Total	1,68846695	0,56494523	0,3003003		

Cuadro 14: Cálculo estadístico Chi cuadrado

Fuente: Cálculo del chi cuadrado

Elaborado: Carina Chimbolema

- **Cálculo de los grados de libertad y la región de rechazo**

La región de aceptación y rechazo se determina por la existencia de los grados de libertad y su nivel de significación; por lo tanto:

$$g.l. = (F - 1) * (C - 1)$$

$$g.l. = (2 - 1) * (5 - 1)$$

$$g.l. = 1 * 4 = 4$$

Con 4 grados de libertad y un nivel de 0,05% de significación se tiene el valor en la tabla χ^2 es igual a 9,48 (**ver Anexo 2**)

Distribución Chi Cuadrado

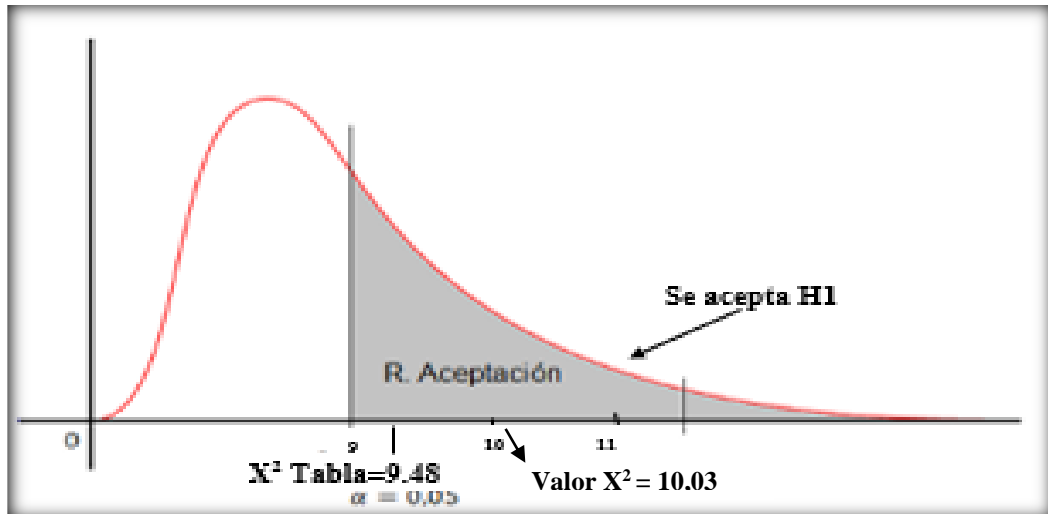


Gráfico 11: Distribución chi cuadrado

Fuente: Cálculo Chi cuadrado

Elaborado por: Carina Chimbolema

- **Regla de Decisión**

Se rechaza la H_0 y se acepta H_1 si el valor de $X^2 \geq 9,48$ por lo tanto: en el cálculo realizado la prueba Chi-cuadrado dió como resultado un valor del **10,03** y al caer en la zona de aceptación, se acepta la H_1 que confirma que efectivamente “La auditoría de gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito “Mushuc Runa”, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, para el año 2013, impacta en la economía, eficacia y eficiencia”.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO



ARCHIVO N° 01
PERMANENTE

CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa Ltda.” Matriz Ambato

DIRECCIÓN: Montalvo entre Cevallos y Juan Benigno Vela

NATURALEZA DELL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013



ARCHIVO N° 01
PERMANENTE

ARCHIVO PERMANENTE

4.1 ARCHIVO PERMANENTE

ÍNDICE

N°	DESCRIPCION
HM	Hoja de Marcas
HA	Hoja de Abreviaturas
MVF	Información General de la Empresa (Misión, Visión y Filosofía)
EO	Estructura Organizacional
MF	Matriz FODA
PA	Programas de Auditoría

4.1.1 Hoja de marcas

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
√	Cálculo verificado correcto
Σ	Sumatoria
©	Hallazgo
x	No encontrado
⊖	Confirmación, respuesta negativa
@	Analizado
⊕	Conciliado
↔	Comparado
⇒	Inspección física
∝	Confrontado con documentación probatoria
⊗	Incluir en informe
≡*	Cotejado con documentos



A/P
HA 1/1

4.1.2 Abreviaturas

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
PA	Programa de Auditoría
FP	Fase Preliminar
CC	Carta de compromiso
CN	Cédula Narrativa
EG	Entrevista con Gerente
IG	Información General
EO	Estructura organizacional
FE	Fase de Ejecución
CCI	Cuestionario de Control Interno
MF	Matriz FODA
FC	Fase de Comunicación
PT	Plan de Trabajo
AM	Análisis Misión
AV	Análisis Visión
F	Filosofía
MP	Matriz de Ponderación
AMF	Análisis Matriz FODA
PC	Proceso de Crédito
PA	Proceso de Ahorro
IG	Índices de Gestión
HH	Hoja de Hallazgos
NLI	Notificación lectura del Informe
AD	Acta de discusión
IAG	Informe de Auditoría de Gestión
MCR	Matriz de cumplimiento recomendaciones

4.1.3 Antecedentes Históricos

Nombre de la institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” se crea el 17 de Diciembre de 1997 a través del Ministerio de Bienestar Social N. 1820.

Teléfono: 032826810

Gerente General: Abg. Luis Alfonso Chango

Ubicación Geográfica:

La Cooperativa “Mushuc Runa” se encuentra ubicada en:

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Calles: Montalvo entre Cevallos y Juan Benigno Vela

Reseña Histórica:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa significa “Hombre Nuevo” nace con 38 jóvenes indígenas y campesinos de Pilahuín, Chibuleo y Quisapincha en la Provincia de Tungurahua crearon Mushuc Runa, logrando el 17 de Diciembre de 1997 el reconocimiento oficial a través del acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N° 1820.

Misión

“Brindar en forma integral productos y servicios financieros de calidad, bajo principios de prudencia financiera y de riesgos, manteniendo la identidad y los valores culturales, buscando y promoviendo el Sumak Kawsay de nuestros socios y clientes, y protegiendo la pacha mama”.

Visión

“Ser una Institución de reconocido prestigio, solvente, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional, manteniendo y promoviendo la identidad y los valores culturales”.

4.1.4 Organigrama Estructural

A/P
IG 2/6

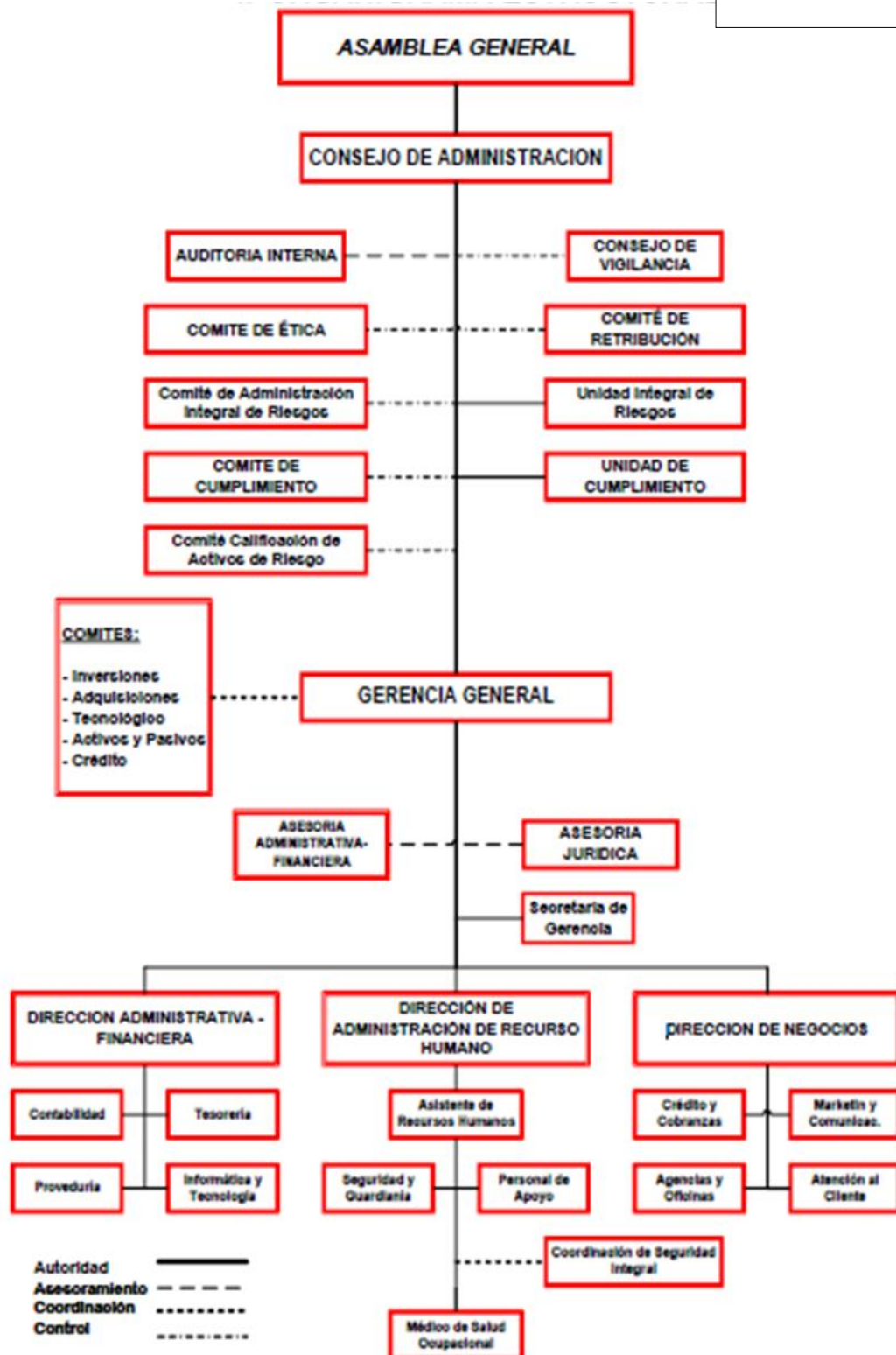


Gráfico 12: Organigrama Estructural Cooperativa "Mushuc Runa"

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa" Ltda.

Elaborado: Área de Sistemas de la COAC "Mushuc Runa" Ltda.



A/P
MP 1/3

4.1.5 Memorando de Planificación

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA”
PLAN DE AUDITORÍA
2013-12-31

1. INFORMACIÓN GENERAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa significa Hombre Nuevo nace con 38 jóvenes indígenas y campesinos de Pilahuín, Chibuleo y Quisapincha en la Provincia de Tungurahua crearon Mushuc Runa, logrando el 17 de Diciembre de 1997 el reconocimiento oficial a través del acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N. 1820.

2. REQUERIMIENTO DE AUDITORÍA

- Un Informe que contenga conclusiones y recomendaciones.
- Carta a Gerencia

3. FECHA DE INTERVENCIÓN

- | | |
|--|------------|
| • Inicio Trabajo de Campo | 2015-05-19 |
| • Finalización del Trabajo de Campo | 2015-06-30 |
| • Elaboración del Borrador del Informe | 2015-07-03 |
| • Emisión del Informe | 2015-07-17 |

4. PERSONAL ENCARGADO

CARGO

Supervisor

Jefe de Equipo

NOMBRE

Lcdo. Iván Arias

Carina Chimbolema

5. DÍAS PRESUPUESTADOS

En 90 días calendarios.

6. RECURSOS NECESARIOS PARA LA AUDITORÍA

RECURSOS HUMANOS

CARGO	NOMBRE	SUELDO	Nº DE HORAS	TOTAL
Jefe de Equipo	Carina Chimbolema	USD \$ 600.00	420h	USD 850.00
Supervisor	Lcdo. Iván Arias	USD \$1,200.00	300 h	USD 1,100.00
TOTAL RECURSOS HUMANOS				USD \$ 1,950.00

RECURSOS MATERIALES

180 P/T	\$ 12.61
200 Papeles Bond	\$ 14.00
2 Portaminas	\$ 10.00
2 Lápices bicolor	\$ 1.50
2 Juegos de Minas	\$ 1.00
Impresiones	\$ 20.00
2 CD'S	\$ 2.00
TOTAL	\$ 61,11

TOTAL RECURSOS MATERIALES	USD \$ 61.11
35% Beneficio	<u>USD \$ 703.89</u>
TOTAL COSTO DE AUDITORÍA	USD \$2,715.00

7. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

7.1 Objetivos del Examen

- Evaluar la situación actual de la cooperativa para determinar áreas críticas
- Evaluar la eficiencia, eficacia y economía con la que se manejan los recursos de una entidad.
- Evaluar la estructura de control interno y emitir sugerencias y recomendaciones a través de una carta a gerencia lo que permitirá mejorar la gestión de los departamentos de la cooperativa.

7.2 Alcance de la Auditoría

El periodo a examinar comprende del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 periodo dentro del cual se examinará los respectivos planes, programas, manuales, para determinar la extensión y oportunidad de la aplicación de las pruebas de auditoría que están previstas en los programas de trabajo.

7.3 Metodología a utilizarse

- a. Entrevista con la máxima autoridad
- b. Entrevistas con los responsables de los departamentos de la cooperativa.
- c. Aplicación de cuestionarios Control interno en los tres niveles jerárquicos de la entidad.
- d. Aplicación de técnicas de auditoría que permitan determinar las posibles áreas críticas de los departamentos de la cooperativa.
- e. Obtención de evidencia documentaria que sustente la opinión del auditor.
- f. Emitir el informe de auditoría respectivo.

8. COLABORACIÓN DEL CLIENTE

La colaboración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa será coordinada con todo el personal de la entidad pero en especial con el personal.

9. OTROS ASPECTOS

El archivo permanente es creado en las visitas preliminares y este contiene toda la información básica, útil para la presente auditoría y para futuros trabajos. El informe se dirigirá a la Asamblea General y la Carta a Gerencia al Sr. Gerente de la cooperativa.

Lcdo. Iván Arias
SUPERVISOR

Carina Chimbolema
JEFE DE EQUIPO



**ARCHIVO N° 02
CORRIENTE**

CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa Ltda.” Matriz Ambato

DIRECCIÓN: Montalvo entre Cevallos y Juan Benigno Vela

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

ARCHIVO CORRIENTE



ÍNDICE

	DESCRIPCION
FP	Fase Preliminar
FE	Fase Ejecución
FC	Fase de Comunicación de Resultados
FSM	Fase de Seguimiento y Monitoreo



FASE I

PRELIMINAR



4.2 FASE DE PLANIFICACIÓN

4.2.1 Fase I Preliminar

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ENTIDAD: CO.A.C. “Mushuc Runa” Ltda.

COMPONENTE: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Año 2013.

OBJETIVO: Adquirir un perfil inicial de la Gestión Administrativa de la COAC “Mushuc Runa Ltda.” y su estructura organizacional.

N°	ACTIVIDADES /	REF. PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Realizar una carta de compromiso, donde se dé a conocer el trabajo a ejecutar y las facilidades necesarias para hacerlo.	FP CC ½ FP CC 2/2	C.Ch.V.	22/05/2015
2	Análisis de la estructura estructural de la Cooperativa	FP EO 1/1	C.Ch.V.	22/05/2015
3	Realice una visita preliminar solicite información correspondiente a una cédula narrativa de la visita preliminar de la Cooperativa.	FP CN 1/1	C.Ch.V.	22/05/2015
3	Realice entrevistas al gerente de la Cooperativa para obtener información acerca de su situación administrativa y financiera.	FP EG 1/2 FP EG 2/2	C.Ch.V.	22/05/2015

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 17/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 17/05/2015



FP
CC 1/2

CARTA AL JEFE DE EQUIPO C & D AUDITORES INDEPENDIENTES CARTA DE CONVENIO

Riobamba, 17 de Mayo del 2015

Señor:

Abg. Luis Alfonso Chango

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa

Presente:

La presente confirma el acuerdo concerniente a los términos del convenio y la naturaleza de los servicios que se llevará a cabo para la Auditoría de Gestión. Las condiciones son las siguientes:

Período.- Este convenio será por un período de 2 meses que iniciará el 18 de Mayo del 2015. Ninguna de las partes puede finalizar el contrato antes de (30) días de entregar el aviso por escrito correspondiente a la contraparte.

Obligaciones.- Las obligaciones que incluyen son:

- Aplicación de una Auditoría de Gestión.
- Preparación y exposición del informe final que incluye conclusiones y recomendaciones para la implementación de los cambios propuestos.

Compensación.- La compensación por los servicios prestados tendrá una tarifa de \$ 2,715.00 (dos mil setecientos quince con 00/100 de dólares), pagaderos y facturados mensualmente. Adjunto una copia del convenio para su archivo. Favor de firmar el original y devolverlo a esta oficina en el sobre adjunto.

Atentamente:

Lcdo. Iván Arias
Jefe de Equipo

Abg. Luis Alfonso Chango
Gerente General Aceptado

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 17/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 17/05/2015



FP
CC 2/2

C & D AUDITORES INDEPENDIENTES

Orden de Trabajo N° 001-AG-001

Riobamba, 17 de Mayo del 2015.

Carina Chimbolema
Jefe de Equipo de Auditoría
Presente:

De mi consideración:

De acuerdo a la carta de convenio para realizar la Auditoría de Gestión a la entidad antes mencionada, autorizo a usted para que en calidad de Jefe de Equipo inicie dicha auditoría por el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre del 2013.

Se cumplirá con los siguientes objetivos:

- Evaluar el control interno.
- Establecer deficiencias y calificar los riesgos.
- Evaluar los niveles de eficiencia, efectividad y economía en la utilización y aprovechamiento de Recursos Humanos, financieros, materiales y tecnológicos de los diferentes departamentos de la cooperativa.
- Emitir el informe en el que constarán conclusiones y recomendaciones para aplicar cambios que beneficien a la Cooperativa.

La Auditoría de Gestión se realizará con el siguiente equipo de trabajo:

1 Auditor – Jefe de Equipo – Carina Chimbolema
1 Supervisor de Auditoría – Lcdo. Iván Arias

El plazo de entrega del borrador de informe con sus respaldos será entregado el 03 de Julio de 2015.

Atentamente,

Abg. Luis Alfonso Chango
Gerente Cooperativa “Mushuc Runa”

Análisis a la Estructura Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”

El organigrama de la Cooperativa “Mushuc Runa” es una representación gráfica de la estructura organizativa. Es un instrumento de análisis y diseño que permite visualizar en forma rápida los órganos que componen la estructura alineándose con su misión y se sustenta en la filosofía y enfoque de proyectos, las relaciones formales que existen entre ellos y los niveles jerárquicos, los puestos de mayor y aún los de menor importancia, sus comunicaciones y sus vías.

Los niveles y estratos jerárquicos de la Cooperativa al ser una institución grande son muy amplios se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional, la organización estructural de la Cooperativa contiene los niveles de: autoridad, asesoramiento, coordinación y control.

El nivel primero de autoridad es la Asamblea general de socios, seguido por el consejo de administración, de vigilancia, comité de retribución, comité de ética, comité de administración integral de riesgos, comité de cumplimiento, comité calificación de activos de riesgo, unidad integral de riesgos y unidad de cumplimiento, seguido por el segundo nivel gerencia general que tiene una asesoría administrativa, financiera y legal; por último el tercer nivel que comprende la dirección administrativa – financiera, dirección de administración de recurso humano y dirección de negocio.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 17/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 17/05/2015



**COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO
“MUSHUC RUNA”
CÉDULA NARRATIVA VISITA PREVIA**

**FP
CN 1/1**

Período: 01 de Enero al 31 de diciembre del 2013

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Ambato en las calles Montalvo entre Cevallos y Juan Benigno Vela, en la cooperativa se puede observar los siguientes puntos importantes para el trabajo a desarrollar:

La infraestructura de la Cooperativa es moderna de cinco plantas ampliamente distribuidas lo que facilita el funcionamiento.

En la planta baja al ingreso de la Cooperativa se encuentran: Las áreas de cajas y servicio al Cliente, Vigilancia y Seguridad y Servicios Generales. En la segunda planta se encuentra: Auditoría Interna, Inversiones, Unidad de Riesgos, Desarrollo y marketing, Departamento Jurídico y Unidad de Cumplimiento.

En la tercera planta las instalaciones están adecuadas para el funcionamiento del área de Crédito. En la cuarta planta están ubicados los departamentos de: Contabilidad y Recursos Humanos. En la quinta planta está ubicada: Gerencia General y secretaría general.

Cada una de las oficinas posee instalaciones adecuadas para el buen funcionamiento y desarrollo de sus actividades.

Se realizó la visita el 22 de Mayo de 2015, y se pudo observar que la mayoría del personal ingresa desde las 07:45 hasta las 08:05 am, el horario de atención al cliente es desde las 08:00 hasta las 18:00, con 1 hora y 30 minutos para el almuerzo de lunes a viernes y los sábados hasta las 14:00.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 17/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 17/05/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MUSHUC RUNA
ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL
Período: 01 de Enero al 31 de diciembre del 2013**

**FP
EG 1/2**

NOMBRE: Abg. Luis Alfonso Chango

Hora: 10h00 am

Fecha: 21 de Mayo del 2015

OBJETIVO: Dar a conocer el inicio de la Auditoría de Gestión que evaluará economía, eficacia y eficiencia en la Cooperativa “Mushuc Runa”

1. ¿Qué productos y servicios ofrece la cooperativa?

Los productos y servicios que ofrecemos al público en general son:

- Créditos de consumo
- Créditos comerciales
- Microcréditos
- Ahorros a la vista
- Ahorro estudiantil
- Ahorro de encaje
- Depósitos a plazo
- Mushuc Tarjeta
- Pago de Bono de Desarrollo Humano

2. ¿Cuál es la actividad principal de la cooperativa?

La actividad principal de la Cooperativa para la cual fue creada es otorgar financiamiento productivo para permitir un mejor crecimiento comercial y económico de la ciudad y del país.

3. ¿Qué tipo de crédito ofrece la cooperativa “Mushuc Runa”?

Créditos de consumo, comercial y microcrédito

4. ¿Se evalúa constantemente el nivel de colocación de cartera?

Se evalúa cada mes, ya que en función de ellos se cancela, se evalúa cada mes, ya que en función de ellos se cancela el sueldo de asesores de crédito

5. ¿Cuál cree Ud. que sea el aspecto importante para tener el éxito que la Cooperativa Mushuc Runa tienen en el país?

Para nuestra cooperativa, el aspecto más importante para haber tenido el éxito a nivel nacional es brindar a los clientes confianza y seguridad en sus ahorros y poder adquirir créditos rápidos y oportunos.

6. ¿La Cooperativa cuenta con leyes, reglamentos, normas, estatutos, requisitos y manuales en sus diferentes ámbitos?

Desde luego que sí, la Cooperativa Mushuc Runa cuenta con todos los aspectos legales dentro de lo que se refiere a estatutos, reglamentos, manuales de funciones y procedimientos que han regulado a la institución durante todos estos años, y le han permitido caminar de forma organizada, sistemática y ordenada, lo cual ha determinado el éxito de la institución.

7. ¿Cómo se encuentra organizado el sistema administrativo y financiero de la institución y de las sucursales?

La estructura administrativa está definida de acuerdo a bases legales que determinan la personería de investigación, esta estructura está definida a nivel interno y externo.

8. ¿Cómo se trabaja con el talento humano dentro de la institución?

Los empleados tienen un trato y sueldo justo, se busca un adecuado clima laboral para ellos, se ayude en su preparación y fundamentalmente hay una buena comunicación.

9. ¿Existen debilidades y amenazas que impiden el crecimiento de la cooperativa?

Internamente no existen debilidades en la cooperativa, externamente la competencia ha sido una amenaza latente pero eso produce un compromiso para el mejoramiento de nuestros servicios.

10. ¿Se emplea la auditoría como un mecanismo de evaluación y se ha realizado en los últimos años?

Se realiza una auditoría integral anualmente a cada una de las agencias para lo cual se cuenta con el departamento de auditoría interna.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 21/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 21/05/2015



FASE II
EJECUCIÓN
DE LA
AUDITORÍA



4.2.2 Fase II Ejecución de la Auditoría

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ENTIDAD: COAC “Mushuc Runa Ltda.”

COMPONENTE: Auditoría de Gestión.

PERÍODO: Año 2013.

OBJETIVO: Examinar el área administrativa con el fin de valorar a la institución, el sistema de control interno y el grado de cumplimiento de las funciones asignadas al personal.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	<p>Evaluar el sistema de control interno mediante la utilización de cuestionarios de control interno. Desarrolle cuestionarios para los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Entorno de Control. ✓ Evaluación de Riesgos. ✓ Actividades de Control. ✓ Información y Comunicación. ✓ Supervisión. 	<p>FE CCI 1/15 - FE CCI 15/15</p>	C.Ch.V.	29/05/2015
2	Realizar un análisis de la Misión, Visión mediante un cuestionario de control interno.	<p>FE AM 2/2 - AV 2/2</p>	C.Ch.V.	29/05/2015
3	Elaborar la matriz de ponderación para determinar el nivel de riesgo y confianza.	<p>FE MP 7/7</p>	C.Ch.V.	29/05/2015
4	Realizar el análisis a la matriz FODA de la cooperativa.	<p>FE AMF 5/5</p>	C.Ch.V.	05/06/2015
5	Análisis de procesos crediticios y de captaciones.	<p>FE PC 10/10- PA 1/1</p>	C.Ch.V.	10/06/2015
6	Aplicación de índices de gestión y financieros.	<p>FE IG 4/4</p>	C.Ch.V.	14/06/2015
7	Determinar los hallazgos de la auditoría.	<p>FE HH 10/10</p>	C.Ch.V.	21/06/2015

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015



**CUESTIONARIO DE
CONTROL INTERNO**

**FE
CCI 1/15**

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Matriz Ambato

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Ambiente de Control

PERÍODO: Año 2013

SUBCOMPONENTE: Integridad y Valores Éticos

OBJETIVO: Determinar si la cooperativa establece valores éticos basados en estándares de conducta ética, es decir si mantiene una cultura de organización, que debe ser comunicada y puesta en práctica.

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Tiene la entidad un código de conducta?	X		X		X		
2	¿Mantienen comunicación y fortalecimiento sobre el tema de valores éticos y de conducta?	X		X		X		
3	¿En la dirección ven alguna persona a imitar?	X		X		X		
4	Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos	X		X		X		
5	¿Hay un ambiente laboral basado en valores éticos (respeto, confianza, honestidad, etc.)?	X		X		X		

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015



SUBCOMPONENTE:
Compromiso por competencia
profesional del personal

FE
CCI 2/15

Objetivo: Evaluar si la entidad se interesa por el grado de competencia profesional y el nivel de habilidad, conocimiento que se requiere de cada área de la entidad.

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se analiza los conocimientos y habilidades requeridos para realizar los trabajos adecuadamente?	X		X		X		
2	¿La Cooperativa se preocupa por la formación profesional de los empleados?	X		X		X		
3	¿Los colaboradores tienen deseo de superación para contribuir con la entidad?	X		X		X		
4	¿Existe un plan de capacitación anual que contribuya al mantenimiento y mejoramiento de las competencias de los funcionarios?	X		X		X		
5	¿Se motiva al personal para mantener en la institución?	X		X		X		

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015



SUBCOMPONENTE:
Filosofía Administrativa y
Estilo de Operación

FE
CCI 3/15

OBJETIVO: Determinar si los factores más relevantes en el entidad son las actitudes mostradas hacia la operación del proceso y a los principios y criterios del mismo.

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se realiza un análisis previo de los riesgos en los que se pueden incurrir al tomar decisiones?	X		X		X		
2	¿Se aplican, normas, principios y políticas?	X		X		X		
3	¿Existe una adecuada delegación de personal de autoridad y de responsabilidad?	X		X		X		
4	¿Se da rotación de personal en las áreas de la cooperativa?	X		X		X		© No se da rotación de personal
5	¿Los trámites de la cooperativa cuentan con las firmas de responsabilidad; de quien lo ha realizado, revisado y aprobado?	X		X		X		
6	¿El sistema computarizado utilizado para la concesión de crédito es adecuado?	X		X		X		
8	El sistema arroja reportes diarios de las transacciones de la cooperativa	X		X		X		
9	¿Se confirma la información proporcionada por el cliente?	X		X		X		A través de llamadas telefónicas e inspecciones

© = Hallazgo

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015



SUBCOMPONENTE:
Asignación de Autoridad y
Responsabilidad

FE CCI 4/15

OBJETIVO: Establecer si se toman en cuenta la asignación de autoridad y responsabilidad para las actividades de gestión.

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existe políticas que describan las prácticas apropiadas para el tipo de trabajo y la experiencia del personal?	X		X		X		
2	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	X		X		X		
3	¿Se hace la delegación de autoridad en base al desenvolvimiento da cada individuo?	X		X		X		
4	¿Se identifica y obedecen los niveles jerárquicos en la cooperativa?	X		X		X		

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015



**SUBCOMPONENTE: Políticas
y Prácticas de Talento Humano**

**FE
CCI 5/15**

OBJETIVO: Poner en práctica políticas que permitan un mejor reclutamiento de personal, que se mantengan y que sean competentes

N ^o	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Tienen políticas y procedimientos para contratar?	X		X		X		El puesto de trabajo se crea por un acuerdo por gerencia
2	¿Se procede con la entrevista previa, pruebas y técnicas?	X		X		X		Solo entrevista
3	¿Se averigua sobre las referencias personales en el reclutamiento del personal?	X		X		X		Mediante llamadas telefónicas
4	Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización?	X		X		X		
5	¿Existen procedimientos claros para la selección del personal?		X	X		X		© Incumplimiento al manual de recursos humanos, reclutamiento

© = Hallazgo

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015



MATRIZ DE PONDERACIÓN

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y

Crédito Mushuc Runa, Matriz Ambato

FE
MP 1/7

COMPONENTE: Ambiente de Control

N°	COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Tiene la entidad un código de conducta?	10	10
2	¿Mantienen comunicación y fortalecimiento sobre el tema de valores éticos y de conducta?	10	10
3	¿En la dirección ven una persona a imitar?	10	10
4	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	10	10
5	¿Hay un ambiente laboral basado en valores éticos (respeto, confianza, honestidad, etc.)?	10	10
6	¿Se analiza los conocimientos y habilidades requeridos para realizar los trabajos adecuadamente?	10	10
7	¿La Cooperativa se preocupa por la formación profesional de los empleados?	10	10
8	¿Los colaboradores tienen deseo de superación para contribuir con la entidad?	10	10
9	¿Existe un plan de capacitación anual que contribuya al mantenimiento y mejoramiento de las competencias de los funcionarios?	10	10
10	¿Se motiva al personal para mantener en la institución?	10	10
11	¿Se realiza un análisis previo de los riesgos en los que se pueden incurrir al tomar decisiones?	10	10
12	¿Se aplican, normas, principios y políticas en la Cooperativa?	10	10
13	¿Existe una adecuada delegación de personal de autoridad y responsabilidad?	10	10
14	¿Se da rotación de personal en las áreas de la Cooperativa?	10	0
15	¿Los trámites de la cooperativa cuentan con las firmas de responsabilidad; de quien lo ha realizado, revisado y aprobado?	10	10

N°	COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
16	¿En el trámite de concesión de crédito, una sola persona se encarga de todo el proceso?	10	10
17	¿El sistema computarizado utilizado para la concesión de crédito es adecuado?	10	10
18	El sistema arroja reportes diarios de las transacciones diarias	10	10
19	¿Se confirma la información proporcionada por el cliente?	10	10
20	¿Existe políticas que describan las prácticas apropiadas para el tipo de trabajo y la experiencia del personal?	10	10
21	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	10	10
22	¿Se hace la delegación de autoridad en base al desenvolvimiento de cada individuo?	10	10
23	¿Se identifica y obedecen los niveles jerárquicos en la cooperativa?	10	10
24	¿Tienen políticas y procedimientos para contratar?	10	10
25	¿Se procede con la entrevista previa, pruebas y técnicas?	10	8
26	¿Se averigua sobre las referencias personales en el reclutamiento del personal?	10	10
27	Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización?	10	10
28	¿Existen procedimientos claros para la selección del personal?	10	0
TOTAL		280	258

Cuadro 15: Matriz de ponderación componente ambiente de control

Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaborado: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015

RIESGO Y CONTROL

$$\text{Fórmula: } CF = \frac{CT}{PT} * 100$$
$$CF = \frac{258}{280} * 100 = 92,15\%$$

Confianza: 92,15%
Riesgo: 7,85%

Dónde:

CF= Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

CRITERIO:

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

INTERPRETACIÓN:

Al analizar el componente ambiente de control de la cooperativa se pudo evidenciar a través de la aplicación de los cuestionarios de control interno a sus colaboradores; y mediante su ponderación de calificación se obtuvo una confianza alta de (90,34%) y un riesgo bajo de (9,66%), lo cual se considera favorable porque les permita una comunicación favorable con el medio externo e interno de la cooperativa.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015



**COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO
“MUSHUC RUNA”**

**FE
CCI 6/15**

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

PERÍODO: Año 2013

SUBCOMPONENTE: Objetivos Globales de la entidad

OBJETIVO: Determinar si los objetivos institucionales se encuentran bien definidos de manera que permita realizar una adecuada valoración de riesgos para hacer posible el control.

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Conoce los objetivos de la cooperativa?	X		X		X		
2	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?	X		X		X		
3	¿Los objetivos son adecuadamente comunicados a todos los niveles necesarios?	X		X		X		
4	¿Existe un cronograma de cumplimiento de metas físicas (cantidad de colocación de cartera en un tiempo determinado)?	X		X		X		
5	¿Cuándo los objetivos de la entidad no están siendo cumplidos la administración toma las debidas precauciones?	X		X		X		

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015

OBJETIVO: Determinar si los objetivos institucionales se encuentran bien definidos de manera que permita realizar una adecuada valoración de riesgos para hacer posible el control.

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se encuentran identificados los riesgos internos como externos, que podrían interferir en que los objetivos sean cumplidos?	X		X		X		
2	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?	X		X		X		Aunque todos los riesgos son importantes
3	¿Se recopila y comunica oportunamente la información interna y externa importante a aquellos que deben tomar acción?	X		X		X		
4	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	X		X		X		
5	¿Se analiza los riesgos y se toma acciones para mitigarlos?	X		X		X		

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015

OBJETIVO: Determinar si los objetivos institucionales se encuentran bien definidos de manera que permita realizar una adecuada valoración de riesgos para hacer posible el control.

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se ha determinado sistemas de información que capturen, procesen y reporten información sobre hechos que identifiquen cambios?	X		X		X		© No se realizan mantenimiento los equipos informáticos
2	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueda afectar la entidad?	X		X		X		
3	¿Existe algún mecanismo para anticipar a los cambios que puedan afectar a la cooperativa?	X		X		X		
4	¿Está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos el personal?	X		X		X		

© = Hallazgo

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Matriz Ambato Riobamba

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

Nº	COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Conoce los objetivos de la cooperativa?	10	10
2	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?	10	10
3	¿Los objetivos son adecuadamente comunicados a todos los niveles necesarios?	10	8
4	¿Existe un cronograma de cumplimiento de metas físicas (cantidad de colocación de cartera en un tiempo determinado)?	10	10
5	¿Cuándo los objetivos de la entidad no están siendo cumplidos la administración toma las debidas precauciones?	10	10
6	¿Se encuentran identificados los riesgos internos como externos, que podrían interferir en que los objetivos sean cumplidos?	10	8
7	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?	10	10
8	¿Se recopila y comunica oportunamente la información interna y externa importante a aquellos que deben tomar acción?	10	10
9	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	10	10
10	¿Se analiza los riesgos y se toma acciones para mitigarlos?	10	10
11	¿Se ha determinado sistemas de información que capturen, procesen y reporten información sobre hechos que identifiquen cambios?	10	10
12	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueda afectar la entidad?	10	8
13	¿Existe algún mecanismo para anticipar a los cambios que puedan afectar a la entidad?	10	10
14	¿Está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos el personal?	10	8
	TOTAL	140	132

Cuadro 16: Matriz de ponderación componente evaluación de riesgos

Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaborado: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015

CONFIANZA Y RIESGO

$$\text{Fórmula: } \mathbf{CF} = \frac{\mathbf{CT}}{\mathbf{PT}} * \mathbf{100}$$
$$\mathbf{CF} = \frac{132}{140} * 100 = \mathbf{94,29\%}$$

Confianza: 94,29%
Riesgo: 5,71%

Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

CRITERIO:

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

INTERPRETACIÓN:

Al analizar el componente evaluación de riesgo de la cooperativa se pudo evidenciar a través de la aplicación de los cuestionarios de control interno a sus colaboradores; y mediante su ponderación de calificación se obtuvo una confianza alta de (94,29%) y un riesgo bajo de (5,71%), lo cual se considera favorable para la institución siendo un componente fundamental para el cumplimiento de los objetivos.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**FE
CCI 9/15**

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Matriz Ambato

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Actividades de Control

SUBCOMPONENTE: Tipos de Actividades de Control

OBJETIVO: Interpretar controles preventivos, controles computarizados y administrativos.

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las operaciones las realizan personas diferentes?	X		X		X		
2	¿Cada departamento opera coordinadamente con otros departamentos de la entidad?	X		X		X		
3	¿La documentación sobre operaciones y hechos significativos es completa?	X		X		X		
4	¿Las operaciones económicas de ingreso y egreso que se dan en la agencia se registran en tiempo y forma adecuada?	X		X		X		
5	¿Se realizan controles periódicos entre los recursos existentes y los saldos que arrojan los registros (arqueos, conciliaciones, recuentos físicos)?	X		X		X		
6	¿Los formularios como recibos, pagares, pólizas y otros importantes están pre numerados, guardados adecuadamente y asignada la responsabilidad por su custodia?	X		X		X		
7	En la entidad existe información e indicaciones que permita mantener seguridad	X		X		X		
8	¿El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, están protegidos por los mecanismos de seguridad y limitados a las personas autorizadas?	X		X		X		

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015



SUBCOMPONENTE:
Control sobre los sistemas
Información

FE
CCI 10/15

OBJETIVO: Verificar que las políticas y procedimientos se cumplan en el área de sistemas de información tanto a controles generales como de aplicación.

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Está controlado el acceso a los sistemas de información, esto es a los ingresos y modificaciones de información?	X		X		X		
2	¿Se han establecido controles físicos y lógicos que permitan detectar accesos no autorizados?	X		X		X		
3	¿Existe sistematización del informe de evaluación de créditos?		X		X		X	© Falta de sistematización del informe de evaluación de créditos.
4	¿Se limita el acceso a los módulos de acuerdo a responsabilidades?	X		X		X		
5	¿El sistema proviene de errores de entrada al sistema, los detecta y corrigen donde se encuentran	X		X		X		
6	¿Se realiza con frecuencia mantenimiento preventivo a los equipos informáticos del departamento de créditos?		X		X		X	© Insuficiente mantenimiento o a los equipos informáticos
7	¿El uso o conocimiento de la clave lo tienen solamente el usuario?	X		X		X		

© = Hallazgo

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Matriz Ambato

COMPONENTE: Actividades de Control

N°	COMPONENTE	Ponderación	Calificación
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las operaciones las realizan personas diferentes?	10	10
2	¿Cada departamento opera coordinadamente con otros departamentos de la entidad?	10	10
3	¿La documentación sobre operaciones y hechos significativos es exacta y completa?	10	10
4	¿Las operaciones económicas de ingreso y egreso que se dan en la agencia se registran en tiempo y forma adecuada?	10	10
5	¿Se realizan controles periódicos entre los recursos existentes y los saldos que arrojan los registros (arqueos, conciliaciones, recuentos físicos)?	10	10
6	¿Los formularios como recibos, pagares, pólizas y otros importantes están pre numerados, guardados adecuadamente y asignada la responsabilidad por su custodia?	10	10
7	En la entidad existe información e indicaciones que permita mantener seguridad	10	10
8	¿El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, están protegidos por los mecanismos de seguridad y limitados a las personas autorizadas?	10	10
9	¿Está controlado el acceso a los sistemas de información, esto es a los ingresos y modificaciones de información?	10	10
10	¿Se han establecido controles físicos y lógicos que permitan detectar accesos no autorizados?	10	10
11	¿Existe sistematización del informe de evaluación de créditos?	10	0
12	¿Se limita el acceso a los módulos de acuerdo a responsabilidades?	10	10
13	¿El sistema proviene de errores de entrada al sistema, los detecta y corrigen donde se encuentran	10	10
14	¿Se realiza con frecuencia mantenimiento preventivo a los equipos informáticos departamento de créditos?	10	0
15	¿El uso o conocimiento de la clave lo tienen solamente el usuario?	10	10
	TOTAL	150	130

Cuadro 17: Matriz de ponderación componente Supervisión y monitoreo

Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaborado: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015

Fórmula: $CF = \frac{CT}{PT} * 100$

$CF = \frac{130}{150} * 100 = 86,67\%$

Confianza: 86,67%

Riesgo: 13,33%

Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

CRITERIO:

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

INTERPRETACIÓN:

Al analizar el componente actividades de control de la cooperativa se pudo evidenciar a través de la aplicación de los cuestionarios de control interno a sus colaboradores; y mediante su ponderación de calificación se obtuvo una confianza alta de (86,67%) y un riesgo bajo de (13,33%) lo cual se considera favorable para la institución siendo un componente fundamental de control a los procedimientos y políticas.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015



**CUESTIONARIO DE CONTROL
INTERNO**

**FE
CCI 11/15**

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, Matriz Ambato

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Información y Comunicación

PERIODO: Año 2013

SUBCOMPONENTE: Información

OBJETIVO: Determinara si la información generada por la institución es confiable y oportuna

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La información interna y externa generada por la organización es remitida previamente los niveles correspondientes para su aprobación?	X		X		X		
2	¿Se puede confiar con la documentación soporte?	X		X		X		
3	¿El sistema de información es adecuado a las necesidades de información de la entidad?	X		X		X		
4	¿El sistema implementado admite actualizaciones?	X		X		X		

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015



SUBCOMPONENTE:
Comunicación

FE
CCI 12/15

OBJETIVO: Apoyar la difusión y comunicación de los resultados de la gestión

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Los funcionarios de menor nivel pueden proponer cambios que mejoren el desempeño?	X		X		X		
2	¿La coordinación de su área mantiene comunicación con el nivel directivo sobre el desempeño y ocurrencias?	X		X		X		
3	¿La información que recibe el personal es comunicada con claridad y responsabilidad?	X		X		X		
4	¿Se comunica aspectos relevantes del control interno en la entidad?	X		X		X		
	TOTAL							

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015



MATRIZ DE PONDERACIÓN

FE
MP 13/15

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, Matriz Ambato

COMPONENTE: Información y Comunicación

N°	COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿La información interna y externa generada por la organización es remitida previamente los niveles correspondientes para su aprobación?	10	8
2	¿Se puede confiar con la documentación soporte?	10	10
3	¿La documentación sobre operaciones y hechos significativos es exacta y completa?	10	10
4	¿El sistema de información es adecuado a las necesidades de información de la entidad?	10	8
5	¿Los funcionarios de menor nivel pueden proponer cambios que mejoren el desempeño?	10	10
6	¿La coordinación de su área mantiene comunicación con el nivel directivo sobre el desempeño y ocurrencias?	10	10
7	¿La información que recibe el personal es comunicada con claridad y responsabilidad?	10	10
8	¿Se comunica aspectos relevantes del control interno en la entidad?	10	8
	TOTAL	80	74

Cuadro 18: Matriz de ponderación componente Información y comunicación

Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaborado: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015

<p>Fórmula: $CF = \frac{CT}{PT} * 100$</p> <p>$CF = \frac{74}{80} * 100 = 92,50\%$</p> <p>Confianza: 92,50%</p> <p>Riesgo: 7,50%</p>
--

Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

CRITERIO:

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

INTERPRETACIÓN:

Al analizar el componente información y comunicación de la cooperativa se pudo evidenciar a través de la aplicación de los cuestionarios de control interno a sus colaboradores; y mediante su ponderación de calificación se obtuvo una confianza alta de (92,50%) y un riesgo bajo de (7,50%) lo cual se considera favorable para la institución porque les permita mantener una comunicación adecuada con el medio externo e interno de la organización.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015



**CUESTIONARIO DE
CONTROL INTERNO**

**FE
CCI 14/15**

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo

PERIODO: Año 2013

SUBCOMPONENTE: Actividades de Monitoreo

OBJETIVO: Determinar si las actividades de monitoreo sobre la efectividad del control interno son prácticas y segura en las operaciones diarias de la entidad.

ACTIVIDADES MONITOREO								
N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existe un seguimiento de acciones judiciales a personas con créditos vencidos?		X		X		X	© Falta de seguimiento de acciones judiciales a personas con créditos vencidos.
2	¿Se realizan verificaciones de registros con la existencia física?	X		X		X		
3	¿Las irregularidades en un proceso es comunicadas al gerente?	X		X		X		
4	¿Los desembolsos de los créditos vinculados están correctamente respaldados?		X		X		X	© Inconsistencias en el desembolso de créditos vinculados

©= Hallazgo

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015

OBJETIVO: Evaluara si la entidad realiza reporte de deficiencia y un seguimiento a la misma.

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se considera los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?	X		X		X		
2	¿Se comunican los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos?	X		X		X		
3	¿Cuándo los hallazgos cruzan los límites organizacionales, se informa al nivel directivo para que se tome las medidas necesarias?	X		X		X		
4	¿Se efectúa un seguimiento de cumplimiento a las recomendaciones que permita superar las deficiencias?	X		X		X		

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Matriz Ambato

COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo

N°	COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Existe un seguimiento de acciones judiciales a personas con créditos vencidos?	10	0
2	¿Se realizan verificaciones de registros con la existencia física?	10	10
3	¿Las irregularidades en un proceso es comunicadas al gerente?	10	10
4	¿Los desembolsos de los créditos vinculados están correctamente respaldados?	10	0
5	¿Se considera los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?	10	10
6	¿Se comunican los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos?	10	10
7	¿Cuándo los hallazgos cruzan los límites organizacionales, se informa al nivel directivo para que se tome las medidas necesarias?	10	10
8	¿Se efectúa un seguimiento de cumplimiento a las recomendaciones que permita superar las deficiencias?	10	10
TOTAL		80	60

Cuadro 19: Matriz de ponderación componente Supervisión y monitoreo

Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaborado: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015



FE
MP 6/7

$$\text{Fórmula: } \mathbf{CF} = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$\mathbf{CF} = \frac{60}{80} * 100 = 75\%$$

Confianza: 75 %

Riesgo: 25%

Donde:

CF= Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

CRITERIO:

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

INTERPRETACIÓN:

Al analizar el componente Supervisión y Monitoreo de la cooperativa se pudo evidenciar a través de la aplicación de los cuestionarios de control interno a sus colaboradores; y mediante su ponderación de calificación se obtuvo una confianza moderada de (75%) y un riesgo bajo de (25%) lo cual se considera que se debe mejorar el sistema de supervisión y monitoreo ya que permitiría obtener un alto nivel de efectividad.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015



**RESUMEN DEL NIVEL DE
RIESGO – CONFIANZA DEL
CONTROL INTERNO**

**FE
MP 7/7**

COMPONENTE	CONFIANZA (%)	RIESGO (%)
Ambiente de Control	92,15	7,85
Evaluación de Riesgo	94,29	5,71
Actividades de Control	86,67	13,33
Información y Comunicación	92,50	7,50
Supervisión y Monitoreo	75,00	25,00
TOTAL	440,61/5	59,39/5
PROMEDIO	88,12	11,88

Cuadro 20: Resumen del nivel de riesgo- confianza del control interno

Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaborado: Carina Chimbolema

CRITERIO:

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

INTERPRETACIÓN:

Al analizar el sistema de control interno de la COAC Mushuc Runa Matriz Ambato, se pudo evidenciar a través de la aplicación de los cuestionarios al personal de la cooperativa; y mediante su ponderación y calificación se obtuvo una confianza ponderada de (88,12%) y un riesgo bajo de (11,88%), lo cual se considera favorable.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015



**CUESTIONARIO PARA
ANÁLISIS DE LA MISIÓN**

**FE
AM 1/2**

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”

COMPONENTE: Misión

FECHA: 30 de Mayo del 2015

MOTIVO DEL EXAMEN: Conocer si el personal tiene bien clara la Misión de la empresa para saber a dónde deben llegar al futuro.

N°	PREGUNTAS	SI	%	NO	%
1	¿La cooperativa cuenta con un concepto claro de la misión que exprese su razón de ser?	80	11,49%	7	1,01%
2	¿Es difundida la misión y se mantiene presente en el personal de la cooperativa?	44	6,32%	43	6,18%
3	¿La misión contiene elementos que se distinga de su competencia?	44	6,32%	43	6,18%
4	¿Se tiene presente la idea de tener resultados acorde a la misión dentro del personal de la cooperativa?	42	6,03%	45	6,47%
5	¿En la misión se encuentran descritos valores y prioridades de la cooperativa?	41	5,89%	46	6,61%
6	¿La administración replantea una estrategia en función a los cambios que surgen y afectan al servicio que presta, clientes y competencia?	45	6,47%	42	6,03%
7	¿EL personal mantiene una directa orientación hacia el cliente, con la idea de satisfacer sus necesidades?	48	6,90%	39	5,60%
8	¿El personal tiene presente la idea de tener resultados finales acorde a la misión de la cooperativa.	51	7,33%	36	5,17%
ΣTOTAL		√395	56,75%	√301	43,25%

Σ= Sumatoria

√= Verificado

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015

$$CP = \frac{CT}{CP}$$

$$CP = \frac{395}{301} \quad \text{CONFIANZA: 56,75\%}$$

$$CP = 56,75\% \quad \text{RIESGO: 43,25\%}$$

CONFIANZA Y RIESGO DE LA MISIÓN DE COAC “MUSHUC RUNA”

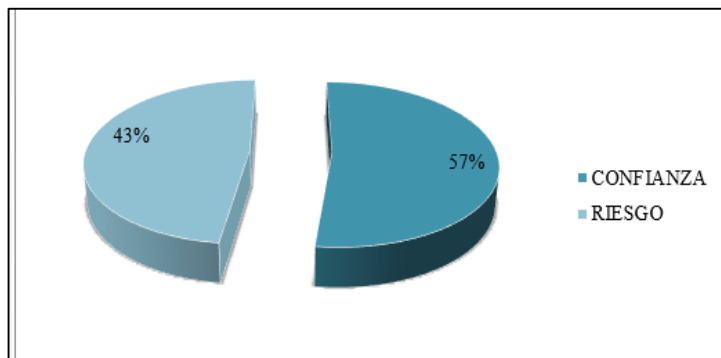


Gráfico N° 13: Confiianza y riesgo de la misión de la COAC “Mushuc Runa”

Fuente: Cuestionarios de control interno

Elaborado: Carina Chimbolema

Análisis:

Según la evaluación realizada obtenemos los siguientes resultados: de que no conocen la misión un 43,25%, y de que conocen la misión un 56,75%.

El conocimiento de la misión es importante puesto que es la razón de ser de la cooperativa que enuncia su servicio a los socios, qué necesidades satisface, qué tipos de proyectos ofrece y en general, cuáles son los límites de sus actividades, por ello, la misión es el marco de referencia que orienta las acciones, enlaza lo deseado con lo posible, pero el porcentaje de desconocimiento es alto y esto se debe al ingreso de nuevo personal que aún se encuentra en proceso de familiarización.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015



**CUESTIONARIO PARA
ANÁLISIS DE LA VISIÓN**

**FE
AV 1/2**

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”

COMPONENTE: Visión

FECHA: 30 de Mayo del 2015

MOTIVO DEL EXAMEN: Conocer si el personal tiene clara la visión de la cooperativa para saber a dónde deben llegar al futuro.

N°	PREGUNTAS	SI	%	NO	%
1	¿La cooperativa cuenta con un concepto de visión que exprese lo que quiere ser a largo plazo?	49	8,05%	38	6,24%
2	¿Es difundida la visión entre el personal de la cooperativa en forma permanente?	47	7,72%	40	6,57%
3	¿El enunciado de la visión facilita la visualización mental de la cooperativa en el tiempo?	45	7,39%	42	6,90%
4	¿El personal dirige sus acciones cotidianas al logro de la visión?	43	7,06%	44	7,22%
5	¿La visión en su contenido difunde el desempeño de la dirección y proyecta la factibilidad de alcanzarla?	49	8,05%	38	6,24%
6	¿La visión está presente entre el personal de la cooperativa?	42	6,90%	45	7,39%
7	¿La visión se expresa en un enunciado explícito?	44	7,22%	43	7,06%
	ΣTOTAL	319√	52,38%	290√	47,62%

Σ= Sumatoria

√= Verificado

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015

$$CP = \frac{CT}{CP}$$

$$CP = \frac{319}{290}$$

$$CP = 52\%$$

CONFIANZA: 52%
RIESGO: 48%

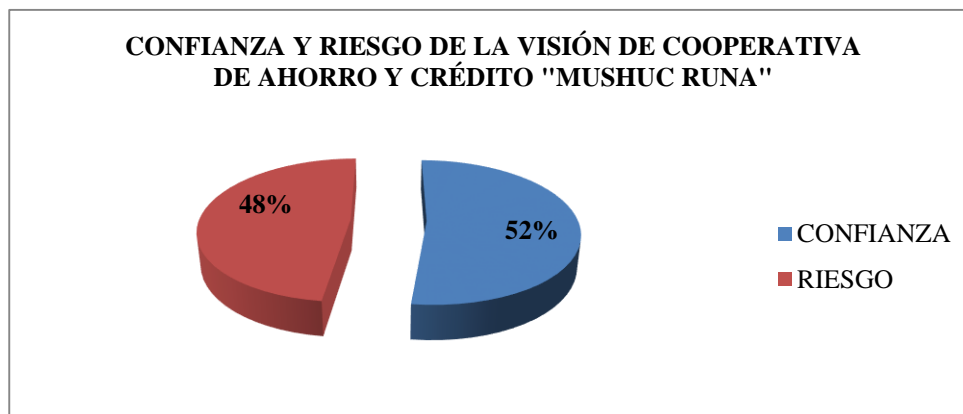


Gráfico 14: Confianza y riesgo de la visión de la COAC "Mushuc Runa"
Fuente: Cuestionarios de control interno
Elaborado: Carina Chimbolema

Análisis

Según la evaluación realizada obtenemos los siguientes resultados: que desconocen la visión un 48%, y un 52% sabe cuál es la visión de la cooperativa.

Pero también notamos que el porcentaje de desconocimiento es alto y esto se debe a la falta de difusión de la visión dentro de la cooperativa, considerando que la visión es la idealización del futuro de la cooperativa. Cuando hay claridad conceptual acerca de lo que se quiere construir a futuro, se puede enfocar la capacidad de dirección y ejecución hacia su logro de manera constante. Los aspectos estratégicos para alcanzar la visión se deben concentrar en tres líneas fundamentales de acción: capacitación, reingeniería de procesos y certificación de calidad.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 29/05/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 29/05/2015

ESTRUCTURA INTERNA	
FORTALEZAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identidad Cultural (idioma). 2. Confianza y Credibilidad. 3. Atención personalizada de gerente general y jefes departamentales. 4. Buena situación financiera. 5. Personal joven alineado con políticas y valores. 6. Liderazgo gerencial. 7. Buen conocimiento del segmento del mercado.
DEBILIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de un manual adecuado de los procedimientos de crédito y falta de aplicación de las políticas, procesos y reglamentos internos en los diferentes departamentos. 2. Ingreso de nuevo personal sin experiencia, con parentesco para las autoridades y sin título afín a su cargo en la cooperativa 3. Tecnología de comunicación de información financiera del socio y cliente poco apropiada. 4. Falta de capacitación en diversas áreas 5. Análisis insuficiente de la capacidad de pago del cliente.
AMENAZAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia desleal del Sistema Financiero Bancario. 2. Inestabilidad política y jurídica del país. 3. Apoyo de las ONG's a las Cooperativas Nacientes. 4. Factores climáticos irregulares que afectan la producción, lo cual incide en el manejo de las finanzas de los clientes. 5. Desinterés del Estado a la producción agrícola y ganadera. 6. Alto número de creación de nuevas cooperativas en la ciudad de Ambato y en el mismo sector donde se encuentra ubicada la cooperativa.
OPORTUNIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceso a mercados urbanos y rurales. 2. Alianza estratégica no financieras con otras instituciones. 3. Desconfianza de la población al sistema financiero tradicional. 4. Entregar productos financieros en sus propios domicilios y negocios. 5. Cajeros móviles en los sectores rurales (comunidades) y atender al socio en su idioma.

Cuadro 21: Análisis de la matriz FODA

Fuente: Matriz FODA COAC "Mushuc Runa"

Elaborado: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 05/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 05/06/2015



MATRIZ DE MEDIOS INTERNOS

FE
AMF 2/5

Para la evaluación del desarrollo de la organización, la ponderación será la siguiente: Cada factor tendrá una ponderación, la misma que oscilara entre 0 hasta 1, por lo que la suma será igual a uno.

La clasificación que se usará en los parámetros son:

1. = Debilidad grave o muy importante
2. = Debilidad menor
3. = Equilibrio
4. = Fortaleza menor
5. = Fortaleza importante

EL resultado ponderado se obtiene del producto entre la ponderación y el parámetro asignado. Se suma el resultado ponderado de cada uno de los factores. Para los resultados internos la clasificación puede ser entre 5 máximo que implica que la empresa está estable y 1 mínimo que indica que la cooperativa tiene problemas, el promedio es igual a 3,500. Cuando el resultado es inferior al promedio y se tienen más debilidades que fortalezas, si el resultado es mayor al promedio se posee más fortalezas que debilidades.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 05/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 05/06/2015

ASPECTOS INTERNOS	CLASIFICACIÓN DE IMPACTO		
	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS			
Identidad Cultural (idioma)	0,0679	5	0,3846
Confianza y Credibilidad	0,0679	4	0,3077
Atención personalizada de gerente general y jefes departamentales.	0,0679	5	0,3846
Buena situación financiera.	0,0679	3	0,2308
Personal joven alineado con políticas y valores.	0,0679	4	0,3077
Liderazgo gerencial.	0,0679	3	0,2308
Buen conocimiento del segmento del mercado	0,0679	4	0,3077
DEBILIDADES			
Falta de un manual adecuado de los procedimientos de crédito falta de aplicación de las políticas, procesos y reglamentos internos en los diferentes departamentos.	0,0679	2	0,1538
Ingreso de nuevo personal sin experiencia, con parentesco para las autoridades y sin título afín a su cargo en la Cooperativa.	0,0679	2	0,1538
Tecnología de comunicación de información financiera del socio y cliente poco apropiada.	0,0679	1	0,0769
Productos financieros sin soporte tecnológico.	0,0679	2	0,1538
Falta de capacitación en áreas legales.	0,0679	2	0,1538
Análisis insuficiente de la capacidad de pago del cliente.	0,0679	1	0,0769
TOTAL	1,0000	38	2,9231

Cuadro 22: Ponderación de medios internos

Fuente: Matriz FODA COAC "Mushuc Runa"

Elaborado: Carina Chimbolema

Análisis del resultado de la ponderación de medios internos

Del total de la ponderación de medios internos da una calificación de 2,90; este valor indica que la cooperativa a tiene más debilidades y pocas fortalezas, razón por la cual se debe poner más énfasis es estas debilidades, es decir; trabajar en controlarlas y de forma especial las que afectan directamente al desarrollo de la Cooperativa.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 05/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 05/06/2015



MATRIZ DE MEDIOS EXTERNOS

FE
AMF 4/5

Para medir las influencias externas sobre la cooperativa, de cualquier cambio que se experimente, se elabora la siguiente matriz: se evalúa a cada factor mediante una ponderación, la misma que fluctuara entre 0 hasta 1, por lo que la suma será igual a uno.

La clasificación que se usará en los parámetros son:

1. = amenaza importante o mayor
2. = amenaza menor
3. = equilibrio
4. = oportunidad menor
5. = oportunidad importante

El resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y la clasificación. Se calcula la suma del resultado ponderado de cada uno de los factores. En los resultados externos la clasificación puede ser de entre 5 máximos, lo que implica que la cooperativa tiene mayores oportunidades y 1 mínimo, lo que indica que la institución enfrenta amenazas importantes, la media es igual a 3,500. Cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más amenazas que oportunidades, y si el resultado es mayor al promedio se poseen más oportunidades que amenazas.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 05/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 05/06/2015



**PONDERACIÓN MEDIOS
EXTERNOS**

**FE
AMF 5/5**

ASPECTOS INTERNOS	CLASIFICACIÓN DE IMPACTO		
	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
AMENAZAS			
Competencia desleal del Sistema Financiero Bancario.	0,0833	2	0,1666
Inestabilidad política y jurídica del país.	0,0833	2	0,1666
Apoyo de las ONG's a las Cooperativas Nacientes.	0,0833	1	0,0833
Factores climáticos irregulares que afectan la producción, lo cual incide en el manejo de las finanzas de los clientes.	0,0833	2	0,1666
Desinterés del Estado a la producción agrícola y ganadera.	0,0833	1	0,0833
Alto número de creación de nuevas cooperativas en la ciudad de Ambato y en el mismo sector donde se encuentra ubicada la cooperativa.	0,0833	2	0,1666
Falta de apoyo de los consejos	0,0833	3	0,2499
OPORTUNIDADES			
Acceso a mercados urbanos y rurales.	0,0833	5	0,4165
Alianza estratégica no financieras con otras Instituciones.	0,0833	4	0,3332
Desconfianza de la población al sistema financiero tradicional.	0,0833	5	0,4165
Entregar productos financieros en sus propios domicilios y negocios.	0,0833	5	0,4165
Cajeros móviles en los sectores rurales (comunidades) y Atender al socio en su idioma.	0,0833	4	0,3332
TOTAL	1,0000	36	2,999

Cuadro 23: Ponderación de medios internos

Fuente: Matriz FODA COAC "Mushuc Runa"

Elaborado: Carina Chimbolema

Análisis del resultado de la ponderación de medios externos

Del total de la ponderación de medios externos de calificación da como resultado 3,00; este valor indica que la cooperativa tiene más amenazas y pocas oportunidades, a pesar de no ser un mal resultado se tiene que trabajar para conseguir el valor ideal para encontrarse estable, por consiguiente se debe buscar más oportunidades y mejorar su estabilidad dentro del mercado, al identificar que una de sus principales amenazas es el gobierno.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 05/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 05/06/2015



**PROCESOS PARA LA
CONCESIÓN DE CRÉDITOS
“COAC “MUSHUC RUNA**

**FE
PC 1/10**

La Cooperativa proporciona a la ciudadanía los siguientes productos financieros de crédito:

- Créditos de Consumo
- Microcréditos
- Crédito Comercial

A continuación se presenta la clasificación de la cartera de crédito la cual se basa en el Sistema de tasas de interés del Banco Central del Ecuador:

TIPOS DE CRÉDITO DE LA COAC “MUSHUC RUNA”

Créditos	Descripción	Monto	Tipo créditos
Comercial	Son todos aquellos otorgados a sujetos de crédito que registren ventas anuales iguales o superiores a USD 100.000,00 y cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas.	Hasta \$100.000 USD	<ul style="list-style-type: none"> • PYMES • Empresarial • Corporativo
Consumo	Son los otorgados a personas naturales asalariadas y/o rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.	Hasta \$100.000 USD	<ul style="list-style-type: none"> • Recurrente • Emergente
Microcrédito	Es todo crédito concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.000,00; un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios.	Hasta \$20.000 USD	<ul style="list-style-type: none"> • Minorista • Acumulación simple • Acumulación ampliada • Microcrédito recurrente

Cuadro 24: Ponderación de medios internos
Fuente: Manual de políticas de crédito
Elaborado: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 10/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 10/06/2015



**REQUISITOS PARA LA
CONCESIÓN DE CRÉDITOS
COAC “MUSHUC RUNA”**

**FE
PC 2/10**

En la Cooperativa los procesos crediticios se rigen a través del manual de políticas de crédito, en el marco de su VISIÓN, MISIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, ha definido las siguientes políticas de crédito. Se concederán créditos a los socios que cumplan con los siguientes requisitos:

Persona Natural:

- Personas desde los 18 años hasta los 75 años
- Ser socio de la Cooperativa por lo menos 1 día calendario antes de solicitarlo, ello significa que haya aperturado su libreta de ahorros y constituido los certificados de aportación;
- Estar al día en los compromisos con la Cooperativa, tanto como deudor y como garante;
- Adjuntar a la solicitud de crédito los justificativos pertinentes, tanto del deudor y garante;
- Cumplir con la política de encaje vigente;
- Justificar la capacidad de pago dada por sus ingresos familiares los mismos que sólo deberán comprometerse hasta un máximo de 70% para microcrédito y 50% para créditos de consumo, para cubrir los dividendos mensuales (capital e intereses);
- Contar con un historial crediticio adecuado (si lo tuviere) A o B y no poseer calificación (C_D_E) en los Burós de Crédito, durante los últimos seis meses.
- Se aceptará calificaciones diferentes de A o B con autorización.
- Estar en pleno goce de sus derechos civiles y de los que corresponda como socio
- Firmar el Formulario de Origen de los Fondos cuando el crédito supere los umbrales determinados por la ley, en donde se debe especificar en qué se utilizará el dinero que se obtenga del préstamo.

Persona Jurídica

- Sean entidades cuyo objetivo principal este claramente definido.
- Se encuentren legalmente constituidas o reconocidas por el organismo correspondiente del estado.

- Que su actividad genere ingresos ciertos y comprobados.
- Presentar documentación que acrediten a su representación legal.
- Provean información financiera suficiente para el análisis correspondiente.
- Presentar copia de escritura pública de constitución o documento que formalice su situación jurídica.
- Firmar el Formulario de Origen de los Fondos cuando el crédito supere los umbrales determinados por la ley, en donde se debe especificar en qué se utilizará el dinero que se obtenga del préstamo.

PROCESO CREDITICIO COAC “MUSHUC RUNA”

a) Solicitud de Crédito

- Se adjuntará a la solicitud de crédito elaborada por el socio una fotografía tamaño carnet, en donde se identifique a la persona, no se aceptarán fotografías de perfil.
- El Analista de Crédito ingresará los datos en el sistema para obtener la solicitud de crédito según las disposiciones de Transparencia de información receptando la firma del socio que solicita el préstamo.

b) Documentación de soporte

- Se receptará fotocopias de cédulas de ciudadanía y de certificados de votación vigentes, del socio y garantes con sus respectivos conyugues (en los casos que amerita).
- Se verificará que las firmas registradas en la solicitud coincidan con el original y copias de la cédula de ciudadanía.
- Fotocopias de escrituras de bienes inmuebles con los respectivos certificados de gravámenes tanto del socio como de los garantes (en los casos que amerita).
- Copias de matrículas de vehículos del socio y garantes (en los casos que amerita)
- Cualquier documento adicional que pruebe solvencia económica del socio o garantes.
- Recibo de servicios básicos (luz, agua o teléfono).



FE
PC 4/10

c) Fuente de los Ingresos

- Planilla(s) o roles de pago con firmas de responsabilidad y con desglose de ingresos y egresos.
- Cuando se trate de certificados de ingresos se requerirá que el certificado del empleador sea en hoja membretada y deberá incluir datos tales como: cargo, estabilidad o antigüedad laboral, sueldo que percibe, fecha de emisión, nombre y cargo de la persona que firma el certificado y sello de la empresa.
- Documentos que prueben que el socio recibe pensiones de cualquier índole del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, actualizados.
- Contratos de prestación de servicios en el caso que sea contratistas o profesionales.
- Copia del RUC, donde se determinará el tiempo de apertura de la actividad comercial
- Formularios de impuesto a la renta en el caso que sea profesional de libre ejercicio o negocios legalmente establecidos.
- Facturas de compra y venta del negocio establecido (cuando sea aplicable)
- Flujo de caja del socio, (será elaborado por personal de la Cooperativa luego de la verificación).

d) Entrevista Personal

La entrevista personal permite:

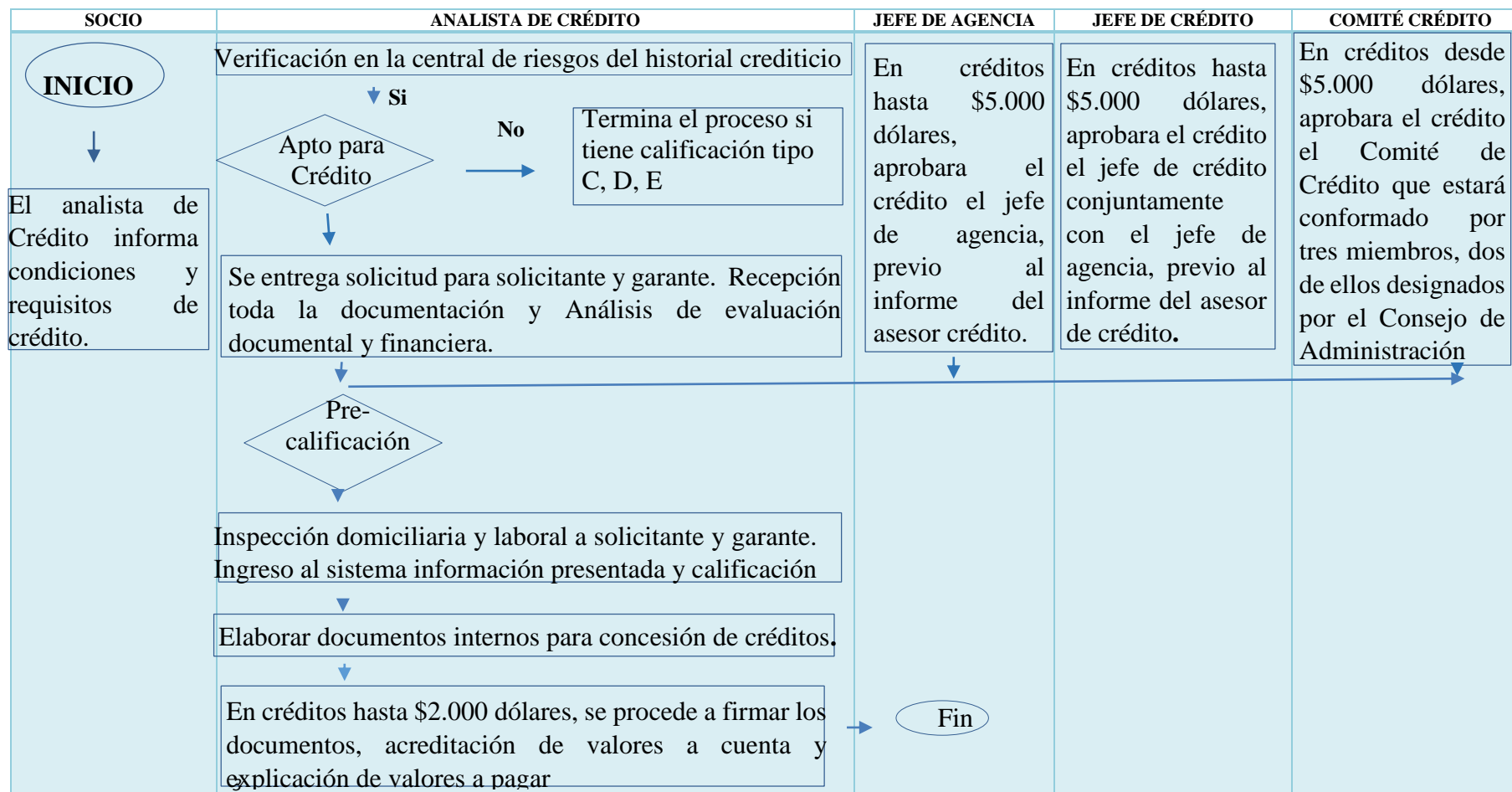
- Establecer una relación personalizada con el cliente,
- Ampliar la información sobre el prestatario,
- Conocer efectivamente el destino del crédito,
- Identificar la frecuencia de los ingresos del cliente, y
- Orientar al cliente sobre la conveniencia o no del crédito y asesorarlo adecuadamente

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 10/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 10/06/2015



FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CRÉDITOS COAC “MUSHUC RUNA”

FE PC 5/10



Cuadro 25: Flujograma del proceso de créditos COAC “Mushuc Runa”

Fuente: Manual de Políticas de Crédito

Elaborado: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 10/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 10/06/2015



**CUMPLIMIENTO DE DOCUMENTOS QUE RESPALDAN EL
DESEMBOLSO DE CRÉDITOS COOPERATIVA “MUSHUC RUNA”**

**FE
PC 6/10**

Número Crédito	Solicitud Crédito	Cédula Ciudadanía		Certificado Votación		Servicio Básico		Justificación Ingresos	Foto	Copia Libreta
		Socio	Garante	Socio	Garante	Socio	Garante			
Crédito Comercial										
2	√ 2	√ 2	√ 2	√ 2	√ 2	√ 1	√ 1	√ 2	√ 1	√ 1
	x 0	x 0	x 0	x 0	x 0	x 1	x 1	x 0	x 1	x 1
	Σ 2	Σ 2	Σ 2	Σ 2	Σ 2	Σ 2	Σ 2	Σ 2	Σ 2	Σ 2
Microcrédito										
357 ©	√ 356	√ 357	√ 322	√ 355	√ 344	√ 352	√ 313	√ 348	√ 351	√ 322
	x 1	x 0	x 35	x 2	x 13	x 5	x 44	x 9	x 6	x 35
	Σ 357	Σ 357	Σ 357	Σ 357	Σ 357	Σ 357	Σ 357	Σ 357	Σ 357	Σ 357
Crédito De Consumo										
91 ©	√ 91	√ 91	√ 82	√ 91	√ 86	√ 87	√ 81	√ 88	√ 90	√ 90
	x 0	x 0	x 9	x 0	x 5	x 4	x 10	x 3	x 1	x 1
	Σ 91	Σ 91	Σ 91	Σ 91	Σ 91	Σ 91	Σ 91	Σ 91	Σ 91	Σ 91

Cuadro 26: Cumplimiento de documentos que respaldan el desembolso de créditos”

Fuente: Carpetas de crédito de COAC “Mushuc Runa”

Elaborado: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 10/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 10/06/2015

- © = Hallazgo
- Σ = Sumatoria
- √ = Verificado
- x = No encontrado

Nota: Se extrajo la muestra de los créditos otorgados para facilitar la revisión de los documentos que respaldan el desembolso de créditos



DOCUMENTOS QUE RESPALDAN EL DESEMBOLSO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA “MUSHUC RUNA”

**FE
PC 7/9**

Número Créditos	Acta Comité Crédito Montos >\$5.000,00	Aprobación Crédito Montos <\$5.000,00	Orden Pago	Tabla Amortización	Copia Pagaré	Autorización	Solicitud de Información	Liquidación Crédito	Contrato Crédito	Informe Inspección	Burós de Crédito		
											Socio	Garante	
2	Crédito Comercial												
	√ 2	√ 2	√ 2	√ 2	√ 2	√ 1	√ 2	√ 2	√ 2	√ 2	√ 2	√ 2	
	x 0	x 0	x 0	x 0	x 0	x 1	x 0	x 0	x 0	x 0	x 0	x 0	
	Σ 2	Σ 2	Σ 2	Σ 2	Σ 2	Σ 2	Σ 2	Σ 2	Σ 2	Σ 2	Σ 2	Σ 2	
357	Microcrédito												
	√ 321	√ 324	√ 328	√ 327	√ 325	√ 312	√ 326	√ 318	√ 324	√ 322	√ 322	√ 320	
	x 36	x 33	x 29	x 30	x 32	x 44	x 31	x 39	x 33	x 35	x 35	x 37	
	Σ 357	Σ 357	Σ 357	Σ 357	Σ 357	Σ 357	Σ 357	Σ 357	Σ 357	Σ 357	Σ 357	Σ 357	
91	Crédito de Consumo												
	√ 91	√ 88	√ 86	√ 90	√ 91	√ 89	√ 88	√ 90	√ 90	√ 88	√ 90	√ 90	
	x 0	x 3	x 5	x 1	x 0	x 2	x 3	x 1	x 1	x 3	x 1	x 1	
	Σ 91	Σ 91	Σ 91	Σ 91	Σ 91	Σ 91	Σ 91	Σ 91	Σ 91	Σ 91	Σ 91	Σ 91	

Cuadro 27: Cumplimiento de documentos que respaldan el desembolso de créditos”

Fuente: Carpetas de crédito de COAC “Mushuc Runa”

Elaborado: Carina Chimbolema

© = Hallazgo

Σ = Sumatoria

√ = Verificado

x = No encontrado

Nota: Se extrajo la muestra de los créditos otorgados para facilitar la revisión de los documentos que respaldan el desembolso de créditos.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 10/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 10/06/2015



**REPORTE DE SEGUIMIENTO DE PAGO DE CRÉDITOS COAC “MUSHUC RUNA”
ÁREA DE CRÉDITO: COMERCIAL**

**FE
PC 8/10**

Socio crédito Comercial	Monto Original	Tasa Interés	Capital Vigente	Total Deuda	De 1 a 30 Días	De 31 a 90 Días	De 91 a 180 Días	De 181 a 360 Días	Más de 360 Días
2	100000,00	10,75%	69.999,94	69.999,94	7390,44	28333,34	30000,01	10000,02	49.999,90
2	200000,00	10,75%	125.723,71	125.723,71	7390,44	28333,34	30000,01	10000,02	49.999,90

Cuadro 28: Área de crédito comercial

Fuente: Reporte Anual de Créditos Año 2013 COAC “Mushuc Runa”

Elaborado: Carina Chimbolema

ÁREA DE CRÉDITO: MICROCRÉDITO

Socios micro crédito	Monto Original	Tasa Interés	Capital Vigente	Capital no genera interés	Capital vencido	Total Deuda	De 1 a 30 Días	De 31 a 90 Días	De 91 a 180 Días	Más de 181 Días
4873	95.999.148,79	18%	55.246.650,99	3.513.732,60	1.810.086,06	60.570.469,65	3.292.070,45	6.109.307,83	12.075.530,5	26.841.355,65
4873	95.999.148,79	18%	55.246.650,99	3.513.732,60	1.810.086,06	60.570.469,65	3.292.070,45	6.109.307,83	12.075.530,5	26.841.355,65

Cuadro 29: Área de crédito microcrédito

Fuente: Reporte Anual de Créditos Año 2013 COAC “Mushuc Runa”

Elaborado: Carina Chimbolema

ÁREA DE CRÉDITO: CONSUMO

Socios crédito consumo	Monto Original	Tasa Interés	Capital Vigente	Capital no genera interés	Capital vencido	Total Deuda	De 1 a 30 Días	De 31 a 90 Días	De 91 a 180 Días	De 181 a 360 Días	Más de 360 Días
118	10.570.486,90	14%	6.388.301,08	134.783,86	52.223,76	6.575.308,70	432.466,12	494.295,62	809.066,89	1289.807,46	3.362.664,99
118	10.570.486,90	14%	6.388.301,08	134.783,86	52.223,76	6.575.308,70	432.466,12	494.295,62	809.066,89	1289.807,46	3.362.664,99

Cuadro 30: Área de crédito consumo

Fuente: Reporte Anual de Créditos Año 2013 COAC “Mushuc Runa”

Elaborado: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 10/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 10/06/2015

ESTRUCTURA DE CARTERA TOTAL DE CRÉDITO COAC "MUSHUC RUNA"

FE
PC 9/10

Tipo de Crédito	Saldo	Estructura
Comercial	125723,71	0,19%
Microcrédito	60570470	90,04%
Consumo	6575308,7	9,77%
Σ Total	67.271.502 ✓	100,00% ✓

Cuadro 31: Estructura de cartera total de crédito

Fuente: Reporte Anual de Créditos Año 2013 COAC "Mushuc Runa"

Elaborado: Carina Chimbolema

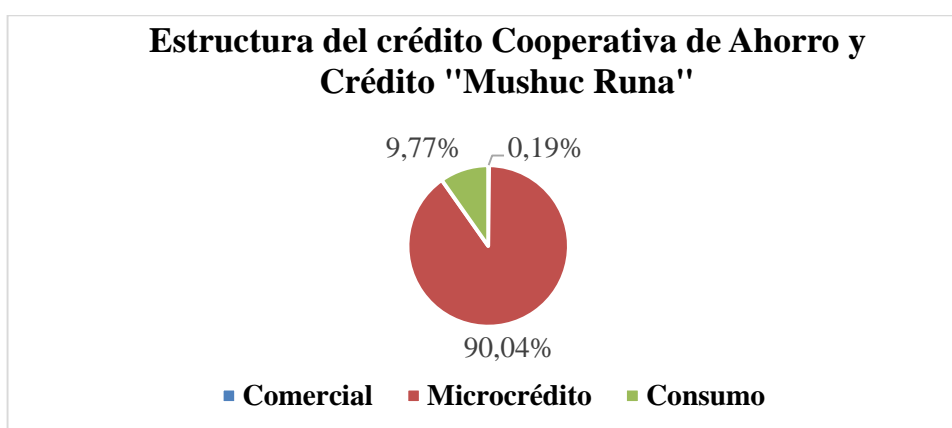


Gráfico 15: Estructura de cartera total de crédito

Fuente: Reporte Anual de Créditos Año 2013 COAC "Mushuc Runa"

Elaborado: Carina Chimbolema

Σ= Sumatoria

✓= Verificado

Análisis estructura total crediticia

Una vez identificados los segmentos hacia donde tiene enfocados sus recursos por medio de los créditos, resulta necesario e importante conocer cómo se encuentran otorgados los siguientes créditos de acuerdo al tipo de crédito, donde se pudo evidenciar que el tipo de crédito mayormente otorgado es el microcrédito el cual contiene un 90,04% de la estructura de créditos en la cooperativa, esto debido a que la entidad se enfoca en su mayoría en otorgar créditos a microempresarios o empresas pequeñas en crecimiento ya que son estas las empresas las que en su mayoría necesitan financiamiento para poder expandir su negocio, comprar maquinaria, implementar nuevas sucursales; mientras solo un 9,77% de los créditos son de consumo y un 0,19% son comerciales.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 10/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 10/06/2015

Cuadro 32: Morosidad Créditos COAC “Mushuc Runa”

Tipo de Crédito	Cartera Vigente	Cartera Vencida	Cartera Total	Días Vencido	Índice de Morosidad
Crédito comercial	125723,71	0	125723,71	0	0,00%
© Micro Crédito	55246650,99	1.810.086,06	60570469,65	1666660	2,99%
Crédito Consumo	6388301,08	52223,76	6575308,7	32635	0,79%
Σ TOTAL	√61760675,8	√1862309,82	√67271502,1	√1699295	√3,78%

Fuente: Reporte Anual de Créditos Año 2013 COAC “Mushuc Runa”

Elaborado: Carina Chimbolema

ÍNDICE MOROSIDAD DE CRÉDITOS COAC “MUSHUC RUNA”

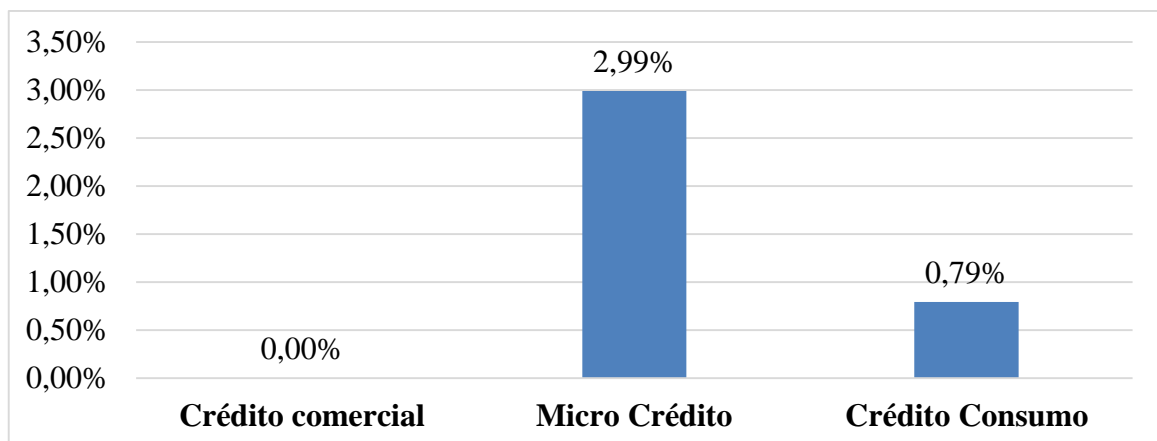


Gráfico 16: Índice Morosidad Créditos COAC “Mushuc Runa” crédito

Fuente: Reporte Anual de Créditos Año 2013 COAC “Mushuc Runa”

Elaborado: Carina Chimbolema

© = Hallazgo

Σ = Sumatoria

√ = Verificado

Análisis Morosidad Crediticia

La morosidad del crédito comercial es nula, del microcrédito es del 2,99% y el crédito de consumo tiene una morosidad de 0,79% lo que indica que la cooperativa tiene un bajo nivel de morosidad en general en todos los niveles crediticios esto es favorable para la cooperativa ya que de esta manera demuestra que la recuperación de cartera ha sido efectiva en la Cooperativa.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 10/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 10/06/2015

N° De Cuenta	Denominación de la Cuenta	Monto Saldo Contable Auditado Al 31-12-2013	Monto Saldo Operativo al 31-12-2013	%
2101	Depósitos a la Vista	√19,815,273.74	√19,815,273.74	√24%
21050505	Depósitos Ahorro Encaje	√6,021,959.85	√6,021,959.85	√7,29%
2103	⊙ Depósitos a Plazo	√50,177,082.00	√50,177,082.00	√60,78%
31031005	⊙ Certificados Aportación	√6,536,701.08	√6,536,701.08	√7,92%

Cuadro 33: Captaciones COAC “Mushuc Runa”

Fuente: Área de captaciones de cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”

Elaborado por: Carina Chimbolema

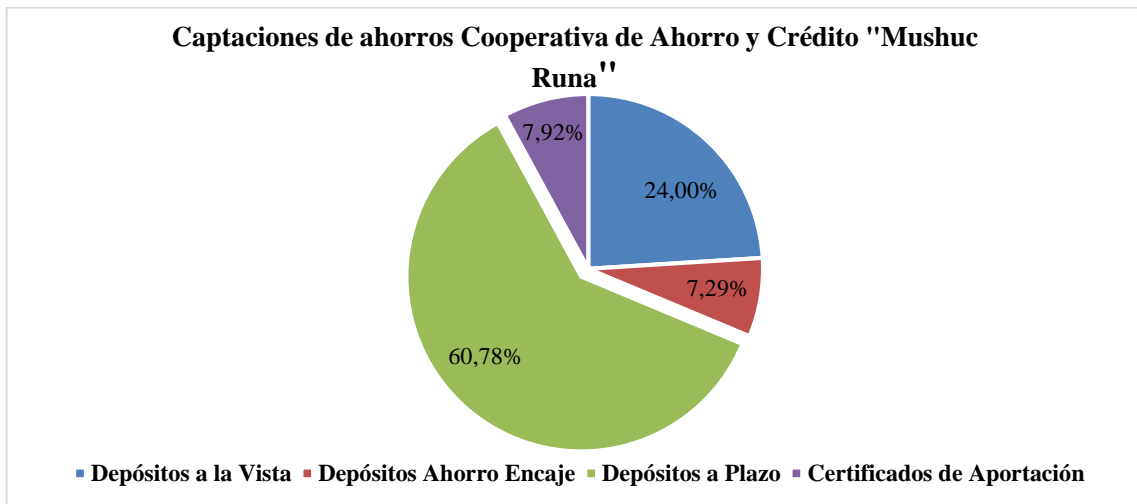


Gráfico 17: Captaciones COAC “Mushuc Runa”

Fuente: Área de captaciones de cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”

Elaborado por: Carina Chimbolema

⊙ = Hallazgo

√ = Verificado

Análisis captaciones COAC “Mushuc Runa”^a

Las captaciones estuvieron conformadas en mayor proporción por depósitos a plazo con el 60,78%, mientras que los depósitos a la vista representaron el 24% de las mismas, un 7,29% corresponde a depósitos ahorro encaje y certificados de aportación respectivamente; la Cooperativa ha logrado cumplir con su objetivo de alcanzar un mayor peso de los depósitos a plazo por sobre los depósitos a la vista, con lo que se logra un mayor nivel de efectivo para poder invertirlo en mayor dotación de créditos.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 10/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 10/06/2015

Para la realización de estos indicadores se obtuvo información proporcionada por la COAC “Mushuc Runa”, los mismos que pertenecen al año 2013 de forma anual.

INDICADORES DE ECONOMÍA

Evalúa la capacidad que tiene la cooperativa para generar y utilizar adecuadamente recursos financieros para el logro de la misión de la cooperativa; los índices manejados para verificar la preservación del patrimonio y la capacidad de generación de ingresos son los siguientes:

1. Gasto nómina administrativa

$$\text{Gasto Nómina} = \frac{\text{Gasto nómina Administrativa}}{\text{Gasto Total nómina}}$$

$$\text{Gasto Nómina} = \frac{\$ 185,802.71}{\$ 2973.411,83}$$

$$\text{Gasto Nómina} = 0,06 * 100$$

$$\text{Gasto Nómina} = 6,25\%$$

Análisis:

Por el resultado se puede observar que el total de nómina del personal de la cooperativa, la parte administrativa cubre apenas el 6%, sabiendo que en esta área colaboran 12 personas, el gasto es racional, los colaboradores que se encuentran en este sitio son claves: la gerencia, las jefaturas de departamentos, administrativo financiero.

2. Gasto nómina operativa

$$\text{Gasto Nómina} = \frac{\text{Gasto nómina Operativa}}{\text{Gasto Total nómina}}$$

$$\text{Gasto Nómina} = \frac{\$ 2,787,609.12}{\$ 2973.411,83}$$

$$\text{Gasto Nómina} = 0,93 * 100$$

$$= 93.75\%$$

Análisis:

Por el resultado conseguido se determina que el 94% de la nómina del personal de la cooperativa es de la parte operativa, es decir: crédito, cajas, desarrollo, marketing, atención al cliente, servicios generales, etc., el número de colaboradores que se

encuentran en esta área son 100 personas y el porcentaje denotan que el gasto en el personal está enfocado de manera correcta.

3. Gasto nómina promedio por empleado

Para el cálculo de esta fórmula se consideran las cuentas salarios, beneficios de ley y honorarios.

$$\text{Gasto Nómina} = \frac{\text{Gasto Total Nómina}}{\# \text{ Total de empleados}}$$

$$\text{Gasto Nómina} = \frac{\$ 2973.411,83}{112}$$

$$\text{Gasto Nómina} = \$ 26.548,32$$

Análisis:

Por el resultado conseguido se encuentra que el promedio de gasto por empleado al año es de \$ 26.548,32; lo que indica que el sueldo por empleado se encuentra ligeramente por encima de los rangos a los salarios mínimos que el Ministerio de Relaciones Laborales establece para cada actividad incluida los beneficios de ley.

3. Gasto promedio de capacitación

$$\text{Gasto Nómina} = \frac{\text{Gasto Capacitación}}{\# \text{ Total de Empleados capacitados}}$$

$$\text{Gasto Nómina} = \frac{14764,00}{38}$$

$$\text{Gasto Nómina} = \$ 388,53$$

Análisis:

Por el resultado conseguido, encontramos que el total promedio de capacitación es de \$388,53, con este indicador podemos considerarlo deficiente ya que de 112 empleados; 38 fueron capacitados, los mismos que pertenecen al área administrativo, financiero, créditos y riesgos, datos obtenidos de registros y al ser una cooperativa, en esta predomina la parte operativa debe existir preferencia en capacitación para el personal de talento humano, riesgos y a todo el personal de crédito, ya que, estas áreas son la razón de ser de la cooperativa.

Mediante estos índices se mide el grado de eficiencia que viene relacionado entre los bienes o servicios prestados y el manejo de recursos humanos, económicos y tecnológicos para el logro de resultados, además; es la relación entre lo utilizado y lo proyectado.

1. Satisfacción de clientes que solicitaron créditos en la institución mensualmente

$$\begin{aligned} \text{Satisfacción} &: \frac{\text{solicitantes de crédito satisfechos}}{\text{total de solicitantes de crédito}} \\ \text{Tiempo laborado} &= \frac{119}{149} \\ \text{Tiempo laborado} &= 79,87\% \end{aligned}$$

Análisis:

Este indicador demuestra que un 80% de los clientes que solicitan un crédito en la institución terminan siendo satisfechos al ser atendidos con rapidez y amabilidad y a la vez los resultados que se obtienen son satisfactorios pues cumplen sus expectativas.

2. Tiempo de demora en aprobación de créditos

$$\begin{aligned} \text{Demora} &: \frac{\text{Tiempo establecido en el reglamento}}{\text{Tiempo en que se aprueban créditos}} \\ \text{Demora} &= \frac{5 \text{ días}}{8 \text{ días}} * 100 \\ \text{Demora} &= 62,5\% \end{aligned}$$

Análisis:

Este indicador demuestra que el tiempo establecido para la concesión de créditos está tardando el 63% más de su tiempo establecido en el reglamento, lo que genera incomodidad entre los usuarios y genera pérdidas de productividad para la institución.

INDICADORES DE EFICACIA

Se utiliza para medir la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programadas.

1. Grado de cumplimiento de ingresos

$$\begin{aligned} \text{Ingresos} &= \frac{\text{Ingresos Reales}}{\text{Ingresos presupuestados}} \\ \text{Ingresos} &= \frac{\$ 13.278.727,60}{\$ 15.000.000,00} \\ \text{Ingresos} &= 88,52\% \end{aligned}$$

Análisis:

Por el resultado conseguido se observó que el cumplimiento de ingresos para el 2013 fue del 89%, el indicador no es desalentador pero se debe trabajar para lograr cumplir la meta en su totalidad y obtener una mejor eficacia.

2. Cumplimiento de metas de capacitación

$$\text{Cumplimiento de metas} = \frac{\text{Gasto Capacitación real}}{\text{Capacitación presupuestada}}$$

$$\text{Cumplimiento de metas} = \frac{\$ 14.764,00}{\$ 16.000,00}$$

$$\text{Cumplimiento de metas} = 92.28\%$$

Análisis:

El cumplimiento de las metas de capacitación para el personal se ejecutó el 92% de lo presupuestado para el año 2013, esto debido a que los costos fueron inferiores a lo proyectado provocando que los ingresos de la cooperativa sean mayores.

3. Personal Profesional

$$\text{Personal Profesional} = \frac{\# \text{ de Profesionales}}{\text{Total de empleados}}$$

$$\text{Personal Profesional} = \frac{56}{112}$$

$$\text{Personal Profesional} = 0,50 * 100$$

$$\text{Personal Profesional} = 50\%$$

Análisis:

Por el resultado obtenido el 50% del personal de la empresa tiene un título profesional lo que es una desventaja muy grande porque la mitad del personal no cuenta con título profesional que respalde su puesto, ni el conocimiento requerido para el trabajo que realiza.

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 14/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 14/06/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

HOJA DE HALLAZGOS: No existe rotación del personal

FE HH 1/10

REF P/T	Nº	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
FE CCI 3/15	1.	No existe rotación del personal.	<p>MANUAL DE CONTROL INTERNO, Art 36.- Entre el personal de una misma unidad operativa en forma sistemática se establecerá la rotación de funciones, permitiendo el conocimiento y práctica de las funciones compatibles y evitar que una persona sea imprescindible dentro de la administración.</p> <p>Art 37.- Los cambios periódicos de funciones al personal administrativo con funciones compatibles, permite que se capaciten a cumplir una tarea distinta a lo habitual en forma eficiente y efectiva. La rotación permite disminuir riesgos de encubrimiento de deficiencias administrativas y también se evita el adiestramiento de nuevo personal externo.</p>	Falta de coordinación y conocimiento de parte de las principales autoridades quienes no tomaron la decisión de normar la rotación de personal a nivel de cada departamento institucional.	El personal adquiere una automatización por las labores que realiza y se siente incapaz de fungir en otra dependencia, además en caso fortuito de ausencia de un colaborador se generarían conflictos puesto que va a haber personal con el conocimiento necesario para sustituirlo.	<p>GERENCIA GENERAL:</p> <p>Se debería fomentar la rotación de personal como política institucional, ya que de esta manera se va a generar más lazos de compañerismo y la posibilidad de que el personal pueda desempeñarse en varias áreas y mostrar su potencial, además se evitarían conflictos en caso de ausencia de alguien puesto que van a haber otras personas con los suficientes conocimientos.</p>

Cuadro 34: Hoja de hallazgos Nº 1: No existe rotación del personal

Fuente: Cuestionarios de control interno y papeles de trabajo de la Auditoría de Gestión COAC “Mushuc Runa”

Elaborado por: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 21/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 21/06/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

FE HH 2/10

HOJA DE HALLAZGOS: Incumplimiento de manual de Talento Humano reclutamiento

REF. P/T	Nº	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
FE CCI 5/15	2.	El personal que labora en la Cooperativa no cumple con los perfiles profesionales acorde a las funciones que desempeñan, han sido contratados por afinidad y parentesco.	MANUAL DE TALENTO HUMANO: RECLUTAMIENTO, Capítulo Selección del personal: Señala que el personal reclutado deberá contar con los siguientes requisitos mínimos indispensables: Cubrir perfil psicométrico del puesto, gozar de salud física y mental, cumplir con la instrucción requerida, según el nivel del puesto al que va a ingresar, presentar una solicitud de empleo, o currículum completo, presentarse a las evaluaciones establecidas, aprobar exámenes técnicos y estudio socio-económico laboral.	La falta de conocimiento y el deseo por apoyar al personal que ha demostrado superación se ha contratado a personal no profesional sin analizar ningún tipo de selección y con el desarrollo de las funciones estableciendo en alguna área de la cooperativa.	La falta de un proceso adecuado de selección del personal y no contar con un talento humano profesional puede obstaculizar el crecimiento planificado puesto que a más del deseo de superación debe contar con conocimiento para poder desarrollar de manera adecuada las funciones que le encomiende.	Al JEFE DE TALENTO HUMANO cuando existan nuevas contrataciones de personal se deberá seleccionar tomando en cuenta los requisitos exigidos en el manual de Talento humano de Reclutamiento, considerando los impedimentos legales y éticos para su desempeño. El ingreso del personal a la entidad se efectuará previa la convocatoria, evaluación y selección que permitan identificar a quienes por su conocimiento y experiencia garantizan su idoneidad y competencia y ofrecen mayores posibilidades para la gestión institucional.

Cuadro 35: Hoja de hallazgos Nº 2: Incumplimiento del manual de Recursos Humanos Reclutamiento

Fuente: Cuestionarios de control interno y papeles de trabajo de la Auditoría de Gestión COAC “Mushuc Runa”

Elaborado por: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 21/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 21/06/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

FE HH 3/10

HOJA DE HALLAZGOS Insuficiente mantenimiento de equipos informáticos

REF P/T	Nº	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
FE CCI 10/15	3.	Insuficiente mantenimiento a los equipos informáticos del departamento de crédito, se los atiende cuando ya han presentado falencias en sus funciones.	MANUAL DE CONTROL INTERNO. CAP. SISTEMA AUTOMÁTICO DE DATOS: En los Art 87.- Los equipos de computación, estarán sujetos a mantenimiento preventivo al menos una vez al año. Art 88.- El hardware de la institución, debe ser cuidado y preservado de los factores climáticos y ambientales, su limpieza y reparaciones correctivas, deben ser parte de un plan anual que nos permita conservarlos útiles y funcionando. Art 89.- Periódicamente y en forma sorpresiva, la jefatura de sistemas realizará una supervisión del software en los equipos de cómputo.	Falta de aplicación acerca de la periodicidad con la que se debería dar mantenimiento a los equipos informáticos que son la base para la labor de los trabajadores del departamento.	La institución puede perder productividad puesto que si un equipo se daña por no darle mantenimiento, la persona que lo utilizaba quedaría sin su herramienta de trabajo y no podría cumplir normalmente con sus funciones.	JEFE DE SISTEMAS: Periódicamente y en forma sorpresiva, la jefatura de sistemas debe realizar una supervisión del software en los equipos de cómputo para comprobar su estado; en este caso debe realizar mantenimiento urgente a los equipos de cómputo afectados para así evitar pérdidas a la institución por el daño de estos.

Cuadro 36: Hoja de hallazgos N° 3: Insuficiente mantenimiento de equipos informáticos

Fuente: Cuestionarios de control interno y papeles de trabajo de la Auditoría de Gestión COAC “Mushuc Runa”

Elaborado por: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 21/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 21/06/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**FE
HH 4/10**

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

HOJA DE HALLAZGOS: De la muestra seleccionada, un 10% de los Créditos no cumplen con los requisitos para su desembolso

REF P/T	Nº	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
FE PC 6/10	4.	De la muestra seleccionada, un 10% de los Créditos no cumplen con los requisitos para su desembolso.	MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITOS. CAPÍTULO V: Los requisitos para adquirir un crédito Requisitos Se concederán créditos a los socios que cumplan con los siguientes requisitos: Legalmente capaces de contraer obligaciones, Personas desde los 18 años hasta los 75 años, ser socio de la Cooperativa por lo menos 1 día calendario antes de solicitarlo, ello significa que haya aperturado su libreta de ahorros y constituido los certificados de aportación, estar al día en los compromisos con la Cooperativa, tanto como deudor y como garante.	Los Asesores de Crédito pasan por alto la documentación o manual de crédito existente en la cooperativa dejándose influenciar de acuerdo al grado de amistad o de confianza e incluso dependiendo de los montos, los mismos que en la mayoría de los casos son aprobados por los mismos asesores incumpliendo el debido proceso que se debe realizar.	El riesgo de recuperación del crédito otorgado por inobservancia del manual de crédito establecido para la consecución de créditos lo cual genera mayor riesgo de recuperación de cartera e incrementar la morosidad.	A LA JEFATURA DE CRÉDITO: Debe aplicar un control permanente que se verifique el cumplimiento del cien por ciento del manual crediticio a través del reporte de la supervisión cruzada entre los mismos asesores de crédito así como distribuir el proceso de desembolso a una persona distinta de los asesores el mismo que deberá verificar el cumplimiento de todos los requisitos y proceda al desembolso.

Cuadro 37: Hoja de hallazgos Nº 4: De la muestra seleccionada, un 10% de los créditos no cumplen con los requisitos para su desembolso

Fuente: Cuestionarios de control interno y papeles de trabajo de la Auditoría de Gestión COAC “Mushuc Runa”

Elaborado por: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 21/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 21/06/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**FE
HH 5/10**

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

HOJA DE HALLAZGOS Inexistencia de Manual de Procedimientos de recuperación de cartera

REF P/T	Nº	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
FE PC 10/10	5.	La Cooperativa no cuenta con manuales de procedimientos de recuperación de cartera.	MANUAL DE CONTROL INTERNO: CONTROL DE LA MOROSIDAD, Capítulo G. En el Art 167.- Quienes hacen funciones de control y supervisión de las operaciones de cartera, en forma permanente realizarán evaluaciones a los reportes de morosidad. Art 168.- Un control permanente de la morosidad, permitirá establecer procedimientos efectivos para la recuperación de esta cartera, quienes efectúan la supervisión a cobradores externos, también deberá realizar evaluaciones continuas de la efectividad del cobro.	Falta de seguimiento por parte de las autoridades a las áreas que conforman la Cooperativa a fin de determinar cuáles son las necesidades.	Al no contar con los respectivos manuales de procedimientos de recuperación de cartera, el personal desarrolla sus actividades por costumbre, incrementando el riesgo operativo y no garantiza el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa.	A LA JEFATURA DE CRÉDITO: Al Gerente General deberá asignar la responsabilidad al jefe del departamento de créditos preparar los manuales de procedimientos de recuperación de cartera los mismos que deberán ser conocidos por todo el personal de créditos. En caso de no contar con el personal suficiente y capacitado deberán realizarlo a través de asesoría externa.

Cuadro 38: Hoja de hallazgos Nº 5: Inexistencia de Manual de procedimientos de recuperación de cartera

Fuente: Cuestionarios de control interno y papeles de trabajo de la Auditoría de Gestión COAC “Mushuc Runa”

Elaborado por: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 21/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 21/06/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

FE HH 6/10

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

HOJA DE HALLAZGOS: Falta de Sistematización del Informe de Evaluación de Créditos

REF P/T	Nº	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
FE CCI 10/15	6.	Falta de Sistematización del Informe de Evaluación de Créditos	MANUAL DE CONTROL INTERNO. CAPÍTULO G. ACTUALIZACIÓN PERIÓDICA DE DATOS Art 161.- Como medida de control en forma periódica el personal de informática realizará la actualización de los datos de los socios y en el área de depósitos a plazo fijo se realizará de los clientes.	Falta de Actualización en cuanto al sistema que utiliza la Cooperativa Fitcoop, que en su última versión ya cuenta con este proceso.	Se cuenta con informes de evaluación de créditos que contienen calificaciones irreales y que provocan la aprobación de créditos a socios insolventes lo cual incrementa la cartera vencida.	A LA JEFATURA DE SISTEMAS: Solicitar al proveedor del sistema FITCOOP la actualización de los Manuales de Usuarios, de tal forma que facilite la revisión del contenido de todos los roles de acceso al sistema informático, en especial en cuanto a la evaluación de crédito.

Cuadro 39: Hoja de hallazgos Nº 6 Falta de sistematización del informe de evaluación de créditos

Fuente: Cuestionarios de control interno y papeles de trabajo de la Auditoría de Gestión COAC “Mushuc Runa”

Elaborado por: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 21/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 21/06/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**FE
HH 7/10**

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

HOJA DE HALLAZGOS Seguimiento de acciones judiciales a personas con créditos vencidos

REF P/T	Nº	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
FE CCI 14/15	7.	Falta de Seguimiento de acciones judiciales a personas con créditos vencidos	MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO: Capítulo XII 12.2.2. Abogados Internos o Externos: La gestión de cobranzas puede ser delegada a cobradores internos o externos, a fin de mantener una cartera lo más sana posible, para el efecto se deben aplicar las siguientes políticas: Expirado el plazo estipulado para el departamento de cobranzas (120 días), por política de la Cooperativa, el crédito deberá ser enviado al abogado interno o externo para su gestión extrajudicial y judicial.	La concesión de créditos con falta de garantías reales y sin los requisitos indispensables lo que ocasiona morosidad y la cobranza a través de llamadas telefónicas, a pesar de existir socios con más de 11 cuotas vencidas.	Al no existir un grado de exigencia para el pago de crédito hay una falta de interés de los deudores para cancelar la deuda y en otros casos la poca capacidad de pago de deudas, lo cual también tiene relación con el deficiente análisis crediticio antes de desembolsar el crédito.	A LA JEFATURA DE CRÉDITO: Entregar al departamento legal todos los expedientes y garantías de los créditos cuya morosidad se encuentre mayor a 120 días, con la finalidad que se comience con las acciones extrajudiciales y judiciales de forma inmediata, bajo la responsabilidad del Jefe de Departamento Jurídico, quien direccionará a las dependencias correspondientes.

Cuadro 40: Hoja de hallazgos N° Seguimiento de acciones judiciales a personas con créditos vencidos

Fuente: Cuestionarios de control interno y papeles de trabajo de la Auditoría de Gestión COAC “Mushuc Runa”

Elaborado por: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 21/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 21/06/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

FE HH 8/10

HOJA DE HALLAZGOS Inconsistencias en el desembolso de créditos vinculados

REF P/T	Nº	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
FE CCI 14/15	8.	Inconsistencias en el desembolso de créditos vinculados	MANUAL DE CONTROL INTERNO: Art 141.- “Se establece un cupo de crédito de grupo, al cual podrán acceder los miembros del Consejo de Administración, los administradores, empleados y personas naturales y jurídicas vinculadas a éstos, así como se establece un límite individual de crédito. El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%), ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio.	Falta de conocimiento del manual de control interno. En la documentación revisada al personal vinculado se encontró graves inconsistencias, como falta de documentación importante, firmas, garantes e incluso en algunos casos a pesar de estas falencias, estos créditos están respaldados por la firma del gerente y comité de crédito.	Repercute en un incremento de la morosidad crediticia de la cooperativa en especial del microcrédito que ya se comprobó que es alto en comparación con los otros tipos de créditos.	A LA JEFATURA DE CRÉDITO: Disponer del personal responsable de la instrumentación de los préstamos, que previo el envío de las carpetas de crédito vinculadas para la aprobación correspondiente, deben verificar que se encuentren instrumentadas las garantías sean éstas hipotecarias o prendarias, adicionalmente en los expedientes se incluirán copias de la hipoteca, prendas y avalúos.

Cuadro 41: Hoja de hallazgos Nº 8: Inconsistencias en el desembolso de créditos vinculados

Fuente: Cuestionarios de control interno y papeles de trabajo de la Auditoría de Gestión COAC “Mushuc Runa”

Elaborado por: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 21/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 21/06/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

FE HH 9/10

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

HOJA DE HALLAZGOS Inexistencia de Manual de Procedimientos de captaciones de depósitos a plazo fijo

REF P/T	Nº	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
FE PA 1/1	9.	Inexistencia de Manual de Procedimientos de captaciones de depósitos a plazo fijo	<p>MANUAL DE CONTROL INTERNO:</p> <p>Art 210: La presente modalidad de ahorro, va a estar dirigida a aquellas personas que disponiendo de capacidad de ahorro, quieran preservar el poder adquisitivo de su dinero y a la vez ganar una tasa de interés que les resulte atractiva y les brinde seguridad y rentabilidad.</p> <p>Art 211.- Los depósitos a plazo fijo son obligaciones exigibles al vencimiento de un período libremente convenido por las partes que no puede ser menor a 30 días.</p>	Las captaciones de depósito a plazo fijo corresponden a la mayor proporción de ahorros por parte de los socios, pero no se ha tomado medidas para impulsar de mejor manera al crecimiento de este rubro que es una importante fuente de efectivo para la cooperativa.	Una baja en el depósito a plazo fijo por parte de los socios en el último mes de Diciembre del 2013, lo cual debe revertirse.	<p>A LA RESPONSABLE DE CAPTACIONES DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO:</p> <p>Elaborar la propuesta de Manual de Procedimientos de Captaciones de Depósitos a Plazo Fijo, a fin de enviarlo al Consejo de Administración para la aprobación correspondiente.</p>

Cuadro 42: Hoja de hallazgos Nº 9: Inexistencia de manual de procedimientos de captaciones de depósitos a plazo fijo

Fuente: Cuestionarios de control interno y papeles de trabajo de la Auditoría de Gestión COAC “Mushuc Runa”

Elaborado por: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 21/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 21/06/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

FE HH 10/10

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

HOJA DE HALLAZGOS Inexistencia de Manual de Procedimientos para Certificados de Aportación

REF P/T	Nº	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
FE PA 1/1	10.	Inexistencia de Manual de Procedimientos para Certificados de Aportación	MANUAL DE CONTROL INTERNO. Según el Art 240: Los certificados de aportación podrán hacerse en efectivo, bienes, derecho o trabajo; estarán representadas por certificados que serán nominativos indivisibles y de igual valor.	Falta de conocimiento acerca de estas importantes aportaciones que realizan los socios para capitalizar la cooperativa y con ello cumplir el requerimiento mínimo de patrimonio técnico que exige el Órgano de Control para su funcionamiento.	.No se conocen los procedimientos correctos a aplicar durante el proceso de emisión de certificados de aportación al capital, asegurando que la información y documentación proporcionada esté completa, verificando el cumplimiento de los requisitos legales y operativos establecidos para este proceso, garantizando la emisión del Certificado de Aportación de manera eficiente.	GERENCIA GENERAL POR INTERMEDIO DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO designar por escrito el empleado responsable del proceso de Certificados de Aportación, quien elaborará el Manual de Procedimientos a fin de remitirlo al Consejo de Administración para la aprobación correspondiente.

Cuadro 43: Hoja de hallazgos Nº 10: Inexistencia de Manual de procedimientos para certificados de aportación

Fuente: Cuestionarios de control interno y papeles de trabajo de la Auditoría de Gestión COAC “Mushuc Runa”

Elaborado por: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 21/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 21/06/2015



FASE III
COMUNICACIÓN
DE
RESULTADOS

4.2.3 Fase III Comunicación de Resultados

PROGRAMA DE AUDITORÍA

INSTITUCIÓN: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión.

FASE: Comunicación de resultados.

PERIODO: 2013.

OBJETIVO: Dar a conocer los hallazgos encontrados durante la realización del trabajo de auditoría y emitir un informe final.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realizar la notificación para la lectura del informe.	FC NLI 1/1	CCH	03/07/2015
2.	Elaborar el acta de Discusión del Informe.	FF AD 1/1	CCH	10/07/2015
3.	Elaborar el Informe de Auditoría de Gestión.	FC IAG 1/1	CCH	17/07/2015

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 30/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 30/06/2015



NOTIFICACIÓN

FC
NLI 1/1

Riobamba, 03 de Julio de 2015.

Abogado

Luis Alfonso Chango Pacha

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“MUSHUC RUNA”**

Ambato

De nuestra consideración:

Por su medio, convoco a la conferencia final de comunicación de resultados, mediante lectura del borrador del Informe de la Auditoría de Gestión realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda., por el período correspondiente al año 2013, realizado por el Lcdo. Iván Arias y Carina Chimbolema Valla.

La reunión se llevará a cabo en las instalaciones de la Cooperativa, el día 19 de Junio del 2015 a las 18H00.

Atentamente,

Carina Elizabeth Chimbolema Valla

Jefe de Auditoría

Lcdo. Iván Arias

Supervisor

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 03/07/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 03/07/2015

ACTA DE DISCUSIÓN



FF
AD 1/1

Riobamba, 10 de Julio del 2015.

El presente documento es válido para dejar constancia que el equipo de auditoría conformado por el Lcdo. Iván Arias y Carina Chimbolema, presentan el borrador del informe a la Gerencia para el correspondiente análisis de las debilidades encontradas en el desarrollo del trabajo.

Se realizaron las respectivas discusiones de cada uno de los puntos encontrados y las recomendaciones en caso que las hubiere, quedando de acuerdo y conforme con el trabajo realizado.

Firma como acto de presencia a la presentación del informe.

Abg. Luis Alfonso Chango

GERENTE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA”

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 10/07/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 10/07/2015

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.**

**INFORME DE AUDITORÍA DE
GESTIÓN A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.**

AÑO 2013

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 17/07/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 17/07/2015

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.

ÍNDICE
INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA.
MOTIVO DEL EXAMEN
OBJETIVO GENERAL
OBJETIVOS ESPECÍFICOS
ALCANCE
CAPÍTULO II: INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD
ANTECEDENTES
MISIÓN
VISIÓN
POLÍTICAS DE CALIDAD
POLÍTICAS BASADAS EN VALORES
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
BASE LEGAL.
CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA AUDITORÍA
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
CONCLUSIONES
RECOMENDACIONES



**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“MUSHUC RUNA” LTDA.**

Riobamba, 24 de Junio de 2015.

Abogado

Luis Alfonso Chango

GERENTE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” Ltda.

De nuestra consideración:

Hemos efectuado la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa.”, por el periodo del año 2013., para emitir una opinión en cuanto al logro de objetivos, la eficiencia, eficacia y efectividad de sus operaciones, cumplimiento de leyes y reglamentos correspondientes.

El análisis se realizó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren la planificación y ejecución de la evaluación del Sistema de Control Interno de una tal manera que podamos obtener seguridad razonable. La gran mayoría de los síntomas percibidos a lo largo de la auditoría de gestión obedecen a que la cooperativa no cumple con los manuales internos y de funciones existentes, también carece de manuales de procedimientos hacia la cooperativa, inconsistencias en los procedimientos manejados en el departamento de créditos, en relación a que los créditos otorgados no cumplen con los requisitos para el desembolso y en su evaluación.

La implementación de procedimientos para la mitigación de riesgos y su rápida reacción y ejecución también es algo fundamental dentro de la cooperativa. La necesidad de tener un mejor manejo en los procesos crediticios. La evaluación incluyó el entendimiento y



estudio de cada uno de los componentes del control interno: gerencia, área administrativa, área de crédito, captaciones, atención al cliente, etc.

Nuestra opinión, excepto por los hechos mencionados en el párrafo anterior el Control Interno se presenta en todos los aspectos importantes de los componentes evaluados.

Atentamente,

Carina Chimbolema
Jefe de Equipo

Lcdo. Iván Arias
Supervisor



INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA”

CAPÍTULO I INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

MOTIVO DEL EXAMEN:

La presente Auditoría de Gestión se la lleva a cabo con el fin de revisar y evaluar, el accionar de la institución para determinar la eficiencia, eficacia y economía en el uso y manejo de los recursos, establecer si hay optimización con la que la cooperativa cumple con sus objetivos.

OBJETIVO GENERAL

Realizar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2013 para evaluar la utilización de los recursos sobre su eficiencia, eficacia, economía.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la situación actual de la cooperativa para determinar áreas críticas.
- Evaluar la eficiencia, eficacia y economía con la que se manejan los recursos de una entidad.
- Evaluar la estructura de control interno y emitir sugerencias y recomendaciones a través de una carta a gerencia lo que permitirá mejorar la gestión de los departamentos de la cooperativa.

ALCANCE

La aplicación de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” comprende el estudio y análisis sobre la optimización y buen uso de los recursos en las operaciones realizadas, la evaluación de control interno en las diferentes unidades Institucionales, evaluación de la eficiencia, eficacia y economía del sistema de control interno establecido por la dirección y verificación del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en la ejecución de las actividades efectuadas por la institución.



CAPÍTULO II INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” es una entidad que presta servicios de créditos comerciales, de consumo, microcréditos y ahorros a la vista, estudiantiles, certificados de aportación, plazo fijo.

La cooperativa ha dejado de lado la importancia de contar con un adecuado sistema de control interno, así pudiendo observar que la misma no cumple con el manual de funciones para cada área de la empresa, de esta forma provocando que el personal no se desempeñe adecuadamente en el área que brinda sus servicio o no los hace de manera correcta, no existe rotación del personal, el personal no cumple con los perfiles profesionales acorde a las funciones que desempeñan, insuficiente mantenimiento a los equipos informáticos del departamento de crédito, no cuentan con manuales de procedimientos de recuperación de cartera, falta de sistematización del informe de evaluación de créditos, falta de seguimiento de acciones judiciales a personas con créditos vencidos, inconsistencias en el desembolso de créditos vinculados, inexistencia de Manual de Procedimientos de captaciones de depósitos a plazo fijo y de certificados de aportación.

Siendo estas las falencias causas que impiden el correcto funcionamiento de la cooperativa y proporcionando información errónea sobre el cumplimiento de los objetivos y metas planteados, el aprovechamiento y uso de los recursos disponibles.

Misión:

“Brindar en forma integral productos y servicios financieros de calidad, bajo principios de prudencia financiera y de riesgos, manteniendo la identidad y los valores culturales, buscando y promoviendo el Sumak Kawsay de nuestros socios y clientes, y protegiendo la pacha mama”.

Visión:

Ser una institución de reconocido prestigio, solvente, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional, manteniendo y promoviendo la identidad y los valores culturales.

Honestidad:

- Implica un manejo claro y transparente en la gestión empresarial, procurando así que la cooperativa no sea utilizada como un medio para la legitimación de capitales ilícitos y no crear falsas expectativas.
- Proporcionar la información exacta y veraz al cliente interno y externo
- Denunciar actos o comportamientos de colaboradores que atenten contra la honestidad, integridad en el desempeño de las funciones.
- Ser coherente con lo que digamos, hacemos y pensamos.

b. Compromiso

- Estar dispuesto a brindar colaboración a los compañeros de áreas diferentes, según disposiciones de la administración.
- Demostrar sentido de pertenencia y buena disposición de participación en las diferentes actividades organizadas por la Cooperativa. .
- Con los actos personales tanto internos como externos cuidar la imagen y prestigio de la Institución.

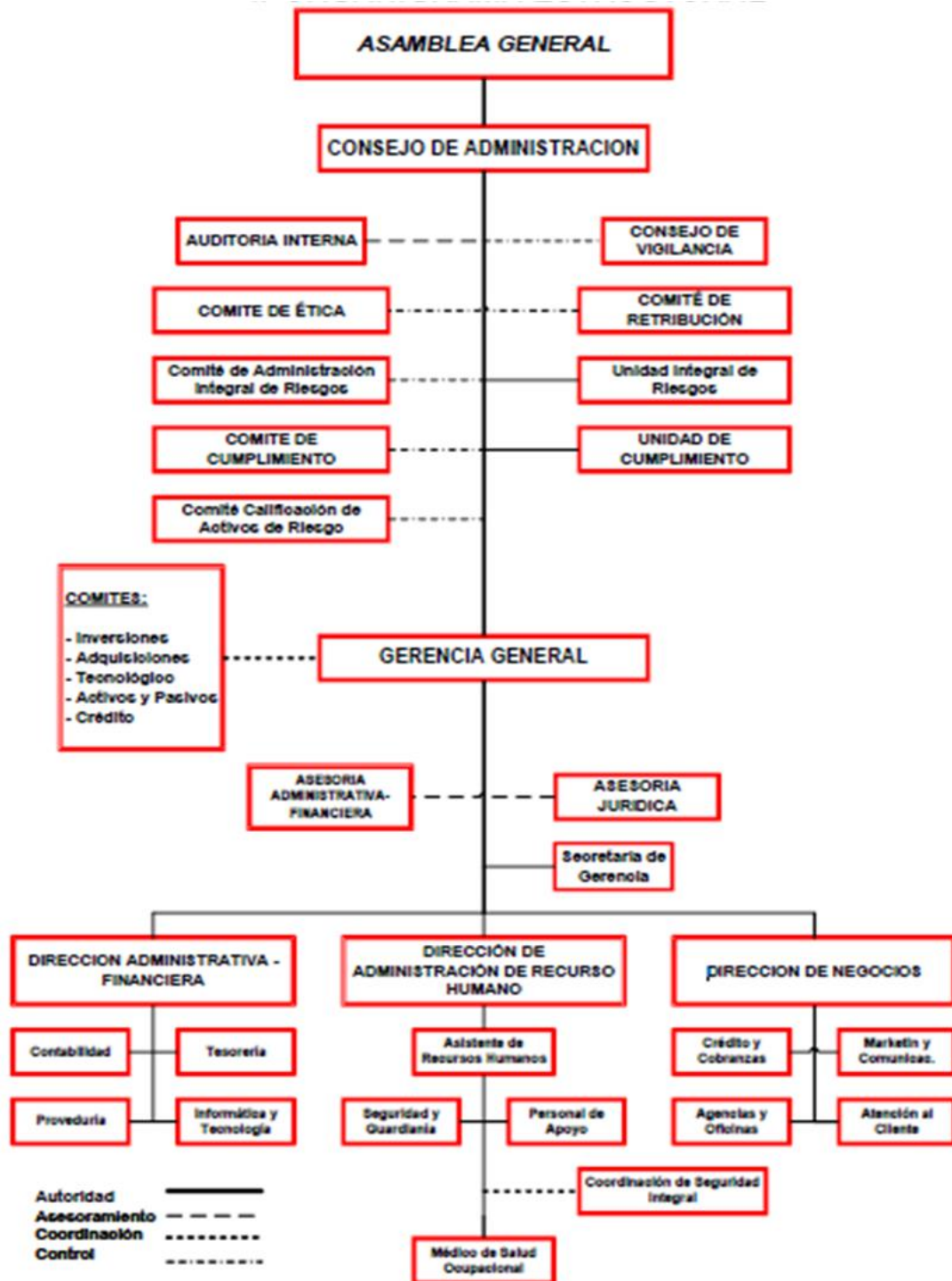
c. Trabajo en equipo

- Escuchar con respeto y tolerancia las ideas de los demás y esforzarse por comprenderlas.
- Transmitir con claridad las ideas y asegurar que hayan sido entendidas.
- Discutir con respeto los diferentes puntos de vista y llegar a conclusiones concretas que favorezcan el cumplimiento de los objetivos.

d. Integridad

- Actuar con coherencia, decir la verdad, defender el bien demostrando rectitud en todas sus actuaciones en el desempeño de su cargo

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Las actividades institucionales de la Cooperativa, se rigen a las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de la República del Ecuador.
- Código de Trabajo.
- Ley de Compañías..
- Ley de la Seguridad Social.
- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Ley Nacional de Cooperativas
- Estatutos de la cooperativa
- Reglamentos de la cooperativa
- Manuales de Cooperativa

A continuación los resultados encontrados en la auditoría:

a) NO EXISTE ROTACIÓN DEL PERSONAL

En la Cooperativa existe falta de coordinación y conocimiento por parte de las principales autoridades quienes no tomaron la decisión de normar la rotación de personal a nivel de cada departamento e institución lo que ha ocasionado que el personal adquiera una automatización por las labores que realiza y se siente incapaz de fungir en otra dependencia, además en caso fortuito de ausencia de un colaborador se generarían conflictos puesto que va a haber personal con el conocimiento necesario para sustituirlo, por otra parte al existir rotación de personal en una institución se está evitando la existencia de fraudes, esto según el Manual de control interno en el Art. 36 que indica que entre el personal de una misma unidad operativa en forma sistemática se establecerá la rotación de funciones, permitiendo el conocimiento y práctica de las funciones compatibles.

RECOMENDACIÓN:

A LA GERENCIA GENERAL:

Se debería fomentar la rotación de personal como política Institucional, ya que de esta manera se va a generar más lazos de compañerismo y la posibilidad de que el personal pueda desempeñarse en varias áreas y mostrar su potencial, además se evitarían conflictos en caso de ausencia de alguien puesto que van a haber otras personas con los suficientes conocimientos y por último evitar fraudes al permanecer una misma persona en su mismo puesto durante un periodo largo de tiempo.

**b) INCUMPLIMIENTO DE MANUAL DE TALENTO HUMANO
RECLUTAMIENTO**

A través del manual de talento humano se puede evidenciar que existe una falta de conocimiento y poco deseo de apoyar al personal que ha demostrado superación, se ha contratado a personal no profesional sin analizar todos los parámetros de selección y con el desarrollo



de las funciones estableciendo en alguna área de la cooperativa, esto ha estado ocasionado por la falta de un proceso adecuado de selección del personal y no contar con un talento humano profesional puede obstaculizar el crecimiento planificado puesto que a más del deseo de superación debe contar con conocimiento para poder desarrollar de manera adecuada las funciones que le encomiende.

RECOMENDACIÓN

AI JEFE DE TALENTO HUMANO:

Cuando existan nuevas contrataciones de personal se deberá seleccionar tomando en cuenta los requisitos exigidos en el manual de talento humano de reclutamiento, considerando los impedimentos legales y éticos para su desempeño. El ingreso del personal a la entidad se efectuará previa la convocatoria, evaluación y selección que permitan identificar a quienes por su conocimiento y experiencia garantizan su idoneidad y competencia y ofrecen mayores posibilidades para la gestión institucional.

c) DE LA MUESTRA SELECCIONADO UN 10% DE LOS CRÉDITOS NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS PARA SU DESEMBOLSO

En la entidad se puede ver que los asesores de crédito pasan por alto la documentación o manual de crédito existente en la cooperativa dejándose influenciar de acuerdo al grado de amistad o de confianza e incluso dependiendo de los montos, los mismos que en la mayoría de los casos son aprobados por los mismos asesores incumpliendo el debido proceso que se debe realizar y esto influencia en el riesgo de recuperación del crédito otorgado por inobservancia del manual de crédito establecido para la consecución de créditos lo cual genera mayor riesgo de recuperación de cartera e incrementar la morosidad, esto se hace evidente por el incumplimiento de los requisitos expresados en el manual de políticas de crédito.



RECOMENDACIÓN

A LA JEFATURA DE CRÉDITO:

Debe aplicar un control permanente que se verifique el cumplimiento del cien por ciento del manual crediticio a través del reporte de la supervisión cruzada entre los mismos asesores de crédito así como distribuir el proceso de desembolso a una persona distinta de los asesores el mismo que deberá verificar el cumplimiento de todos los requisitos y proceda al desembolso.

d) INSUFICIENTE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

Al comparar el manual de control interno en el capítulo sistema automático de datos se establece que en la cooperativa existe falta de aplicación del mantenimiento periódico a los equipos informáticos que son la base para la labor de los trabajadores del departamento, esto produce que la Institución pierda productividad puesto que si un equipo se daña por no darle mantenimiento, la persona que lo utilizaba quedaría sin su herramienta de trabajo y no podría cumplir normalmente con sus funciones.

RECOMENDACIÓN

JEFE DE SISTEMAS:

Periódicamente y en forma sorpresiva, la jefatura de sistemas debe realizar una supervisión del software en los equipos de cómputo para comprobar su estado; en este caso debe realizar mantenimiento urgente a los equipos de cómputo afectados para así evitar pérdidas a la Institución por el daño de estos.

e) INEXISTENCIA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

De acuerdo al control de la morosidad del manual de control interno se verifica una falta de seguimiento por parte de las autoridades a las áreas que conforman la Cooperativa a fin de determinar cuáles son las necesidades, entonces al no contar con los respectivos manuales de procedimientos de recuperación de cartera, el personal desarrolla sus



actividades por costumbre, incrementando el riesgo operativo y no garantiza el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa.

RECOMENDACIÓN

A LA JEFATURA DE CRÉDITO:

Al Gerente General deberá asignar la responsabilidad al jefe del departamento de créditos preparar los manuales de procedimientos de recuperación de cartera los mismos que deberán ser conocidos por todo el personal de créditos. En caso de no contar con el personal suficiente y capacitado deberán realizarlo a través de asesoría externa.

f) FALTA DE SISTEMATIZACIÓN DEL INFORME DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

De acuerdo al Capítulo G de actualización periódica de datos en el manual de control interno se ha detectado una falta de actualización en cuanto al sistema que utiliza la Cooperativa Fitcoop, que en su última versión ya cuenta con este proceso por lo cual se cuenta con informes de evaluación de créditos que contienen calificaciones irreales y que provocan la aprobación de créditos a socios insolventes lo cual incrementa la cartera vencida.

RECOMENDACIÓN

A LA JEFATURA DE SISTEMAS:

Solicitar al proveedor del sistema FITCOOP la actualización de los manuales de usuarios, de tal forma que facilite la revisión del contenido de todos los roles de acceso al sistema informático, en especial en cuanto a la evaluación de crédito.

g) FALTA DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES JUDICIALES A PERSONAS CON CRÉDITOS VENCIDOS

A través del Manual de políticas de crédito en el capítulo XII 12.2.2. Abogados internos o externos, se puede determinar que en la concesión de créditos de la cooperativa faltan



garantías reales y en casos no existen los requisitos indispensables, lo que ocasiona morosidad, existen socios con más de 11 cuotas vencidas. Al no existir un grado de exigencia para el pago de crédito hay una falta de interés de los deudores para cancelar la deuda y en otros casos la poca capacidad de pago de deudas, lo cual también tiene relación con el deficiente análisis crediticio antes de desembolsar el crédito, por lo que debe haber gestión de cobranza a través de cobradores internos y externos y si no hay un pago después del plazo de 120 días se debe enviar un abogado interno o externo para su gestión judicial o extrajudicial.

RECOMENDACIÓN

A LA JEFATURA DE CRÉDITO:

Entregar al departamento legal todos los expedientes y garantías de los créditos cuya morosidad se encuentre mayor a 180 días, con la finalidad que se comience con las acciones extrajudiciales y judiciales de forma inmediata, bajo la responsabilidad del jefe de departamento jurídico, quien direccionará a las dependencias correspondientes.

h) INCONSISTENCIAS EN EL DESEMBOLSO DE CRÉDITOS VINCULADOS

Al comparar el Manual de Control interno existente en la cooperativa se muestra una falta de conocimiento del manual de control interno, en la documentación revisada al personal vinculado se encontró graves inconsistencias, como falta de documentación importante, firmas, garantes e incluso en algunos casos a pesar de estas falencias, estos créditos están respaldados por la firma del gerente y comité de créditos, esto repercute en un incremento de la morosidad crediticia de la cooperativa en especial del microcrédito que ya se comprobó que es alto en comparación con los otros tipos de créditos.

RECOMENDACIÓN

A LA JEFATURA DE CRÉDITO:

Disponer del personal responsable de la instrumentación de los préstamos, que previo el envío de las carpetas de crédito vinculadas para la aprobación correspondiente, deben verificar que se encuentren instrumentadas las garantías sean éstas hipotecarias o



prendarias, adicionalmente en los expedientes se incluirán copias de la hipoteca, prendas y avalúos.

i) INEXISTENCIA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACIONES DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

Según el Manual de control interno en el Art 210, las captaciones de depósito a plazo fijo corresponden a la mayor proporción de ahorros por parte de los socios, pero no se ha tomado medidas para impulsar de mejor manera al crecimiento de este rubro que es una importante fuente de efectivo para la cooperativa. Esto ha ocasionado una baja en el depósito a plazo fijo por parte de los socios en el último mes de Diciembre del 2013, lo cual debe revertirse.

RECOMENDACIÓN:

A LA RESPONSABLE DE CAPTACIONES DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO:

Elaborar la propuesta de Manual de Procedimientos de Captaciones de Depósitos a Plazo Fijo, a fin de enviarlo al Consejo de Administración para la aprobación correspondiente.

j) INEXISTENCIA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CERTIFICADOS DE APORTACIÓN

yNo se cumple el Art. 240 del Manual de control interno ya que se detecta una falta de conocimiento acerca de estas importantes aportaciones que realizan los socios para capitalizar la cooperativa y con ello cumplir el requerimiento mínimo de patrimonio técnico que exige el Órgano de Control para su funcionamiento, por lo que no se conocen los procedimientos correctos a aplicar durante el proceso de emisión de certificados de aportación al capital, asegurando que la información y documentación proporcionada esté completa, verificando el cumplimiento de los requisitos legales y operativos establecidos para este proceso, garantizando la emisión del Certificado de Aportación de manera eficiente.



RECOMENDACIÓN:

GERENCIA GENERAL POR INTERMEDIO DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO:
designar por escrito el empleado responsable del proceso de Certificados de Aportación,
quien elaborará el Manual de Procedimientos a fin de remitirlo al Consejo de
Administración para la aprobación correspondiente.



FASE IV

SEGUIMIENTO Y

MONITOREO

4.2.4. Fase IV Seguimiento y Monitoreo

Una vez analizado y entregado el informe, es necesario que llegue a todos los involucrados mediante la revisión de las conclusiones con los diferentes responsables del área auditada, los mismos que deberán aplicar las recomendaciones para corregir las deficiencias.

El seguimiento permanente y puntual asegura no solo corregir las deficiencias encontradas sino también encontrar mecanismos para el crecimiento de la cooperativa.

A través del seguimiento se logrará:

- Comprobar el cumplimiento de las recomendaciones a través del compromiso de los empleados involucrados, y de esta manera garantizar que el trabajo del auditor sea implementado en beneficio de la Cooperativa.
- Mejorar la toma de decisiones del Gerente General, directiva de la Cooperativa y por ende de los socios.

La matriz de cumplimiento de aplicación de recomendaciones para la cooperativa conlleva un cronograma en el que se establecerán fechas límite para que los responsables puedan poner en práctica las recomendaciones.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.
MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE APLICACIÓN DE RECOMENDACIONES
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

FSM
MCR 1/1

}	Recomendación	Nov. 2015	Dic. 2015	Ene. 2016	Feb. 2016	Mar. 2016	Responsable
1	Fomentar la rotación de personal como política institucional						Gerente General
2	Seleccionar al personal tomando en cuenta los requisitos exigidos en el manual de Recursos Humanos de Reclutamiento, considerando los impedimentos legales.						Jefe de Talento Humano
3	Supervisión del software en los equipos de cómputo para comprobar su estado						Jefe de Sistemas
4	Control permanente del cumplimiento del manual crediticio a través del reporte de la supervisión cruzada entre los asesores de crédito						Jefe de Crédito
5	Preparar el manual de procedimientos de recuperación de cartera						Jefe de Crédito.
6	Solicitar al proveedor del sistema FITCOOP la actualización de los Manuales de Usuarios						Jefe de Sistemas
7	Entregar al departamento legal todos los expedientes de los créditos cuya morosidad sea mayor a 120 días para que comience con las acciones extrajudiciales y judiciales.						Jefe de Crédito.
8	Las carpetas de crédito vinculadas para la aprobación correspondiente, deben verificar que se encuentren instrumentadas las garantías hipotecarias o prendarias.						Jefe de Crédito
9	Elaborar la propuesta de Manual de Procedimientos de Captaciones de Depósitos a Plazo Fijo.						Responsable de captaciones de depósitos
10	Elaborar un Manual de procedimientos de Certificados de Aportación.						Jefe de Talento Humano

Cuadro 44: Matriz de cumplimiento de aplicación de recomendaciones

Fuente: Matrices de hallazgos de la auditoría de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”

Elaborado por: Carina Chimbolema

Elaborado por: C.Ch.V.	Fecha: 21/06/2015
Revisado por I.A.	Fecha: 21/06/2015

CONCLUSIONES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, se desempeña adecuadamente en términos generales, sin embargo, presenta algunos puntos débiles:

- En la cooperativa existe un incumplimiento del manual de control interno, manual de talento humano y del manual de políticas de crédito; lo que ocasiona falta de rotación del personal, incumplimiento por parte del personal en sus funciones adecuadamente y desactualización del sistema automático de datos.
- La cooperativa no cuenta con manual de procedimientos para el proceso de emisión de certificados de aportación, manual de captaciones de depósito de plazo fijo y manual de recuperación de cartera para determinar procedimientos correctos de crédito y captaciones verificando el cumplimiento de los requisitos legales y operativos establecidos para estos procesos y garantizándolos de manera eficiente.
- Han existido inconsistencias en el departamento de crédito de la cooperativa en cuanto al desembolso de créditos sin el respaldo suficiente, inconsistencias en la dotación de créditos a personal vinculado, problemas en la gestión de cobranzas, falta de sistematización del informe de evaluación de créditos lo que repercute en un incremento de la morosidad crediticia de la cooperativa en especial del microcrédito que se comprobó que es elevado en comparación con los otros tipos de créditos.
- Mediante la realización de la Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013; se determinó su impacto en sus indicadores de gestión de eficiencia, eficacia y economía, lo cual pudo ser comprobado a través del resultado del chi cuadrado que al tener un valor del 10,03 y al caer en la zona de aceptación se acepta la hipótesis y se pudo emitir un informe con los diferentes hallazgos encontrados.

RECOMENDACIONES

- Al Gerente se le recomienda que a través de la jefatura de talento humano de la cooperativa debe fomentar la rotación de personal como política institucional, generando más lazos de compañerismo, posibilidad de que el personal pueda desempeñarse en varias áreas mostrando su potencial y evitar fraudes; de igual manera cuando existan nuevas contrataciones de personal se debe seleccionarlos tomando en cuenta los requisitos exigidos en el manual de Talento Humano de la cooperativa.
- A la Gerencia General se le recomienda que a través de los responsables de las áreas debe emitir orden para la elaboración de la propuesta de Manual de procedimientos de captaciones de depósitos a plazo fijo, Manual de procedimientos para la emisión de certificados de aportación y del Manual de procedimientos de recuperación de cartera, a fin de enviarlo al Consejo de Administración para su aprobación correspondiente.
- A la jefatura de crédito se le recomienda disponer del personal responsable de la instrumentación de los préstamos, que previo el envío de las carpetas de crédito vinculadas para la aprobación correspondiente, deben verificar que se encuentren instrumentadas las garantías sean éstas hipotecarias o prendarias, adicionalmente en los expedientes se incluirán copias de la hipoteca, prendas y avalúos; además debe entregar al departamento legal todos los expedientes y garantías de los créditos cuya morosidad se encuentre mayor a 120 días para aplicar la cobranza y de ser el caso seguir acciones judiciales, de igual forma aplicar un control permanente que se verifique el cumplimiento del 100% del manual crediticio.
- Al jefe de sistemas se le recomienda realizar una supervisión del software en los equipos de cómputo para comprobar su estado; en este caso debe realizar mantenimiento urgente a los equipos de cómputo afectados para así evitar pérdidas a la Institución por el daño de estos y también se debe solicitar al proveedor del sistema FITCOOP la actualización de los Manuales de Usuarios, de tal forma que facilite la revisión del contenido de todos los roles de acceso al sistema informático, en especial en cuanto a la evaluación de crédito.
- En la cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” todos los funcionarios y responsables de las determinadas áreas deben cumplir con todas las recomendaciones implementadas en la auditoría de gestión a través de este trabajo de titulación.

BIBLIOGRAFÍA

- Castaño, G. (2014). Teoría Administración. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Contaduría mayor de hacienda México. (2008). Guía para la planeación de auditoría. México: Asamblea Legislativa del Distrito Federal.
- Contraloría General del Estado. (2008). Manual de Auditoría Gubernamental. Quito: C.G.E.
- Cuellar, G. (2009). Teoría general auditoría y revisoría fiscal. Cauca: Universidad del Cauca.
- De la Peña, A. (2011). Auditoría: un enfoque práctico. 1era edición. Madrid: Paraninfo.
- Escuela Superior del Ejército. (2012). Comunicación de resultados. Quito: E.S.P.E.
- Fernandez, F. (2010). Manual para la formación del auditor en prevención de riesgos laborales. 3ra edición. Madrid: Lex Nova.
- Fonseca, O. (2007). Auditoría Gubernamental Moderna. Lima: Instituto de investigación en contabilidad y control.
- García, J. (2009). Los papeles de trabajo. Utilización de herramientas informáticas en la auditoría. Valencia: Ministerio de Defensa.
- Góngora, N. (2010). Evaluación, seguimiento y monitoreo de la administración. Bogotá: Escuela de Administración Pública.
- Hernandez, E. (2006). Evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de la gestión en la Fundación Bosque Macuto. Barquisemeto: Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado".
- Mora, A. (2008). Diccionario de contabilidad, auditoría y control de gestión. Madrid: Editorial del Economista.
- Romero, J. (2005). Implantación del plan de prevención de riesgos laborales en la empresa. Gestión integrada y auditoría. Madrid: Visión Net.
- Romero, J. (2012). Procedimientos de auditoría relativos al dictamen sobre el sistema de control interno contable. México: Gestiópolis.
- Salgueiro, A. (2001). Indicadores de gestión y cuadro de mando. Madrid: Diaz de Santos.
- Sánchez Curiel, G. (2006). Auditoría de estados financieros práctica moderna integral. México: Pearson Educación.
- Venegas, W. (2007). El trabajo de campo en auditoría papeles de trabajo, un caso práctico. Costa Rica: Enciclopedia de ciencias sociales, económicas y políticas.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta dirigida al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa"



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LICENCIATURA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

OBJETIVO: El objetivo de la presente encuesta, es medir el grado de economía, eficacia y eficiencia del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa" Ltda., **visto** a través de los socios.

INSTRUCCIONES: Esta encuesta está dirigida a los socios de la COAC "Mushuc Runa"

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una "X" la respuesta correcta

1. ¿Cómo califica usted la atención brindada por el personal de la Institución?

Excelente	
Muy buena	
Buena	
Mala	

2. ¿Las instalaciones de la Cooperativa, son adecuadas para la cantidad de socios que posee y ofrecer un servicio de calidad?

SI	
NO	

3. ¿Considera usted que los funcionarios de la Cooperativa están debidamente capacitados para la atención a sus socios?

SI	
NO	

4. **¿La Cooperativa le informa correctamente de sus productos y servicios?**

SI	
NO	

5. **¿Cuánto tiempo es la demora para el trámite de un Crédito en la Cooperativa?**

1 semana	
2 semanas	
1 mes	
Más de un mes	

6. **¿Cuál considera usted que es el crédito más accesible?**

Comercial	
Microcrédito	
Consumo	

7. **¿Está de acuerdo con los requisitos que le exigen para acceder a los créditos?**

SI	
NO	

8. **¿Considera conveniente el tiempo que transcurre para la aprobación de los créditos?**

SI	
NO	

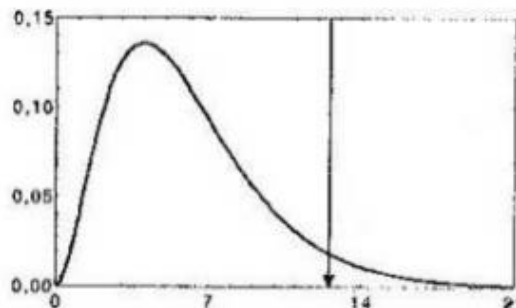
9. **¿Cuándo se ha atrasado en el pago de su cuota de crédito ha recibido notificaciones por medio de llamadas telefónicas o por escrito?**

SI	
NO	

Gracias por su atención

Anexo 2: Tabla de distribución del Chi Cuadrado

Tabla de la Distribución de Chi-cuadrado (c2). $P(\chi^2_{(10)} < 12,55) = 0,75$



gl	Valor-p							
	0.5	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
1	0.45	1.32	2.71	3.84	5.02	6.63	7.88	10.83
2	1.39	2.77	4.61	5.99	7.38	9.21	10.60	13.82
3	2.37	4.11	6.25	7.81	9.35	11.34	12.84	16.27
4	3.36	5.39	7.78	9.49	11.14	13.28	14.86	18.47
5	4.35	6.83	9.24	11.07	12.83	15.09	16.75	20.52
6	5.35	7.84	10.64	12.59	14.45	16.81	18.55	22.46
7	6.35	9.04	12.02	14.07	16.01	18.48	20.28	24.32
8	7.34	10.22	13.36	15.51	17.53	20.09	21.95	26.12
9	8.34	11.39	14.68	16.92	19.02	21.67	23.59	27.88
10	9.34	12.55	15.99	18.31	20.48	23.21	25.19	29.59
11	10.34	13.70	17.28	19.68	21.92	24.72	26.76	31.26
12	11.34	14.85	18.55	21.03	23.34	26.22	28.30	32.91
13	12.34	15.98	19.81	22.36	24.74	27.69	29.82	34.53
14	13.34	17.12	21.06	23.68	26.12	29.14	31.32	36.12
15	14.34	18.25	22.31	25.00	27.49	30.58	32.80	37.70
16	15.34	19.37	23.54	26.30	28.85	32.00	34.27	39.25
17	16.34	20.49	24.77	27.59	30.19	33.41	35.72	40.79
18	17.34	21.60	25.99	28.87	31.53	34.81	37.16	42.31
19	18.34	22.72	27.20	30.14	32.85	36.19	38.58	43.82
20	19.34	23.83	28.41	31.41	34.17	37.57	40.00	45.31
21	20.34	24.93	29.62	32.67	35.48	38.93	41.40	46.80
22	21.34	26.04	30.81	33.92	36.78	40.29	42.80	48.27
23	22.34	27.14	32.01	35.17	38.08	41.64	44.18	49.73
24	23.34	28.24	33.20	36.42	39.36	42.98	45.56	51.18
25	24.34	29.34	34.38	37.65	40.65	44.31	46.93	52.62
26	25.34	30.43	35.56	38.89	41.92	45.64	48.29	54.05
27	26.34	31.53	36.74	40.11	43.19	46.96	49.64	55.48
28	27.34	32.62	37.92	41.34	44.46	48.28	50.99	56.89
29	28.34	33.71	39.09	42.56	45.72	49.59	52.34	58.30
30	29.34	34.80	40.26	43.77	46.98	50.89	53.67	59.70
40	39.34	45.62	51.81	55.76	59.34	63.69	66.77	73.40
50	49.33	56.33	63.17	67.50	71.42	76.15	79.49	86.66
60	59.33	66.98	74.40	79.08	83.30	88.38	91.95	99.61
70	69.33	77.58	85.53	90.53	95.02	100.43	104.21	112.32
80	79.33	88.13	96.58	101.88	106.63	112.33	116.32	124.84
90	89.33	98.65	107.57	113.15	118.14	124.12	128.30	137.21
100	99.33	109.14	118.50	124.34	129.56	135.81	140.17	149.45

**Anexo 3: Estado de Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Mushuc Runa” Matriz Ambato año 2013**



COOPERATIVA FINANCIERA "MUSHUC RUNA" Ltda.

BALANCE GENERAL

MATRIZ AMBATO

EJERCICIO 2013

Periodo: 2013-01-01 al 2013-12-31

ACTIVO			
11	FONDOS DISPONIBLES		11,216,448.42
1101	Caja		542,800.96
110105	Efectivo	539,484.89	
11010505	CAJA GENERAL	507,159.89	
11010530	CAJA CAJERO AUTOMATICO	32,325.00	
110110	CAJA CHICA	3,316.28	
11011005	CAJA CHICA	500.00	
11011010	FONDO JUDICIAL	2,816.28	
1103	Bancos y otras instituciones financieras		10,600,940.94
110305	Banco Central del Ecuador	2,141,349.44	
11030505	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	2,141,349.44	
110310	Bancos e instituciones financieras locales	8,459,591.50	
11031005	BANCO NACIONAL DE FOMENTO	34,887.61	
11031010	BANCO INTERNACIONAL	2,974,854.49	
11031015	BANCO DE GUAYAQUIL	286,717.83	
11031020	BANCO DEL PICHINCHA	203,814.15	
11031025	BANCO SOLIDARIO	36,577.67	
11031035	FINANCOOP AHORROS	333,996.38	
11031040	BANCO DEL AUSTRO	4,276,572.43	
11031045	BANCO PROAMERICA	313,590.98	
1104	Efectos de cobro inmediato		72,706.53
110405	CHEQUES PAIS	72,706.53	
11040505	CHEQUES PAIS	72,706.53	
13	INVERSIONES		12,214,689.97
1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado		12,417,579.61
130305	De 1 a 30 días	5,503,436.71	
13030505	DE 1 A 30 DIAS	5,503,436.71	
130310	DE 31 A 90 DIAS	6,914,142.90	
13031005	DE 31 A 90 DIAS	6,914,142.90	
1309	(Provisión para inversiones)		(202,919.64)
130910	(Provisión general para inversiones)	(202,919.64)	
13091005	(PROVISION PARA INVERSION MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO)	(202,919.64)	
14	CAJTERA DE CREDITOS		60,577,931.13
1401	CAJTERA DE CREDITOS COMERCIAL POR VENCER		126,723.71
140105	DE 1 A 30 DIAS	7,390.44	
14010505	DE 1 A 30 DIAS	7,390.44	
140110	DE 31 A 90 DIAS	28,333.34	
14011005	DE 31 A 90 DIAS	28,333.34	
140115	DE 91 A 180 DIAS	30,000.01	
14011505	DE 91 A 180 DIAS	30,000.01	
140120	DE 181 A 360 DIAS	10,000.02	
14012005	DE 181 A 360 DIAS	10,000.02	
140125	DE MAS DE 360 DIAS	49,999.90	
14012505	DE MAS DE 360 DIAS	49,999.90	
1402	CAJTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENCER		6,388,301.08
140205	DE 1 A 30 DIAS	432,486.12	
14020505	CONSUMO	432,486.12	
140210	DE 31 A 90 DIAS	494,295.62	
14021005	CONSUMO	494,295.62	
140215	DE 91 A 180 DIAS	609,088.89	

Página: 1 / 9



COOPERATIVA FINANCIERA "MUSHUC RUNA" Ltda.

BALANCE GENERAL

MATRIZ AMBATO

EJERCICIO 2013

Periodo : 2013-01-01 al 2013-12-31

14021505	CONSUMO	809,088.89		
140220	DE 181 A 360 DIAS		1,289,807.48	
14022005	CONSUMO	1,289,807.48		
140225	DE MAS DE 360 DIAS		3,362,684.99	
14022505	CONSUMO	3,362,684.99		
1404	CARTERA DE CREDITOS DE MICROCREDITO POR VENCER			55,246,650.99
140405	DE 1 A 30 DIAS		3,292,070.48	
14040505	MICROCREDITO	3,292,070.48		
140410	DE 31 A 90 DIAS		6,109,307.63	
14041005	MICROCREDITO	6,109,307.63		
140415	DE 91 A 180 DIAS		6,928,386.56	
14041505	MICROCREDITO	6,928,386.56		
140420	DE 181 A 360 DIAS		12,075,530.50	
14042005	MICROCREDITO	12,075,530.50		
140425	DE MAS DE 360 DIAS		26,641,355.65	
14042505	MICROCREDITO	26,641,355.65		
1428	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES			134,763.86
142805	DE 1 A 30 DIAS		9,970.68	
14280505	DE 1 A 30 DIAS	9,970.68		
142810	DE 31 A 90 DIAS		13,906.33	
14281005	DE 31 A 90 DIAS	13,906.33		
142815	DE 91 A 180 DIAS		18,527.73	
14281505	DE 91 A 180 DIAS	18,527.73		
142820	DE 181 A 360 DIAS		29,490.66	
14282005	DE 181 A 360 DIAS	29,490.66		
142825	DE MAS DE 360 DIAS		62,888.06	
14282505	DE MAS DE 360 DIAS	62,888.06		
1428	CARTERA DE CREDITO DE MICROCREDITO QUE NO DEVENGA INTERESES			3,513,732.63
142805	DE 1 A 30 DIAS		262,443.05	
14280505	DE 1 A 30 DIAS	262,443.05		
142810	DE 31 A 90 DIAS		376,120.51	
14281005	DE 31 A 90 DIAS	376,120.51		
142815	DE 91 A 180 DIAS		458,656.22	
14281505	DE 91 A 180 DIAS	458,656.22		
142820	DE 181 A 270 DIAS		751,808.28	
14282005	DE 181 A 270 DIAS	751,808.28		
142825	DE MAS DE 270 DIAS		1,644,704.54	
14282505	DE MAS DE 270 DIAS	1,644,704.54		
1450	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO VENCIDA			52,223.76
145005	DE 1 A 30 DIAS		5,100.53	
14500505	DE 1 A 30 DIAS	5,100.53		
145010	DE 31 A 90 DIAS		10,124.39	
14501005	DE 31 A 90 DIAS	10,124.39		
145015	DE 91 A 270 DIAS		10,225.46	
14501505	DE 91 A 270 DIAS	10,225.46		
145020	DE 181 A 270 DIAS		6,476.76	
14502005	DE 181 A 270 DIAS	6,476.76		
145025	DE MAS DE 270 DIAS		20,296.62	
14502505	DE MAS DE 270 DIAS	20,296.62		
1452	CARTERA DE CREDITO DE MICROCREDITO VENCIDA			1,810,096.06



COOPERATIVA FINANCIERA "MUSHUC RUNA" Ltda.

BALANCE GENERAL

MATRIZ AMBATO

EJERCICIO 2013

Periodo: 2013-01-01 al 2013-12-31

145205	DE 1 A 30 DIAS		129,222.00	
14520505	DE 1 A 30 DIAS	129,222.00		
145210	DE 31 A 90 DIAS		322,802.52	
14521005	DE 31 A 90 DIAS	322,802.52		
145215	DE 91 A 180 DIAS		288,430.67	
14521505	DE 91 A 180 DIAS	288,430.67		
145220	DE 181 A 360 DIAS		343,953.94	
14522005	DE 181 A 360 DIAS	343,953.94		
145225	DE MAS DE 360 DIAS		725,576.94	
14522505	DE MAS DE 360 DIAS	725,576.94		
1469	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)			(5,693,570.93)
146905	(CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL)		(2,371.71)	
14690505	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL	(2,371.71)		
146910	(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO)		(166,234.75)	
14691005	(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO)	(166,234.75)		
146920	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)		(4,016,141.38)	
14692005	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)	(4,016,141.38)		
146990	PROVISION GENERAL POR TECNOLOGIA CREDITICIA		(2,488,623.11)	
14699010	PROVISION GENERAL CONSUMO	(206,461.66)		
14699020	PROVISION GENERAL MICROCREDITO	(2,282,161.25)		
15	CUENTAS POR COBRAR			906,785.21
1502	Intereses por cobrar de inversiones			67,843.19
150210	Disponibles para la venta		67,843.19	
15021005	Disponibles para la venta	67,843.19		
1503	Intereses por cobrar de cartera de créditos			706,646.39
150305	Cartera de créditos comercial		1,045.15	
15030505	Cartera de Credito Comercial	1,045.15		
150310	Cartera de créditos de consumo		68,068.71	
15031005	Cartera de créditos de consumo	68,068.71		
150320	Cartera de créditos para la microempresa		637,512.53	
15032005	Cartera de créditos para la micr	637,512.53		
1514	Pagos por cuenta de clientes			177.29
151400	Gastos judiciales		177.29	
15140005	Gastos judiciales SOCIOS	177.29		
1590	Cuentas por cobrar varias			162,478.67
159005	Anticipos al personal		15,500.00	
15900501	Anticipos Empleados	15,500.00		
159090	Otras		168,678.67	
15909005	Cuentas por Cobrar	159,273.53		
15909020	Cuentas por cobrar Retiros Cajero Local	6,146.00		
15909025	Cuentas por Cobrar Otras Cooperativas	1,259.34		
1599	(Provisión para cuentas por cobrar)			(70,360.53)
159910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)		(70,360.53)	
15991005	(Provisión para otras cuentas po	(70,360.53)		
16	PROPIEDADES Y EQUIPO			2,310,026.78
1601	Terrenos			372,409.00
160105	TERRENOS		372,409.00	
16010505	Terrenos	372,409.00		
1602	Edificios			2,167,305.47
160205	EDIFICIOS		2,167,305.47	
16020505	Edificios	2,167,305.47		



COOPERATIVA FINANCIERA "MUSHUC RUNA" Ltda.

BALANCE GENERAL

MATRIZ AMBATO

EJERCICIO 2013

Periodo: 2013-01-01 al 2013-12-31

1905	Muebles, enseres y equipos de oficina		257,078.60	
190505	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA		257,078.60	
19050505	Muebles y enseres de oficina	208,317.81		
19050515	Equipos de oficina	50,760.99		
1906	Equipos de computación		310,348.27	
190605	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN		310,348.27	
19060505	Equipos de computación	310,348.27		
1907	Unidades de transporte		422,338.71	
190705	UNIDADES DE TRANSPORTE		422,338.71	
19070505	Unidades de transporte	422,338.71		
1908	Otros		51,189.93	
190805	OTROS		23,298.96	
19080510	PIRAGOTECA	23,298.96		
1909020	EQUIPO SEGURIDAD Y VIGILANCIA		27,893.97	
1909	(Depreciación acumulada)			(1,270,638.20)
190905	(Edificios)		(614,069.92)	
19090505	(Edificios)	(614,069.92)		
190915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)		(158,268.38)	
19091505	(muebles y enseres de oficina)	(123,811.31)		
19091510	(Equipo de oficina)	(34,454.05)		
190920	(Equipos de computación)		(268,446.42)	
19092005	(Equipos de computación)	(268,446.42)		
190925	(Unidades de transporte)		(214,524.88)	
19092505	(Unidades de transporte)	(214,524.88)		
190940	(Otros)		(15,331.62)	
19094005	(EQUIPOS DE SEGURIDAD)	(15,331.62)		
19	OTROS ACTIVOS			1,011,128.36
1901	Inversiones en acciones y participaciones		205,651.75	
190110	En otras instituciones financieras		205,651.75	
1904	Gastos y pagos anticipados		48,321.68	
190410	Anticipos a terceros		22,400.00	
19041005	Anticipos a terceros	22,400.00		
190490	Otros		25,921.68	
19049010	Seguros fidelidad	488.26		
19049015	SEGUROS DE ROBOS Y ASALTOS	6,521.55		
19049016	SEGURO DE INCENDIO	2,772.21		
19049025	Seguros en general	2,372.13		
19049030	Seguros Vehículo	9,807.60		
19049040	SEGUROS DE SISTEMAS COMPUTARIZADOS	4,081.82		
1905	Gastos diferidos			28,143.14
190510	Gastos de instalación		12,024.82	
19051005	GASTOS DE INSTALACIÓN	12,024.82		
190520	Programas de computación		32,710.21	
19052005	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	32,710.21		
190525	Gastos de adecuación		108,933.90	
19052505	GASTOS DE ADECUACIÓN	108,933.90		
190590	(Amortización acumulada gastos diferidos)		(128,528.79)	
19059005	(AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)	(128,528.79)		
1906	Materiales, mercaderías e insumos			31,877.68
190615	Proceduria		31,877.68	
19061505	Proceduria	31,877.68		
1990	Otros			702,788.20



COOPERATIVA FINANCIERA "MUSHUC RUNA" Ltda.

BALANCE GENERAL

MATRIZ AMBATO

EJERCICIO 2013

Periodo : 2013-01-01 al 2013-12-31

10010	Otros impuestos		609,009.20	
1001005	Imp a la renta anticipo	609,736.22		
1001010	Retenciones en la Fuente Imp. Renta	(728.02)		
10015	Depósitos en garantía y para importaciones		2,760.00	
1001505	DEPOSITO EN GARANTIA DE ARRENDO	2,760.00		
10025	Faltantes de caja		1,000.00	
1002505	Faltantes de caja	1,000.00		
1009	(Provisión para otros activos recuperables)			(5,637.08)
100990	(Provisión para otros activos)		(5,637.08)	
10099005	(Provisión para otros activos)	(5,637.08)		
TOTAL ACTIVO				88,238,966.88
PASIVOS				
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			78,014,315.59
2101	Depósitos a la vista		19,815,273.74	
210105	Depósitos de ahorro		19,767,917.04	
21010505	Depósito de ahorro ACTIVAS	17,981,916.58		
21010510	Depósito de ahorros INACTIVAS	1,480,810.08		
21010515	DEPÓSITOS DE AHORRO ESTUDIANTIL	326,350.38		
210150	Depósitos por confirmar		47,356.70	
21015005	Depósitos por confirmar (Dep. Cheques)	47,356.70		
2103	Depósitos a plazo		50,177,062.00	
210305	De 1 a 30 días		16,526,921.14	
21030505	De 1 a 30 días	16,526,921.14		
210310	De 31 a 90 días		17,760,528.37	
21031005	De 31 a 90 días	17,760,528.37		
210315	De 91 a 180 días		9,267,931.66	
21031505	De 91 a 180 días	9,267,931.66		
210320	De 181 a 360 días		5,589,501.04	
21032005	De 181 a 360 días	5,589,501.04		
210325	De más de 361 días		722,199.60	
21032505	De más de 361 días	722,199.60		
2109	Depósitos restringidos		6,021,959.66	
210905	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS		6,021,959.66	
21090505	Depósitos ahorro Encaje	6,021,959.66		
25	CUENTAS POR PAGAR			1,490,671.42
2501	Intereses por pagar		914,614.94	
250115	Depósitos a plazo		865,693.94	
25011505	A plazo fijo	865,693.94		
250135	Obligaciones financieras		48,921.00	
25013505	OBLIGACIONES FINANCIERAS CON INTS. DEL EXTERIOR	41,174.87		
25013510	OBLIGACIONES CON INST.FINANCIERAS DEL PAIS	7,746.13		
2503	Obligaciones patronales		236,364.33	
250305	Remuneraciones		62,440.00	
25030505	REMUNERACIONES POR PAGAR	62,440.00		
250310	Beneficios Sociales		70,130.70	
25031010	Décimo Cuarto Sueldo	14,249.95		
25031015	Décimo Tercero	10,620.24		
25031025	Vacaciones	45,260.51		
250315	Aportes al IESS		34,489.59	



COOPERATIVA FINANCIERA "MUSHUC RUNA" Ltda.

BALANCE GENERAL

MATRIZ AMBATO

EJERCICIO 2013

Periodo : 2013-01-01 al 2013-12-31

25001505	Aporte patronal	19,478.81		
25001510	Aporte personal	14,980.78		
250020	Fondo de reserva IESS		3,590.91	
25002005	Fondo de reserva IESS	3,590.91		
250025	Participación a empleados		85,734.13	
25002505	Participación a empleados	85,734.13		
2504	Retenciones			58,758.98
250405	Retenciones fiscales		27,258.68	
25040505	RENDIMIENTOS FINANCIEROS 2%	5,527.38		
25040520	Retención Imp. Renta 1%	2,417.10		
25040521	RETENCIONES RENTA 2%	840.60		
25040525	RETENCION FUENTE 10% HONORARIOS	1,333.34		
25040535	Retención en Relacion de dependencia	4,887.41		
25040540	Retención IVA 30%	3,984.99		
25040545	RETENCION IVA 100%	2,313.74		
25040550	RETENCION IVA 70%	8,201.82		
250480	Otras retenciones		31,500.30	
25049020	Créditos IESS Personal	3,867.17		
25049040	SEGURO DE DESGRAVAMEN POR PAGAR	27,833.13		
2505	Contribuciones, Impuestos y mu			82,249.23
250505	Retencion en la fuente		82,047.85	
25050525	IMPUESTO A LA RENTA 23%	82,047.85		
250590	Otras contribuciones e impuestos		201.38	
25059005	IVA COBRADO	201.38		
2506	Proveedores			29,472.67
250605	PROVEEDORES NACIONALES	19,992.67		
250610	VARIOS ACREEDORES	9,480.00		
2590	Cuentas por pagar varias			189,213.29
259015	Cheques girados no cobrados		1,340.01	
25901505	Cheques girados no cobrados	1,340.01		
259030	Otras cuentas por pagar		187,873.28	
25903004	Cierre de Cuentas	52,999.48		
25903006	CUENTAS POR PAGAR RISE	102.22		
25903007	CUENTAS POR PAGAR MATRICULA VEHICULO	895.27		
25903010	Ctas. Por Pagar Trámites Judiciales	11,815.92		
25903015	CUENTAS POR PAGAR BANRED	6,185.63		
25903020	CUENTAS POR PAGAR COMISIONES CAJERO	3,297.55		
25903025	CX PAGAR FONDO MORTUORIO	500.00		
25903030	Retros de cajero Otras Cooperativas	2,850.00		
25903035	CUENTAS POR PAGAR BANCO GUAYAQUIL	1,873.10		
25903055	Ctas por Pagar Depósitos Socios	31,035.10		
25903060	Cuentas por Pagar Varias	42,391.63		
25903074	TRANSACCIONES CAJEROS AUTOMATICO CONECTA	2,425.00		
25903075	TRANSACCIONES CAJERO AUTOMÁTICO BANRED	11,502.40		
28	OBLIGACIONES FINANCIERAS			3,394,589.11
2802	Obligaciones con instituciones financieras del país			1,044,589.11
280205	De 1 a 30 días		83,388.34	
28020505	De 1 A 30 días	83,388.34		
280210	De 31 a 90 días		189,324.94	
28021005	De 31 a 90 días	189,324.94		
280215	De 91 a 180 días		258,003.67	
28021505	De 91 a 180 días	258,003.67		



COOPERATIVA FINANCIERA "MUSHUC RUNA" Ltda.

BALANCE GENERAL

MATRIZ AMBATO

EJERCICIO 2013

Periodo : 2013-01-01 al 2013-12-31

280220	De 181 a 360 días		443,212.43	
28022005	DE 181 A 360 DÍAS	443,212.43		
280225	De más de 360 días		90,661.73	
28022505	De más de 360 días	90,661.73		
2803	Obligaciones con instituciones financieras del exterior			2,350,000.00
280315	De 91 a 180 días		1,250,000.00	
280325	De más de 360 días		1,100,000.00	
29	OTROS PASIVOS			8,633.51
2990	Otros			8,633.51
299005	Sobrantes de caja		8,633.51	
29900505	Sobrantes de caja	8,633.51		
TOTAL PASIVOS				80,908,208.63
PATRIMONIO				
31	CAPITAL SOCIAL			6,536,731.08
3103	Aportes de socios			6,536,731.08
310305	COMUNES		6,536,701.08	
31030505	Certificados de Aportación	6,536,701.08		
310310	OBLIGATORIOS		30.00	
31031005	Certificados de Aportación Obligatorios	30.00		
33	RESERVAS			8,810,722.39
3301	Legales			4,788,538.14
330105	LEGALES		4,788,538.14	
33010510	Fondo Irrepartible de Reserva	353,905.47		
33010515	Reservas Legales	4,412,918.73		
33010520	Reserva de Previsión y Asistenci	21,713.94		
3303	Especiales			4,022,184.25
330310	Para futuras capitalizaciones		4,022,184.25	
33031005	PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	4,022,184.25		
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES			92,031.74
3402	Donaciones			92,031.74
340205	En efectivo		92,031.74	
34020505	OTROS APORTES VOLUNTARIOS	92,031.74		
36	RESULTADOS			295,870.33
3603	Utilidad del ejercicio			295,870.33
360305	UTILIDAD DEL EJERCICIO		295,870.33	
36030505	Utilidad del ejercicio	295,870.33		
TOTAL PATRIMONIO				15,735,388.54
TOTAL GENERAL				96,643,588.17
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO				96,643,588.17
Cuentas de Orden				
71	Cuentas de Orden Deudoras			9,902,508.85
7103	Activos castigados			229,258.35
710310	Cartas de créditos		229,258.35	
71031010	Cartas de crédito de Consumo	4,529.84		
71031020	Cartas de crédito de Microcredito	224,728.51		



COOPERATIVA FINANCIERA "MUSHUC RUNA" Ltda.

BALANCE GENERAL

MATRIZ AMBATO

EJERCICIO 2013

Periodo : 2013-01-01 al 2013-12-31

7105	Operaciones activas con empresas vinculadas		1,429,805.26
710510	Cartas de créditos	1,429,805.26	
71051005	Créditos vinculados	1,429,805.26	
7107	Cartas de créditos y otros activos en demanda judicial		624,259.13
710710	Consumo	9,032.68	
71071005	Consumo	9,032.68	
710720	Para la microempresa	615,226.45	
71072005	Para la microempresa	615,226.45	
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso		925,385.43
710905	Cartas de créditos comercial	0.24	
71090505	Cartas de Crédito Comercial	0.24	
710910	Cartas de créditos de consumo	16,775.66	
71091005	Cartas de créditos de consumo	16,775.66	
710920	Cartas de créditos para la microempresa	908,509.33	
71092005	Cartas de créditos para la microempresa	908,509.33	
7190	Otras cuentas de orden deudoras		6,893,800.68
719005	Coberturas de seguros	6,893,800.68	
71900505	SEGURO DE FIDELIDAD	60,000.00	
71900515	SEGURO DE ROBO Y ASALTO	1,415,991.22	
71900520	SEGURO DE VEHICULOS	441,486.16	
71900530	SEGURO EQUIPO ELECTRONICO	693,886.97	
71900535	Incendio	3,832,432.33	
71900540	SEGUROS DE SISTEMAS COMPUTARIZADOS	250,000.00	
72	DEUDORAS POR CONTRA		9,902,508.66
7203	Activos castigados		229,256.35
720310	CARTERA DE CRÉDITOS	229,256.35	
72031010	Cartas de credito de Consumo	4,529.84	
72031020	Cartas de Microcrédito	224,726.51	
7205	Operaciones activas con empresas vinculadas		1,429,805.26
720505	OPERACIONES DE CREDITO VINCULADAS	1,429,805.26	
72050505	Créditos Vinculados	1,429,805.26	
7207	Cartas de créditos y otros activos en demanda judicial		624,259.13
720705	Cartas de créditos en demanda judicial	624,259.13	
72070505	Cartas de créditos en demanda judicial	624,259.13	
7209	Intereses en suspenso		925,385.43
720905	Intereses en suspenso	925,385.43	
72090505	De Mora Comercial	0.24	
72090506	De mora Consumo	16,817.08	
72090508	De mora Microcredito	908,568.11	
7290	Otras cuentas de orden deudoras		6,893,800.68
729005	Otras cuentas de orden deudoras	6,893,800.68	
72900505	Seguro de fidelidad	60,000.00	
72900515	SEGURO DE ROBO Y ASALTO	1,415,991.22	
72900520	SEGUROS VEHICULOS	441,486.16	
72900530	Seguro de Equipo Electrónico	693,886.97	
72900535	Seguro de Incendio	3,832,432.33	
72900540	SEGUROS DE SISTEMAS COMPUTARIZADOS	250,000.00	
73	ACREEDORAS POR CONTRA		218,924,442.88
7301	Valores y bienes recibidos de terceros		179,229,844.90
730110	DOCUMENTOS EN GARANTIA	121,900,137.69	
73011005	PAGARES DE CARTERA VIGENTE	121,900,137.69	
730120	BIENES INMUEBLES EN GARANTÍA	57,329,707.21	



COOPERATIVA FINANCIERA "MUSHUC RUNA" Ltda.

BALANCE GENERAL

MATRIZ AMBATO

EJERCICIO 2013

Periodo : 2013-01-01 al 2013-12-31

73012005	Garantías Hipotecarias Vigentes	49,466,863.65		
73012015	GARANTÍAS PRENDARIAS VIGENTES	7,862,843.56		
7304	DEPÓSITOS Y OTRAS CAPTACIONES NO CUBIERTAS POR LA COSEDE			28,294,532.38
730405	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		28,294,532.38	
73040505	Depósitos a la vista	1,552,586.32		
73040510	Depósitos a plazo	26,741,946.06		
7314	Provisiones constituidas			4,000,600.40
731410	PROVISION GENERAL CARTERA DE CRED		4,000,600.40	
73141005	PROV. GENERAL CARTERA DE CREDITO	4,000,600.40		
7315	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos			7,309,375.20
731510	Cartera de Consumo		6,385,238.67	
73151005	Cartera de Consumo	6,385,238.67		
731520	Cartera de Microcrédito		924,136.53	
73152005	Cartera de Microcrédito	924,136.53		
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS			218,024,442.88
7401	Valores y bienes recibidos de terceros			179,229,844.90
740110	Documentos en garantía		121,900,137.69	
74011005	PAGARES DE CARTERA COMERCIAL VIGENTE	200,000.00		
74011010	PAGARES DE CARTERA CONSUMO VIGENTES	12,017,716.90		
74011020	PAGARE CARTERA DE MICROCREDITO VIGENTE	109,682,420.79		
740120	Bienes inmuebles en garantía		57,329,707.21	
74012005	Garantías Hipotecarias Vigentes	49,466,863.65		
74012015	GARANTIAS PRENDARIAS VIGENTES	7,862,843.56		
7404	Depósitos y otras captaciones no cubiertas por la AGD			28,294,532.38
740405	Obligaciones con el público		28,294,532.38	
74040505	Depósitos a la vista	1,552,586.32		
74040510	Depósitos a plazo	26,741,946.06		
7414	Provisiones constituidas			4,000,600.40
741417	PROVISION GENERAL X TECNOLOGIA CREDITICIA CONSUMO		321,512.99	
74141705	PROVISION GENERAL X TEC-CREDITO CONSUMO	321,512.99		
741418	PROVISION GENERAL X TEC-CRED-CARTERA MICROCREDITO		3,789,177.41	
74141805	PROVISION GENERAL X TEC-CRED. CARTERA MICROCREDITO	3,789,177.41		
7415	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos			7,309,375.20
741510	Cartera de consumo		6,385,238.67	
74151005	Cartera de Consumo	6,385,238.67		
741520	Cartera de microempresa		924,136.53	
74152005	Cartera de Microcrédito	924,136.53		

GERENTE GENERAL

CONTADOR GENERAL

AUDITOR INTERNO

**ANEXO 4: Estado de pérdidas y ganancias Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Mushuc Runa” Matriz Ambato Año 2013**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MUSHUC RUNA" Ltda.

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

MATRIZ AMBATO

Fecha de corte : 2013-01-01 al 2013-12-31

INGRESOS			
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		12,413,330.18
5101	Depósitos		209,351.41
510110	Depósitos en bancos y otras instituciones financieras	209,351.41	
51011005	Depósitos en bancos y otras instituciones financieras	209,351.41	
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores		636,820.52
510310	Disponibles para la venta	636,820.52	
51031005	DISPONIBLES PARA LA VENTA	636,820.52	
5104	Intereses de cartera de créditos		11,567,158.25
510405	Cartera de créditos comercial	13,833.17	
51040505	Cartera de Crédito Comercial	13,833.17	
510410	Cartera de créditos de consumo	912,665.23	
51041005	Cartera de créditos de consumo	912,665.23	
510420	Cartera de créditos para la microempresa	10,510,549.95	
51042005	Cartera de créditos para la micr	10,510,549.95	
510430	De mora	130,109.00	
51043005	De mora Comercial	940.46	
51043006	De mora Consumo	5,847.78	
51043008	De mora Microcredito	123,321.66	
54	INGRESOS POR SERVICIOS		18,556.20
5400	OTROS SERVICIOS		18,556.20
540005	TARIFADO CON COSTO MAXIMO	18,556.20	
54000510	SERVICIO CAMBIO DE LIBRETA	6,670.65	
54000515	TARJETAS DE DEBITO	3,592.96	
54000520	CERTIFICADOS BANCARIOS	3,849.29	
54000530	RETIROS ATM CLIENTES	4,443.30	
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES		158,858.66
5503	Dividendos por certificados de aportación		5,681.81
550305	DIVIDENDOS POR CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	5,681.81	
55030505	Dividendos por certificados de aportación	5,681.81	
5590	OTROS		153,176.85
559001	OTROS INGRESOS	153,176.85	
55900101	OTROS INGRESOS	51,396.67	
55900102	SERVICIOS DE REMESAS	12,855.22	
55900103	INGRESOS POR NOTIFICACIONES	84,549.03	
55900104	SERVICIO BONO DE DESARROLLO	3,127.80	
55900105	SERVICIO DE MATRICULA VEHICULOS	488.84	
55900106	SERVICIO DEL RISE	535.73	
55900107	COMISION CHEQUE PROTESTADO	223.56	
56	OTROS INGRESOS		687,982.56
5604	Recuperaciones de activos financieros		687,982.56
560405	De activos castigados	800.80	
56040520	CARTERA DE CRÉDITOS DE MICROCREDITO	800.80	
560410	Reversión de provisiones	404,188.73	
56041005	Reversión de provisiones	404,188.73	

Página:

1 / 5





COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MUSHUC RUNA" Ltda.

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

MATRIZ AMBATO

Fecha de corte : 2013-01-01 al 2013-12-31

560420	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores		282,993.03	
56042005	Int. y com. deven. en ejer. ant. Comercial	1,626.86		
56042006	Int. y com. deven. en ejer. ant. Consumo	13,187.46		
56042008	Int. y com. deven. en ejer. ant. Microcrédito	268,178.71		
	TOTAL INGRESOS			13,278,727.60
	GASTOS			
41	INTERESES CAUSADOS			5,521,891.04
4101	Obligaciones con el público		5,093,637.43	
410115	Depósitos de ahorro		688,560.04	
41011505	Depósitos de ahorro	752,554.08		
41011510	Depósitos de Enoaje	122,666.69		
41011515	Certificados Aportación	13,338.37		
410130	Depósitos a plazo		4,205,077.39	
41013005	Depósitos a plazo	4,205,077.39		
4103	Obligaciones financieras		428,253.61	
410310	Obligaciones con instituciones financieras del país		141,749.31	
41031010	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS	141,749.31		
410315	Obligaciones con instituciones financieras del exterior		282,465.26	
410335	Obligaciones con organismos multilaterales		4,039.04	
44	PROVISIONES			1,193,300.46
4401	Inversiones		123,704.81	
440105	INVERSIONES		123,704.81	
44010505	Inversiones	123,704.81		
4402	Cartera de créditos		1,018,157.89	
440205	CARTERA DE CRÉDITOS		1,018,157.89	
44020505	Cartera incobrable	959,307.00		
44020515	PROVISION GENÉRICA MICROCRÉDITO	58,850.89		
4403	Cuentas por cobrar		51,437.76	
440305	CUENTAS POR COBRAR		51,437.76	
44030505	Cuentas por cobrar	51,437.76		
45	GASTOS DE OPERACION			6,057,195.59
4501	Gastos de personal		2,787,609.12	
450105	REMUNERACIONES		2,504,149.68	
45010505	SUELDOS	1,129,768.09		
45010515	DECIMO TERCERO	122,963.28		
45010520	DECIMO CUARTO	34,705.62		
45010530	VACACIONES	79,713.62		
45010535	FONDO DE RESERVA	112,188.00		
45010540	APORTE PATRONAL IESS	235,190.87		
45010545	BONIFICACION POR DESAUCIO	87,183.09		
45010550	HORAS SUPLEMENTARIAS	242,949.40		
45010555	INDEMNIZACION POR DESPIDO INTEMPESTIVO	336,304.86		
45010560	HORAS EXTRAORDINARIAS 100%	123,580.15		
450190	Otros		283,459.44	
45019005	SERVICIOS OCACIONALES	21,572.47		





COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MUSHUC RUNA" Ltda.

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

MATRIZ AMBATO

Fecha de corte : 2013-01-01 al 2013-12-31

45019010	CAPACITACION FUNCIONARIOS	14,764.40	
45019015	ALIMENTACION	64,985.44	
45019020	BONIFICACIONES	24,523.53	
45019030	GASTOS TRANSPORTE	4,400.00	
45019035	UNIFORMES	62,002.41	
45019040	ATENCIONES	4,008.19	
45019045	GASTOS MEDICOS	9,203.67	
45019060	AGASAJO NAVIDEYO	36,982.38	
45019070	OTROS GASTOS DE PERSONAL	840.95	
45019090	BONO EFICIENCIA RESULTADOS	10,176.00	
4502	Honorarios		185,602.71
450205	Directores		110,326.00
45020505	CONSEJO DE ADMINISTRACION	77,653.54	
45020510	CONSEJO DE VIGILANCIA	25,599.17	
45020515	ASAMBLEA DE REPRESENTANTES	7,074.28	
450210	Honorarios profesionales		75,475.72
45021005	Honorarios profesionales	75,475.72	
4503	Servicios varios		1,794,528.00
450305	Movilización, fletes y embalajes		104,210.83
45030505	GASTOS DE VIAJE	10,600.00	
45030515	MOVILIZACIONES	10,564.55	
45030525	MANTENIMIENTO VEHICULO	17,761.68	
45030530	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	65,671.13	
45030535	MANTENIMIENTO SOFTWARE	60,236.33	
45030540	SERVICIOS VARIOS	2,377.14	
450310	Servicios de guardiania		72,628.22
45031005	SERVICIOS DE GUARDIANIA	72,628.22	
450315	Publicidad y propaganda		900,113.95
45031505	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	645,843.48	
45031510	PROMOCIONES	333,960.11	
45031520	HOTELERIA Y HOSPEDAJE	10,310.36	
450320	SERVICIOS BASICOS		100,748.70
45032005	LUZ Y AGUA	24,053.56	
45032010	TELEFONO	34,808.00	
45032015	PERIODICO Y REVISTA	2,891.79	
45032020	INTERNET Y DIRECTIV	36,670.11	
45032025	COMUNICACIONES	11,325.33	
450325	Seguros		50,635.35
45032505	SEGUROS DE VIDA Y ACCIDENTES	17,585.80	
45032510	SEGURO DE VEHICULOS	1,888.80	
45032515	SEGUROS ACTIVOS ROBOS INCENDIO	2,135.09	
45032520	SEGUROS FIDELIDAD	115.44	
45032525	GASTO POR RESPONSABILIDAD SOCIAL	28,912.13	
450330	Otros servicios		377,190.95
45033005	ASEO Y LIMPIEZA	12,897.31	
45033010	COMBUSTIBLES	40,797.62	
45033015	GASTOS DE ADECUACION	5,458.28	





COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MUSHUC RUNA" Ltda.

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

MATRIZ AMBATO

Fecha de corte : 2013-01-01 al 2013-12-31

45039020	OTROS GASTOS DE OPERACION	134,305.73		
45039025	SUMINISTROS DIVERSOS	64,107.74		
45039030	GASTOS BANCARIOS	4,008.89		
45039035	JUDICIALES Y NOTARIALES	411.43		
45039040	CONSULTORIAS	62,702.08		
45039045	AUDITORIAS	1,512.00		
45039050	MATRICULAS VEHICULOS	11,702.20		
45039055	SERVICIOS DE MONITOREO	752.64		
45039060	SUSCRIPCIONES Y RENOVACIONES	1,709.16		
45039065	SUMINISTROS EQUIPOS DE COMPUTO	8,245.36		
45039070	GASTOS LICENCIAS SOFTWARE	6,255.20		
45039075	GASTOS NO DEDUCIBLE	22,325.31		
4504	Impuestos, contribuciones y multas			927,363.09
450405	Impuestos Fiscales		365,557.33	
45040505	IMPUESTOS FISCALES	365,557.33		
450410	Impuestos Municipales		22,026.39	
45041005	IMPUESTOS MUNICIPALES	22,026.39		
450415	Aportes a la Superintendencia de Bancos		73,652.79	
45041505	APORTES A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	73,652.79		
450420	Aportes a la Agencia de Garantía de Depósitos		460,551.98	
45042005	APORTES AL COSEDE POR PRIMA FIJA	460,551.98		
450430	Multas y otras sanciones		333.00	
45043005	MULTAS Y OTRAS SANCIONES	333.00		
450490	Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones		5,241.60	
45049005	IMPUESTOS Y APORTES PARA OTROS ORGANISMOS E INSTITUCIONES	5,241.60		
4505	Depreciaciones			254,904.92
450515	Edificios		108,365.28	
45051505	Edificios	108,365.28		
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina		24,330.18	
45052505	MUEBLES DE OFICINA	19,782.42		
45052510	EQUIPO DE OFICINA	4,547.76		
450530	Equipos de computación		50,541.46	
45053005	Equipos de computación	50,541.46		
450535	Unidades de transporte		70,482.62	
45053505	Unidades de transporte	70,482.62		
450590	Otros		1,185.38	
45059005	EQUIPO DE SEGURIDAD	1,185.38		
4506	Amortizaciones			79,297.50
450605	Gastos anticipados		57,381.12	
45060505	SEGURO DE VIDA Y ACCIDENTES	1,630.39		
45060510	SEGURO FIDELIDAD	1,170.09		
45060515	SEGURO ROBOS Y ASALTOS	14,037.32		
45060520	SEGURO VEHICULO	18,262.16		
45060525	SEGURO GENERAL	7,069.62		
45060530	SEGUROS INCENDIOS	7,047.85		





COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MUSHUC RUNA" Ltda.

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

MATRIZ AMBATO

Fecha de corte : 2013-01-01 al 2013-12-31

45060535	SEGUROM DE EQUIPO ELECTRONICO	8,163.69		
450615	Gastos de instalación		10,781.69	
45061505	GASTOS DE INSTALACIÓN	5,859.29		
45061510	PAGOS ANTICIPADOS	4,922.40		
450625	Programas de computación		7,737.90	
45062505	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	7,737.90		
450630	Gastos de adecuación		3,396.79	
45063005	GASTOS DE ADECUACIÓN	3,396.79		
4507	Otros gastos			27,690.16
450710	Donaciones		27,690.16	
45071005	DONACIONES	27,690.16		
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS			62,608.54
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores			62,608.54
470305	INTERESES Y COMISIONES DEVENGADOS		62,608.54	
47030505	Int. y com. deven. en ejer. ant. Comercial	1,626.87		
47030506	Int. y com. deven. en ejer. ant. Consumo	3,000.63		
47030508	Int. y com. deven. en ejer. ant. Microcrédito	57,981.04		
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS			147,861.64
4810	Participación a empleados		65,813.79	
481005	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS		65,813.79	
48100505	Participación a empleados	65,813.79		
4815	Impuesto a la renta			82,047.85
481505	IMPUESTO A LA RENTA		82,047.85	
48150505	Impuesto a la renta	82,047.85		
	TOTAL GASTOS			12,982,857.27
	RESULTADO DEL EJERCICIO			295,870.33

AUDITOR INTERNO

GERENTE GENERAL

CONTADOR