



**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 CORPORACIÓN LATINA
DEL CANTÓN CHUNCHI, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DEL 2013”.**

AUTORAS:

Mónica Beatriz Ramos Rosas

Rosa Elvira Rosas Tapia

Riobamba – Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad quedando autorizada su presentación.

Riobamba, 20 de Julio de 2015

Ing. Edwin Patricio Pombosa Junes

Ing. María Belén Bravo Avalos

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

El contenido y las ideas expresadas en el presente trabajo de investigación denominado “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Latina del Cantón Chunchi, en el periodo comprendido desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.”, son de exclusiva responsabilidad de sus autores.

Riobamba, 20 de Julio de 2015

Srta. Mónica B. Ramos R.

Srta. Rosa E. Rosas T.

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños y metas a cumplir, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, un sincero agradecimiento a Tí madre querida Aída, por estar siempre conmigo en las Buenas y en las malas a mi sobrina Cinthya que eres lo más grande de mi vida y mi inspiración, a todos mis tíos Sergio, Carlos Julio Carmen Rosa y especial a mi Abuelita Carmen por sus buenos consejos y a todos los que me apoyaron para concluir esta tesis.

A ellos este proyecto, porque sin ellos, no hubiese podido ser.

Mónica

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme haber llegado a este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrar siempre su cariño y apoyo incondicional. A mis hijos Julio y Lisseth por estar dispuestos ayudarme en cualquier momento.

A mis hermanos Sergio, Aída, Carlos, Julio, Carmen, Ninfa por estar siempre conmigo y porque sin el equipo que formamos, no hubiera logrado esta meta.

Rosa

AGRADECIMIENTO

Los resultados de este proyecto, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación.

Nuestros sinceros agradecimientos están dirigidos hacia Sr. Jorge Sánchez, quien con su ayuda desinteresada, nos brindó información relevante.

A nuestras familias por siempre brindarnos su apoyo, moral y económicamente. Pero, principalmente nuestros agradecimientos están dirigidos al Ing. Edwin Pombosa Director de nuestro Trabajo de Titulación e Ing. María Belén Bravo Miembro, por la paciencia, valioso tiempo y conocimientos que nos sirvieron de gran ayuda para la culminación exitosa de este Trabajo de Titulación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Carátula.....	i
	Certificación del Tribunal.....	ii
	Certificación de Autoría.....	iii
	Dedicatoria.....	iv
	Agradecimiento.....	v
	Índice de contenido.....	vi
	Índice de tablas.....	x
	Índice de gráficos.....	xii
	Índice de anexos.....	xiii
	Resumen.....	xiv
	Summary.....	xv
	Introducción.....	1
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.....	2
1.2.	JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3.	OBJETIVOS.....	3
1.3.1	OBJETIVO GENERAL.....	3
1.3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
2.	CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1.	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
2.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
2.2.1	DEFINICIÓN DE LA AUDITORÍA.....	6
2.2.2	IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA.....	6
2.2.3	CARACTERÍSTICAS DE LA AUDITORÍA.....	6
2.2.4	OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.....	7
2.2.5	TIPOS DE AUDITORÍA.....	7
2.2.6	GESTIÓN Y ELEMENTOS DE LA GESTIÓN.....	9
2.2.7	AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	10
2.2.8	OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	11
2.2.9	PROPÓSITO FUNDAMENTALES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	12
2.2.10	FASES DE LA METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	13
2.2.11	PROGRAMA DE AUDITORÍA.....	14

2.2.12	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA.....	14
2.2.13	HALLAZGOS DE AUDITORÍA.....	14
2.2.14	EVIDENCIAS.....	14
2.2.15	RIESGOS DE AUDITORÍA.....	14
2.2.16	TECNICAS DE AUDITORÍA.....	15
2.2.17	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	15
2.2.18	PAPELES DE TRABAJO.....	15
2.2.19	MARCAS DE AUDITORÍA.....	16
2.2.20	FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTION.....	16
2.2.21.	DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO.....	16
2.2.21.1	METODOS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	16
2.2.22.	CONTROL INTERNO MÉTODO COSO II ERM.....	22
	COM	22
2.2.22.1	PONENTES DEL CONTROL INTERNO COSO II ERM.....	
2.3.	HIPÓTESIS.....	23
2.3.1	HIPÒTESIS ESPECÍFICA.....	23
2.3.2	VARIABLES.....	23
3.	CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	24
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	24
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	25
3.4.1	MÉTODOS.....	25
3.4.2	TÉCNICAS.....	25
3.5.	RESULTADOS.....	26
3.6	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	26
4.	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	27
4.1	TÍTULO.....	27
4.2.	ARCHIVO PERMANENTE.....	27
4.2.1	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	27
4.2.2.	RESEÑA HISTÓRICA DE LA COAC, CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI.....	28
4.2.2.1	CORPORACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO “LATINA.....	29
4.2.3.	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	30
4.2.3.1	MISIÓN.....	30
4.2.3.2	VISIÓN.....	30

4.2.3.3	OBJETIVO GENERAL DE LA COAC.....	30
4.2.3.4	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	31
4.2.3.5	TIPO DE EMPRESA.....	31
4.2.3.6	UBICACIÓN.....	31
4.2.3.7	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	32
4.2.3.8	VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....	32
4.2.3.9	NÓMINA PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	33
4.2.3.10	NÓMINA DE SOCIOS.....	33
4.2.3.11.	PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFERTA LA COAC CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI.....	34
4.2.3.11.1	DESCRIPCIÓN Y DEFINICIÓN DE CRÉDITOS.....	36
4.3.	ARCHIVO CORRIENTE.....	43
4.3.1.	FASE I.- ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO PRELIMINAR.....	43
4.3.1.1	PROGRAMA DE AUDITORÍA.....	43
4.3.1.2	CARTA A LA MÁXIMA AUTORIDAD.....	44
4.3.1.3	FORMULACIÓN DE CRONOGRAMA DE TRABAJO.....	45
4.3.1.4.	ENTREVISTA INICIAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	46
4.3.1.4.1	ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.....	48
4.3.1.5.	VISITA A LAS INSTALACIONES.....	50
4.3.1.5.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	51
4.3.1.6.	EVALUACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	52
4.3.1.6.1	ANÁLISIS DE LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA COAC.....	52
4.3.1.7	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL DE LA COAC.....	57
4.3.1.8	INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR.....	67
4.4.	FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.....	70
4.4.1	PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.....	70
4.4.1.1	ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES A LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COAC.....	71
4.4.2	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	80
4.4.2.1	ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO.....	80
4.4.3.	MATRIZ DE PONDERACIÓN.....	92
4.4.4	INFORME DEL DIAGNÓSTICO.....	97
4.4.5	MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN.....	107

4.5.	FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA – DESARROLLO DE HALLAZGOS.....	109
4.5.1	PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	109
4.5.2.	SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS QUE REALIZAN EN LA COAC.....	110
4.5.2.1	PROCESO DEL ÁREA DE CAJAS.....	110
4.5.2.2	PROCESO DE CRÉDITO.....	114
4.5.2.3	PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO.....	125
4.5.3	ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO A LOS PROCESOS DE LA COAC.....	129
4.5.4.	FLUJOGRAMAS DE PROCESOS DE LA COAC REFERENCIA DE LA FLUJOGRAMACIÓN.....	130
4.5.4.1	PROCESO DEL ÁREA DE CAJAS.....	131
4.5.4.2.	PROCESO PARA CRÉDITOS.....	136
4.5.4.2.1	FLUJOGRAMA PARA CRÉDITOS DE CONSUMO Y MICROCRÉDITOS.....	136
4.5.4.3.	PROCESO PARA RECUPERACIÓN DE CRÉDITO.....	138
4.5.4.3.1	FLUJOGRAMA PARA COBRANZA.....	138
4.5.5.	ANÁLISIS DE INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA.....	139
4.5.5.1	INDICADORES DE EFICACIA.....	139
4.5.5.2	INDICADORES DE EFICIENCIA.....	141
4.5.5.3	INDICADORES DE ECONOMÍA.....	142
4.5.5.4	INDICADORES DE ÉTICA.....	143
4.5.5.5	INDICADORES DE ECOLOGÍA.....	144
4.5.6	ELABORACIÓN HOJA DE HALLAZGOS.....	151
4.6.	FASE IV: REDACCIÓN DE INFORME Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	153
5.	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	161
5.1	CONCLUSIONES.....	161
5.2	RECOMENDACIONES.....	162
6	BIBLIOGRAFIA.....	163
7	ANEXOS.....	164

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°	TÍTULO	PAG.
1	REFERENCIA DE LA FLUJOGRAMACIÓN.....	19
2	MARCAS DE AUDITORÍA.....	20
3	NÓMINA PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	33
4	NÓMINA SOCIOS DE LA COAC.....	33
5	SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE OFERTA LA COAC.....	34
6	CLASIFICACIÓN DE CRÉDITOS QUE OFERTA LA COAC.....	36
7	RESULTADOS INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	51
8	RESULTADOS ANÁLISIS DE LA MISIÓN.....	53
9	RESULTADOS ANÁLISIS DE LA VISIÓN	55
10	POSEE LA COOPERATIVA ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	57
11	SISTEMA DE SELECCIÓN DE PERSONAL.....	57
12	POSEE LA COAC MANUALES ACTUALIZADOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	58
13	ANÁLISIS DE LIQUIDEZ PARA LA TOMA DE DECISIONES FINANCIERAS.....	59
14	RESPONSABILIDAD DE LAS DECISIONES PARA LA RENTABILIDAD.....	60
15	LA COAC ES RENTABLE POR MANTENER SU LIQUIDEZ.....	60
16	LA COAC CUENTA CON UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN ADECUADO.....	61
17	CONOCIMIENTO DE FUNCIONES POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO.....	62
18	CLIMA LABORAL FAVORABLE EN LA COAC.....	62
19	SE REALIZAN REINGENIERIAS PARA MEJORAR LOS PROCESOS.....	63
20	SE PLANIFICAN AUDITORÍAS DE GESTION EN LA COAC.....	63
21	LA COAC CUENTA CON TECNOLOGÍA ACTUALIZADA.....	64
22	LA COAC ESTA EN CAPACIDAD DE UN CRECIMIENTO SOSTENIDO A PESAR DE LOS RIESGOS OPERACIONALES.....	65
23	EXISTE CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS PLANIFICADAS.....	65
24	RESULTADOS CUESTIONARIOS AMBIENTE DE CONTROL.....	92
25	RESULTADOS CUESTIONARIOS EVALUACIÓN DEL RIESGO.....	93
26	RESULTADOS CUESTIONARIOS ACTIVIDADES DE CONTROL.....	94
27	RESULTADOS CUESTIONARIOS INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	95

28	RESULTADOS CUESTIONARIOS SUPERVISIÓN.....	96
29	ANÁLISIS CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA COAC.....	129

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°	TÍTULO	PAG.
1	RESULTADOS ANÁLISIS DE LA MISIÓN.....	54
2	RESULTADOS ANÁLISIS DE LA VISIÓN.....	56
3	POSEE LA COOPERATIVA ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	57
4	SISTEMA DE SELECCIÓN DE PERSONAL.....	58
5	POSEE LA COAC MANUALES ACTUALIZADOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	58
6	ANÁLISIS DE LIQUIDEZ PARA LA TOMA DE DECISIONES FINANCIERAS.....	59
7	RESPONSABILIDAD DE LAS DECISIONES PARA LA RENTABILIDAD.....	60
8	LA COAC ES RENTABLE POR MANTENER SU LIQUIDEZ.....	60
9	LA COAC CUENTA CON UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN ADECUADO.....	61
10	CONOCIMIENTO DE FUNCIONES POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO.....	62
11	CLIMA LABORAL FAVORABLE EN LA COAC.....	62
12	SE REALIZAN REINGENIERIAS PARA MEJORAR LOS PROCESOS.....	63
13	SE PLANIFICAN AUDITORÍAS DE GESTION EN LA COAC.....	64
14	LA COAC CUENTA CON TECNOLOGÍA ACTUALIZADA.....	64
15	LA COAC ESTA EN CAPACIDAD DE UN CRECIMIENTO SOSTENIDO A PESAR DE LOS RIESGOS OPERACIONALES.....	65
16	EXISTE CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS PLANIFICADAS.....	66
17	ORGANIGRAMA ESTRUCTURA DE LA COAC CORPORACIÓN LATINA.....	79
18	FLUJOGRAMA PROCESO RETIROS DE CUENTA.....	131
19	FLUJOGRAMA PROCESO DE DEPÓSITOS.....	132
20	FLUJOGRAMA PROCESO PAGO DE DIVIDENDOS.....	133
21	FLUJOGRAMA PROCESO CIERRE Y ARQUEOS DE CAJA.....	134
22	FLUJOGRAMA PROCESO CRÉDITOS DE CONSUMO Y MICROCRÉDITOS.....	136
23	FLUJOGRAMA PROCESO PARA COBRANZAS.....	138

ÍNDICE DE ANEXOS

N°	TÍTULO	PAGS.
1	Guía de entrevista	164-165
2	Encuesta misión	166
3	Encuesta visión	167
4	Encuesta a ser aplicada	168-169
5	Encuesta al Personal	170-171
6	Fotos	172

RESUMEN EJECUTIVO

El crecimiento del cooperativismo en el Ecuador ha permitido ocupar un importante lugar dentro del Sistema Financiero, desarrollando el nivel de vida de personas de clase media y baja, basados en los principios de solidaridad, democracia y equidad.

En el presente trabajo investigativo se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Corporación Latina” del Cantón Chunchi, período del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2013, con el objetivo de desarrollar una Auditoría de Gestión que permita verificar, evaluar y controlar todas las actividades desempeñadas en la cooperativa, logrando así una mayor eficiencia, eficacia y economía en la consecución de sus metas y objetivos propuestos. El presente trabajo está desarrollado bajo los principios de auditoría generalmente aceptados, normas y código de ética, aportando al conocimiento para entender la responsabilidad y beneficios que genera una auditoría de gestión.

La metodología utilizada fue descriptiva, exploratoria, no experimental, deductiva y analítica, para el desarrollo de la misma se utilizó técnicas de Auditoría tales como las guías de entrevistas, encuestas, observación y cuestionarios de control interno mediante el método COSO.

Dentro de la propuesta contiene los tres archivos tales como el archivo de planificación, archivo permanente y archivo de análisis o ejecución, mediante estos, se pudo encontrar las debilidades que se presenta en la institución, a través de los resultados se elaboró un informe que ayude a la Cooperativa a un desempeño eficiente y una correcta utilización de los recursos.

La Auditoría de Gestión de la institución es muy fundamental ya que ayudó a la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía del desempeño del personal y la optimización de los recursos disponibles, lo que permitió el mejoramiento continuo de la Cooperativa.

Toda institución debería aplicarse Auditorías de Gestión, misma que evalúa su gestión y permita identificar el grado de cumplimiento de los controles internos para determinar cuan eficientes y confiables son los mismos.

SUMMARY

The cooperatives growth in Ecuador has made cooperatives be in an important position among the financial system of the country. It has helped people improve their medium and low class standard of living based on the solidarity, democracy and equality principles.

This research work was done in the Saving and Credit Cooperative "Corporation Latina" in the Canton of Chunchi, from January 1st to December 31st, 2013. The objective was to develop an audit management that enables the managers to verify, assess, and control all the activities carried out in the cooperative. The aim is to reach efficiency, efficacy, economy, ethics, ecology equality when pursuing their goals and objectives. This work has been developed under the auditing principles, norms and ethics codes which are generally accepted in order to contribute with the necessary knowledge to understand about the responsibility and the benefits that a management audit produces.

The methodology used was descriptive, exploratory, non-experimental, deductive and analytic. In order to develop this audit several auditing techniques such as interview, surveys, observation, and internal control questionnaire guides were used by means of the method COSO II.

This proposal contains some files such as a permanent file and a current file. With these, it was easy to find the weaknesses that the institution has. The results generated the preparation of a report what will help the cooperative to have an adequate management and the correct use of its resources.

Every institution should apply a Management Audit since it assesses management and allows identifying the degree to which internal control is accomplished and to determine how efficient and reliable it is.

INTRODUCCIÓN

La investigación trata sobre la auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Corporación Latina del cantón Chunchi, provincia de Chimborazo, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013, este requerimiento nace de los inconvenientes para la organización dentro del ámbito administrativo, la falta de evaluación de la gestión y retroalimentación en los sistemas de control interno gerencial, y otros aspectos operativos que se espera dilucidar en los siguientes cuatro capítulos.

El primer capítulo se denomina Problema de Investigación en donde se halla el tema de investigación, el planteamiento del problema, la contextualización, sus causas, efectos, formulación del problema, interrogantes de la investigación, delimitación del problema de investigación planteado, unidades de observación, justificación, y objetivos los cuales explican el propósito del estudio.

En un capítulo dos veremos la fundamentación filosófica que sustenten el tema a realizar, además la conceptualización sobre los vocablos básicos empleados en la investigación.

Mientras que en el tercer capítulo trata sobre la metodología que se aplica en la investigación, los métodos, las técnicas de recolección de información, así como de la determinación de la población y de la muestra con que se va a trabajar.

En el cuarto capítulo se expone la propuesta de solución a la problemática estudiada, por lo que en esta unidad se detallan los datos informativos, sobre la auditoría en sí de la cooperativa.

Finalmente abordamos las conclusiones y recomendaciones sobre la propuesta.

El trabajo propone encontrar una solución al problema planteado, y de esta manera aportar con soluciones a las deficiencias detectadas en la cooperativa de ahorro y crédito Corporación Latina del cantón Chunchi.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La cooperativa de ahorro y crédito Corporación Latina Ltda. del cantón Chunchi, provincia de Chimborazo, se dedica a la actividad de intermediación financiera y responsabilidad social en el Sistema Financiero Nacional del Sector de la Economía Popular y Solidaria.

Los directivos y administradores de la cooperativa de ahorro y crédito Corporación Latina Ltda han venido trabajando de acuerdo a la situación que se presente en el momento, solucionando problemas a través de la adopción de medidas correctivas, sin la debida planificación; esta situación ha llevado a que en algunas ocasiones se adopten mediadas cuyos resultados han sido: iliquidez momentánea, inconformidad de los socios, mala calidad de los servicios entregados, desprestigio y desconfianza en la entidad, como es el caso suscitado en el año 2013, situación que deja ver necesario una Auditoría de Gestión para establecer y conocer a ciencia cierta cómo están los ahorros, inversiones y la cartera de crédito, sus procedimientos y control, situación que permitirá evidenciar la eficiencia y eficacia sobre lo planificado en este período, así como la inaplicabilidad de los reglamentos y procedimientos internos para la realización de los proyectos.

Sobre el contexto se manifiesta que la inobservancia de la normativa técnica y legal dentro de la cooperativa, no ha permitido un desarrollo adecuado, situación problemática que se observa a simple vista.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cómo incurrirá la realización de una Auditoría de Gestión a mejorar la Cooperativa de ahorro y crédito “Corporación Latina” Ltda. del cantón de Chunchi, provincia de Chimborazo, en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2013..?

1.1.2. Delimitación del Problema.

Campo: Auditoría.

Área: Auditoría de gestión

Aspecto: Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito “Corporación Latina” Ltda.

Espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Corporación Latina” Ltda

Temporal: Período 2013

1.2. JUSTIFICACIÓN

La auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito “Corporación Latina” Ltda., permitirá realizar un análisis, en función de un diagnóstico que nos permita establecer la situación real de la organización como institución financiera. La auditoría de gestión será un instrumento técnico y sustentado para la toma de decisiones dentro de la asamblea general de representantes; consejo de administración; consejo de vigilancia; y, gerencia general de la cooperativa, permitirá optimizar los recursos y alcanzar los niveles de eficiencia y eficacia.

Una auditoría es de beneficio para los socios y clientes quienes al conocer los resultados de la misma, mantienen la confianza en la entidad.

La Auditoría a la cooperativa permitirá conocer las debilidades, los riesgos potenciales a los cuales se enfrenta la administración, y facilitará el valorar, establecer y corregir falencias en la misma.

Finalmente la investigación que se propone se justifica por que ayudará a identificar y resolver los cuellos de botella en los procesos que genera la cooperativa, a la vez que los directivos de la cooperativa tendrán una herramienta de análisis que les facilite la toma de decisiones y de este modo corregir situaciones problemáticas que podrían ahondarse a futuro.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Realizar Auditoría de gestión en la cooperativa de ahorro y crédito “Corporación Latina” Ltda. del cantón Chunchi, provincia de Chimborazo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2013, para mejorar sus procesos, optimizar los recursos y cumplir las normativas.

1.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Realizar el diagnóstico preliminar para conocer la situación actual de la Cooperativa.
- ✓ Ejecutar el proceso de auditoría, mediante la utilización de técnicas y herramientas de auditoría para medir el incumplimiento de la normativa para el desarrollo de sus operaciones.
- ✓ Emitir conclusiones y recomendaciones que orienten a los directivos de la cooperativa de ahorro y crédito “Corporación Latina” Ltda. del cantón Chunchi en la óptima utilización de sus recursos con criterios de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Aplicada una pequeña entrevista podemos ver que la cooperativa de ahorro y crédito Corporación Latina Ltda., no ha planificado, ni ejecutado ningún proyecto de investigación sobre el problema de aplicación entorno a una Auditoría de Gestión, esta razón permite asegurar que el trabajo investigativo planteado tiene un enfoque de originalidad y sus resultados permitirán poner las bases para un futuro exitoso de la organización cooperativista.

Revisando los archivos en la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresas, se ha determinado que existen algunas investigaciones similares al tema de estudio, entre ellas tenemos.

- **AMAGUAÑA VILLACIS, LUZ IRENE (2004).** Auditoría de Gestión como herramienta para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y crédito Unión Popular Ltda. Ambato, cuyo objetivo es dilucidar que: “Al no disponer con la realización de una Auditoría de Gestión oportuna, limita la toma de decisiones adecuadas, y estas se basarían únicamente en la intuición gerencial, y de esta manera no puedan competir en este mundo globalizado, siendo más débiles frente a la competencia que crece sin medida cada día.”
- A nivel nacional la tesis: **YAZÀN REVELO DIANA ELVIRA (2007)** Auditoría de Gestión a la calidad de servicio que brinda la empresa de seguridad privada "INVIN CIA. LTDA" Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad.
- Central. Quito; en el cual menciona: “El presente trabajo propone un programa de auditoría de gestión para el área de Calidad de la Cooperativa que permita evaluar el grado de economía, eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos de la empresa, y el comportamiento de los recursos humanos y el control dentro de esa área. Este trabajo permitirá a la Cooperativa contar con una herramienta de análisis de la gestión a la Calidad donde se profundizan las causas que pueden afectar la misma y tomar las medidas necesarias para su erradicación.”

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Definición de la Auditoría

“Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas efectuado con posterioridad a su ejecución con la finalidad de, verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones y en el caso de estados financieros, el correspondiente dictamen profesional”.(Davalos&Cordova, 2002-2003, pág. 50-51)

2.2.2. Importancia de la Auditoría

“Las auditorías en los negocios son muy importantes, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoría no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables. Es la auditoría que define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa.

Una auditoría además, evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrollan las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia.

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

Una auditoría puede evaluar, por ejemplo, los estados financieros en su conjunto o una parte de ellos, el correcto uso de los recursos humanos, el uso de los materiales y equipos y su distribución, etc. Contribuyendo con la gerencia para una adecuada toma de decisiones”. (Curso-Elemental-Auditoría, 2013)

2.2.3. Características de la Auditoría

La auditoría posee las siguientes características:

- Decisoria, porque concluye con la emisión de un informe escrito que contiene el dictamen profesional sobre la razonabilidad de la información presentada en los estados financieros, comentarios, conclusiones y recomendaciones, sobre los hallazgos detectados en el transcurso del examen”. (LUNA, YANEL BLANCO, 2012, pág. 152)

- Específica, porque cubre la revisión de las operaciones financieras e incluye evaluaciones, estudios, verificaciones, diagnóstico e investigaciones.
- Normativa, ya que verifica que las operaciones reúnan los requisitos de legalidad, veracidad y propiedad, evalúa las operaciones examinadas, comparándolas con indicadores financieros e informa sobre los resultados de la evaluación del control interno.
- Objetiva, porque el auditor revisa hechos reales sustentados en evidencias susceptibles de comprobarse.
- Profesional, porque es ejecutada por auditores o contadores públicos a nivel universitario o equivalentes, que poseen capacidad, experiencia y conocimiento en el área de auditoría financiera.
- Sistemática, porque su ejecución es adecuadamente planeada.

2.2.4. Objeto de la Auditoría

Los fines que persigue la Auditoría son los siguientes:

1. Informar independientemente sobre la situación financiera y las operaciones.
2. Que el contador independiente actúe como asesor y representante de los propietarios de la empresa y de la gerencia.
3. Descubrir errores e irregularidades". (HOLMES, 2000, págs. 6,7)

2.2.5. Tipos de Auditoría

- **Auditoría Financiera.-** Es un examen a los estados financieros que tiene por objeto determinar si los estados financieros auditados presentan razonablemente la situación financiera de la empresa, de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA). El auditor financiero verifica si los estados financieros presentados por la gerencia se corresponden con los datos encontrados por él.

- **Auditoría Informática.-** La Auditoría informática tiene como objeto de estudio el área de sistemas computarizados. Y tienen como objetivo emitir una opinión independiente sobre la validez técnica del sistema de control interno informático y sobre el grado de confiabilidad de la información generada por el sistema auditado.
- **Auditoría Tributaria.-** Esta modalidad de auditoría tiene como objeto el estudio del área de impuestos de la entidad auditada y como objetivo emitir una opinión independiente en relación con la validez de la aplicación de las normas tributarias a las operaciones económicas de las organizaciones auditadas.
- **Auditoría Operativa.-** Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, llevado a cabo con el propósito de hacer una evaluación independiente sobre el desempeño de una entidad, proceso administrativo, programa o actividad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos humanos y materiales para facilitar la toma de decisiones.
- **Auditoría de Gestión.-** Es el examen a la estructura orgánica funcional, autónoma orientada a los sistemas, para conocer el cumplimiento de los objetivos de una organización, interna y externamente, con el objeto de proponer alternativas de solución para el mejor aprovechamiento de sus recursos y el engrandecimiento de la entidad.
- **Auditoría de Gestión Ambiental:** examen que se le hace a las entidades responsables de hacer cumplir las leyes, normas y regulaciones relacionadas con el medio ambiente. Se lleva a cabo cuando se cree que la entidad rectora o responsable de hacer cumplir las leyes ambientales, no lo está haciendo adecuadamente.
- **Auditoría de Recursos Humanos:** Examen que se hace al área de personal, para evaluar su eficiencia y eficacia en el manejo del personal y los controles que se ejercen con los expedientes, asistencia y puntualidad, nóminas de pago, políticas de atención social y promociones, etc.

2.2.6. Gestión y Elementos de la Gestión

La Gestión es evaluada considerando los cinco elementos de la misma las cuales son:

Eficiencia:

- Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieras.
- Grado óptimo y racional con que se utilizan los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y el tiempo.

Eficacia:

- Es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos.

Economía:

- Se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible.
- Uso de recursos sin desperdicio innecesario y al mejor y menor costo posible.

Ética:

- Parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre.
- La conducta del personal en función de sus deberes contemplados en la Constitución, las leyes, las normas de buenas costumbres de la sociedad. El código de Conducta o Ética de la entidad, son susceptibles de evaluarse en la Entidad.

Ecología:

- Podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto del entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales. (MALDONADO E, MILTON K, 2011, págs. 23-24-25)

2.2.7. Auditoría de Gestión.

Es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. Este tipo de auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes.

CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO (2011). Pág. 9

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

Es la evaluación de todo o parte de los procesos de una organización en términos de eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología con la finalidad de informar los resultados obtenidos y proponer recomendaciones para optimizar la gestión institucional en el corto mediano y largo plazo.

(LUNA, YANEL BLANCO, 2012, pág. 233) “Es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección”.

Particularmente se entiende por Auditoría de Gestión como el examen y evaluación que se realiza en una entidad, para establecer el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia en la planificación, control y uso de sus recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades o materias examinadas.

2.2.8. Objetivos de la Auditoría de Gestión

Franklin Enrique (2007) En una auditoría de gestión se presentan objetivos como:

- La auditoría de gestión formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros.
- El objetivo de la auditoría de gestión es identificar las áreas de reducción de costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.
- La auditoría de gestión determina si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva. Uno de los objetivos de la auditoría es el de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variados informes, presupuestos y pronósticos que así como también los Estados Financieros.
- La auditoría de gestión determinará si se ha realizado alguna deficiencia importante de política, procedimientos y prácticas contables defectuosas.
- Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- Revisar la financiación de las adquisiciones para determinar si afectan la cantidad, calidad y las clases de Compras si se hubiesen realizado.
- Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los bienes adquiridos.
- Verificar que la entidad auditada cumpla con normas y demás disposiciones legales y técnicas que le son aplicables, así como también con principios de economía, eficiencia, eficacia, efectividad, equidad, excelencia y valoración de costos ambientales, según cada caso y formular recomendaciones oportunas para cada uno de los hallazgos identificados.

- Estimular la adherencia del personal al cumplimiento de los objetivos y políticas de la entidad y Mejorar los niveles de productividad, competitividad y de calidad de la entidad.
- Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o programa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones.

2.2.9. Propósitos Fundamentales de la Auditoría de Gestión

- Control interno eficaz.
- Cultura de la responsabilidad.
- Difundir la necesidad de poseer sistema integral de información que faciliten la medición del desempeño de la entidad, tanto desde el punto de vista administrativo como organizacional, y sirvan de apoyo a los administradores en la toma de decisiones adecuadas.
- Enfatizar la importancia de poseer un sistema de control interno que promueva el logro de los objetivos y metas de la entidad, la detección temprana de desviaciones o áreas susceptibles de mejoras en los procesos productivos, administrativos y de servicios, y la aplicación de las medidas que sean necesarias de manera oportuna.
- Medición y comparación de logros.
- Medir y comparar logros alcanzados por las entidades en relación con las metas y objetivos previstos, lo cual permitirá promover la aplicación de las recomendaciones necesarias, al amparo de los principios de Económicos, Eficiencia y Eficacia.
- Mejoramiento de la planificación.
- Necesidad de un buen sistema de información integral.
- Promover en las entidades el mejoramiento de la formulación de sus presupuestos, con miras a lograr una mayor economía, eficiencia, eficacia, económica ética y ecología en su ejecución.

2.2.10. Fases en las que se desarrolla la Metodología de la Auditoría de Gestión

I. Investigación, Preliminar y Desarrollo

- Planificación estratégica

Misión, visión, estrategias de la empresa, metas, políticas

- Información por departamento

Descripción del departamento, objetivos, análisis estructural funcional, funciones, políticas.

- Análisis FODA
- Evaluación del Riesgo

Cuestionarios de Control Interno

- Informe de conocimiento preliminar

II. Evaluación del Sistema de Control Interno

- Consideraciones: Método COSO II ERM
- Flujogramas
- Memorando de planificación
- Riesgo: Inherente, de Control y de Detección
- Cuestionarios de Control Interno

III. Desarrollo de Hallazgos o Examen Profundo de las Áreas Críticas

- Condición
- Criterio
- Causa
- Efecto
- Indicadores de Gestión

- Hoja de hallazgos

IV. Comunicación de Resultados e Informe de Auditoría

- Recomendaciones propuestas
- Metas y resultados esperados
- Seguimiento de recomendaciones

2.2.11. Programa de Auditoría.- Un programa de auditoría es un plan de trabajo que el auditor debe seguir paso a paso, para desarrollar la auditoría, y es el elemento básico para formular las recomendaciones.

2.2.12. Procedimiento de Auditoría.- Conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida, mediante las cuales el auditor obtiene información para fundamentar su opinión; Si las técnicas no son las apropiadas, la auditoría no podrá ser de aporte para la empresa.

2.2.13. Hallazgo de Auditoría.- Se refiere a debilidades en el Sistema control interno detectadas por el auditor. El hallazgo, abarca hechos y otra información obtenida por el auditor que merece ser comunicados a los empleados y funcionarios de la organización auditada y a otras personas interesadas.

2.2.14. Evidencia.- La evidencia de auditoría es la información que obtiene el auditor para extraer conclusiones en las cuales sustenta su opinión.

- Evidencia documental
- Evidencia física
- Evidencia testimonial
- Evidencia analítica

2.2.15. Riesgos de Auditoría.- Un riesgo de auditoría existe en todo momento por lo cual genera la posibilidad de que un auditor emita una información errada por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas que podría modificar por completo la opinión dada en un informe.

- Riesgo Inherente
- Riesgo de control
- Riesgo de detección

2.2.16. Técnicas de Auditoría.- Son los métodos prácticos de investigación que ayudan con la realización de la Auditoría.

- Conocimiento de la empresa, Análisis de saldos, Análisis de movimientos, Inspección, Confirmación, Investigación o entrevistas, Declaraciones, Observación, Cálculo, Procedimientos analíticos, Hechos posteriores, Computación, Muestreo

2.2.17. Comunicación de Resultados.- la comunicación de los resultados se la considera como la última fase de la auditoría, sin embargo debe ser ejecutada durante todo el proceso.

- **Informe de la Auditoría Integral.-** La culminación de la auditoría integral es un informe final con su dictamen u opinión, conclusiones y recomendaciones sobre: los estados financieros básicos; lo adecuado del control interno; el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y estatutarias; la gestión de los administradores; y la concordancia entre la información adicional presentada por los administradores, si la hubiere, permitirá generar conclusiones y recomendaciones para mejorar la gestión Administrativa y Financiera de la Empresa.

2.2.18. Papeles de Trabajo

Se definen como el conjunto de cédulas, documentos y medios magnéticos (tendencia a la auditoría cero papeles) elaborados u obtenidos por el auditor, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría, que sirven de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría revelados en el informe. Contraloría General del Estado (2011).

2.2.19. Marcas de Auditoría

Las marcas de auditoría, conocidas también como claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer además, cuáles partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no. **Contraloría General del Estado (2011).**

2.2.20. Fases de la Auditoría de Gestión

Fase I. Familiarización y Revisión de Legislación y Normatividad

Fase II. Evaluación del Sistema de Control Interno

Fase III. Desarrollo de Hallazgos o Examen Profundo de Áreas Críticas

Fase IV. Comunicación de Resultados e Informe de Auditoría

(Maldonado, 2011)

2.2.21. Definición de Control Interno

(Estupiñan Gaitán Rodrigo, 2008, PÁG. 25)“Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

3. Efectividad y eficiencia de las operaciones.
4. Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
5. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”.

2.2.21.1. Métodos de evaluación del Control Interno

Dentro de los métodos y técnicas que adopta el Control Interno para salvaguardar los recursos de la empresa, y evaluar el sistema implementado son las siguientes:

1.- Cuestionarios

Consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo; la forma en que fluyen las operaciones a través de los puestos o lugares donde se definen o se determinan los procedimientos de control para la conducción de las operaciones.

Consiste en la evaluación con base en preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen. Por medio de las respuestas dadas, el auditor obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados.

La aplicación de cuestionarios ayudará a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable.

Consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados por el auditor, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quién tiene a su cargo las funciones.

Los cuestionarios son formulados de tal manera que las respuestas afirmativas indican la existencia de una adecuada medida de control, mientras que las respuestas negativas señalan una falla o debilidad en el sistema establecido.

2.- Narrativo

El método descriptivo consiste, como su nombre lo indica, en describir las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema. Sin embargo, no debe incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados aislada u objetivamente.

Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en los departamentos citados.

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos.


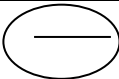


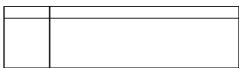










La descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso de las operaciones en todas las unidades administrativas que intervienen, nunca se practicará en forma aislada o con subjetividad.

3.- Flujogramas

El método de flujogramas es aquel que se expone, por medio de cuadros o gráficos. Si el auditor diseña un flujograma del sistema, será preciso que visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan.

El flujograma debe elaborarse, usando símbolos estándar, de manera que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativa al sistema. Si el auditor usa un flujograma elaborado por la entidad, debe ser capaz de leerlo, interpretar sus símbolos y sacar conclusiones útiles respecto al sistema representado por el flujograma.

TABLA N°1 REFERENCIA DE LA FLUJOGRAMACIÓN

SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
	PROCESO
	PROCESO CON CONTROL
	DECISIÓN
	DOCUMENTO
	ALMACENAMIENTO INTERNO
	REGISTROS (libro, tarjetas, etc.)
	MULTIDOCUMENTO
	PAPEL PERFORADO
	ARCHIVO
	DESPLAZA DOCUMENTOS PARA EXPLICAR DESVIACIONES EN EL SISTEMA
	ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN
	SE TOMA INFORMACIÓN
	SE TOMA Y ACTUALIZA INFORMACIÓN
	CONECTOR
	INICIO O FIN

Fuente: (CGE, Manual de Auditoría de Gestión, 2001)

Elaborado por: Las Autoras

4.- Marcas de Auditoría

Los procedimientos de auditoría efectuados se indican mediante símbolos de auditoría.

Dichos símbolos o marcas deben ser explicados en los papeles de trabajo. Aunque no exista un sistema de marcas estándar, a menudo se utiliza una escala limitada de estandarización de símbolos para una línea de auditoría o para grupos específicos de cuentas, mediante el uso de leyendas o marcas en cédulas determinadas.

Las marcas deben ser distintivas y en color (generalmente rojo) para facilitar su ubicación en el cuerpo de un papel de trabajo compuesto de anotaciones y cifras escritas en lápiz.

Se debe evitar los símbolos superpuestos complejos o similares; los números o letras simplemente rodeadas por un círculo proporcionan un orden secuencial y fácil de seguir. (CGE, Manual de Auditoría de Gestión, 2011)

A continuación se muestra las marcas más utilizadas en una auditoría:

TABLA N° 2: MARCAS DE AUDITORÍA.

MARCA	SIGNIFICADO
✓	Cálculo Verificado
n/e	Nota Explicativa
Σ	Suma
⊘	Punto pendiente por aclarar, revisar o localizar.
≠	Analizado
↯	Confrontado contra registro.
⋈	Confrontado contra documento original.
¥	Cálculo

Fuente: (CGE, Manual de Auditoría de Gestión, 2011)

Elaborado por: Las Autoras

5.- Indicadores de gestión

Hay que tener presente que un indicador es una relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, y que por medio de estas permiten analizar y estudiar la situación y las tendencias de cambio generadas por un fenómeno determinado, respecto a unos objetivos y metas previstas o ya indicadas.

Los indicadores de gestión son uno de los agentes determinantes para que todo proceso, se lleve a cabo con eficiencia y eficacia, es implementar en un sistema adecuado de indicadores para calcular la gestión o la administración de los mismos.

Hay que tener en cuenta que medir es comparar una magnitud con un patrón preestablecido, la clave de este consiste en elegir las variables críticas para el éxito del proceso, y con ello obtener una gestión eficaz y eficiente es conveniente diseñar un sistema de control de gestión que soporte la administración y le permite evaluar el desempeño de la empresa.

5.1.-Uso de los indicadores de gestión en la auditoría

Los indicadores de gestión son una herramienta muy útil para la realización de una auditoría de gestión, estos indicadores pueden estar ya elaborados por la empresa auditada, en este caso el auditor los analizará como parte de su trabajo, sin embargo si no existen en la empresa los indicadores de gestión o el auditor considera necesario establecer más indicadores de los ya existentes, será el encargado de elaborar con criterio profesional y creatividad los indicadores que requiera para evaluar la eficiencia, eficacia, y economía de la gestión empresarial.

Es absolutamente necesario que la empresa desarrolle e implemente indicadores de gestión, porque lo que no se mide, no se mejora.

Los indicadores permiten medir:

- El grado de satisfacción de los clientes internos y externos
- La Economía en los procesos
- La efectividad en el cumplimiento de metas y objetivos
- La eficiencia en el uso de los recursos

5.2.- Clasificación de los Indicadores de Gestión

Indicadores de Economía

Los indicadores de economía detectan si los recursos se han adquirido al menor costo y de manera oportuna, para medir la economía es fundamental analizar los diferentes agentes económicos que interactúan en la entidad, realizar una comparación costo/beneficio para verificar si la entidad contribuye con la consecución de objetivos.

5.2.1 Indicadores de Eficiencia

Los indicadores de eficiencia tratarán de detectar si la transformación de recursos en bienes y servicios se realiza con un rendimiento adecuado. Es el cumplimiento de los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles.

5.2.2 Indicadores de Eficacia

El índice de eficacia trata de evaluar si los resultados alcanzados se ajustan a los inicialmente previstos, es decir, miden el grado de cumplimiento de una meta en un período determinado. En general, la eficacia suele ser la más difícil de medir en las entidades públicas pues no siempre existen objetivos definidos y metas claras, debido a las imprecisas demandas del público y ofertas políticas.

2.2.22. Control Interno Método COSO II ERM.-

Es un proceso que evalúa a todos los integrantes de la organización, es diseñado para dar un grado razonable de seguridad para evaluar el desarrollo de las actividades para la obtención de los objetivos y metas.

2.2.22.1. Componentes del Control Interno COSO II ERM.-

Ambiente de control

Evaluación de riesgos

Actividades de control gerencial

Información y comunicación

Supervisión

2.3 HIPÓTESIS

La elaboración de una Auditoría de Gestión ayudará a mejorar la gestión de la Cooperativa Ahorro y Crédito Corporación Latina y a evaluar el cumplimiento de objetivos y metas institucionales durante el periodo económico 2013.

2.3.1 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Con la evaluación del control interno de la Cooperativa Corporación Latina Agencia Chunchi permitirá revisar ordenadamente cada una de las anomalías y descubrir el incumplimiento de normas en el desarrollo de sus operaciones.

Con la valoración del área operativa y administrativa a través de indicadores de gestión con un diseño de encuestas, recopilación de datos, análisis y resumen de la información permitirá a los directivos de La Cooperativa Corporación Latina la utilización adecuada de los recursos.

Un informe de auditoría de la Cooperativa Corporación Latina agencia Chunchi orientará a la toma adecuada de decisiones futuras.

2.3.2 Variables

- Independiente

Auditoría de Gestión

- Dependiente

Mejoramiento de sus procesos, Optimización de los recursos y Cumplimiento de normativas.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que se basa en métodos para la recolección de datos que sirven para documentar en la investigación, cuyos datos ayudan a determinar los resultados y conclusiones finales, los cuales servirán a los directivos y administradores de la corporación.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo correlacional porque permite medir el grado de relación que existe entre dos variables en un contexto particular, sin explicar que la una sea la causa de la otra. También se realizó según los siguientes tipos:

- **Exploratorio.**

Se utiliza el tipo exploratorio para examinar el problema de investigación como es de tipo desconocido para algunas personas en su ámbito global, como nos familiarizaremos con un tópico poco difundido; profundizar la investigación.

- **Descriptivo.**

Permite estar al tanto del entorno de la empresa y los eventos que se presentan en la aplicación de técnicas contables y administrativas, obtener el conocimiento objetivo del problema, sujeto de la investigación y describir la realidad de la empresa en un tiempo y espacio determinado, involucrando a personas, hechos, procesos y sus relaciones entre sí. Además se pondrá en juego todos los conocimientos teóricos previos para solucionar el fenómeno estudiado.

- **Explicativo.**

El objetivo es explicar por qué se produce la necesidad del conocimiento y en qué condiciones opera y las recomendaciones que se puedan realizar

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

- **Población.-** Personal de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito “Corporación Latina” Ltda. 50 entre empleados y personal administrativo.
- **Muestra.-** Se trabajará con los directores y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Corporación Latina” Ltda que en su totalidad son: 10 personas.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. Métodos

Los métodos que se van a aplicar en el transcurso de la investigación son:

- **Analítico.-** Con el ánimo de pronosticar los resultados de la aplicación del modelo, y de este modo poder llegar a las conclusiones y recomendaciones finales.

Deductivo.- Con el cual podremos ir de un ámbito general de la propuesta hacia la aplicabilidad los procedimientos de gestión financiera, de este modo conocer cada una de las variables que definen el éxito en la propuesta.

- **Inductivo.-** Con el propósito de determinar aspectos importantes de la cooperativa de ahorro y crédito, las necesidades entorno a los aspectos administrativos, económicos y financieros.

3.4.2. Técnicas

Dentro de las técnicas a utilizarse están:

- **La Observación.-** Se realizará una observación de campo con el fin de obtener información necesaria para emitir comentarios.

- **La entrevista.-** Desarrollaremos una charla con una o más personas que laboran en la entidad con el objetivo de hablar sobre ciertos temas y con un fin determinado.

- **La encuesta.-** Se realizara un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio.

3.5 RESULTADOS

El objetivo del acápite es analizar e interpretar la información arrojada en la encuesta, en base a estos resultados se realizara la representación gráfica de los datos que permitirán analizar y comprender los mismos.

El análisis de cada una de las preguntas se realizara por el carácter de relación que existe entre ellas, para lo cual se utiliza el programa (Microsoft Excel) debido a que es una herramienta importante que nos permitirá analizar gráficamente los resultados obtenidos.

En la representación gráfica se observara los resultados de las encuestas realizadas al personal de la cooperativa de ahorro y crédito Corporación Latina Ltda., que nos permitirá conocer y evaluar a la administración y a las diferentes áreas de la Cooperativa con el fin de obtener una conclusión de la situación actual de la misma. La figura utilizada para esta representación es el pastel, que nos permite identificar los resultados con eficiencia y eficacia.

3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La Hipótesis planteada es; “La elaboración de una Auditoría de Gestión ayudará a mejorar la gestión de la Cooperativa Ahorro y Crédito Corporación Latina y a evaluar el cumplimiento de objetivos y metas institucionales durante el periodo económico 2013”.

Luego de haber efectuado el análisis y evaluación al control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Latina Ltda. por el periodo 2013 se ha podido ir verificando el cumplimiento de la hipótesis planteada en el anteproyecto de tesis, de acuerdo a las evidencias encontradas en el análisis del Control Interno se verifica las anomalías y debilidades que existen en la COAC, y se emiten criterios para mejorar los inconvenientes encontrados.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI, PROVINCIA DE CHIMBORAZO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013”

4.2 ARCHIVO PERMANENTE

En esta etapa se obtendrá un conocimiento integral sobre la entidad financiera que va a ser auditada, es decir que se realizará una visita para determinar las condiciones en las que se encuentra la institución, por ende se evaluará la estructura de control interno y se definirá los objetivos y estrategias que se aplicarán en el proceso de la auditoría.

El objetivo principal de preparar este archivo es el de tener disponible la información de la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”, que se necesita en forma continua sin tener que reproducir esta información. El archivo permanente contendrá toda aquella información que es válida en el tiempo.

4.2.1 Contenido de la Propuesta

Esta práctica contiene datos en base a situaciones presentadas durante el periodo determinado:

1. Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013, por la necesidad de una mejora en la gestión y los procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”. con el propósito de incrementar su eficiencia y eficacia, obteniendo evidencias de posibles desviaciones de planes operativos originalmente trazados.

2. Enunciado del Problema: Se realiza una auditoría de gestión por la falta de un adecuado control a la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Corporación Latina del Cantón del Cantón Chunchi, que se dificulta establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía en que se administran y utilizan los recursos, así como también conocer sobre las medidas de logro de metas y objetivos. Por tanto, esta investigación nace con el propósito de evaluar los resultados tanto cualitativa como cuantitativamente y de esta forma emitir un criterio que contribuya al mejoramiento del desempeño y cumplimiento de los objetivos. Para ello se desarrollan cuestionarios de control interno analizando los objetivos proyectados y lo real.

4.2.2 Reseña Histórica de la COAC. “Corporación Latina del Cantón Chunchi”.

Al ver la necesidad de atender a las personas de escasos recursos que no podían ser atendidos por la Banca Tradicional se ve en la necesidad de crear un ente financiero que atienda las necesidades de los pequeños productores y negocios del país especialmente pueblos indígenas, creándose así la cooperativa de ahorro y crédito CORPORACION LATINA, mediante Decreto Ejecutivo No. 386, publicado en el Registro Oficial No. 86 de 1 de Diciembre de 1998 como organismo público adscrito a la Presidencia de la República, sustituido con Decreto Ejecutivo N.- 180 publicado con el Registro Oficial N.- 37 del 13 de Junio de 2005; y creado por el Congreso Nacional mediante Ley de las Instituciones Públicas Indígenas del Ecuador que se autodefinen como Nacionalidades de Raíces Ancestrales, publicado en el Registro Oficial N.- 175 del 21 de septiembre de 2007..

La CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO “LATINA” esta domiciliada en Píllaro, provincia de Tungurahua, en ejercicio de los derechos colectivos se autodefinen como una Corporación Indígena, por lo que solicitan al CODENPE el reconocimiento legal y el registro de su Estatuto;

Que, mediante oficio S/N con fecha 24 de noviembre del 2009 el Director Ejecutivo de la CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO “LATINA” en cumplimiento a las resoluciones de la Asamblea General realizada el día 1 de octubre

del 2009, solicita del CODENPE el reconocimiento Legal y el Registro del Estatuto.

Que, el MOVIMIENTO INDIGENA DE TUNGURAHUA “MIT” con fecha 09 de noviembre del 2009, concede la Carta Aval a favor de la CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO “LATINA”, para que pueda realizar los trámites correspondientes, con el fin de que el estatuto y la directiva sea registrada en el CODENPE.

En uso de las facultades que le confiere el Art. 3 literal k) de la Ley Orgánica de las Instituciones Públicas de los Pueblos Indígenas del Ecuador que se Autodefinen como Nacionalidades de Raíces Ancestrales, publicado en el Registro Oficial N.- 175 del 21 de septiembre del 2007.

4.2.2.1 Corporación de Desarrollo Social y Financiero “Latina”

¿Quiénes Somos?

Somos un grupo de jóvenes emprendedores con experiencia en micro finanzas y grandes visiones. Nuestras oficinas operativas están en diferentes cantones de las provincias como en: Píllaro, Salcedo, Chunchi y Cayambe, brindando servicios sociales y financieros de calidad a la sociedad. Siendo una entidad intercultural con grandes aspectos sociales y financieros que demuestran fortaleza, dedicación y responsabilidad en el área administrativa.

Proyectamos

Proyectamos ser una entidad sólida y eficiente en el aspecto social y financiero, teniendo como nuestra fortaleza la experiencia laboral del personal en el área administrativo y financiero.

¿Qué Significa Latina?

La palabra “LATINA” transmite valores a la sociedad y los pueblos. Es decir “LATINA” significa la parte del alma del pueblo latino, es la sangre que corre por sus

venas invadiendo su ser, es decir existe, cuya lengua de herencias culturales en las actividades sociales y financieros, dentro de las nacionalidades y pueblos del Ecuador.

La institución ha tomado como logo a un mundo sosteniendo a dos personas y en lo exterior unas figuras tipo árbol de pinos,

El mundo.- esto significa que tenemos un lugar habitado por las personas y la suma universal de la condición humana.

Las dos personas.- significan la unidad, fortaleza y el apoyo que nos brindan económicamente a la sociedad

Las figuras tipo árbol de pinos.-significa el cooperativismo y la unidad que transmite valores, como la solidaridad, respeto, lealtad y la valentía a la amistad.

El lema de la institución es ” UNIDOS POR UN FUTURO MEJOR “ Este significado lo relaciona con cada uno de nosotros en que siempre estaremos unidos fomentando todo tipo de actividad, ya sea Financiera o Social que en muchas de las veces no ha existido en la sociedad.

4.2.3 Planificación Estratégica

4.2.3.1 Misión

Brindar servicios financieros y sociales de calidad a la población rural y urbana marginal para satisfacer las necesidades, contribuyendo el desarrollo de las actividades productivas de la población, con enfoque preferente en la zona central del país.

4.2.3.2 Visión

La Corporación para el Desarrollo social y financiero” LATINA” será una institución de reconocido prestigio a nivel nacional e internacional, competitiva, modelo y referente en la prestación de servicios sociales y financieros que contribuyan al desarrollo del país que le permitan alcanzar niveles de solidez y rentabilidad que garantizan un nivel de vida mejor.

4.2.3.3 Objetivo General

Atender oportunamente los requerimientos de socios y clientes de manera cordial y eficiente con el fin de satisfacer sus necesidades y aportar a la calidad de nuestros

servicios y productos.

4.2.3.4 Objetivos Específicos

- Brindar servicios financieros, eficientes y oportunos
- Mantener su solidez dentro del mercado y proteger de mejor manera los intereses de sus socios y clientes.
- Atender oportunamente los requerimientos de socios y clientes de manera cordial y eficiente con el fin de satisfacer sus necesidades y aportar a la calidad de los servicios y productos.

4.2.3.5 Tipo de Empresa

La Cooperativa de Ahorro y crédito “Corporación Latina del Cantón Chunchi”; es una empresa de servicios, que pertenece al sector privado, se encuentra clasificada dentro de las sociedades de capital, de responsabilidad Limitada, su capital está compuesto mediante el aporte de sus socios y se encuentra considerada dentro de las cooperativas pequeñas del cantón según los indicadores financieros del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito emitido por la Superintendencia de Bancos y seguros a Diciembre del 2011.

4.2.3.6 Ubicación

La oficina matriz se encuentra ubicada en la provincia de Chimborazo; Cantón Chunchi; en las calles Simón Bolívar y 24 de Mayo.

INFORMACIÓN ADICIONAL:

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: Cooperativa de ahorro y Crédito
“Corporación Latina”

PROVINCIA: Chimborazo

CANTÓN: Chunchi

SUCURSALES: Pillaro, Salcedo y Cayambe

NOMBRE PRESIDENTE: Carlos Chizaguano

NOMBRE GERENTE GENERAL: Jorge Sánchez

SUPERFICIE: 274,9 kilómetros cuadrados.

RUC: 1891734545001

Email: corlatinas@gmail.com

4.2.3.7 Organigrama Estructural

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Latina del Cantón Chunchi, no cuenta con un organigrama estructural ni funcional, mismos que constituyen de gran importancia porque permite conocer cómo se encuentra organizada la institución financiera y contar con una representación gráfica de las operaciones que se realizan en el marco de un proceso.

4.2.3.8 Valores y Principios Corporativos:

Los valores institucionales que aplican directivos y empleados de la COAC Latina del Cantón Chunchi son los siguientes:

- **RESPETO.**- para nuestros socios, clientes y compañeros de trabajo, respeto para su forma de pensar y hacer las cosas, sin prejuicios ni discriminación.
- **LEALTAD.**- al trabajo, a nuestros colegas, a la institución. Somos un solo grupo trabajando unidos a favor de nuestros socios y clientes.
- **TOLERANCIA.**- frente a las discrepancias y diferentes formas de pensar, trabajamos con personas y para personas.
- **HONESTIDAD.**- a toda prueba en el manejo de los recursos disponibles con los que cuenta la cooperativa. El dinero de nuestros clientes está protegido.
- **SOLIDARIDAD.**- con todos quienes hacemos la cooperativa, nuestros socios, clientes, y compañeros administrativos, saben que pueden contar con nosotros.
- **TRANSPARENCIA.**- integral en el manejo y administración de la información de la cooperativa.

Los principios institucionales de la COAC Latina del Cantón Chunchi; buscan impulsar la gestión de intermediación financiera sin perder nuestra naturaleza cooperativista, se sustentan en la propuesta universal de los principios cooperativos, a partir de los cuales hacemos la siguiente declaración.

- Adhesión voluntaria
- Control democrático de los socios
- Participación económica de los socios
- Autonomía e independencia
- Educación, entrenamiento e información
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad
- Servicios con visión social

4.2.3.9 Nómina - Personal Administrativo

TABLA N° 3 NOMINA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

N°	N° CÉDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
1	1802987477	SANCHEZ CHISAGUANO JORGE HUMBERTO	GERENTE GENERAL
2	0604881169	LEMA LOPEZ ROBINSON EFRAIN	ASESOR DE CRÉDITO
3	0603583709	ORDOÑEZ MUÑOZ DEYSY AMANDA	ASISTENTE EN CAJA

Fuente: COAC Corporación Latina de Chunchi

Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

4.2.3.10 Nómina Socios

TABLA N° 4 NÓMINA SOCIOS DE LA COAC

N°	N° CÉDULA	APELLIDOS Y NOMBRES
1	0602630055	TENEZACA TAMAY ANGEL LUIS
2	0603107863	GUADALUPE RIVERA MARIA LOURDES
3	0605126630	NAULA TENEZACA LUIS RAMON
4	0603856055	MANTILLA MERCHAN CINTHIA VERONICA
5	0602642175	MONTESDEHOCA ANGAMARCA MARTHA ISABEL
6	0603265992	MIRANDA PADILLA MARIA DEL CARMEN
7	0601781909	CHAFLA LOPEZ JOSE MARIA
8	0602392243	AGUIRRE BENITEZ HERNAN PATRICIO
9	0601834948	GUAMAN CALLE MERCY GRICELDA
10	0604286294	CALLE ROMERO ANDRES FABIAN
11	0600722110	ORELLANA VIVANCO GLORIA MARIANA
12	0602291197	SATIAN DUTAN JULIO CESAR
13	0602104341	ORDOÑEZ CHOGLLO MARIA OLGA
14	0602993719	ORDOÑEZ ORDOÑEZ CLAUDIO RAUL
15	0605057413	DIAZ GONZALEZ LUIS JACINTO
16	0302675467	LLIVICOTA PAREDES MERCEDES EUGENIA
17	0302285333	ANGAMARCA GUAMAN ROSA FRANCISCA
18	06021204198	CHOGLLO CHOGLLO SEGUNDO FLORESMILO
19	0605002922	PROCEL SARMIENTO MIRIAM ALEXANDRA
20	0604571497	TENEZACA BUENO LUIS MARACELO
21	0605699867	CONDO PACHIZACA JOSE PATRICIO
22	0104332150	PEÑAFIEL SUQUI PATRICIA ALEXANDRA

Fuente: COAC Corporación Latina de Chunchi

Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

4.2.3.11 Productos y servicios que oferta COAC “Corporación Latina del Cantón Chunchi”.

TABLA N° 5 SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE OFERTA LA COAC

TIPO	PRODUCTO / SERVICIO	CATEGORIA	CARACTERISTICAS
CAPTACIONES	AHORROS	AHORRO A LA VISTA	BENEFICIOS - No hay costo por mantenimiento en cuenta. - Disponibilidad inmediata de sus fondos. - La cantidad mínima de depósito es de 0,25 centavos en adelante. - Interés de hasta el 3% anual dependiendo del monto en la cuenta.
			REQUISITOS - Copia de cédula y papeleta de votación a color y blanco y negro. - Valor de apertura 25 dólares mínimo.
		AHORRO A PLAZO FIJO	BENEFICIOS - No hay costo por mantenimiento en cuenta. - El dinero se amortiza por un período determinado de tiempo, estipulado por el socio. - Monto mínimo de ahorros 100 dólares - Interés desde el 3% al 10% , dependiendo del período de tiempo y el valor estipulado por el socio.
			REQUISITOS - Cédula de identidad original
		PRE-AHORRO	BENEFICIOS - Los niños y niñas que ahorran en Fond Vida pueden depositar y retirar fondos sin necesidad de un adulto.
			REQUISITOS - Copia de la cédula del representante del niño - Copia de la cédula o partida de nacimiento del niño - Monto mínimo de apertura 5 dólares - Interés de hasta el 3% anual , dependiendo del monto en la cuenta.

Fuente: COAC Corporación Latina de Chunchi

Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

TABLA N° 6 CLASIFICACIÓN DE CRÉDITOS QUE OFERTA LA COAC

MATRIZ DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS CREDITOS				
TIPOS DE CRÉDITO	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS DE LOS CLIENTES		CARACTERÍSTICAS DE LOS CREDITOS
		FUENTE DE PAGO	TIPO DE CLIENTE	DESTINO
	CONSUMO	Sueldos, salarios, honorarios o rentas promedio(1)	Personas naturales(asalariados o rentistas)	Adquisición de bienes o pagos de servicios
	VIVIENDA	Sueldo, salarios, honorarios rentas promedio(1) negocios propios	Personas naturales	Reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda PROPIA
	ESTUDIANTIL	Sueldos, salarios e Ingresos de negocios propios de los representantes legales	Personas Naturales	Compra de Útiles Escolares uniformes, pago de pensiones
	MICRO CREDITO	Venta o ingresos brutos generados por la actividad financiera, o por los ingresos de la unidad familiar micro empresarial.	Personas naturales no salariadas, usualmente informales; personas jurídicas o unidades familiares o grupos de prestatarios con garantía mancomunadas o solidaria	Actividades productivas y de comercialización o prestación de servicios a pequeña escala con ventas o ingresos de hasta USD. 50.000 anuales
	CRÉDITO GRUPAL	Ventas o ingresos brutos generados por la actividad financiada, o por los ingresos de la unidad familiar micro empresarial	Personas naturales no asalariadas, usualmente informales; personas jurídicas o unidades familiares o grupos de prestatarios con garantía mancomunadas o solidaria	Actividades productivas y de comercialización o prestación de servicios a una pequeña escala con ventas o ingresos de hasta USD. 50.000

Fuente: COAC Corporación Latina de Chunchi

Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

4.2.3.11.1 Descripción y Definición de Créditos (Ver Anexo 1 Manuales)

- CRÉDITO CONSUMO

Se entiende como crédito de consumo, aquellas operaciones que contemplen los siguientes parámetros:

- Personal natural

Fuente de pago: Sueldos, salarios, honorarios, ingresos de negocios propios debidamente justificados:

- Relación de dependencia: ROL DE PAGOS o CERTIFICADO DE TRABAJO INCLUIDO INGRESO MENSUAL actualizado máximo 30 días a la fecha de solicitud del cliente y garante.
- Honorarios, PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA y RUC del último año.
- Otros ingresos: Justificativos de los ingresos adicionales (Contrato de arriendos, pólizas, certificados de ingresos, Facturas de compras, Recibos)

Destino: Compra de bienes de consumo o pago servicios. Garantía:

- Sobre firmas
- Garantías reales (equipos de oficina, productos, joyas)

DOCUMENTOS A LA CARPETA DE CREDITO DE CONSUMO

Información general:

- Fotografía
- Cédula de ciudadanía de cliente, garantes (cónyuges).
- La información debe ser actualizada en cada operación.
- Solicitud debidamente firmada por el cliente.
- Formulario de inspección.
- Pagaré suscrito por el cliente y garantes, con sus respectivos cónyuges. La firma del pagare deberá ser la misma que en la cedula y del titular de la cuenta en la que se depositara el dinero.

Relación de dependencia:

- ROL DE PAGOS O CERTIFICADOS DE TRABAJO INCLUIDO INGRESO MENSUAL, actualizado máximo 30 días a la fecha de solicitud del cliente o garante.
- Honorarios: PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA y RUC del último año del cliente y/o garante
- Reporte del Buró de crédito (sistema o autoridad indígena).

En caso de Garantía Real (comunidades):

- Primero: Acta Compromiso Pago a favor de la Cooperación que debe ser registrado ante la autoridades de lugar.
- El bien inmueble de la garantía se registra y se embodega en las bóvedas de la corporación.
- Copia de la tabla de amortización.
- Copia de orden de pago.
- Resolución del comité de crédito.

- **CRÉDITO DE VIVIENDA (REMODELACIÓN):**

Se entiende como crédito de vivienda las que van a ser destinados a la adquisición de materiales para la remodelación y/o adecuación de las viviendas propias de los clientes y que contemplen los siguientes parámetros:

Fuente de Pago: Sueldos, salarios, honorarios, ingresos de negocios propios debidamente justificados:

- Relación de dependencia: ROL DE PAGOS o CERTIFICADO DE TRABAJO INCLUIDO INGRESO MENSUAL actualizado máximo 30 días a la fecha de solicitud del cliente y garante.
- Honorarios, PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA y RUC del último año.
- Otros ingresos: Justificativos de los ingresos adicionales (Contrato de arriendos, pólizas, certificados de ingresos, Facturas de compras. Recibos)

Destino: Remodelación y mejoramiento de VIVIENDA (CASA) PROPIA

Garantía:

- Fotografía
- Cedula de ciudadanía de cliente, garante (cónyuges).
- La información debe ser actualizada en cada operación.
- Solicitud debidamente firmada por el cliente.
- Formulario de inspección.
- Pagare suscrito por el cliente y garantes, con sus respectivos cónyuges. La firma del pagare deberá ser la misma que en la cédula y del titular de la cuenta en la que se depositará el dinero.

Relación de dependencia:

- ROL DE PAGOS O CERTIFICADOS DE TRABAJO INCLUIDO INGRESO MENSUAL, actualizado máximo 30 días a la fecha de solicitud del cliente o garante.
- Honorarios: PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA y RUC del último año del cliente y/o garante.
- Reporte del Buró de crédito (Sistema o Autoridad indígena

En caso de Garantía Real (comunidades):

- Primero: Acta Compromiso Pago a Favor de la Corporación que debe ser registrado ante las autoridades del lugar.
- El bien inmueble de la garantía se registra y se embodega en las bodegas de la corporación.
- Copia de la tabla de amortización.
- Copia de la orden de pago.
- Resolución del Comité de Crédito.

- **CRÉDITO ESTUDIANTIL:**

Se entiende como crédito estudiantil las que van a ser destinados a la adquisición de útiles escolares, uniformes, pago de pensiones, los clientes y que contemplen los

siguientes parámetros:

- Persona natural
- Fuente de pago: Sueldos, salarios, honorarios, ingresos de negocios propios debidamente justificados de los representantes legales:
- Relación de dependencia: ROL DE PAGOS o CERTIFICADO DE TRABAJO INCLUIDO INGRESO MENSUAL actualizado máximo 30 días a la fecha de solicitud del cliente y del representante legal.
- Honorarios, PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA y RUC del último año.
- Otros ingresos: Justificativos de los ingresos adicionales (Contrato de arriendos, pólizas, certificados de ingresos, Facturas de compras, Recibos)

Destino: Compra de útiles escolares, uniformes, pago de pensiones.

Garantía:

- Sobre firmas
- Garantías reales (equipos de oficina, productos, joyas)

DOCUMENTOS A LA CARPETA DE CREDITO ESTUDIANTIL

Información General:

- Fotografía
- Cédula de ciudadanía de cliente, representante legal (cónyuges).
- La información debe ser actualizada en cada operación.
- Solicitud debidamente firmada por el cliente o representante legal.
- Formulario de inspección.
- Pagare suscrito por el cliente y representante legal con sus respectivos cónyuges. La firma del pagare deberá ser la misma que en cédulas y del titular de la cuenta que se depositará el dinero.

Relación de dependencia:

- ROL DE PAGOSO CERTIFICADOS DE TRABAJO INCLUIDO INGRESO MENSUAL, actualizado máximo 30 días a la fecha de solicitud del cliente o garante.

- Honorarios: PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA y RUC del último año del cliente y/o garante.
- Reporte del Buró de Crédito (Sistema o Autoridad Indígena).

En caso de Garantía Real (comunidades):

- ✓ Primero: Acta Compromiso Pago a favor de la Corporación que debe ser registrado ante la Autoridades del lugar.
 - ✓ El bien inmueble de las garantías se registra y se embodega en las bodegas de la corporación.
- Copia de la tabla de amortización.
 - Copia de la orden de pago.
 - Resolución del comité de crédito.

- **MICRO CRÉDITO**

Se entiende como micro crédito, aquellas operaciones que contemplen los siguientes parámetros:

- Persona natural NO ASALARIADA, usualmente informales.

Fuente de pago:

- Ventas o ingresos brutos generados por la actividad financiada o por los ingresos de la unidad microempresaria.

Destino: Actividades de producción, comercio o servicios.

Garantía:

- Sobre firmas
- Garantías reales (equipos de oficina, productos , joyas)

DOCUMENTOS A LA CARPETA MICRO CREDITOS

Información General:

- Fotografía
- Cedula de ciudadanía de cliente (cónyuges).

- La información debe ser actualizada en cada operación.
- Solicitud debidamente firmada por el cliente.
- Formulario de inspección.
- Pagare suscrito por el cliente con sus respectivos cónyuges. La firma del pagare deberá ser la misma que en las cédulas y del titular de la cuenta en la que se depositara el dinero.

Relación de dependencia:

- **ROL DE PAGOS O CERTIFICADOS DE TRABAJO INCLUIDO**
INGRESO MENSUAL, actualizado máximo 30 días a la fecha de solicitud de cliente o garante.
- Honorarios: PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA y RUC del último año del cliente y/o garante.
- Reporte del Buró de Crédito (Sistema o Autoridad Indígena).

En caso de Garantía Real (comunidades):

- Primero: Acta Compromiso Pago a favor de la Corporación que debe ser registrado ante las Autoridades del lugar.
- El bien inmueble de la garantía se registra y se embodega en las bodegas de la corporación.
- Copia de la tabla de amortización.
- Copia de orden de pago.
- Resolución del comité de crédito.

- **CREDITO GRUPAL**

Se entiende como crédito grupal, aquellas operaciones que contemplen los siguientes parámetros:

- Persona natural NO SALARIADA, agrupadas (mínimo 2 años 5 personas) usualmente personas campesinas.

Fuente de Pago:

- Ventas en ingresos brutos generados por la actividad financiada o por los ingresos de la unidad microempresaria que puede ser individual y/o grupal.

Destino: Actividades de producción, Comercio o servicio garantía:

- Sobre firmas
- Garantías reales (equipos de oficina , productos , joyas)

DOCUMENTOS A LA CARPETA DE CREDITOS GRUPALES.

Información General:

- Fotografía
- Cédula de ciudadanía del cliente
- La información debe ser actualizada en cada operación
- Solicitud debidamente firmada por el cliente
- Formulario de inspección
- Pagare suscrito por el cliente con la garantía cruzada. La firma del pagare deberá ser la misma que en las cédulas y el titular de la cuenta en la que se depositara el dinero.

Relación de dependencia.

- ROL DE PAGO O CERTIFICADO DE TRABAJO INCLUIDO INGRESO MENSUAL, actualizado máximo 30 días a la fecha de solicitud del cliente o garante.
- Honorarios: PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA y RUC del último año del cliente y/ o garante.
- Reporte del Buró de crédito (tema o autoridad indígena).

En caso de garantía real (comunidades)

- Primero: acta compromiso pago a favor de la corporación que debe ser registrada ante las autoridades del lugar.
- Las garantías son entrecruzadas, es decir quienes hacen el grupo garantizan a otros con la garantía.
- Copia de la tabla de amortización.
- Copia de la orden de pago.

4.3. ARCHIVO CORRIENTE

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI” AUDITORÍA DE GESTIÓN

Período: del 01enero a diciembre de 2013

ARCHIVO CORRIENTE	AC
FASE I Análisis y Diagnóstico Preliminar	DG
FASE II Planificación Específica	PE
FASE III Ejecución de la Auditoría	EA
FASE IV Informe de resultados	IR

Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

4.3.1 FASE I.- Análisis y Diagnóstico Preliminar

4.3.1.1 Programa de Auditoría

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI” AUDITORÍA DE GESTIÓN Período: del 01 enero a diciembre de 2013 PROGRAMA DIAGNOSTICO GENERAL				
OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none">• Obtener un amplio conocimiento de la institución y el desarrollo de sus actividades.• Identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la auditoría.• Evaluar la gestión y desempeño de la Institución.• Comprobar que la Institución cumple con las leyes y reglamentos aplicables.				
N.	PROCEDIMIENTO	REF/PT	FECHA	OBSERVACIÓN
1	Realizar una carta a la máxima autoridad Gerente General “COAC Corporación Latina”,	DG 1	05-01-2015	
2	Formular un cronograma de trabajo	DG 2	08-01-2015	
3	Realizar una entrevista a las autoridades con el fin de obtener información.	DG 3	09-01-2015	Se acuerda la fecha para la entrevista a realizar al Sr. Ing. Jorge Sánchez
4	Visitar las instalaciones, Observación de los procesos definidos, conocimiento del personal.	DG 4	12-01-2015	Se acuerda la fecha para realizar la visita a las instalaciones
5	Evaluación de la Planificación Estratégica.	DG 5	13-01-2015	
6	Análisis e interpretación de las encuestas dirigidas al personal de la COAC.	DG 6	03-02-2015	Se acuerda la fecha para aplicar las encuestas al personal de la COAC.
9	Informe del Diagnóstico.	DG 9	20-02-2015	

Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 04-01-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-01-2015

4.3.1.2 Carta a la Máxima Autoridad

Chunchi, 05 de enero del 2015

Señor Ing.
Jorge Sánchez
GERENTE GENERAL – COAC CORPORACION LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI
Presente.-

De nuestra consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, a la vez deseándole éxitos en sus funciones diarias que realiza en beneficio de la colectividad chuncheña.

El motivo de la presente es para agradecer la apertura que nos ha brindado para la realización de una auditoría de gestión en la institución que tiene a su cargo, enmarcada en la evaluación del control interno, en la identificación de las áreas críticas y evaluación del riesgo; emitiendo un informe con recomendaciones encaminadas a mejorar la gestión operativa de la institución. Dicha auditoría comprenderá el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013. Este examen se realizará de acuerdo a las normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, incluyendo procedimientos necesarios para la realización de dicho examen. El objetivo de este examen es evaluar la el grado de eficiencia, eficacia, economía y calidad de los objetivos y metas que constan en la planificación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, y de las actividades que se llevan a cabo en la institución.

Esperamos poder contar con la plena cooperación de su personal. Confiamos que pongan a nuestra disposición todos los registros, documentación y demás información a solicitarse en relación con nuestra auditoría. El plan de trabajo se lo hará conocer una vez que iniciemos con las actividades de auditoría.

Por su gentil atención que dé a la presente, le anticipamos nuestro sentimiento de estima y aprecio.

Atentamente;

Srta. Mónica B. Ramos R.

Srta. Rosa E. Rosas T..

AUTORES TESIS

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-01-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-01-2015

4.3.1.3 Formulación de Cronograma de Trabajo

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período: del 01 enero a diciembre de 2013

PROGRAMA DIAGNÓSTICO GENERAL

RESPONSABLES: Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

CRONOGRAMA DE AUDITORÍA AÑO 2015

ACTIVIDAD \ TIEMPO	TIEMPO											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
VISITA PREVIA - PLANIFICACIÓN	■											
EVALUACIÓN			■									
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA						■						
INFORME SEGUIMIENTO										■		

Elaborado por: **Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia**

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 08-01-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-01-2015

4.3.1.4. Entrevista Inicial de la Auditoría de Gestión

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL
CANTÓN CHUNCHI”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Período: del 01 enero a diciembre de 2013
PROGRAMA DIAGNÓSTICO GENERAL
RESPONSABLES: Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia**

OBJETIVO.- Recopilar información sobre la cooperativa mediante la aplicación de la entrevista para determinar los factores internos y externos que afecten en su desarrollo.

DIRIGIDO A.-Ing. Jorge Sánchez

CARGO.-Gerente General

HORA.-15:00 pm a 15:45 pm

FECHA.-09-01-2015

LUGAR.- Sala de Juntas COAC “Corporación Latina”

1. ¿Cuál es su criterio u opinión sobre la imagen corporativa actual de la Cooperativa?

La cooperativa de ahorro y crédito “Corporación Latina del cantón Chunchi no tiene una imagen corporativa estable, por ello existe desconfianza de los clientes.

2. ¿A Largo Plazo la rentabilidad generada, garantiza la liquidez de la Cooperativa?

La liquidez de la cooperativa se marca por los depósitos de los clientes, si no hay confianza no hay depósitos por lo tanto carecemos de liquidez.

3. ¿Cómo se relaciona el Riesgo económico y la rentabilidad?

El riesgo empresarial y económico marca una pauta importante sobre la rentabilidad, y tiene relación estrecha. Existe riesgo interno como externo.

4. ¿A su criterio existen cuellos de botella en la Cooperativa? Descríbalos brevemente.

Inexperiencia para otorgar créditos, falta de imagen corporativa, no tiene nichos de mercado específicos, carencia de carácter y preparación para manejar al cliente. Etc.

Elaborado por:	M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha:	09-01-2015
Revisado por:	EPPJ	Fecha:	20-01-2015

5. ¿Cada qué tiempo se presentan informes económicos- administrativos a los socios?

Cada año se realizan informes económicos.

6. ¿Existe preocupación de algún tema en especial que el equipo de trabajo podría profundizar en la presente Auditoría?

Claro que si; el cierre momentáneo que se ha presentado por varias ocasiones en meses pasados, lo que hizo perder clientes y comenzó la desconfianza de los clientes.

7. ¿Se revisa permanentemente la liquidez de la Cooperativa antes de tomar decisiones financieras?

Se realizan estudios periódicos sobre la liquidez para manejar estrategias de mejora y tomar decisiones financieras.

8. ¿Teniendo en cuenta los valores corporativos que la Cooperativa maneja, Cuál es el perfil en general que busca la organización?

Empleados eficientes, con experiencia y sencillez, Clientes cumplidos con cualidades y cantidad, la organización busca establecerse.

9. ¿La Cooperativa cuenta con un adecuado sistema de control interno?

No se cuenta con un Sistema de Control Interno

10. ¿Evalúa el costo beneficio de una nueva decisión?

Digamos que si se analiza el costo beneficio con el objetivo de evaluar la rentabilidad para una nueva decisión.

11. ¿El enfoque financiero de las decisiones sólo debe darlo quien responda por las finanzas de la Cooperativa?

Lo realiza el Consejo Administrativo y las Autoridades

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 09-01-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-01-2015

4.3.1.4.1 Análisis de la Entrevista

Se realizó la entrevista planificada al Gerente General de la COAC “Corporación Latina del Cantón Chunchi”, obteniendo información general sobre la institución y el contexto en el que se desenvuelve. Nos familiarizamos con la institución primeramente cuestionando su imagen corporativa de la cual nos manifiesta el Sr. Gerente que es estable pero no muy percibida por el público. Por lo que percibimos que la imagen corporativa de la institución es débil; ya que una institución o empresa no sólo es lo que vende o lo que ofrece; sino también, y en gran medida es lo que de ella se percibe. Una imagen sólida y representativa de su actividad y su filosofía de trabajo, la imagen corporativa constituye un valor fundamental a la hora de posicionarse en el sector y de diferenciarse de la competencia.

Por otro lado se analizó la planificación estratégica de la COAC, la cual recientemente es una actividad contemplada en el desarrollo de la Institución, está siendo elaborada con la finalidad de fijar objetivos a corto y largo plazo y así establecer los sistemas de decisión y control necesarios para la consecución de estos. A pesar de que la planificación se está elaborando se verifica que existen deficiencias como el establecer un equipo de trabajo para la realización de la misma además de difundirla de forma adecuada, para que los empleados en especial de las áreas operativas conozcan lo que se está realizando, y las actividades que se deberá realizar. También se deberá realizar una evaluación de cumplimiento de las acciones que contempla la planificación al finalizar el año.

Además se pudo visualizar que el Sr. Gerente tiene varias responsabilidades lo que conlleva a que no se cumpla con eficiencia y eficacia las diferentes actividades planificadas dentro de la cooperativa, se habló de la liquidez de la COAC y nos manifiesta que esta depende de los depósitos de los clientes

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 09-01-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-01-2015

Verificando así una debilidad misma que debe ser superada a corto plazo, mejorando la confianza de los usuarios y generando captación de clientes con nuevas expectativas.

Se pudo evidenciar que existe personal con poca experiencia para manejar la atención del cliente, lo cual genera malestar en los clientes, inexperiencia en otorgar créditos debilidad generada ya que no se cuenta con un manual para otorgamiento de créditos.

Aparte de ello no existe un organigrama estructurado debilidad que genera desconocimiento de la comunicación entre áreas y de la información que genera cada uno a fin de entregar a su subordinado, además con la falta de la estructura no se identifican procesos internos.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 09-01-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-01-2015

4.3.1.5 VISITA A LAS INSTALACIONES

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL
CANTÓN CHUNCHI”**

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Período: del 01 enero a diciembre de 2013

PROGRAMA DIAGNÓSTICO GENERAL

RESPONSABLES: Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

OBJETIVO.- Conocer las instalaciones a breves rasgos, su estructura organizativa y los procesos que mantiene la institución.

HORA DE VISITA.- 08:30 am a 09:30am

FECHA.- 12-01-2015

DOMICILIO.- COAC “Corporación Latina” del Cantón Chunchi, calles: Simón Bolívar y 24 de Mayo

El día 12 de febrero de 2015, a las 08h30 horas se realizó la visita en las instalaciones de la COAC “Corporación Latina” del Cantón Chunchi, donde pudimos evidenciar lo siguiente:

- Conocimos la ubicación física, tamaño de la Institución en estudio, y conocer brevemente a los funcionarios responsables.
- Se comunicó del Inicio de la auditoría de gestión, al personal informándole acerca de la importancia de su aplicación, lo que permitirá obtener información certera, sobre el funcionamiento de los controles internos existentes en lo referente a los proyectos de inversión del periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2013.
- Se analizó los documentos legales de la constitución de la COAC, puesto de trabajo y funciones, misión, visión, objetivos y metas, etc.
- Se solicitó la colaboración y compromiso para llevar a cabo la auditoría.
- En cuanto a las instalaciones se observó y conoció los departamentos de interés para la recolección de información y aplicación de los cuestionarios de control interno, en cada área nos presentamos dando a conocer que se realizará un trabajo investigativo para lo cual pedimos la colaboración de todo el personal que labora en la institución.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 12-01-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-01-2015

4.3.1.5.1 Análisis e Interpretación de Resultados de la Investigación de Campo.

TABLA N° 7 RESULTADOS INVESTIGACIÓN DE CAMPO

N°	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	La COAC posee una infraestructura adecuada	X			
2	Existe un control interno dentro de la COAC.		X		No cuenta
3	El personal se capacita constantemente		X		Una vez al año
4	Existe una segregación de funciones		X		
5	El personal conoce sus funciones y cumple las mismas.	X			No conocen
6	El personal administrativo cumple con los objetivos propuestos		X		No los tienen bien definidos
7	Existe misión y visión de la COAC.	X			Desconoce el personal
8	Existe seguridad en el manejo de los documentos.	X			
9	Existe definidos los organigramas estructura y funcional.		X		
10	Existen manuales de los procesos de la COAC.		X		No cuentan con manuales

Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

ANALISIS.-

Mediante la técnica de observación se ha determinado que es indispensable verificar las debilidades dentro de la cooperativa, mismas que afectan al desarrollo de los objetivos, por la falta de responsabilidad del personal, de tal manera que la entidad va ir perdiendo competencia en el mercado de las instituciones financieras.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 12-01-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-01-2015

4.3.1.6. Evaluación de la Planificación Estratégica

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN
CHUNCHI”**

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Período: del 01 enero a diciembre de 2013

PROGRAMA DIAGNÓSTICO GENERAL

RESPONSABLES: Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

OBJETIVO.- Analizar las unidades del nivel de apoyo a la gestión con el fin de evaluar la institución financiera, el Sistema de Control Interno y el grado de cumplimiento de las funciones asignadas a los servidores públicos.

4.3.1.6.1 Análisis de la Misión y la Visión

Para el análisis de la Misión y la Visión se han preparado dos cuestionarios, que al ser aplicados a 10 personas (directivos y empleados) de la COAC Corporación Latina del cantón Chunchi, establecieron los siguientes resultados:

MISION

Brindar servicios financieros y sociales de calidad a la población rural y urbana marginal para satisfacer las necesidades, contribuyendo el desarrollo de las actividades productivas de la población, con enfoque preferente en la zona central del país.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 13-01-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-01-2015

Tabla N° 8 : RESULTADOS DEL ANALISIS DE LA MISIÓN

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI” AUDITORÍA DE GESTIÓN Período: de Enero a Diciembre de 2013 ANALISIS DE LA MISIÓN			
<p>MOTIVO DEL EXAMEN: Conocer si la Misión de la institución contribuye a que el personal tenga claramente definida la orientación que debe seguir.</p>			
N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿La Institución tiene un concepto de misión que claramente exprese su razón de ser?	6	4
2	¿La misión es difundida y se mantiene presente entre las diferentes unidades de la Institución?	5	5
3	¿El enunciado de la misión contiene elementos que distinguen a la Institución de las demás Instituciones?	3	7
4	¿Las unidades o áreas mantienen como propósito obtener resultados finales relacionados con la misión de la Institución?	3	7
5	¿La Institución establece claramente las actividades a cumplir en cada unidad o área?	3	7
6	¿La Institución replantea la misión en función a los cambios que surgen en la institución?	4	6
TOTALES		Σ 24	Σ 36

FUENTE: Encuestas realizadas al personal. (10 personas)

Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

CONFIANZA	<u>24</u>
	60
CONFIANZA	40% ¥
RIESGO	60% ¥

Marcas de Auditoría: Σ suma
¥ Cálculo

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 13-01-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-01-2015

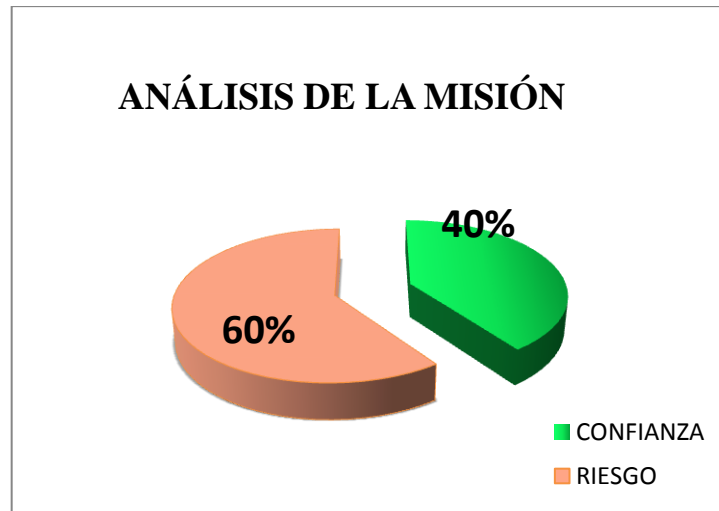


Gráfico N° 1: RESULTADOS DEL ANALISIS DE LA MISIÓN

- Evaluación y Análisis - Misión

Al evaluar la misión de la Cooperativa de Ahorro y crédito “Corporación Latina del Cantón Chunchi”, se ha determinado que su planteamiento, aplicación y difusión, se encuentra en el 40% de confianza. Aunque la misión de esta institución se encuentra difundida en un porcentaje del 25% se evidencia que existe un 60% de riesgo que representa el porcentaje de servidores que desconocen la existencia de la misión y no define claramente la dirección de sus esfuerzos.

El enunciado de la misión a pesar de presentarse en un lenguaje claro, éste no define explícitamente el negocio o que hacer esencial de la Institución.

La misión no debe ser tratada como un concepto que adorna informes o paredes, sino al contrario debe manifestarse por acciones y formas de pensar del personal, de manera que éste, exprese su desempeño en función de la misión de su institución.

La misión de la institución debe ser replanteada y mejorada cada cierto tiempo de acuerdo a los cambios que existan en la COAC, y el ambiente externo; de tal forma que el personal sienta una directa orientación hacia el cumplimiento de la misma y mantenga clara la idea de satisfacer y conquistar al cliente.

La misión indica la manera como la cooperativa pretende lograr y consolidar las razones de su existencia. Debe identificar las áreas o unidades a las cual se dirige, a que personas quiere servir y los servicios que se ofrecerán. La misión debe manifestarse por

acciones y formas de pensar del personal, de manera que éste exprese su desempeño en función de la misión institucional y puedan obtener resultados finales afines al cumplimiento de la misma.

VISIÓN

La Corporación para el Desarrollo social y financiero” LATINA” será una institución de reconocido prestigio a nivel nacional e internacional, competitiva, modelo y referente en la prestación de servicios sociales y financieros que contribuyan al desarrollo del país que le permitan alcanzar niveles de solidez y rentabilidad que garantizan un nivel de vida mejor.

Tabla 9 : RESULTADOS DEL ANALISIS DE LA VISIÓN

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI” AUDITORÍA DE GESTIÓN			
Período: de Enero a Diciembre de 2013			
MOTIVO DEL EXAMEN: Conocer si la Visión que tiene la institución define claramente lo que quiere ser, a largo plazo.			
Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿La Institución tiene una visión que defina claramente lo que quiere ser a Largo Plazo?.	7	3
2	¿El enunciado de la visión facilita la creación de una imagen mental?.	3	7
3	¿La visión es difundida en forma permanente entre el personal de la Cooperativa?	5	5
4	¿Los programas, acciones y demás prácticas de la Cooperativa son congruentes con el contenido de la visión?	4	6
5	¿El contenido de la visión, su difusión y el desempeño de la Institución proyecta la idea de que es factible alcanzarla?.	2	8
6	¿La visión es deseable particularmente para el personal, porque en ella identifica oportunidades de desarrollo y objetivos personales?.	4	6
TOTALES		Σ 25	Σ 35

FUENTE: Encuestas realizadas al personal. (10 personas encuestadas).

Marcas de Auditoría: Σ suma
 ¥ cálculo

CONFIANZA $\frac{25}{60}$
 CONFIANZA 42% ¥
 RIESGO 58% ¥

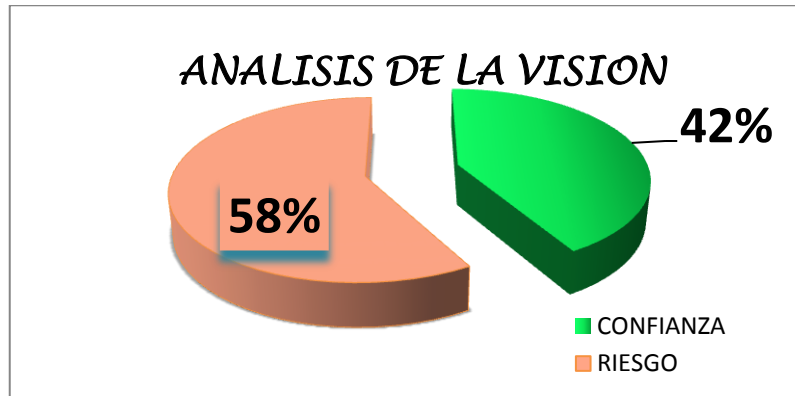


Gráfico 2 : RESULTADOS DEL ANALISIS DE LA VISIÓN

- Evaluación y Análisis - Visión

Al evaluar la visión, se ha determinado que su planteamiento, aplicación y aceptación de los receptores, se encuentra en 58% de riesgo.

La visión no define claramente lo que quiere ser a largo plazo, este enunciado no destaca el valor y beneficios que la Institución estará ofreciendo a sus receptores; de manera que no se convierte en deseable por sí misma, particularmente para su personal porque no se identifican oportunidades de desarrollo y objetivos personales.

La visión debe ser planteada de tal forma que sea capaz de proyectar al lector una imagen de lo que será en el futuro la cooperativa y que su contenido proyecte la idea de que; con la contribución de un trabajo en equipo, es factible alcanzarla.

La visión se realiza formulando una imagen ideal de la coordinación y poniéndola por escrito, a fin de crear el sueño (compartido por todos los que tomen parte en la iniciativa) de lo que debe ser en el futuro la institución. Una vez que se tiene definida la visión, todas las acciones se fijan en este punto y las decisiones y dudas se aclaran con mayor facilidad mediante la difusión de la misma.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 03-02-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 21-02-2015

4.3.1.7 Análisis e Interpretación de las Encuestas Dirigidas al Personal de la COAC.

1. ¿Posee la Cooperativa un organigrama estructural?

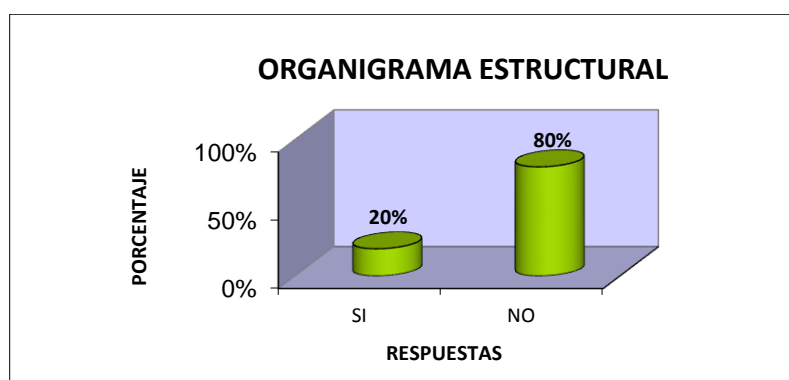
TABLA N.10
POSEE LA COAC UN ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

INDICADORES	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	Σ 10	100%

Elaborado por: Mónica Ramos y Rosa Rosas

Fuente: Encuestas personal

GRÁFICO N. 3



ANÁLISIS.-Se evidencia que el 20% de los encuestados conocen la estructura con los que cuenta la COAC “Corporación Latina” del cantón Chunchi, en cambio el 80% de los encuestados indica que la COAC no posee una estructura organizativa en la que se identifiquen líneas de autoridad, cadena de mando, relaciones del personal y líneas de comunicación.

2. ¿La Cooperativa cuenta con un adecuado sistema de selección de personal y posee políticas de reclutamiento, inducción, capacitación y desarrollo del personal?

TABLA N. 11
SISTEMA DE SELECCIÓN DE PERSONAL

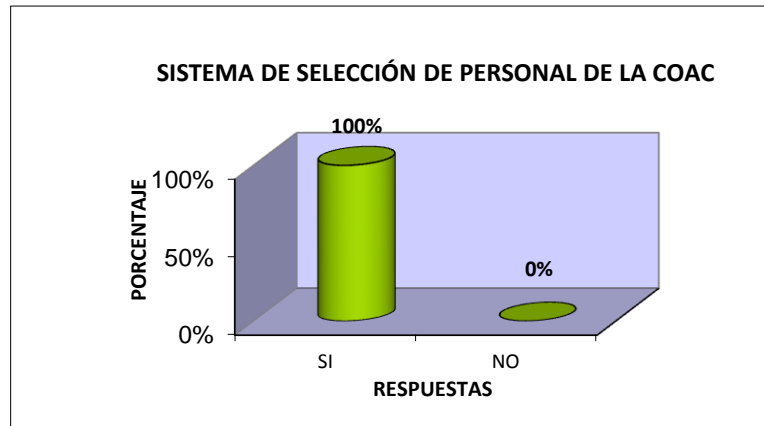
INDICADORES	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	Σ 10	100%

Elaborado por: Mónica Ramos y Rosa Rosas

Fuente: Encuestas personal

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 03-02-2015
Revisado por:	Fecha: 21-02-2015

GRÁFICO N. 4



ANÁLISIS.-El 100% de los encuestados definen conocer la existencia de un sistema de selección de personal, estrategias de reclutamiento, inducción para el personal que labora en la COAC; pero por otro lado indican que existe la necesidad de capacitación periódica de acuerdo a los cambios generados en el medio y sobre las actualizaciones sobre temas financieros.

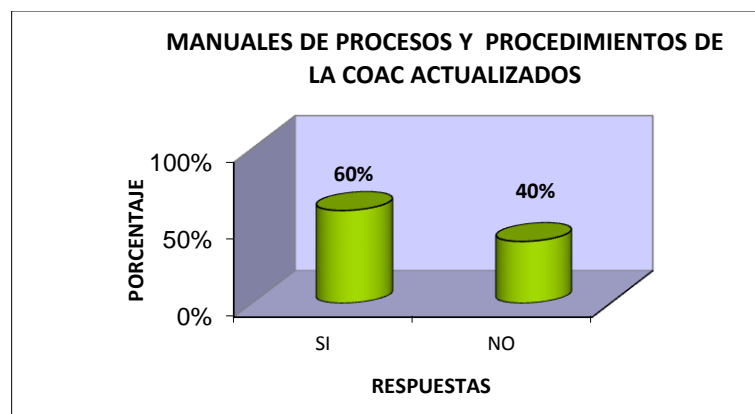
3. ¿Posee la Cooperativa manuales actualizados de procesos y procedimientos?

TABLA N. 12
POSEE LA COAC MANUALES ACTUALIZADOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INDICADORES	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	Σ 10	100%

Elaborado por: Mónica Ramos y Rosa Rosas
Fuente: Encuestas personal

GRÁFICO N. 5



FUENTE: TABLA DE MANUELES ACTUALIZADODS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 03-02-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 21-02-2015

ANÁLISIS.-En cuanto a los manuales de procedimientos tanto administrativos como financieros el 60% de los encuestados manifiestan que si existen manuales pero no se encuentran actualizados, mientras que el 40% de los encuestados afirman que la COAC no dispone de manuales lo que provoca que los empleados actuales sean impredecibles para la cooperativa efecto de esto los nuevos empleados no cuentan con una guía para la realización de sus funciones.

4. ¿La Cooperativa revisa permanentemente la liquidez antes de tomar decisiones financieras?

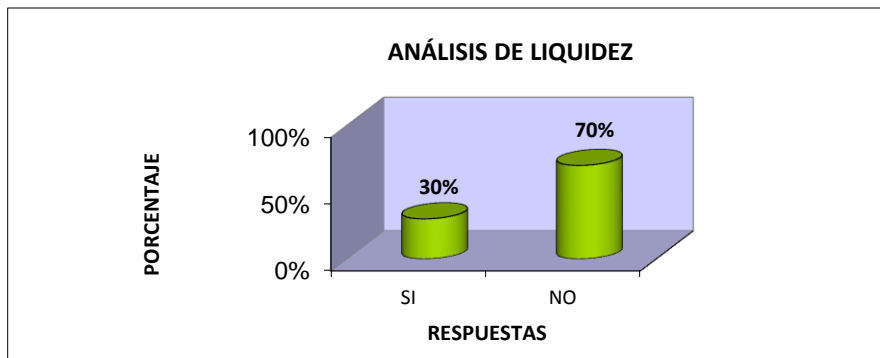
TABLA N. 13
ANALISIS DE LIQUIDEZ PARA LA TOMA DE DECISIONES FINANCIERAS

INDICADORES	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	Σ 10	100%

Elaborado por: Mónica Ramos y Rosa Rosas

Fuente: Encuestas Personal

GRÁFICO N. 6



ANÁLISIS.-El 30% de los encuestados indican que previo a la toma de decisiones financieras u operativas se realiza un análisis de liquidez aplicando índices como activo corriente sobre pasivo corriente y con ello cumplir con sus obligaciones; por otro lado el 70% manifiesta que no se realiza un análisis profundo para identificar la operatividad de la COAC dependiendo de su liquidez y así cumplir con sus obligaciones financieras.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 03-02-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 21-02-2015

5. ¿Considera Usted que el enfoque financiero (rentabilidad) de las decisiones sólo debe darlo quien responda por las finanzas de la Cooperativa?

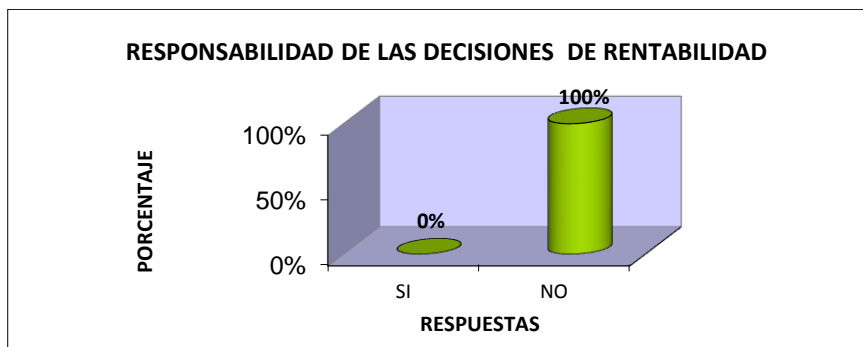
TABLA N. 14
RESPONSABILIDAD DE LAS DECISIONES PARA LA RENTABILIDAD

INDICADORES	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	Σ 10	100%

Elaborado por: Mónica Ramos y Rosa Rosas

Fuente: Encuestas personal

GRÁFICO N. 7



ANÁLISIS.-El 100% de los encuestados ostentan que las decisiones sobre el enfoque financiero deben ser analizadas por todos quienes conforman la cooperativa empanzando por la Junta de Accionistas, Gerencia General, Consejo de Vigilancia y administración y el nivel operativo; ya que un trabajo conjunto proporcionará mayor rentabilidad para la institución.

6. ¿Si la Cooperativa mantiene su liquidez, podría asegurarse que por ello es rentable?

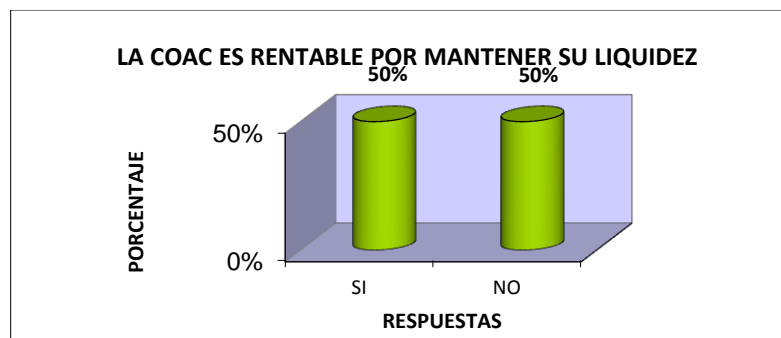
TABLA N. 15
LA COAC "CORPORACIÓN LATINA" ES RENTABLE POR MANTENER SU LIQUIDEZ

INDICADORES	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
SI	5	50%
NO	5	50%
TOTAL	Σ 10	100%

Elaborado por: Mónica Ramos y Rosa Rosas

Fuente: Encuestas personal

GRAFICO N° 8



ANÁLISIS.-En cuanto al mantenimiento de la liquidez en la cooperativa nos manifiestan un 50% que la institución se mueve en base a la rentabilidad, es decir análisis de utilidades, mientras que el otro 50% de los encuestados opinan que la COAC se maneja en base al efectivo mas no en las utilidades, generalmente las organizaciones empresariales deben tener un adecuado manejo de la liquidez y al mismo tiempo una óptima rentabilidad que garantice su éxito;

7. ¿La Cooperativa cuenta con un adecuado sistema de comunicación interno oportuno?

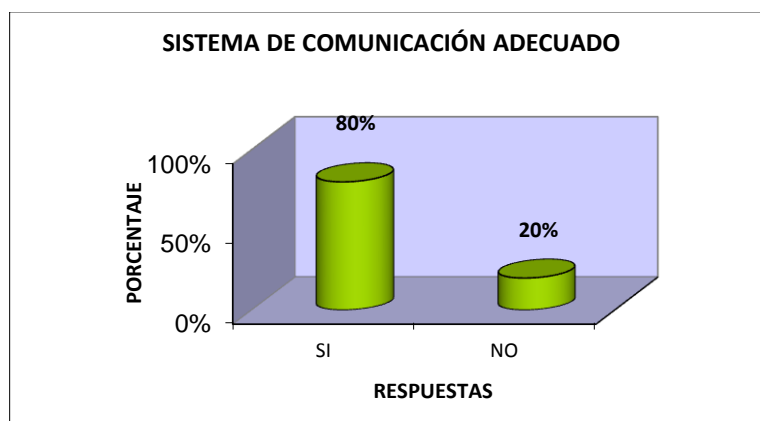
TABLA N. 16
LA COAC CUENTA CON UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN ADECUADO

INDICADORES	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	Σ 10	100%

Elaborado por: Mónica Ramos y Rosa Rosas

Fuente: Encuestas personal

GRÁFICO N. 9



ANÁLISIS.-De acuerdo a las encuestas aplicadas al personal el 80% manifiesta que si existe una adecuada comunicación con los colaboradores, mientras que el 20% indican que no existe un adecuado sistema de comunicación interna en vista que no existe un organigrama estructurado donde se indican los canales de comunicación de acuerdo a la necesidad de la COAC, es decir internas y externas manteniendo a los clientes permanentemente comunicados de los cambios generales que afecten a las actividades de la cooperativa.

8. ¿De acuerdo al cargo que desempeña dentro de la Cooperativa conoce detalladamente sus funciones a desempeñar?

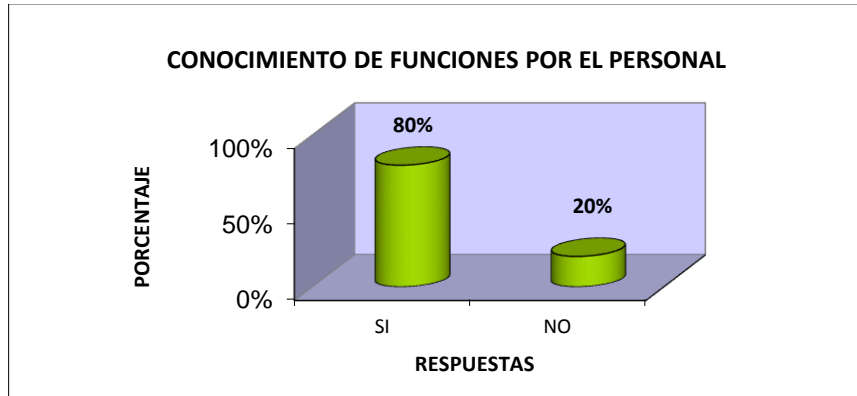
TABLA N. 17
CONOCIMIENTO DE FUNCIONES POR EL PERSONAL

INDICADORES	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	Σ 10	100%

Elaborado por: Mónica Ramos y Rosa Rosas

Fuente: Encuestas personal

GRÁFICO N. 10



ANÁLISIS.-El 80% de los encuestados indican que si conocen sus funciones a desarrollar en su puesto de trabajo, mientras que el 20% de los encuestados exteriorizan que no existe un manual de funciones estipulado y desconocen las funciones que deben desarrollarse de acuerdo a su puesto de trabajo.

9. ¿El clima laboral es favorable para el desarrollo de las actividades de la Cooperativa?

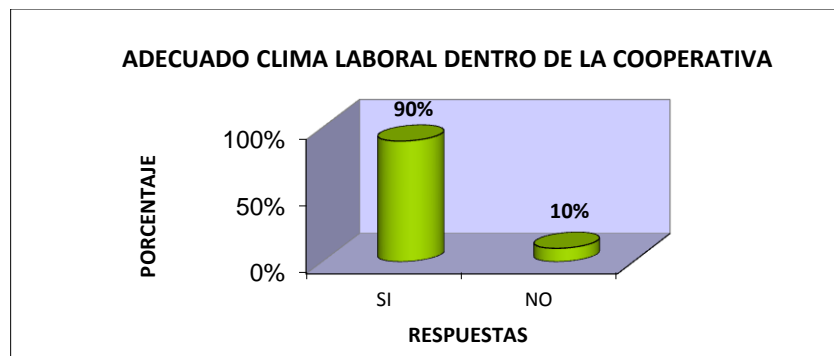
TABLA N. 18
CLIMA LABORAL FAVORABLE EN LA COAC "CORPORACION LATINA"

INDICADORES	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	Σ 10	100%

Elaborado por: Mónica Ramos y Rosa Rosas

Fuente: Encuestas personal

GRÁFICO N. 11



Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 03-02-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 21-02-2015

ANÁLISIS.-El 90% de los encuestados manifiestan que existe un adecuado Clima Laboral dentro de la COAC, mientras que manifiesta que no se sienten conformes con el medio en el que desarrollan su trabajo cotidiano, lo que influye directamente en la productividad de los mismos.

10. ¿Se planifica reingenierías para mejorar los procesos relacionados con la rentabilidad de la Cooperativa?

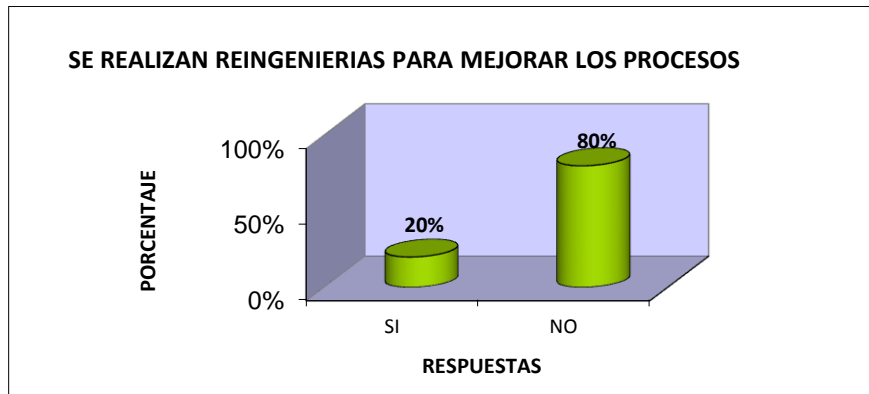
TABLA N. 19
SE REALIZAN REINGENIERIAS PARA MEJORA DE LOS PROCESOS

INDICADORES	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	Σ 10	100%

Elaborado por: Mónica Ramos y Rosa Rosas

Fuente: Encuestas personal

GRÁFICO N. 12



ANÁLISIS.-El 20% de los encuestados definen conocer la aplicación de reingenierías cada 3 años a los procesos que se manejan dentro de la Cooperativa, por otro lado el 80% indican que desconocen la aplicación de esos procesos en la COAC, ya que no han sido partícipes de los mismos.

11. ¿Planifica la Cooperativa al menos una vez al año una Auditoría de Gestión?

TABLA N. 20
SE PLANIFICAN AUDITORÍAS DE GESTION

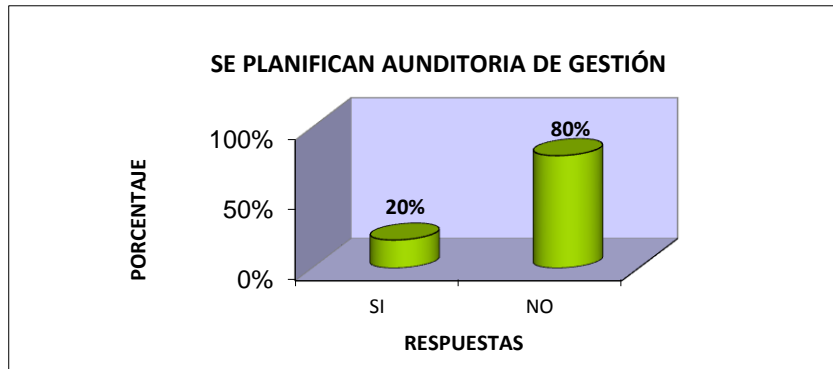
INDICADORES	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	Σ 10	100%

Elaborado por: Mónica Ramos y Rosa Rosas

Fuente: Encuestas personal

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 03-02-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 21-02-2015

GRÁFICO N. 13



ANÁLISIS.-El 20% de los encuestados manifiestan que dentro de la COAC se realizan auditorías de gestión una vez al año, mientras el 80% de encuestados nos indican que no se realizan auditorías y que no han sido partícipes de alguna, solo de inspecciones periódicas.

12. ¿Cree usted que la Cooperativa cuenta con tecnología actual?

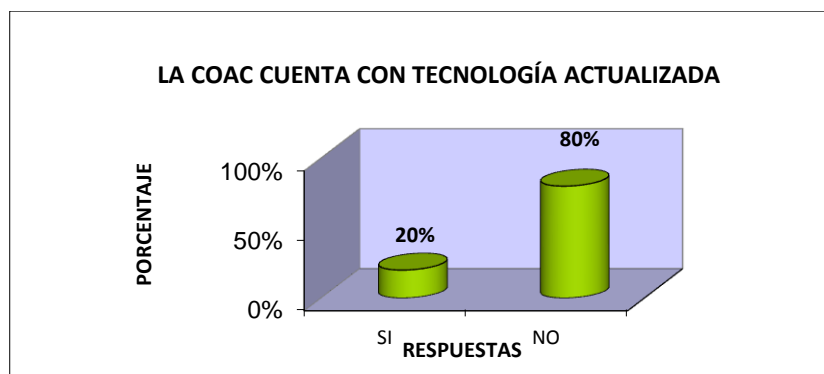
**TABLA N. 21
LA COAC CUENTA CON TECNOLOGÍA ACTUALIZADA**

INDICADORES	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	Σ 10	100%

Elaborado por: Mónica Ramos y Rosa Rosas

Fuente: Encuestas personal

GRÁFICO N. 14



ANÁLISIS.-En cuanto a la tecnología con la que cuenta la COAC el 20% manifiesta que se cuenta con tecnología actualizada, mientras que el 80% de los encuestados ostentan que la COAC no se ha actualizado en cuanto a su tecnología, y nos mencionan que se cuenta con sistemas obsoletos

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 03-02-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 01-02-2015

13. ¿Cree usted que la Cooperativa está en capacidad de un crecimiento sostenido a pesar de presentarse posibles eventos de riesgo operacional?

TABLA N. 22

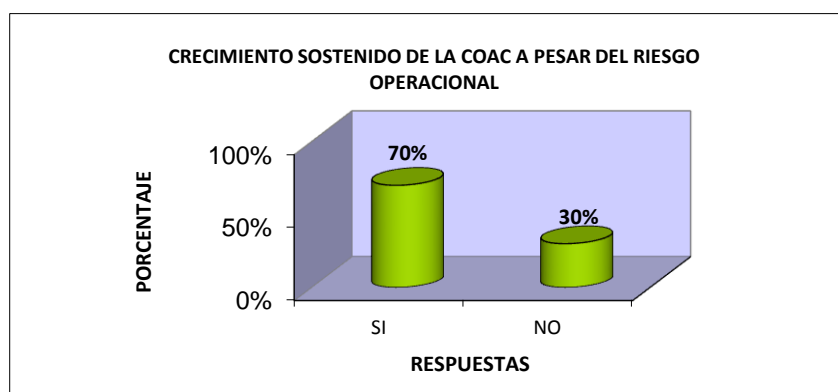
LA COAC ESTA EN CAPACIDAD DE UN CRECIMIENTO SOSTENIDO A PESAR DE LOS RIESGOS OPERACIONALES

INDICADORES	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	Σ 10	100%

Elaborado por: Mónica Ramos y Rosa Rosas

Fuente: Encuestas personal

GRÁFICO N. 15



ANÁLISIS.-El 70% de los encuestados señalan que la COAC debe re-estructurar y mejorar sus procesos, servicios y productos que oferta al cliente ya que ello motivará y generará una buena imagen de la cooperativa eso posibilitará un crecimiento de la misma, por otro lado el 30% manifiestan la preocupación que se ha presentado de acuerdo al estudio de las debilidades y riesgos que corre la cooperativa.

14. ¿Cree usted que si existe un estricto cumplimiento de las tareas planificadas mensualmente?

TABLA N. 23

EXISTE CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS PLANIFICADAS

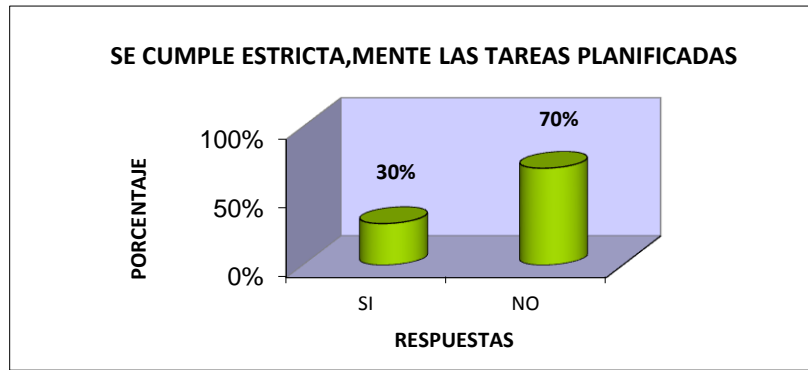
INDICADORES	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	Σ 10	100%

Elaborado por: Mónica Ramos y Rosa Rosas

Fuente: Encuestas personal

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 03-02-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 21-02-2015

GRÁFICO N. 16



ANÁLISIS.-De acuerdo al análisis de las respuestas que emitió el personal de la COAC, en cuanto al cumplimiento de las tareas planificadas mensualmente, tenemos que el 30% indica que si se cumplen a cabalidad las tareas y actividades planificadas, mientras que el 70% menciona que no saben el grado de cumplimiento de las tareas planificadas ya que desconocen los planes operativos a desarrollarse dentro de un periodo.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 03-02-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 21-02-2015

4.3.1.8 INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR - DIAGNÓSTICO

Chunchi, 20 de febrero de 2015

Señor Ing.

Jorge Sánchez

GERENTE GENERAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CORPORACION LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”

Presente.-

Una vez realizada la visita preliminar a la institución, luego de haber realizado entrevistas al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Corporación Latina” del Cantón Chunchi y luego de haber aplicado encuestas a los funcionarios para analizar el control interno institucional se obtuvo información relevante que nos ha permitido tener una perspectiva global del entorno en el que se desenvuelve la institución.

Con todos estos antecedentes nos permitimos emitir el informe correspondiente a la planificación preliminar ejecutada.

Las deficiencias detectadas durante la ejecución de la fase preliminar son:

- La institución no cuenta con una planificación estratégica bien elaborada, se evidenció que el equipo de planificación de la COAC se encuentra elaborando poco a poco la planificación.
- La COAC no cuenta con una misión y visión bien definidas ni difundida en su totalidad, que permita encaminarse hacia un futuro deseado, lo cual conlleva a no tener una meta trazada dentro del mercado financiero.
- Los objetivos planteados que tiene la entidad no se encuentran bien definidos y existe un alto desconocimiento en el personal por lo que el personal administrativos no pueden cumplirlos a cabalidad lo que da como resultado objetivos planteados no alcanzados, el mal manejo del dinero y sobre todo el mal desempeño por parte del personal de la entidad.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 03-02-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 21-02-2015

- La COAC no cuenta con un organigrama estructural ni funcional ajustado a la realidad de la institución redistribuyendo las funciones, actividades y responsabilidades de forma técnica y equitativa, a más de cumplir con la normativa de los organismos de control. De esta manera, los colaboradores conocen claramente su posición dentro de la estructura de la institución así como el nivel jerárquico evitando cruce de funciones, duplicidad de actividades o posibles conflictos por falta de conocimiento.
- No existe un control adecuado por parte del Consejo de Vigilancia, lo que provoca el desconocimiento de las actividades que desarrolla el personal de la cooperativa, inexistencia de evaluaciones periódicas del desempeño de las personas.
- De acuerdo a las encuestas aplicadas no existen auditorías de gestión ni tampoco aplicación de indicadores de gestión que permitan evaluar, analizar y controlar la aplicabilidad del sistema de control interno de la COAC.

Recomendaciones

Mediante las conclusiones antes mencionadas se puede dar las siguientes recomendaciones lo que ayudará a mejorar las actividades de la entidad.

- Diseñar un plan estratégico de acuerdo a las expectativas de la Cooperativa y del personal que labora en la institución, difundirlo y hacer partícipe del cumplimiento de la misión, visión y objetivos planteados.
- Actualizar periódicamente los objetivos planteados, con la finalidad de optimizar los recursos y mejorar el desempeño en forma eficiente y eficaz.
- Contar con un organigrama estructural una herramienta primordial para la gestión administrativa de la COAC.
- Diseñar un Manual de Funciones para el personal, que permitirá mejorar el desenvolvimiento de las actividades y tareas dentro de la Cooperativa.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 03-02-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 21-02-2015

- Es recomendable realizar una auditoría de Gestión lo cual permitirá a la entidad mejorar las actividades de forma eficiente y eficaz, mediante la utilización racional de los recursos que posee la institución.
- Capacitar al personal en atención al cliente primordialmente para satisfacer las necesidades de los usuarios, socios y demás personal que ingresa a la institución.

Atentamente;

Srta. Mónica B. Ramos R.

Srta. Rosa E. Rosas T.

AUTORES TESIS

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 20-02-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 22-02-2015

4.4. FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

4.4.1 Programa de Planificación Específica

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI” AUDITORÍA DE GESTIÓN Período: del 01 enero a diciembre de 2013 PROGRAMA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				
OBJETIVOS:				
<ul style="list-style-type: none">• Realizar un análisis y evaluación de los procedimientos de los departamentos y áreas de la cooperativa.• Realizar una evaluación acerca del personal a cargo de los procesos y cumplimiento de objetivos y metas.				
N.	Procedimiento	REF/PT	Fecha	Observación
1	Análisis y recomendaciones de la planificación estratégica de la COAC “Corporación Latina”	PE 1	05/03/2015	
2	Evaluación del sistema de control interno; Elaboración y aplicación de Cuestionarios de control interno al Departamento Financiero.	PE 2	19/03/2015	
3	Matriz de ponderación	PE 3	24/03/2015	
4	Informe del diagnostico	PE 4	25/03/2015	
5	Memorando de Planificación	PE 5	25/03/2015	

4.4.1.1 Análisis y recomendaciones a la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Corporación Latina del Cantón Chunchi”.

Una vez realizada la visita previa a la institución y luego de haber aplicado cuestionarios de análisis de la misión, visión, estructura orgánica y objetivos de la COAC, obtuvimos información relevante que permitió tener una perspectiva más amplia del entorno en el que se desenvuelve el nivel de apoyo de la gestión institucional.

Las deficiencias detectadas durante la ejecución de la fase de diagnóstico general son notables en la Institución por lo que proponemos lo siguiente:

- MISIÓN COAC “CORPORACIÓN LATINA”:

La misión de la Institución es “Brindar servicios financieros y sociales de calidad a la población rural y urbana marginal para satisfacer las necesidades, contribuyendo el desarrollo de las actividades productivas de la población, con enfoque preferente en la zona central del país”.

- Quiénes somos?

NO DEFINE

- Que buscamos?

Brindar servicios financieros y sociales de calidad

- Porqué lo hacemos?

Contribuir al desarrollo de las actividades productivas de la población.

- Para quienes trabajamos?

Población rural y urbana marginal- zona central del país

DEBILIDAD:

- Falta de difusión de la misión

Parte de los servidores públicos de las unidades de la Institución desconocen el contenido de la misión existente, debido a la escasa difusión de los directivos.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 13-03-2015

- Mal estructurada la misión

Se identifica que la misión de la institución se encuentra mal estructurada; el contenido de la misma no responde a las preguntas básicas para estructurarla:

RECOMENDACIONES:

- Reconstruir el contenido de misión en base a las siguientes preguntas:

- Quiénes somos? = identidad, legitimidad
- Qué buscamos? = Propósitos
- Porqué lo hacemos? = Valores, principios, motivaciones
- Para quienes trabajamos? = Clientes

· Definir la misión en términos claros de fácil comprensión, de manera que se pueda distinguir a partir del contenido, el mismo que debe hacer explícitos los fundamentos y principios que la guían.

· Publicar y difundir el contenido de la misión mediante publicaciones por escrito que identifiquen claramente la razón de ser de la coordinación.

- El contenido de la misión debe ser publicada en lugares visibles para que ésta se mantenga presente durante la ejecución de las funciones de los servidores, de modo que su desempeño este congruente con el logro de los propósitos básicos de la misión institucional.

PROPUESTA:

MISIÓN PROPUESTA DE LA COAC “CORPORACIÓN LATINA”

“Somos una cooperativa de ahorro y crédito, especializada en la intermediación financiera, facilitamos al socio y cliente financiamiento y captamos inversiones a las tasas, más competitivas del mercado, contribuyendo al desarrollo de las actividades productivas de la población chuncheña, con enfoque en la zona central del país, desarrollando nuestras funciones eficientemente cimentados en solidaridad y mejoramiento continuo”.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 13-03-2015

VISIÓN COAC “CORPORACIÓN LATINA”:

La Corporación para el Desarrollo social y financiero” LATINA” será una institución de reconocido prestigio a nivel nacional e internacional, competitiva, modelo y referente en la prestación de servicios sociales y financieros que contribuyan al desarrollo del país que le permitan alcanzar niveles de solidez y rentabilidad que garantizan un nivel de vida mejor.

- **Quienes somos?**

Corporación “Latina”

- **Qué buscamos?**

Ser una institución de reconocido prestigio a nivel nacional e internacional

- **Porqué lo hacemos?**

Contribuir al desarrollo del país

- **Para quienes trabajamos?**

No define

DEBILIDAD:

- **Falta de difusión de la visión**

Parte de los servidores públicos de las unidades de la Institución desconocen el contenido de la visión existente, debido a la escasa difusión de los directivos.

- **Re-estructurar de la visión periódicamente**

La COAC debe re-estructurada periódicamente identificando los cambios que existen en el medio ambiente e identificando cambios en el medio interno, con una meta fácil de alcanzar en un periodo determinado que guie el accionar de los que conforman la institución, sabiendo a donde queremos llegar en un futuro próximo.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 13-03-2015

RECOMENDACIÓN:

La visión debe ser estructurada, respondiendo a las preguntas básicas como:

- Quiénes somos? = Identidad, legitimidad
 - Qué buscamos? = Propósitos
 - Porqué lo hacemos? = Valores, principios, motivaciones
 - Para quienes trabajamos? = Clientes
 -
- Una vez definido el contenido de la visión en términos claros y comprensibles ésta debe ser difundida en todas sus unidades. De manera que los servidores públicos ejecuten los programas, acciones y demás prácticas congruentes con el contenido de la visión.
- El contenido de la visión, su difusión y el desempeño de la Institución debe proyectar la idea de que es factible alcanzarla en el futuro.

PROPUESTA:

VISIÓN PROPUESTA COAC “CORPORACIÓN LATINA”:

“Ser una institución financiera a nivel nacional para el 2018, competitiva, modelo y referente en la prestación de servicios sociales y financieros de calidad a la población en general, con recurso humano eficazmente capacitado para la satisfacción total del cliente basando su gestión en valores de equidad y solidaridad”.

OBJETIVOS COAC “CORPORACIÓN LATINA”:

Los objetivos de la institución son:

OBJETIVO GENERAL

Atender oportunamente los requerimientos de socios y clientes de manera cordial y eficiente con el fin de satisfacer sus necesidades y aportar a la calidad de nuestros servicios y productos.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 13-03-2015

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Brindar servicios financieros, eficientes y oportunos
- Mantener su solidez dentro del mercado y proteger de mejor manera los intereses de sus socios y clientes.
- Atender oportunamente los requerimientos de socios y clientes de manera cordial y eficiente con el fin de satisfacer sus necesidades y aportar a la calidad de los servicios y productos.

DEBILIDAD:

Falta de difusión del objetivos por parte de la Administración

Los directivos administrativos no han implementado mecanismos para difundir el objetivo general y los objetivos específicos, de la cooperativa de manera que los empleados y trabajadores desconocen del contenido de los mismos,

RECOMENDACIÓN:

El objetivo general y los objetivos específicos deberán definirse en términos claros de fácil comprensión, de manera que se pueda distinguir entre cada uno de estos.

Para plantear los objetivos específicos deben considerarse los siguientes requisitos; enfocarse con el cumplimiento del objetivo general, ser realistas, ser medibles, claros, congruentes, importantes, redactarse evitando palabras subjetivas, enfatizar la importancia de mejorar la institución, de manera que los servidores públicos de las unidades de la coordinación administrativa puedan captar y conocer tales objetivos.

PROPUESTA:

OBJETIVO GENERAL

- Atender oportunamente los requerimientos de socios y clientes de manera cordial y eficiente con el fin de satisfacer sus necesidades y aportar a la calidad de nuestros servicios y productos.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 13-03-2015

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Brindar servicios financieros, eficientes y oportunos
- Mantener su solidez dentro del mercado y proteger de mejor manera los intereses de sus socios y clientes.
- Incentivar el ahorro como mecanismo de desarrollo personal y familiar.
- Atender oportunamente los requerimientos de socios y clientes de manera cordial y eficiente con el fin de satisfacer sus necesidades y aportar a la calidad de los servicios y productos.
- Lograr crecimiento para obtener un mejor posicionamiento en el mercado.
- Mantener la rentabilidad para sustentar el crecimiento del patrimonio técnico.
- Innovar productos y servicios para mejorar la competitividad.
- Maximizar el nivel de satisfacción del cliente.
- Mejorar el ambiente laboral.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Un organigrama es un esquema de cómo está organizado una empresa; también se utiliza para nombrar mediante la representación gráfica, a las operaciones que se realiza en el marco de un proceso industrial o informático.

Las Instituciones utilizan diferentes estructuras organizativas para mejorar la comunicación, la delegación de tareas y el control de los flujos de trabajo. La estructura de la organización se suele representar en los organigramas como una serie de cuadros y líneas interconectadas. Las cajas representan a los trabajadores y sus títulos.

Las cajas en la parte superior de la organización representan a los ejecutivos. Por lo tanto, los empleados de menor rango caen más abajo en la tabla. Las cajas situadas a lo largo de las líneas horizontales representan a los empleados en el mismo nivel jerárquico.

La cooperativa de ahorro y crédito no cuenta con el esquema de la estructura organizativa en la que se desenvuelve es así que se ha identificado las áreas de trabajo y a su vez se ha determinado las funciones de cada empleado o director, con

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 13-03-2015

base a los objetivos que tiene la organización y se estructura el organigrama de la cooperativa.

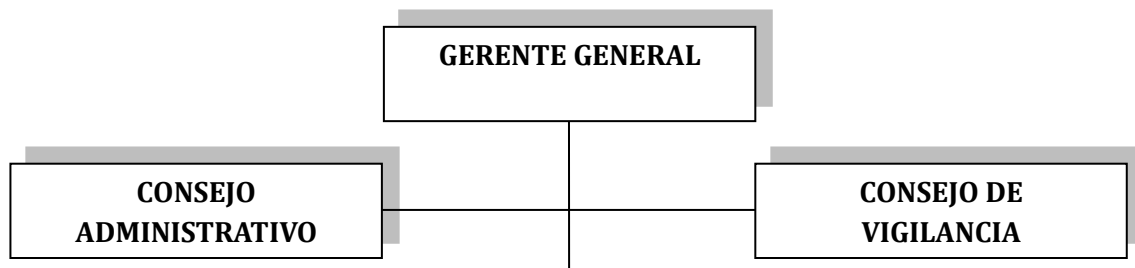
La cooperativa en la actualidad cuenta con una estructura orgánica sólida, personal, directiva y administrativo, consciente, y con experiencia, lo que le permite ser parte activa del mercado al que pertenece brindando a sus asociados servicios de calidad.

A continuación se describen las funciones de los niveles Orgánico Funcional que conformará el Organigrama de la COAC “Corporación Latina” del cantón Chunchi.

NIVEL LEGISLATIVO SUPERIOR: Determina las políticas de acción institucional y fija las metas en cada uno de los ramos propios de la administración para alcanzar los objetivos institucionales, Está conformado por la Asamblea General de Socios.

ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS

NIVEL EJECUTIVO: Constituye el primer nivel jerárquico administrativo para dirigir y supervisar la gestión dela COAC inherente al cumplimiento de las funciones específicas de la entidad. Está integrada por Gerente General, Consejo Administrativo y Consejo de Vigilancia.



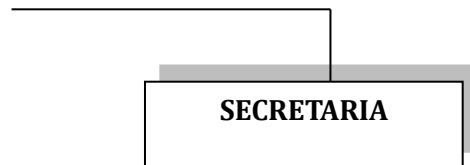
NIVEL ASESOR: Constituido por las unidades técnicas, sus relaciones de autoridad son directas con los órganos directivos y ejecutivos, a través de proyectos,

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 13-03-2015

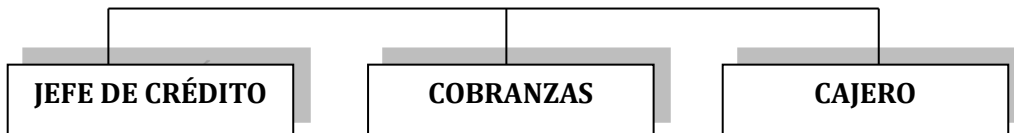
consejos, sugerencias, informes y en general trabajos presentados a consideración de dichos órganos, e indirectas respecto a los niveles auxiliares de operación. Está constituido por Asesoría Jurídica.



NIVEL AUXILIAR O DE APOYO: Se caracteriza por sus actividades complementarias para prestar ayuda material, de trámite, procedimientos internos y de servicio a todos los niveles administrativos a fin de que estos cumplan con sus funciones específicas. Está compuesto por la Secretaría General.



NIVEL OPERATIVO: Este nivel es el que ejecuta las políticas de acción bajo la dirección y supervisión del nivel ejecutivo para alcanzar las metas y objetivos propuestos en las diferentes áreas de la gestión de la COAC. Está integrada por los siguientes departamentos:



Como se puede observar la COAC “Corporación Latina” del cantón Chunchi no cuenta con un organigrama estructurado flexible, donde se evidencian claramente los niveles jerárquicos y las líneas de comunicación, es por eso que se ha desarrollado en esta presente investigación el organigrama estructural de la COAC que sirva de asistencia y orientación de todas las unidades Administrativas,

ayuda a mantener una visión general de la institución, identifica las relaciones de jerarquía existentes entre los principales órganos de la institución, proporciona al personal el conocimiento de su ubicación y sus relaciones de jerarquía y de subordinación dentro de la estructura, etc.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 13-03-2015

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN
CHUNCHI”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Período: de Enero a Diciembre de 2013
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

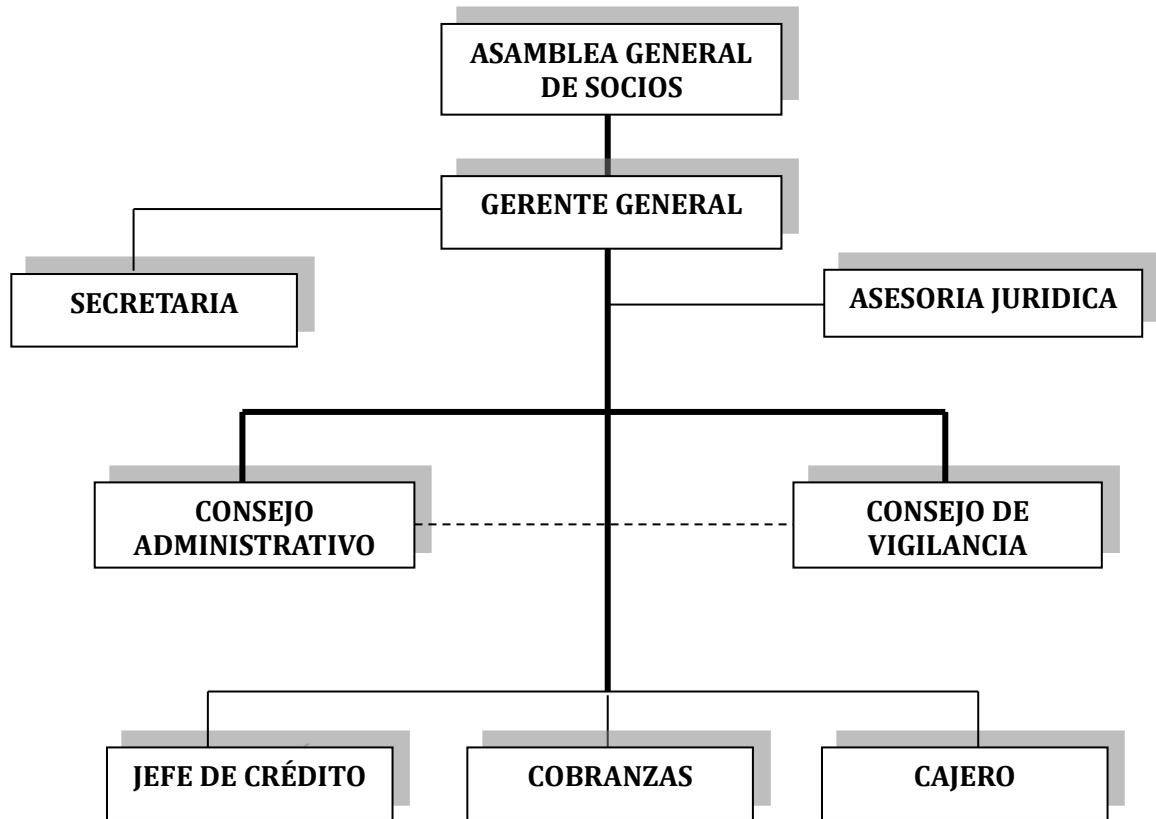
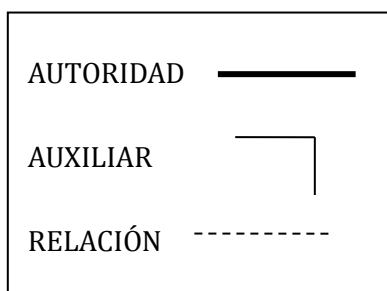


GRÁFICO N° 17 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 13-03-2015

4.4.2 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

4.4.2.1 Elaboración y aplicación de Cuestionarios de control interno al Departamento Financiero.

La evaluación de control Interno, se realizó, con la aplicación de cuestionarios que estimen los riesgos basados en los Componentes de Control Interno EMR, los cuales son:

1. Ambiente Interno
2. Evaluación del Riesgo
3. Actividades de control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión

De acuerdo a la naturaleza de la entidad en estudio (Institución Financiera), las áreas a auditarse y el estudio preliminar, se establecerán las preguntas del cuestionario de Control Interno, las cuales de manera general tendrán una ponderación de 10 puntos y serán calificadas de acuerdo a la contestación de los involucrados de cada área, adicionalmente para las respuestas no satisfactorias, se elaborara un cuadro de observaciones que aclaren el porqué de la calificación.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 19-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 13-03-2015

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO“CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

ALCANCE: Administración estratégica

OBJETIVO: Determinar si la institución mantiene un sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.

N.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con un sistema de planificación anual?	x			x		x	No cuenta n/e
2	¿Conoce usted si el sistema de planificación incluye la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de los procesos?	x			x		x	Desconocen n/e
3	¿Se cuenta con planes operativos anual es tomando como base la misión y visión institucional?	x			x		x	
4	¿Se establecen indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión de las coordinaciones?		x		x		x	
5	¿Existe Manual de Funciones dentro de la Cooperativa?	x		x			x	Se desconoce los manuales n/e
6	¿Cree usted que las funciones asignadas se están cumpliendo de acuerdo a las funciones definidas?	x		x		x		
7	¿Usted cree que las acciones que realiza la institución van de acuerdo con lo planificado?	x		x		x		
8	¿Las políticas de la Cooperativa se han cumplido en su totalidad?		x		x		x	
TOTAL		Σ 6	Σ 2	Σ 3	Σ 5	Σ 2	Σ 6	

Fuente: Aplicado a personal administrativo, socios y directivos

Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

Marcas de Auditoría: Σ suma
n/e nota explicativa

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 19-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-03-2015

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO“CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

ALCANCE: Estructura Organizativa

OBJETIVO: Verificar si la estructura organizativa permite controlar eficazmente las actividades que se realizan en la institución, y que al mismo tiempo la información fluya de una manera comprensible, evitando la centralización o duplicidad de funciones.

N.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La institución cuenta con un organigrama estructural y funcional?		x		x		x	No cuenta n/e TABLA N° 2: MARCAS DE AUDITORÍA20
2	¿La estructura organizativa de la institución es apropiada y se encuentra claramente detallada?		x		x		x	No cuenta n/e
3	¿La estructura organizativa es consistente con el cumplimiento de su misión y los objetivos institucionales?		x		x		x	No cuenta n/e
4	¿Está adecuadamente difundido a través de toda la organización?		x		x		x	
5	¿Se encuentran bien definidos los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidores?	x		x		x		
6	¿La definición de responsabilidades de los principales directivos es adecuada?	x		x		x		
7	¿La administración define la estructura organizativa en base a procedimientos de control?	x			x		x	
8	¿El perfil de la Cooperativa está bien definido?	x			x		x	
9	¿Cree usted que un estudio de Gestión influya en la organización?	x		x		x		
TOTAL		Σ 5	Σ 4	Σ 3	Σ 6	Σ 3	Σ 6	

Fuente: Aplicado a personal administrativo, socios y directivos (total encuestados # 15)

Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

Marcas de Auditoría: Σ suma
n/e nota explicativa

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 19-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-03-2015

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO“CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

ALCANCE: Políticas y prácticas de talento humano

OBJETIVO: Determinar las políticas y prácticas necesarias para asegurar que la administración del talento humano del nivel de apoyo a la gestión, garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.

N.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La administración del talento humano se aplica de acuerdo a las disposiciones legales?	x		x		x		
2	¿Existen políticas para la selección, contratación, formación y promoción de personal?	x		x		x		
3	¿Se aplica un sistema periódico de evaluación del desempeño?	x			x		x	
4	¿Conoce usted si existe un plan de promociones y ascensos para el personal?		x		x		x	
5	¿Es adecuada la carga de trabajo, en especial para los directores de unidad?	x		x		x		
TOTAL		Σ 4	Σ 1	Σ 3	Σ 2	Σ 3	Σ 2	

Fuente: Aplicado a personal administrativo, socios y directivos (total encuestados # 15)

Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 19-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-03-2015

Marcas de Auditoría: Σ suma
n/e nota explicativa

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO“CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

ALCANCE: Competencia Profesional

OBJETIVO: Determinar si los directivos reconocen como elemento esencial, las competencias profesionales de los servidores, acordes con las funciones y responsabilidades asignadas.

N.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Conoce las funciones a desarrollar en su cargo?	x		x		x		
2	¿Realiza las tareas para las que fue contratado?	x		x		x		
3	¿El personal cumple con los requisitos del perfil del cargo que desempeña?	x		x		x		
4	¿Ha asistido a capacitaciones para actualizar sus conocimientos y desarrollar sus funciones?		x		x		x	
5	¿Se reconoce como esencial las competencias profesionales de los servidores?	x			x		x	
6	¿Los servidores tienen deseo de superarse para contribuir con la institución?	x		x		x		
7	¿Sus habilidades son valoradas en la institución?	x		x			x	
8	La institución cuenta con un sistema de evaluación de desempeño		x		x		x	
TOTAL		Σ 6	Σ 2	Σ 5	Σ 3	Σ 4	Σ 4	

Fuente: Aplicado a personal administrativo, socios y directivos (total encuestados # 15)

Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

Marcas de Auditoría: Σ suma

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 19-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-03-2015

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO“CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

ALCANCE: Filosofía administrativa y estilo operativo de la dirección

OBJETIVO: Establecer el grado de compromiso de la Dirección.

N.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existen políticas formales que constituyan guías de pensamiento para el desarrollo de las operaciones?	x			x		x	
2	¿Las políticas institucionales se encuentran difundidas en el personal?	x			x		x	
3	¿La Dirección fomenta la realización de actividades para la integración de las diversas áreas y unidades organizacionales?	x		x			x	
4	¿Se realizan reuniones permanentes con el personal de las áreas de planificación, presupuesto, financiero para dar a conocer resultados económicos y avances por periodos?	x		x		x		
TOTAL		Σ 4	0	Σ 2	Σ 2	Σ 1	Σ 3	

Fuente: Aplicado a personal administrativo, socios y directivos (total encuestados # 15)

Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

Marcas de Auditoría: Σ suma

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 19-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-03-2015

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO“CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO

ALCANCE: OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

OBJETIVO: Determinar que los objetivos de la institución se encuentren bien definidos que permitan realizar una adecuada valoración de riesgos y proponer actividades de control.

N.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Los objetivos estratégicos de la COAC son de conocimiento general para todo el personal?	x			x		x	
2	¿Los objetivos departamentales son de conocimiento de los integrantes de la sección?	x		x			x	
3	¿Se realizan correctivos a los objetivos planteados por la COAC?		x		x		x	
4	¿A su criterio los objetivos planteados por las unidades y por la COAC son alcanzables, específicos y aprobados?	x			x		x	
5	¿Los objetivos de la institución son claros y conducen al establecimiento de metas?	x			x		x	
6	¿Los objetivos se han definido en base a la estructura organizacional?		x		x		x	
7	¿La administración evalúa el cumplimiento de los objetivos institucionales?		x		x		x	
8	¿La institución cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país para las entidades del sector financiero?	x		x		x		
9	¿Cuándo los objetivos de la institución no están siendo cumplidos la administración toma las debidas precauciones?		x		x		x	
TOTAL		Σ 5	Σ 4	Σ 2	Σ 7	Σ 1	Σ 8	

Fuente: Aplicado a personal administrativo, socios y directivos (total encuestados # 15)

Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

Marcas de Auditoría: Σ suma

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 19-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-03-2015

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO

ALCANCE: RIESGO

OBJETIVO: Medir los posibles impactos y consecuencias de los riesgos identificados Y Verificar si los ambientes económicos, políticos y reguladores cambian y envuelven la actividad en la institución.

N.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se han realizado pruebas al sistema para corroborar la fiabilidad de información?		x	x			x	
2	¿Se realizan evaluación sobre el nivel de créditos otorgados y los proyectados como objetivos de colocación?	x		x		x		
3	¿Se realiza monitoreo sobre el cumplimiento de requisitos para el otorgamiento de créditos?	x			x	x		
4	¿Se ha verificado que los montos y tipos de créditos se hayan otorgado de acuerdo a la capacidad de pago?	x		x		x		
5	¿El personal que labora en la Sección de Crédito conoce de sus funciones, deberes y prohibiciones y cumple con las características de cargo que desempeña?	x		x		x		
6	¿Se mantiene una base extracontable de los créditos colocados por vencer?		x		x		x	
7	¿Se realiza una selección especial para el Recurso Humano asignado a las áreas de crédito y cobranza de la Cooperativa?	x		x			x	
8	¿El Sistema vigente permite la parametrización de Actividades para cada funcionario de la cooperativa?		x		x		x	
9	¿Se realizan arquezos permanentes al área de cajas?	x		x		x		
10	¿Los desembolsos siempre son autorizados por los directivos?	x		x		x		
TOTAL		Σ 7	Σ 3	Σ 7	Σ 3	Σ 6	Σ 4	

Fuente: Aplicado a personal administrativo, socios y directivos (total encuestados # 15)

Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

Marcas de Auditoría: Σ suma

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 19-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-03-2015

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO“CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

ALCANCE: Tipo de Actividades de Control

OBJETIVO: Interpretar a los controles preventivos, controles para detectar, controles manuales, controles computarizados y controles administrativos

N.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas diferentes?	x		x		x		
2	¿Cada área opera coordinada e interrelacionadamente con las otras áreas de la organización?	x		x			x	
3	¿La documentación sobre transacciones y hechos significativos es exacta y completa?	x		x		x		
4	¿Para los diversos actos y transacciones en la entidad se tiene primero la autorización de la dirección departamental?	x		x			x	
5	¿Las transacciones o hechos se registran en el momento de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata?	x		x		x		
6	¿El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes está protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas?	x		x			x	
7	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?		x		x		x	
TOTAL		Σ 6	Σ 1	Σ 6	Σ 1	Σ 3	Σ 4	

Fuente: Aplicado a personal administrativo, socios y directivos (total encuestados # 15)

Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

Marcas de Auditoría: Σ suma

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 19-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-03-2015

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

PT/PE-2
10/12

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO“CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

ALCANCE: Departamento de Cobranzas y Créditos

OBJETIVO: Determinar los controles existentes en estas áreas.

N.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se califica los créditos basados en información de la Central de Riesgos?	x			x		x	
2	¿Se analizan las 5 C de Crédito para la entrega de créditos?	x		x		x		
3	¿Se mantiene un archivo de solicitudes de crédito aprobadas y negadas?	x		x		x		
4	¿El Comité de Crédito cumple con las funciones asignadas en los tiempos justos?	x		x		x		
5	¿El Consejo de Vigilancia realiza monitoreo a las funciones cumplidas por los empleados de la Sección Crédito?	x			x		x	
6	¿El personal de Área de Cobranzas y Recaudaciones mantiene pólizas de fidelidad?		x		x		x	
7	¿Existe un responsables por arquezos y recuperaciones en la Cooperativa?	x		x		x		
8	¿Se evalúan los niveles de reclamo por los saldos o descuentos que mantiene la cooperativa?	x		x			x	
9	¿Se han implementado índices de gestión para validar el cumplimiento de cobranzas y recuperaciones obtenido?		x		x		x	
10	¿Se ha medido el nivel de inversión que realiza la cooperativa para gestión de cobranzas?		x		x		x	
TOTAL		Σ 7	Σ 3	Σ 5	Σ 5	Σ 4	Σ 6	

Fuente: Aplicado a personal administrativo, socios y directivos (total encuestados # 15)

Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

Marcas de Auditoría: Σ suma

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 19-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-03-2015

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”

COMPONENTE: INFORMACION Y COMUNICACIÓN

ALCANCE: Información interna y externa, Comunicación

OBJETIVO: Capturar información pertinente, relacionada con actividades tanto internas como externas.

N.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La información generada por los servidores de las diferentes unidades administrativas es procesada y comunicada oportunamente?		x		x		x	
2	¿La dirección superior tiene conocimiento de la información relevante que se obtiene de los usuarios?	x		x			x	
3	¿Se emiten oportunamente informes sobre el seguimiento de las actividades de la institución?	x			x		x	
4	Existen políticas claras para el trato directo y servicio entre socios y empleados	x			x		x	
5	Existe una adecuada información a socios sobre la disposición de créditos	x		x		x		
6	El socios es comunicado oportunamente sobre el estado de sus solicitudes ingresadas	x		x		x		
7	Se comunica oportunamente los cambios en la normativa aplicada para el otorgamiento de créditos	x		x		x		
8	Existen canales de comunicación que permitan que los funcionarios de crédito y recaudaciones están siempre actualizados de los cambios en cuanto a tasas de interés vigentes, interés por mora, cambios en disposiciones	x		x			x	
9	Existen canales de comunicación directos con el socio, que permitan comunicar vencimientos previos, cambios, promociones, etc.	x		x		x		
10	El personal conoce el procedimiento a seguirse después de la colocación de un crédito?	x		x		x		
TOTAL		Σ 9	Σ 1	Σ 7	Σ 3	Σ 5	Σ 5	

Fuente: Aplicado a personal administrativo, socios y directivos (total encuestados # 15)

Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

Marcas de Auditoría: Σ suma

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 19-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-03-2015

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”

COMPONENTE: SUPERVISIÓN

ALCANCE: Actividades de Supervisión

OBJETIVO: Verificar si se realizan actividades de monitoreo y seguimiento periódico en la entidad, que mejore el control de los procesos y cambios. Comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento del sistema de control junto con la magnitud del riesgo y la probabilidad de ocurrencia

N.	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se realizan reuniones para la evaluación de resultados obtenidos		x		x		x	
2	Se toman acciones correctivas en base a las debilidades encontradas	x		x			x	
3	Se revisan de manera especial las solicitudes realizadas por los socios fundadores o colaboradores internos	x		x		x		
4	Se toman tiempos máximos y mínimos desde el ingreso de la solicitud hasta la entrega del crédito	x		x		x		
5	Los jefes de área realizan muestreos aleatorios de las actividades realizadas por el personal a su cargo?		x		x		x	
6	Se supervisa que las operaciones se registren el día que se realizan?	x		x			x	
7	Se revisa los accesos al sistema periódicamente?		x		x		x	
8	Se mantiene índices de gestión para supervisión de las actividades realizadas?		x		x		x	
TOTAL		Σ 4	Σ 4	Σ 4	Σ 4	Σ 2	Σ 6	

Fuente: Aplicado a personal administrativo, socios y directivos (total encuestados # 15)

Elaborado por: Srtas. Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia

Marcas de Auditoría: Σ suma

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 19-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 20-03-2015

4.4.3 Matriz de Ponderación

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL
CANTÓN CHUNCHI”**

PROGRAMA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Período: de Enero a Diciembre de 2013

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL - PT/PE-2

TABLA N° 24 RESULTADOS CUESTIONARIOS APLICADOS

N	ALCANCE	SI	NO	VALOR RIESGO
1	Administración estratégica	11	13	12,75
2	Estructura Organizativa	11	16	15,69
3	Políticas y Prácticas de Talento Humano	10	5	4,90
4	Competencia Profesional	15	9	8,82
5	Filosofía administrativa y estilo operativo direc.	7	5	4,90
TOTAL		54	48	47,06

Confianza: Total respuestas positivas **54**

Total ponderación: total respuestas **102**

$$CONFIANZA PONDERADA = \frac{CONFIANZA \times 100}{TOTAL PONDERACIÓN}$$

$$CONFIANZA PONDERADA = \frac{54 \times 100}{102}$$

$$CONFIANZA PONDERADA = 52,94\% \quad \checkmark$$

Determinación del nivel de riesgo

(Confianza)

BAJA	MODERADA	ALTA
------	----------	------

15%-50%

51%-75%

76%-95%

Alto

Moderado

Bajo

(Riesgo)

RESULTADO

CONFIANZA Moderada

RIESGO Alto

\checkmark Cálculo verificado

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 24-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 26-03-2015

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL
CANTÓN CHUNCHI”**

PROGRAMA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Período: de Enero a Diciembre de 2013

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO - PT/PE-2

TABLA N° 25 RESULTADOS CUESTIONARIOS APLICADOS

N	ALCANCE	SI	NO	VALOR RIESGO
1	Objetivos de la Institución	8	19	33,33
2	Riesgo	20	10	17,54
TOTAL		28	29	50,87

Confianza: Total respuestas positivas **28**

Total ponderación: total respuestas **57**

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{CONFIANZA X 100}}{\text{TOTAL PONDERACIÓN}}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{28 \times 100}{57}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 49,12\% \quad \checkmark$$

Determinación del nivel de riesgo

(Confianza)

BAJA	MODERADA	ALTA
-------------	-----------------	-------------

15%-50%

51%-75%

76%-95%

Alto

Moderado

Bajo

(Riesgo)

RESULTADO

CONFIANZA Baja

RIESGO Moderado

✓ Cálculo verificado

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 24-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 26-03-2015

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL
CANTÓN CHUNCHI”**

PROGRAMA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Período: de Enero a Diciembre de 2013

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL - PT/PE-2

TABLA N° 26 RESULTADOS CUESTIONARIOS APLICADOS

N	ALCANCE	SI	NO	VALOR RIESGO
1	Tipo de Control	15	6	11,76
2	Departamento de cobranza y Créditos	16	14	27,45
TOTAL		31	20	39,21

Confianza: Total respuestas positivas **31**

Total ponderación: total respuestas **51**

$$CONFIANZAPONDERADA = \frac{CONFIANZA \times 100}{TOTAL PONDERACIÓN}$$

$$CONFIANZA PONDERADA = \frac{31 \times 100}{51}$$

$$CONFIANZAPONDERADA = 60,78\% \quad \checkmark$$

Determinación del nivel de riesgo

(Confianza)

BAJA	MODERADA	ALTA
------	----------	------

15%-50%

51%-75%

76%-95%

Alto

Moderado

Bajo

(Riesgo)

RESULTADO

CONFIANZA Moderada

RIESGO Alto

✓ Cálculo verificado

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 24-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 26-03-2015

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL
CANTÓN CHUNCHI”**

PROGRAMA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Período: de Enero a Diciembre de 2013

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN - PT/PE-2

TABLA N° 27 RESULTADOS CUESTIONARIOS APLICADOS

N	ALCANCE	SI	NO	VALOR RIESGO
1	Información Interna, externa y comunicación	21	9	30
TOTAL		21	9	30

Confianza: Total respuestas positivas **21**

Total ponderación: total respuestas **30**

$$CONFIANZAPONDERADA = \frac{CONFIANZAX100}{TOTALPONDERACIÓN}$$

$$CONFIANZAPONDERADA = \frac{21X100}{30}$$

$$CONFIANZAPONDERADA = 70,00\% \quad \checkmark$$

Determinación del nivel de riesgo

(Confianza)

BAJA	MODERADA	ALTA
-------------	-----------------	-------------

15%-50%

51%-75%

76%-95%

Alto

Moderado

Bajo

(Riesgo)

RESULTADO

CONFIANZA Moderada

RIESGO Moderado

✓ Cálculo verificado

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 24-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 26-03-2015

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL
CANTÓN CHUNCHI”**

PROGRAMA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Período: de Enero a Diciembre de 2013

COMPONENTE: SUPERVISIÓN - PT/PE-2

TABLA N° 28 RESULTADOS CUESTIONARIOS APLICADOS

N	ALCANCE	SI	NO	VALOR RIESGO
1	Actividdes de supervisión	10	14	58,33
TOTAL		10	14	58,33

Confianza: Total respuestas positivas **10**

Total ponderación: total respuestas **24**

$$CONFIANZAPONDERADA = \frac{CONFIANZAX100}{TOTALPONDERACIÓN}$$

$$CONFIANZAPONDERADA = \frac{10X100}{24}$$

$$CONFIANZA PONDERADA = 41,67\% \quad \checkmark$$

TABLA N° 2: MARCAS DE AUDITORÍA 20

Determinación del nivel de riesgo

(Confianza)

BAJA	MODERADA	ALTA
------	----------	------

15%-50%

51%-75%

76%-95%

Alto

Moderado

Bajo

(Riesgo)

RESULTADO

CONFIANZA Moderada

RIESGO Alto

✓ Cálculo verificado

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 24-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 26-03-2015

4.4.4 INFORME DEL DIAGNOSTICO

Chunchi, 25 de marzo del 2015

Señor Ing.

Jorge Sánchez

GERENTE GENERAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CORPORACION LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”

Presente.-

De nuestra consideración:

Se realizó la revisión al Sistema de Control Interno de los procesos de la Cooperativa de ahorro y crédito “Corporación Latina del cantón Chunchi” por el periodo comprendido entre 01 de enero y 31 de diciembre 2013.

El trabajo fue realizado en base a las NAGAS y las NEA, además se han tomado en cuenta la normativa legal vigente relacionada con los procesos auditados y se aplicaron Cuestionarios de Control Interno.

De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado, los resultados obtenidos de la evaluación del Sistema de Control Interno de los procesos de la COAC “Latina” se presentan en el primer informe que contiene las principales observaciones y debilidades encontradas. Los resultados obtenidos ponemos a su consideración con el fin de que nuestras recomendaciones sean consideradas.

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LAS UNIDADES Y PROCESOS DE LA COAC “CORPORACION LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 25-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 27-03-2015

1. AMBIENTE DE CONTROL

La evaluación del componente ambiente de control presenta un resultado del 52,94% de confianza con un riesgo del 47.06%, es decir la confianza es moderada y el riesgo alto.

Las debilidades encontradas dentro de este componente son:

- La COAC no cuenta con una planificación estratégica actualizada la cual se estipulen objetivos y metas a alcanzar a corto y largo plazo.
- La institución no cuenta con planes operativos anuales tomando como base la misión y visión institucional.
- La institución no ha establecido indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión.
- La COAC no cuenta con una estructura organizativa ni funcional.
- No se ha establecido un documento formal que contenga políticas necesarias para asegurar un apropiado cumplimiento de los procesos que se efectúan en la institución.
- En la cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Latina el Gerente General no comunica de forma adecuada Plan Estratégico y Operativa vigente a los miembros de los departamentos
- Esta situación se debe a que la máxima autoridad no ha definido una política de comunicación que permita que todos los empleados conozcan los objetivos de la organización.
- Esta inobservancia ha ocasionado que los empleados realicen sus actividades diarias en forma repetitiva y por costumbre.
- No se han implementado canales de comunicación adecuados con los socios, a los que se les debe mantener informados, de las promociones, cambios e innovaciones que éste realizando la Cooperativa, además de prevenir al socio sus fechas de vencimiento, su cuentas en mora o como está establecida la normativa en caso de vencimientos repetitivos.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 25-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 27-03-2015

- En la cooperativa no existe una adecuada comunicación interna y externa lo cual hace que los empleados no conozcan las metas y objetivos y realicen su trabajo por costumbre, además de que los socios no mantienen contacto permanente con la cooperativa y por tanto no se sienten identificados con la institución.

RECOMENDACIONES

Al Gerente General:

- Actualizar la Planificación estratégica de la COAC misma que permitirá conocer el medio interno y externo en el que se desenvuelve y con ello planificar estrategias de gestión que permitan eliminar las debilidades encontradas y aprovechar las oportunidades y fortalezas con las que cuenta la cooperativa.
- Comunicar a los empleados de los departamentos de la COAC el plan estratégico y operativo vigente para lo cual deberá realizar una reunión de trabajo en la que permitirá el aporte de ideas nuevas de los empleados si las hubiera. Ésta servirá como herramienta y guía para la consecución de objetivos planteados.
- Implementar un sistema de Información con el socio, de manera que exista una permanente comunicación y conocimiento entre las actividades que realiza la cooperativa en beneficio de los socios y todos sus asociados.
- Elaborar el orgánico funcional, recopilando información necesaria sobre las áreas, departamentos, niveles jerárquicos, líneas de comunicación entre departamentos, etc.
- Elaborar una lista de indicadores de gestión de acuerdo a las necesidades de la institución, que permitan determinar el grado de cumplimiento de los fines, objetivos institucionales, etc., además obtener resultados de lo planificado.
- Aplicar evaluaciones de desempeño al personal para determinar el nivel de cumplimiento de sus actividades.
- Elaborar e implementar un manual de políticas que sirva como guía en la realización de las actividades en la institución.

Criterio: ART. 30 Y ART. 40 LEY DE COOPERATIVAS ESTABLECE LO SIGUIENTE.

“**ART. 30.-** Son atribuciones de la asamblea general de socios o representantes de la Cooperativa; c) Conocer el plan estratégico, el plan operativo y presupuesto de la

cooperativa. **ART: 40.-** además de lo previsto en el art. 30 de la ley, son atribuciones y deberes del Consejo de Administración.- b). Aprobar el plan estratégico, el plan operativo y el presupuesto anual con sus respectivas modificaciones, éstas no superarán el 10% del presupuesto conocido por la asamblea. En lo que corresponde al plan operativo y el presupuesto estos deberán ser aprobados antes del 15 de diciembre del año anterior a planificar.”

Criterio: 200-04 TITULO.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

“La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.” Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores.

2. EVALUACION DE RIESGOS

La evaluación del componente evaluación de riesgos presenta un resultado del 49,12% de confianza con un riesgo del 50.87%, es decir la confianza es baja y el riesgo moderado.

Las debilidades encontradas dentro de este componente son:

- La institución no realiza una evaluación del cumplimiento de las actividades que realiza el personal.
- No se han establecido mecanismos que ayude a anticipar cambios que puedan afectar a la institución.
- No se identifican los riesgos que tiene la institución en el ámbito interno y externo.
- No se aplica un sistema periódico de evaluación del desempeño.
- No se realizan correctivos a los objetivos planteados.
- Desconocimiento de los objetivos planteados por parte del personal de la COAC.

- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LATIAN” no existe un adecuado control del cumplimiento de objetivos generales y específicos.
- Esto se debe a que no existen políticas que incentiven el trabajo en equipo y con un fin estratégico común. Además de que no existe un plan estratégico bien definido, los objetivos son de conocimiento solo de los directivos, los cuales no han impartido entre sus subalternos la importancia del cumplimiento de objetivos.
- Al no existir control sobre el cumplimiento de objetivos, no se puede implementar medidas correctivas que permitan el crecimiento esperado de la cooperativa.

RECOMENDACIONES

Al Gerente General

- Establecer un Plan Estratégico y Operativo por año y en el primer mes de cada año realizar una reunión con todo el personal e informar sobre los objetivos generales y específicos que debe cumplir la cooperativa, las políticas y estrategias que se aplicaran y los métodos de evaluación que se implementaran para medir el cumplimiento.
- Comunicar a los Jefes de Área, la forma de evaluación y establecer reuniones mensuales para el control de cumplimiento de objetivos.
- Determinar mecanismos y medidas que puedan afectar a la institución.
- Elaborar el FODA y evaluar los posibles riesgos a los que la institución se enfrenta.
- Una vez que los directivos de la institución elaboren el FODA de la misma, deberán elaborar planes para mitigar e indicadores que les permita evaluar cada uno de los riesgos.
- Los jefes departamentales y directores conjuntamente con el Sr. Gerente deberán comunicar sobre los riesgos que pueden afectar a la institución, la planificación para mitigarlos y poder tomar medidas precautelarias con el personal.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 25-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 27-03-2015

Criterio: 300– 01 IDENTIFICAR EL RIESGO

“Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.”

Criterio:110– 05 TITULO: ACTITUD HACIA EL CAMBIO

Toda entidad dispondrá de procedimientos capaces de captar e informar oportunamente los cambios registrados o inminentes en el ambiente interno y externo, con las posibilidades de alcanzar sus objetivos en las condiciones deseadas.

A continuación se señalan algunas condiciones que merecen particular atención:

- Cambios en el contexto externo: legislación, reglamentos, programas de ajuste, tecnología, cambios de autoridades, entre otros.

3. ACTIVIDADES DE CONTROL

La evaluación del componente Actividades de Control presenta un resultado del 60,78% de confianza con un riesgo del 39.21%, es decir la confianza es moderada y el riesgo alto.

Las debilidades encontradas dentro de este componente son:

- La COAC no cuenta con indicadores que le permitan evaluar la eficiencia, eficacia y economía con la que se desarrolla su gestión.
- No se realizan monitoreos permanentes durante el desarrollo de las operaciones.
- Dentro de los sistemas informáticos utilizados no se detectan rápidamente los errores para corregirlos inmediatamente.
- No se realizan monitoreos a las funciones cumplidas por los empleados de créditos y cobranzas.
- No existen registros de la cartera por vencer.
- No se evalúan los niveles de reclamo por los saldos o descuentos que realiza la COAC.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 25-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 27-03-2015

- El Consejo de Administración de la CCOAC no supervisa de manera adecuada las actividades realizadas por el Gerente General, permitiéndole que este tome decisiones que por obligación de acuerdo al momento debe realizar pero que no son de su competencia, además que se atribuya decisiones que no están permitidas.
- Esto se debe a que por dificultades de sesionar el Consejo de Administración no se ha reunido el número de veces necesarias para controlar las labores realizadas por el Gerente General.

RECOMENDACIONES

Al Gerente General

- El Sr. Gerente juntamente con los jefes de unidad, deberán establecer indicadores que les permita realizar una evaluación de su gestión, el grado de cumplimiento de los objetivos y ayuden tomar las medidas correctivas.
- Llevar un control contable de las inspecciones realizadas por la institución.
- Diseñar un plan anual de mantenimiento de los activos de la institución para evitar daños.
- Implementar monitoreo periódicos sobre las actividades y procesos desarrollados en la institución.
- Sesionar una vez a la semana
- Solicitar un informe semanal a la Gerencia General y tratarlo en reunión semanal del Consejo.
- Disponer al Gerente General que al momento de tomar decisiones de gran nivel, se elabore un informe y en reunión con el Consejo de Administración se tome una decisión conjunta.

Criterio: 400 ACTIVIDADES DE CONTROL

La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.

Criterio: 401-01 SEPARACIÓN DE FUNCIONES Y ROTACIÓN DE LABORES

“La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidoras y servidores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares.”

4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La evaluación del componente información y comunicación presenta un resultado del 70.00% de confianza con un riesgo del 30.00%, es decir la confianza es moderada y el riesgo moderado.

Las debilidades encontradas dentro de este componente son:

- Los canales de comunicación no son adecuados para que el personal conozca los procedimientos y sus responsabilidades frente a los controles internos.
- La comunicación es inherente al proceso de información. En ocasiones se presentan debilidades en el sistema de información por cuanto no se comunica al personal de manera oportuna los cambios relevantes que suceden en la institución.
- Existen demoras y retrasos en los procesos realizados dentro de los departamentos que gestionan los proyectos debido a la falta de información oportuna y confiable.

RECOMENDACIONES:

A los jefes departamentales

- La comunicación debe ser eficaz en todos los niveles de la organización (tanto hacia abajo como hacia arriba y a lo largo de la misma) y con personas ajenas a la misma.
- Establecer canales de comunicación más efectivos que simplifiquen el envío y recibo de la información.
- Utilizar los canales de comunicación internas y externas adecuadamente.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 25-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 27-03-2015

Criterio: 500-01 CONTROLES SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

“Los sistemas de información contarán con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles”.

Criterio:130-04 TITULO: HERRAMIENTAS PARA EVALUAR EL SISTEMA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

Comunicación:

La comunicación es inherente al proceso de información, también se lleva a cabo en un sentido más amplio en relación con las expectativas y responsabilidades de individuos y grupos. La comunicación será eficaz en

todos los niveles de la organización (tanto hacia abajo como hacia arriba y a lo largo de la misma) y con personas ajenas a la misma.

CRITERIO: 500-02 CANALES DE COMUNICACIÓN ABIERTOS

“Se establecerán canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución. Una política de comunicación interna debe permitir las diferentes interacciones entre las servidoras y servidores, cualquiera sea el rol que desempeñen, así como entre las distintas unidades administrativas de la institución. La entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permita a los usuarios aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios brindados, para que responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva”.

5. SUPERVISIÓN

La evaluación del componente supervisión y verificación presenta un resultado del 41,67% de confianza con un riesgo del 58,33%, es decir la confianza es baja y el riesgo alto.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 25-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 27-03-2015

Las debilidades encontradas dentro de este componente son:

- No se realizan reuniones periódicas para evaluar resultados obtenidos.
- No se realizan supervisiones periódicas por los jefes departamentales a fin de verificar el cumplimiento de ordenanzas y delegación de funciones.
- No se verifica el avance de operaciones y actividades a fin de realizar una mejora continua del control interno.
- No se toman acciones correctivas en base a las debilidades encontradas.
- No se supervisan aleatoriamente las actividades realizadas por el personal.

RECOMENDACIONES:

Al Gerente General

- Implementar un plan de supervisión y verificación permanente que permita identificar debilidades en los procesos que se ejecutan diariamente a fin de mejorar y agilizar los mismos aprovechando las oportunidades que se presenten.

CRITERIO: 600-01 SEGUIMIENTO CONTINUO O EN OPERACIÓN

“La máxima autoridad, los niveles directivos y de jefatura de la entidad, efectuarán un seguimiento constante del ambiente interno y externo que les permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos”.

Atentamente;

Srta. Mónica B. Ramos R.

Srta. Rosa E. Rosas T.

AUTORES TESIS

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 25-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 27-03-2015

4.4.5 MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

Entidad: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CORPORACIÓN LATINA” DEL CANTÓN CHUNCHI

Período: del 01 de enero al 31 de diciembre de 2013

❖ REQUERIMIENTOS DE LA AUDITORÍA

- ❖ Memorando de antecedentes
- ❖ Informe Final de Auditoría

❖ FECHA DE INTERVENCIÓN	Fecha estimada
❖ Inicio del trabajo de campo	05 enero del 2015
❖ Finalización del trabajo de campo	20 febrero del 2014
❖ Presentación del informe	20 febrero del 2014
❖ Emisión del informe final de Auditoría	25 junio del 2015

❖ DÍAS PRESUPUESTADOS

FASE I	Análisis y diagnóstico general	3 semanas
FASE II	Planificación Específica	2 semanas
FASE III	Ejecución de la Auditoría	4 semanas
FASE IV	Comunicación de Resultados	2 semanas

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

❖ Enfoque a:

Auditoría de Gestión orientada hacia la evaluación de los procesos de la COAC CORPORACION LATINA DEL CANTON CHINCHI, en cuanto a su eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología de la situación global tanto financiera como administrativa de la institución lo que ayudará a conocer el estado en el que se encuentra la misma, es decir mediante esta auditoría la COAC puede mejorar las operaciones a través de las conclusiones y recomendaciones que da el auditor.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 25-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 27-03-2015

❖ **OBJETIVOS**

Objetivo General

Elaborar una Auditoría de Gestión a los procesos internos y externos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Corporación Latina”, del Cantón Chunchi, Provincia de Chimborazo, en el año 2013, a fin de evaluar el cumplimiento de objetivos y metas, observando que sus recursos sean utilizados con criterios de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

Objetivos específicos

- ❖ Determinar el grado en el que la COAC “Corporación Latina” del Cantón Chunchi ejecuta sus actividades y cumple con sus metas.
- ❖ Establecer las áreas críticas que impiden el adecuado desarrollo de las actividades de los proyectos de inversión.
- ❖ Verificar que los procesos que se efectúan en la institución sean los adecuados.
- ❖ Estudiar la normatividad, misión, visión, políticas, estrategias, planes y programas de trabajo.
- ❖ Desarrollar el programa de trabajo de auditoría.
- ❖ Captar la información necesaria para evaluar la funcionalidad y efectividad de los procesos, funciones y sistemas utilizados dentro de la COAC.
- ❖ Analizar las deficiencias encontradas en la institución y sobre todo las causas de la falencia.

❖ **ALCANCE**

La Auditoría de Gestión comprende el examen de los procesos y mecanismos que se llevan a cabo en la Cooperativa, por el período comprendido desde el 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 25-03-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 27-03-2015

4.5. FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA - DESARROLLO DE HALLAZGOS (EXAMEN PROFUNDO DE ÁREAS CRÍTICAS)

4.5.1 Programa de Auditoría de Gestión

<p align="center">“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CORPORACIÓN LATINA” DEL CANTÓN CHUNCHI” AUDITORÍA DE GESTIÓN Período: De Enero a Diciembre de 2013 EJECUCIÓN</p>				
<p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un análisis y evaluación de los procedimientos de las unidades de la COAC. • Emitir criterio técnico sobre los procesos. • Aplicar indicadores de gestión. 				
N.	Procedimiento	REF/PT	Fecha	Observación
1	Seguimiento a los procesos que se realizan en la COAC.	EA 1	05/04/2015	
2	Análisis del cumplimiento a los procesos	EA 2	15/04/2015	
3	Flujogramas de los procesos	EA 3	20/04/2015	
4	Análisis de Indicadores de eficiencia, eficacia, economía, ecología, equidad y ética	EA 4	25/04/2015	
5	Elaborar Hoja de Hallazgos	EA 5	02/05/2015	

4.5.2 SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS QUE SE REALIZAN EN LA COAC.

4.5.2.1 PROCESO DEL ÁREA DE CAJAS

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”

EJECUCIÓN AUDITORÍA DE GESTIÓN

Período: de Enero a Diciembre de 2013

I. OBJETIVO

Definir los pasos a seguirse en las diferentes actividades que efectúan el área de cajas de la Institución.

II. ALCANCE

El presente manual es de uso exclusivo del personal de Cajas de la Oficina Matriz de las Oficinas Operativas de la Corporación Latina.

III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Política de cajas

IV. RESPONSABLES

- Director ejecutivo
- Jefe de Cajas

Este procedimiento será revisado, aprobado y distribuido según lo establecido en el procedimiento para control de documentos de datos.

V. PROCEDIMIENTOS.

1.- RETIRO DINERO PROPIETARIO DE LA CUENTA:

- a) EL cliente llena la papeleta de retiro de crédito y se acerca a caja.
- b) La persona de Caja solicita.
 - Papeleta
 - Cedula Original
 - Libreta

Control:

- El cajero verifica que la papeleta esté debidamente llenada con toda la información adecuada y legible; si no lo está, se debe solicitar al cliente llenar otra papeleta.
- En el caso de que el cliente no presente la libreta y/o la cedula, no se efectúa la transacción. Tan solo si el monto a retirar es menor a 50 dólares y el socio no presenta la cedula, se aceptara otro documento que contenga el número de cedula, la firma y foto.

- c) El cajero ingresa al sistema y registra:

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-04-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 07-04-2015

- Numero de Cliente
- Numero de Libreta
- Numero de Papeleta
- Cantidad a Retirar

Control:

El cajero verifica que el cliente tenga los fondos suficientes para efectuar el retiro solicitado; si no los tiene, se debe informar al cliente la cantidad disponible; si el cliente desea retirar el monto indicado, debe llenar otra papeleta.

Graba la transacción en el sistema.

- d) Cuenta el dinero.
- e) Imprime la transacción en el sistema.
- f) Entrega el dinero, la papeleta, y la cedula al cliente.
- g) Fin.

2.- RETIRO NO PERSONAL DEL CLIENTE

- a) La persona enviada por el cliente llena la papeleta de retiro y se acerca a caja.
- b) La persona de caja solicita:
 - Papeleta
 - Cedula original del cliente y de quien retira
 - Libreta

Control:

- El cajero verifica que la papeleta esté debidamente llenada con toda la información adecuada y legible; si no lo está, se debe solicitar al cliente llenar otra papeleta.
- El cajero debe revisar que la papeleta contenga la autorización del cliente debidamente firmada, en el caso de que no contenga la autorización, no se efectúa la transacción, la persona de caja debe verificar la firma del cliente con la cedula, si se registra alguna anomalía con la firma, no se efectúa la transacción.
- En caso de que la persona enviada por el cliente no presente la libreta y/o cedulas originales, no se efectúa la transacción.
- c) El cajero ingresa al sistema y registra:
 - Numero de Cliente Numero de Libreta
 - Numero de papeleta Cantidad
 - Retirar

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-04-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 07-04-2015

Control:

El cajero verifica que el cliente tenga los fondos suficientes para efectuar el retiro solicitado; si no los tiene, se debe informar al cliente la cantidad disponible; si el cliente desea retirar el monto indicado, debe llenar otra papeleta.

- d) Graba la transacción en el sistema.
- e) Cuenta el dinero.
- f) Imprime la transacción en el sistema.
- g) Entrega el dinero, la papeleta, y la cedula al cliente.
- h) Fin.

3.- DEPOSITO PARA CRÉDITO

- a) EL cliente llena la papeleta de retiro de crédito y se acerca a caja.
- b) La persona de Caja solicita:
 - Papeleta
 - Libreta
 - Dinero

Control:

- El cajero verifica que la papeleta esté debidamente llenada con toda la información adecuada y legible; si no lo está, se debe solicitar al cliente llenar otra.
- En el caso de que el cliente no presente la libreta, se le debe solicitar llenar otra papeleta de depósito para que sea el comprobante de la transacción.
- c) Cuenta el dinero, compruebe que este la cantidad acorde a la papeleta y que no exista billetes falsos; si es cheque, se debe verificar que la cantidad este acorde a la papeleta.

Control:

- Si la cantidad en efectivo es mayor, se devuelve el sobrante; si es menor pide el faltante, si no lo tiene, el cliente debe hacer una nueva papeleta.
- Si se detectan billetes falsos, se debe seguir el proceso “Billetes Falsos”.
- Si el cheque y la cantidad está mal se debe hacer otra papeleta.
- Si se registra un doble endoso en el cheque, el cajero registra que el monto máximo sea de 500 dólares, si el monto es mayor no se efectúa la transacción.
- d) El cajero, ingresa al sistema y registra:
 - Numero de Cliente
 - Numero de Libreta
 - Numero de Papeleta
 - Cantidad a Depositar

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-04-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 07-04-2015

- e) Graba la transacción el sistema.
- f) Imprime la transacción en la libreta. Si no presento la libreta se debe sellar la papeleta del depósito adicional que se le solicito llenar al cliente.
- g) Entrega la libreta al cliente.
- h) Fin.

4.- PAGO DE DIVIDENDOS

- a) El cliente se acerca a caja.
- b) La persona de caja solicita el número de cuenta y consulta en el sistema.

Control:

El cajero verifica que la cuenta sea correcta, preguntando al cliente; si no lo es, se debe reingresar el número de la cuenta.

- c) Se solicita la forma de pago.
 - Efectivo.
 - Debito de la Cuenta.

Control:

- Si el cliente no tiene completo el pago en efectivo, se efectúa la transacción y el faltante en el sistema automáticamente lo divide para el resto de cuotas por pagar.
 - Si el cliente no tiene la cantidad suficiente en la cuenta para efectuar el débito puede completar en efectivo, si no dispone se efectúa la transacción y el faltante en el sistema automáticamente lo divide para el resto de cuotas por pagar.
- d) Se cuenta el dinero si es en efectivo (se verifica que no se registren billetes falsos) o se efectúa la transacción si es débito.

Control:

- **Si se detectan billetes falsos, se debe seguir el proceso “Billetes Falsos”.**
- e) Graba la transacción el sistema.
- f) Imprime el Comprobante de Pago de Dividendos. (Si es débito, se imprime la transacción en la libreta
- g) Entrega el Comprobante y/o la libreta al cliente.
- h) Fin.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-04-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 07-04-2015

5.- CIERRE Y ARQUEO DE CAJA.

- a) La persona de Caja, ingresa al sistema.
- b) Definición Control.
- c) Reportes.
- d) Resumen Movimiento de Cajas.
- e) Observa Saldos.
- f) Efectúa el conteo físico del dinero.
- g) Verifica si cuadra el conteo con el Reporte.

Control:

En el caso que no cuadra el conteo con el reporte, se debe revisar el Movimiento Diario y revisar el error, si lo encuentra debe informar a sistemas para efectuar la corrección, si no se detecta el error y registra un faltante o un sobrante se debe seguir el procedimiento de “Faltantes y Sobrantes”.

- h) Se imprime el Movimiento de Cajas.
- i) Se ingresa el arqueo en el Sistema.
- j) Notifica ingresos y egresos.
- k) Efectúa el control de Efectivo, detallando la cantidad de billetes por denominación y monedas.
- l) Efectúa el control de cheques.
- m) Calcula el saldo a entregar en efectivo y cheques.
- n) Calcula el saldo final.(Ingresos Menos Egresos)
- o) Imprime el arqueo.
- p) Entrega el Movimiento Diario, el Arqueo y el Dinero al Tesorero.
- q) Fin.

4.5.2.2 PROCESO DE CRÉDITO

INTRODUCCIÓN

Dentro del proceso de Gestión de Operaciones de Crédito de la Corporación para el Desarrollo Social y Financiero “LATINA” y en el marco de normativa vigente, la entidad requiere instrumentar un esquema de clasificación de cartera, considerando los criterios y elementos regulatorios que permitan visualizar la estructura, composición de las operaciones crediticias y el nivel de riesgo asumido, para lo cual se procede con la definición de los parámetros de reclasificación de la cartera de crédito de acuerdo al esquema planteado en el presente procedimiento.

Normatividad

El título VII- de los activos y límites de créditos, Subtítulos II- De la clasificación de activos y constitución de provisiones Capítulo I- Clasificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por Superintendencia de Bancos y Seguros, Sección II –Elementos de la calificación de activos de riesgos y su calificación, Artículo 1, establece que “la calificación de la cartera crediticia comprende a cada deudor con relación la totalidad de sus obligaciones, de modo que la calificación final exprese el riesgo asociado con cada una de sus acreencias y en su conjunto. La cuantificación de dicho riesgo representa el valor esperado de las pérdidas con relación a cada deudor y refleja el nivel adecuado de provisiones”

Mediante Circular N° SBS-INIF-2005-067 del 6 de enero del 2005, la Superintendencia de Bancos y seguros los criterios que deben considerar las Instituciones Financieras al momento de clasificar cada una de las operaciones crediticias, destacándose, que estas se dividen en Comerciales o Corporativos, Consumo, Vivienda y Micro Crédito.

Cada Asesor de Crédito que instrumenta una operación es responsable de las siguientes actividades vinculadas con la administración de su cartera.

a) Promoción

- Comprende el conjunto de actividades encaminadas a:
 - I. Difundir las características y ventajas de los productos/servicios disponibles de la corporación
 - II. Identificar las necesidades financieras de los potenciales clientes.

b) Solicitud

- Corresponde a la recepción de la solicitud de crédito, en los formatos aprobados por la Corporación, la que deberá estar debidamente suscrita por el cliente que requiere el crédito.

Control:

- Para recibir la solicitud se verifica que el TIEMPO Y MONTO (5 X1) de garantía para que el crédito sea el requerido por la Corporación. En caso de que el tiempo y monto no sea cumplido, no se recibirá la solicitud de crédito.
- Verificar que la solicitud de crédito este completa y firmada por el cliente con similar rúbrica a la cédula de identidad.
- En el caso de requerir garante, verificar que se haya incluido el nombre y dirección del garante.

c) Evaluación buro de crédito:

1. Sistema formal

En el caso de que tenga la calificación D o E a la fecha de análisis, se negará la solicitud.

HISTORICO

- I.** Si un cliente tubo calificación C o D en los últimos doce meses, la solicitud requiérela aprobación obligatoria del Jefe de Crédito y/o Jefe Operativo para proceder al trámite (histórico).
- II.** Si el cliente tubo una calificación E en los últimos doce meses, la solicitud se negará (histórico)

CONTROL

- El formato impreso del Buró de Crédito (ACTUAL e HISTORICO) deberá ser incluido en la carpeta del cliente.

2 Sistema de Autoridades Indígenas

- I.** El asesor viaja al lugar de residencia (comunidad, caserío, barrio) y se contacta con la autoridad (Cabildo, Comisión, Presidente) de ese lugar y procede a recabar la información sobre cómo ha manejado los créditos recibidos.
- II.** Si el cliente tiene una información negativa de las personas informantes, el asesor recomienda que el monto de crédito sea aprobado en su totalidad.
- III.** Si por medio de la información recabada, el cliente tiene una mala referencia de las autoridades, la solicitud será negada.

d. Inspección

- El asesor de Crédito analiza la solicitud y verifica que el cliente tenga la CAPACIDAD DE PAGO necesaria para cubrir las cuotas de crédito, la VOLUNTAD DE PAGO que asegure la recuperación de la obligación y que la información que consta en la solicitud sea VERDADERA.

CONTROL.

- El oficial deberá visitar la casa, negocio o lugar de trabajo del CLIENTE Y GARANTE.
- En la inspección levantará la información necesaria para completar el informe de la inspección (Anexo No. 2).

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-04-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 07-04-2015

e. Aprobación.

- I. De acuerdo a las condiciones del crédito, en particular el monto, el Asesor solicita la aprobación de la operación a la Jefatura de Crédito y/o jefe operativo.
- II. El Jefe de crédito y/o Jefe Operativo aprueba la operación de acuerdo a la tabla de autorizaciones, el Asesor se encuentra facultado a instrumentar el crédito.

Control.

- No se puede tramitar la operación si no se cuenta con la instancia de aprobación correspondiente.

f. Instrumentación (CLASIFICACION)

Con la aprobación de la instancia correspondiente, el Asesor es responsable de la instrumentación de la operación, la que se realizara de acuerdo al tipo de crédito, conforme el siguiente esquema de procedimientos y documentos.

Crédito Consumo

Se entiende como crédito de consumo, aquellas operaciones que contemplen los siguientes parámetros:

- Personal natural

Fuente de pago: Sueldos, salarios, honorarios, ingresos de negocios propios debidamente justificados:

- ✓ Relación de dependencia: ROL DE PAGOS o CERTIFICADO DE TRABAJO INCLUIDO INGRESO MENSUAL actualizado máximo 30 días a la fecha de solicitud del cliente y garante.
- ✓ Honorarios, PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA y RUC del último año.
- ✓ Otros ingresos: Justificativos de los ingresos adicionales (Contrato de arriendos, pólizas, certificados de ingresos, Facturas de compras, Recibos)

Destino: Compra de bienes de consumo o pago servicios.

Garantía:

- Sobre firmas
- Garantías reales (equipos de oficina, productos, joyas)

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-04-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 07-04-2015

DOCUMENTOS A LA CARPETA DE CREDITODE CONSUMO

PT/EA-1
9/19

Información general:

- fotografía
- cedula de ciudadanía de cliente, garantes (cónyuges).
- La información debe ser actualizada en cada operación.
- Solicitud debidamente firmada por el cliente.
- Formulario de inspección.
- Pagare suscrito por el cliente y garantes con sus respectivos cónyuges. La firma del pagare deberá ser la misma que en la cedula y del titular de la cuenta en la que se depositara el dinero.

Relación de dependencia:

- ROL DE PAGOS O CERTIFICADOS DE TRABAJO INCLUIDO INGRESO MENSUAL, actualizado máximo 30días a la fecha de solicitud del cliente o garante.
- Honorarios: PAGO DDEL IMPUESTTO A LA RENTA y RUC del último año del cliente y/o garante
- Reporte del Buró de crédito (sistema o autoridad indígena).

En caso de Garantía Real (comunidades):

- ✓ Primero: Acta Compromiso Pago a favor de la Cooperación que debe ser registrado ante la autoridades de lugar.
- ✓ El bien inmueble de la garantía se registra y se embodega en las bóvedas de la corporación.
- Copia de la tabla de amortización.
- Copia de orden de pago.
- Resolución del comité de crédito.

Crédito de vivienda (remodelación):

Se entiende como crédito de vivienda las que van a ser destinados a la adquisición de materiales para la remodelación y/o adecuación de las viviendas propias de los clientes y que contemplen los siguientes parámetros:

Fuente de Pago: Sueldos, salarios, honorarios, ingresos de negocios propios debidamente justificados:

- ✓ Relación de dependencia: ROL DE PAGOS o CERTIFICADO DE TRABAJO

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-04-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 07-04-2015

INCLUIDO INGRESO MENSUAL actualizado máximo 30 días a la fecha de solicitud del cliente y garante.

- ✓ Honorarios, PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA y RUC del último año.
- ✓ Otros ingresos: Justificativos de los ingresos adicionales (Contrato de arriendos, pólizas, certificados de ingresos, Facturas de compras. Recibos)

Destino: Remodelación y mejoramiento de VIVIENDA (CASA) PROPIA

Garantía:

- Fotografía
- Cedula de ciudadanía de cliente, garante (cónyuges).
- La información debe ser actualizada en cada operación.
- Solicitud debidamente firmada por el cliente.
- Formulario de inspección.
- Pagare suscrito por el cliente y garantes, con sus respectivos cónyuges. La firma del pagare deberá ser la misma que en la cédula y del titular de la cuenta en la que se depositará el dinero.

Relación de dependencia:

- ROL DE PAGOS O CERTIFICADOS DE TRABAJO INCLUIDO INGRESO MENSUAL, actualizado máximo 30 días a la fecha de solicitud del cliente o garante.
- Honorarios: PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA y RUC del último año del cliente y/o garante.
- Reporte del Buró de crédito (Sistema o Autoridad indígena)

En caso de Garantía Real (comunidades):

- ✓ Primero: Acta Compromiso Pago a Favor de la Corporación que debe ser registrado ante las autoridades del lugar.
- ✓ El bien inmueble de la garantía se registra y se embodega en las bodegas de la corporación.
- Copia de la tabla de amortización.
- Copia de la orden de pago.
- Resolución del Comité de Crédito.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-04-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 07-04-2015

Crédito estudiantil:

Se entiende como crédito estudiantil las que van a ser destinados a la adquisición de útiles escolares, uniformes, pago de pensiones, los clientes y que contemplen los siguientes parámetros:

- Persona natural

Fuente de pago: Sueldos, salarios, honorarios, ingresos de negocios propios debidamente justificados de los representantes legales:

- ✓ Relación de dependencia: ROL DE PAGOS o CERTIFICADO DE TRABAJO INCLUIDO INGRESO MENSUAL actualizado máximo 30 días a la fecha de solicitud del cliente y del representante legal.
- ✓ Honorarios, PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA y RUC del último año.
- ✓ Otros ingresos: Justificativos de los ingresos adicionales (Contrato de arriendos, pólizas, certificados de ingresos, Facturas de compras, Recibos)

Destino: Compra de útiles escolares, uniformes, pago de pensiones.

Garantía:

- Sobre firmas
- Garantías reales (equipos de oficina, productos, joyas)

DOCUMENTOS A LA CARPETA DE CREDITO ESTUDIANTIL

Información General:

- Fotografía
- Cédula de ciudadanía de cliente, representante legal (cónyuges).
- La información debe ser actualizada en cada operación.
- Solicitud debidamente firmada por el cliente o representante legal.
- Formulario de inspección.
- Pagare suscrito por el cliente y representante legal con sus respectivos cónyuges. La firma del pagare deberá ser la misma que en cedulas y del titular de la cuenta que se depositará el dinero.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-04-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 07-04-2015

Relación de dependencia:

- ROL DE PAGOSO CERTIFICADOS DE TRABAJO INCLUIDO INGRESO MENSUAL, actualizado máximo 30 días a la fecha de solicitud del cliente o garante.
- Honorarios: PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA y RUC del último año del cliente y/o garante.
- Reporte del Buró de Crédito (Sistema o Autoridad Indígena).

En caso de Garantía Real (comunidades):

- ✓ Primero: Acta Compromiso Pago a favor de la Corporación que debe ser registrado ante la Autoridades del lugar.
 - ✓ El bien inmueble de las garantías se registra y se embodega en las bodegas de la corporación.
-
- Copia de la tabla de amortización.
 - Copia de la orden de pago.
 - Resolución del comité de crédito.

Micro crédito

Se entiende como micro crédito, aquellas operaciones que contemplen los siguientes parámetros:

- Persona natural NO ASALARIADA, usualmente informales.

Fuente de pago:

- ✓ Ventas o ingresos brutos generados por la actividad financiada o por los ingresos de la unidad microempresaria.

Destino: Actividades de producción, comercio o servicios.

Garantía:

- Sobre firmas
- Garantías reales (equipos de oficina, productos , joyas)

DOCUMENTOS A LA CARPETA MICRO CREDITOS

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-04-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 07-04-2015

Información General:

PT/EA-1
13/19

- Fotografía
- Cedula de ciudadanía de cliente (cónyuges).
- La información debe ser actualizada en cada operación.
- Solicitud debidamente firmada por el cliente.
- Formulario de inspección.
- Pagare suscrito por el cliente con sus respectivos cónyuges. La firma del pagare deberá ser la misma que en las cédulas y del titular de la cuenta en la que se depositara el dinero.

Relación de dependencia:

- ROL DE PAGOS O CERTIFICADOS DE TRABAJO INCLUIDO INGRESO MENSUAL, actualizado máximo 30 días a la fecha de solicitud de cliente o garante.
- Honorarios: PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA y RUC del último año del cliente y/o garante.
- Reporte del Buró de Crédito (Sistema o Autoridad Indígena).

En caso de Garantía Real (comunidades):

- ✓ Primero: Acta Compromiso Pago a favor de la Corporación que debe ser registrado ante las Autoridades del lugar.
- ✓ El bien inmueble de la garantía se registra y se embodega en las bodegas de la corporación.
- Copia de la tabla de amortización.
- Copia de orden de pago.
- Resolución del comité de crédito.

CREDITO GRUPAL

Se entiende como crédito grupal, aquellas operaciones que contemplen los siguientes parámetros:

- Persona natural NO SALARIADA, agrupadas (mínimo 2 años 5 personas) usualmente personas campesinas.

Fuente de Pago:

- ✓ Ventas en ingresos brutos generados por la actividad financiada o por los ingresos de la unidad microempresaria que puede ser individual y/o grupal.

Destino: Actividades de producción, Comercio o servicio.

Garantía:

- Sobre firmas
- Garantías reales (equipos de oficina , productos , joyas)

DOCUMENTOS A LA CARPETA DE CREDITOS GRUPALES.

Información General:

- Fotografía
- Cédula de ciudadanía del cliente
- La información debe ser actualizada en cada operación
- Solicitud debidamente firmada por el cliente
- Formulario de inspección
- Pagare suscrito por el cliente con la garantía cruzada. La firma del pagare deberá ser la misma que en las cédulas y el titular de la cuenta en la que se depositara el dinero.

Relación de dependencia.

- ROL DE PAGO O CERTIFICADO DE TRABAJO INCLUIDO INGRESO MENSUAL, actualizado máximo 30 días a la fecha de solicitud del cliente o garante.
- Honorarios: PAGO DEL INPUESTO A LA RENTA y RUC del último año del cliente y/ o garante.
- Reporte del Buró de crédito (tema o autoridad indígena).

En caso de garantía real (comunidades)

- ✓ Primero: acta compromiso pago a favor de la corporación que debe ser registrada ante las autoridades del lugar.
- ✓ Las garantías son entrecruzadas, es decir quienes hacen el grupo garantizan a otros con la garantía.
- ✓ Copia de la tabla de amortización.
- ✓ Copia de la orden de pago.
- ✓ Resolución del Comité de Crédito.

g. Constitución de la Acta Compromiso Pago garantías reales.

- Monto máximo del crédito con garantías reales hasta el 70% del avalúo.

h. Desembolso.

- El desembolso se realiza únicamente mediante el crédito a la cuenta del cliente solicitante.
- En caso de que el cliente principal se encuentre fuera del país se instrumentara la operación mediante poder especial notariado.
- No se puede otorgar créditos a menores de edad que no tengan representante legal, ni tampoco pueden ser garantes.
- Los pagarés e instrumentos deben hallarse siempre firmados, no se aceptan huellas digitales (salvo excepciones en las comunidades).
- Las firmas de los clientes y garantes deben ser iguales a los de la cedula de ciudadanía.
- La firma del pagare deberá ser realizado en las Oficinas de la Corporación en presencia de la Jefa o Asesor de Crédito.
- No pueden intercambiarse las responsabilidades de cada operación por parte de los asesores de Crédito.

i. Supervisión / Notificación.

- Toda supervisión y/o documentación deberá ser documentada por el Asesor de Crédito en el Expediente de cliente mediante la inclusión del informe de Notificación (Anexo N°3)

J. Administración de los Expedientes.

- El pagare deberá estar debidamente lleno y firmado, por parte del cliente solicitante, titular de la cuenta de ahorros, su conyugue y garantes.
- Todos los expedientes enunciados tienen el carácter de confidenciales.
- Por ningún motivo los expedientes deberán ser retirados de la Corporación. Alguna excepción podrá presentarse cuando el Director Ejecutivo lo autorice mediante memorando.
- Los Jefes Operativos y Asesores de Crédito tienen acceso a estos expedientes en sus respectivas jurisdicciones, debiendo dejar constancia del retiro con su firma inicial.
- Los asesores de crédito deberán ser los responsables de mantener actualizados los expedientes de sus clientes asignados.

- Archivo será el responsable del manejo de las carpetas bajo su custodia.

k. Finalización de la Operación.

- el crédito finalizara cuando el cliente haya pagado totalmente sus obligaciones. En caso de demanda judicial, se incorporara al crédito el pago de abogados y trámites judiciales (en caso de clientes del sector urbano).
- Los gastos incurridos en el cobro con las autoridades indígenas en las comunidades será el cliente el que suma dichos gastos.
- Una vez cancelado el crédito, se devolverá el pagare y procederá a pasar al archivo pasivo su expediente.

Los funcionarios responsables de la finalización del crédito deberán remitir al archivo las carpetas de los créditos concedidos mediante un listado diario; similar procedimiento se realizara con el pagare a su custodio

4.5.2.3 PROCESO DE RECUPERACION DE CRÉDITO

Introducción

Con la finalidad de ejercer un control eficiente sobre la calidad de la cartera, específicamente en las operaciones que representan un riesgo de pérdida por incumplimiento de los clientes, es necesario estructurar un procedimiento, a nivel de detalle, que guie los procesos de recuperación extrajudicial y judicial de la cartera comprometida, sobre la base de las mejores prácticas de Gestión de Crédito y Cobranzas.

El presente instructivo implicara para las operaciones de CONSUMO, VIVIENDA, ESTUDIANTIL, MICROREDITO Y CREDITO GRUPAL.

Normatividad

El numeral 1.1.3 de la sección II, del Capítulo I, del Subtitulo II, del Título VII, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, califica como créditos deficientes a aquellos que “corresponden a clientes con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en la condiciones pactadas. Esta situación se refleja en atrasos continuos, cancelaciones parciales y renovaciones sucesivas.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-04-2015
Revisado por:	Fecha:

El proceso de recuperación de la cartera de aquellos créditos que poseen una calificación de deficiente o inferior debe completar la gestión activa en base a procedimientos de gestión de Cobranzas, en los que se requiere profundizar acciones de carácter inmediato y con seguimiento de un funcionario especializado que disminuya los saldos de cartera en riesgo, los cuales pueden comprometer la integridad financiera de la corporación.

Definiciones:

- Créditos de Alto Riesgo; Son aquellos que presentan un periodo de mora superior a 30 días.
- Gestión Extrajudicial; Comprende el conjunto de procedimientos de recuperación de cartera en la que participa el Representante Legal y/o Jefe Operativo de la Corporación.
- Gestión Judicial; Corresponde al conjunto de procedimientos de recuperación de cartera a través de instancias legales.

PROCEDIMIENTOS/NOTIFICACION

Los Asesores de crédito serán los responsables de ejecutar las acciones de cobranza de aquellas operaciones que representan mayor riesgo de crédito en la Institución, de acuerdo a su zona de influencia.

PRIMERA NOTIFICACION

1. Los clientes que se encuentren con 3 días de mora recibirán la primera notificación de pago, la cual será suscrita por el Asesor de Crédito de la respectiva zona de influencia, otorgándole 3 días hábiles para que se acerque a CANCELAR los saldos vencidos.
2. El asesor debe personalmente visitar a los deudores morosos, procediendo a entregar la notificación la que se realizara en el domicilio o trabajo del cliente, de preferencia de forma personal a el mismo, caso contrario se entregara el documento a un allegado el cliente, dejando constancia con las respectivas firmas.
3. Si el cliente se acerca a la corporación a negociar los valores en mora, para que se proceda a otorgarle un plazo adicional sin que se pase a recuperación extrajudicial, el cliente deberá pagar por lo menos el total de los intereses (normales y mora), más el 20% del saldo del capital vencido, como mínimo.

SEGUNDA NOTIFICACION

1. En el caso de no acatar la disposición de PAGO hasta 15 días calendario de mora, el Asesor procederá a entregar la segunda notificación al deudor y garantes, en forma

personal, otorgándole un plazo máximo de dos días laborables para que se acerque a PAGAR las cuotas en mora.

2. Si el cliente se acerca a la corporación a negociar los valores en mora, para que se proceda a otorgarle un plazo adicional sin que se pase a recuperación extrajudicial, el cliente deberá pagar por lo menos el total de los intereses (normales y mora), más el 20% del saldo del capital vencido, como mínimo.

RECUPERACION EXTRAJUDICIAL

1. De no acatar la disposición de pago en las primeras dos notificaciones, se procederá con la NOTIFICACION de carácter EXTRAJUDICIAL, ello es con firma y sello del Representante Legal (Director Ejecutivo y/o Jefe Operativo) de acuerdo al caso.
2. Los créditos que cumplan las siguientes condiciones deberán ser notificados con la firma del Representante Legal:
 - ✓ Se encuentran en mora por más de treinta días y no haya existido respuesta a las notificaciones realizadas por el Área de Crédito.
 - ✓ Aquellos clientes que se encuentren 15 días de mora que hayan recibido en cuotas anteriores alguna notificación de Recuperación Extrajudicial.
3. En la notificación se les comunicara que tienen la obligación de acercarse en un plazo máximo de 24 horas laborables a las oficinas de la Corporación a CANCELAR los saldos pendientes de pago.
4. En el caso de no acatar la disposición de PAGO en plazo previsto de 48 horas el Asesor deberá informar inmediatamente al Jefe de Crédito y/o jefe Operativo el incumplimiento por parte del cliente, presentándose dos posibles opciones.
 - ✓ Si el cliente no se acerca a la Corporación, el Jefe de Crédito remitirá la documentación necesaria a la Autoridad Comunitaria y/o al abogado para que inicie el cobro por parte de las Autoridades y/o trámite judicial pertinente.
 - ✓ Si el cliente se acerca a la corporación a negociar los valores en mora, para que se proceda a otorgarle un plazo adicional sin que se pase a recuperación extrajudicial, el cliente deberá pagar por lo menos el total de los intereses (normales y mora), más el 20% del saldo del capital vencido, más los gastos extrajudiciales de recuperación como mínimo.
5. La autoridad comunitaria y/o el abogado deberá informar en forma diaria si se presenta alguna negociación con un deudor moroso.

RECUPERACION JUDICIAL

1. De no acatar la disposición de pago en la notificación extrajudicial, se procederá con el trámite judicial pertinente, ello es la ejecución de las garantías o el cobro a los garantes, declarando de plazo vencido la operación.
2. Para declarar de plazo vencido un crédito, se esperara 90 días de mora.
3. El proceso de recuperación judicial se ajustara a los plazos y condiciones de avance del juicio, de acuerdo al reporte mensual sobre la gestión de recuperación que deberá remitir el abogado al Jefe de Crédito o al Jefe Operativo.
4. Si el cliente se acerca a la corporación a negociar los valores en mora, para que se proceda a otorgarle un plazo adicional sin que se pase a recuperación extrajudicial, el cliente deberá pagar por lo menos el total de los intereses (normales y mora), más el 20% del saldo del capital vencido, más los gastos extrajudiciales de recuperación como mínimo.
5. La recuperación judicial ira hasta las últimas instancias pertinentes, ello es el secuestro de bienes muebles, embargo y remate de bienes inmuebles, y la declaración de insolvencia, de ser el caso.

RECUPERACION EMERGENTE

1. Con la finalidad de ejecutar un proceso de recuperación emergente de los 100 mayores deudores a partir de treinta días, se considerara el siguiente esquema:
 - Todos los clientes en mora a partir de treinta días recibirán una notificación emergente por parte del asesor en el que se establezca un plazo máximo de dos días hábiles para que se acerque a pagar los saldos vencidos.
 - De no acatar la disposición de pago en la notificación emergente se procederá el siguiente esquema:
 - a. Todos los créditos vencidos hasta los sesenta días se procederá con recuperación extrajudicial.
 - b. Todos los créditos vencidos a partir de sesenta días se iniciara el trámite judicial correspondiente, procediéndose con el juicio de cobro.
 - Si el cliente se acerca a la corporación a negociar los valores en mora, para que se proceda a otorgarle un plazo adicional sin que se pase a recuperación extrajudicial, el cliente deberá pagar por lo menos el total de los intereses (normales y mora), más el 20% del saldo del capital vencido, más los gastos extrajudiciales de recuperación, como mínimo.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 05-04-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 07-04-2015

4.5.3. Análisis del cumplimiento a los procesos de la COAC.

Un proceso es un conjunto de pasos o actividades que se realizan en forma sucesiva para alcanzar un fin. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Latina del Cantón Chunchi se identifican los siguientes procesos:

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI” EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

≠

Período: de Enero a Diciembre de 2013

TABLA N° 29 ANÁLISIS CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA COAC

N°	PROCESOS DE LA COAC	CONOCIMIENTO DEL PERSONAL	CUMPLIMIENTO O VERIFICACIÓN		CONTROL	OBSERVACIÓN n/e
			SI CUMPLE	NO CUMPLE		
1	Retiro propietario de la cuenta	Si conocen	✓		✓	Los procesos no se encuentran documentado.
2	Retiro no personal de la cuenta	Si conocen	✓		✓	Los procesos no se encuentran documentado.
3	Depósitos	Si conocen	✓		✓	Los procesos no se encuentran documentado.
4	Pago de dividendos	Si conocen	✓		✓	Los procesos no se encuentran documentado.
5	Cierre de arquesos de caja	Si conocen	✓		✓	Los procesos no se encuentran documentado.
6	Custodia de dinero	Desconocen	✓		✓	Los procesos no se encuentran documentado.
7	Faltantes y sobrantes	Desconocen		✓	x	Procedimiento no aplicado
8	Procesos para crédito	Si conocen	✓		✓	Los procesos no se encuentran documentado.
9	Proceso de cobranzas	Si conocen	✓		✓	Los procesos no se encuentran documentado.
10	Servicio al cliente	Si conocen	✓		✓	Los procesos no se encuentran documentado.
11	Captaciones	Si conocen	✓		✓	Los procesos no se encuentran documentado.

✓ Procesos verificados

≠ Analizado


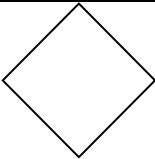
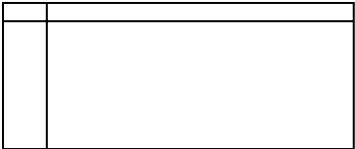



n/e nota explicativa

NOTA: Al realizar el análisis de la aplicación, conocimiento y verificación de los procesos que se desarrollan en la COAC “Corporación Latina” en cada unidad se pudo determinar que en su mayoría se cumplen ya que el personal responsable de ejecutar las actividades de cada proceso.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 15-04-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 18-04-2015

Conoce a cabalidad; pero no se encuentran documentados los procesos; (manual de procesos “flujogramas”) lo que provoca el reclutamiento constante al personal nuevo, personal de reemplazos, por esta carencia se desconoce también el control que existe en cada etapa del proceso, y no permite mejorar los procesos establecidos gracias a la falta de la herramienta de control el manual de procesos.

4.5.4. FLUJOGRAMAS DE PROCESOS DE LA COAC REFERENCIA DE LA FLUJOGRAMACIÓN

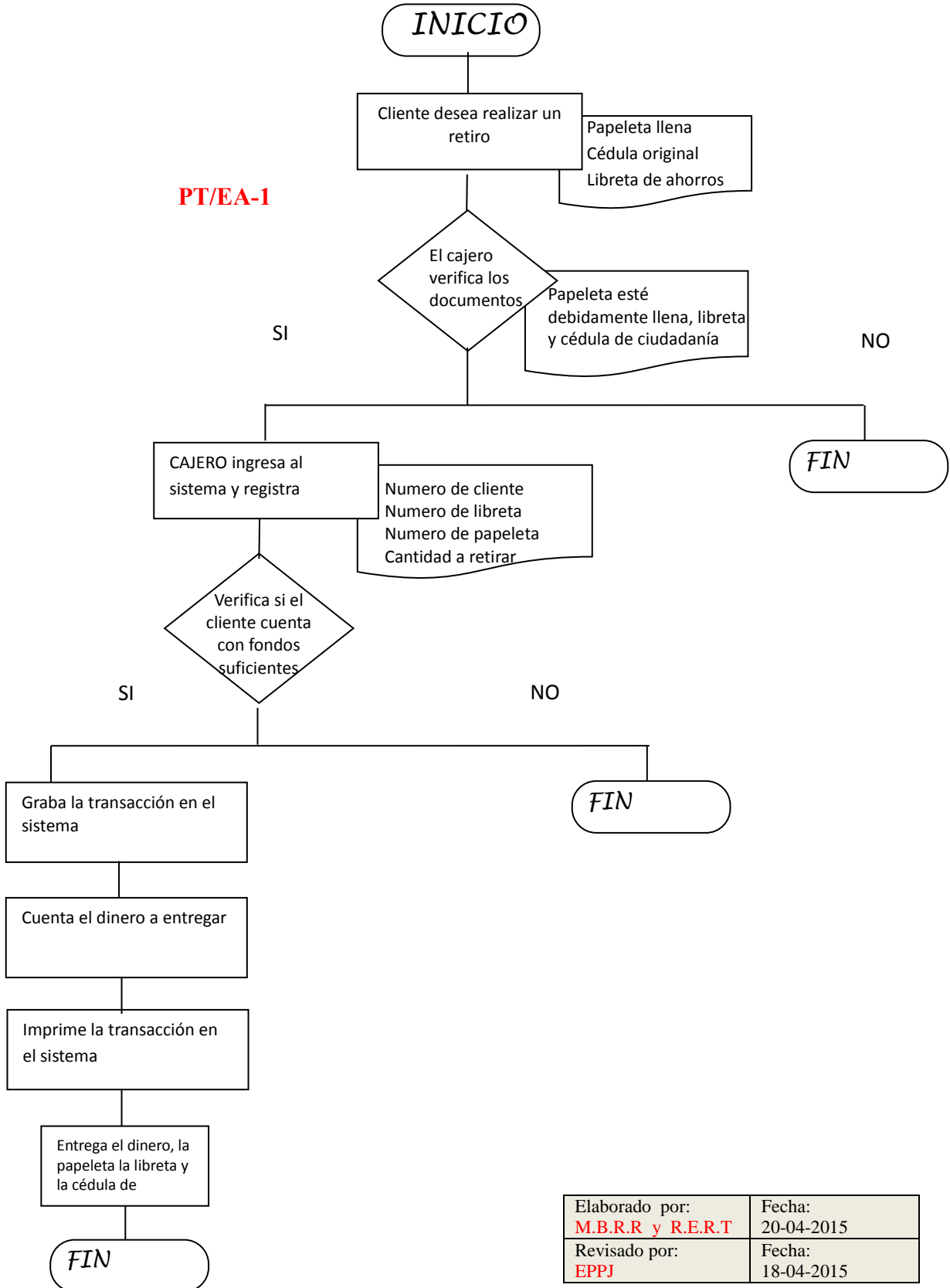
GRÁFICO	DESCRIPCIÓN
	PROCESO
	CONTROL
	ALMACENAMIENTO INTERNO
	DOCUMENTO
	MULTIDOCUMENTO
	INICIO O FIN

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 20-04-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 18-04-2015

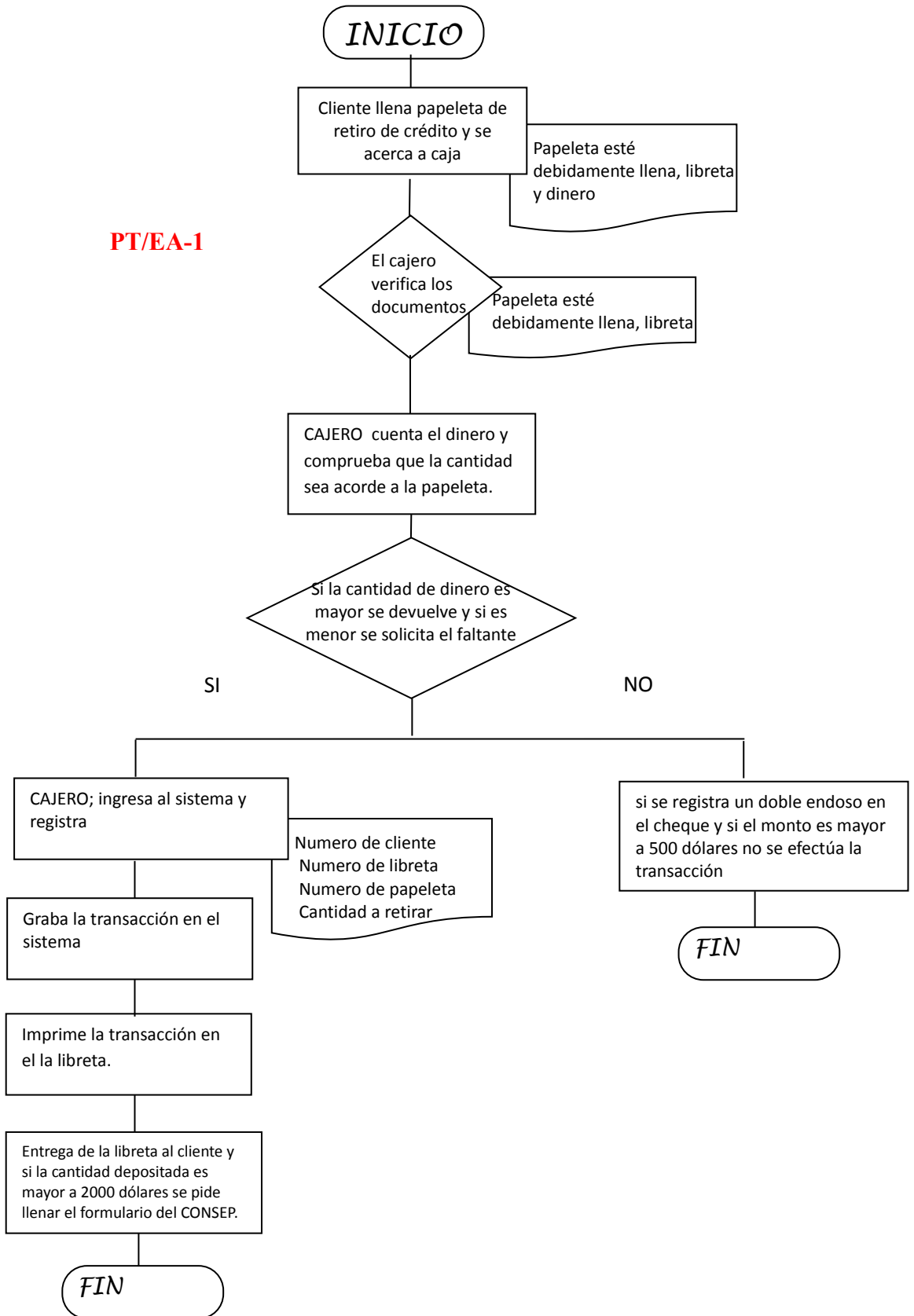
4.5.4.1. Proceso del Área de Cajas

- FLUJOGRAMA RETIRO DE LA CUENTA (PROPIETARIO Y/O AJENO A LA CUENTA)

GRÁFICO N° 18 PROCESO RETIROS DE CUENTA



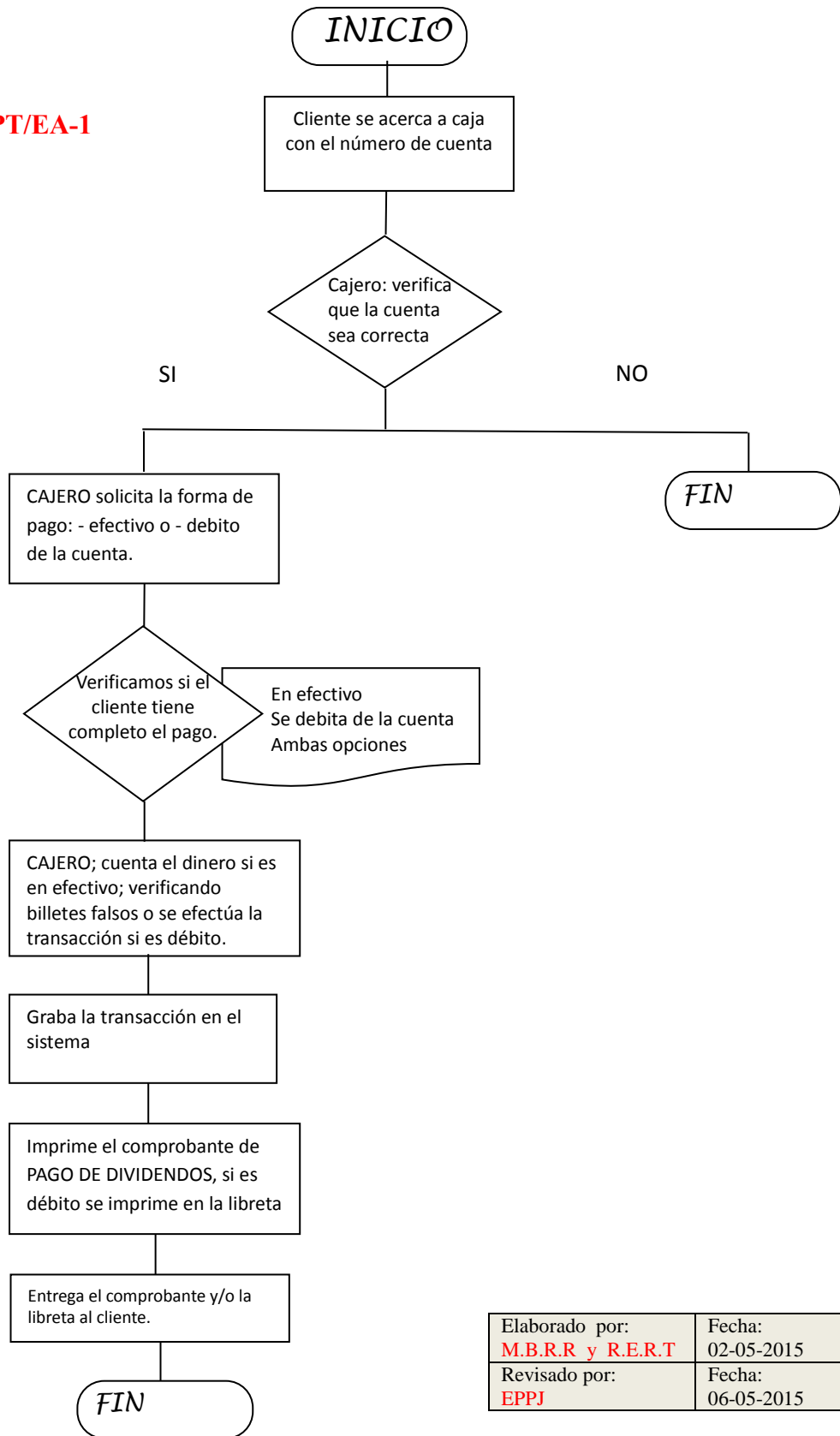
FLUJOGRAMA DEPÓSITOS PARA CRÉDITO
GRAFICO N° 19 PROCESO DE DEPOSITOS



Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 20-04-2015
Revisado por:	Fecha:

- **FLUJOGRAMA PAGO DE DIVIDENDOS**
GRÁFICO Nº 20 PROCESO PAGO DE DIVIDENDOS

PT/EA-1

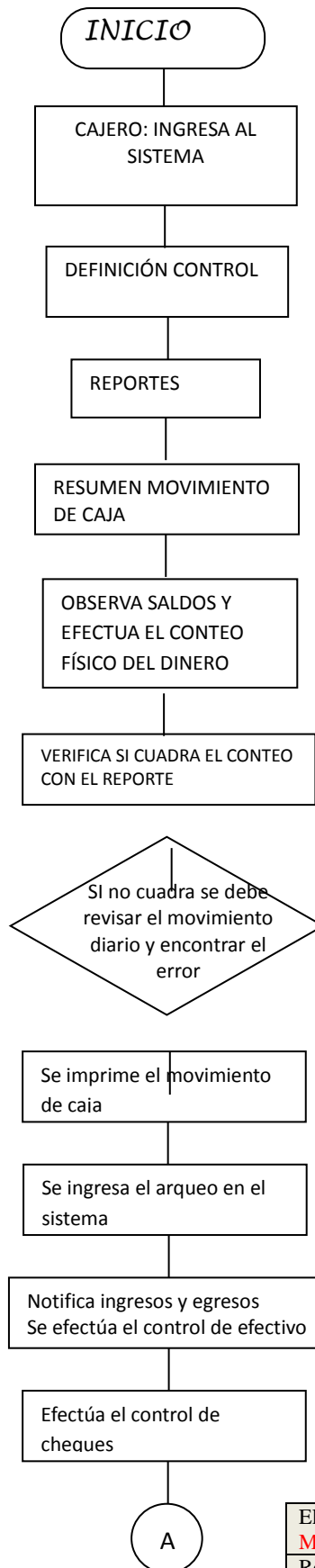


Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 02-05-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 06-05-2015

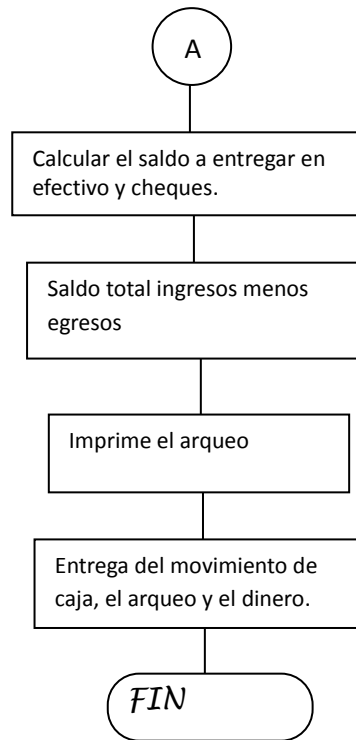
- **FLUJOGRAMA CIERRE Y ARQUEO DE CAJA**

GRÁFICO N° 21 PROCESO CIERRE Y ARQUEO DE CAJA

PT/EA-1



Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 20-04-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 06-05-2015

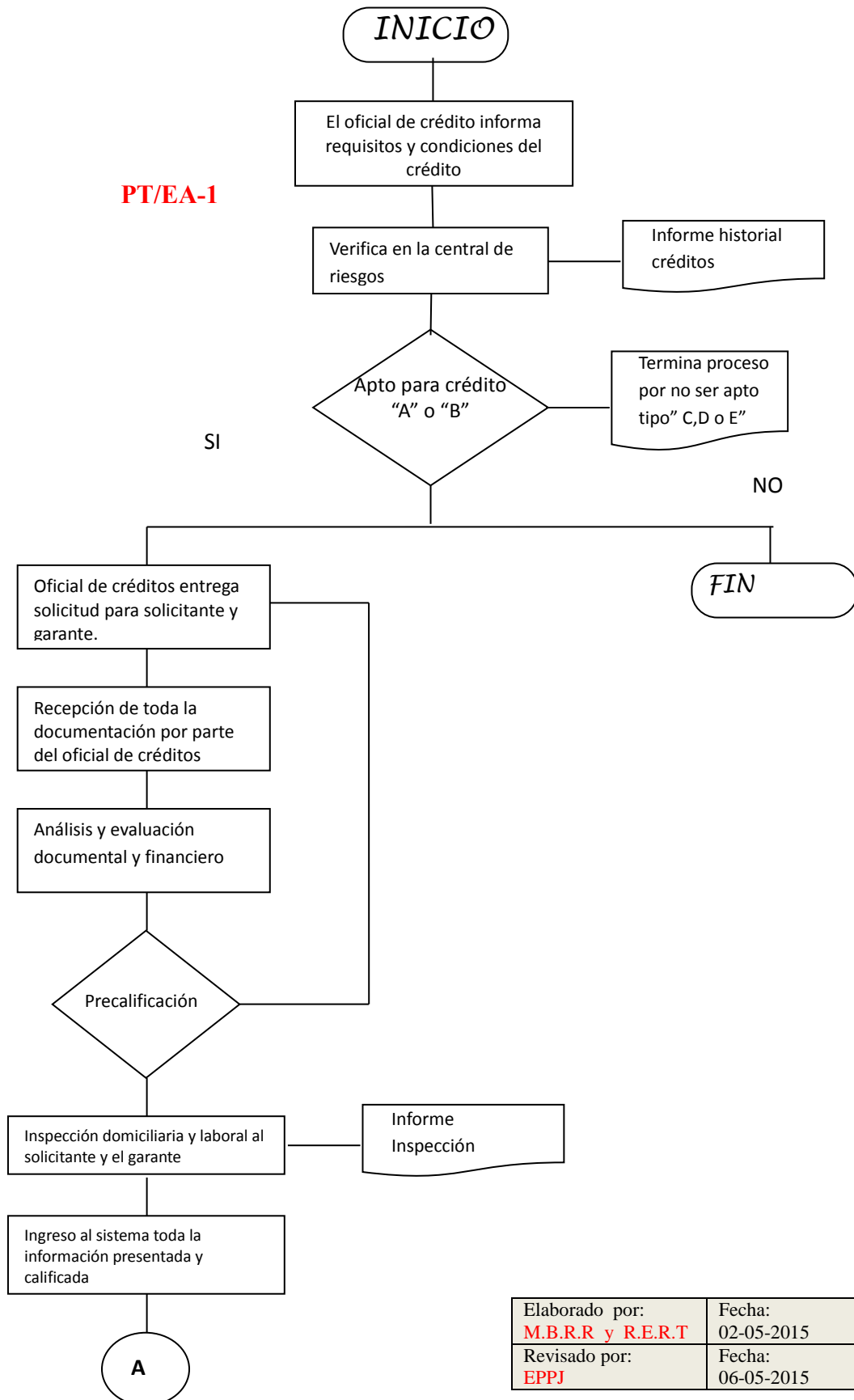


Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 20-04-2015
Revisado por:	Fecha:

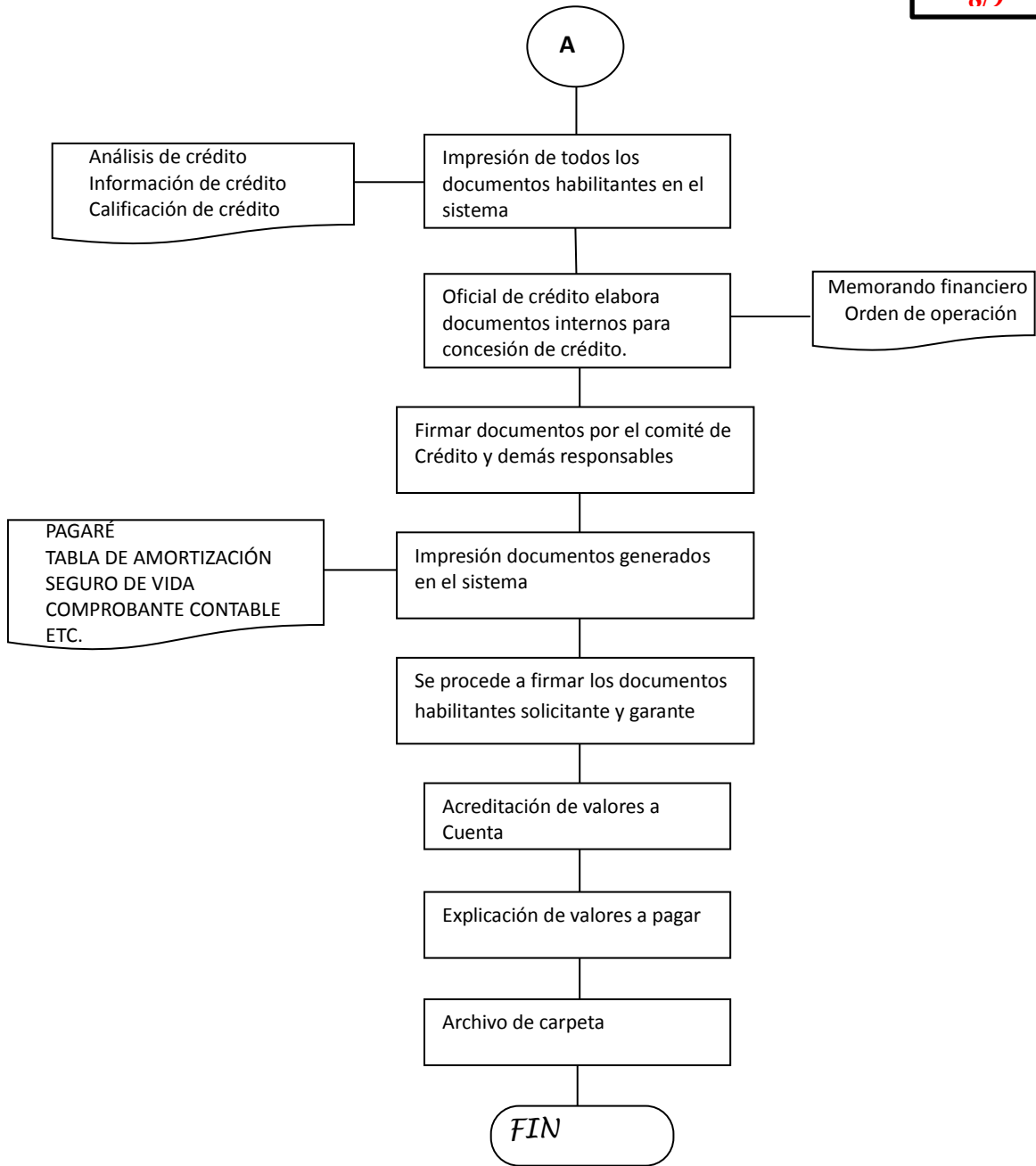
4.5.4.2. PROCESO PARA CRÉDITOS

4.5.4.2.1 FLUJOGRAMA PARA CRÉDITOS DE CONSUMO Y MICROCRÉDITOS.

GRÁFICO Nº 22 PROCESO CRÉDITOS DE CONSUMO Y MICROCRÉDITO



Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 02-05-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 06-05-2015



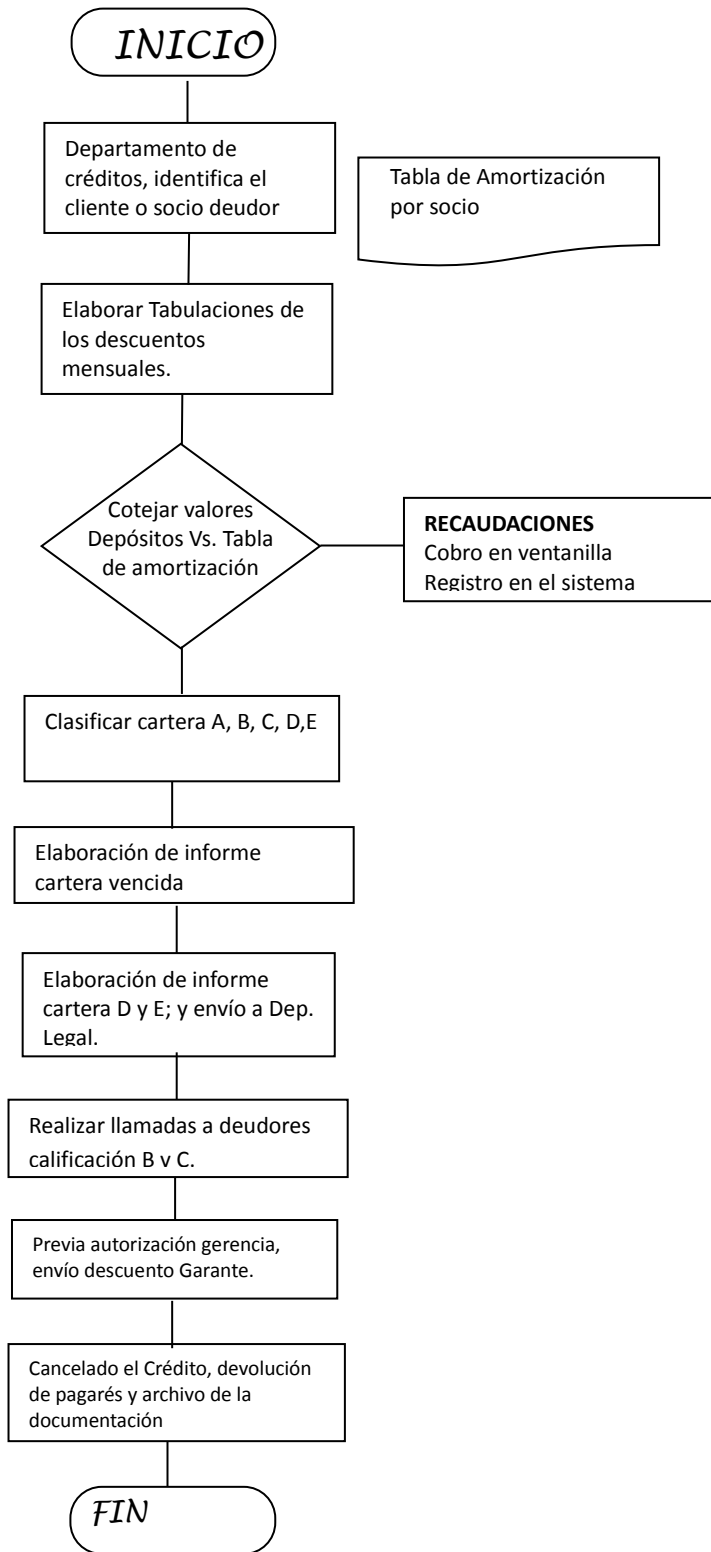
Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 02-05-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 06-05-2015

4.5.4.2. PROCESO PARA RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

4.5.4.2.1 FLUJOGRAMA PARA COBRANZA

GRÁFICO Nº 23 PROCESO PARA COBRANZAS

PT/EA-1



Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 02-05-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 06-05-2015

4.5.5. ANÁLISIS DE INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA, ECONOMÍA.

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL
 CANTÓN CHUNCHI”**
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN
Período: de Enero a Diciembre de 2013

OBJETIVO: Evaluar el cumplimiento de objetivos y metas propuestas de las actividades de la unidad, mediante indicadores de gestión.

4.5.5.1 Indicadores de eficacia

Se define como la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados.

1. CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN Y VISIÓN

$$CM = \frac{\text{Numero de servidores que conocen la misión y visión}}{\text{Total servidores de la institución}}$$

$$CM = \frac{5}{11}$$

$$CM = 45\% \quad \text{¥ PT/EA-4 1/5}$$

Este indicador permite determinar el grado de conocimiento de los servidores, en cuanto a la misión y visión de la institución, es decir conocen la razón principal de ser de la institución.

Al aplicar este indicador se puede determinar que el 50% de servidores no conoce la misión y visión, por lo tanto se puede determinar que la administración no ha difundido de forma adecuada la misión y visión entre los colaboradores.

2. EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES

$$E = \frac{\text{Numero de usuarios respuesta positiva}}{\text{Total usuarios encuestados}}$$

$$E = \frac{8}{15}$$

$$E = 53\% \quad \text{¥ PT/EA-4 1/5}$$

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 25-04-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 28-04-2015

Al igual que el personal de la institución la población de Chunchi (usuarios externos) considera que la COAC no cuenta con el equipamiento necesario para atender a los clientes ya que los espacios y equipos consideran son obsoletos, y recomiendan actualizarse en cuanto a equipos y tecnologías para mejorar la atención al cliente.

3. CONCESIÓN DE CRÉDITOS

$$E = \frac{\text{Numero total de créditos concedidos}}{\text{Numero de créditos estimados en el periodo}}$$

$$E = \frac{12}{25}$$

$$E = 48\% \quad \text{¥ PT/EA-4 1/5}$$

Este indicador demuestra que el número de créditos concedidos no alcanza el valor que se había estimado para el periodo (planificación año 2013), lo que genera es el no cumplimiento de las metas establecidas en la institución y que no se aprovecha al máximo la capacidad de colocación provocando pérdidas para la institución.

4. RECUPERACIÓN DE CARTERA

$$E = \frac{\text{Monto real recuperado en el periodo}}{\text{Monto presupuestado para recuperar}}$$

$$E = \frac{157148.99}{298115.87}$$

$$E = 53\% \quad \text{¥ PT/EA-4 1/5}$$

Este indicador nos muestra que no se ha recuperado en su totalidad la cartera que se había presupuestado y apenas este ha sido recuperado en un 53%, generando que existe un más alto nivel de mora en la COAC y dejando de percibir recursos financieros para su normal desenvolvimiento.

5. VALORES DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

$$E = \frac{\text{Total de cartera colocada en el mes}}{\text{total cartera presupuestada}}$$

$$E = \frac{120000.00}{350000.00}$$

$$E = 34\% \quad \text{¥ PT/EA-4 3/5}$$

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 25-04-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 28-04-2015

Este indicador evalúa la gestión del área de negocios, nos permite conocer y medir el cumplimiento de los presupuestos de colocación anual que mantiene la cooperativa como objetivo; es decir son los valores de colocación en el mercado dentro de un periodo establecido mismos que no se encuentran en concordancia con los valores presupuestados, demostrando que se cumple en un 34% las colocaciones efectuadas en el periodo lo que genera menor cantidad de recursos económicos para la COAC y que existe una baja gestión al no conceder mayores créditos.

4.5.5.2. Indicadores de eficiencia

Se define como el grado de eficiencia a aquel que viene dado de la relación entre los bienes adquiridos o producidos o servicios prestados, por un lado; y, el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención, por otro; incluye la relación de los recursos programados con los realmente utilizados para el cumplimiento de las actividades.

1. SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES QUE SOLICITARON CRÉDITOS EN LA INSTITUCIÓN

$$E = \frac{\text{Número de solicitantes de credito satisfechos}}{\text{Total de solicitantes de créditos}}$$

$$E = \frac{10}{12}$$

$$E= 83\% \quad \text{¥ PT/EA-4 2/5}$$

Este indicador nos demuestra que un 83% de los clientes que solicitan un crédito en la COAC, terminan satisfechos al ser atendidos con agilidad, amabilidad sin muchas inconvenientes y a la vez los resultados que se obtienen son satisfactorios pues cumplen con sus expectativas y sus necesidades.

2. TIEMPO DE DEMORA EN APROBACIÓN DE CREDITOS

$$E = \frac{\text{Tiempo establecido en el reglamento}}{\text{Tiempo en que se aprueban créditos}}$$

$$E = \frac{5 \text{ días}}{10 \text{ días}}$$

$$E= 50\% \quad \text{¥ PT/EA-4 3/5}$$

Este indicador nos enseña que el tiempo establecido para la concesión de créditos, lo cual nos indica que se está tardando el 50% más de su tiempo establecido en el

reglamento de la COAC, lo que genera incomodidad entre los usuarios, genera pérdidas de productividad para la institución. Esto se debe a que el personal que atiende créditos desconoce de los procesos y la falta de comunicación entre departamentos quienes dan el seguimiento respectivo para la aprobación de los mismos.

3. MOROSIDAD

$$E = \frac{\text{Cartera que no devenga intereses} + \text{Cartera Vencida}}{\text{Total cartera}}$$

$$E = \frac{12.756,02 + 99.897,00}{120.000,00}$$

$$E=93,87\% \quad \text{¥ PT/EA-4 2/5}$$

Este indicador mide el porcentaje de créditos concedidos, cuyo pago sufre un retraso, de acuerdo al cálculo establecido nos indica que el 93.87% de los créditos concedidos generan morosidad.

4.5.5.3. Indicadores de economía

El indicador de economía, evalúa la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en el logro de su misión institucional. La administración de los recursos de todo tipo, exige siempre el máximo de disciplina y cuidado en el manejo de la caja, del presupuesto, de la preservación del patrimonio y de la capacidad de generación de ingresos.

1. GASTO TOTAL NÓMINA

$$E = \frac{\text{Gastos Nómina en el periodo}}{\text{Total persola COAC}}$$

$$E = \frac{6466,68}{11}$$

$$E= \$ 587.88 \quad \text{¥ PT/EA-4 2/5}$$

Este indicador demuestra que para la economía de la COAC cada empleador le representa \$ 587.88 por un periodo.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 25-04-2015
Revisado por:	Fecha: 28-05-2015

2. GASTOS EN CAPACITACIÓN

$$E = \frac{\text{Gastos de capacitación}}{\text{Total persona COAC}}$$

$$E = \frac{1500,00}{11}$$

$$E = \$ 136.36 \text{ ¥ PT/EA-4 2/5}$$

Este indicador demuestra que por cada trabajador de la COAC, se ha invertido \$ 136.36 dólares en el rubro de capacitación, sin embargo este valor no se ha ocupado de acuerdo a las encuestas aplicadas al personal en las cuales nos indicaban que no han recibido capacitación durante algún tiempo por lo que este rubro no se encuentra ejecutado.

3. LIQUIDEZ

$$E = \frac{\text{Activo}}{\text{Pasivo} + \text{Patrimonio}}$$

$$E = \frac{595297,54}{551798.66 + 85362.15}$$

$$E = \$ 0.91 \text{ ¥}$$

Este indicador nos muestra que la Institución por cada dólar que tiene de obligaciones a corto plazo tiene menos de 1 dólar para cubrirlos, es decir tiene; no cuenta con suficiente liquidez la COAC para seguir operando luego de cubrir sus obligaciones menores a un año.

4.5.5.4. Indicadores de ética

Parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre; dentro de la cooperativa hemos establecido tres indicadores de ética que permiten medir cumplimiento del código de ética, sus buenas costumbres, la conducta.

1. FORMACIÓN PROFESIONAL

$$E = \frac{\text{Nº de empleados de la COAC con título de 3er nivel}}{\text{Total número de empleados de la COAC}}$$

$$E = \frac{3}{11}$$

$$E = \$ 0.27\% \text{ ¥}$$

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 25-04-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 28-04-2015

Este indicador demuestra que el 27% de los empleados que laboran en la COAC cuentan al menos con título de Tercer nivel, considerando esta debilidad es necesario tomar en cuenta que más de la mitad del personal no se encuentra preparado para ejecutar las tareas y no tienen la suficiente capacidad para hacerlas.

2. CUMPLIMIENTO DE VALORES ÉTICOS

$$E = \frac{N^{\circ} \text{ de empleados con llamados de atención}}{\text{Total número de empleados de la COAC}}$$

$$E = \frac{2}{11}$$

$E = \$ 0.18\% \quad \text{¥ PT/EA-4 1/5}$

Este indicador demuestra que el 18% de los empleados que laboran en la COAC ha sido multado, sancionado o llamado la atención por alguna situación anómala acaecida, se deberá tomar en cuenta este aspecto y propender a crear ambientes de trabajo más óptimos para evitar cualquier tipo de discordia que pudieren generar pérdidas para la institución.

4.5.5.5. Indicadores de ecología

Miden la condición de las características ambientales claves. Las características seleccionadas deben ser significativas en términos del nivel de impacto o escasez o deben ser indicativas de que representan una medida global de calidad o tendencias básicas. La meta más importante que define el contexto de los indicadores es el desarrollo sostenible. Esta se conceptúa de la siguiente manera: "para asegurar la viabilidad del ecosistema; la protección, mantenimiento y sostenibilidad de los recursos naturales; y la protección y realización de la salud y bienestar del ser humano".

Según el manual de auditoría de gestión de la contraloría general del Estado uno de los indicadores ambientales de ejecución es la opinión pública, por lo que dentro de este estudio es necesario considerar que los usuarios y población en general son fuente trascendental de percepción, sobre el nivel de importancia y factibilidad de las actividades que la cooperativa de Ahorro y Crédito “Corporación Latina” del Cantón Chunchi desarrolla para el cuidado del medio ambiente.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 25-04-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 28-04-2015

1. ACTIVIDADES DESARROLLADAS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

$$E = \frac{N^{\circ} \text{ de personas que aplican cero papeles en la Institución}}{\text{Total personas encuestadas}}$$

$$E = \frac{3}{15}$$

$$E = 0.20\% \quad \yen$$

Este indicador nos permitió conocer la opinión del personal acerca del cuidado del medio ambiente que genera la COAC, obteniendo el 20% del personal realizan ahorro de papel y tóner realizando impresiones en papel reciclado. Las empresas se encuentran inmiscuidas dentro de la Ley y las normas legales del Ministerio del Ambiente sobre el cuidado del medio ambiente, hoy en día las se encuentra en auge el aplicar técnicas como la de CERO PAPELES, la FACTURACIÓN ELECTRÓNICA entre otras. En indispensable generar una cultura en el personal sobre el cuidado del medio ambiente lo cual evitará desperdicios materiales y económicos.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 25-04-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 25-04-2015

4.5.6. ELABORACIÓN HOJA DE HALLAZGOS

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Período: de Enero a Diciembre de 2013

DESCONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA COAC. PLANTEADOS

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Los empleados no conocen los objetivos de la COAC planteados para un periodo determinado. PT/EA-4 6/7	La gerencia de la cooperativa no tiene como política el dar a conocer a los colaboradores los objetivos planteados en el plan estratégico. No consta en el Manual Orgánico Funcional de la COAC los objetivos corporativos a fin de guiar es accionar de los empleados.	Falta de coordinación y comunicación entre los altos mandos y el personal de cada estamento, puesto que ellos deberían mentar las situaciones que generen mejoras para la COAC.	El desconocimiento de los objetivos de la COAC, provoca que el personal pierda el sentido de pertinencia a las labores que ejecuta puesto que no les permite enfocarse y comprometerse al cumplimiento de los mismos.	Los empleados de la COAC, desconocen los objetivos planteados y no por lo que las metas propuestas no son cumplidas.	A LA GERENCIA, implementar una política de difusión de los objetivos y metas del plan operativo a todo el personal de la cooperativa, para lograr comprometer a los empleados a la consecución de los mismos.

PLANIFICACION ESTRATÉGICA

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Latina de Chunchi, no ha establecido Planes Operativos tomando en cuenta la Misión y Visión institucional, objetivos, y análisis FODA. PT/EA-4 1/7	Norma de Control Interno N. 200-02 Administración Estratégica: Las entidades requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales.	Los miembros de la institución no han establecido planes operativos que contengan: objetivos, indicadores, metas, programa, proyectos y actividades que se impulsarán en el período anual, y que dentro del mismo se evalué los posibles riesgos a los que la institución se enfrenta.	La Institución no dispone de procedimientos capaces de captar e informar oportunamente los cambios registrados en el medio interno y externo con la imposibilidad de alcanzar sus objetivos en las condiciones deseadas.	Inexistencia de mecanismos que ayuden a anticipar cambios que pueden afectar a la institución.	Se recomienda diseñar planes operativos de manera anual, documento que deberá estar vinculado con el presupuesto a fin de concretar lo planificado en función de las capacidades y la disponibilidad real de los Recursos. Además elaborar el FODA el cual permitirá elaborar planes e indicadores para mitigar riesgos.

INDICADORES DE GESTIÓN EVALUACIÓN Y CONTROL

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<p>En la COAC, no se han establecido indicadores que permitan medir el cumplimiento de actividades y proyectos en cuanto a su eficiencia, eficacia y economía.</p> <p>PT/EA-4 3/7 PT/EA-4 4/7</p>	<p>Norma de Control Interno N. 200-02 Administración Estratégica: Las entidades, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional. Art. 76 párrafo segundo de la Ley Orgánica de Servicio Público, Subsistema de evaluación del desempeño: La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley.</p>	<p>Falta de evaluaciones de eficiencia y eficacia dentro del desarrollo de la gestión.</p>	<p>El personal realiza sus actividades pero desconoce en qué medida las cumple. Desconocimiento de los objetivos y metas cumplidas durante el periodo.</p>	<p>No existen indicadores de gestión.</p>	<p>Se recomienda diseñar indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.</p>

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 02-05-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 06-05-2015

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PT/EA-4
3/5

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
En la COAC, no se ha establecido adecuados canales de comunicación que permitan obtener una información veraz y oportuna para la toma de decisiones. PT/EA-4 3/7 PT/EA-4 2/7	La comunicación es inherente al proceso de información, también se lleva a cabo en un sentido más amplio en relación con las expectativas y responsabilidades de individuos y grupos. La comunicación será eficaz en todos los niveles de la institución (tanto hacia abajo como hacia arriba y a lo largo de la misma) y con personas ajenas a la misma.	Los canales de comunicación establecidos en la institución no son adecuados ya que el personal desconoce las responsabilidades en el momento de generar información oportuna y confiable para evitar demoras en los procesos.	Demoras y retrasos innecesarios en los procesos realizados dentro de la institución.	Demoras en los procesos de créditos, pagos, aprobación y ejecución de proyectos, demoras en pago de obligaciones, etc.	Establecer canales de comunicación, internas y externas (tanto de abajo hacia arriba y viceversa), con un adecuado estudio de necesidades, conociendo los procesos que se realizan y la información que se requiere a tiempo.

CONTROL, INSPECCIONES Y SUPERVISIONES

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
La COAC, no se realizan inspecciones periódicas con los jefes de área.	Manual de funciones y procedimientos de la COAC, desactualizado.	Los departamentos de Planificación, Financiero y Técnico no verifican el avance de operaciones y actividades a fin de mejorar el control interno. Falta de indicadores de gestión.	Dentro de la delegación de ordenanzas y funciones no existe la inspección a fin de verificar el cumplimiento de las mismas e identificar debilidades.	Desconocimiento del avance de actividades encomendadas al personal.	Se recomienda llevar un registro para estar al tanto de los avances de trabajos delegados y obtener resultados dentro de los periodos establecidos.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 02-05-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 06-05-2015

INEXISTENCIA DE UN ÁREA ESPECÍFICA ENCARGADA DE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
En la COAC, no existe un área específica encargada de la recuperación de cartera y esa labor le corresponde al responsable de Créditos. (Persona quien concedió el crédito). PT/EA-4 1/7 PT/EA-4 2/7	FUNCIONES; La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus colaboradores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares.	Falta de coordinación y comunicación entre los altos mandos y el personal de la COAC, ya que si debería existir esta área primordial en la institución. Falta de manual de funciones para la verificación de la carga de tareas encomendadas a los colaboradores.	El personal de la COAC, no se concentra en su labor principal de colocación y pierde productividad al estar al tanto de la recuperación de cartera, generando pérdidas para la institución. - Existe una mala distribución de actividades a desarrollar por el personal.	La COAC no posee un área específica encargada de la recuperación de Cartera.	AL GERENTE GENERAL. Se debería crear el departamento de RECUPERACIÓN DE CARTERA, de tal manera que el Jefe de Crédito dedique sus esfuerzos a la colocación y sea otro el encargado de la recuperación, lo que generaría a la COAC mayor rentabilidad ya que se concentrarían más esfuerzos en una tarea específica.

DIFICULTAD Y DEMORA EN LOS TRÁMITES PARA OTORGAR UN CRÉDITO

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
La dificultad en los trámites y la demora en la atención para acceder a un crédito generan inconformidad y desacuerdo en los usuarios y socios de la institución. PT/EA-4 2/7	MANUAL DE CRÉDITO INSTITUCIONAL. El proceso para la concesión de un crédito desde la información hasta el desembolso no deberá llevar más de 5 días, colaborando con el cliente para agilizar con todos sus trámites.	Por la falta de capacitación que tiene el personal de créditos, por falta de desembolso de dinero con autorización y por el estancamiento de expedientes en algún escritorio de funcionamiento del personal de crédito.	La institución no da a conocer los productos y servicios que ofrece a la localidad, generando pérdidas económicas para la institución. Clientes insatisfechos al acceder a un crédito, poca credibilidad por parte de los clientes.	La dificultad en los trámites y la demora en la atención es un aspecto que los clientes consideran relevante para poder acceder a un crédito en la COAC.	A LA GERENCIA Y DIRECTOR DE CRÉDITO Se debería planificar, coordinar que el proceso de concesión de crédito se realice de manera ágil y oportuna, reduciendo así todas las deficiencias que ocurren, permitiendo de ésta manera satisfacer a los clientes que son usuarios de la COAC. Realizar flujograma de los procesos de créditos evidenciar demoras.

FALTA DE DIFUSIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS QUE OFERTA LA COAC

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Falta de publicidad de los productos financieros que oferta la COAC.	Reglamento Interno de la COAC. La institución fomentará el desarrollo y promoción de los productos y servicios financieros que se oferten, de tal manera que se generen partidas presupuestarias acorde a las necesidades de cada estamento.	Falta de asignación presupuestaria para difundir los productos y servicios que se ofrece la cooperativa. Mala decisión al escoger los canales de difusión por los que se ejecuta la publicidad.	La institución no da a conocer los productos y servicios que ofrece a la localidad, generando pérdidas económicas a la COAC ya que se queda al margen de la competencia quienes se anuncian de diversas maneras y se dan a conocer captando una mayor cantidad de clientes.	Falta de publicidad de los productos y servicios que ofrece la COAC; lo cual genera pérdidas.	A LA GERENCIA Y DIRECTOR DE CRÉDITO. Se debe destinar una asignación presupuestaria para la difusión de los productos y servicios que oferta la institución además se debería seleccionar los canales de difusión adecuados para la publicidad de tal manera que se pueda llegar primero y mejor a la comunidad.

Elaborado por: M.B.R.R y R.E.R.T	Fecha: 02-05-2015
Revisado por: EPPJ	Fecha: 06-05-2015

Resumen de Hallazgos

TIPO	REFERENCIA INDICADOR	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
ECONOMIA	LIQUIDEZ	En cuanto a la liquidez de la COAC se verificó que por cada dólar que tiene la institución en obligaciones a corto plazo, la COAC cuenta con menos de un dólar para cubrir, es decir que la COAC en el año 2013 no contó con suficiente liquidez.	La Gerencia debe realizar un estudio periódico de su rentabilidad y liquidez, para tomar decisiones de mejora en beneficio de la COAC, evitando llegar a déficit.
	GASTOS DE NÓMINA	Se ha realizado el análisis de los gastos realizados en el periodo en cuanto a la nómina y se corroboró que para la COAC cada empleado le representa \$ 587,88 dólares el año 2013.	Se evidencia que la Gerencia ha realizado gestión en el año y que se debería continuar con el cumplimiento de objetivos.
	GASTOS EN CAPACITACIÓN	En cuanto a los gastos de capacitación que mantiene la COAC, se ha verificado que este rubro no se ha utilizado en el periodo y se encuentra intacto el valor planificado para el gasto.	La Gerencia deberá organizar capacitaciones periódicas para el personal estudiando las necesidades que tiene la COAC debido al desconocimiento, manejo y actualización de los empleados.
EFICACIA	CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN Y VISIÓN	Se verificó que el 50% de los colaboradores de la COAC no conocen la misión y visión de la institución lo que provoca un desconocimiento del direccionamiento de la COAC es decir a donde se dirige y cuál es la razón de ser de la misma.	Se debería fomentar desde los altos mandos la creación de una filosofía de la cooperativa, la misma debe ser realizada conjuntamente con el personal para que sientan pertinencia y sean partícipes directos de lograr llegar a la visión desarrollada.
	EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES	Se verificó la opinión de los usuarios externos en cuanto a las instalaciones con las que cuenta la COAC y se identificó que el 53% de los usuarios encuestados manifiestan que la cooperativa no cuenta con equipo actualizado y que los espacios son reducidos e incómodos.	Se recomienda a la Gerencia realizar un estudio de necesidades en cuanto a equipos y tecnología y presupuestar para adquirir y mejorar la atención, por otro lado de acuerdo a las necesidades es importante que se analice si las instalaciones de la COAC son adecuadas.
	CONCESIÓN DE CRÉDITOS	Se analizó sobre la proyección del número de créditos que se otorgarían en el año 2013 y se verificó que el 48% de lo planificado se ha otorgado durante el periodo, lo que genera el no cumplimiento de lo planificado.	Se debería promocionar y captar clientes con el objetivo de generar mejoras económicas para la COAC. Y llegar a las metas propuestas.

	RECUPERACIÓN DE CARTERA	Se evidencia que el 53% de la cartera vencida se ha recuperado en el año 2013, observando poca gestión por parte de la COAC para la recuperación de la cartera vencida generando un alto nivel de mora para la COAC.	A la Gerencia que desarrolle estrategias para la recuperación de cartera y se encargue a una sola persona la responsabilidad y metas periódicas que cumplir.
EFICIENCIA	SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES – SOLICITAN CRÉDITOS	De acuerdo a lo verificado el 83% de los clientes que han recibido un crédito de la COAC se encuentran satisfechos por la agilidad en la atención.	Se recomienda continuar con el desempeño para el otorgamiento de los créditos y mejorar en la atención a fin de que el 100% de los usuarios queden satisfechos.
	TIEMPO DE DEMORAS EN APROBACIÓN DE CRÉDITOS	Se evidencia que se está tardando en un 50% más de lo establecido en la aprobación de los créditos esto se debe a que los tramites se estancan en el estudio, calificación e inspección que se realiza al solicitante y al garante.	La Gerencia debería documentar el proceso de otorgamiento de créditos y verificar el flujo que tiene el mismo para mejorar las actividades desarrolladas.
	MOROSIDAD	De acuerdo al análisis de morosidad se obtuvo que el 1% de los créditos concedidos generen morosidad.	Establecer estrategias de cobro para eliminar morosidad de los usuarios que han obtenido un crédito.
ÉTICA	FORMACIÓN DEL PERSONAL	Se evidenció que menos de la mitad de los empleados que laboran en la COAC no cuentan con título de tercer nivel, esta debilidad genera mayores gastos de capacitaciones.	Se recomienda que dentro del Manual de puestos y funciones que mantenga la COAC se genere requisitos como el optar por profesionales con título de 3er nivel esto mejorará la productividad en la institución.
	CUMPLIMIENTO DE VALORES ÉTICOS	Se verificó que los empleados no conocen la cultura de la institución donde prevalecen valores éticos que sirven de guía para el desenvolvimiento y buenas costumbres dentro de la COAC.	Se recomienda realizar talleres donde se creé un ambiente de trabajo más óptimo evitando discordias y generando una cultura corporativa donde prevalezcan los valores éticos de la COAC.
ECOLOGÍA	ACTIVIDADES PARA CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	Los empleados de la COAC no realizan actividades para el cuidado del medio ambiente, esto se debe a que no se ha generado una norma o política que ayude al reciclaje.	Es recomendable generar una norma de cuidado del medio ambiente fomentando costumbres sobre el reciclaje y optimización de recursos.

4.6 FASE IV: REDACCIÓN DE INFORME Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Riobamba, 16 de mayo del 2015

Señor:

**JORGE HUMBERTOSANCHEZ CHISAGUANO
GERENTE GENERAL DE LA COAC “CORPORACIÓN LATINA” DEL
CANTÓN CHUNCHI**

En su despacho

REF: Informe confidencial a la administración por la auditoría de gestión a los procesos de la COAC “Corporación Latina” del cantón Chunchi en el periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2013.

Se ha efectuado la Auditoría de Gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL CANTON CHUNCHI, EN EL PERIODO COMPENDIDO DESDE EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013. El desarrollo del presente trabajo tiene como objetivo identificar debilidades, las causas y consecuencias de las mismas y desarrollar alternativas de mejora y cambio.

La presente Auditoría de Gestión fue realizada en base a las Normas Ecuatorianas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y demás normas vigentes.

Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener una certeza razonable de que la información, documentación, procesos y actividades examinadas no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente, que las operaciones a las cuales corresponden se hayan efectuado de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicables. La información, actividades y procesos ejecutados son de responsabilidad de la administración de la entidad. La responsabilidad como auditor es la de expresar una opinión sobre, si la información, actividades y procesos presentados y desarrollados por

el talento humano se los cumple y ejecuta de manera adecuada con base en nuestra auditoría.

Debido a la naturaleza especial de nuestro examen, los resultados se encuentran expresados en comentarios, conclusiones y recomendaciones los cuales constan en el presente informe. De conformidad con el Art. 92 de la ley orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones deben ser aplicadas de manera inmediata y con carácter de obligatorio.

La ejecución del trabajo de auditoría se sometió a una revisión y se determinó que ha sido realizado en forma satisfactoria y que los resultados obtenidos son consistentes con las conclusiones y recomendaciones que se presentan a continuación.

La supervisión se basa en la revisión de documentos de trabajo de auditoría, integrando en cada área y nivel de ejecución de trabajo.

El Gerente General, Asesor de Crédito y demás colaboradores que conforman la COAC, nos han entregado toda la información necesaria para cumplir con las actividades planificadas dentro del desarrollo de la Auditoría.

Basado en la revisión de ciertas áreas seleccionadas, detallamos las principales debilidades encontradas y las recomendaciones tendientes a mejorar cada área. Para facilitar el análisis de nuestras recomendaciones, éstas se agruparon en siete grupos importantes:

1. Objetivos de la COAC
2. Planificación estratégica
3. Indicadores de gestión
4. Información y comunicación
5. Control, inspecciones y supervisiones
6. Filosofía administrativa
7. Inexistencia de un Área específica para recuperación de cartera
8. Dificultad y demora en los trámites para otorgar un crédito
9. Falta de difusión de los productos y servicios financieros que oferta la COAC.

Aprovechamos la oportunidad para expresar nuestro agradecimiento por la cooperación que nos ha sido dispensada por parte del personal de la Institución durante la evaluación.

Quedamos atentos para cualquier aclaración adicional que pueda desear sobre el presente informe.

Cordialmente;

Srta. Mónica B. Ramos R.

Srta. Rosa E. Rosas T.

AUTORES TESIS

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”

EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Período: de Enero a Diciembre de 2013

DESCONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA COAC.

Observaciones:

En la cooperativa los empleados manifiestan que desconocen los objetivos y metas planteadas dentro de la planificación del periodo en estudio, debido a que la Gerencia General no cuenta con una política de dar a conocer dichos objetivos, lo que no permite que los empleados se enfoquen y se comprometan a llegar al cumplimiento de los mismos.

Existe desconocimiento de la planificación.

La gerencia no realiza talleres o reuniones para la difusión de los objetivos y metas a alcanzar en un periodo.

Los colaboradores no saben si han cumplido con las metas.

No existen indicadores de gestión que permitan verificar el grado de cumplimiento de los mismos.

Recomendación:

Al Gerente

1. Elaborar y preparar la planificación de la COAC, a corto, mediano o largo plazo incentivando a la participación activa de todos los colaboradores que conforman la cooperativa.
2. Transmitirá los objetivos y metas proyectadas a cumplir en un periodo determinado.
3. Aplicar una política de control y verificación periódica de los avances que se generan en el cumplimiento de lo planificado.
4. Lograr el compromiso de los empleados en cumplir con las metas planificadas.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La misión y visión de la COAC no se encuentra actualizada. La aplicación y aceptación de sus receptores no es la más óptima, el personal no manifiesta que su desempeño, sus acciones y forma de pensar este en función de la misión y visión.

La gerencia no se ha hecho responsable de identificar las fortalezas y oportunidades que ayudan en el logro de los objetivos, y debilidades y amenazas que provocan vulnerabilidad y desventajas a la Institución.

Dentro de la planificación estratégica de la Institución, no se presenta el planteamiento de objetivos.

No existe un organigrama estructural que defina las líneas de autoridad, comunicación y responsabilidad, se identificó que no se ha desarrollado este instrumento tomando en cuenta las necesidades de la COAC lo que genera desinformación adecuada y a tiempo, falta de información oportuna, poca comunicación entre áreas, etc.

Los procesos que desarrolla la COAC no se encuentran documentados, es por ello que dentro del estudio diseñamos los procesos más relevantes de la institución.

Recomendaciones

Al Gerente.

5. Es responsabilidad de la Gerencia el replantear su misión y visión institucional periódicamente, provocando en sus receptores el deseo de cumplirlas y definiendo claramente lo que la COAC desea alcanzar, de tal manera que pueda desarrollarse en el mediano y largo plazo.
6. La administración debe mitigar al máximo sus debilidades y amenazas; aprovechar sus oportunidades y procurar mejorar sus fortalezas para ello debe .identificar el FODA de la COAC.
7. Definir claramente los objetivos a largo plazo que desean cumplir, y con base a ellos desarrollar el Plan Operativo Anual (POA), el cual incluya indicadores de evaluación.

8. Plantear y desarrollar el organigrama estructural de la Institución que determine claramente las líneas de comunicación y responsabilidad, para evitar problemas en el flujo de la información.
9. Identificar y describir los procesos más importantes de la COAC, determinar los responsables de aplicarlos, para que de esta manera se logren los objetivos.
10. Diseñar conjuntamente con los responsables directos planes operativos de manera anual, documento que deberá estar vinculado con el presupuesto a fin de concretar lo planificado en función de las capacidades y la disponibilidad real de los recursos.

INDICADORES DE GESTIÓN

La Gerencia no ha emitido las directrices ni ha diseñado los instrumentos necesarios, para que las unidades y áreas puedan medir su eficiencia, eficacia, economía y productividad de las actividades desarrolladas.

Las diferentes áreas no elaboran sus propios planes y programas de trabajo, con los correspondientes cronogramas y determinación de los responsables de su ejecución; dando lugar a que no se trabaje en base a metas y objetivos que permitan su evaluación mediante la aplicación de instrumentos, como indicadores de gestión.

Recomendación

Se sugiere a la administración lo siguiente:

11. Se sugiere que los directivos de la COAC, consideren dentro de su planificación, los indicadores de gestión desarrollados durante esta evaluación, para dar inicio a un seguimiento y vigilancia del cumplimiento de los objetivos y metas.
12. Se recomienda a la Gerencia evaluar la eficiencia, eficacia, economía, y ecología de la gestión institucional, a través de indicadores.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Dentro del estudio de planificación estratégica identificamos no cuentan con un organigrama estructural por lo que no se encuentran estructuradas las líneas de comunicación a fin de generar información oportuna y veraz en la toma de decisiones.

El personal desconoce de las responsabilidades en el momento de generar información, a fin de cubrir riesgos que se presentan a diario; por el desconocimiento de informar correctamente y oportunamente se han evidenciados debilidades e inconvenientes no superados, a más de las demoras y retrasos que existe innecesariamente en los procesos de la institución.

Recomendación

Se sugiere a la gerencia lo siguiente.

13. Se sugiere estableces canales de comunicación internas y externas tanto de abajo hacia arriba y viceversa, con un adecuado estudio de necesidades institucionales, conociendo a cabalidad los procesos que se generan en la institución y que información sale de cada área y que información necesita cada área.
14. Desarrollar el organigrama estructural y funcional que guie el accionar de las personas.

CONTROL INSPECCIONES Y SUPERVISIONES

La Gerencia de la COAC no realiza inspecciones periódicas con los jefes departamentales, por lo que no se verifica el avance de las operaciones y actividades a fin de mitigar las debilidades y aprovechar las oportunidades que se presentan.

Dentro de la delegación de ordenanzas, responsabilidades y funciones no existe la inspección a fin de verificar el cumplimiento de las mismas, además detectar riesgos, amenazas que impiden los avances de trabajos realizados por el personal.

Recomendación

Se sugiere a la administración lo siguiente.

15. Levantar un registro de las inspecciones realizadas a fin de documentar las novedades encontradas y supervisar el mejoramiento o mitigación si fuera necesario de las observaciones encontradas en el proceso de inspección.
16. Llevar un registro de los avances de trabajos realizados por cada área a fin de obtener resultados deseados en los periodos establecidos y planificados.

FILOSOFIA ADMINISTRATIVA

Dentro del análisis realizado se detectó que no se realizan rendición de cuentas periódicas lo que ha generado en el personal operativo un desconocimiento del cumplimiento de lo planificado en cuanto al presupuesto del ejercicio fiscal.

Recomendación

Se sugiere a la administración financiera lo siguiente.

17. Planificar periódicamente la documentación necesaria con avances estadísticos y económicos de los ingresos y obligaciones que se generan en la institución en periodos determinados (trimestral, semestral o mensual). A fin de analizarlos y continuar con el cumplimiento de los objetivos planteados y dentro del periodo fiscal.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

De la presente investigación se han derivados las siguientes conclusiones:

1. La elaboración de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Latina del cantón Chunchi, en el año 2013 es un examen objetivo que ha permitido identificar a tiempo errores humanos, contables o financieros así como la desviación de objetivos y funciones institucionales que impiden la utilización económica y eficiente de los recursos con los que cuenta la COAC, así como también la no consecución de sus objetivos planteados.
2. Con la realización de un diagnóstico de la Cooperativa Corporación Latina del cantón Chunchi, mediante la revisión de documentación, análisis FODA y demás medios que proporcionen información general, fue posible conocer sobre la situación por la que atraviesa la institución.
3. Dentro del análisis realizado a los procesos, procedimientos y operaciones desarrolladas por la COAC podríamos concluir que se desempeñan regularmente en términos generales, sin embargo existe poca evaluación y control mediante indicadores que permitan medir el cumplimiento de actividades desarrolladas en tiempos determinados, así como también la falta de información veraz y oportuna sobre el conocimiento del estado de las tareas y actividades desarrolladas de acuerdo a los objetivos planteados.
4. El contenido detallado de los factores analizados, los hallazgos realizados y las evidencias encontradas, relacionadas con las observaciones y recomendaciones específicas que forman parte del informe final de auditoría, deben permitir a la Cooperativa llevar a cabo una transformación adecuada para mejorar su funcionamiento y productividad.
5. La falta de capacitación así como la no, utilización de los canales de comunicación adecuados hace que el personal desconozca los objetivos, metas, cambios y reformas tanto en la planificación como de la base legal, provocando el incumplimiento de los mismos.

5.2 RECOMENDACIONES

De la presente investigación se han derivados las siguientes recomendaciones:

- 1.** Dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría, para garantizar una eficiente operatividad y satisfacción de los clientes internos y externos.
- 2.** Aplicar las sugerencias emitidas para mejorar la gestión en las áreas encargadas de la operatividad de la Cooperativa, con la finalidad que se cumplan a cabalidad las funciones y tareas con los lineamientos establecidos por la institución y que se cumplan las metas y objetivos propuestos.
- 3.** Las direcciones de los departamentos deberán analizar las debilidades y deficiencias encontradas y tomar las medidas correctivas adecuadas en la marcha de sus actividades diarias.
- 4.** La Gerencia debe tomar en consideración los hallazgos encontrados y las recomendaciones sugeridas en el informe final y mejora los procesos y actividades de las áreas de la Cooperativa de ahorro y crédito.
- 5.** La Gerencia y directivos de la Cooperativa Corporación Latina deberán mejorar los mecanismos de control interno empezando por analizar las falencias detectadas que permitan proporcionar información fiable en las operaciones y cumplimientos de leyes y normas.

BIBLIOGRAFÍA


- CGE. (2001). *Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado*.
- Badillo, J. (2007). *Guía de Auditoría de Gestión de la Calidad*. Quito.
- Cubero, T. (2009). *Manual Específico de Auditoría de Gestión*. Cuenca.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Ecuador, Quito: Luz de América.
- Ray, W. & Pany, K. (2005). *Principios de Auditoría*. México, México: McGraw-Hill.
- Contraloría General del Estado (2011). *Manual de Auditoría de Gestión*.
- FRANKLIN Enrique (2007) (*Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del Cambio*), Segunda Edición, Editorial Pearson Educación: México, pag.75.
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes Colombia*, Bogotá: Ecoe.
- Zambrano, A. (2007). *Planificación Estratégica, Presupuesto y Control de la Gestión Pública*. Caracas: Texto, C.A.
- Blanco, Y. (2012). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*.
- Fuente, D. d., & Fernández, I. (2005). *Distribución en Planta*. Oviedo.
- Campbell, A. & Nash, L. (1992). *Un sentido de Misión*, EE.UU, Large Corporation.
- Mira, J. (2006). *Apuntes de Auditoría*.
- Fonseca, Hugo Seminario de Licenciatura UTA año 2004, Ambato-Ecuador Auditoría de Gestión.
- Serna, H. (1999). *Servicio al Cliente: Métodos de Auditoría y Medición*. Colombia, Bogotá. 3R Editores.
- CGE. (2011). *Guía Metodológica para Auditoría de Gestión*.
- *Ley de la Contraloría General del Estado*.
- CGE. (2009). *Normas de Control Interno*.

ANEXOS

ANEXO 1.-

1. Guía de entrevista

Tabla. 5 Guía de Entrevista

AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA EL AÑO 2013 ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”	
GUÍA DE ENTREVISTA	
NOMBRE DEL ENTREVISTADO: SR. JORGE SÁNCHEZ	
CARGO: GERENTE GENERAL DE LA COAC	
OBJETIVO.- Recopilar información sobre la cooperativa mediante la aplicación de la entrevista para determinar los factores internos y externos que afecten en su desarrollo.	
PREGUNTAS	
1. ¿Cuál es su criterio u opinión sobre la imagen corporativa actual de la Cooperativa?	
2. ¿A Largo Plazo la rentabilidad generada, garantiza la liquidez de la cooperativa?	
3. ¿Cómo se relaciona el Riesgo económico y la rentabilidad?	
4. ¿A su criterio existen cuellos de botella en la Cooperativa? Descríbalos brevemente.	
5. ¿Cada qué tiempo se presentan informes económicos- administrativos a los socios?	
6. ¿Existe preocupación de algún tema en especial que el equipo de trabajo podría profundizar en la presente Auditoría?	
7. ¿Se revisa permanentemente la liquidez de la Cooperativa antes de tomar decisiones financieras?	
8. ¿Teniendo en cuenta los valores corporativos que la Cooperativa maneja, Cuál es el perfil en general que busca la organización?	
9. ¿La Cooperativa cuenta con un adecuado sistema de control interno?	

.....
.....
.....
10. ¿Evalúa el costo beneficio de una nueva decisión?
.....
.....
.....

11. ¿El enfoque financiero de las decisiones sólo debe darlo quien responda por las finanzas de la Cooperativa?
.....
.....
.....

FECHA DE LA ENCUESTA: 09-01-2015
15:45 pm

HORA: 15:00 pm a

RESPONSABLES: Mónica Beatriz Ramos Rosas - Rosa Elvira Rosas Tapia.

Elaborado por: **Los Autores.**

ANEXO 2.- ENCUESTA MISIÓN

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA DEL CANTÓN CHUNCHI”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Período: De Enero a Diciembre de 2013

ANÁLISIS DE LA MISIÓN

MOTIVO DEL EXAMEN: Conocer si la Misión de la institución contribuye a que el personal tenga claramente definida la orientación que debe seguir.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿La Institución tiene un concepto de misión que claramente exprese su razón de ser?		
2	¿La misión es difundida y se mantiene presente entre las diferentes unidades de la Institución?		
3	¿El enunciado de la misión contiene elementos que distinguen a la Institución de las demás Instituciones?		
4	¿Las unidades o áreas mantienen como propósito obtener resultados finales relacionados con la misión de la Institución?		
5	¿La Institución establece claramente las actividades a cumplir en cada unidad o área?		
6	¿La Institución replantea la misión en función a los cambios que surgen en la institución?		
TOTALES			

ANEXO 3.- ENCUESTA VISIÓN

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA
DEL CANTÓN CHUNCHI”**

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Período: De Enero a Diciembre de 2013

ANÁLISIS DE LA VISIÓN

MOTIVO DEL EXAMEN: Conocer si la Visión que tiene la institución define claramente lo que quiere ser, a largo plazo.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿La Institución tiene una visión que defina claramente lo que quiere ser a Largo Plazo?.		
2	¿El enunciado de la visión facilita la creación de una imagen mental?.		
3	¿La visión es difundida en forma permanente entre el personal del Cooperativa?		
4	¿Los programas, acciones y demás prácticas del Cooperativa son congruentes con el contenido de la visión?		
5	¿El contenido de la visión, su difusión y el desempeño de la Institución proyecta la idea de que es factible alcanzarla?.		
6	¿La visión es deseable particularmente para el personal, porque en ella identifica oportunidades de desarrollo y objetivos personales?.		
TOTALES			

**ANEXO 4.- ENCUESTA A SER APLICADA
AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CORPORACIÓN LATINA LTDA.**

OBJETIVO: Efectuar un diagnóstico que permita analizar la situación actual de la relación laboral, para evaluar el desempeño de los mismos y viceversa.

Cargo del Encuestado :.....

INSTRUCCIONES:

- a. Las preguntas deben ser contestadas con la mayor seriedad y responsabilidad posible.
- b. Marque con una X la respuesta que usted crea sea la más conveniente.

1. ¿Posee la Cooperativa un organigrama estructural?

SI (.....) NO (.....)

2. ¿La Cooperativa cuenta con un adecuado sistema de selección de personal y posee políticas de reclutamiento, inducción, capacitación y desarrollo del personal?

SI (.....) NO (.....)

3. ¿Posee la Cooperativa manuales actualizados de procesos y procedimientos?

SI (.....) NO (.....)

4. ¿La Cooperativa revisa permanentemente la liquidez antes de tomar decisiones financieras?

SI (.....) NO (.....)

5. ¿Considera Usted que el enfoque financiero (rentabilidad) de las decisiones sólo debe darlo quien responda por las finanzas de la Cooperativa?

SI (.....) NO (.....)

6. ¿Si la Cooperativa mantiene su liquidez, podría asegurarse que por ello es rentable?

SI (.....) NO (.....)

7. ¿La Cooperativa cuenta con un adecuado sistema de comunicación interno oportuno?

SI (.....) NO (.....)

8. ¿De acuerdo al cargo que desempeña dentro de la Cooperativa conoce detalladamente sus funciones a desempeñar?

SI (.....) NO (.....)

9. ¿El clima laboral es favorable para el desarrollo de las actividades de la Cooperativa?

SI (.....) NO (.....)

10. ¿Se planifica reingenierías para mejorar los procesos relacionados con la rentabilidad de la Cooperativa?

SI (.....) NO (.....)

11. ¿Planifica la Cooperativa al menos una vez al año una Auditoría de Gestión?

SI (.....) NO (.....)

12. ¿Cree usted que la Cooperativa cuenta con tecnología actual?

SI (.....) NO (.....)

13. ¿Cree usted que la Cooperativa está en capacidad de un crecimiento sostenido a pesar de presentarse posibles eventos de riesgo operacional?

SI (.....) NO (.....)

14. ¿Cree usted que si existe un estricto cumplimiento de las tareas planificadas mensualmente?

SI (.....) NO (.....)

Gracias por su colaboración

ANEXO 5.- ENCUESTA PARA PERSONAL

ENCUESTA A SER APLICADA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN LATINA LTDA.

OBJETIVO: Efectuar un diagnóstico que permita analizar la situación actual de la relación laboral, para evaluar el desempeño de los mismos y viceversa.

Cargo del Encuestado :.....

INSTRUCCIONES:

- a. Las preguntas deben ser contestadas con la mayor seriedad y responsabilidad posible.
- b. Marque con una X la respuesta que usted crea sea la más conveniente.

1. ¿Posee la Cooperativa un organigrama estructural?

SI (.....) NO (.....)

2. ¿La Cooperativa cuenta con un adecuado sistema de selección de personal y posee políticas de reclutamiento, inducción, capacitación y desarrollo del personal?

SI (.....) NO (.....)

3. ¿Posee la Cooperativa manuales actualizados de procesos y procedimientos?

SI (.....) NO (.....)

4. ¿La Cooperativa revisa permanentemente la liquidez antes de tomar decisiones financieras?

SI (.....) NO (.....)

5. ¿Considera Usted que el enfoque financiero (rentabilidad) de las decisiones sólo debe darlo quien responda por las finanzas de la Cooperativa?

SI (.....) NO (.....)

6. ¿Si la Cooperativa mantiene su liquidez, podría asegurarse que por ello es rentable?

SI (.....) NO (.....)

7. ¿La Cooperativa cuenta con un adecuado sistema de comunicación interno oportuno?

SI (.....) NO (.....)

8. ¿De acuerdo al cargo que desempeña dentro de la Cooperativa conoce detalladamente sus funciones a desempeñar?

SI (.....) NO (.....)

9. ¿El clima laboral es favorable para el desarrollo de las actividades de la Cooperativa?

SI (.....) NO (.....)

10. ¿Se planifica reingenierías para mejorar los procesos relacionados con la rentabilidad de la Cooperativa?

SI (.....) NO (.....)

11. ¿Planifica la Cooperativa al menos una vez al año una Auditoría de Gestión?

SI (.....) NO (.....)

12. ¿Cree usted que la Cooperativa cuenta con tecnología actual?

SI (.....) NO (.....)

13. ¿Cree usted que la Cooperativa está en capacidad de un crecimiento sostenido a pesar de presentarse posibles eventos de riesgo operacional?

SI (.....) NO (.....)

14. ¿Cree usted que si existe un estricto cumplimiento de las tareas planificadas mensualmente?

SI (.....) NO (.....)

Gracias por su colaboración

ANEXO 6.- FOTOS

