



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 EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y
COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA
CLARA LTDA., DEL CANTÓN SANTA CLARA, PROVINCIA DE PASTAZA,
PERÍODO 2013.**

AUTORA:

EMMA MARIBEL MORENO CHINCHE

Puyo – Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado., ha sido desarrollado por la Sra. Emma Maribel Moreno Chinche, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova
DIRECTOR

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Emma Maribel Moreno Chinche**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba. 01 de Diciembre de 2015

Emma Maribel Moreno Chinche
C.I 1600638165

DEDICATORIA

Se la dedico a mi familia que gracias a sus consejos y palabras de aliento crecí como persona, a mis padres y a mi esposo por su apoyo, confianza y amor. Gracias por ayudarme a cumplir con mis objetivos como persona y estudiante.

A mi esposo y a mi hija por brindarme los recursos necesarios y estar a mi lado apoyándome y aconsejándome siempre.

A mi madre por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, enseñanzas y amor.

A mi padre por estar siempre presente cuidándome brindándome aliento.

A la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO Y DOCENTES** por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestra carrera profesional, y por haberme transmitido los conocimientos obtenidos y haberme llevado paso a paso en el aprendizaje.

Emma Maribel Moreno Chinche

AGRADECIMIENTO

Primeramente a Dios por darme la fuerza necesaria para culminar mis estudios y cumplir con todos mis objetivos.

A Wilber y Allison por darme su amor, apoyo, confianza, y compartir nuevos e inolvidables momentos en mi vida.

A Leo por siempre ayudarme, aconsejarme y brindarme su amor y cariño por estar en las buenas y en las malas y ser mi hermana leal.

A la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH, a Programas Carrera, Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, a sus docentes y directivos, quienes vertieron sus sabios conocimientos en nuestra preparación y desarrollo profesional.

A la Lic. Lourdes Díaz, Coordinadora del centro de apoyo Puyo Quien nos apoyó y nos alentó para culminar el presente trabajo A nuestros amigos y compañeros quienes compartieron largas horas de estudio, con quienes hemos adquirido experiencia para la formación en nuestro campo profesional y por ende la consecución de nuestro objetivo.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Clara Ltda., por darme la oportunidad de realizar mi trabajo de titulación y poder experimentar el ámbito laboral además por brindarnos la información necesaria para realizar este presente trabajo.

Emma Maribel Moreno Chinche

ÍNDICE GENERAL

Portada	ii
Certificación del tribunal	ii
Declaracion de autenticidad	ii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas	ix
Resumen ejecutivo.....	x
Summary	x
Introducción.....	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema de investigación.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema	3
1.2 OBJETIVOS	3
1.2.1 Objetivo General.....	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	3
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1.1 Concepto de Auditoría de Gestión.	5
2.1.2 Objetivos de la auditoría de gestión:.....	6
2.1.3 Alcance de la auditoría de gestión y resultados:	7
2.1.4. Características de la Auditoría de Gestión:.....	7
2.1.4.1 Contextualización de Gestión	8
2.1.4.2 Planes y programas	9
2.1.5 Limitaciones de la auditoría de gestión:.....	9
2.1.6 Riesgos de la auditoria de gestión:.....	10
2.1.7 Evaluación del riesgo de auditoría de gestión:.....	10
2.1.8. Evaluación del sistema de control interno:	11
2.1.9 Las cooperativas de ahorro y crédito:	11
2.1.10 La posición estratégica de una COAC:	12
2.1.2 Fases de la Auditoría de gestión.....	12
2.1.2.1 Fase I: Planificación Preliminar - Objeto de la auditoría	12

2.1.2.2	Fase II: Planificación Específica - Plan de auditoría.....	15
2.1.2.3	Fase III: Ejecución–Programa de auditoría.....	17
2.1.2.4	Fase IV: Comunicación de resultados - Informe final	20
2.1.3	El control interno.....	21
2.1.3.1	Ambiente de control.....	22
2.1.3.2	Evaluación del riesgo:	23
2.1.3.3	Actividades de control:	23
2.1.3.4	Información y comunicación.....	24
2.1.3.5	Supervisión.....	24
2.1.4	Informe COSO III	24
2.2	MARCO JURÍDICO.....	27
2.2.1	Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda.	27
2.2.2	Antecedentes Históricos.....	27
2.2.3	Filosofía Institucional.....	30
2.2.3.1	Misión	30
2.2.3.2	Visión.....	30
2.2.3.3	Valores y principios	30
2.2.4	Organización y Gobierno	31
2.2.4.1	Asamblea General	31
2.2.4.2	Consejo de Administración	32
2.2.4.3	Consejo de Vigilancia	34
2.2.4.4	Comisiones especiales.....	36
2.2.4.5	Presidente.....	36
2.2.4.6	Gerente.....	36
2.2.5	Normativa de crédito de la COAC “Santa Clara” Ltda.....	38
2.2.5.1	Los principios del crédito.....	38
2.2.5.2	Requisitos:.....	39
2.2.5.3	Modalidades de Crédito	39
2.2.5.4	Montos, Plazos y Condiciones	40
2.2.5.5	Las Novaciones	42
2.2.5.6	Comisión de Crédito	43
2.2.5.7	Informe de gerencia.....	45
2.3	MARCO SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA	45
2.3.1	Análisis Interno	45
2.3.1.1	Administración de créditos y cobranzas.....	45
2.3.1.2	Régimen Económico	46

2.3.1.4	Recursos Tecnológicos.....	47
2.3.1.5	Recursos Humanos.....	47
2.3.2	Análisis FODA.....	47
2.3.2.1	Matriz de Necesidades y Alternativas de la COAC	49
2.3.2.2	Matriz de problematización.....	49
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	50
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO		52
3.1	IDEA A DEFENDER	52
3.1.1	Idea General	52
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN A UTILIZAR EN LA AUDITORÍA.....	52
3.2.1	Tipos de Investigación	52
3.2.1.1	De Campo	52
3.2.1.2	Bibliográfica-documental.....	53
3.2.1.3	Descriptiva	53
3.2.1.4	Exploratoria.....	53
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	54
3.3.1	Población.....	54
3.3.2	Muestra.....	54
3.2.2.1	Población y Muestra:.....	54
3.3.2.2	Cálculo de la Muestra:	54
3.3.3	Observación	55
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	55
3.4.1	Cuestionarios.....	55
3.4.2	Procesamiento de datos	56
3.4.3	Interpretación de los resultados.....	56
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO		57
4.1	METODOLOGÍA PARA REALIZAR LA AUDITORÍA DE GESTIÓN PROPUESTA	57
4.2	AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA CLARA LTDA., DEL CANTÓN SANTA CLARA, PROVINCIA DE PASTAZA, PERÍODO 2013.....	59
4.2.1	Fase I: Planificación Preliminar	59
4.2.1.1	Oficio de la Cooperativa	60
4.2.1.2	Conocimiento Preliminar	61
4.2.1.3	Equipo y tiempo de la auditoría	62
4.2.1.4	Presupuesto de Auditoría	63
4.2.1.5	Propuesta de trabajo	64
4.2.1.6	Comunicado de Inicio de Auditoría	67

4.2.2	Fase II: Planificación Específica.....	68
4.2.2.1	Entrevista con la Comisión de Crédito y Cobranzas y Contabilidad	69
4.2.2.2	Cuestionario de Control Interno al Gerente General.....	73
4.2.2.4	Cuestionario COSO I – Comisión de Créditos.....	89
4.2.2.5	Resumen de aplicación del COSO	89
4.2.3	Fase III: Ejecución de Auditoría	90
4.2.3.1	Cálculo de los indicadores de gestión	92
4.2.3.2	Hoja de Hallazgos	102
4.2.4	Fase IV: Comunicación de resultados:.....	107
4.2.4.1	Informe de auditoría.....	107
4.3	VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER	112
	CONCLUSIONES	113
	RECOMENDACIONES.....	114
	BIBLIOGRAFÍA	115
	ANEXOS	120

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Adecuación estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda. Pastaza	118
ANEXO 2: Directiva 2013 – 2016.....	119
ANEXO 3: Balances presentados por la cooperativa al 31 de diciembre del 2014.....	121
ANEXO 4: Reglamento de Crédito de la COAC	122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clases de Ahorros de la COAC "Santa Clara " Ltda.	46
Tabla 2: Modalidades de Créditos de la COAC "Santa Clara" Ltda.	46
Tabla 3: Matriz FODA de la CAOAC	48
Tabla 4: Necesidades y Alternativas de solución	49
Tabla 5: Estrategias de Cambio	49
Tabla 6: Población y Muestra	54

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo de investigación se desarrolló la aplicación de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda., para medir los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos y actividades realizadas en la gestión del departamento de Crédito y Cobranzas,

Fueron analizadas en comparación con el Orgánico Funcional, y al reglamento de créditos al cual se articuló el análisis de los procesos de Crédito y Cobranzas en base a la normativa vigente; evidenciándolos en la aplicación de indicadores de gestión; los mismos que sirvieron para determinar el porcentaje de cumplimiento al componente analizado.

Se evidenció algunas falencias en el cumplimiento de los procesos que debe cumplir el área de Crédito y Cobranzas como: el otorgamiento de créditos a clientes que no cumplen con todos los requisitos impuestos por la cooperativa, la falta de coordinación entre los departamentos al momento de actualizar las cuentas por cobrar y por pagar, la falta de aplicación de sanciones a clientes que incumplen con los plazos de pago, la falta de articulación del presupuesto de la Cooperativa con el monto que se extiende en créditos en las diferentes líneas que ofrece, entre otras.

En ese contexto se pone a consideración esta auditoría, que será la herramienta de apoyo a la gestión institucional y del área auditada, por lo que se recomienda su aplicación inmediata de manera que los directivos y servidores de la Institución puedan aportar a la mejora de la gestión al momento de otorgar créditos y de realizar la recuperación de los mismos.

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova

DIRECTOR

SUMMARY

In this research study, it was developed a management audit to the Cooperative of savings and Credit, “Santa Clara” Ltd. Company in order to measure the levels of efficiency and effectiveness of the processes and activities carried on in the management of the credit and collections department. These processes and activities were analysed o be compared to the functional organic as well as the credit regulations to which the analysis of the processes of Credit and collections based on current legislation; Was articulated; by making them evident in the application of management indicators which were the basis to determine the percentage of compliance to the component analysed.

Some shortcomings in the processes that the credit and collection area must comply, were made evident such as: credits granting to the clients who do not meet all the requirements imposed by the cooperative, the lack of coordination between departments when updating accounts receivable and payable, the lack of articulation of the budget of the cooperative with the amount that extends in credits into the different lines offered, among others.

In this context, this research that will become the support tool for the institutional management and the audit area; is put into consideration for this reason; its immediate application is recommended in such way both, managers and employees of the institutional can contribute to the improvement of the management when granting credits and making the recovery of them

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova

DIRECTOR

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación pretende proponer soluciones a las dificultades que enfrenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda., la cual inició sus actividades a partir del 6 de octubre del 2003, según acuerdo ministerial número 0000019 financiado por el ECORAE - MIES y el Municipio de Santa Clara empezando sus actividades con 23 socios fundadores.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda., es una empresa financiera con miras a potencializarse, pero muy solidaria, basada en aspectos sociales, morales y económicos, lo que le permite ofrecer con eficacia servicios financieros de ahorro y crédito a todos los habitantes del Cantón, en forma ágil y oportuna.

Es así que el presente trabajo de titulación surge en base a la detección de deficiencias en el sistema administrativo - financiero del departamento de crédito y cobranzas, respecto a la entrega de los créditos y a la recuperación de cartera, acarreado como consecuencia problemas con los socios disminuyendo los niveles de confianza existentes hacia la Cooperativa.

Ante esa premisa, con esta auditoría se pretende poner a disposición de los directivos actuales de la Cooperativa la identificación de los problemas que retardan su desarrollo en el mercado local y provincial. Así mismo se diseñarán los pasos a seguir por el departamento examinado, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad y calidez para mejorar los niveles de eficiencia propuestos.

Por todo lo expuesto, el objetivo fundamental de este trabajo es, lograr que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara”, sea una Institución Financiera que a partir de la aplicación de las recomendaciones expuestas en el informe final, esgrima menores recursos para la ejecución de los procesos que adviertan una notable mejora en la práctica de sus funciones, eliminando los hallazgos registrados.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda., a partir de sus inicios; se ha caracterizado por no contar con los criterios razonables de evaluación a la gestión de los funcionarios y directivos con respecto a los créditos y cobranzas, de la misma manera se ha descuidado la evaluación del desempeño de este departamento haciendo una comparación entre las actividades cotidianas con los objetivos, metas, políticas y normas establecidas por la legislación vigente. (*Bermúdez & Rodríguez, 2012*), Esta situación se refleja en las siguientes circunstancias:

- Disminución del aspecto financiero en donde no se ha hecho un análisis minucioso del otorgamiento de créditos, lo que ha generado una cartera vencida que afecta el desarrollo de esta financiera.
- Falta de uso de la gestión como un sistema de medición del desempeño, abarcando esta problemática a los funcionarios, directivos y recursos con los que cuenta la Cooperativa.
- El control interno no ha sido aplicado en su contexto completo, ya sea en los procesos que se realizan en el departamento de cartera y cobranzas tanto en lo que tiene que ver con la capacitación del personal, y la atención a los socios a fin de que cumplan con los compromisos económicos adquiridos con esta institución.
- Ausencia de evaluación a los procesos administrativos, financieros y operativos de este departamento, que permitan a los directivos contar con la información apropiada para la toma de decisiones.

Por lo descrito anteriormente se puede expresar que la falta de uso de la gestión como un sistema de medición del desempeño, en los funcionarios, directivos y recursos con los que cuenta la Cooperativa están deteriorados ya que los procesos que se realizan en el departamento de cartera y cobranzas tanto en lo que tiene que ver con la capacitación del personal, y la atención a los socios no cumplen con los procedimientos bajo los cuales deberían regirse según lo establece organismos que ejercen control sobre las actividades que realiza la entidad.

Por lo que si el departamento de cartera y cobranzas sigue aplicando los mismos lineamientos, la COAC generará una tendencia a la disminución de su liquidez, y por ende futuro se constituirá decaerá la emisión de los créditos debido a la disminución de la demanda, lo que se traducirá en una reducción de socios, con lo cual se avizorará la disminución de utilidades que arroja la cooperativa con relación a años anteriores.

1.1.1 Formulación del Problema de investigación

¿De qué manera una Auditoría de Gestión en el departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Clara Ltda., del Cantón Santa Clara, provincia de Pastaza, periodo 2013, permite mejorar los procesos de control administrativo y financiero?.

1.1.2 Delimitación del Problema

Esta investigación se desarrollará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Clara Ltda.; provincia de Pastaza del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2013

1.2 OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión en el departamento de Créditos y Cobranzas, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Clara Ltda., del cantón Santa Clara, provincia de Pastaza, periodo 2013, para el mejoramiento de los procesos de control administrativo y financiero

1.2.2 Objetivos Específicos

- Investigar el Marco teórico que guiará la presente investigación.
- Aplicar la metodología de investigación en concordancia con el tipo de trabajo investigativo planteado.
- Elaborar el informe final de la auditoría, estableciendo conclusiones y recomendaciones.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La auditoría de gestión que se propone en este trabajo investigativo, se basa en las Normas de Control Interno, a las Normas de Control Interno del COSO y demás a la legislación vigente como las normas emitidas por la SEPS (Superintendencia de economía popular y solidaria), la cual expresará como resultado de un informe que incluya conclusiones y recomendaciones sobre aspectos internos relevantes, ya que a través de la aplicación de su aplicación, puede mejorar la gestión administrativa, financiera y operativa del Departamento de Cartera y Cobranzas de la Cooperativa. Por lo que para los directivos de esta Institución financiera es de gran importancia contar con la información veraz para tomar los correctivos necesarios de manera tal que los servicios que ofrecen en pos del apoyo al desarrollo de la comunidad se fortalezcan puesto que en los últimos años se avista escaso progreso debido al desfinanciamiento y al resquicio de los servicios que se ofertaron en sus inicios.

Por lo que, la consecución de los objetivos de este trabajo de titulación, se confirmará en base a la documentación que repose en el departamento, la misma que será el retrato del rendimiento y cumplimiento de objetivos institucionales, lo que permitirá medir el progreso y tener una idea clara de las deficiencias que no permiten el correcto desarrollo organizacional. Es así que la auditoría de gestión apuntalada en las técnicas de investigación, permitirá identificar las conclusiones y proponer recomendaciones que permitan corregir y reubicar a la Cooperativa en el mercado competitivo financiero para que pueda ofertar a sus socios mejores servicios.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

Acorde al Manual de Auditoría de Gestión, emitido de la Contraloría General del Estado quien define a la auditoría de gestión, como: “El examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados, así como la eficacia de la gestión de la entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores ético de la organización y, el control y prevención de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio – económico derivado de sus actividades”. (CGE, 2001, pág. 236)

En base a esa definición se puede percibir que la auditoría de gestión muestra su inquietud por el control operativo de la entidad, y se la percibe como un puente entre la auditoría financiera y un método administrativo para solucionar el problema de un período determinado.

2.1.1 Concepto de Auditoría de Gestión.

La auditoría de gestión según varios autores:

(Terry, 1973) En el libro Principios de Administración, señala que "La confrontación periódica de la planeación, organización, ejecución y control administrativos de una compañía, con lo que podría llamar el prototipo de una operación de éxito, es el significado esencial de la auditoría administrativa". Su propósito general puede verse seguidamente: Identificación de las oportunidades de mejoras. Desarrollo de recomendaciones para promover mejoras u otras acciones correctivas; y, Evaluación del desempeño (rendimiento). Lo que lo corrobora (Díaz, 2008).

La eficacia o efectividad consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados. Es fundamental por lo tanto, que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna

la situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas, para que se pueda medir el grado de eficacia.(C.G.R.N, 2014)

Eficiencia se refiere al óptimo aprovechamiento de los recursos para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado; se obtiene comparando el monto de recursos consumidos frente a bienes o servicios producidos; es la medición del desempeño. La economía consiste en reducir al mínimo el costo de los recursos utilizados para realizar un sistema, un programa, un proyecto, un proceso o una actividad, con la calidad requerida; mide si los resultados se están obteniendo a los costos más bajos posibles o planificados; se determina, comparando el costo real de las actividades realizadas frente al costo establecido presupuestariamente.

El impacto controla y mide si el bien o servicio, cumple con el propósito final para el cual fue diseñado.

2.1.2 Objetivos de la auditoría de gestión:

(Luna, 2007), Los objetivos de la auditoría de gestión son: 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; Determinar si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva, a más de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas. Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados. Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los procesos realizados. 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.

2.1.3 Alcance de la auditoría de gestión y resultados:

Los enfoques que se le pueden dar al trabajo, dentro de un plan general, en los aspectos principales que conforman una entidad:

Auditoría de la gestión global de la empresa. Auditoría de la gestión del sistema comercial. Auditoría de gestión del sistema financiero. Auditoría de gestión del sistema de producción. Auditoría de gestión de los recursos humanos; Auditoría de gestión de sistemas administrativos. (Díaz, 2008); Es así que se puede concluir, que el alcance de la auditoría, está se lo define en el programa de trabajo el cual se lo diseña acorde a las circunstancias específicas de la entidad.

2.1.4. Características de la Auditoría de Gestión:

(TELMEX, 2008); Se señalan a continuación los enfoques que se le pueden dar al trabajo, dentro de un plan general, en los aspectos principales que conforman una entidad:

- Auditoría de la gestión global de la empresa.
- Auditoría de la gestión del sistema comercial.
- Auditoría de gestión del sistema financiero.
- Auditoría de gestión del sistema de producción.
- Auditoría de gestión de los recursos humanos.
- Auditoría de gestión de sistemas administrativos.

Mide el cumplimiento de los planes y programas en un período de tiempo determinado; Concentra el análisis hacia actividades y procesos productivos o de prestación de servicios propios de cada entidad, aplicando indicadores que midan adecuadamente la gestión realizada; Mide la contribución de la entidad en el desarrollo de la comunidad, estableciendo el beneficio o pérdida social; Determina el comportamiento de las cifras durante un período de análisis y sus variaciones significativas; Verifica tendencias, desviaciones y participaciones; Contribuye a que las entidades públicas mejoren la eficiencia administrativa y

financiera en el manejo de los recursos asignados para su funcionamiento. Garantiza vigilancia permanente a la delegación que hace el estado de la función administrativa. Evalúa el impacto que genera el bien o servicio que produce o presta la entidad, en la comunidad que lo recibe.

2.1.4.1 Contextualización de Gestión

Según el diccionario virtual (Definicion de:, 2008), expresa, es importante es subrayar que la gestión, que tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o compañía, depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas.

En este sentido, el primero de los citados puntales es lo que se reconoce como estrategia. Es decir, el conjunto de líneas y de trazados de los pasos que se deben llevar a cabo, teniendo en cuenta factores como el mercado o el consumidor, para consolidar las acciones y hacerlas efectivas.

El segundo pilar básico es la cultura o lo que es lo mismo el grupo de acciones para promover los valores de la empresa en cuestión, para fortalecer la misma, para recompensar los logros alcanzados y para poder realizar las decisiones adecuadas. A todo ello, se une el tercer eje de la gestión: la estructura. Bajo este concepto lo que se esconde son las actuaciones para promover la cooperación, para diseñar las formas para compartir el conocimiento y para situar al frente de las iniciativas a las personas mejores cualificadas.

El cuarto y último pilar es el de la ejecución que consiste en tomar las decisiones adecuadas y oportunas, fomentar la mejora de la productividad y satisfacer las necesidades de los consumidores.

2.1.4.2. Planes y programas

Según Garrido (2008), mide: “ *el cumplimiento de los planes y programas en un período de tiempo determinado; Concentra el análisis hacia actividades y procesos productivos o de prestación de servicios propios de cada entidad, aplicando indicadores que midan adecuadamente la gestión realizada; Mide la contribución de la entidad en el desarrollo de la comunidad, estableciendo el beneficio o pérdida social; Determina el comportamiento de las cifras durante un período de análisis y sus variaciones significativas; Verifica tendencias, desviaciones y participaciones; Contribuye a que las entidades públicas mejoren la eficiencia administrativa y financiera en el manejo de los recursos asignados para su funcionamiento. Garantiza vigilancia permanente a la delegación que hace el estado de la función administrativa. Evalúa el impacto que genera el bien o servicio que produce o presta la entidad, en la comunidad que lo recibe.*

2.1.5 Limitaciones de la auditoría de gestión:

(Maldonado, 2006); Las limitaciones pueden ser inherentes al control interno y son:

- *“Costo- Beneficio:* Es decir que el costo de un procedimiento de control no sea desproporcionado a la pérdida potencial debida a fraudes o errores.
- *Transacciones no de rutina:* El hecho de que la mayoría de los controles tiendan a ser dirigidos a tipos de operaciones esperadas y no a operaciones poco usuales.
- *Error humano:* Resultan de lo limitado del juicio humano y de la posibilidad de cometer errores debido a descuido, distracción, errores de comprensión equivocada de instrucciones.
- *Colusión:* La posibilidad de burlar los controles por medio de colusión con partes externas a la entidad con empleados de la misma.

- *Abuso de responsabilidad:* La posibilidad de que una persona responsable de ejercer el control pudiera abusar de esa responsabilidad, por ejemplo, un miembro de la administración que violara algún control.
- *Obsolencia de procedimientos:* La posibilidad de los procedimientos pudieran llegar a ser inadecuados debido a cambios en las condiciones y que el cumplimiento con esos procedimientos pudiera deteriorar el control”. (p.55).

De lo cual parte la premisa, que las limitaciones de la empresa y su entorno no se reflejarán en las limitaciones que se presentarán de ejecutar una auditoría de gestión.

2.1.6 Riesgos de la auditoría de gestión:

Los resultados de la auditoría pueden no estar exentos de errores y omisiones de importantes significación que influyan en la evaluación a expresar por el auditor en su informe, por lo que;

(Quevedo, 2007) y (SIDEM, 2014); considera necesario conocer los riesgos latentes en este proceso, que al igual que la auditoría financiera son:

Riesgo Inherente: Afecta directamente la cantidad de evidencia de auditoría necesaria para obtener la satisfacción de auditoría suficiente para validar una afirmación. *Riesgo de control:* Es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna. *Riesgo de detección:* Es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables. (p. s/n). Es decir que los riesgos están presentes en cualquier sistema o proceso que se ejecute, incluido en servicios y operaciones financieras por ende la auditoría no se excepta de ello.

2.1.7 Evaluación del riesgo de auditoría de gestión:

(Quevedo, 2007), dice: “La evaluación del riesgo de auditoría es el proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, se

mide el nivel de riesgo presente en cada caso. El nivel de riesgo de auditoría suele medirse en cuatro grados posibles: Mínimo; Bajo; Medio; Alto. Para esta investigación se utilizará la matriz de evaluación del COSO, con el cual se definirá el grado de riesgo en la gestión”.

2.1.8. Evaluación del sistema de control interno:

Dentro del sistema de control interno se deben considerar los siguientes puntos relevantes para el estudio del riesgo de auditoría se deben considerar los siguientes factores:

(Gaitán, 2006), relata que: “Los cambios en el nivel de organización; Complejidad; Interés de la organización; Tiempo”. (p.154). Con esta evaluación se definirá las fortalezas y debilidades de la organización de la cooperativa mediante una cuantificación de todos sus recursos.

2.1.9 Las cooperativas de ahorro y crédito:

(Grijalva, 2013), *data que* según la Ley General de Cooperativas, las cooperativas de ahorro y crédito son aquellas:

Cooperativas de servicio que tengan por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios. Para ello, entre otras actividades, pueden recibir depósitos de sus socios y de terceros; contraer préstamos con instituciones financieras nacionales o extranjeras y otorgar préstamos a sus socios, que se encuentren amparados por garantía hipotecaria. Para hacerlo, este tipo de cooperativas deben tener un mínimo de 50 socios, contar con un comité de crédito que revise las operaciones que se realizan y contar con un patrimonio que no podrá ser inferior a 1.000 unidades de fomento. (p. 44). En el Ecuador ante la crisis bancaria que vivió en el país, las Cooperativas de este tipo se han fortalecido formando federaciones y asociaciones que han unificado el servicio a nivel nacional y desde el año 2013 son regidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.1.10 La posición estratégica de una COAC:

(Gaitán, 2006), Se describen tres principios claves que se deben observar en el posicionamiento estratégico, son:

La estrategia radica en la creación de una posición única y de valor, que involucra la gestión de un conjunto de actividades significativas; La estrategia necesita de buen juicio para competir, es decir, diferenciar lo que no se debe hacer; La estrategia está inmersa en los procesos de la compañía. (p.217). Lo cual permite evidenciar que ajustar la gestión de la ventaja competitiva y mantenerla conlleva a que la competencia no logre con facilidad imitarlos.

2.1.2 Fases de la Auditoría de gestión

Según lo expone (Ruiz, 2014) y en su sitio web, las diferentes fases de una auditoría de gestión permiten conocer la situación real de la empresa, y por lo tanto, la toma de decisiones. La auditoría de gestión se convierte en un proceso imprescindible para conocer cómo y de qué manera se resuelven los problemas de la empresa, y cuál es el planteamiento a desarrollar para que la empresa tenga un dinamismo y puedan alcanzar las metas establecidas.

- Planificación Preliminar – Objeto de la auditoría
- Planificación Específica – Plan de auditoría
- Ejecución – Programa de auditoría, Recoger información de la empresa, listado de puntos a revisar
- Comunicación de Resultados – Informe final, relato de la situación de la empresa

2.1.2.1 Fase I: Planificación Preliminar - Objeto de la auditoría

Siguiendo con el criterio de (Guilarte, 2007):

El motivo de esta etapa es obtener un conocimiento general del objeto de la organización, de sus principales características y del medio externo en que se desenvuelve, con el fin de reformular el Presupuesto de Auditoría,

originalmente elaborado por la supervisión. Para ello se deberán desarrollar los siguientes procedimientos:

a) Recopilación de Antecedentes: Entre las herramientas más importantes que se deberán utilizar para conocer los antecedentes de la organización tenemos:

- Entrevista con el gerente general: Es la primera actividad que deberá realizar el equipo de auditoría y está dirigida a obtener información general sobre la organización y el contexto en que se desenvuelve. Para ello se preparará un grupo de dudas y preguntas a tratar en la entrevista, sin olvidar incluir como tema importante, el trato que se lleva entre las jefaturas y hacia la gerencia general.
- Determinación de Objetivos: Los objetivos deberán ser planteados por el jefe de la auditoría, mediante estos se deben trazar los resultados que se quieren lograr al final de la auditoría y estos ayudarán a la elaboración del informe de auditoría que deberá ser entregado al final de este proceso. Por las razones antes mencionadas los objetivos que perseguirá la auditoría de gestión deberán ser, alcanzables, específicos y comunicables, a fin de que sea fácil interpretarlos en el informe final.
- Enfoque y orientación el examen: El enfoque y orientación de la auditoría determina que la investigación debe guiarse en los objetivos trazados. Este enfoque deberá priorizar todas las áreas (críticas) de la organización, ajustándose a los procedimientos y a los objetivos que se tracen en cada auditoría. Existe la posibilidad de cambiar la orientación de la auditoría si hubiese la necesidad de revisar ciertas áreas críticas con mayor intensidad.
- Estudio general: El objetivo de esta etapa es poder definir las áreas críticas o estratégicas, en las cuales se deberá profundizar el examen, para llegar luego a determinar las causas de los problemas y situaciones conflictivas detectadas. Se busca conocer el sistema de administración aplicado, los principales subsistemas de organización, sus conductas y la forma como contribuyen al logro de los objetivos empresariales,

los sistemas de control existentes y toda otra información útil para la Auditoría.

- Conocimiento de la entidad: Se profundizará en el conocimiento de la información general ya recopilada para definir el marco de acción, con el objeto de obtener la información más precisa acerca de la organización, como son sus objetivos, misión, visión, valores, principios, entre otros, que permitan al auditor tener un conocimiento amplio de la organización así como de las metas a corto y largo plazo fijadas por la misma.
- Evaluación sistema de control interno y de gestión: El auditor deberá revelar y evaluar el sistema de control interno del ente auditado, con el objeto de medir el grado de eficiencia de los sistemas de control para determinar el nivel de confianza de tales sistemas y, consecuentemente identificar eventuales deficiencias de relevancia que requieran un mayor alcance de las pruebas a efectuar.
- Análisis: Una vez recopilada toda la información anteriormente indicada, deberá comprobarse si los controles funcionan y logran sus objetivos, para lo cual deberán realizarse pruebas consistentes en la revisión de determinadas operaciones, observando el funcionamiento directo del sistema. Para el área a auditarse deberá compararse la realidad observada con los requisitos mínimos de calidad que aseguren un adecuado control de ella. Es fundamental que todo lo analizado respecto al control interno quede debidamente documentado en los papeles de trabajo, tanto en la elaboración de las entrevistas, observaciones y recopilación de información deberá procurarse cubrir toda la información anteriormente indicada con el objetivo de completar el Cuestionario de Evaluación Global de la Organización, ampliando o ajustando el mismo de acuerdo a las características del ente.

- **Determinación de áreas críticas:** En base a toda la información obtenida y al análisis efectuado, el auditor determinará en forma jerarquizada las áreas, sobre las actividades críticas, en las cuales deberá profundizar el análisis. Los principales antecedentes a considerar para determinar las áreas o actividades críticas son:
 - El resultado de la evaluación del control interno administrativo.
 - Requerimientos de los directivos del ente.
 - Importancia relativa de cada área, en cuanto a la naturaleza de sus operaciones, su complejidad y los riesgos que involucra.
 - Los resultados de otras auditorías. Los juicios que adicionalmente se haya formado el auditor respecto de la calidad de la administración.

- **Informe de diagnóstico general:** El objetivo de este es brindar un breve resumen de las características de la organización y de las principales áreas y actividades que se consideran críticas, a efectos de encarar la profundización del análisis en las etapas siguientes y la reformulación de la Planificación Global de Recursos.

2.1.2.2 Fase II: Planificación Específica - Plan de auditoría

Continuando con el razonamiento de (Romero, 2012):

El planeamiento de la auditoría se refiere a la determinación de los objetivos y alcance de la auditoría, el tiempo que requiere y la metodología a aplicarse para garantizar que el examen cubra las actividades más importantes de los procesos auditados, tratando de identificar los problemas de las áreas críticas y sus posibles causas, finalizando la misma con el diseño de un programa de auditoría que se adapte a este fin.

Es por esto que se realizan los siguientes procedimientos antes de elaborar el programa de trabajo.

- Evaluación de las actividades críticas en las áreas a auditar.

- Evaluación del control interno de las áreas que serán auditadas.

Con esto el auditor obtendrá una idea de las deficiencias del área a analizar así obtendrá una mejor visión de las áreas críticas y de los controles deficientes, con esta información procederá a realizar el programa de auditoría donde se detallará los procedimientos que deberán realizarse.

a) Programa de Auditoría

Como última fase de la etapa del planeamiento se deberá confeccionar el Programa de Auditoría, el que tiene por objeto reunir evidencias suficientes, pertinentes y válidas para sustentar los juicios a emitir respecto a los procesos sometidos a examen.

Este programa servirá de guía para la evaluación de los problemas seleccionados en la fase anterior y en la determinación de las causas y efectos.

La realización del programa de auditoría es importante para el Supervisor de Auditoría pues constituye una evidencia del planeamiento realizado y de los procedimientos previstos.

Representa además un elemento de control donde se analiza el cumplimiento del mismo.

b) Contenido del Programa de Auditoría: En el programa de auditoría se deberá especificar los siguientes puntos:

- Antecedentes: Es aquí donde se deberá incluir los sucesos que precedieron la contratación de la auditoría, así como se deberán especificar las técnicas a usarse y los documentos que dan la autorización al inicio de la misma.
- Objetivos: En este se determinaran los objetivos que persigue la auditoría respecto a los procesos examinados.

- Alcance: En este punto deberán indicarse todas las restricciones conocidas al examen a efectuar, los límites de la auditoría y los aspectos que serán incluidos.
- Criterios: Aquí es donde se especificaran los criterios que dieron lugar a los problemas enunciados.
- Procedimientos: Se deberán utilizar los criterios y las respuestas a los Cuestionarios de control interno, como referencia para orientar los procedimientos de auditoría en la búsqueda de respuestas a los interrogantes fundamentales que el área en estudio plantea.
- Recursos: En el programa de trabajo se especificarán las personas asignadas para realizar cada uno de los procedimientos detallados en el mismo, optimizando los recursos y designando el trabajo a cada uno de los colaboradores.

2.1.2.3 Fase III: Ejecución–Programa de auditoría

Permaneciendo con el razonamiento de (Ruiz, 2014):

La etapa final es ejecutar los procedimientos del programa de auditoría tendiendo a lograr evidencias, que permitan medir el éxito o no de una gestión. Para ello el Coordinador de la auditoría deberá establecer un sistema de medición del rendimiento, siempre que pudiera contar con información consistente y oportuna.

Es en esta fase donde se debe verificar toda la información obtenida verbalmente; y de esta manera obtener evidencias suficientes, competentes y relevantes que permitan a los auditores recomendar y concluir sobre los diferentes procedimientos que se realizan dentro de la organización.

Los aspectos importantes que deben tomarse en cuenta en esta fase son:

- Que las pruebas determinen las causas y condiciones que originan los incumplimientos y las desviaciones;
- Que las pruebas pueden ser externas, si se considera necesaria.

- Cuantificar todo lo que sea posible, para determinar el precio del incumplimiento.
- Presentar especial atención para que la auditoría resulte económica, eficiente y eficaz.
- El trabajo debe ser supervisado adecuadamente por el jefe de auditoría designado al proyecto.

a) Evidencias de Auditoría

La evidencia del auditor es la convicción razonable de que todos aquellos datos detallados en los papeles de trabajo han sido y están debidamente soportados en tiempo y contenido por los hechos que realmente han ocurrido.

La evidencia se obtiene por el auditor a través del resultado de las pruebas de auditoría aplicadas según las circunstancias que concurran en cada caso, y de acuerdo con el juicio profesional del auditor.

Dado que el auditor no siempre puede tener certeza absoluta sobre la validez de la información obtenida, determinará los procedimientos y las pruebas a aplicar necesarias para la obtención de una evidencia suficiente y adecuada en relación al objetivo de su trabajo.

La evidencia obtenida deberá recogerse en los papeles de trabajo del auditor como justificación y soporte de trabajo efectuado.

b) Tipos de Evidencia: La evidencia puede categorizarse como:

- Evidencia física: Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes y/o sucesos. La evidencia de esa naturaleza puede presentarse en forma de memorandos, fotografías, gráficas, mapas o muestras materiales.

- Evidencia Documental: Consiste en información elaborada, como la contenida en cartas, contratos, registros de contabilidad, facturas y documentos de administración relacionados con su desempeño.
 - Evidencia Testimonial: Se obtiene de terceras personas en forma de declaraciones hechas en el curso de investigaciones o entrevistas. Las declaraciones que sean importantes para la auditoría deberán corroborarse siempre que sea posible mediante evidencia adicional.
- c) Diagnóstico: La evidencia y hallazgos reunidos y evaluados, permiten al auditor tener un panorama preciso de la realidad auditada y poder, en consecuencia, emitir un diagnóstico.

Los hallazgos responden a la pregunta crítica de cuán bien o no está funcionando una actividad. Esto significa que el Coordinador deberá comparar el rendimiento real con las normas para determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de la gestión. Todos los hallazgos negativos y positivos detectados deben tener cabida en el diagnóstico, determinándose las causas que los determinaron.

Para facilitar la redacción posterior del informe, deberá realizarse un papel de trabajo, en el cual debe detallarse el hallazgo y la evaluación de los diferentes indicadores de acuerdo al hallazgo pertinente. En este papel de trabajo deberá constar:

- Condición: Es el nivel real del rendimiento obtenido después de realizado el examen, es lo que se está realizando actualmente en el proceso auditado.
- Criterio: Es el nivel deseado, esperado o planificado del rendimiento, es importante en este punto redactar el nivel de rendimiento esperado para el proceso analizado y las normas en las que se encuentran especificados.

- Causa: Aquí se describe cada uno de los factores que han provocado la variación del rendimiento, favorable o desfavorablemente, a fin de determinar lo que se debe mejorar o mantener en cada uno de los procesos.
- Efecto: Es el impacto de la variación en el rendimiento, medido en unidades monetarias, cuando sea posible. Se describen los efectos que se han obtenido por el no cumplimiento de las normas establecidas para dicho proceso.
- Recomendación: Se describen los cambios que se deben realizar en el proceso, a fin de mejorar la productividad del proceso.

2.1.2.4 Fase IV: Comunicación de resultados - Informe final

Continuando con el raciocinio de (Ruiz, 2014):

Como resultado de las tareas de auditoría de gestión se emitirá al finalizar la misma un informe en el cual se incluirán las conclusiones y las recomendaciones del auditor respecto a los procesos revisados, lo que permitirá aumentar la eficiencia y eficacia de dichos procesos.

- a) Informe: La exposición del Informe de Auditoría debe expresar de forma concreta, clara y sencilla los problemas, sus causas y efectos, así como las recomendaciones del auditor, a fin de que los mandos directivos tomen su decisión intentando mejorar los procesos auditados obteniendo mayor eficiencia y eficacia. Es importante que el informe contenga las siguientes partes:
- Introducción: Los objetivos que se expondrán en este segmento, serán los específicos que fueron definidos en la segunda etapa "Planeamiento".

- Conclusiones: Se deberá exponer en forma resumida, el precio del incumplimiento, es decir, el efecto económico de las ineficiencias, prácticas antieconómicas, incumplimientos y deficiencias en general.
- Cuerpo del Informe: Se debe hacer una valoración de la eficacia de las regulaciones vigentes. Todo lo que sea cuantificable, deberá cuantificarse.
- Recomendaciones: Estas deben ser generales y constructivas, no comprometiendo la Auditoría con situaciones futuras que se puedan producir en la entidad.

2.1.3 El control interno

Conforme lo expone (Ladino, 2013), en la introducción a su ensayo publicado; El denominado "Informe Coso" sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la Treadway Commission, National Commission On Fraudulent Financial Reporting creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras). (Silva, 2015)

Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados.

2.1.3.1 Ambiente de control

- a) **Integridad y valores éticos:**(Ladino, 2013, pág. 2), Los valores éticos son esenciales para el Ambiente de Control. El sistema de Control Interno se sustenta en los valores éticos, que definen la conducta de quienes lo operan. Estos valores éticos pertenecen a una dimensión moral y, por lo tanto, van más allá del mero cumplimiento de las Leyes, Decretos, Reglamentos y otras disposiciones normativas.
- b) **Competencia profesional:**(Ladino, 2013, pág. 2), Para el control resulta esencial un nivel de confianza mutua entre la gente. La confianza mutua respalda el flujo de información que la gente necesita para tomar decisiones y entrar en acción. Respalda, además, la cooperación y la delegación que se requieren para un desempeño eficaz tendiente al logro de los objetivos de la organización. La confianza está basada en la seguridad respecto de la integridad y competencia de la otra persona o grupo.
- c) **Filosofía y estudio de la dirección:**(Ladino, 2013, pág. 2), La Dirección Superior y las Gerencias deben hacer comprender a todo el personal, que las responsabilidades del control interno deben asumirse con seriedad, que cada miembro cumple un rol importante dentro del Sistema de Control y que cada rol está relacionado con los demás.
- d) **Misión objetivos y políticas:**(Ladino, 2013, pág. 2), La Misión, los Objetivos y las Políticas de cada organismo deben estar relacionados y ser consistentes entre sí, debiendo estar explicitados en documentos oficiales.

Dichos documentos deberán ser adecuadamente difundidos a la comunidad y a todos los niveles organizacionales. En el primer caso, como antecede para la posterior rendición de cuenta. En el segundo, como medio de conseguir la articulación de las acciones organizacionales en la persecución de aquéllos.

- e) **Organigrama:** (Ladino, 2013, pág. 2), Todo organismo debe desarrollar una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser formalizada en un Organigrama.
- f) **Asignación de autoridad y responsabilidad:**(Ladino, 2013, pág. 2), El Ambiente de Control se fortalece en la medida en que los miembros de un organismo conocen claramente sus deberes y responsabilidades. Ello impulsa a usar la iniciativa para enfrentar y solucionar los problemas, actuando siempre dentro de los límites de su autoridad y responsabilidad.

2.1.3.2 Evaluación del riesgo:

Acorde al señalamiento de (Romero, 2012), quien expresa que:

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento. Su análisis se basa en:

- a) Identificación del riesgo
- b) Estimación del Riesgo
- c) Determinación de los objetivos de control
- d) Detección del cambio

2.1.3.3 Actividades de control:

En concordancia con (Romero, 2012), quien determina:

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos, se las analiza en basados en:

- a) Separación de tareas y responsabilidades
- b) Coordinación entre áreas
- c) Documentación
- d) Niveles definidos de autorización
- e) Control del sistema de información
- f) Indicadores de desempeño
- g) Función de auditoria interna independiente

2.1.3.4 Información y comunicación

Conforme lo señala (Romero, 2012):

Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos e control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información, su análisis se realiza en concordancia con:

- a) Información y responsabilidad
- b) Contenido y flujo de la información
- c) Calidad de la información
- d) El sistema de información
- e) Flexibilidad al cambio
- f) Compromiso de la autoridad superior
- g) Comunicación, valores organizacionales y estrategias
- h) Canales de comunicación

2.1.3.5 Supervisión

Conforme lo explica (Romero, 2012):

La gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo, es así que se realiza:

- a) Evaluación del sistema de control interno
- b) Eficacia del sistema de control interno

2.1.4 Informe COSO III

(Auditool, 2014)y(Trabucco, 2003), en su sitio web señala que:

El modelo de control interno COSO 2013 actualizado está compuesto por los cinco componentes establecidos en el marco anterior, y 17 principios y puntos de

enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente. Se caracteriza por tener en cuenta los siguientes aspectos y generar diferentes beneficios, acorde a: (UNIVERSIDAD CENTRAL, 2012)

- Mayores expectativas del gobierno corporativo.
- Globalización de mercados y operaciones.
- Cambio continuo en mayor complejidad en los negocios.
- Mayor demanda y complejidad en leyes, reglas, regulaciones y estándares.
- Expectativas de competencias y responsabilidades.
- Uso y mayor nivel de confianza en tecnologías que evolucionan rápidamente.
- Expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude.

La efectividad del sistema de control interno depende de estas características, y de esta manera se puede obtener una certeza razonable del logro de los objetivos de la entidad. Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad y puede hacer referencia a las categorías de objetivos. Para esto es indispensable que los componentes y principios estén presentes y en funcionamiento. Esto quiere decir que los componentes y principios relevantes existen en el diseño e implementación del sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados. Además, los componentes y principios deben ser aplicados en el sistema de control interno y funcionar de manera integrada. Cuando se determina que el Sistema de Control Interno es efectivo la alta dirección y la Junta Directiva tienen una seguridad razonable acerca del cumplimiento de las tres categorías de objetivos.

Sin embargo, es importante aclarar que un eficaz sistema de control interno no garantiza el éxito de una entidad. Este puede ayudar a la consecución de los objetivos y suministrar información sobre el progreso de la entidad, pero el desempeño de la administración y directivas y factores externos como condiciones económicas tienen gran influencia en el éxito de la entidad. El control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones. Además, el sistema de control interno puede garantizar solo una seguridad razonable en relación con el cumplimiento de los objetivos de la

organización. Las limitaciones siempre están presentes e impiden que el Consejo de Administración y la dirección tengan una seguridad absoluta. Sin embargo, estas limitaciones tienen que ser tenidas en cuenta al momento de seleccionar, desarrollar y desplegar los controles, para que minimicen en lo posible dichas limitaciones.

Las limitaciones pueden originarse por los siguientes factores en base a: (Herrera, 2013)

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos conscientes e inconscientes.
- La capacidad de la dirección de anular el control interno.
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal para eludir los controles mediante confabulación entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.
- Conspiraciones o complots.

Por esta razón, el Marco Integrado de Control Interno requiere de un criterio profesional en el diseño, implementación, y conducción del control interno y la evaluación de su efectividad. El uso del criterio profesional ayuda a la administración a tomar mejores decisiones con respecto al sistema de control interno, teniendo en cuenta que esto no garantiza resultados perfectos.

La administración hace uso del criterio profesional en diferentes momentos:

- Aplicación de los componentes de control interno en relación con las categorías de los objetivos.
- Aplicación de los componentes y principios de control interno dentro de la estructura de la entidad.

- Especificación de objetivos generales y específicos apropiados y evaluación de riesgos para su cumplimiento.
- Selección, desarrollo y despliegue de los controles necesarios para llevar a cabo los principios.
- Evaluar si los componentes y principios están presentes, funcionando y operando de manera integrada en la entidad.
- Evaluación de la severidad de una o más deficiencias de control interno de acuerdo con las leyes, reglas, regulaciones y estándares externos pertinentes.

2.1 MARCO JURÍDICO

2.2.1. Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda.

2.2.2. Antecedentes Históricos

En la Ciudad de Santa Clara a los doce días del mes de abril del año 2012, se reúnen 38 personas con la finalidad de constituir y conformar una Pre Cooperativa de Ahorro y Crédito, existiendo el número legal suficiente de personas interesadas en ser socios, se nombra al Señor Edgar Paredes Director y a la Señora Rosa Matilde Solís Cabrera como Secretaria AD-HOG de la Asamblea.

De igual manera se nombra como Asesor al Economista Luis Vinicio Pillajo, quien explica sobre los beneficios y ventajas que tiene el sistema cooperativo y el apoyo que el Gobierno brinda sustentado en la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.

Todos convencidos en el propósito resuelven constituir la organización la misma que se llamará Pre Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda. y proceden a elegir a la Directiva Provisional, la misma que conforman las siguientes personas:

Edgar Paredes Casco

Presidente

Rosa Matilde Solís Cabrera	Secretaria
Francisco Fausto Huatatocha Grefa	Tesorero
Marcelo Oswaldo Lara Lara	Primer Vocal
Edison Iván Campos	Segundo Vocal
Agustín Cristóbal Huatatocha Licuy	Tercer Vocal

Seguidamente la Asamblea fija los montos de las cuotas de aportación:

Cuota de Ingreso	1,00
Certificado de Aportación	8,00
Cuota de Gastos de Administración	1,00

En total cada socio debe depositar en Tesorería de la Pre Cooperativa la cantidad de 10,00 USD, sumando un total de 380,00 USD.

El Directorio Provisional elaboró el Plan de Inversión de la Pre Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda., el mismo que fue aprobado por la Asamblea General de Socios efectuada el 14 de abril del 2003 con las siguientes aportaciones:

SOCIOS	2.470,00
MUNICIPIO DE SANTA CLARA	15.000,00
CEDIME (ONG)	20.000,00
TOTAL	37.000,00

Una vez recolectado las cuotas de aportación de los 38 socios se procede a la apertura de una Cuenta de Integración de Capitales de la Pre Cooperativa en el Banco Nacional de Fomento con el monto de 380,00 USD.

Una vez elaborado el Estatuto es discutido y aprobado en sesiones de los días 14, 16 y 21 del mes de abril del año 2003.

El 28 de abril del año 2003, se ingresa, el oficio S/N de fecha 22 de abril del 2003, en la Oficinas de la Sub Dirección Regional de Cooperativas Central de la

Ciudad de Ambato, solicitando que una vez presentado la documentación, previo al estudio y al trámite correspondiente, se proceda a reconocer jurídicamente a la Cooperativa, aprobándose el estatuto mediante Acuerdo Ministerial No. 0000019 SDRCC-2003, del 17 de octubre del año 2003.

El 23 de diciembre del 2003, se ingresa en la Dirección Nacional de Cooperativas el Oficio S/N de fecha 16 de diciembre del 2003 dirigido a la Doctora Elizabeth Tapia, Directora Nacional de Cooperativas, en el cual se solicita el Registro del Directorio para la obtención del Número de Orden correspondiente.

Mediante Oficio S/N de fecha 24 de diciembre del 2003, se solicita al Ingeniero Jaime Guevara, Gerente del Banco Nacional de Fomento, la transferencia los fondos (380,00 USD) de la Cuenta de Integración de Capitales de la Pre Cooperativa a la Cuenta Corriente No. 0250 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda.

Concluidos los trámites la Cooperativa se encuentra legalmente constituida, pero sin fondos debido a que los 15.000,00 USD provenientes de parte del Ilustre Municipio de Santa Clara, no se pudieron trasferir por prohibiciones legales, de igual forma los 20.000,00 USD de parte de la Fundación CEDIME no fue posible y la capitalización por parte de los socios fue imposible, teniendo que permanecer la Cooperativa en estado pasivo.

A través del Proyecto Fortalecimiento a la Producción y Comercialización de Productos de la Zona, el Instituto para el Ecodesarrollo de la Región Amazónica Ecuatoriana ECORAE, aprobó y desembolsó la cantidad de 8.000,00 USD, fondo con el cual y con el apoyo del Ilustre Municipio de Santa Clara, el Honorable Consejo Provincial, la Gobernación de Pastaza, Arboriente S.A. la Cooperativa abre su oficina e inicia su actividad en el año 2006.

En el año 2007 recibe la cantidad de 3.500,00 USD de la Fundación CEDIME, como parte del fondo ofrecido inicialmente.

2.2.3. Filosofía Institucional

2.2.3.1 Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito, orientada a ofrecer productos y servicios financieros y no financieros de calidad, cubriendo necesidades para contribuir al bienestar y progreso de nuestros socios y la sociedad.

2.2.3.2 Visión

Ser una cooperativa cuyo objeto social principal es realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y clientes, brindando servicios y soluciones financieras ágiles, prácticas y transparentes.

2.2.3.3 Valores y principios

(Cooperativa ciudad de quito, 2010);

La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

1. Membrecía abierta y voluntaria;
2. Control democrático de los miembros;
3. Participación económica de los miembros;
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad.

La cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de ser directivo, fundador o benefactor, ni los discriminará por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza.

2.2.4 Organización y Gobierno

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

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

2.2.4.1 Asamblea General

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

Atribuciones y deberes: Además de las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y las que constaren en el Reglamento Interno, la Asamblea General, tendrá las siguientes atribuciones:

1. Aprobar y reformar el Estatuto Social, el Reglamento Interno y el de Elecciones;
2. Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia;
3. Remover a los miembros de los consejos de Administración, Vigilancia y Gerente, con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes;
4. Nombrar auditor Interno y externo de la terna que presentará, a su consideración, el Consejo de Vigilancia;
5. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de Gerencia. El rechazo delos informes de gestión, implica automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la asamblea;

6. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración;
7. Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el Reglamento Interno;
8. Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa;
9. Resolver las apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la institución;
10. Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios;
11. Aprobar el Reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del Presidente y directivos, que, en conjunto, no podrán exceder, del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa;
12. Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación;
13. Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizará de la auditoría interna o efectuará la auditoría externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el Consejo de Vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia. En caso de ausencia definitiva del auditor Interno, la Asamblea General procederá a designar su reemplazo, dentro de treinta días de producida ésta. Los auditores externos serán contratados por periodos anuales;
14. Conocer las tablas de remuneraciones y de ingresos que, por cualquier concepto, perciban el Gerente los ejecutivos de la organización;
15. Autorizar la emisión de obligaciones de libre negociación en el mercado de valores, aprobando las condiciones para su redención.

2.2.4.2 Consejo de Administración

Es el órgano de dirección de la cooperativa y estará integrado por 3Vocales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General por votación secreta, previo cumplimiento de los requisitos que constarán en el Reglamento Interno de la Cooperativa.

Atribuciones: Además de las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Reglamento Interno de la cooperativa, son atribuciones y deberes del Consejo de Administración, los siguientes:

1. Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley y los valores y principios del cooperativismo;
2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;
4. Proponer a la asamblea reformas al Estatuto Social y Reglamentos que sean de su competencia;
5. Dictar los Reglamentos de administración y organización internos, no asignados a la Asamblea General;
6. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios;
7. Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el Reglamento Interno. La sanción con suspensión de derechos, no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción;
8. Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria;
9. Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica;
10. Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas;
11. Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el Reglamento Interno;
12. Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General;
13. Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica;
14. Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente;
15. Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la Asamblea General;
16. Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente;

17. Informar sus resoluciones al Consejo de Vigilancia para efectos de lo dispuesto en el número 9 del artículo 38 del Reglamento a la Ley;
18. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos;
19. Señalar el número y valor mínimos de certificados de aportación que deban tener los socios y autorizar su transferencia, que sólo podrá hacerse entre socios o a favor de la Cooperativa;
20. Fijar el monto de las cuotas ordinarias y extraordinarias para gastos de administración u otras actividades, así como el monto de las multas por inasistencia injustificada a la Asamblea General.
21. El Consejo de Administración podrá delegar su función de aprobación de ingreso de socios.

2.2.4.3 Consejo de Vigilancia

El Consejo de Vigilancia es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan el Consejo de Administración y la gerencia. Estará integrado por 3 Vocales con sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General.

Atribuciones: Además de las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Reglamento Interno, son atribuciones y deberes del Consejo de Vigilancia, los siguientes:

1. Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo;
2. Controlar las actividades económicas de la cooperativa;
3. Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes
4. Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa;
5. Efectuar las funciones de auditoría interna, en los casos de cooperativas que no excedan de 200 socios o 500.000 dólares de activos;
6. Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas;

7. Presentar a la Asamblea General un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros, balance social y la gestión de la cooperativa;
8. Proponer ante la Asamblea General, la terna para la designación de auditor Interno y externo;
9. Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la Asamblea General, contando previamente con los criterios de gerencia;
10. Informar al Consejo de Administración y a la Asamblea General, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;
11. Solicitar al Presidente que se incluya en el orden del día de la próxima Asamblea General, los puntos que crea conveniente, siempre y cuando estén relacionados directamente con el cumplimiento de sus funciones.
12. Efectuar arqueos de caja, periódica u ocasionalmente, dependiendo del segmento al que la cooperativa se corresponda, y revisar la contabilidad de la cooperativa, a fin de verificar su veracidad y la existencia de sustentos adecuados para los asientos contables.
13. Organizar, dirigir el proceso y resolver la selección del oficial de cumplimiento, de la terna preparada para el efecto;
14. Elaborar el expediente, debidamente sustentado y motivado, cuando pretenda solicitar la remoción de los directivos o gerente y notificar con el mismo a los implicados, antes de someterlo a consideración de la Asamblea General.
15. Instruir el expediente sobre infracciones de los socios, susceptibles de sanción con exclusión, cuando sea requerido por el Consejo de Administración, aplicando lo dispuesto en el Reglamento Interno;
16. Recibir y tramitar denuncias de los socios, debidamente fundamentadas, sobre violación a sus derechos por parte de Directivos o Administradores de la Cooperativa; y, formular las observaciones pertinentes en cada caso.

Sin perjuicio de las observaciones que pueda formular el Consejo de Vigilancia, el Consejo de Administración podrá ejecutar sus resoluciones bajo su responsabilidad, no obstante lo cual, esta decisión deberá ser, obligatoriamente, puesta en conocimiento de la siguiente Asamblea General.

2.2.4.4 Comisiones especiales

Serán permanentes u ocasionales. Las designará el Consejo de Administración con tres vocales que durarán un año en sus funciones, pudiendo ser reelegidos por una sola vez y removidos en cualquier tiempo.

Las comisiones especiales permanentes cumplirán las funciones determinadas en el Reglamento Interno. Las comisiones ocasionales, cumplirán las funciones que el Consejo de Administración les encargue.

2.2.4.5 Presidente

El Presidente del Consejo de Administración, lo será también de la Cooperativa y de la Asamblea General

Atribuciones:

1. Convocar, presidir y orientar las discusiones en las Asambleas Generales y en las reuniones del Consejo de Administración;
2. Dirimir con su voto los empates en las votaciones de Asamblea General;
3. Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa;
4. Suscribir los cheques conjuntamente con el Gerente, siempre y cuando el Reglamento Interno así lo determine.

2.2.4.6 Gerente

El postulante a Gerente de la Cooperativa deberá acreditar experiencia en gestión administrativa preferentemente acorde con el objeto social de la cooperativa y capacitación en economía social y solidaria y cooperativismo.

Atribuciones y Responsabilidades.- Además de las previstas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y las que constaren en el Reglamento Interno, son atribuciones y responsabilidades del Gerente:

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la Ley, su Reglamento y el presente Estatuto social;
2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, Reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;
3. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;
4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;
5. Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminado contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración;
6. Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;
7. Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;
8. Informar de su gestión a la Asamblea General y al Consejo de Administración;
9. Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determine el Reglamento Interno; cuando el Reglamento Interno disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna;
10. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;
11. Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el Reglamento o la Asamblea General le autorice;
12. Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia;
13. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;
14. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa;
15. Asistir, obligatoriamente, a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y, a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido;

16. Ejecutar las políticas sobre los precios de bienes y servicios que brinde la cooperativa, de acuerdo con los lineamientos fijados por el Consejo de Administración.

2.2.5 Normativa de crédito de la COAC “Santa Clara” Ltda.

La cual se ha basado en (Cooperativa ciudad de quito, 2010);

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda. Pastaza, en uso de sus atribuciones y de conformidad a lo dispuesto en el numeral 5 del art. 34 del Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria; y, numeral 5 del art. 22 del Estatuto Social, APRUEBA el siguiente REGLAMENTO DE CRÉDITO, de cumplimiento obligatorio para todos los socios y demás órganos de la cooperativa.

2.2.5.1 Los principios del crédito(CODENPE, 2012)

- a. El presente reglamento se regirá por lo dispuesto en el Estatuto y en la normatividad vigente y aplicable a las cooperativas de ahorro y crédito que realizan exclusivamente operaciones con sus asociados.
- b. Independientemente del tipo de crédito que solicitaren los socios, la decisión crediticia se regirá por los siguientes principios generales:
 1. Integridad Moral del potencial prestatario;
 2. Capacidad de pago, debidamente sustentada;
 3. Colaterales que precautelen holgadamente, y en todo momento, la cobranza;
 4. Condiciones del entorno en el que se desarrolla la actividad que permitirá el repago del potencial deudor, adecuadas y previsiblemente estables.
 5. Objetividad: las decisiones crediticias se basarán en parámetros objetivos que puedan ser refrendados por cualquier observador independiente;

2.2.5.2 Requisitos:

(EMAAPQ, 2014)

- a. Ser socio activo de la cooperativa y haber mantenido ahorro regular por el lapso mínimo de 60 días.
- b. Presentar la correspondiente solicitud en el formato apropiado, debidamente llenada.
- c. Presentar las garantías adecuadas.
- d. No ser garante de un socio que, al momento de presentar la solicitud de crédito, se halle en mora.
- e. Estar al día en sus obligaciones para con la cooperativa.
- f. Otros requisitos adicionales que podrían considerarse adecuados, a criterio de cualquiera de las instancias que intervienen en el proceso de aprobación del crédito.
- g. Si los créditos fueran solicitados por los directivos, gerente o empleados de la cooperativa se requerirá, además de los requisitos anteriores, la aprobación escrita de cada uno de los miembros del Consejo de Administración. Si la decisión estuviera dividida, se asumirá el criterio mayoritario

2.2.5.3 Modalidades de Crédito

(Beafond, 2002)

En la búsqueda de satisfacer de mejor manera las necesidades crediticias de los socios, se establecen las siguientes modalidades de crédito:

- a. Ordinarios.- Su plazo no superará los 55 meses para montos de 30.001,00 a 33.000,00, 52 meses para montos de 25.001,00 USD a 30.000,00 USD, hasta 48 meses para montos de 18.001,00 USD a 25.000,00 USD, hasta 46 meses para montos de 3.001,00 a 18.000,00 USD y hasta 30 meses para montos inferiores a 3.000,00 USD; en ningún caso será inferior a los 6 meses, y se amortizará mediante 2 pagos periódicos de capital e intereses, adecuados a los periodos de recepción de los ingresos laborales del socio;
- b. Extraordinarios.- Aquellos cuyo plazo no será mayor a los 12 meses y cuya amortización se efectuará al vencimiento de la operación;

- c. Especiales.- Son aquellos que otorga la entidad con el único objetivo de ayudar al socio a cubrir los gastos derivados de circunstancias de fuerza mayor, debidamente comprobadas y especificadas en la solicitud. Estos préstamos serán solicitados directamente al Consejo de Administración, que es el único organismo competente para concederlos.
- d. De Sueldo.- Destinados a satisfacer las necesidades de liquidez inmediata de los socios. Será cancelado en el periodo de pago salarial inmediatamente posterior a la fecha de realización de la solicitud y su aprobación la hará directamente el gerente.
- e. De compensación.- Otorgados a solicitud del socio, por un monto inferior o igual al valor total de sus haberes. Su aprobación no requerirá el concurso del Comité de Crédito, pudiendo ser autorizado directamente por el gerente. Su plazo y condiciones serán similares a los de los créditos ordinarios o extraordinarios.
- f. Semestral.- Destinado a cubrir gastos, sobre todo de apertura de clases, será aprobado por Gerencia una vez cumplidos los requisitos descritos en este Reglamento. Será concedido siempre que exista la liquidez suficiente.
- g. Instantáneo.- Su plazo no superará los diez meses y se amortizará mediante cuotas periódicas mensuales o por periodos de pago, con intereses sobre saldos, requerirá para su aprobación, las firmas conjuntas de presidencia y gerencia.

2.2.5.4 Montos, Plazos y Condiciones

(Cooperativa ciudad de quito, 2010);

- a. Ningún socio podrá, en forma individual, acceder a un monto de crédito que supere el 2,5% de la Cartera de Crédito Total de la cooperativa.
- b. Como norma general: ningún socio podrá adeudar a la cooperativa un monto superior equivalente, a seis veces sus depósitos de ahorro y certificados de

aportación y deberá mantener, en todo tiempo, una proporción Crédito Total / Haberes (Ahorros, depósitos a la vista, Certificados de Aportación, etc.) de, por lo menos, 6 a 1, respectivamente. El valor inicial en ahorros, que sirva para establecer la relación anterior, será fijada por el Consejo de Administración de acuerdo a las condiciones de liquidez que presente la cooperativa. Se exceptúan de la proporción anterior, aquellos socios que hayan accedido a un crédito especial.

- c. En el caso de socios nuevos, con menos de tres años de antigüedad en la cooperativa, se considerarán los siguientes cupos: primer año hasta el 60% de los montos máximos; segundo año, 70% y, a partir del tercer año el 100% de los cupos máximos.
- d. Ordinarios.- El monto mínimo a otorgarse será de 300USD y no superará, los 33.000USD, monto que podrá ser ampliado, o reducido, por el Consejo de Administración, de acuerdo a las condiciones de liquidez.
- e. Extraordinarios.- El monto máximo a otorgarse será de 2.260USD y será cancelado, al vencimiento, en un plazo no superior a los 12 meses.
- f. Especiales.-Su plazo no superará los seis meses. El monto máximo a otorgarse será de hasta 6 veces el sueldo del socio, con un monto tope de 6.000,00 USD; la modalidad de cancelación será al vencimiento o en pagos parciales. Se entenderán como circunstancias de fuerza mayor aquellas que, de no ser atendidas en forma inmediata, pondrán, eventualmente, en peligro la integridad física del socio o de su familia, o que puedan vulnerar seriamente su patrimonio.
- g. De Sueldo.-Su monto máximo será el equivalente al valor, debidamente certificado, de su sueldo y podrá ser concedido hasta 10 veces al año, pero, solo podrán realizarse hasta dos consecutivamente.
- h. De Compensación.- Serán otorgados por un monto igual o inferior a la totalidad de ahorro y certificados de aportación con los que cuente el socio.

- i. Semestral.- Su monto máximo será de 600,00 USD y podrá ser concedido a partir de: para la Sierra el 1 de junio, y deberá pagarse hasta el 15 de Diciembre y para la Costa el 15 de Marzo y deberá cancelarse hasta el 30 de Octubre.
- j. Instantáneo.- El monto máximo a otorgarse será de 1.500,00 USD siempre y cuando exista la liquidez suficiente.

2.2.5.5 Las Novaciones

(Cooperativa ciudad de quito, 2010);

- a. Como norma general, un socio podrá realizar una renovación a su crédito siempre que: hayan transcurrido 240 días desde la concesión del crédito anterior o se haya cancelado el 50% del valor del capital pactado y siempre que se halle pagada la totalidad de intereses adeudados hasta la fecha en la que solicite la renovación.
- b. Lo expuesto en el acápite anterior es aplicable, siempre y cuando el socio no haya caído en morosidad en, al menos, las últimas seis cuotas.
- c. Cuando el saldo del crédito a la fecha en la que solicite la renovación, fuera inferior al saldo de los ahorros del cooperado, no habrá límite de tiempo para realizar novaciones adicionales.
- d. Por ningún motivo se concederá una renovación, ampliación, o consolidación de un de crédito, para cancelar capital o intereses en mora.
- e. Ningún socio podrá tener dos o más créditos de la misma modalidad en forma simultánea. Al concederle una renovación, se procederá a liquidar el anterior, y el socio recibirá la diferencia entre el saldo del crédito anterior y sus accesorios, y el monto que solicita.
- f. Para que un socio que haya incurrido en morosidad, pueda obtener un nuevo crédito, o renovar un existente, a más de cumplir con los requisitos

anteriores, deberá transcurrir un periodo igual al tiempo en el que estuvo en morosidad.

- g. El consejo de Administración podrá, eventualmente y únicamente en casos de fuerza mayor, hacer excepciones puntuales a las normas anteriores de este título, siempre que:
 - 1. El socio presentare por escrito su solicitud de excepción, justificándola documentadamente;
 - 2. El historial crediticio del socio, en los últimos 24 meses, no dejare ninguna duda respecto de su conducta puntual de pago y no haya sido sujeto previo de excepción en, al menos, dicho plazo.
- h. En cualquier caso, el socio sobre quien fuera aplicada la excepción, no podrá realizar operación crediticia de ninguna naturaleza, por el lapso de un año, periodo que se podrá extender a criterio del Consejo de Administración, hasta por el lapso de la duración del crédito que se otorgare bajo dicha excepción.

2.2.5.6 Comisión de Crédito

(Cooperativa ciudad de quito, 2010);

- a. Como norma general, un socio podrá realizar una renovación a su crédito siempre que: hayan transcurrido 240 días desde la concesión del crédito anterior o se haya cancelado el 50% del valor del capital pactado y siempre que se halle pagada la totalidad de intereses adeudados hasta la fecha en la que solicite la renovación.
- b. Lo expuesto en el acápite anterior es aplicable, siempre y cuando el socio no haya caído en morosidad en, al menos, las últimas seis cuotas.

- c. Cuando el saldo del crédito a la fecha en la que solicite la renovación, fuera inferior al saldo de los ahorros del cooperado, no habrá límite de tiempo para realizar novaciones adicionales.
- d. Por ningún motivo se concederá una renovación, ampliación, o consolidación de un de crédito, para cancelar capital o intereses en mora.
- e. Ningún socio podrá tener dos o más créditos de la misma modalidad en forma simultánea. Al concederle una renovación, se procederá a liquidar el anterior, y el socio recibirá la diferencia entre el saldo del crédito anterior y sus accesorios, y el monto que solicita.
- f. Para que un socio que haya incurrido en morosidad, pueda obtener un nuevo crédito, o renovar un existente, a más de cumplir con los requisitos anteriores, deberá transcurrir un periodo igual al tiempo en el que estuvo en morosidad.
- g. El consejo de Administración podrá, eventualmente y únicamente en casos de fuerza mayor, hacer excepciones puntuales a las normas anteriores de este título, siempre que:
 - 1. El socio presentare por escrito su solicitud de excepción, justificándola documentadamente;
 - 2. El historial crediticio del socio, en los últimos 24 meses, no dejare ninguna duda respecto de su conducta puntual de pago y no haya sido sujeto previo de excepción en, al menos, dicho plazo.
- h. En cualquier caso, el socio sobre quien fuera aplicada la excepción, no podrá realizar operación crediticia de ninguna naturaleza, por el lapso de un año, periodo que se podrá extender a criterio del Consejo de Administración, hasta por el lapso de la duración del crédito que se otorgare bajo dicha excepción.

2.2.5.7 Informe de gerencia

(Cooperativa ciudad de quito, 2010);

Para sustento de las decisiones del Comité de Crédito, se emitirá un Informe de Gerencia, el mismo que contendrá:

1. Información sobre la situación deudora del prestatario, a la fecha de la solicitud;
2. Información respecto de la relación Crédito/Haberes que presenta el prestatario a la fecha de la solicitud;
3. Información respecto del historial crediticio de los últimos 6 meses;
4. Información respecto a la proporción de las cuotas con respecto a los ingresos certificados del deudor, tal como lo establece el literal d. del Título 5 del presente reglamento;
5. Garantías vigentes del socio y de quienes se constituyen en avales de la operación.
6. Información respecto de la situación crediticia y de cumplimiento de obligaciones de los garantes.

2.3. MARCO SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA

2.3.1. Análisis Interno

2.3.1.1 Administración de créditos y cobranzas

Esta administración para la COAC se ha tornado cada vez más difícil de controlar, puesto que la normativa que se señala en el reglamento de crédito de la institución, en términos generales no se cumplen acorde a los procedimientos determinados para la aprobación y recaudación de los créditos otorgados.

Puesto que se evidencia que los procesos que utiliza la COAC para ejercer un control firme de los créditos y cobranzas, y la prevención de riesgo, son variables que los socios no han considerado para orientar eficientemente la administración de crédito y cobranzas.

2.3.1.2 Régimen Económico

Patrimonio - Capital Social: El patrimonio de la cooperativa estará integrado por el capital social, el Fondo Irrepartible de Reserva Legal y las reservas facultativas que, a propuesta del Consejo de Administración, fueren aprobadas por la Asamblea General.

El capital social es variable e ilimitado, está constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario, bienes o trabajo debidamente evaluados por el Consejo de Administración, en el año 2013 la COAC mantiene un capital social estimado de unos \$66.495,10.

Servicios: Actualmente son:

Tabla 1: Clases de Ahorros de la COAC "Santa Clara" Ltda.

Servicio	Tipo	Detalle
AHORROS	Ahorros	<ul style="list-style-type: none"> No se cobra por mantenimiento de cuenta. Inmediata disponibilidad de los fondos. Mínima valor de depósito desde 10,00 dólar. Intereses de hasta el 3% anual.
	Plazo fijo 91-180 días	<ul style="list-style-type: none"> No se cobra por mantenimiento en cuenta. Amortización por un período de tiempo, determinado por el socio. Mínimo de ahorros 100 dólares Intereses desde el 5% al 10% anual, en base al tiempo y el valor estipulado por el socio.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Emma Moreno

Tabla 2: Modalidades de Créditos de la COAC "Santa Clara" Ltda.

Producto/ Servicio	Características
CRÉDITOS	<ul style="list-style-type: none"> Ordinarios Extraordinarios
	<ul style="list-style-type: none"> Especiales De sueldo De Compensación Semestral Instantáneo

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Emma Moreno

Ingresos: Son generalmente los generados por concesión de créditos, y aportes de aumento de capital de los socios.

Dispone además de un ingreso mensual de \$1355.60 proveniente de la empresa eléctrica Ambato S.A., E.E.A.S.A puesto que realiza el cobro de la luz a los consumidores del cantón y demás sectores aledaños.

Egresos: Se generan por: Gastos de publicidad, administrativos, directos y depreciaciones.

2.3.1.4 Recursos Tecnológicos

La COAC dispone un equipo hardware informatizado que apoya a agilizar de manera, confiable la atención al cliente. El mismo que cuenta con un software adquirido denominado DATABOX, el mismo que ha sido adecuado a las necesidades institucionales, así mismo dispone del servicio de internet muy necesario para diversas actividades de la Cooperativa.

2.3.1.5 Recursos Humanos

El personal que forma parte de la asamblea general, gerente y presidente no tiene título académico de tercer nivel.

La mayoría de los empleados gozan de estabilidad laboral, el personal de la cooperativa se está formando académicamente para un mejor desempeño dentro de la COAC.

2.3.2 Análisis FODA

- No existe un plan estratégico que guíe el accionar de la cooperativa.
- No se ha realizado promoción de los servicios cooperativos
- Hay un problema en la parte administrativa ya que no acogen las observaciones de los socios y demás personal.
- Los directivos no han realizado análisis de los riesgos y de los índices de gestión para tomar los correctivos necesarios.
- Alto porcentaje de emigración a las capitales de provincia más cercanas, como son Puyo y Tena.

- La cooperativa cuenta no ha elaborado un organigrama acorde a su estructura organizativa.
- Ausencia de normas y de contratación de una empresa de seguridad
- Incremento de servicios del cobro del consumo de energía eléctrica EEASA y posteriormente realizará cobros CNT.

En su mayoría los habitantes del cantón conocen la existencia de la cooperativa, pero desconocen los servicios que ésta ofrece.

Tabla 3: Matriz FODA de la CAOAC

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Confianza total de los socios en los servicios que ofrece la Cooperativa. • Tasa de interés en ahorros articulado a las Cooperativas de la Provincia • Variedad en modalidades de créditos • Ambiente laboral muy bueno • Calidad de servicio basada en el ser humano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de un plan estratégico • Poca publicidad de los servicios de la COAC. • Tecnología subutilizada • Bajo nivel académico de los directivos • Ingresos muy bajos por cobros de créditos • Falta de presencia en el mercado
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Población en constante Crecimiento. • Ubicación geográfica de las instalaciones de la cooperativa estratégica. • Predisposición de las autoridades gubernamental es del Cantón para impulsar el desarrollo de la COAC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Migración de la población económicamente activa a las capitales de provincia más cercanas. • Falta de medios de comunicación para publicitar los servicios de la COAC • Falta de patrimonio y capital social, que pueda sostener el aumento de socios del Cantón.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Emma Moreno

2.3.2.1 Matriz de Necesidades y Alternativas de la COAC

En este acápite se expone las necesidades y posibles soluciones que se pueden presentar a la Asamblea General de socios de la COAC.

Tabla 4: Necesidades y Alternativas de solución

NECESIDADES	ALTERNATIVAS
Instalaciones Propias	Autogestión con entidades Públicas y Privadas.
Creación de nuevos servicios	Giros nacionales, Cobros de CNT, Pagos bonos.
Publicitar los servicios	Entregar publicidad volante, puerta a puerta, anunciar en medios de comunicación
Entrenamiento al personal	Elaborar un plan de capacitación e inducción.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Emma Moreno

2.3.2.2 Matriz de problematización

Tabla 5: Estrategias de Cambio

Dificultad	Origen	Consecuencia	Solución
Publicidad de los servicios	Falta de preocupación del Gerente	Desconocimiento de la población	Entregar publicidad volante, puerta a puerta, anunciar en medios de comunicación
Ausencia de plan estratégico	No ha solicitado la Asamblea General	No se evidencia desarrollo de la Cooperativa	Solicitar la elaboración del plan estratégico al Consejo de Administración
Instalaciones propias	Recursos económicos escuálidos	Insuficiente espacios para mejor atención al cliente	Autogestión con entidades Públicas y Privadas.
Entrenamiento al personal	Falta de un plan de capacitación	Falta de actualización de conocimientos	Elaborar un plan de capacitación

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Emma Moreno

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Actividades de control.- Aquellas medidas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices marcadas por la dirección se llevan a cabo. (Mora, 2010, pág. 27)

Afirmaciones.- Manifestaciones de la dirección, explícitas o no, incluidas en los estados financieros y tenidas en cuenta por el auditor al considerar los distintos tipos de incorrecciones que pueden existir. (Grag, 2011, pág. 60)

Archivo de auditoría.- Una o más carpetas u otros medios de almacenamiento de datos, físicos o electrónicos, que contienen los registros que conforman la documentación de auditoría correspondiente a un encargo específico. (Milton & Maldonado, 2006, pág. 31)

Auditor.- El término “auditor” se utiliza para referirse a la persona o personas que realizan la auditoría, normalmente el socio del encargo u otros miembros del equipo del encargo o, en su caso, la firma de auditoría. (Ramos & Santa, 2007, pág. 62)

Autocartera.- Conjunto de títulos de patrimonio, mantenidos por la propia compañía emisora. Independientemente de la finalidad perseguida. (Murillo, 2010, pág. 79)

Autofinanciación.- Cuantía que refleja la cuenta de resultados de un ejercicio, por diferencia entre ingresos y gastos, conocido como beneficio y que la Junta General no distribuye. (Enrique, 2009, pág. 200)

Control interno.- El proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad. (Mora, 2010, pág. 59)

Error.- Una incorrección no intencionada contenida en los estados financieros, incluyendo la omisión de una cantidad o de una información a revelar. (Grag, 2011, pág. 91)

Estados financieros.- Presentación estructurada de información financiera histórica, que incluye notas explicativas, cuya finalidad es la de informar sobre los recursos económicos y las obligaciones de una entidad en un momento determinado. (Enrique, 2009, pág. 215)

Factores de riesgo de fraude.- Hechos o circunstancias que indican la existencia de un incentivo o elemento de presión para cometer fraude o que proporcionen una oportunidad para cometerlo. (Ramos & Santa, 2007, pág. 81)

Fraude.- Un acto intencionado realizado por una o más personas de la dirección, los responsables del gobierno de la entidad, los empleados o terceros, que conlleve la utilización del engaño con el fin de conseguir una ventaja injusta o ilegal. (Murillo, 2010, pág. 110)

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

El presente proyecto de investigación se realizará bajo la modalidad de un enfoque cualitativo por cuanto sus resultados se evidenciarán en un informe final de auditoría puesto que se basará en evidencias documentadas y notas descritas a partir del análisis.

3.1 IDEA A DEFENDER

3.1.1 Idea General

La aplicación de la Auditoría de Gestión del año 2013 en el departamento de cartera y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Clara Ltda., permitirá el mejoramiento de los procesos de control administrativo y financiero.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN A UTILIZAR EN LA AUDITORÍA

3.2.1 Tipos de Investigación

3.2.1.1 De Campo

Es la que se realiza “*in situ*”, con el uso fuentes primarias; en base a lo que señala Zea (2009), “Es la que se realiza en el entorno donde se ubican los sujetos u objetos de investigación y se desarrollan los hechos.” (p. 29).

Por lo que se determina que la investigación propuesta es de campo puesto que se realizará *in situ* en las instalaciones de la COAC, para así formar una relación directa con los socios y directivos, que se han beneficiado de los servicios que ofrece el departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Clara Ltda., es así que se podrá palpar de primera mano la problemática del control interno de los procesos administrativos y de gestión.

3.2.1.2 Bibliográfica-documental

“Se ejecuta apoyándose en documentos de todo tipo como: fuentes bibliográficas (consulta de libros), hemerográficas (en artículos o ensayos de revistas y periódicos) o archivísticas (archivos como cartas oficios, circulares, expedientes)”. Así lo explica Marín (2011).

Definitivamente este tipo de investigación será periódicamente utilizada en este trabajo puesto que aportará al conocimiento de fuentes de consulta que permitirán aplicar las Normas APA que proporción en una guía para su ubicación.

3.2.1.3 Descriptiva

Consiste en “Llegar a conocer las situaciones, entorno y predominantes actitudes a través de la exacta descripción de las objetos, actividades, personas y procesos” así lo expresan Alba, Fernández y Machado (2010).

Sin duda alguna este tipo de investigación, será una base que se utilizará en este trabajo, puesto que no solamente realiza la recolección de datos, sino que las pronostica y las interrelaciona con otras variables.

3.2.1.4 Exploratoria

Acorde a lo expresado por Marín (2011), “Se realiza con el fin de recalcar aspectos principales de la problemática determinada y localizar procedimientos adecuados para una posterior investigación”.

Es por ello que esta investigación será de vital importancia al momento de analizar los resultados de aplicar los índices de gestión para determinar niveles de cumplimiento y proceder a su comprobación

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

En concordancia con o expresado por Mantilla (2006), “Es el conjunto de los sujetos motivo de estudio que pueden ser en cantidades finitas o infinitas.” (p. 23).

En este trabajo de titulación la población es el número de socios, directivos y usuarios externos de la COAC, puesto que en este caso es improbable estudiar todos los elementos de la población, se utilizará la muestra.

3.3.2 Muestra

Según Hernández (2008), “En el proceso es un grupo de personas, sucesos, eventos, etc., sobre el cual se debe recolectar los datos”. (p. 257).

3.2.2.1 Población y Muestra:

El total de la población se remitirá al listado de los socios, directivos y usuarios que en el periodo 2013 hayan estado activos, y para el cálculo de la muestra se empleará:

Tabla 6: Población y Muestra

POBLACION	CANTIDAD
DIRECTIVOS - EMPLEADOS	8
USUARIOS SEMANALES	440
TOTAL	448

*Fuente: Trabajo de Campo 2015
Elaborado por: Enma Moreno*

3.3.2.2 Cálculo de la Muestra:

$$n = \frac{z^2 pqN}{Z^2 pq + Ne^2}$$

n :Número de elementos de la muestra.

N: Número de elementos del universo.

p/q: Probabilidades con las que se presenta el fenómeno.

z² :Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido: siempre se opera con valor sigma. Véase la tabla de valores de Z.

e: Margen de error o de imprecisión permitido (lo determinará el director del estudio).

Aplicación de Formula para el cliente externo (usuario):

$$n = \frac{z^2 pqN}{Z^2 pq + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 (0.95)(0.05)(440)}{(1.96)^2 * (0.95)(0.05) + (440)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{80.29}{1,28}$$

$$n = 62.60 = 63 \text{ usuarios a encuestar.}$$

3.3.3 Observación

Según Herrera (2002), “Consiste en poner atención, utilizando los sentidos, en la realidad y en la recolección de datos para su análisis e interpretación a base del marco teórico, que permita llegar a conclusiones, plantear recomendaciones y apoyar en la toma de decisiones”

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Cuestionarios

Se diseñarán de forma tal que constituyan en objetivos de análisis ya sea cuantitativo o cualitativo, que sean de factible representación gráfica de las

respuestas que se obtengan, estos se utilizan en: Encuestas, Entrevistas, y en la Observación

3.4.2 Procesamiento de datos

Se realizará con:

- a) Análisis de los datos recolectados.
- b) En caso de errores o inconsistencias, la recolección de datos repetida.

3.4.3 Interpretación de los resultados

Se analizarán mediante:

- a) Estudio estadístico de resultados
- b) Interpretación de resultados basado en el marco teórico
- c) Verificación de la idea a defender.

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 METODOLOGÍA PARA REALIZAR LA AUDITORÍA DE GESTIÓN PROPUESTA

La auditoría de gestión a crédito y cobranzas debe ser muy metódica en el desarrollo de su trabajo. Por lo que para su realización se llevará a cabo entrevistas personales y aplicación de cuestionarios de control interno a los responsables de las áreas: crédito y cobranzas, gerencia y contabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda., lo que determinará la disposición de información precisa del área auditada.

En concordancia al párrafo anterior la auditoría de gestión al área de crédito y cobranzas de la Cooperativa de ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda., permitió realizar lo siguiente:

- a) Nominación del área, sector o servicio a auditar: Se aplicó una auditoría vertical puesto que permite analizar un sector o área específica que en este trabajo será el departamento de crédito y cobranzas.
- b) Estudio previo: Para lo cual se recolectó determinada información, que permitió descubrir las áreas de riesgo con mucha precisión, utilizando el reglamento de créditos y demás normativas que regulan al área de crédito y cobranzas, estudiando los créditos otorgados, las cuentas por cobrar y los asientos contables que se generan por estas transacciones.
- c) Planificación de la auditoría: Dio inicio la auditoría de gestión en la cual se analizó:
 - Falta de organización al otorgar los créditos
 - Registro contable de ingresos que provienen de créditos a destiempo.
 - Trabajo descoordinado con las demás áreas de la Cooperativa
 - Falta de aplicación del reglamento de créditos
 - Ausencia de personal que realice el monitoreo a créditos y cobranzas.
- d) Ejecución de auditoría: Se realizó el examen que representa el desarrollo de la auditoría para lo cual se desarrolló:

- Aplicación de cuestionarios para la recopilación de evidencias.
 - Determinación del riesgo
 - Elaboración de los papeles de trabajo
 - Conformación de la hoja de hallazgos
- d) Comunicación de resultados: Se emitió del informe final, el mismo aportará a la toma de decisiones a los directivos y responsables del área de crédito y cobranzas servirá para medir el avance de la gestión del área de crédito y cobranzas.

4.2 AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA CLARA LTDA., DEL CANTÓN SANTA CLARA, PROVINCIA DE PASTAZA, PERÍODO 2013

4.2.1 Fase I: Planificación Preliminar



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTA CLARA"
LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

OBJETIVOS:

- Reunir información para la aplicación de la Auditoría.
- Comprometer a la Gerencia de la COAC con su aporte para la realización de la Auditoría.
- Conseguir información apreciable del departamento de crédito y cobranzas.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Conocimiento preliminar	FP-001	La autora	02/03/2014
2	Equipo y tiempo de la auditoría	FP-002	La autora	18/03/2014
3	Presupuesto de la auditoría	FP-003	La autora	20/03/2014
4	Presupuesta de trabajo	FP-004	La autora	11/04/2014
5	Comunicado de inicio de auditoría	FP-005	La autora	22/10/2014

INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	02/03/2014

4.2.1.1 Oficio de la Cooperativa



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTA CLARA" LTDA.

Santa Clara-Pastaza

Oficio N° 0027-COAC-ST-2014

Santa Clara, 18 de Febrero del 2014

Señores

Moreno & Asociados Auditores

Presente:

De mi consideración

Una vez receptada la petición de la Asamblea General de Socios, en la cual solicitan se realice la Auditoría de Gestión al departamento de crédito y finanzas, con el fin de obtener el informe de auditoría que permitirá dinamizar la entrega de créditos y las cobranzas, por lo que se solicita, muy comedidamente extienda la proforma de sus servicios de auditoría.

En ese sentido se debe destacar **Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Clara", Ltda.**, abastecerá de materiales e información, que la empresa requiera para el examen de auditoría planteado.


Por la atención que se digna dar al presente, me suscribo.

Atentamente,


Lic. Jaime Ayerbe Merino

GERENTE GENERAL


4.2.1.2 Conocimiento Preliminar

	FP- 001-1/1				
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda. Auditoría de Gestión Departamento de Crédito y Cobranzas Objetivo: Conocer las particularidades de la cooperativa.					
Entrevistado: Jaime Ayerbe Merino Cargo: Gerente General Fecha: 02/03/2014					
<p>1. ¿Cuál es la fecha creación de la COAC “Santa Clara”? El 12 de abril del 2012</p> <p>2. ¿Cuáles son las instituciones que regulan a la Cooperativa? La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)</p> <p>1. ¿Cantidad de socios que tiene la COAC? Alrededor de 940 socios activos.</p> <p>2. ¿Cuánto dispone de capital social la COAC? La cooperativa consta con un capital estimado de unos \$66.495,1;</p> <p>3. ¿Qué actividades financieras realiza la COAC? Ahorros normales y a plazo fijo; préstamos a sus socios; realizar las cobranzas.</p> <p>4. ¿Cuánto de capital se ha otorgado en créditos? Aproximadamente \$170.000 dólares.</p> <p>5. ¿Cuántas cuentas bancarias dispone la Cooperativa? Dos cuentas corrientes, en el Banco de Fomento y en el Banco del Austro, ubicados en la ciudad de Puyo.</p> <p>6. ¿Qué modalidades de créditos ofrece la COAC a los socios? Ordinarios, Extraordinarios, Especiales, de Sueldo, de compensación, Semestral, Instantáneos.</p> <p>7. ¿La COAC dispone de un reglamento que regule el accionar del área de crédito y cobranzas? Hay el reglamento de créditos.</p>					
<table border="1"><tr><td>INICIALES</td><td>FECHA</td></tr><tr><td>Realizado por: E.M.M.CH</td><td>02/03/2014</td></tr></table>		INICIALES	FECHA	Realizado por: E.M.M.CH	02/03/2014
INICIALES	FECHA				
Realizado por: E.M.M.CH	02/03/2014				

4.2.1.3 Equipo y tiempo de la auditoría

	FP-002-1/1												
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda. Auditoría de Gestión Equipo y tiempo de Trabajo													
La auditoría de gestión solicitada se realizará con el siguiente equipo de trabajo:													
Maribel Moreno	Auditor Jefe de Equipo												
Inés Sánchez	Auditor Operativo												
El tiempo se ha distribuido de la siguiente manera:													
<table border="1"><thead><tr><th>FASES</th><th>DÍAS</th></tr></thead><tbody><tr><td>Planificación Preliminar</td><td>15</td></tr><tr><td>Planificación Específica</td><td>30</td></tr><tr><td>Ejecución de la Auditoría</td><td>30</td></tr><tr><td>Comunicación de Resultados</td><td>15</td></tr><tr><td>Total</td><td>90</td></tr></tbody></table>		FASES	DÍAS	Planificación Preliminar	15	Planificación Específica	30	Ejecución de la Auditoría	30	Comunicación de Resultados	15	Total	90
FASES	DÍAS												
Planificación Preliminar	15												
Planificación Específica	30												
Ejecución de la Auditoría	30												
Comunicación de Resultados	15												
Total	90												
<table border="1"><thead><tr><th>INICIALES</th><th>FECHA</th></tr></thead><tbody><tr><td>Realizado por: E.M.M.CH</td><td>18/03/2014</td></tr></tbody></table>		INICIALES	FECHA	Realizado por: E.M.M.CH	18/03/2014								
INICIALES	FECHA												
Realizado por: E.M.M.CH	18/03/2014												

4.2.1.4 Presupuesto de Auditoría

	FP -003-1/1																												
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda. Auditoría de Gestión Presupuesto de Auditoría																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #92d050;"> <th colspan="2" style="text-align: center;">RECURSOS HUMANOS</th> </tr> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="text-align: center;">DETALLE</th> <th style="text-align: center;">HONORARIOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Auditor Jefe de Equipo</td> <td style="text-align: center;">1500</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Auditor Operativo</td> <td style="text-align: center;">900</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: center;">2400</td> </tr> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th colspan="2" style="text-align: center;">RECURSOS MATERIALES</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Alquiler de Oficina</td> <td style="text-align: center;">300</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Suministros de Oficina</td> <td style="text-align: center;">60</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Equipo de Computación</td> <td style="text-align: center;">400</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Alimentación</td> <td style="text-align: center;">150</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Servicios Básicos</td> <td style="text-align: center;">25</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Movilización</td> <td style="text-align: center;">30</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Internet</td> <td style="text-align: center;">20</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: center;">835</td> </tr> </tbody> </table>		RECURSOS HUMANOS		DETALLE	HONORARIOS	Auditor Jefe de Equipo	1500	Auditor Operativo	900	Total	2400	RECURSOS MATERIALES		Alquiler de Oficina	300	Suministros de Oficina	60	Equipo de Computación	400	Alimentación	150	Servicios Básicos	25	Movilización	30	Internet	20	Total	835
RECURSOS HUMANOS																													
DETALLE	HONORARIOS																												
Auditor Jefe de Equipo	1500																												
Auditor Operativo	900																												
Total	2400																												
RECURSOS MATERIALES																													
Alquiler de Oficina	300																												
Suministros de Oficina	60																												
Equipo de Computación	400																												
Alimentación	150																												
Servicios Básicos	25																												
Movilización	30																												
Internet	20																												
Total	835																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">INICIALES</td> <td>FECHA</td> </tr> <tr> <td>Realizado por: E.M.M.CH</td> <td>20/03/2014</td> </tr> </table>		INICIALES	FECHA	Realizado por: E.M.M.CH	20/03/2014																								
INICIALES	FECHA																												
Realizado por: E.M.M.CH	20/03/2014																												

4.2.1.5 Propuesta de trabajo



FP-004

Santa Clara, 11 de abril del 2014

Señores:

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Clara" Ltda.

De mi consideración:

En **concordancia** a la **solicitud** recibida mediante Oficio N° 0027-COAC-ST-2014, **por parte** de su cooperativa, me permito **poner a su disposición la propuesta** de trabajo **mediante la cual se aplicará** la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas.

Contarle **con su cooperativa como uno de nuestros clientes, será un privilegio.**

Atentamente,

Maribel Moreno

Representante Legal

MORENO & ASOCIADOS AUDITORES

Información General de Moreno & Asociados auditores

Es una empresa ecuatoriana que cuenta con Auditores, calificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), compuesta por un grupo de profesionales de alto nivel de experiencia en la aplicación del código de ética del auditor.

Nuestros servicios, permitirán analizar el control interno de la cooperativa, para una mejor consecución de objetivos, orientando a su empresa financiera hacia una administración que cumpla con las “E” de gestión como son eficiencia, eficacia, economía, efectividad, equidad excelencia y entorno.

Generalidades de la Auditoría a aplicar

Examen: Se aplicará al departamento **Crédito y cobranzas** de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda., el cual analizará los procesos que se ejecutan en este departamento para posteriormente emitir una opinión de los auditores.

Objetivo: Determinar el grado de cumplimiento al reglamento de Crédito que dispone la COAC, y los niveles de eficiencia, eficacia y economía en todos los procesos que se ejecutan en el departamento de **Crédito y Cobranzas**.

Alcance: Procedimientos efectuados para otorgar créditos y realizar las cobranzas durante el período 01 de enero al 31 de diciembre del 2013.

Técnicas de auditoría a utilizar

Se utilizarán las siguientes técnicas en la ejecución de la auditoría: Ocular, Escrita, Documental, Física.

Informe final

Moreno & Asociados presentará como resultado de la aplicación de la auditoría, el informe final que incluirá los criterios, conclusiones y recomendaciones.

Actividades	1er Mes	2do Mes	3er Mes
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			
Conocimiento Preliminar	■		
Equipo y tiempo de Trabajo	■		
Presupuesto de auditoría	■		
Propuesta de trabajo	■		
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA			
Entrevistas	■		
Cuestionario de Control Interno	■		
Determinación del riesgo	■		
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA			
Proceso de crédito		■	
Proceso de cobranzas		■	
Indicadores de gestión		■	
Marcas de auditoria		■	
Hoja de hallazgos		■	
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS			
Lectura del Informe final			■

Cronograma

Honorarios: Los honorarios \$ 2.400,00; se propone sean cancelados a la entrega del Informe final de auditoría.

4.2.1.6 Comunicado de Inicio de Auditoría



FP - 005-1/1

Santa Clara, 22 de octubre del 2014

Licenciado

Jaime Ayerbe Merino

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SANTA CLARA" LTDA.**

Presente.-

De mi consideración:

En concordancia con la petición exteriorizada por el Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Clara" Ltda.

Pongo en su conocimiento que el 3 de noviembre se dará inicio a la aplicación de la auditoría solicitada por la Cooperativa.

En ese contexto solicito se brinde las facilidades que requiera el equipo de trabajo, a para ejecutar la auditoría acorde a lo planificado.

El equipo de auditores son:

Auditora Jefe de Equipo	Emma Maribel Moreno
Auditora Operativa	Elsa Inés Sánchez Pastrana

Por la atención que se digne dar a la presente, me suscribo.

Atentamente,

.....

Emma Maribel Moreno

JEFE DE EQUIPO

INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	22/10/2014

4.2.2 Fase II: Planificación Específica



COAC "SANTA CLARA" LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN - CRÉDITO Y COBRANZAS
ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y ESTIMACIÓN DEL
RIESGO


OBJETIVOS

- Examinar la documentación recibida en la fase anterior para evaluar el sistema de control interno de la COAC y medir el porcentaje de cumplimiento.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Entrevista a la Comisión de Crédito y Cobranzas	PE- 001	La autora	19/11/2014
2	Entrevista a la Contadora	PE-002	La autora	25/11/2014
3	Cuestionario de control interno aplicado al Sr. Gerente General	CI-001	La autora	02/12/2014
4	Medición del riesgo de auditoría. Mediante el control interno	MR-001	La autora	10/12/2014

INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	19/11/2014

4.2.2.1 Entrevista con la Comisión de Crédito y Cobranzas y Contabilidad

 <p>MORENO & ASOCIADOS <i>Auditores</i></p>	PE - 001- 1/3
<p>Entidad: COAC “Santa Clara” Ltda.</p> <p>Tipo de Auditoría: Auditoría de gestión a crédito y cobranzas del año 2013.</p> <p>Componente: Ambiente de Control</p> <p>Alcance: Políticas y prácticas en Créditos y Cobranzas</p> <p>Objetivo: Determinar los controles aplicados por la COAC en el departamento de crédito y cobranzas.</p>	
<p>1. ¿Hay normativa interna que regule al departamento de créditos? Si, el Reglamentos de créditos.</p> <p>2. Relate brevemente el proceso a seguir por el cliente para recibir un crédito.</p> <p>Los clientes tienen que:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentarse en las instalaciones de la Cooperativa para informarle sobre: modalidades de crédito, requisitos y demás información.• Para todas las modalidades de crédito, se debe llenar la solicitud tanto del socio como de los garantes y presentar en la Cooperativa con todos los documentos habilitantes.• Presentar la carpeta en Créditos• Esperar un tiempo prudencial para su aprobación o no, en cuanto a montos, plazos y condiciones establecidos en el capítulo IV del reglamento de crédito de la COAC.• En caso de aprobación, firmar los pagarés y contratos de crédito.• Verificar la transferencia a la cuenta que haya solicitado el crédito• Dar cumplimiento a los pagos de las cuotas mensuales en su monto y tiempo. <p>3. ¿Número de socios que se atiende diariamente en el departamento? Aproximadamente 30 socios</p>	



PE - 001- 2/3

**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda.
Auditoría de Gestión
Entrevista a la Comisión de Crédito y Cobranzas**

4. ¿Cuáles son los requisitos del cliente para solicitar un crédito?

Acorde al Título II del reglamento de créditos, los requisitos son:

- Ser socio activo de la cooperativa y haber mantenido ahorro regular por el lapso mínimo de 60 días.
- Presentar la correspondiente solicitud en el formato apropiado, debidamente llenada.
- Presentar las garantías adecuadas.
- No ser garante de un socio que, al momento de presentar la solicitud de crédito, se halle en mora.
- Estar al día en sus obligaciones para con la cooperativa.
- Otros requisitos adicionales que podrían considerarse adecuados, a criterio de cualquiera de las instancias que intervienen en el proceso de aprobación del crédito.
- Si los créditos fueran solicitados por los directivos, gerente o empleados de la cooperativa se requerirá, además de los requisitos anteriores, la aprobación escrita de cada uno de los miembros del Consejo de Administración. Si la decisión estuviera dividida, se asumirá el criterio mayoritario

5. ¿Cuáles son los documentos habilitantes del cliente para solicitar un crédito?

- Copia de la cédula de ciudadanía y de la papeleta de votación.
- Certificado de ingresos o rol de pagos actualizado.
- Pago de Agua, luz o teléfono.
- Impuesto predial actualizado.
- En el caso de solicitar un microcrédito debe adjuntar adicional a lo anterior una copia del RUC y el permiso de funcionamiento del negocio, etc.



PE - 001- 3/3

**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda.
Auditoría de Gestión
Entrevista a la Comisión de Crédito y Cobranzas**

6. ¿Quién es el responsable de la aprobación de un crédito?: Depende del tipo de crédito así: Créditos ordinarios, extraordinarios y semestrales: la comisión de Crédito; Créditos Especiales: el Consejo de Administración; Créditos de Sueldo y de compensación: El Gerente; Créditos Instantáneos: Firmas conjuntas de presidencia y gerencia.

7. ¿Cómo se verifica que el socio cumpla con los plazos de pago?: Se verifica mensualmente con el área contabilidad, y luego se le comunica al socio de su incumplimiento.

8. ¿Cuál es el límite de monto que puede adeudar un cliente?

De acuerdo al reglamento de crédito, ningún socio podrá adeudar a la cooperativa un monto superior equivalente, a seis veces sus depósitos de ahorro y certificados de aportación.

9. ¿Cuánto tiempo debe esperar para asignarle otro crédito, si el cliente presenta morosidad?: Un periodo igual al tiempo en el que estuvo en morosidad

10) ¿Las tasas de interés por mora, quién establece?: El Consejo de Administración, o sus delegados.

11) ¿Cuáles son las funciones de la Comisión de crédito?

- a. Aprobar los créditos ordinarios, extraordinarios y semestrales
- b. Sesionar una vez por semana y, en forma extraordinaria, cada vez que sea necesario.
- c. Aplicar las condiciones del crédito y de la adhesión a las normas expuestas en el reglamento de crédito.
- d. Aprobar o negar las solicitudes; en este último caso, explicará las razones por las cuales llegó a esa decisión.
- e. Conceder créditos considerando: Lo expuesto en el reglamento y en el estatuto; El orden de presentación de las solicitudes; El informe de gerencia.

INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	19/11/2014



PE - 002- 1/2


Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda.
Tipo de Auditoría: auditoría de gestión a crédito y cobranzas del año 2013.
Componente: Ambiente de Control
Alcance: Procedimientos en Crédito y Cobranzas
Objetivo: Determinarlos procedimientos contables del departamento de Crédito y cobranzas

Nombre: Lic. Marcia Durán **Cargo:** Contadora

- 1. ¿Qué funciones realiza con relación al área de crédito y cobranzas?**
 - Registrar y procesar los asientos contables de la cooperativa,
 - Examinar y aprobar las conciliaciones bancarias de las cuentas dela cooperativa, en otras entidades bancarias
- 2. ¿Con quién coordina y evalúa su trabajo?:** Con Gerencia se coordina y evalúa la Asamblea General de socios.
- 3. ¿Controla mensualmente la variación de los montos por cobrar de Créditos?**
Mensualmente se informa por escrito a la gerencia para los fines pertinentes
- 4. ¿Se le informa sobre ingresos por concepto de letras de créditos?:** La Comisión de Crédito, los realiza mensualmente conjuntamente con el gerente, y posteriormente se entregan contabilidad para reducir de los balances.
- 5. ¿Previo al envío de informes a la SEPS quién los revisa?:** El Gerente
- 6. ¿Las transacciones financieras se registran oportunamente?:** Toda transacción se registra en el momento de ocurrencia mediante el software DATABOX.
- 7. ¿En las transacciones automatizadas, se generan auxiliares mediante Software?** Mediante el DATABOX se obtienen datos actualizados de los socios deudores?
- 8. ¿Se hace cruce de información en forma coordinada con la Comisión de Crédito?**
Si, puesto que se les entrega información que requieran al momento de la petición

INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	25/11/2014

4.2.2.2 Cuestionario de Control Interno al Gerente General

			CI-001-1/4	
<p>Entidad: COAC “Santa Clara” Ltda. Tipo de Auditoría: Auditoría de gestión a crédito y cobranzas del año 2013. Componente: Evaluación de Riesgos Alcance: Objetivos globales de la institución Objetivo: Verificar la consecución de los objetivos de la institución, para realizar una correcta valoración de los riesgos y proponer actividades de control.</p>				
<p>Nombre: Lic. Jaime Ayerbe Merino Cargo: Gerente General</p>				
N°	Integridad y Valores éticos	CUMPLE		Observaciones
		Si 1	No 0	
1	¿Tiene la Institución un Código de Ética vigente?		0	No se ha elaborado
2	¿Ha socializado el Código de Ética?		0	
3	¿Existe un trato cordial y atención oportuna a los clientes?	1		Con ciertas falencias en el área contable
Administración Estratégica				
4	¿Hay Plan estratégico en la institución?		0	Se ha propuesto para el año 2016
5	¿La COAC tiene definida su misión y visión?	1		
6	¿Hay políticas de monitoreo y evaluación a la aplicación del plan estratégico institucional?		0	Porque no se cuenta con un plan estratégico
7	¿Existe un Plan Operativo Anual (POA) en la institución?	1		Con valores estimados acorde a un histórico
8	¿El POA se elabora en base a las necesidades institucionales?	1		
9	¿El POA define políticas que son guías de acción para la ejecución de los procesos?		0	Falta establecer estos lineamientos
10	¿Están definidas las políticas que normen el proceso de emisión de créditos?	1		En el reglamento de créditos
11	¿La Comisión de Créditos sabe los procedimientos para la otorgación de créditos?	1		
SUBTOTAL		6	5	Σ



CI-001-2/4

N°	Políticas, Prácticas y Procedimientos	CUMPLE		Observaciones
		Si 1	No 0	
12	¿La Comisión de créditos emite informes diarios con los créditos otorgados, a la Gerencia?		0	Semanal y mensual
13	¿La COAC ofrece otras opciones de documentación acorde a su realidad para otorgarles créditos?		0	Debe presentar los documentos que se solicita
14	¿El área de crédito dispone de hardware adecuado para el proceso de crédito?	1		Aunque no es suficiente
15	¿El software, cubre las necesidades del área de créditos y cobranzas?	1		
16	¿Gerencia verifica que las solicitudes que ha revisado del área de créditos sean concordantes al reglamento?		0	
17	¿Hay un funcionario que haga el seguimiento de los créditos otorgados?	1		La comisión de créditos
18	¿La gerencia revisa los informes de crédito antes de la aprobación de estos?		0	Deja a criterio de la jefe de créditos
19	¿Se han determinado plazos máximos en la emisión de créditos?	1		6 a 55 meses dependiendo de la modalidad
20	¿Se numeran los documentos de despacho cuando se registran y cuándo son investigados?	1		
21	¿El Presidente recibe informes de los créditos otorgados?		0	
22	¿Se revisan periódicamente los montos de créditos en sus plazos?	1		
23	¿Hay un registro de clientes antiguos con para mantener estadísticas de los pagos de créditos anteriores?		0	
SUBTOTAL		12	11	Σ




CI-P/T-001-3/4

N°	Políticas, Prácticas y Procedimientos	CUMPLE		Observaciones
		Si 1	No 0	
24	¿Se han otorgado créditos a clientes con antecedentes de morosidad?	1		No acorde al reglamento
	Estructura organizativa			
25	¿La institución ha definido su estructura orgánica funcional?	1		
26	¿Los niveles de autoridad y responsabilidad, se identifican con claridad?	1		
	Competencia Profesional			
27	¿Se analiza el perfil profesional del área crédito y cobranzas, constantemente?		0	
28	¿La remuneración del personal financiero está acorde con la responsabilidad asumida y con el grado de destreza demostrado?		0	Son sueldos relativamente bajos
	Coordinación de acciones organizacionales			
29	¿Se realizan reuniones de trabajo para evaluar la planificación de los créditos, y de las cobranzas?	1		
30	¿Al realizar las evaluaciones de desempeño se toma en cuenta el cumplimiento de las funciones asignadas a cada profesional del área financiera?		0	No se realiza evaluación de desempeño
	SUBTOTAL	16	14	Σ

INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	2/12/2014

4.2.2.3 Determinación del riesgo de Control Interno

	<b style="color: red;">MR-001-1/2																																							
<p>Entidad: COAC “Santa Clara” Ltda. Tipo de auditoría: Auditoría de gestión a crédito y cobranzas del año 2013. Componente: Evaluación de Riesgos Alcance: Objetivos globales de la institución Objetivo: Comprobar si los objetivos institucionales se alinean a una correcta valoración de los riesgos de control interno</p>																																								
<p>Riesgo de Control Interno (R.C.I)</p> <p>R.C.I= 100.00% - Nivel de confianza (%) R.C.I= 100.00% - (P. Obtenido./P. Óptimo)*100 R.C.I= 100.00% - (16 / 30) *100 R.C.I= 100.00% - 53.34% R.C.I=46.66%</p> <p>Una vez aplicado el Cuestionario de Control Interno, herramienta básica para la evaluación del riesgo de control interno, arrojó un nivel de confianza del 53.34% “MEDIO”, lo que origina un riesgo de control interno de 46,66% “MEDIO”.</p>																																								
<p>MATRIZ DE R.C.I.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #92d050;"> <th>Riesgo</th> <th>Mínimo</th> <th>Máximo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <td colspan="3" style="text-align: center;">BAJO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Bajo</td> <td style="text-align: center;">0,01%</td> <td style="text-align: center;">11,11%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Medio</td> <td style="text-align: center;">11,12%</td> <td style="text-align: center;">22,22%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Alto</td> <td style="text-align: center;">22,23%</td> <td style="text-align: center;">33,33%</td> </tr> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <td colspan="3" style="text-align: center;">MEDIO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Bajo</td> <td style="text-align: center;">33,34%</td> <td style="text-align: center;">44,44%</td> </tr> <tr style="background-color: #92d050;"> <td style="text-align: center;">Medio</td> <td style="text-align: center;">44,45%</td> <td style="text-align: center;">55,55%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Alto</td> <td style="text-align: center;">55,56%</td> <td style="text-align: center;">66,66%</td> </tr> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <td colspan="3" style="text-align: center;">ALTO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Bajo</td> <td style="text-align: center;">66,67%</td> <td style="text-align: center;">77,77%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Medio</td> <td style="text-align: center;">77,78%</td> <td style="text-align: center;">88,88%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Alto</td> <td style="text-align: center;">88,89%</td> <td style="text-align: center;">99,99%</td> </tr> </tbody> </table>		Riesgo	Mínimo	Máximo	BAJO			Bajo	0,01%	11,11%	Medio	11,12%	22,22%	Alto	22,23%	33,33%	MEDIO			Bajo	33,34%	44,44%	Medio	44,45%	55,55%	Alto	55,56%	66,66%	ALTO			Bajo	66,67%	77,77%	Medio	77,78%	88,88%	Alto	88,89%	99,99%
Riesgo	Mínimo	Máximo																																						
BAJO																																								
Bajo	0,01%	11,11%																																						
Medio	11,12%	22,22%																																						
Alto	22,23%	33,33%																																						
MEDIO																																								
Bajo	33,34%	44,44%																																						
Medio	44,45%	55,55%																																						
Alto	55,56%	66,66%																																						
ALTO																																								
Bajo	66,67%	77,77%																																						
Medio	77,78%	88,88%																																						
Alto	88,89%	99,99%																																						
<table border="1" style="margin-left: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">INICIALES</td> <td style="padding: 5px;">FECHA</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Realizado por: E.M.M.CH</td> <td style="padding: 5px;">10/12/2014</td> </tr> </table>		INICIALES	FECHA	Realizado por: E.M.M.CH	10/12/2014																																			
INICIALES	FECHA																																							
Realizado por: E.M.M.CH	10/12/2014																																							

46,66%



MR-P/T-001-2/2

**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda.
Medición de Confianza
Área de crédito y cobranzas**

MATRIZ DE CONFIANZA

Confianza	Mínimo	Máximo
BAJO		
Bajo	88,89%	99,99%
Medio	77,78%	88,88%
Alto	66,67%	77,77%
MEDIO		
Bajo	55,56%	66,66%
Medio	44,45%	55,55%
Alto	33,34%	44,44%
ALTO		
Bajo	22,23%	33,33%
Medio	11,12%	22,22%
Alto	0,01%	11,11%

53,34%

INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	10/12/2014

4.2.2.4 Cuestionario COSO I – Comisión de Créditos



EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
Entidad:	Cooperativa de ahorro y crédito Santa Clara Cia. Ltda.							
Area o rubro evaluado:	Departamento de Crédito y Cobranzas - Integrantes de la Comisión de Crédito							
Período :	1 de enero al 31 de diciembre de 2013							
Norma Técnica aplicada:	COSO I - AMBIENTE DE CONTROL							
No.	SUB COMPONENTE	VALORACIÓN DEL RIESGO						Observación
		INCIPIENTE	BÁSICO	CONFIABLE	MUY CONFIABLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR	
		2,5	5,0	7,5	10,0	12,5	62,50	
1	Integridad y Valores éticos		X				5,00	Se analizó detenidamente las tareas que realiza cada uno de los integrantes de la comisión, con relación a este ítem, y se determinó que ellos por su condición social tienen estos valores, pero no actúan directamente en las decisiones de créditos, por lo que no aplican al departamento
2	Estructura organizativa			X			7,50	Es una comisión que se la considera dentro de la estructura orgánica, tiene asignada sus funciones y definida la línea jerárquica de control en el estatuto de la COAC, como Comisiones Especiales.

3	Autoridad Asignada y Responsabilidad asumida			X			7,50	En el reglamento Interno define las responsabilidades de esta Comisión, sin embargo no se ha cumplido con sus responsabilidades, porque cada integrante de la Comisión tiene su trabajo y le deja con la responsabilidad al Gerente y la auxiliar de créditos
4	Competencia Profesional y Evaluación del desempeño individual			X			7,50	Los integrantes de la comisión de créditos, tienen asignadas sus funciones en el reglamento interno, mas no se les ha definido cómo se realizará la evaluación de desempeño.
5	Filosofía y estilo de la Dirección					X	12,50	Por parte de Gerencia se ha socializado la reglamentación que se aplicará para un mejor control del departamento de crédito y cobranzas
6	Consejo de la Administración y Comités		X				5,00	El Consejo de Administración de entre sus funciones debe cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley y los valores y principios del cooperativismo, por lo que debe evaluar el funcionamiento del departamento de crédito y cobranzas, pero se ha descuidado esta función
7	Administración de los Recursos Humanos			X			7,50	La COAC cuenta con un departamento de administración de recursos humanos, que hace las funciones una persona, quien se ha dedicado solo a llevar control de asistencia y horas extras de la auxiliar de créditos
8	Rendición de cuentas y transparencia				X		10,00	La COAC no realiza la rendición de cuentas en un acto público, pero dispone de la información actualizada para las personas que la requieran y se da a conocer a los directivos

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Entidad:	Cooperativa de ahorro y crédito Santa Clara Cia. Ltda.
Area o rubro evaluado:	Departamento de Crédito y Cobranzas - Integrantes de la Comisión de Crédito
Período :	1 de enero al 31 de diciembre de 2013
Norma Técnica aplicada:	COSO I - EVALUACIÓN DEL RIESGO

No.	SUB COMPONENTE	VALORACIÓN DEL RIESGO						Observación
		INCIPIENTE	Básico	CONFIABLE	MUY CONFIABLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR	
		6,6	10,0	15,0	20,0	25,0	48,20	
1	Identificación del riesgo	X					6,60	La falta de control al departamento de crédito y cobranzas conlleva a determinar riesgos en su funcionamiento
2	Estimación del riesgo	X					6,60	Estos riesgos de las provienen de factores externos e internos. Sin embargo se pudo confirmar que al otorgar créditos no se verifican los requisitos, lo cual puede acarrear riesgos como que no coincida la dirección de residencia n° de teléfono, etc, y por ello no se pueda cobrar al socio
3	Determinación de los objetivos de control			X			15,00	Se encuentran muy bien definidos en el reglamento interno, pero no se los aplica a cabalidad en el departamento
4	Gestiones dirigidas al cambio				X		20,00	La Comisión de créditos a empezado a reunirse para establecer mecanismos en pos de mejorar el control al departamento

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Entidad:	Cooperativa de ahorro y crédito Santa Clara Cia. Ltda.
Area evaluado:	Departamento de Crédito y Cobranzas - Integrantes de la Comisión de Crédito
Período :	1 de enero al 31 de diciembre de 2013
Norma Técnica:	COSO I - ACTIVIDADES DE CONTROL

No.	SUB COMPONENTE	VALORACION DEL RIESGO						Observación
		INCIPIENTE	BASICO	CONFIABLE	MUY CONFIABLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR	
		2,5	5,0	7,5	10,0	12,5	47,5	
1	Análisis de la Dirección			X			7,5	La Gerencia, se asesora por la auxiliar de créditos y no consulta con la comisión
2	Proceso de la Información		X				5,0	La comisión de créditos no conoce de los créditos que se va a otorgar, lo cual evidencia que no se sigue el proceso exigido
3	Indicadores del rendimiento				X		10,0	Existe documentación de políticas y decisiones, y de formulación de funciones, sin embargo no se cumplen
4	Disposiciones legales puntuales	X					2,5	Habiendo establecido en el reglamento interno, que la Comisión de Créditos debe autorizar los créditos, acorde a la ley esto no se ha cumplido
5	Criterios técnicos de control interno	X					2,5	No existe por cuánto no hay un profesional que les asesore en estos temas
6	Estándares específicos			X			7,5	No se aplican estándares para otorgar y recuperar créditos por desconocimiento
7	Información generada				X		10,0	Los reportes de créditos otorgados y cobros realizados se pueden evidenciar mediante reportes del sistema informático DATABOX
8	Rendimientos esperados	X					2,5	Realmente se ha esperado que toda la población rural como la urbana sea socio de la cooperativa pero esto no se ha podido lograr, por lo que los rendimientos económicos no han sido los proyectados al momento de su creación

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Entidad:	Cooperativa de ahorro y crédito Santa Clara Cia. Ltda.
Area o rubro evaluado:	Departamento de Crédito y Cobranzas - Integrantes de la Comisión de Crédito
Período :	1 de enero al 31 de diciembre de 2013
Norma Técnica aplicada:	COSO I - INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

No.	SUB COMPONENTE	VALORACIÓN DEL RIESGO						Observación
		INCIPIENTE	BÁSICO	CONFIABLE	MUY CONFIABLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR	
		4,0	8,0	12,0	16,0	20,0	56,0	
1	Información de todos los niveles		X				8,0	No existe comunicación de Gerencia con la Comisión de créditos
2	Datos fundamentales en los estados financieros				X		16,0	Los estados financieros arrojan resultados de créditos emitidos y los recuperados
3	Herramientas para la supervisión	X					4,0	El departamento de créditos y cobranzas no cuenta con estas herramientas, y la Comisión de créditos realiza esta función
4	Información adicional y detallada			X			12,0	Se puede encontrar en contabilidad
5	Comunicación de los objetivos de la Organización				X		16,0	La Gerencia los comunica en reuniones de directivos

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Entidad: Cooperativa de ahorro y crédito Santa Clara Cia. Ltda.

Area o rubro evaluado: Departamento de Crédito y Cobranzas - Integrantes de la Comisión de Crédito

Período : 1 de enero al 31 de diciembre de 2013

Norma Técnica aplicada: COSO I - SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

No.	SUB COMPONENTE	VALORACIÓN DEL RIESGO						Observación
		INCIPIENTE	BÁSICO	CONFIABLE	MUY CONFIABLE	OPTIMO	TOTAL FACTOR	
		5,0	10,0	15,0	20,0	25,0	20,0	
1	Supervisión Interna continua y externa periódica	X					5,0	
2	Monitoreo continuo para la administración	X					5,0	
3	Seguimiento interno	X					5,0	
4	Evaluaciones externas	X					5,0	

4.2.2.5 Resumen de aplicación del COSO



RESUMEN DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

NORMA	CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Ambiente de control	62,50	MODERADO
Riesgo de control	48,20	ALTO
Actividades de control	47,50	ALTO
Información y comunicación	56,00	MODERADO
Revisión y control	20,00	ALTO
TOTAL	46,84	ALTO

4.2.3 Fase III: Ejecución de Auditoría



**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda.
Programa de Auditoría
Área de crédito y Cobranzas**

Objetivo 1: Revisar que los créditos existen y efectivamente se entregan desde la COAC


N°	Descripción	Ref P/T	Elab. Por	Observaciones
PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO				
1	Se determinó el número de créditos otorgados mensualmente conforme a las modalidades de crédito	EA-001	M.M	HH - 01
2	Se calculó el porcentaje de nuevos clientes que acceden a un crédito.	EA-002	M.M	HH-02
3	Se seleccionó un grupo de carpetas de entre los créditos aprobados para analizar si cumplen con los documentos habilitantes	EA-003	M.M	HH-03
4	Se revisó una muestra de los créditos otorgados y se verificó el cumplimiento de plazos de pago	EA- 004	M.M	HH-04
5	Se hizo una comparación entre créditos otorgados y los créditos en mora durante el período auditado.	EA-005	M.M	HH-05

INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	23/01/2015

4.2.3.1 Marcas de auditoría utilizadas en la Auditoría realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda.

Símbolo	Significado
¥	Verificado con informes del área de crédito
∞	Comprobado con informes del Jefe de Crédito
μ	Verificado con carpetas de los clientes
®	Verificado con Informes del Sistema de Cobranzas
Σ	Totalizado

4.2.3.1 Cálculo de los indicadores de gestión

	EA-001- 1/2				
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda. Aspectos Generales Modalidades de crédito					
<p>Procedimiento N° 1: Se determinó el número de créditos otorgados mensualmente conforme a las modalidades que ofrece la COAC.</p>					
<p>Se realizó un análisis de las modalidades de crédito, el cual determinó que la cantidad de créditos otorgados, y los montos acreditados a los deudores, son de mayor magnitud en los créditos <u>ordinarios</u>, seguido por los <u>de sueldo</u>, luego los <u>Semestrales</u>, posteriormente los <u>extraordinarios</u> seguidamente de los <u>especiales</u>, luego por los de <u>compensación</u> y finalmente por los <u>instantáneos</u>.</p>					
Indicador de Gestión Modalidades de Crédito					
$\frac{\#créditos\ ordinarios}{\#Total\ de\ créditos} = \frac{96}{287} = 0,33 = 33\%$ $\frac{montos\ de\ cred.Oordinarios}{Total\ de\ créditos} = \frac{42.198}{82.510} = 0,51 = 51\%$ <p>Por lo que se evidencia que el 33% de los créditos otorgados de enero a diciembre del 2013 fueron ordinarios. Estos alcanzaron un monto del 51% de total otorgado en créditos</p>					
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">INICIALES</td> <td style="text-align: center;">FECHA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Realizado por: E.M.M.CH</td> <td style="text-align: center;">10/02/2015</td> </tr> </table>		INICIALES	FECHA	Realizado por: E.M.M.CH	10/02/2015
INICIALES	FECHA				
Realizado por: E.M.M.CH	10/02/2015				

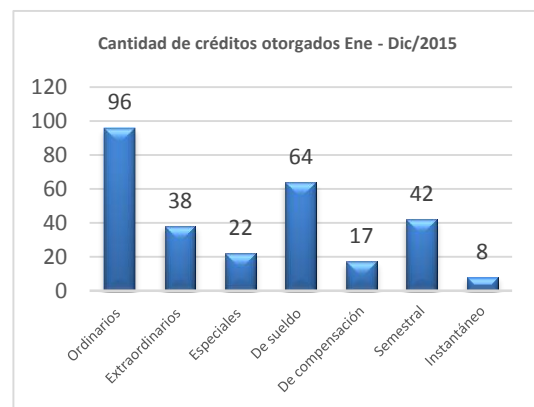
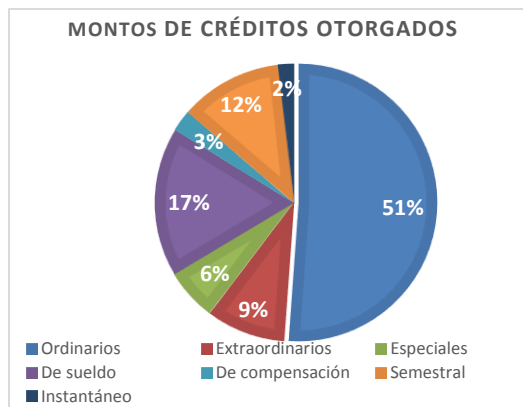


EA -001- 2/2

**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda.
Modalidades y Montos de Crédito**

CUENTAS POR COBRAR		87.445,45
Movimiento EEASA	114,00	
Anticipo al Personal	2.052,83	
Municipio Santa Clara	2.768,62	
Clientes	82.510,00	₡
Ordinarios (96)	42.198,00	
Extraordinarios (38)	7.563,00	
Especiales (22)	5.027,00	
De sueldo (64)	14.347,00	
De compensación (17)	2.100,00	
Semestral (42)	9.865,00	
Instantáneo (8)	1.410,00	

₡ Verificado con informes del área de crédito y cobranzas



INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	10/02/2015



EA -002- 1/2

**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda.
Clientes Sujetos de Crédito**

Procedimiento N° 2: Se calculó el porcentaje de nuevos clientes que acceden a un crédito mensualmente y se analizaron los controles efectuados.

Con conocimiento del número de socios que han recibido créditos en el período de enero–diciembre 2013, se los analizó para verificar el total del monto otorgado.

Indicador de Gestión clientes sujetos a crédito

$$\frac{\#socios\ nuevos\ que\ accedieron\ a\ un\ crédito}{\#Total\ de\ socios\ que\ accedieron\ a\ un\ crédito} = \frac{122}{287} = 0,43=43\%$$

De un total de 287 socios que se les ha otorgado créditos entre ene-dic/2013, un 43% lo han recibido los socios nuevos

INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	18/02/2015



RATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA CLARA” LTDA.

Santa Clara – Pastaza

Santa Clara, 23 de diciembre del 2013

Señores

Moreno & Asociados Auditores

Presente:

En base a la solicitud emitida por la Auditora Jefe de equipo, adjunto el número de nuevos socios se les ha otorgado créditos en el período auditado.

Mes	N°
Enero	25
Febrero	9
Marzo	8
Abril	11
Mayo	7
Junio	0
Julio	13
Agosto	10
Septiembre	6
Octubre	11
Noviembre	4
Diciembre	18
TOTAL	122

¥ Verificado con informe de Comisión de Créditos

Por lo que se concluye que en el período auditado, 122 nuevos socios han sido beneficiados con créditos de la COAC “Santa Clara”.

Atentamente,

Lic. Slendy Yumbo

Comisión de Crédito y Cobranzas



EA -003 – 1/2

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda.

Procedimiento 3: Se seleccionó un grupo de carpetas de entre los créditos aprobados para analizar el grado de cumplimiento

Una vez revisados la cantidad socios que han recibido créditos en el período auditado, se contabilizaron 287 créditos otorgados entre todas las modalidades de créditos. Por lo que tomó una muestra de 15 carpetas, en las que revisó el cumplimiento de los documentos habilitantes establecidos en el reglamento de créditos.

N°	Cliente	Monto	Luz	Cédula	Pap. votación	Rol de pagos	Cert. Banca	Apr. geren	Pagaré
1	Alicia Tapuy	350,00	√	√	√	√	√	x	√
2	Marco Delgado	1000,00	√	√	√	√	√	√	√
3	Luis Jaramillo	1000,00	x	√	x	√	√	√	√
4	José Vargas	3500,00	√	√	√	√	√	√	√
5	Julio Ayerve	1800,00	√	√	√	√	√	√	√
6	Luis Andy	725,00	√	√	√	√	√	√	√
7	Mario Santi	900,00	√	√	√	√	√	√	√
8	Martha Aragón	2500,00	√	√	√	√	√	√	√
9	Hilario Calapucha	1300,00	√	√	x	√	√	√	√
10	Juan Tunay	1000,00	√	√	√	√	√	√	√
11	María Mayea	800,00	x	√	√	√	√	√	√
12	Rosa Santi	380,00	√	√	√	√	√	√	√
13	Jorge Medina	1900,00	√	√	√	√	√	√	√
14	Angel Andi	2300,00	√	√	√	√	√	√	√
15	Carlos Yépez	4000,00	√	√	√	√	√	√	√

μ

μ= Verificado con carpetas de los clientes

INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	22/03/2015



EA -003 -2/2

**Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Clara" Ltda.
Auditoría de Gestión
Documentos habilitantes para créditos**

Procedimiento N° 3: Se Seleccionó una muestra entre las carpetas de créditos aprobados y se realizó una matriz de análisis de créditos para definir el grado de cumplimiento.

De los 15 socios que se escogieron las carpetas, se determinó que varios de los créditos concedidos se les han asignado sin que se hayan presentado la documentación habilitante.

Indicador de Gestión documentos habilitantes

$$\frac{\#Carpetas\ incompleta\ documentos}{\#Carpetas\ de\ muestreo} = \frac{4}{15} = 0,266 = 27\%$$

El 27% de las 15 carpetas revisadas no cumplen con los documentos habilitantes obligatorios para otorgarles un crédito de cualquier modalidad.

INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	10/04/2015



EA-004-1/2

**Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Clara" Ltda.
Auditoría de Gestión
Cumplimiento de plazos de pago**

Con el informe de créditos otorgados la muestra de 15 socios a los que se les otorgó créditos, se revisó los los plazos de pagos receptados por cuotas mensuales en los últimos 4 meses del año 2013, con el fin de determinar si los socios han cumplido a cabalidad en plazos y montos con sus obligaciones en la COAC.

N°	Cliente	Monto	Plazo autorizado (meses)	Septiembre 2013	Octubre 2013	Noviembre 2013	Diciembre 2013
1	Alicia Tapuy	350,00	6	X	√	√	√
2	Marco Delgado	1000,00	12	√	√	√	√
3	Luis Jaramillo	1000,00	12	√	X	X	X
4	José Vargas	3500,00	24	X	√	X	√
5	Julio Ayerve	1800,00	18	√	√	√	√
6	Luis Andy	725,00	12	√	√	√	√
7	Mario Santi	900,00	12	√	√	√	√
8	Martha Aragón	2500,00	18	√ [®]	X	X	√
9	Hilario Calapucha	1300,00	18	√	√	√	√
10	Juan Tunay	1000,00	12	√	√	X	X
11	María Mayea	800,00	12	√	√	√	√
12	Rosa Santi	380,00	6	√	√	√	√
13	Jorge Medina	1900,00	18	X	X	X	√
14	Angel Andi	2300,00	24	√	√	√	√
15	Carlos Yépez	4000,00	36	√	X	√	√

®verificado con información de crédito y cobranzas

μverificado con información de crédito y cobranzas y contabilidad

INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	17/04/2015



EA-004-2/2

**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda.
Auditoría de Gestión
Cumplimiento de plazos de pago**

Procedimiento N° 4: Del muestreo tomado al azar de los socios que recibieron créditos verificó el cumplimiento del plazo de pago a través una matriz

Se comparó el listado de créditos aprobados presentado por Crédito y cobranzas, y Contabilidad, en el período auditado, y se verificó que las cuotas hayan sido canceladas a tiempo en los últimos 4 meses.

Indicadores de Gestión, cumplimiento de plazos

$$\frac{\# \text{Clientes que no cumplen}}{\# \text{Clientes de muestreo}} = \frac{7}{15} = 0,47 = 47\%$$

De lo que se deduce que el 47% de los socios al menos una vez en los últimos 4 meses pagaron extemporáneamente sus cuotas según lo establecido en los pagarés respectivos, por lo que se evidencia un porcentaje alto de morosidad de los clientes.

Con lo que se evidencia la falta de implementación de nuevas políticas que incentiven a los clientes a realizar los pagos puntuales de las cuotas comprometidas, a fin de mejorar la recuperación de cartera de la COAC.

INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	24/04/2015



EA-005 -1/2

**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda.
Auditoría de Gestión
Créditos en morosidad**

Este procedimiento se realizó, en base al reporte mensual créditos otorgados que arroja el software DATABOX.

MES	NUMERO CRÉDITOS (todas las modalidades)	MONTOS	CRÉDITOS MOROSOS	MONTO TOTAL
Enero	45	24.678,00	9	8.872,84
Febrero	19	18.432,00	3	5.878,85
Marzo	12	7.781,00	1	1.871,73
Abril	21	11.436,00	4	6.879,83
Mayo	17	15.478,00	2	7.860,83
Junio	22	11.340,00	5	6.890,95
Julio	13	9.232,00	1	3.875,00
Agosto	10	6.543,00	0	2.875,83
Septiembre	15	16.890,00	2	7.865,97
Octubre	21	10.578,00	3	6.885,83
Noviembre	34	13.854,00	5	8.875,71
Diciembre	58	29.504,30	8	13.876,63
TOTALES	287	175.746,30	43	82.510,00

}

∞verificado con información del sistema de cobranzas

INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	28/04/2015



EA-005 -2/2

**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda.
Auditoría de Gestión
Créditos en Morosidad**

Procedimiento N° 5: Se hizo un cotejamiento entre créditos extendidos cada mes y los créditos que no han sido cancelado en el plazo establecido, con lo cual se estableció el porcentaje morosidad en el período auditado.

Como resultado del cotejamiento, la COAC ha logrado recuperar un 85% de la cartera total. Lo que indica que el 15% restante está en proceso de recuperación lo que representa créditos vencidos en períodos anteriores, lo cual se agrava con la falta de personal que se encargue de cobranzas lo que no ha permitido a la cooperativa tener un mayor porcentaje de cartera, etc.


Indicador de gestión morosidad

$$\frac{\#Créditos con morosidad}{\#Créditos otorgados} = \frac{43}{287} = 0,149 = 15\%$$

Por lo que el 15% de los 287 créditos otorgados en el período auditado, están en mora.

INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	29/04/2015

4.2.3.2 Hoja de Hallazgos

	HH- 01-1/1				
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda. Hoja de Hallazgos					
Créditos otorgados acorde a las modalidades de crédito ofrecidas por la COAC					
<p>a) CONDICIÓN: Una vez analizada la información de la Cooperativa con relación a las modalidades de crédito, se cotejó el número de créditos realizados, con los montos entregado a los deudores, y se observó que son mayores en los <i>créditos ordinarios</i>, con un porcentaje del 33% que atañe al 51% del monto de créditos otorgados, seguido de un 17% en monto créditos en la modalidad <i>de sueldo</i>, en un 12% abarca la modalidad de crédito <i>semestral</i>, el 9% de créditos <i>extraordinarios</i>, un 6% modalidad de créditos <i>especiales</i>, un 3% de créditos <i>de compensación</i> y finalmente un 2% en monto de créditos <i>instantáneos</i>. Lo que deja en evidencia que los socios dan mayor prioridad a créditos de menor cuantía y requisitos.</p>					
<p>b) CRITERIO: <i>En concordancia al Reglamento de Crédito, Título III: de las modalidades de crédito</i>, se examinó la información y se evidenció que la COAC, otorga créditos conforme a las modalidades de crédito establecidas en el Reglamento, el mismo que se encuentra alineado a la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria.</p>					
<p>c) CAUSA: La entrega de créditos ordinarios se lo hace sin considerar lo que establece <i>Título IV: montos, plazos y condiciones</i>, “<i>Ningún socio podrá, en forma individual, acceder a un monto de crédito que supere el 2,5% de la Cartera de Crédito Total de la cooperativa</i>”, lo que se debe a que la Comisión de créditos aprueba los créditos acorde a la petición del cliente, y no a la norma establecida.</p>					
<p>d) EFECTO: En el año auditado se evidencia que el porcentaje de socios que acceden a créditos ordinarios ha aumentado respecto al período fiscal anterior.</p>					
<p>e) CONCLUSIÓN: La falta de cumplimiento al literal a) del título IV del reglamento el cual delimita a un porcentaje al que puede acceder un socio, ha provocado desfinanciamiento a otras modalidades y sobre financiamiento en otras como la de créditos ordinarios.</p>					
<p>f) RECOMENDACIÓN: Se torna importante recomendar a la Comisión de Crédito y al Presidente, aprueben los créditos conforme a porcentajes establecidos para otorgar créditos, y así cumplir con los montos asignados, o a su vez solicitar al consejo de administración procedan con la aprobación con lo que se evitará desfases al momento de verificar cumplimientos al porcentaje de cartera establecido.</p>					
<table border="1" style="margin-left: auto;"> <tr> <td data-bbox="924 1756 1233 1787">INICIALES</td> <td data-bbox="1233 1756 1374 1787">FECHA</td> </tr> <tr> <td data-bbox="924 1787 1233 1825">Realizado por: E.M.M.CH</td> <td data-bbox="1233 1787 1374 1825">04/05/2015</td> </tr> </table>		INICIALES	FECHA	Realizado por: E.M.M.CH	04/05/2015
INICIALES	FECHA				
Realizado por: E.M.M.CH	04/05/2015				



HH- 02-1/1

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda.

Hoja de Hallazgos

Aumento de clientes nuevos que buscan acceder a un crédito

a) CONDICIÓN: Una vez analizada la cantidad de socios nuevos que les ha otorgado créditos en el período ene –dic / 2013, se determinó que aproximadamente un **43%** del total de créditos otorgados en el período auditado, fueron realizados por socios que no tenían más de un mes de haber ingresado a la Cooperativa.

b) CRITERIO: *En concordancia al Reglamento de Crédito, en su literal c del TÍTULO IV: Montos, Plazos y Condiciones.* El que expresa que “*En el caso de socios nuevos, con menos de tres años de antigüedad en la cooperativa, se considerarán los siguientes cupos: primer año hasta el 60% de los montos máximos; segundo año, 70% y, a partir del tercer año el 100% de los cupos máximos*”, lo que evidencia que la Comisión de Créditos faltó a esta norma determinada.

c) CAUSA: La otorgación de créditos a socios nuevos se lo hace sin mayores precauciones, se debe a que la Comisión de créditos se guía por que los conoce y sabe de la situación económica que atraviesan, por lo que no siempre a la normativa vigente

d) EFECTO: En el último período fiscal el porcentaje de nuevos socios que acceden a créditos ha incrementado respecto al año anterior, debido a que se ha omitido la reglamentación dispuesta.

e) CONCLUSIÓN: La falta de cumplimiento a una disposición establecida en el *literal c del TÍTULO IV* del Reglamento de crédito de la COAC, que regula los montos a otorgar acorde a la antigüedad del socio, para acceder a un crédito de la Cooperativa, ha ocasionado que el número de nuevos socios que accedieron a créditos se hayan incrementado.

f) RECOMENDACIÓN: Se recomienda a la comisión de créditos, Gerencia y Presidencia, se remitan a cumplir la normativa expuesta en el reglamento de créditos, articulando la información que receptan para otorgar créditos al tiempo de ingreso de los clientes nuevos que buscan acceder a los créditos ofrecidos, para así verificar los datos proporcionados por los socios y evitar el incremento de la morosidad de la cartera.

INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	05/05/2015



HH- 03-1/1

**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda.
Hoja de Hallazgos
Documentos habilitantes para otorgar créditos**

a) **CONDICIÓN:** Toda vez que se revisó el control previo realizado por la Comisión de Crédito, Gerencia y/o Presidencia, para la autorización de un crédito se determinó que estos se otorgan sin que los socios presente toda la documentación, que exige el Reglamento de crédito, Por lo que luego de realizar el muestro de los créditos entregados de enero - diciembre/2013; se evidenció que el 27% de las carpetas revisadas de quienes accedieron a los créditos fueron otorgados a aquellos socios que no supieron cumplir con la presentación de todos los requisitos establecidos

b) **CRITERIO:** *El Reglamento de Crédito, Título I requisitos de crédito*, dispone que para todo trámite de crédito que se realice dentro de la Cooperativa, el socio deberá presentar lo siguiente: 1. Copia de la cédula; 2. Copia de la papeleta de votación; 3. Planilla de servicios básicos (agua, luz o teléfono); 4. Copia del rol de pagos; 5. Certificado bancario; 6. Solicitud de Crédito; 7. Firma del pagaré

c) **CAUSA:** Se considera un hallazgo negativo puesto que la Comisión de crédito, Gerente, Presidente quien son quienes velan por el cumplimiento de los requisitos que deben presentar los socios estén acorde a lo establecidos en el reglamento, han hecho caso omiso dejando pasar por alto al menos uno de los requisitos.

d) **EFFECTO:** Son relevantes puesto que al momento de realizar los cobros, principalmente cuando estos socios caen en mora crediticia, se necesita de esta información solicitada y en vista de que no se cuenta con la documentación completase dificulta el proceso de cobro establecido.

e) **CONCLUSIÓN:** La falta de cumplimiento a la disposición emitida en el reglamento de crédito, así como la toma de decisiones omitiendo dicha normativa de la institución, provoca que no se exijan los documentos establecidos en el reglamento, teniendo como consecuencia la dificultad al momento del cobro de los créditos.

f) **RECOMENDACIÓN:** Se sugiere a la Comisión de créditos, Gerencia y Presidencia cumpla con la disposición emitida en el reglamento de créditos; y exija los documentos establecidos como requisitos, y en caso de que los socios incumplan con esta norma postergar la aprobación del crédito hasta la presentación completa de los requisitos.

INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	06/05/2015



HH- 04-1/1

**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda.
Hoja de Hallazgos
Créditos otorgados y cumplimiento de pago**

- a) **CONDICIÓN:** Analizado el informe de créditos aprobados que se solicitó, se tomó una muestra de 15 créditos, con lo que se determinó que el 47% de socios a los que se analizó el cumplimiento de pago de las cuotas en los últimos 4 meses, no cumplen con sus obligaciones a la fecha que les corresponde.
- b) **CRITERIO:** *En concordancia al Reglamento de Crédito, Título V: De la amortización de los créditos, se analiza que la COAC, una vez emitido el crédito entrega la tabla de amortización en la cual consta, fecha, capital e interés que debe pagar cada socio acorde a la modalidad de crédito que ha accedido el socio.*
- c) **CAUSA:** La causa fundamental se evidencia que es la falta de empleo estable dentro del cantón, ya que la mayoría de clientes basan sus ingresos en la comercialización, y los empleados públicos solamente tienen la oportunidad de trabajar en educación, GAD Municipal y salud; debido a que las demás entidades públicas se radican en la capital de provincia que se encuentra a 45 min., del Cantón Santa Clara.
- d) **EFFECTO:** El pago extemporáneo de las obligaciones de los clientes hace que la COAC reduzca el presupuesto asignado para cartera de crédito, por cuanto no se recupera al tiempo previsto los montos establecidos por cobrar, lo que ocasiona que se nieguen créditos a los socios por falta de recursos.
- e) **CONCLUSIÓN:** El incumplimiento de los socios y de la Comisión de crédito, disminuye la capacidad de otorgar créditos, lo que provoca que desfinanciamiento de la Institución en las modalidades de crédito que ofrece la COAC.
- f) **RECOMENDACIÓN:** Se sugiere a la Comisión de crédito y cobranzas, otorgue créditos acorde a la disponibilidad de la cartera de crédito, lo cual evitará adversidades internas a la institución, así mismo se recomienda analizar si los créditos de ordinarios son beneficiosos para el socio, en el sentido productivo y si no lo es, promocionar de mejor manera otros créditos que solventen el pago mensual que les corresponde.

INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	07/05/2015



HH- 05-1/1

**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda.
Hoja de Hallazgos
Disminución de la cartera de crédito de la Cooperativa y Nivel de Cobranzas**

a) **CONDICIÓN:** Una vez analizados los créditos concedidos en el período ene-dic/2013 y confirmar los créditos en mora durante el mismo período, se evidenció que en este período están en mora 43 créditos de los 287 créditos concedidos. En lo que se refiere a recuperación de cartera o cobranzas, se ha logrado una recuperación del 85% de la misma, en el período auditado.

b) **CRITERIO:** *En concordancia al Reglamento de Crédito, Título X declaratoria de plazo vencido*, la recuperación tiene articularse a los créditos otorgados puesto que si no se recupera la cartera prestada no se dispondrá de recursos para otorgar nuevos créditos. Es así que los créditos vencidos generan costos financieros y legales para la Cooperativa los cuales perjudican directamente al monto de cartera de crédito establecida.

c) **CAUSA:** De los créditos analizados dentro del período auditado el 15% de la cartera no se ha recuperado durante el año 2013, lo que evidencia el descuido por parte de los socios a sus obligaciones contraídas, la falta de personal en el área de cobranzas, y el aumento de otorgación de créditos se debe a que la COAC brinda facilidades a los sectores más sensibles del Cantón.

d) **EFFECTO:** El incremento de los créditos otorgados ha causado a corto plazo la reducción de la cartera de crédito de la Cooperativa y a largo plazo no se obtendrá el efecto esperado es una rentabilidad mayor a la obtenida hasta la presente fecha.

e) **CONCLUSIÓN:** El período auditado ha caracterizado por incremento de emisión de créditos lo que apuntala la COAC en su crecimiento en el mercado. En lo referente a los créditos en mora y la falta de cobranzas hay que tener muchas reservas porque su incremento trae consigo muchos riesgos.

f) **RECOMENDACIÓN:** En la Cooperativa se debe elaborar un flujo de caja mensual, para determinar los valores destinados a nuevos créditos y los riesgos que esto acarrea. Por lo que se sugiere a los directivos ofrecer incentivos a los clientes para que paguen a tiempo sus obligaciones y contratar personal para que el proceso de cobranzas sea eficiente y así lograr una reducción de los créditos en mora y alcanzar el objetivo de la recuperación total de la cartera de crédito.

INICIALES	FECHA
Realizado por: E.M.M.CH	08/05/2015

4.2.4 Fase IV: Comunicación de resultados:

4.2.4.1 Informe de auditoría



INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA CLARA”, LTDA.

Santa Clara, 30 de Junio del 2015

Licenciado

Jaime Ayerbe Merino

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA
CLARA” LTDA.**

De mis consideraciones:

Siendo la representante legal de la empresa auditora Moreno& Asociados Auditores y en cumplimiento del contrato firmado para la aplicación de una Auditoría de Gestión, referente a las actividades realizadas por el departamento de Crédito y Cobranzas, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda., en ese sentido presento a usted el adjunto informe de auditoría que cumple con todos los compromisos adquiridos en el contrato firmado con su autoridad.



CAPÍTULO I: GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA

1.1 Motivos del Examen

El examen se ejecutó en el departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda., puesto que sus directivos evidenciaron la necesidad de que se analice la eficiencia con la que se realizan los procesos en este departamento, razón por la cual, nuestro equipo de trabajo ha realizado los procedimientos establecidos, y ha determinado las recomendaciones, que permitirán a la Cooperativa, mejorar el proceso del departamento en general, y de esta manera optimizar el desempeño de la organización.

1.2 Objetivos del Examen

- Establecer los grados de eficiencia, efectividad y economía en la gestión del departamento de crédito y cobranzas.
- Determinar el grado de cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.
- Confirmar la presencia de indicadores de gestión que evalúen los niveles de eficiencia y eficacia.
- Corroborar la existencia de procedimientos aplicados, que avalen la eficiencia al momento de autorización del crédito.

1.3 Alcance de la Auditoría

El examen se ha ejecutado durante al período comprendido del 1 ro de Enero al 31 de diciembre del 2013, tiempo en el que se realizaron actividades de la Cooperativa normal y cronológicamente, según las autoridades lo han especificado.



1.4 Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Clara” Ltda. Empieza sus funciones a partir del 6 de octubre del 2003, según acuerdo ministerial número 0000019 financiado por el ECORAE- MIES y el Municipio de Santa en ese sentido las disposiciones legales base del criterio profesional que se emite en el proceso del presente examen fueron:

- 1) Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- 2) Ley del Régimen Tributario Interno
- 3) El Reglamento General a la Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- 4) Reglamento de crédito de la COAC “Santa Clara” Ltda.
- 5) Estatutos de la COAC “Santa Clara” Ltda.

CAPITULO II: RESULTADOS

2.1. Resultados de la Auditoría

Una vez revisado el departamento de Crédito y cobranzas de la Cooperativa, se ha determinado las siguientes conclusiones y recomendaciones.



EA-001

MODALIDADES DE CRÉDITO OFRECIDAS POR LA COOPERATIVA.

CONCLUSIÓN: La falta de cumplimiento al literal a) del título IV del reglamento el cual delimita a un porcentaje al que puede acceder un socio, ha provocado desfinanciamiento a otras modalidades y sobre financiamiento en otras como la de créditos ordinarios.

RECOMENDACIÓN:

a la Comisión de Crédito, Gerente al Presidente:

Se torna importante recomendar que aprueben los créditos conforme a porcentajes establecidos para otorgar créditos, y así cumplir con los montos asignados, o a su vez solicitar al consejo de administración procedan con la aprobación con lo que se evitará desfases al momento de verificar cumplimientos al porcentaje de cartera establecido.

EA-002

AUMENTO DE CLIENTES NUEVOS QUE BUSCAN ACCEDER A UN CRÉDITO

CONCLUSIÓN: La falta de cumplimiento a una disposición establecida en el *literal c del TÍTULO IV* del Reglamento de crédito de la COAC, que regula los montos a otorgar acorde a la antigüedad del socio, para acceder a un crédito de la Cooperativa, ha ocasionado que el número de nuevos socios que accedieron a créditos se hayan incrementado.

RECOMENDACIÓN:

A la comisión de créditos, Gerencia y Presidencia:

Se recomienda, se remitan a cumplir la normativa expuesta en el reglamento de créditos, articulando la información que receiptan para otorgar créditos al tiempo de ingreso de los clientes nuevos que buscan acceder a los créditos ofrecidos, para así verificar los datos proporcionados por los socios y evitar el incremento de la morosidad de la cartera.



EA-003

DOCUMENTOS HABILITANTES PARA LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS

CONCLUSIÓN: La falta de cumplimiento a la disposición emitida en el reglamento de crédito, así como la toma de decisiones omitiendo dicha normativa de la institución, provoca que no se exijan los documentos establecidos en el reglamento, teniendo como consecuencia la dificultad al momento del cobro de los créditos.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente y a la Jefe de créditos y cobranzas

Se sugiere, cumpla con la disposición emitida en el reglamento de créditos; y exija los documentos establecidos como requisitos, y en caso de que los socios incumplan con esta norma postergar la aprobación del crédito hasta la presentación completa de los requisitos.

EA-004

CUMPLIMIENTO DE PLAZOS ESTABLECIDOS PARA PAGOS DE CRÉDITOS

CONCLUSIÓN: El incumplimiento de los socios y de la Comisión de crédito, disminuye la capacidad de otorgar créditos, lo que provoca que desfinanciamiento de la Institución en las modalidades de crédito que ofrece la COAC.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente y a la Jefe de créditos y cobranzas

Se sugiere, otorgue créditos acorde a la disponibilidad de la cartera de crédito, lo cual evitará adversidades internas a la institución, así mismo se recomienda analizar si los créditos de ordinarios son beneficiosos para el socio, en el sentido productivo y si no lo es, promocionar de mejor manera otros créditos que solventen el pago mensual que les corresponde.



EA-005

CRÉDITOS EN MOROSIDAD

CONCLUSIÓN: El período auditado se ha caracterizado por incremento de emisión de créditos lo que apuntala a la COAC en su crecimiento en el mercado. En lo referente a los créditos en mora y la falta de cobranzas hay que tener muchas reservas porque su incremento trae consigo muchos riesgos.

RECOMENDACIÓN:

A los Directivos.

En la Cooperativa se debe elaborar un flujo de caja mensual, para determinar los valores destinados a nuevos créditos y los riesgos que esto acarrea. Por lo que se sugiere a los directivos ofrecer incentivos a los clientes para que paguen a tiempo sus obligaciones y contratar personal para que el proceso de cobranzas sea eficiente y así lograr una reducción de los créditos en mora y alcanzar el objetivo de la recuperación total de la cartera de crédito.

4.3 VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER

Como se ha evidenciado que mediante la aplicación de los procedimientos de auditoría, así como del cálculo de los indicadores de gestión, se llegó a determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía que supedita la Auditoría de Gestión realizada en el departamento de cartera y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Clara Ltda., durante el período fiscal 2013.

Es así que con las recomendaciones expresadas en este trabajo, se asegura el mejoramiento de los procesos de control administrativo y financiero del área de crédito y cobranzas lo que coadyuvará con el logro de los objetivos planteados para la Cooperativa en general, toda vez que se generará un direccionamiento para los trabajadores de dicha área.

CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y crédito “Santa Clara” Cía. Ltda., No ha ejecutado el programa de capacitación al personal relacionado con el área de crédito, ocasionando que el personal no cuenta con la experiencia y conocimiento suficiente para el desempeño de sus actividades.
- La Cooperativa de Ahorro y crédito “Santa Clara” Cía. Ltda., No cuenta con una metodología de gestión de crédito que le permita realizar su colocación y recuperación en forma eficaz y eficiente.
- No está cumpliendo con los requisitos suficientes y necesarios para otorgar o negar un préstamo por lo cual el crédito no podrá ser analizado de forma eficaz y eficiente por la directiva de crédito.
- No se ha cumplido con su objetivo de creación, que es el de fomentar la producción el microcrédito.
- La Cooperativa de Ahorro y crédito “Santa Clara” Cía. Ltda., No está cumpliendo con lo dispuesto en la superintendencia de Bancos y Seguros que corresponde a la creación de un plan anual el mismo que deberá servir de ayuda para la calificación y el análisis de objetivos y planteados por la entidad.

RECOMENDACIONES

- Planificar, formular y documentar la programación de capacitaciones tanto para clientes internos como externos, aspecto fundamental para el cumplimiento y el logro de los objetivos.
- Regular el estudio, aprobación y publicación de las modificaciones y cambios que se realicen dentro de la cooperativa en general o alguno de sus componentes.
- Los Directivos de la Cooperativa “Santa Clara”, exigirán a todos los socios y empleados, articular el otorgamiento y las cobranzas de los créditos al Reglamento que dispone la entidad, con el fin de dar cumplimiento a los señalamientos que regulan estas actividades.
- Que se cumpla con los requisitos básicos establecidos para poder otorgar un crédito y considerar esta situación para solicitudes de créditos posteriores a fin de mantener información correcta en la base de datos.
- El Gerente y Presidente de la Cooperativa, deberían establecer controles periódicos al cumplimiento del Reglamento de créditos por parte de los socios y trabajadores, de tal forma que cada período evaluado vaya mejorando los resultados de los indicadores de gestión aplicados.

BIBLIOGRAFÍA

Bermúdez, L. T., & Rodríguez, L. F. (2012). *Investigación en la gestión empresarial*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Contraloría (2001). *Manual de Auditoría de Gestión*. Quito.CGE

Consejo de Desarrollo (2012). *Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y crédito*. Quito. CODENPE

Franklin, B. (2009). *Auditoría Administrativa*. Mexico: Mc Graw Hill.

Estupiñan, R. E. (2006). *Control Interno y Fraudes* (2da. ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Grijalva, W. M. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Quito: Editogram

Luna, O. F. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna* (Primera ed.). Perú, Lima: Enlace Gubernamental S.A.C.

Maldonado, E. M. (2011). *Auditoría de gestión*. Quito: Abya Yala

Maldonado, M. (2006). *Auditoría del Control Interno*. (2da. Ed). Bogota: Ecoediciones

Milton, K., & Maldonado, E. (2006). *Auditoría de Gestión*. Ecuador: Mc Graw Hill.

Murillo, V. (2010). *Técnicas de auditoría*. La Habana: Publicentro.

Ramos, C., & Santa, T. (2007). *Manual de auditoría*. La Habana: Mc Graw Hill.

Terry, G. R. (1973). *Principios de la administración* (1era. ed.). Buenos Aires: CECSA.

Vásquez, G. (2004). *Cooperativismo* (13a. ed.). Quito: Ecuador.

LINKOGRAFÍA

- Auditool. (18 de 08 de 2014). *Control Interno según COSO III*. Obtenido de: <http://www.auditool.org/blog/control-interno/2734-lo-que-todo-auditor-debe-conocer-del-control-interno-segun-coso-iii>
- Beafond, R. (25 de 03 de 2002). *Gerencia y control de crédito y cobranzas*. Obtenido de: http://www.eduardobuero.com.ar/gerencia_y_control_de_credito_y_cobranzas_2.htm
- C.G.R.N. (17 de 10 de 2014). *Manual de auditoría gubernamental*. Obtenido de: <http://www.slideshare.net/AracelyMarxchena/mag-parte-iii-auditoria-operacional>
- Cooperativa ciudad de Quito. (11 de 08 de 2010). *Reglamento de crédito*. Obtenido de: www.cooperativadequito.fin.ec/documentos/reglamento.pdf
- Definición de. (21 de 04 de 2010). *Definición de*. Obtenido de <http://definicion.de/gestion/>
- Definicion de:. (25 de 3 de 2008). *Definición de*. Obtenido de Gestión: <http://definicion.de/gestion/>
- Díaz, S. G. (8 de Junio de 2008). <http://agsonmer.blogspot.com/2008/06/alcance-de-la-auditora-de-gestin-y.html>. Obtenido de <http://agsonmer.blogspot.com>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito (03 de 10 de 2014). *EMAAPQ*. Obtenido de: <http://coopemaap.blogspot.com>
- Guilarte, Y. (25 de 01 de 2007). *Bases teóricas de auditoría de gestión para las unidades del sector público*. Obtenido de: <http://www.monografias.com/trabajos43/bases-de-auditoria/bases-de-auditoria2.shtml>
- Herrera, M. (7 de 10 de 2013). *COSO*. Obtenido de: <https://prezi.com/f9qfm-f6vxgc/coso/>
- Ladino, E. (14 de 06 de 2013). *Control interno - Informe del COSO*. Obtenido de: <http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso.shtml>

- Quevedo, Y. G. (20 de Enero de 2007). *Auditoría de Gestión*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos43/bases-de-auditoria/bases-de-auditoria2.shtml>
- Romero, J. (31 de 08 de 2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Obtenido de: <http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Ruiz, J. (23 de 07 de 2014). *Fases de la auditoría de gestión*. Obtenido de Asesoría jurídico económicas para empresas: <http://asesoria.arriagaasociados.com/fases-de-la-auditoria-de-gestion/>
- SIDEM. (06 de 01 de 2014). *Profesional Técnico en contabilidad*. Obtenido de: <http://es.slideshare.net/ceciliahuapaya1/riesgo-de-auditoria-29746801>
- Silva, I. (02 de 07 de 2015). *Componentes del coso III*. Obtenido de: <https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/07/control-interno-y-sus-5-componentessegc3ban-coso.docx>
- TELMEX. (9 de 7 de 2008). *Características de la auditoría de gestión*. Obtenido de: <http://www.academica.mx/sites/default/files/adjuntos/16186/cuadro.docx>
- Trabucco, A. (9 de 03 de 2003). *Control Interno Informe del COSO*. Obtenido de: <http://www.monografias.com/trabajos12/comcoso/comcoso2.shtml>
- UNIVERSIDAD CENTRAL. (21 de 04 de 2012). *Auditoría de Gestion a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Rafael*. Obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/329/1/T.-UCE-0003-14.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: ADECUACIÓN ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA CLARA” LTDA. PASTAZA



TÍTULO PRIMERO GENERALIDADES Y PRINCIPIOS

Artículo 4.- ACTIVIDADES: La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
8. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales.

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

ANEXO 2: DIRECTIVA 2013 – 2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SANTA CLARA"
LTDA. PASTAZA**

SANTA CLARA-PASTAZA

**DIRECTORIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
"SANTA CLARA" LTDA. PASTAZA, PERIODO 2013-2016**

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

VOCALES PRINCIPALES:

PAREDES CASCO EDGAR	PRESIDENTE
ORTIZ GUEVARA LIDIA SUSANA	SECRETARIA
MACHADO CHAVEZ COSME DAMIAN	VOCAL

VOCALES SUPLENTE:

HUATATOCA GREFA FRANCISCO FAUSTO	PRIMER VOCAL SUPLENTE
LICUY TAPUY JORGE CESAR	SEGUNDO VOCAL SUPLENTE
NUÑES NARANJO MANUEL MESIAS	TERCER VOCAL SUPLENTE

CONSEJO DE VIGILANCIA

VOCALES PRINCIPALES:

ESPIN LUIS HUMBERTO	PRESIDENTE
ILICACHI MOROCHO SILVIA EUFEMIA	SECRETARIA
CAMPOS PAREDES EDISON IVAN	VOCAL PRINCIPAL

VOCALES SUPLENTE:

MONAR FUENTES JOSE PATRICIO	PRIMER VOCAL SUPLENTE
ALVARADO GREFA HERMELIDA DOLORES	SEGUNDO VOCAL SUPLENTE.
LOPEZ HUATATOCA DOMINGO FAUSTO	TERCER VOCAL SUPLENTE

**COMISIONES ESPECIALES:
COMISIÓN DE CRÉDITO**

VOCALES PRINCIPALES:

ALVARADO GREFA RODRIGO ERIBERTO	PRESIDENTE
ALVARADO AGUINDA PEDRO BOLIVAR	SECRETARIO
PAREDES PAREDES GENARO ELISEO	VOCAL

VOCALES SUPLENTE:

1. GUALLI SHELA MIGUEL
2. CASTRO ALOMIA MIRIA DEL ROCIO
3. CUVI GALORA ALEJANDRO

COMISIÓN DE EDUCACIÓN

VOCALES PRINCIPALES:

MONAR FUENTES JOSE PATRICIO

LICUY TAPUY JORGE CESAR

NUÑEZ NARANJO MANUEL MESIAS

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

VOCALES SUPLENTE:

1. ESPIN LUIS HUMBERTO

2. MACHADO CHAVEZ COSME DAMIAN

3. LOPEZ HUATATOCA DOMINGO FAUSTO

COMISION DE ASUNTOS SOCIALES

VOCALES PRINCIPALES:

ALVARADO GREFA HERMELINDA DOLORES

HUATATOCA PIZANGO FRANCISCO CLEMENTE

CUVI GALORA ALEJANDRO

PRESIDENTA

SECRETARIO

VOCAL

VOCALES SUPLENTE:

1. VARGAS LICUY ROBERTO REINALDO

2. LICUY GUATATOCA RAMON MARIO

3. LICUY HUATATOCA JAVIER PATRICIO

GERENTE: JAIME RODRIGO AYERBE MERINO

SECRETARIA: ARIANA TALIA MERA GAMBOA


EDGAR PAREDES

PRESIDENTE CACSC

ARIANA MERA

SECRETARIA CACSC

ANEXO 4: REGLAMENTO DE CRÉDITO DE LA COAC

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SANTA CLARA" Ltda. PASTAZA SANTA CLARA-PASTAZA	
ÍNDICE DEL REGLAMENTO DE CRÉDITOS	
TEMA	PÁGINA
TITULO I: DE LOS PRINCIPIOS DEL CRÉDITO.....	1
TITULO II: REQUISITOS.....	1
TITULO III: DE LAS MODALIDADES DE CRÉDITO.....	2
TÍTULO IV: MONTOS, PLAZOS Y CONDICIONES.....	3
TITULO V: DE LA AMORTIZACIÓN DE LOS CRÉDITOS.....	4
TÍTULO VI: POLÍTICA DE INTERESES.....	5
TÍTULO VII: DE LAS NOVACIONES.....	5
TÍTULO VIII: DE LAS AMPLIACIONES.....	6
TÍTULO IX: DE LAS GARANTÍAS.....	6
TÍTULO X: DE LA DECLARATORIA DE PLAZO VENCIDO ...	7
TÍTULO XI: DE LA COMISIÓN DE CRÉDITO.....	7
TÍTULO XII: DEL INFORME DE GERENCIA.....	8
TÍTULO XIII: DISPOSICIONES GENERALES.....	8