



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACION

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO; PERÍODO 2015.

AUTOR:

RENE ORLANDO CHANGO ANDAGANA

AMBATO – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que le presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el Sr. Chango Andagana René Orlando, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova
DIRECTOR

Lic. Luis Germán Sanandrés Álvarez
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo, René Orlando Chango Andagana, declaro que el presente trabajo 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, 14 de diciembre 2016

René Orlando Chango Andagana
C.C. 180341614-6

DEDICATORIA

A mis padres quienes con su sabiduría y sacrificio me supieron guiar y compartir su honestidad y sus valores morales.

A mi esposa y mis hijos quienes me supieron comprender los días de ausencia las horas que no se ha podido dedicarlas por completo a ellos, gracias a ello se ha cumplido el objetivo de desarrollarme profesionalmente.

A mis tutores por su apoyo, por su tiempo, paciencia y sus conocimientos que me han guiado y han brindado su apoyo.

René Orlando Chango Andagana

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios que me ha dado la oportunidad día a día para lograr mis metas y sueños planteados.

A mi familia mi esposa e hijos por la comprensión y apoyo que me han brindado en los momentos más difíciles, a mis padres quien con su cariño y esfuerzo me ha guiado por un buen camino inculcando valores éticos, para que como profesional pueda desenvolverme con honestidad y puntualidad en cada una de las funciones.

A mi Universidad quien abrió sus puertas para poder culminar mi vida estudiantil y a todos mis docentes quienes nos compartieron sus conocimientos con mucho entusiasmo y esmero.

A mis tutores quienes me guiaron en el desarrollo del trabajo de investigación de una manera profesional y ético.

René Orlando Chango Andagana

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del Tribunal	ii
Declaración de Autenticidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice General	vi
Índice de Tablas	ix
Índice de Gráficos	x
Índice de Anexos	x
Resumen Ejecutivo	xi
Executive Abstract	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del problema	4
1.1.2 Delimitación del problema	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1 Antecedentes Históricos de la Cooperativa	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
2.2.1 Auditoría de Gestión	10
2.2.1.1 Objetivos de la Auditoría de Gestión	11
2.2.1.2 Enfoque y Alcance de la Auditoría de Gestión	11
2.2.2 Normas de Auditoría	12
2.2.2.1 Normas generales	13
2.2.2.2 Normas de la ejecución del trabajo	15
2.2.2.3 Normas de Información	18

2.2.3	Técnicas de Auditoría	20
2.2.4	Marcas de Auditoría.....	24
2.2.5	Fases del proceso de la Auditoría de Gestión	25
2.2.6	Tipos de Riesgo	30
2.2.7	Papeles de trabajo	31
2.2.8	Control Interno método COSO I.....	32
2.2.9	Componentes del Control Interno COSO I.....	34
2.2.10	Evaluación del Control Interno.....	36
2.2.11	Matriz de Evaluación del Riesgo de Control	38
2.2.12	Indicadores de Gestión.....	40
2.2.12.1	Indicadores de Gestión o Eficiencia	41
2.2.12.2	Indicadores de logro o Eficacia	42
2.2.13	Programa de Auditoría.....	43
2.2.14	Informes de la Auditoría	44
2.2.15	Morosidad de Créditos.....	46
2.2.16	Reducción de los índices de morosidad.....	48
2.3	IDEA A DEFENDER	53
2.4	VARIABLES	54
2.4.1	Variable Independiente	54
2.4.2	Variable Dependiente	54
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		55
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	55
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	55
3.2.1	Investigación de campo	55
3.2.2	Investigación bibliográfica o documental.....	56
3.2.3	Investigación Descriptiva	56
3.2.4	Investigación Exploratoria.....	57
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	58
3.3.1	Población	58
3.3.2	Muestra	59
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	60
3.4.1	Métodos	60
3.4.2	Técnicas e Instrumentos.....	61
3.5	RESULTADOS	62

3.6	VERIFICACIÓN DE LA IDEA ADEFENDER	69
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	70
4.1	TÍTULO	70
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	70
4.2.1	Archivo Permanente	72
4.2.2	Archivo Corriente	114
4.2.2.1	FASE I: Planificación	115
4.2.2.2	FASE II: Ejecución de la Auditoría.....	154
4.2.2.3	FASE III: Comunicación de Resultados.....	191
	CONCLUSIONES	201
	RECOMENDACIONES.....	202
	BIBLIOGRAFÍA	203
	ANEXOS	206

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Evaluación de riesgo de Control.....	39
Tabla 2: Población y muestra.....	58
Tabla 3: Listado de los clientes de créditos	59
Tabla 4: Necesidad de una Auditoría de Gestión	63
Tabla 5: Se realizó una Auditoría de Gestión anteriormente.....	64
Tabla 6: Conocimientos de funciones del personal de Departamento de Créditos	65
Tabla 7: Presenta registro de actividades realizadas por día.	66
Tabla 8: Existe reuniones entre las áreas del departamento de crédito.	67
Tabla 9: Capacitación a todo el personal sobre proceso de crédito.....	68
Tabla 10: Actividades del conocimiento de la Auditoría	77
Tabla 11: Tasa de Interés	81
Tabla 12: Actividades de la planificación de la Auditoría.....	99
Tabla 13: Actividades de la planificación de la Auditoría.....	100
Tabla 14: Los créditos que ofrece la cooperativa	106
Tabla 15: La atención del Jefe de créditos.....	107
Tabla 16: Los servicios y las instalaciones son de calidad	108
Tabla 17: Los trámites y requisitos para el crédito	109
Tabla 18: La atención del personal a los socios.....	110
Tabla 19: Tiempo de otorgamiento del crédito.....	111
Tabla 20: La realización de la visita del agente de créditos	112
Tabla 21: Se determina cuando la fecha de pago se encuentra vencida	113
Tabla 22: Actividades de la planificación de la Auditoría.....	115
Tabla 23: Ambiente de Control	139
Tabla 24: Evaluación de Riesgo	140
Tabla 25: Actividades de Control	140
Tabla 26: Información y Comunicación	141
Tabla 27: Supervisión	141
Tabla 28: Actividades de la Ejecución de la Auditoría	154
Tabla 29: Inspección por el Asesor.....	168
Tabla 30: Documentación de respaldos	169
Tabla 31: Proceso de cobranzas.....	179

Tabla 33: Actividades de la Comunicación de los resultados	191
--	-----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Técnicas de Auditoría.....	21
Gráfico 2: Marcas de Auditoría	24
Gráfico 3: Fases del proceso de la Auditoría de Gestión.....	25
Gráfico 4: Componentes del Control Interno COSO I	34
Gráfico 5: Simbología del flujograma	38
Gráfico 6: Necesidad de una Auditoría de Gestión	63
Gráfico 7: Se realizó una Auditoría de Gestión anteriormente.....	64
Gráfico 8: Conocimientos de funciones del personal de Departamento de Créditos	65
Gráfico 9: Presenta registro de actividades realizadas por día	66
Gráfico 10: Existe reuniones entre las áreas del departamento de crédito	67
Gráfico 11: Capacitación a todo el personal sobre proceso de crédito	68
Gráfico 12: Objetivos Estratégicos	80
Gráfico 13: Procedimientos de la metodología de créditos	87
Gráfico 14: Los Créditos que ofrece la Cooperativa	106
Gráfico 15: La atención del Jefe de créditos.....	107
Gráfico 16: Los servicios y las instalaciones son de calidad	108
Gráfico 17: Los trámites o requisitos para el crédito.....	109
Gráfico 18: La atención del personal a los socios	110
Gráfico 19: Tiempo de otorgamiento de crédito.....	111
Gráfico 20: La realización de la visita del agente de créditos	112
Gráfico 21: Se determina cuando la fecha de pago se encuentra vencida	113
Gráfico 22: Calcificación de riesgo	152
Gráfico 23: Inspección por el Asesor	168
Gráfico 24: Documentación de respaldo	169
Gráfico 25: Proceso de cobranzas.....	179

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: RUC de la COAC CHIBULEO	206
Anexo 2: Entrevista	209
Anexo 3: Encuesta	210

RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y su Impacto en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo., de la ciudad de Ambato; periodo 2015., se realizó con la finalidad de medir el cumplimiento de sus procesos, se desarrolló aplicando cuestionarios de control interno, componentes de COSO I, que permitieron para la emisión del informe final con los siguientes hallazgos: Se estableció que en el departamento de créditos no cuenta con una filosofía que le ayude a cumplir con los objetivos y políticas planteadas por la cooperativa. El personal de la cooperativa, no se encuentra capacitado sobre las nuevas políticas establecidas a los créditos durante el periodo económico. El departamento de crédito no realiza la comunicación adecuada a los socios de los respectivos requisitos para el otorgamiento de los créditos. En los créditos que se encuentran impagos con más de 121 días no presenta registro de inicio de acciones legales. El indicador de eficacia se determina que no cumplen con la recuperación de cartera. En el departamento de créditos no existe un cronograma que permita evaluar el desempeño del personal. Por lo tanto se recomienda al gerente y jefe de crédito que realice una auditoría en forma periódica que permita evaluar las actividades y procesos además consideren para la toma de decisiones y correctivos que permita una mejora continua.

Palabras claves: CONTROL INTERNO, AUDITORIA DE GESTIÓN, INDICADORES DE GESTIÓN, COSO I.

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

EXECUTIVE ABSTRACT

The management audit to the Credit Department and its impact on default at Chibuleo Credit Union, from Ambato city, period 2015., was carried out in order to verified the fulfillment processes, it was developed by applying questionnaires of internal control an COSO I components, which allowed the issuance to the final report with the following findings: it was established that the credit department has lack of philosophy that will help to meet objectives and policies raised by the cooperative. The Credit Union staff is not trained on new polices established to credits during the financial period. The credit department does not perform the appropriate communication to partners on the requirements for credit granting. The credits default with more than 121 days does not have boot record of legal process. The effectiveness pointer determined that it does not fulfill with the portfolio recovery. In the credit department there is not a schedule that allows assessing the staff performance. It is therefore recommended to the manager and Credit head to perform a regularly audit in order to assess the activities and processes, also considered for decision-making and helpful measures that allow a continuous improvement.

Key words: INTERNAL CONTROL, MANAGEMENT AUDIT, MANAGEMENT INDICATORS, COSO I.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se realiza la “Auditoría de Gestión al departamento de Crédito y su impacto en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., de la Ciudad de Ambato; período 2015.” con el que se busca a conocer los niveles de eficiencia, eficacia, ayudando a cumplir con las políticas y objetivos planteados, para ello la investigación se elabora mediante los siguientes capítulos:

En el **capítulo I** se trata de formular el problema investigativo, dentro del cual se determina la formulación del problema, el respectivo planteamiento del mismo, de esa manera se desarrolla la justificación del porque es necesaria la investigación, con sus respectivos objetivos tanto generales como específicos.

En el **capítulo II** se determina el marco teórico, en el que se desarrolla la auditoría de gestión con los antecedentes investigativos, la fundamentación teórica, donde se define la variable independiente y dependiente del tema investigativo, y la formulación de la hipótesis y las respectivas variables.

En el **capítulo III** se define la metodología con la que se elabora la investigación, la población y muestra, métodos técnicas e instrumentos resultados de la idea a defender, con la finalidad de conocer con la finalidad de conocer si la investigación es la adecuada para la empresa.

En el **capítulo IV** se define el tema de la propuesta, con el que se pretende dar una solución al problema planteado, con el desarrollo de la Auditoría de Gestión al departamento de Crédito y su impacto en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ChibuleoLTDA.

En el **capítulo V** contiene las conclusiones y recomendaciones y finalmente se determina la bibliografía y los respectivos Anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo es una institución financiera que se constituyó el 17 de enero del 2003 y su principal actividad es la intermediación financiera, mediante la captación de recursos económicos mediante ahorros de sus socios y clientes, tanto en los depósitos en la cuenta de ahorro y depósitos a plazo fijo.

Se considera que en la Cooperativa se encarga de la realización de la intermediación financiera la captación (depósitos e inversiones) y colocación (créditos), que se encuentra en constante incremento de riesgo en su cartera de crédito la misma que se ve reflejado en sus indicadores, a raíz de la cual se observan brevemente en la institución financiera los siguientes problemas.

El problema de la cooperativa es que el manual de políticas y de créditos no se encuentra actualizado periódicamente por el gerente, el cual perjudica al momento de la entrega de créditos a cada uno de los socios. De igual manera no se mantiene un seguimiento oportuno a los socios, que se otorgan los créditos.

Los problemas que afronta la cooperativa, está afectando directamente a los recursos económicos y humanos que se utiliza en la recuperación de la cartera de morosidad, reduciendo la colocación de créditos incumpliendo las metas establecidas mediante el respectivo presupuesto establecida en cada año.

Se determina que la gestión de créditos encargado por el departamento de créditos no es el adecuado, ya que no se desarrolla la Auditoría de Gestión al departamento, incrementando la morosidad que otorga la Cooperativa, durante todo el periodo económico.

Problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., es una entidad que administra y comercializa servicios financieros por lo cual debemos identificar áreas críticas y generar soluciones, hacer frente a los cambios que se presenten. La auditoría de gestión propuesta permitirá verificar, evaluar y controlar todas las actividades desempeñadas en dicho departamento, logrando así una mayor eficiencia, eficacia y economía en la consecución de sus metas y objetivos propuestos. Mediante la auditoría de gestión al departamento de crédito se plantea una herramienta para evaluar y mejorar los procesos de concesión de créditos, y generar mayor compromiso por parte de los funcionarios, de tal manera que se pueda mejorar la eficiencia en los procesos que se ejecuten con la finalidad de lograr mayor productividad de los colaboradores.

El objetivo principal de la cooperativa es otorgar créditos a los socios, que tenga la capacidad de pago, de esa manera se puede financiar adecuadamente los créditos. Uno de los problemas que se encuentra afrontando la empresa es la morosidad de los créditos, los que son ocasionados por el incumplimiento de los agentes de créditos, de las políticas institucionales.

El índice de morosidad que se refleja en la cartera de créditos que ofrece la Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, es alto debido a que no se realiza periódicamente un análisis profundo no se aplicado una auditoría de gestión al departamento de créditos, ocasionando el incumplimiento de las políticas de créditos establecidos por la empresa, en el mejoramiento de la misma.

La gestión de cobranza forma una parte muy importante en el departamento de créditos ya que se encarga de la solvencia económica de la cooperativa, la que sirve para captar los fondos institucionales tanto nacionales como extranjeros. Es importante que la prevención de la morosidad, se debe realizar mediante la aplicación de la auditoría de gestión al departamento de créditos, con la cual se estaría incrementando los recursos, y cumplir con los objetivos establecidos.

1.1.1 Formulación del problema

¿La elaboración de la Auditoría de Gestión al departamento de Créditos, incide en la eficiencia, eficacia e impacto de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., en el periodo 2015?

1.1.2 Delimitación del problema

ESPECIAL: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

TEMPORAL: Periodo 2015

CONTENIDO: Auditoría de Gestión

CAMPO DE ACCIÓN

ÁREA: Auditoría de Gestión

ÁMBITO: Gestión Financiera

CAMPO DE ACCIÓN: Auditoría de Gestión en el departamento de Créditos.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La necesidad de la realización de una auditoría de gestión dentro de la cooperativa nace debido a que la institución mantiene un crecimiento clasificada en la segunda categoría como una de las cooperativas más grandes controladas por la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) con un reconocimiento a nivel nacional, los resultados dados por el manejo del actual del departamento de crédito, deben ser mejorados todos los esfuerzos y corrigiendo los pasos u procesos que no se están realizando en una forma correcta específicamente en el proceso de otorgamiento de créditos, al considerar dentro de la Institución el departamento más concurrido y de movimiento económico y visitado por los socios se requiere que la respuesta a la solicitud sea de manera oportuna en la atención también lograr la entrega de sus productos y servicios de una forma exacta, eficiencia y eficacia.

Los factores de la evaluación abarcan el panorama económico, lo apropiado de la estructura organizativa, la observancia de políticas y procedimientos, la exactitud y la

confiabilidad de los controles, los métodos protectores adecuados, las causas de variaciones, la adecuada utilización de personal y los sistemas de funcionamiento satisfactorios. El interés por el cual se desarrolla la presente investigación es la cartera de crédito que genera interés e ingreso que tiene la cooperativa, dentro de su cartera de crédito está en un 75-80% concentrado como microcrédito especialmente en el sector Rural que realmente es mercado potencial que por varias razones está representando alta morosidad dentro de la institución.

El departamento de crédito se dedica a la prospección, calificación y otorgamiento de créditos tanto como el microcrédito y consumo. Desempeñando diferentes funciones como analista, clasificador y calificador de deudas mediante la aplicación de conocimientos económicos, financieros y legales con técnicas psico-sociales apropiadas y utilizando modernas tecnologías comunicacionales e informáticas, responde a las exigencias y complejidades domina habilidades blandas y duras, y la interrelación entre ellas, la misma que representan costos y gastos que por lo general son asumidos por los socio o clientes.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión al departamento de crédito, para medir su eficiencia, eficacia y su impacto en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., de la ciudad de Ambato, periodo 2015.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Diseñar el marco teórico conceptual que sustente el adecuado desarrollo de la auditoría de gestión al departamento de crédito.
- ✓ Aplicar las fases de la auditoría de gestión requeridas, que permitan determinar y sustentar los hallazgos encontrados.
- ✓ Emitir el informe final de la auditoría de gestión, con sus conclusiones y recomendaciones, que permitan la toma de decisiones adecuadas y oportunas a la parte administrativa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la elaboración del trabajo investigativo se utiliza las investigaciones realizados por otros autores, que están relacionadas con las variables de estudio, que permitan conocer las conclusiones emitidas como fuente importante en el desarrollo del trabajo.

De acuerdo a la opinión de Minta Minta (2012) en su investigación titulada “Auditoría de Gestión en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, Ciudad Riobamba, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Agencia Matriz, periodo julio a diciembre de 2010” llega a las siguientes conclusiones:

- a) La entidad presenta un manual de procedimientos de créditos en mismo que se ha verificado a través de la técnica de la observación que cada uno de los asesores posee físicamente, el mismo que no es cumplido en su totalidad por lo que hay el riesgo de que no se cuente con la información completa para poder verificar todos los datos reales del socio que se le concedió el crédito.
- b) En el departamento de créditos los asesores no tienen delimitadas las funciones ya que cada uno de ellos son los que generan toda la información desde la recepción, verificación y pre aprobación de créditos.
- c) La Cooperativa no cuenta con manuales de procedimientos de recuperación de cartera que faciliten el desarrollo de las actividades de manera eficiente y ordenada debido a que las autoridades no han determinado cuales son las necesidades u requerimientos urgentes de cada área y que puedan ocasionar graves problemas e inclusive poner en riesgo a la Cooperativa.

Es importante que la cooperativa cuente con un sistema adecuado el cual permita mantener un adecuado control, que permitan la realización de las actividades relacionadas directamente con los créditos, que son otorgados a cada uno de los socios de manera deficientemente, ya que se encuentra realizando las operaciones con un sistema inadecuado.

Mediante la opinión de Marcillo Delgado (2009) en su trabajo de investigación “Auditoría de Gestión al Departamento de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Esperanza y Progreso del Valle, para optimizar y garantizar la recuperación de cartera” determina las siguientes conclusiones:

- a) No existen procedimientos de control interno que se tomen en consideración para realizar el análisis de créditos, esto implica que muchas veces existen carpetas que no reúnan los requisitos establecidos.
- b) La falta de revisión, por parte de los encargados de realizar la recepción de la documentación de los socios solicitantes de créditos, conlleva a que el análisis de créditos no realice un buen estudio crediticio.
- c) La Cooperativa, no mantiene en sus archivos los contratos crediticios originados para cada socio, esto podría afectar a la misma en caso de que el socio pague el crédito, ya que no existiría un documento que respalde la transacción.
- d) La falta de información proporcionada por los solicitantes de créditos, conlleva al analista a no aplicar todos los criterios de evaluación de créditos.

Las conclusiones determinadas por el autor ayudan a conocer la importancia de la realización de la Auditoría de Gestión al departamento, el cual ayude a mantener un adecuado control a los archivos crediticios que son otorgados a cada uno de los socios, con la debida información proporcionada por el departamento de créditos, ayudando a reducir periódicamente la morosidad de los pagos.

2.1.1 Antecedentes Históricos de la Cooperativa

Según Llambo Ángel (2016) La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., es una institución formada por Jóvenes Indígenas de la comunidad de Chibuleo cuya principal actividad es la Intermediación Monetaria, el Ahorro y Crédito.

La cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda., nace el 17 de enero de 2003, con 27 jóvenes no mayores de 20 años, aquellos que, no teniendo nada, juntaron sus ideas y pensamientos en la búsqueda de un firme rumbo que aliviara sus penumbras y tormentos en difíciles momentos en que se veían rodeados las clases menos privilegiadas del país. Con el paso de los años la Cooperativa de Ahorro y

Crédito Chibuleo está escribiendo una historia de éxito ha logrado posicionarse en el sistema financiero como una cooperativa demostrada capacidad de crecimiento e innovadora, que trabaja por un futuro mejor para la gente, con más de 120 mil socios, 7 oficinas: Quito, Riobamba, Salcedo, Machachi, Latacunga, Sangolqui y su principal en Ambato con un edificio propio de última generación.

Es importante recalcar que la Cooperativa Chibuleo ha logrado llegar a un tamaño que le permite sobresalir entre las iniciativas de creación de Cooperativas de Ahorro y Crédito impulsadas por sectores indígenas.

Actualmente la cooperativa está en la sierra central, siendo sus principales mercados de las provincias de Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo y Pichincha, en esta última principalmente en la capital, Sangolqui y Machachi Quito Sur. El mercado natural de la Cooperativa son microempresarios ubicados en la zona de influencia de la cooperativa, con un claro enfoque de atención a sectores rurales y urbanos marginales.

Por qué se fundo

Se fundó para satisfacer múltiples necesidades de la población marginada que antes no tenía acceso al sistema financiero y salvaguardar los recursos de los depositantes.

Fundador

ANGEL RODRIGO LLAMBO CHALAN

La Institución fue registrada bajo el acuerdo ministerial #003 el 17 de enero del 2003, y ocupa hoy en día un importante espacio dentro del campo financiero de nuestra provincia y centro del país.

Propuesta

- Queremos crecer junto a usted, acompañándole en la continua lucha por el desarrollo del país.

- No somos una empresa grande, pero ideamos propuestas basadas en nuestro compromiso de servicio y trabajo conjunto.
- Le invitamos a ser parte del cambio, trabajando unidos para construir un futuro digno para generaciones futuras.

Los principales objetivos de la Cooperativa son:

- Ejecutar procesos de participación del sector juvenil para la inserción laboral.
- Fortalecer las diferentes actividades a través de créditos oportunos.
- Capacitar a los socios en temas como; valor, creación de microempresas y otros.

MISIÓN

Brindar diversidad de productos y servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los socios, a través; de un equipo joven y preparado comprometido con el cambio.

VISIÓN

Llegar a ser reconocidos y convertirnos en un modelo de administración eficiente. Mediante la innovación y especialización en microcréditos, enfocados al apoyo de los más necesitados.

VALORES CORPORATIVOS

HONRADEZ

BILIDAD

HUMILDAD

TRABAJO EN EQUIPO

COMPROMISO

RESPECTO

LIDERAZGO

INNOVACION Y MEJORAMIENTO CONTINUO

COMUNICACION EFECTIVA

VOLUNTAD DE TRABAJO

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría de Gestión

De acuerdo a la opinión de Cevallos Rivera (2013, pág. 20), La auditoría de gestión tiene su campo de acción en el proceso administrativo y elementos complementarios o técnicos, y su proceso se enmarca en: los antecedentes de la gestión, planeación y control, acciones de auditoría, instrumentación, examen, informe y seguimiento de las recomendaciones. La auditoría de gestión es obra de varios autores y que como toda ciencia, ha recorrido un largo periodo, hasta llegar a lo que en la actualidad es una ciencia, técnica y arte con enfoque estratégico.

Mediante la opinión de Cedeño García (2012, pág. 13) la Auditoría de gestión es un “examen sistemático y profesional efectuado por equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión de una entidad, programa, proyecto en relación a sus objetivos y metas; determinar el grado de economía y eficiencia de los recursos disponibles”.

La auditoría de gestión mediante el aporte de Blanco Luna (2003, pág. 233) es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

La auditoría de gestión se encarga de examinar cada una de las actividades realizadas por la dirección general, que se encuentra relacionada directamente con la correcta toma de decisiones, permitiendo conocer si los objetivos y políticas plantadas por la empresa se encuentra cumpliendo al 100% o los respectivos cambios que se debe realizar para cumplir con lo planificado en el tiempo establecido, en el bienestar de la empresa o institución.

2.2.1.1 Objetivos de la Auditoría de Gestión

Los objetivos de la Auditoría de Gestión, es tratar de cumplir con cada uno de los términos establecidos en el desarrollo, con la finalidad de que al momento de la elaboración del informe se dé a conocer cada una de las anomalías encontradas en el departamento auditado.

Según la opinión de Soto Verónica (2009, pág. 5) La Auditoría de gestión es importante porque ayuda a la administración a reducir los costos y aumentar utilidad, aprovechar mejor los recursos humanos y materiales, acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lograr los objetivos para los que fue creado la empresa.

Los objetivos de la auditoría de gestión son:

- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles.
- Verificar la existencia de métodos adecuados de operación.
- Comprobar la correcta utilización de los recursos.

Los objetivos de la auditoría permite conocer si cada uno de los objetivos que se planteados la institución se están cumpliendo adecuadamente.

2.2.1.2 Enfoque y Alcance de la Auditoría de Gestión

Según Gonzales Roberto (2010) determina el enfoque y alcance de la auditoría de gestión:

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

- Satisfacción de los objetivos institucionales.
- Nivel jerárquico de la empresa.
- La participación individual de los integrantes de la institución.

De la misma manera es adecuado que en la auditoría de gestión se utilice los siguientes aspectos:

Regulaciones: Evalúa el cumplimiento de cada una de las políticas y procesos que se utilizan por los organismos encargados.

Eficiencia y Economía: Involucra directamente al personal, los respectivos tiempos que se utilizan en la reducción de los costos de la empresa.

Eficacia: Se determina las metas y objetivos desarrollados por cada uno de los recursos que se utilizan en la economía de la empresa.

Calidad de la Información: Estudia las oportunidades y la respectiva información que se utiliza en el desarrollo de las operaciones financieras.

2.2.2 Normas de Auditoría

Según Fonseca Luna (2009) Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) es el cuerpo de mayor reconocimiento en la comunidad profesional de contaduría pública y han evolucionado en el tiempo, a partir del desarrollo técnico de los organismos profesionales de cada país, entre otros, por ejemplo el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados. Por esta razón los estados financieros representan la base que sostiene las decisiones financieras-económicas que adoptan los inversionistas al adquirir o vender acciones de compañías en el mercado de valores, los bancos para otorgar créditos a sus clientes; la gerencia de la entidad para proporcionar a la Junta de Accionistas y Directorios, información útil sobre su situación financiera y resultados de la compañía en términos de ganancias o pérdidas, incluso para los organismos reguladores del gobierno y acreedores.

Mediante la opinión de Téllez Trejo (2015, pág. 119) las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) se definen como:

Los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas están constituidas por un grupo de 10 normas adoptadas por el American Institute Of Certified Public Accountants y que obliga a sus miembros, su finalidad es garantizar la calidad de los auditores. Las normas tienen que ver con la calidad de la auditoría realizada por el auditor independiente. Los socios del AICPA han aprobado y adoptado diez normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA), que se dividen en tres grupos:

1. Normas generales,
2. Normas de la ejecución del trabajo
3. Normas de información.

2.2.2.1 Normas generales

Las normas generales están relacionadas directamente con la formación del auditor y su respectiva competencia, en las necesidades del cuidado profesional. Esta norma se aplica a todo los procesos de la auditoría y en la elaboración del respectivo informe.

Las Normas Generales se dividen en:

- Formación y Competencia
- Independencia
- Cuidado o esmero profesional

Formación y Competencia

Como se aprecia de esta norma, no sólo basta ser Contador Público para ejercer la función de Auditor, sino que además se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor. Es decir, además de los conocimientos técnicos obtenidos en los estudios universitarios, se requiere la aplicación práctica en el campo con una buena dirección y supervisión.

Este adiestramiento, capacitación y práctica constante forma la madurez del juicio del auditor, a base de la experiencia acumulada en sus diferentes intervenciones, encontrándose recién en condiciones de ejercer la auditoría como especialidad. Lo contrario, sería negar su propia existencia por cuanto no garantizará calidad profesional a los usuarios, esto a pesar de que se multiplique las normas para regular su actuación.

Independencia

Esta norma requiere que el auditor sea independiente; además de encontrarse en el ejercicio liberal de la profesión, no debe estar predispuesto con respecto al cliente que audita, ya que de otro modo le faltaría aquella imparcialidad necesaria para confiar en el resultado de sus averiguaciones, a pesar de lo excelentes que puedan ser sus habilidades técnicas. Sin embargo, la independencia no implica la actitud de un fiscal, sino más bien, una imparcialidad de juicio que reconoce la obligación de ser honesto no sólo para con la gerencia y los propietarios del negocio sino también para con los acreedores que de algún modo confíen, al menos en parte, en el informe del auditor.

Es de suma importancia para la profesión que el público en general mantenga la confianza en la independencia del auditor. La confianza pública se dañaría por la comprobación de que en realidad le faltara la libertad y, también podría perjudicarse porque existieran circunstancias que pudieran influir en la misma. Para lograr esta libertad, el auditor debe ser intelectualmente honesto; ser reconocido como independiente, no tener obligaciones o algún interés para con el cliente, su dirección o sus dueños.

Cuidado o esmero profesional

Esta norma requiere que el auditor independiente desempeñe su trabajo con el cuidado y la diligencia profesional debida. La diligencia profesional impone la responsabilidad sobre cada una de las personas que componen la organización de un auditor independiente, de apegarse a las normas relativas a la ejecución del trabajo y al informe. El ejercicio del cuidado debido requiere una revisión crítica en cada nivel de supervisión del trabajo ejecutado y del criterio empleado por aquellos que intervinieron en el examen. El hecho de que el auditor sea competente y tenga independencia mental no garantiza que su examen sea un éxito pues se hace necesario que no actúe con negligencia.

Para actuar con diligencia o celo profesional, prácticamente, el auditor debe cumplir las restantes nueve normas de auditoría, las dos personales, tres de ejecución del trabajo y cuatro referentes a la información. Esta norma compendia todo el trabajo de auditoría (Téllez Trejo, 2015, pág. 119).

2.2.2.2 Normas de la ejecución del trabajo

Son aquellas que se utilizan para planear la auditoría y acumular la información, con la cual se permita evaluar y los auditores realicen una opinión sobre lo auditado a los respectivos estados financieros. En la planificación se realiza estrategias que permitan evaluar cada una de la información proporcionada por la institución auditada.

Las Normas de la ejecución de trabajo se dividen en:

- Planteamiento y supervisión
- Estudio y evaluación del control interno
- Evidencia suficiente y competente

Planteamiento y supervisión

La planeación del trabajo tiene como significado, decidir con anticipación todos y cada uno de los pasos a seguir para realizar el examen de auditoría. Para cumplir con esta norma, el auditor debe conocer a fondo la Empresa que va a ser objeto de su investigación, para así planear el trabajo a realizar, determinar el número de personas necesarias para desarrollar el trabajo, decidir los procedimientos y técnicas a aplicar así como la extensión de las pruebas a realizar. La planificación del trabajo incluye aspectos tales como el conocimiento del cliente, su negocio, instalaciones físicas, colaboración del mismo etc.

Al analizar la primera norma sobre la ejecución del trabajo debe tenerse en cuenta que la designación del auditor con suficiente antelación presenta muchas ventajas tanto para éste como también para el cliente. Para el auditor es ventajoso porque el nombramiento con anticipación le permitirá realizar una adecuada planeación de su trabajo para así ejecutarlo de manera rápida y eficaz y para determinar la extensión de la labor que pueda llevarse a cabo antes de la fecha del balance.

El trabajo preliminar del auditor es benéfico para el cliente por cuanto permite que la revisión se ejecute más eficientemente y también hace posible que se pueda completar la revisión en un tiempo más corto después de la fecha del balance. La ejecución de parte del trabajo de auditoría antes del fin del año también facilita el que se consideren con tiempo cualesquiera problemas contables que puedan afectar los estados financieros y el que puedan ser modificados a tiempo los procedimientos contables de acuerdo con las recomendaciones del auditor.

Estudio y evaluación del control interno

La segunda norma sobre la ejecución del trabajo indica se debe llegar al conocimiento o comprensión del control interno del cliente como una base para juzgar su confiabilidad y para determinar la extensión de las pruebas y procedimientos de auditoría para que el trabajo resulte efectivo.

El control interno es un proceso desarrollado por todo el recurso humano de la organización, diseñado para proporcionar una seguridad razonable de conseguir eficiencia y eficacia en las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables al ente. Este concepto es más amplio que el significado que comúnmente se atribuía a la expresión control interno. En éste se reconoce que el sistema de control interno se extiende más allá de asuntos relacionados directamente a las funciones de departamentos financieros y de contabilidad. Un sistema de control interno bien desarrollado podría incluir control de presupuestos, costos estándar, reportes periódicos de operación, análisis estadísticos, un programa de entrenamiento de personal y un departamento de auditoría interna. Podría fácilmente comprender actividades en otros campos tales como estudios de tiempos y movimientos, los cuales están cobijados bajo la ingeniería industrial, y controles de calidad por medio de inspección, los cuales son funciones de producción.

Evidencia suficiente y competente

La mayor parte del trabajo del auditor independiente al formular su opinión sobre los estados financieros, consiste en obtener y examinar la evidencia disponible. La palabra evidencia es un galicismo tomado del inglés, pues en español la palabra correcta es prueba. El material de prueba varía sustancialmente en lo relacionado con su influencia sobre él con respecto a los estados financieros sujetos a su examen.

La suficiencia de la evidencia comprobatoria se refiere a la cantidad de evidencia obtenida por el auditor por medio de las técnicas de auditoría (confirmaciones, inspecciones, indagaciones, calculo etc.). La evidencia comprobatoria competente corresponde a la calidad de la evidencia adquirida por medio de esas técnicas de auditoría. La evidencia que soporta la elaboración de los estados financieros está conformada por información contable que registra los hechos económicos y por los demás datos que corrobore esta última, todo lo cual deberá estar disponible para el examen del revisor fiscal o auditor externo (Téllez Trejo, 2015, pág. 119)

2.2.2.3 Normas de Información

Las respectivas cuatro normas que se utilizan en la información, sirven en la preparación del informe de auditoría en donde se determinan las respectivas anomalías encontradas en los estados financieros, los cuales se deben ajustar de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados. De igual manera contendrá una opinión de acuerdo a lo auditado durante el periodo establecido.

Las cuatro normas de la Información son:

- Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados
- Consistencia
- Revelación suficiente
- Opinión del Auditor

Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados

Esta norma relativa a la rendición de informes exige que el auditor indique en su informe si los estados financieros fueron elaborados conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados PCGA. El término "principios de contabilidad " que se utiliza en la primera norma de información se entenderá que cubre no solamente los principios y las prácticas contables sino también los métodos de su aplicación en un momento particular. No existe una lista comprensiva de PCGA pues en la contabilidad son aceptados tanto principios escritos como orales.

La segunda norma requiere no de una aseveración del auditor, sino de su opinión sobre si los estados financieros están presentados de acuerdo con tales principios. Cuando se presentan limitaciones en el alcance del trabajo del auditor que lo imposibilita para formarse una opinión sobre la aplicación de los principios, se requiere la correspondiente salvedad en su informe.

Consistencia

El término "período corriente" o "período precedente" significa el año, o período menor de un año, más reciente sobre el cual el auditor está emitiendo una opinión. Es implícito en la norma que los principios han debido ser aplicados con uniformidad durante cada período mismo. Como se indicó anteriormente, el término "principio de contabilidad" que se utiliza en estas normas se entiende que cubre no sólo los principios y las prácticas contables sino también los métodos de su aplicación.

El objetivo de la norma sobre uniformidad es dar seguridad de que la comparabilidad de los estados financieros entre períodos no ha sido afectada substancialmente por cambios en los principios contables empleados o en el método de su aplicación, o si la comparabilidad ha sido afectada substancialmente por tales cambios, requerir una indicación acerca de la naturaleza de los cambios y sus efectos sobre los estados financieros. La norma sobre uniformidad está dirigida a la comparabilidad entre los estados financieros del ejercicio corriente con los del ejercicio anterior, aunque no se presenten estados financieros por tal ejercicio, y a la comparabilidad de todos los estados financieros que se presenten en forma comparativa.

Cuando la opinión del auditor cubre dos o más ejercicios, generalmente no es necesario revelar una carencia de uniformidad con un año anterior a los años que se están presentando. Por lo tanto la frase "aplicados con base uniforme en la del ejercicio anterior" no es ordinariamente aplicable cuando la opinión cubre dos o más años. En su lugar, debe decirse "aplicados uniformemente en el período" o "aplicados sobre una base uniforme".

Revelación Suficiente

La tercera norma relativa a la información del auditor a diferencia de las nueve restantes es una norma de excepción, pues no es obligatoria su inclusión en el informe del auditor. Se hace referencia a ella solamente en el caso de que los

estados financieros no presenten revelaciones razonablemente adecuadas sobre hechos que tengan materialidad o importancia relativa a juicio del auditor.

Opinión del Auditor

El propósito principal de la auditoría a estados financieros es la de emitir una opinión sobre si éstos presentan o no razonablemente la situación financiera y resultados de operaciones, pero puede presentarse el caso de que a pesar de todos los esfuerzos realizados por el auditor, se ha visto imposibilitado de formarse una opinión, entonces se verá obligado a abstenerse de opinar (Téllez Trejo, 2015, pág. 119)

Las normas de la auditoría, son los principios fundamentales que se utilizan en la elaboración de la auditoría, que le permitan cumplir con cada uno de las funciones establecidas en la calidad de trabajo profesional.

2.2.3 Técnicas de Auditoría

Según Miranda Edith (2012) define las técnicas de auditoría como herramientas o métodos prácticos de investigación que usa el auditor para obtener la evidencia y fundamentar su opinión en el informe. Es decir, son métodos prácticos de investigación y pruebas que el auditor utiliza para lograr información y comprobación necesaria para emitir una opinión profesional.

Las técnicas de la Auditoría se determinan en el siguiente gráfico:

Gráfico 1: Técnicas de Auditoría

Verificación	Técnicas
Ocular	Observación Rastreo Comparación
Verbal	Indagación Encuestas
Escritas	Análisis Conciliación Confirmación Tabulación
Verificación física	Inspección
Verificación documental	Comprobación Computación o cálculo Totalización Verificación

Fuente: Miranda, Edith (2012)

Elaborado por: René Chango

Según Aragadvay & Quishpi (2011), las técnicas de auditoría son:

Observación.-Consiste en cerciorarse en forma ocular de ciertos hechos o circunstancias, de reconocer la manera en que los servidores de una empresa aplican los procedimientos establecidos. Esta técnica se aplica generalmente en todas las fases de la auditoría.

Esta técnica de observación se aplicará durante el proceso de la auditoría de gestión en la verificación de las actividades y funciones del personal involucrado en el proceso de crédito.

Rastreo.-Es el seguimiento y control de una operación, dentro de un proceso o de un proceso a otro, a fin de conocer y evaluar su ejecución.

En la investigación se utiliza en el análisis de los respectivos procesos de otorgamiento de créditos, mediante los respectivos manuales establecidos por la institución durante el periodo económico.

Comparación.-Es la determinación de la similitud o diferencias existentes en dos o más hechos u operaciones; mediante esta técnica se compara las operaciones realizadas por la entidad auditada, o los resultados de la auditoría con criterios normativos, técnicos y prácticas establecidas, mediante lo cual se puede evaluar y emitir un informe al respecto.

Permitirá la realización una comparación de cada una de las actividades u operaciones ya entregadas, con el cual permita conocer el cumplimiento de las técnicas y procesos aplicados.

Indagación.-Consiste en obtener información verbal a través de averiguaciones y conversaciones. Las respuestas a muchas preguntas que se relacionan entre sí pueden suministrar elementos de juicio muy satisfactorio si todo fuese razonable y muy consistente.

Se aplicara esta técnica con el personal involucrado en cada uno de los procesos para el otorgamiento del crédito.

Encuesta.-Encuestas realizadas directamente o por correo, con el propósito de recibir de los funcionarios de la entidad auditada o de terceros, una información de un universo, mediante el uso de cuestionarios cuyos resultados deber ser posteriormente tabulados.

Permitirá obtener el resultado deseado mediante la elaboración de preguntas dirigidas a los involucrados sobre los temas particulares que se requiere encontrar resultados.

Análisis: Consiste en la separación y evaluación critica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos.

Mediante la aplicación del análisis ayudará a visualizar el porcentaje de cumplimiento de procesos en el área de crédito.

Conciliación: Consiste en hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes.

En la investigación se mantendrá una relación en el proceso de la auditoría con resultados obtenidos de cumplimiento de procesos internos con las normativas legales.

Confirmación: Comunicación independiente y por escrito, de parte de los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones, y/o de fuente ajena a la entidad auditada, para comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos al examen, así como para determinar la exactitud o validez de una cifra, hecho u operación.

Durante este proceso los datos referentes a la institución serán confirmados con el personal respectivo autorizado por la cooperativa.

Tabulación: Consiste en agrupar resultados importantes obtenidos en área, segmentos o elementos examinados que permitan llegar a conclusiones.

Previa la aplicación de la encuesta permitirá concluir y obtener los resultados de las preguntas realizadas según la información que se requiere obtener.

Comprobación: Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través del examen de la documentación justificadora o de respaldo.

Se verificará los procesos y segmentos de los créditos que la institución oferta están se estén cumpliendo a los establecido por la ley.

Verificación: Consiste en probar la veracidad o exactitud de un hecho o una cosa.

La técnica de la verificación en la auditoría permitirá conocer si los procesos que se realizan dentro del departamento de créditos, se encuentran costando documentalmente. Las técnicas de la auditoría al auditor le permite desarrollar de la manera adecuada, con la utilización de las herramientas y los métodos de investigación, para que una vez

terminado la auditoría perita emitir correctamente el informe de auditoría al Gerente General de la empresa o institución.

2.2.4 Marcas de Auditoría

Gráfico 2: Marcas de Auditoría

MARCA	CONCEPTO
✓	Verificación
∑	Sumatoria
×	Valores no Registrados
ψ	Comprobado y Verificado
↔	Confrontado con Documentación
≡	Calculo Correcto
T	Solicitud de Confirmación Enviada
±	Saldos Conciliados
≠	Diferencia Encontrada
И	Hallazgos
Δ	Valores Calculados
∞	No Reúne Requisitos
*	Deficiencia en los Procesos

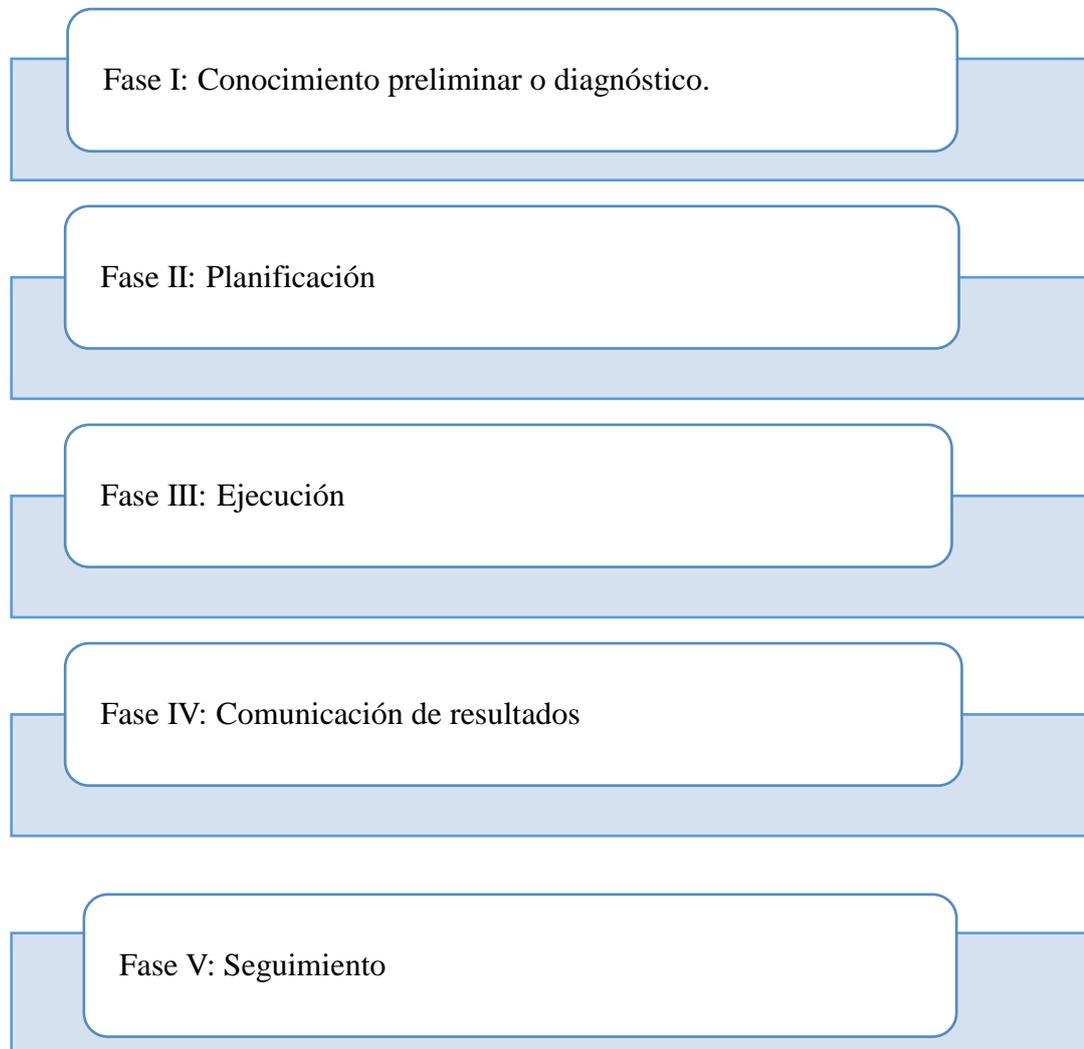
Fuente: Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría de Gestión

Elaborado por: René Chango

Las marcas de la auditoría son símbolos que se utilizan en la elaboración de la auditoría, para identificar, clasificar, y el más importante se deja constancia de las pruebas y técnicas en el desarrollo del presente trabajo de la auditoría de gestión.

2.2.5 Fases del proceso de la Auditoría de Gestión

Gráfico 3: Fases del proceso de la Auditoría de Gestión



Fuente: Cando & Meléndez (2011)

Elaborado por: René Chango

A continuación se detallan cada una de las fases de la auditoría de gestión, en donde contiene el objetivo principal de la realización de cada una de las fases de la auditoría, como también el detalle de las actividades que se realizan en la elaboración, para que finalmente se determine cada uno de los productos que se utilizan en el ejecución de la auditoría de gestión al departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

Fase I: Conocimiento preliminar o diagnóstico

Objetivo	Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal, esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonable.
Actividades Las actividades que se utilizan son:	<ol style="list-style-type: none">1. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.2. Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos. Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la entidad sobre:<ol style="list-style-type: none">a) La misión, los objetivos, planes direccionales y estratégicos.b) La actividad principal.c) La situación financiera, la estructura organizativa y funciones, los recursos humanos, la clientela, etc.d) De los directivos, funcionarios y empleados, sobre: liderazgo, el ambiente organizacional, la visión.3. Determinar las actividades que realiza la cooperativa mediante los objetivos establecidos en la auditoría y las respectivas etapas a desarrollarse.4. Detectar la fortalezas y debilidades; así como, las oportunidades y amenazas en el ambiente de la Organización, y las acciones realizadas o factibles de llevarse a cabo para obtener ventaja de las primeras y reducir los posibles impactos negativos de las segundas.
Productos	<ul style="list-style-type: none">- Archivo permanente actualizado de papeles de trabajo- Documentación e información útil para la planificación- Objetivos y estrategia general de la auditoría

Fuente: Cando & Meléndez (2011)

Elaborado por: René Chango

Fase II: Planificación

Objetivo	Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para lo cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y las siguientes fases y las actividades a desarrollar, debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados por componentes, los procedimientos de auditoría, los responsables y las fechas de ejecución del examen.
Actividades Las actividades que se utilizan son:	<ol style="list-style-type: none">1. Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno y para la planificación de la auditoría de gestión.2. Evaluación de Control Interno relacionada con el área o componente objeto del estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes, útil para identificar los asuntos que requieran tiempo y esfuerzos adicionales en la fase de “Ejecución”; a base de los resultados de esta evaluación los auditores determinaran la naturaleza y alcance del examen. Los resultados obtenidos servirán para:<ol style="list-style-type: none">a) Planificar la auditoría de gestión;b) Preparar un informe sobre el control interno.3. A base de la fase 1 y 2 descritas, el auditor más experimentado del equipo o grupo de trabajo preparará un Memorando de Planificación.
Productos	- Programas de Auditoría para cada componente (proyecto, programa o actividad)

Fuente: Cando & Meléndez (2011)

Elaborado por: René Chango

Fase III: Ejecución

Objetivo	En esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante) basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.
Actividades Las actividades que se utilizan son:	<ol style="list-style-type: none">1. Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoría tradicionales, tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, etc.2. Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.3. Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios.4. Definir la estructura del informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones. <p>En esta fase es muy importante, tener presente que el trabajo de los especialistas no auditores, debe realizarse conforme a los objetivos de la planeación; además, es necesario, que el auditor que ejerce la jefatura del equipo o grupo oriente y revise el trabajo para asegurar el cumplimiento de los programas y de los objetivos trazados: igualmente se requiere que el trabajo sea supervisado por parte del auditor más experimentado.</p>
Productos	- Papeles de trabajo -Hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente.

Fuente: Cando & Meléndez (2011)

Elaborado por: René Chango

Fase IV: Comunicación de resultados

Objetivo	Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se prepara un informe final, el mismo que en la Auditoría de Gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se hacía las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos, pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones de expondrá en forma resumida las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de los recursos de la entidad auditada.
Actividades Las actividades que se utilizan son:	<ol style="list-style-type: none">1. Redacción del informe de auditoría, en forma conjunta entre los auditores con funciones de jefe de grupo y supervisor, con la participación de los especialistas no auditores en la parte que se considere necesario.2. Comunicación de resultados; si bien esta se cumple durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión, deba ser discutido en una Conferencia Final con los responsables de la Gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto le permitirá por una parte reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones; pero por otra parte, permitir que expresen sus puntos de vista y ejerzan su legítima defensa.
Productos	- Informe de Auditoría.

Fuente: Cando & Meléndez (2011)

Elaborado por: René Chango

Fase V: Seguimiento

Objetivo	Con posterioridad y como consecuencia de la auditoría de gestión realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores externos que ejecutaron la auditoría, deberán realizar el seguimiento correspondiente:
Actividades	Los Auditores efectuarán el seguimiento en la entidad, en la Contraloría, Ministerio Público y Función Judicial, con el siguiente propósito: a) Para comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los comentarios (hallazgos), conclusiones y las recomendaciones presentadas en el informe, efectúa el seguimiento de inmediato a la terminación de la auditoría. b) De acuerdo al grado de deterioro de las 3 “E” y de la importancia de los resultados presentados en el informe de auditoría, debe realizar una re comprobación de cursado entre uno y dos años de haberse concluido la auditoría. c) Determinación de responsabilidades por los daños materiales y perjuicio económico causado, y comprobación de su resarcimiento, reparación o recuperación de los activos.
Productos	<ul style="list-style-type: none">- Documentación que evidencie el cumplimiento de las recomendaciones y probatoria de las acciones correctivas.- Comunicación de la determinación de responsabilidades.- Papeles de trabajo relativos a la fase de seguimiento.

Fuente: Cando & Meléndez (2011)

Elaborado por: René Chango

2.2.6 Tipos de Riesgo

Según la Contraloría General del Estado (2003, pág. 54) los tipos de riesgos los define como:

Los riesgos de auditoría establece al ejecutarse que: al ejecutarse la auditoría de gestión, no estará exenta de errores u omisiones importante que afecten los resultados del auditor expresado en su informe por lo tanto deberá planificarse la auditoría de modo tal que se presente expectativas. En este tipo de auditoría tendremos que tener en cuenta también los tres componentes de riesgo:

Riesgo Inherente: De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo.

Riesgo de Control: De que el Sistema de Control Interno prevenga o corrija tales errores.

Riesgo de Detección: De que los errores no identificados por los errores de Control Interno tampoco sean reconocidos por el auditor.

En el desarrollo de la auditoría de gestión, se determina un riesgo de no evaluar cada uno los componentes y/o departamento de la institución, de la misma manera la documentación, debido a que se analiza lo más relevante en el área de control interno, permitiendo determinar las falencias encontradas en el respectivo control.

2.2.7 Papeles de trabajo

Según Mora (2009, pág. 165) los papeles de trabajo son los registros preparados por el auditor para documentar el trabajo efectuado, los métodos y procedimientos que ha utilizado y las conclusiones que ha obtenido. Los objetivos básicos de estos papeles son los siguientes: facilitar la preparación del informe de auditoría» servir de elementos de prueba de que el trabajo se ha realizado, coordinar y organizar todas las fases del trabajo de auditoría, proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de auditoría aplicados y servir de guía en exámenes futuros. Los archivos de los papeles de trabajo de una auditoría generalmente suelen clasificarse en dos tipos: archivo permanente y archivo de papeles de trabajo del ejercicio o, también denominado, archivo corriente.

El archivo permanente debe contener toda aquella información que es válida en el tiempo y no se refiere exclusivamente a un solo período, este archivo debe suministrar al equipo de auditoría la mayor parte de la información sobre el negocio del cliente para llevar a cabo una auditoría eficaz, y objetiva.

El archivo corriente recoge todos los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período y comprende dos tipos de archivos: el archivo general y el archivo de los estados financieros. Al auditor le corresponde la custodia de los papeles de trabajo, siendo responsable de la salvaguardia de los mismos.

Los papeles de trabajo se utilizan para la elaboración de la auditoría la cual sirve como un sustento del desarrollo de cada uno de los procesos elaborados, durante todo el periodo auditado.

2.2.8 Control Interno método COSO I

El informe COSO I es un manual de control interno que publica el instituto de Auditores internos de España en colaboración con la empresa de auditoría Coopers& Lybrand. El control interno lo último que ha habido es el informe COSO (Sponsoring Organization of the Treadway Commission), denominado así, porque se trata de un trabajo que encomendó el Instituto Americano de Contadores Públicos, la Asociación Americana de Contabilidad, el Instituto de Auditores Internos que agrupa alrededor de cincuenta mil miembros y opera aproximadamente cincuenta países, el Instituto de Administración y Contabilidad, y el Instituto de Ejecutivos Financieros.

El informe COSO I es un documento que contiene las principales directrices para la implementación, gestión y control de un sistema de Control Interno. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo que concierne al Control Interno, (Cedeño García, 2012, págs. 44-45).

De acuerdo a la opinión de Bertani, Polesello, Sanchez & Triola (2014, pág. 9) el COSO I “es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionare un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables”.

Mediante la opinión de Escobar & Carvajal (2013), el control interno “es el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y la veracidad de la información financiera y administrativa, promover eficiencia en las operaciones”.

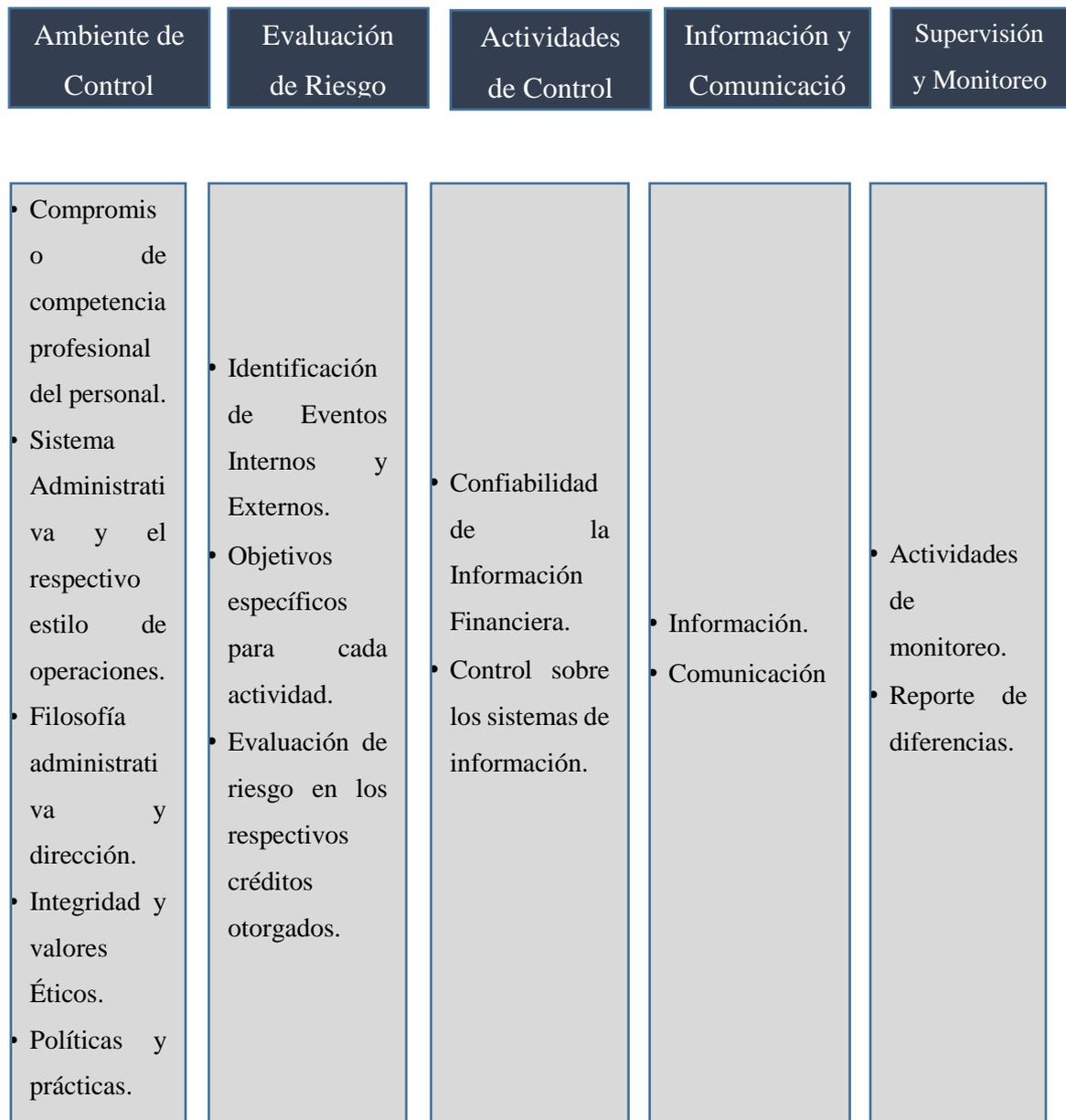
Cuando se habla de control interno es importante nombrar los objetivos que este persigue; entre los cuales se tiene:

- Suficiencia y Confiabilidad de la Información Financiera: Teniendo seguridad de que las actividades de la empresa se están realizando confiablemente sin tener ninguna falla o error que pueda causar algún problema a la parte administrativa o contable; alta dirección, contabilidad, recursos humanos y otras áreas.
- Efectividad y Eficiencia de las Operaciones: Las operaciones deben ser realizadas de la mejor forma por lo que la efectividad y eficiencia deben ser los dos valores que más precautele el control interno.

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables: También el control interno busca hacer que la empresa u organización respete las leyes y regulaciones estipuladas por el gobierno y entes reguladores a fin de no caer en multas, sanciones o cierre definitivo del negocio.

2.2.9 Componentes del Control Interno COSO I

Gráfico 4: Componentes del Control Interno COSO I



Fuente: Cedeño García, Alex Daniel (2012)

Elaborado por: René Chango

Según Mantilla Samuel (2012) los componentes del control interno son los siguientes:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgo
- Actividades del control

- Información y comunicación
- Monitoreo

Ambiente de control: La esencia de cualquier negocio es su gente-sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

Evaluación de riesgos: La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades. De manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

Actividades de control: Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

Información y comunicación: Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

Monitoreo: Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

En la elaboración de la auditoría de gestión es importante que se utilice cada uno de los componentes de control interno, con la finalidad de cumplir adecuadamente la auditoría de gestión con la ayuda del personal capacitado capaz de cumplir con los objetivos planteados por la organización de la cooperativa.

2.2.10 Evaluación del Control Interno

Para la evaluación de control interno existen tres métodos de evaluación los cuales son:

- Cuestionario
- Narrativo o Descriptivo
- Gráfico o Diagrama de Flujo

Cuestionario

Mediante la opinión de la Contraloría General del Estado (2003, págs. 50-53) el cuestionario es:

La evaluación al sistema de control interno de una entidad, se basa en la aplicación de cuestionarios de control interno respaldados en respuestas que emitan los mismos, de acuerdo a los programas de auditoría a implementarse y a las características de acuerdo con su objetivo de la empresa y relacionados con el tipo de auditoría ya sea de gestión o financiera. Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable; algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en ese caso, se utiliza las letras NA “no aplicable”.

El método de evaluación mediante la aplicación del cuestionario permite la aplicación de preguntas cerradas que de tal manera las respuestas afirmativas indique un punto óptimo en la estructura de control interno, con la finalidad de poder conocer si lo establecido en la cooperativa se está cumpliendo al 100%, mediante el nivel de confiabilidad.

Narrativo o descriptivo

Mediante la opinión de Estupiñan, Rodrigo (2006, pág. 161) Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividad, departamentos, funcionarios y servidores.

Este método requiere que el auditor que realiza el relevamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que es la necesaria y determinar el alcance del examen. El relevamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso.

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que intervienen en el sistema.

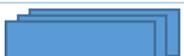
Flujograma

Según la Contraloría General del Estado (2003, pág. 53) Esta herramienta de auditoría permite evaluar a una organización en toda su estructura orgánica, y de las áreas relacionadas con la auditoría y su secuencia de flujos de procesos administrativos o financieros hasta la consecución de los mismos, con la finalidad de ayudar a cumplir con los objetivos y metas propuestas por la entidad.

De acuerdo a la opinión de Cando Chafla & Meléndez Cruz, (2011, pág. 31) “Los diagramas de flujo o flujogramas son la representación gráfica de la secuencia de las operaciones de un determinado sistema. Esta secuencia se gráfica en el orden cronológico que se produce en cada operación”. De igual manera para el desarrollo del flujograma se obtiene la información adecuada basada en las estrategias establecidas por la cooperativa.

A continuación se determina la simbología que se utiliza en el flujograma de la Auditoría de Gestión:

Gráfico 5: Simbología del flujograma

Simbología	Denominación
	Inicio o Fin
	Proceso u Operación
	Documentos
	Decisión
	Conector fuera de página
	Conector
	Dirección de flujo o línea de unión
	Archivo
	Disparador, indica el inicio del procesos
	Multidocumentos
	Base de datos/aplicación
	Display, mostrador de datos

Fuente: Cando & Meléndez Cruz (2011)

Elaborado por: René Chango

2.2.11 Matriz de Evaluación del Riesgo de Control

La matriz de riesgos resume los distintos aspectos que afectan a cada riesgo en tres casillas: riesgo inherente, gestión y control del riesgo y riesgo residual. El riesgo inherente es el que por su naturaleza no se puede separar de la actividad bancaria, es decir el riesgo intrínseco de las distintas actividades y áreas de

negocio, sin considerar los sistemas de gestión y control. Por su parte, la gestión y los controles modulan el riesgo inherente para determinar el riesgo remanente o residual. La valoración de la gestión y control de los riesgos se considerará también para determinar la tendencia del riesgo. Por ejemplo, la política de crédito de una entidad en el presente, además de determinar el riesgo de crédito actual, señala cómo evolucionará en el futuro.

Una vez evaluados el riesgo inherente y la gestión y control de cada riesgo, para la determinación del riesgo remanente se utilizará la tabla que a tal efecto se recoge en el apartado del documento. (Eurosistema, 2012, pág. 5)

En la elaboración del riesgo de la auditoría se utiliza la siguiente metodología:

CR= Calificación de riesgo

CT= Calificación total

PT= Ponderación total

NC= Nivel de confianza

Tabla 1: Evaluación de riesgo de Control

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
	1-50%	51-75%	76-100%
NIVEL DE RIESGO	100-50%	49-25 %	24-0 %
	ALTO	MEDIO	BAJO

Fuente: Eurosistemas

Elaborado por: René Chango

$CONFIANZA = (Calificación\ Positiva) / (Calificación\ Ponderada) * 100$

$CONFIANZA = 15/15 = 0.1 = 100\%$

$NIVEL\ DE\ RIESGO = (Calificación\ Negativa) / (Calificación\ Ponderada) * 100$

$NIVEL\ DE\ RIESGO = 0/15 = 0.00 = 0\%$

La matriz de riesgo se utiliza como una herramienta que permite evaluar el nivel de cofinancia y el riesgo de inherente que se obtiene en el control interno al momento de evaluar cada una de las preguntas establecidas al departamento de créditos.

Es decir si el nivel de confianza se encuentra en un nivel alto el riesgo es bajo, por el simple hecho que los procesos de una organización se están realizando de la manera adecuada y oportunamente, pero si el riesgo es alto es importante tomar medidas que permitan regularizar el nivel de confianza.

2.2.12 Indicadores de Gestión

De acuerdo a Gustavo Eduardo (2011, págs. 21-22) los indicadores de gestión son expresiones cuantitativas que nos permiten analizar cuán bien se está administrando la empresa o unidad, en áreas como uso de recursos (eficiencia), cumplimiento de programa (efectividad), errores de documentos (calidad), etc. Para trabajar con los indicadores, debemos establecer todo un sistema que vaya desde la correcta aprehensión del hecho o características hasta la toma de decisiones acertadas para mantener; mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta.

De igual manera los indicadores de gestión mediante el aporte de Maldonado Milton (2001, pág. 248) se utiliza para:

Evaluar el comportamiento de las variables. El indicador es la identificación de la realidad que se pretende transformar. Los indicadores pretenden valorar las modificaciones (variaciones) de las características de la unidad y análisis establecido, es decir, de los objetivos institucionales y programáticos.

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

Los indicadores de gestión se encargan de medir el rendimiento de la institución en relación de las ventas, activos o capital, ya que permite conocer la utilidad que genera la capacidad de generar los ingresos en el corto plazo.

Estructura de los indicadores

Los tipos de indicadores de gestión son:

- Indicadores de Gestión o Eficacia
- Indicadores de logro o Eficiencia

2.2.12.1 Indicadores de Gestión o Eficiencia

Es aquel que se encarga de medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteadas mediante la valoración de los recursos humanos, físicos, financieros y de tiempo, o de igual manera se encarga de las actividades, tareas o metas a cumplir.

Los indicadores que se utilizaran en el desarrollo de la auditoría son:

Satisfacción de los clientes que solicitaron créditos

$$Satisfacción = \frac{\text{Solicitantes de créditos satisfechos}}{\text{Total de solicitantes de créditos}}$$

Mediante la aplicación del indicador permite conocer la satisfacción de los clientes, de acuerdo a la atención en el momento del otorgamiento de los créditos, que son solicitados en el corto y largo plazo.

Tiempo de demora en aprobación de los créditos

$$Demora = \frac{\text{Tiempo establecido en el reglamento}}{\text{Tiempo en que se apueban los créditos}}$$

Con este indicador permite conocer el tiempo que son establecidos en la respectiva entrega de los créditos, para de esa manera saber si se están cumplido con cada uno de las políticas planteadas por la cooperativa.

2.2.12.2 Indicadores de logro o Eficacia

Se conoce también como los indicadores de éxito, las cuales permiten la valoración de los cambios en las respectivas variables proporcionadas por la Cooperativa. Los indicadores de logro son verificables y medibles que se establecen a partir de cada objetivo planteado, con el que permite la eficacia del proyecto y planes planteados por la empresa.

Los indicadores que se utilizaran en el desarrollo de la auditoría son:

Concesión de créditos

$$\text{Concesión} = \frac{\text{Nº Total de créditos concedidos}}{\text{Nº de créditos estimados en el período}} * 100$$

Se encarga de determinar el cumplimiento de las metas establecidas durante el periodo económico por la institución.

Valores de colocación de créditos

$$\text{Colocación} = \frac{\text{Monto real colocado en el período}}{\text{Valor presupuestado para colocaciones}} * 100$$

Permite conocer si la cantidad de los créditos aumenta, incrementara los recursos de la institución.

Recuperación de cartera

$$\text{Recuperación} = \frac{\text{Monto real recuperado en el período}}{\text{Monto presupuestado para recuperar}} * 100$$

Se determina si los créditos que se han otorgado durante el periodo se han recuperado adecuadamente, con la finalidad de incrementar la liquidez de la institución o empresa.

Al auditor le permite los indicadores de gestión determinar la eficiencia, eficacia, economía, que se encarga de medir los resultados obtenidos mediante estados financieros.

2.2.13 Programa de Auditoría

Según la opinión de Cedeño García (2012, pág. 25) el programa de auditoría incluye una lista de procedimientos de auditoría. Por lo general también incluye los objetivos que se buscan con la aplicación de los procedimientos diseñados, el tamaño de la muestra, partidas a escoger y el periodo de las pruebas. Por lo regular se debe prepara un programa de trabajo para cada componente, objetivo de la auditoría.

Los programas de auditoría es un documento que utiliza el auditor, en donde se determinan cada uno de los procesos o procedimiento a realizan durante el desarrollo y ejecución de la auditoría de gestión.

Cada uno de los programas que se van a realizar deben ser de forma ordenada y clasificada adecuadamente, con la finalidad de que los integrante de equipo auditor no tenga inconvenientes al momento de la realización de la auditoría. Los auditores se acostumbran normalmente a desarrollar un programa de auditoría a cada una de las cuantas que se van auditar. Se conoce también el programa de auditoría como un plan de trabajo a realizar.

Es importante que en cada programa de auditoría se considere lo siguiente:

- La introducción en donde se detalle la cuenta que se va examinar.
- Determinar el objetivo que se pretende conseguir con el desarrollo de la auditoría.
- Debe ser sencillo y comprensivo.
- Se debe tener en cuenta que para la realización de las actividades se utilizara mediante la empresa a examinar.
- El programa debe estar enfocado directamente a cumplir con el objetivo principal.

- La realización del programa de auditoría debe ayudar al auditor a examinar, investigar, obtener evidencias, con los cuales se puedan realizar las respectivas conclusiones y por ende las recomendaciones.
- Se debe realizar el programa en forma actualizada por el auditor.
- Realizar el detalle de cada uno de los pasos a seguir, indicando adecuadamente cual es la persona encargada de efectuar el trabajo, con su respectiva fecha de inicio y fecha final, la respectiva referencia y si existe una observación, y finalmente el programa debe tener las firmas de quien lo realiza y el encargado de revisar.

El propósito del programa de auditoría es poder cumplir con cada una de las actividades, proporcionando un plan sistemático del trabajo de cada uno de los componentes que se van a utilizar en la auditoría, a los respectivos miembros de la firma auditora. De igual se pretende responsabilizar en el cumplimiento eficiente y eficaz del trabajo.

Responsabilidad por el programa de auditoría

La responsabilidad del programa es del supervisor y auditor jefe de equipo y eventualmente por los miembros del equipo. El programa de auditoría se realiza mediante la información obtenida del:

- Archivo permanente corriente
- Planificación preliminar
- Planificación específica
- Y los demás datos disponibles por el Gerente General de la institución.

La responsabilidad de la elaboración del respectivo programa la tiene el auditor jefe, quien mediante el aporte del supervisor, se encargará de revisar que se realice adecuadamente y evaluar de manera continua la evolución del trabajo.

2.2.14 Informes de la Auditoría

Según Chilecont (2012) el informe de la auditoría es la “opinión escrita y otras observaciones del Auditor Interno y de Gestión acerca del examen realizado a un proceso,

proyecto o gestión específica, derivado de sus obligaciones contractuales como auditor interno”.

De acuerdo a Vásquez Willian (2005) los informes de auditoría pueden ser provisionales, preliminares o definitivos, los informes provisionales se utilizan especialmente para informar a la gerencia y/o a la dirección general de la auditoría. Los informes preliminares son proyectos de informe que se suministra a la dirección general de la auditoría para ponerla al tanto de los acontecimientos de la auditoría. Los informes definitivos corresponden al informe completo o final de las labores de auditoría y debe ser presentado al gerente o director de la administración por el director general de la auditoría.

El informe de auditoría contiene la información adecuada que le permite a la organización realizar los respectivos cambios los cuales están sustentados con los resultados obtenidos en la Auditoría de Gestión, emitiendo las respectivas conclusiones y recomendaciones a las anomalías encontradas, en el desarrollo de la auditoría.

Hallazgos Atribuidos

Para Arter (2004), menciona que:

Un hallazgo surge del análisis de los datos brutos (hechos) de una auditoría. Muchos programas de auditorías utilizan el término hallazgo solamente para las conclusiones insatisfactorias de una auditoría. Los programas de evaluación de la conformidad, que implican el registro por tercera parte, suelen utilizar el término no conformidad. Debido a esta variedad de usos, ha sido difícil definir estos términos en las normas publicadas sobre programas de auditorías por todo el mundo. A menudo, el término hallazgo tiene significados diferentes de una empresa o agencia a otra. En general, no obstante, significa algo malo. Casi nunca se presenta un hallazgo como una conclusión buena.

El hallazgo es una conclusión de una auditoría que identifica una condición que tiene en efecto perjudicial importante en la calidad de la actividad sometida a revisión. El hallazgo tiene las características siguientes.

- Es negativo algo pasa
- Es una violación de un requisito. Se prometió algo que no se cumplió.
- Es importante. Es algo gordo. Hace referencia a valores empresariales y afectan a esos valores de manera perjudicial.

Los hallazgos de la auditoría se expondrán en forma de descripción general de la condición no conforme y su efecto sobre las operaciones empresariales. A continuación, la discusión (o explicación) punto por punto. El primer punto debería ser la descripción de los requisitos específicos para el elemento de control en cuestión. A continuación, la enumeración de dos o más ejemplos de evidencias objetivas específicas descubiertas en el curso de la auditoría, que apoyen la conclusión de que existen una condición significativamente perjudicial. Las buenas prácticas se presentarán. Las buenas prácticas se presentarán de forma similar a los hallazgos, a excepción de los ejemplos citados serán buenos en vez de las malas prácticas. (p. 107-128)

2.2.15 Morosidad de Créditos

Mediante la opinión de Topón Bertha (2011, pág. 43) la morosidad viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración. Por ello atendiendo a este último factor se debe tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de créditos.

El índice de morosidad promedio del sistema tuvo un buen indicador, pues la baja morosidad se y provisiones que equivalen dos veces la cartera vencida, con una tendencia decreciente, reflejando el buen manejo, adecuada calificación y correcta administración del crédito en el sistema, además del eficiente control por parte de la Superintendencia de Bancos.

Según la Educación Financiera en la red (2016) determina a la morosidad de créditos de la siguiente manera:

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. Así, la tasa de morosidad se define como:

Tasa de morosidad = Créditos impagados/Total de créditos.

Se pueden distinguir cuatro tipos de situaciones en los riesgos correspondientes a las operaciones financieras:

1. Riesgo normal: aquellas operaciones para las que se disponga de evidencia objetiva y verificable que haga altamente probable la recuperación de todos los importes debidos.

2. Riesgo subestándar: aquellas operaciones que si bien no pueden ser consideradas como dudosas o fallidas, sí presentan ciertas debilidades que pueden suponer la asunción de pérdidas por parte de la entidad financiera mayores que las coberturas genéricas dotadas.

3. Riesgo dudoso: son aquellas que presenten un retraso en el pago superior a 90 días (3 meses).

4. Riesgo fallido: son aquellas operaciones cuya recuperación se considera remota, por lo que procede darlas de baja del activo.

La morosidad tiene una destacada incidencia sobre la cuenta de resultados de la entidad financiera, debido a las provisiones para insolvencias que ésta debe ir dotando para hacer frente a los posibles impagos que se vayan confirmando. Además, la entrada de un crédito en situación de morosidad implica la parada del devengo de los intereses en la cuenta de resultados.

La morosidad se trata del incumplimiento de los pagos a los respectivos créditos que fueron otorgados en el corto y largo plazo a los socios de las entidades financieras, llegando a ocasionar una pérdida en las cuentas de resultados, ya que se encuentra relacionada directamente con las provisiones para insolvencia.

2.2.16 Reducción de los índices de morosidad

De acuerdo a la opinión de Oto Topón (2011, pág. 43) “La morosidad de las empresas depende principalmente del sector en el que se desarrolle su actividad, existiendo otros factores externos, entre los que cabe destacar aquellos que están más directamente vinculados a la evolución del ciclo económico.

Los analistas de crédito y caución han estudiado la situación económica mundial y han resumido los índices de morosidad de los diferentes países analizados. En este sentido, se espera que el comportamiento de la morosidad para el 2011 sea flexible a la baja, en línea con un entorno moderado de crecimiento, una vez superado el entorno de crisis económica mundial que planeaba sobre las economías desarrolladas.

A pesar de las expectativas que se derivan, debemos mantenernos en alerta ante la evolución de determinados sectores con alto componente de riesgo de impago. Se deberá continuar estimulando la economía, con las medidas de corrección necesarias, para no poner en peligro la recuperación con una prematura retirada de las mismas.

Los expertos de Crédito y caución subrayan que a pesar de esta tendencia a una reducción moderada de los índices de impagados, hay que mantenerse alerta y estar protegido frente al riesgo de impago. La morosidad causa una de cada cuatro quiebras empresariales por lo que se hace conveniente dotarse del Seguro de Crédito, el cual permite combatir el retraso en los pagos y reaccionar ante las declaraciones de impago de las empresas.

MARCO CONCEPTUAL

Auditoría

La Auditoría es la acumulación y evidencia que se basa principalmente en la información que es proporcionada por la empresa, mediante los criterios establecidos. El encargado de la realización de la auditoría debe ser una persona independiente y competente, capaz de emitir el respectivo informe de lo auditado (Maldonado, 2001, pág. 15).

Auditoría Externa

La Auditoría Externa se encarga de examinar y evaluar una determinada realidad, realizada directamente por el personal externo, que emita una opinión independiente acerca de los resultados y operaciones y la validez técnica del sistema de control (Cedeño García, 2012, pág. 21).

Auditoría Interna

En la Auditoría Interna el auditor es aquel que ejerce autoridad sobre aquellas personas encargadas de la realización de la correcta toma de decisiones, el objetivo de la realización de la auditoría interna es contar con el dictamen sobre las respectivas actividades de las empresas (Gonzales, 2010, pág. 14).

La auditoría por su área de aplicación

Auditoría Financiera

“La auditoría financiera es aquella que se realiza el estudio contable a los estados financieros, con el único propósito de emitir una opinión independiente sobre la respectiva razonabilidad de los estados financieros auditados” (Cando Chafla & Meléndez Cruz, 2011, pág. 17).

Auditoría Administrativa

La Auditoría Administrativa se encarga de evaluar el respectivo cumplimiento de las funciones, operaciones y actividades de la empresa, de los respectivos aspectos administrativos. Es la revisión sistemática y exhaustiva que se desarrolla en cada una de las actividades administrativas, en relación a la organización y el cumplimiento de las funciones (Chilecont, 2012, pág. 2).

Auditoría Operacional

Se encarga principalmente de los procesos administrativos y las respectivas operaciones de la organizaciones, que permute emitir opinión sobre acerca de las habilidades de la gerencia, para el buen funcionamiento de los procesos administrativos (Chilecont, 2012).

Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión se encarga de examinar cada una de las actividades realizadas por la dirección general, que se encuentra relacionada directamente con la correcta toma de decisiones, permitiendo conocer si los objetivos y políticas planteadas por la empresa se encuentra cumpliendo al 100% o los respectivos cambios que se debe realizar para cumplir con lo planificado en el tiempo establecido, en el bienestar de la empresa o institución (Cevallos Rivera, 2013, pág. 24).

Auditoría Gubernamental

Es la revisión exhaustiva, sistemática y concreta, que se desarrollan a cada una de las actividades y operaciones de una entidad gubernamental. Esta auditoría se realiza con el único propósito de evaluar el desarrollo de las funciones de cada una de las áreas administrativas de la institución (Marcillo Delgado, 2009, pág. 20).

Auditoría Integral

La auditoría Integral es el desarrollo integrado de la auditoría financiera, operacional y legal. Tiene como objetivo de estudio las finanzas, la administración y el derecho en relación con las aplicaciones económicas (Martínez Castro, 2011, pág. 15).

Normas Auditoría Generalmente Aceptadas

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) es el cuerpo de mayor reconocimiento en la comunidad profesional de contaduría pública y han evolucionado en el tiempo, a partir del desarrollo técnico de los organismos profesionales de cada país, entre oVros, por ejemplo el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados.

Técnicas de Auditoría

Las técnicas de Auditoría son aquellas herramientas o métodos prácticos de investigación que utiliza el auditor, para poder obtener la evidencia necesaria con la cual puede fundamentar la opinión en el respectivo informe de auditoría (Miranda, 2012, pág. 21).

Marcas de Auditoría

Las marcas de la auditoría son símbolos que se utilizan en la elaboración de la auditoría, para identificar, clasificar, y el más importante se deja constancia de las pruebas y técnicas en el desarrollo del presente trabajo de la auditoría de gestión (Contraloría General del Estado, 2003).

Riesgo Inherente

“Es aquella posibilidad de que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo” (Contraloría General del Estado, 2003).

Riesgo de Control

“Es la posibilidad de que existan errores de importancia que no fueran detectados o corregido por el adecuado sistema del control interno” (Contraloría General del Estado).

Riesgo de Detección

“Es la posibilidad de que cualquier tipo de error de importancia que exista y no hubiera puesto de manifiesto en el adecuado control interno. Y a su vez no fuere detectado por la aplicación de las pruebas aplicadas a la auditoría” (Contraloría General del Estado, pág. 54).

Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo se utilizan para la elaboración de la auditoría la cual sirve como un sustento del desarrollo de cada uno de los procesos elaborados, durante todo el periodo auditado (Mora, 2009, pág.165).

Control Interno

El control interno “es el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y la veracidad de la información financiera y administrativa, promover eficiencia en las operaciones” (Escobar & Carvajal, 2013, pág. 29).

Cuestionario

“La aplicación del cuestionario permite servir de guía para el relevamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme facilitando la preparación de las cartas de control interno” (Estupiñan , 2006, pág. 160).

Narrativo o descriptivo

“Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividad, departamentos, funcionarios y servidores” (Estupiñan , 2006, pág. 161).

Flujograma

“Los diagramas de flujo o flujogramas son la representación gráfica de la secuencia de las operaciones de un determinado sistema. Esta secuencia se gráfica en el orden cronológico que se produce en cada operación” (Cando Chafra & Meléndez Cruz, 2011, pág. 31).

Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión se encargan de medir el rendimiento de la institución en relación de las ventas, activos o capital, ya que permite conocer la utilidad que genera la capacidad de generar los ingresos en el corto plazo (DR. Gustavo, 2011, págs. 21-22).

Programa de Auditoría

Los programas de auditoría es un documento que utiliza el auditor, en donde se determinan cada uno de los procesos o procedimiento a realizan durante el desarrollo y ejecución de la auditoría de gestión (Cedeño García, 2012, pág. 25).

Informe de Auditoría

El informe de la auditoría es la “opinión escrita y otras observaciones del Auditor Interno y de Gestión acerca del examen realizado a un proceso, proyecto o gestión específica, derivado de sus obligaciones contractuales como auditor interno” (Chilecont, 2012, pág. 2) .

Morosidad de créditos

“La morosidad viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración” (Oto Topón , 2011, pág. 43) .

2.3 IDEA A DEFENDER

La ejecución de la Auditoría de Gestión al departamento de crédito permitirá medir su eficiencia, eficacia y su impacto en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., de la ciudad de Ambato, periodo 2015.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Auditoría de Gestión al departamento de Créditos.

2.4.2 Variable Dependiente

Eficiencia y eficacia.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología de la investigación proporciona tanto al estudiante como a los profesionales una serie de herramientas teórico-práctico para la solución de problemas, mediante el método científico. Estos conocimientos representan una actividad de racionalización del entorno académico y profesional tomándolo el desarrollo intelectual a través de la investigación sistemática de la realidad. (Servicio de Asesoría Metodológica, 2013)

La metodología de la investigación es el desarrollo de la propuesta mediante la aplicación de las técnicas adecuadas que permitan solucionar los requerimientos o necesidades que se plantean cumplir durante la elaboración de la investigación.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación de campo

Según el aporte de Castro Cevallos (2014, pág. 71) “La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular”.

De acuerdo a la opinión de Martínez Castro (2011) la investigación de campo debido a la relación que presenta de forma directa o indirectamente con la realidad de la empresa y sus acontecimientos o sucesos, se trabajara directamente o indirectamente con el personal administrativo y con los trabajadores de la empresa, los mismos que están en la capacidad de proporcionar la información requerida por el hecho de estar relacionadas directamente con la empresa, el investigador se involucrara de manera directa con los objetivos planteados en el proyecto para proponer soluciones a la problemática existente y contribuir con el desarrollo de la investigación.

Mediante el desarrollo de la investigación de campo, permite conocer el lugar de los hechos en donde es ocasionado el problema a investigar. Obteniendo la información generada directamente por el gerente y la facilidad de indagar los hechos de mayor relevancia en los créditos otorgados por la cooperativa, de esa manera se pueda disminuir la morosidad de los créditos.

3.2.2 Investigación bibliográfica o documental

Según Martínez Castro (2011) El énfasis de la investigación está en el análisis teórico y conceptual hasta el paso final de la elaboración de un informe o propuesta sobre el material registrado, ya se trate de obras, investigaciones anteriores, material inédito, hemerográfico, cartas, historias de vida, documentos legales e inclusive material filmado o grabado.

De igual manera según el aporte de Tamayo (2009) La investigación documental es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes y otros.

La investigación documental se utiliza ya que se encuentra relacionada directamente con el tema investigativo, mediante la utilización de la base legal, y sobre todo el aporte de varios autores que sirven como sustenta a la auditoría de gestión al departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

3.2.3 Investigación Descriptiva

La que se encarga de especificar cada una de las características, propiedades y los procesos de la elaboración del presente trabajo de investigativo. Permitiendo de esa manera la realización del análisis de la morosidad de los créditos que otorga la cooperativa a cada uno de sus socios en el largo tiempo.

Según Cañizalez Oscar (2011) La investigación descriptiva, también conocida como la investigación estadística, describe los datos y características de la población o fenómeno en estudio. La Investigación descriptiva responde a las preguntas: quién, qué, dónde, porque, cuándo y cómo. Aunque la descripción de datos es real, precisa y sistemática, la investigación no puede describir lo que provocó una situación. Por lo tanto, la investigación descriptiva no puede utilizarse para crear una relación causal, en caso de que una variable afecta a otra. En otras palabras, la investigación descriptiva se puede decir que tienen un bajo requisito de validez interna.

En el presente trabajo el desarrollar la metodología descriptiva, se determina como un hecho, fenómeno, individuo o uno grupo, que se utiliza con el único propósito de conocer el comportamiento de cada uno de los resultados que se obtiene en la presente investigación.

3.2.4 Investigación Exploratoria

De acuerdo al aporte de Simba, Ortega, Narváez & Costales (2013) La investigación exploratoria es apropiada en las etapas iniciales del proceso de la toma de decisiones. Usualmente, ésta investigación está diseñada para obtener un análisis preliminar de la situación con un mínimo de costo y tiempo. El diseño de la investigación se caracteriza por la flexibilidad para ser sensible a lo inesperado y descubrir otros puntos de vista no identificados previamente.

De igual manera según la opinión de Rodríguez (2011) “La investigación exploratoria permitirá contribuir con el marco teórico, el mismo que nos facilitará una adecuada información sobre las variables participantes en la presente investigación.”

Determina la búsqueda de cada una de la información adecuada en la elaboración de los objetivos planteados, para resolver el problema planteado. También se utiliza para explicar por qué se ocasiono el problema relacionado directamente con la auditoría de gestión al departamento de créditos de la Cooperativa.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Según Fidias (2007, pág. 81) “La población u objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con característica comunes para las cuales serán extensiva las conclusiones de la investigación”.

Mediante la opinión de Castillo, (Internet, 2010) la población “es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables, en un lugar y en un momento determinado”.

El periodo de estado se los realizará de enero a diciembre del 2015, con la información que sea proporcionada adecuadamente por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, es por eso que no es importante la aplicación de la muestra en la investigación.

Tabla 2: Población y muestra

CARGO	NÚMERO	PORCENTAJE
Jefe de Créditos	1	4%
Secretaria	1	4%
Oficiales de Crédito	22	78%
Contador	2	7%
Auxiliares	2	7%
TOTAL	28	100%

CARGO	NÚMERO	PORCENTAJE
SOCIOS	5793	100%
TOTAL	5793	100%

Fuente: Departamento de Crédito de la Cooperativa Chibuleo.

Elaborado por: René Chango

En el trabajo de investigación la población que se utiliza al momento de la elaboración de la auditoría de gestión en el departamento de créditos se utiliza la tabla N°2 la misma que se utiliza al momento de la realización del cálculo de la muestra.

La muestra tomada al azar de cada uno de los estados de los créditos que los socios mantiene a esa fecha:

Tabla 3: Listado de los clientes de créditos

TOTAL DE EXPEDIENTE Y MUESTRA					
CUENTAS ACTIVAS				EXPEDIENTE S AUDITADAS	
ESTADO	N° CUENTAS	CARTERA USD	%	N° SOCIOS	%
AL DIA	4606	18902239,07	83,68	124	34%
JUDICIAL	168	722207,56	3,20	72	20%
MOROSO	567	1910207,53	8,46	87	24%
PREJUDICIAL	352	760386,81	3,37	53	15%
VENCIDO	46	16320,68	0,07	10	3%
VENCIDO TOTAL	54	277499,04	1,23	14	4%
TOTAL	5793	22.588.860,69	100,00	360,00	100%

Fuente: COAC Chibuleo

Elaborado por: René Chango

3.3.2 Muestra

Mediante la opinión de Naranjo López (2008, pág. 252) “La muestra es una parte de la población seleccionada de acuerdo con una regla, para ser confiables, y además ofrecer la ventaja de ser la más práctica, la más económica y la más eficiente en su aplicación”.

En el desarrollo de la investigación la muestra se calcula de total de la población interna y población de los clientes de los cuales se determinan mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{[z^2(P * Q) * N]}{[Z^2(P * Q)] + Ne^2}$$

Simbología

n = Tamaño de la muestra y con un error de 5%

Z²=Nivel de Confianza, que en un 95% es igual a 1,96

P= Probabilidad de éxito con el 50%

Q= Probabilidad de fracaso (1-P)

N= Tamaño de la población

e= Error de muestreo

POBLACIÓN CLIENTES

$$n = \frac{[Z^2(P * Q) * N]}{[Z^2(P * Q)] + Ne^2}$$

$$n = \frac{[1,96^2(0,5 * 0,5) * 5793]}{[1,96^2(0,5 * 0,5)] + (5793)(0,05^2)}$$

$$n = \frac{(0,9604)(5793)}{(0,9604) + (5793)(0,05)^2}$$

$$n= 360$$

Mediante el cálculo establecido se obtiene que la población interna de la empresa se realizará a 28 personas y a los respectivos clientes a 360 de los cuales sirve de manera importante al momento de poder determinar la idea a defender durante la investigación.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

Se encarga de determinar cada uno de los procesos teóricos que se utilizaran en la investigación los cuales son: método inductivo, deductivo y analítico.

Método Inductivo

Según Bernal (2010) el método inductivo “consiste en utilizar razonamientos para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación tiene carácter general”.

Es una forma la cual se utiliza para iniciar los hechos particulares, con la finalidad de obtener los hechos generales, mediante los datos obtenidos en el desarrollo de la investigación.

Método Deductivo

Mediante la opinión de Bernal (2010) sugiere tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares, por tanto, consiste en la aplicación de leyes universales o premisas de los casos generales a los singulares o particulares. El verbo deducir proviene del vocablo en latín deduciré, palabra que hace referencia a extracción de consecuencias a partir de una proposición y su origen se le atribuye a Aristóteles.

El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

Método Analítico

El método Analítico “consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de sus partes del todo para estudiarlas en forma individual” (Bernal, 2010).

Se encarga a la revisión de los elementos, mediante la observación que permita analizar los objetivos planteados mediante el estudio realizado.

3.4.2 Técnicas e Instrumentos

La encuesta

Según Eumed.net (2006) determina que una entrevista es una pieza de la interacción social en la cual una persona responde a otra una serie de preguntas sobre un tópico específico, en sí representa una interacción cara a cara entre dos o más personas. La entrevista representa una excelente técnica de recolección de la

información. La administración de las preguntas se hace en base a una cédula de entrevista o programa de entrevista, las respuestas que se obtienen pueden ser registradas por medios electrónicos o por escrito.

Se realiza la elaboración de un formulario en donde se realiza la elaboración de varias preguntas, ya sean cerradas o abiertas, con las cuales se puede conocer la situación en la que se encuentra la empresa.

La entrevista

La entrevista es una “técnica orientada a obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de los informantes en relación a la situación que se está estudiando” (Folgueiras, 2009).

Es una técnica que se utiliza para obtener resultados, mediante el dialogo que se realiza entre dos personas, las cuales están conformadas por el entrevistador y el entrevistado, con la finalidad de obtener resultados adecuados.

3.5 RESULTADOS

Esta actividad como es la encuesta fue aplicada al personal directamente relacionados con el departamento de crédito de la Cooperativa Chibuleo de la ciudad de Ambato oficina matriz.

1.- ¿Cree usted que sea necesario ejecutar una auditoría de gestión al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., de la oficina matriz en el periodo 2015 con el objetivo de medir el cumplimiento de sus procesos?

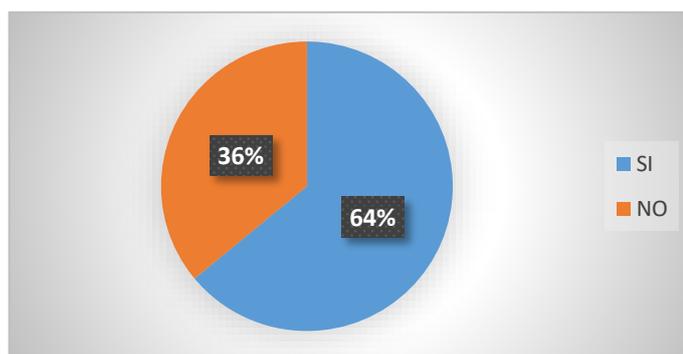
Tabla 4: Requerimiento de una Auditoría de Gestión

	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	18	64%
NO	10	36%
TOTAL	28	100%

Fuente: Personal del departamento de crédito

Elaborado por: René Chango

Gráfico 6: Requerimiento de una Auditoría de Gestión



Fuente: Encuesta a personal del departamento de crédito

Elaborado por: René Chango

Análisis:

Como se puede observar tanto en la tabla como en el gráfico el 64 % del personal a la que se consideró para la encuesta ha manifestado que sí es necesario realizar una auditoría de gestión en el departamento de créditos mientras que un 36% no lo considera necesario.

2.- ¿Dentro del departamento de crédito de la Cooperativa Chibuleo se ha realizado una auditoría de gestión anteriormente?

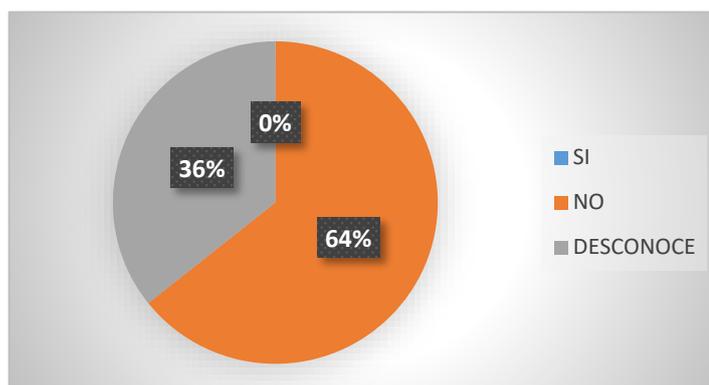
Tabla 5: Existencia de Auditoría de Gestión anterior

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	18	36%
DESCONOCE	10	64%
TOTAL	28	100%

Fuente: Departamento de crédito

Elaborado por: René Chango

Gráfico 7: Existencia de Auditoría de Gestión anterior



Fuente: Encuesta a personal del departamento de crédito

Elaborado por: René Chango

Análisis:

Como se puede observar tanto en la tabla como en el gráfico el 64 % del personal a la que se considerado para la encuesta ha manifestado que desconoce si se ha realizado con anterioridad una auditoría de gestión en el departamento de créditos, un 14% manifiesta que no se ha realizado y mientras que un 22% manifiesta que si se ha realizado auditoría anteriormente.

3.- ¿Conoce usted las funciones deberes y atribuciones de cada personal que conforma el departamento de crédito ?

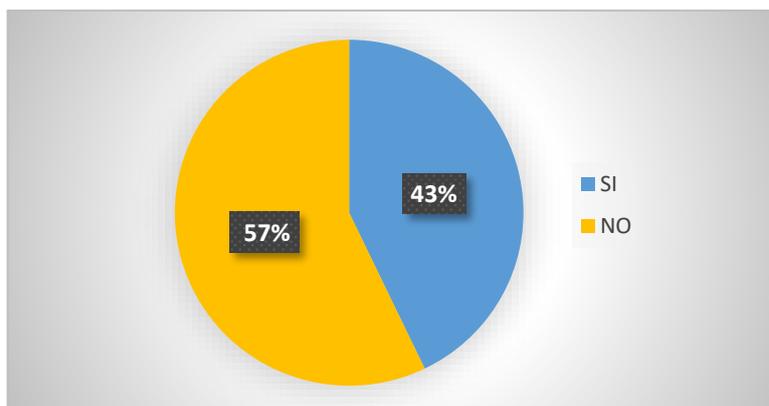
Tabla 6: Conocimientos de funciones área de créditos

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	16	57%
NO	12	43%
TOTAL	28	100%

Fuente: Personal del departamento de crédito

Elaborado por: René Chango

Gráfico 8: Conocimientos de funciones áreas de crédito



Fuente: Encuesta a personal del departamento de crédito

Elaborado por: René Chango

Análisis:

Como se puede observar tanto en la tabla como en el gráfico el 57 % del personal considera que si conoce las funciones del personal del departamento de créditos, mientras que un 43% manifiesta que no.

4.- ¿El personal del departamento de crédito presenta un registro de actividades realizadas diariamente?

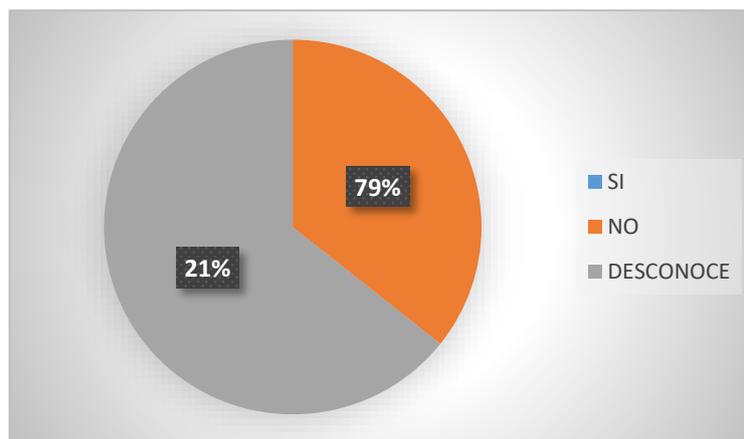
Tabla 7: Registro de actividades por día.

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	22	79%
NO	6	21%
TOTAL	28	100%

Fuente: Personal del departamento de crédito

Elaborado por: René Chango

Gráfico 9: Registro de actividades por día



Fuente: Encuesta a personal del departamento de crédito

Elaborado por: René Chango

Análisis:

Como se puede observar tanto en la tabla como en el gráfico el 79 % del personal manifiesta que si presentan las actividades realizadas durante el día y mientras que el 21 % no lo presentan el personal del departamento de créditos .

5.- ¿Existe reuniones frecuentes entre el área de colocaciones y recuperación del departamento de crédito?

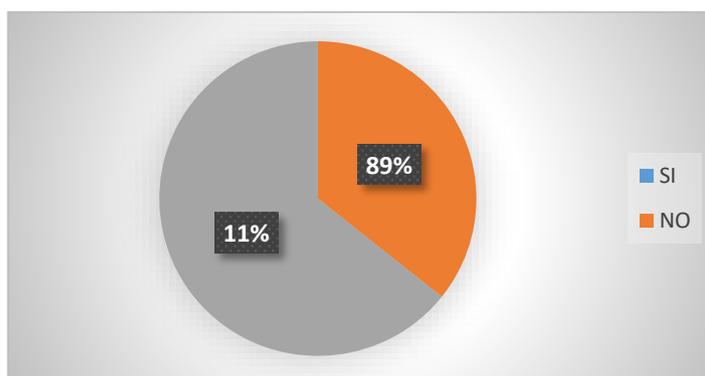
Tabla 8: Reuniones entre las áreas del departamento de crédito.

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	3	11%
NO	25	89%
TOTAL	28	100%

Fuente: Personal del departamento de crédito

Elaborado por: René Chango

Gráfico 10: Reuniones entre las áreas del departamento de crédito



Fuente: Encuesta a personal del departamento de crédito

Elaborado por: René Chango

Análisis:

Como se puede observar tanto en la tabla como en el gráfico el 89 % del personal manifiesta que no existe reuniones entre las áreas de colocación y recuperación del departamento de crédito.

6.- ¿Se ha realizado capacitación continua a todo el personal involucrado en el área de crédito sobre las políticas, procesos, normativas que existe en el ciclo u proceso de crédito?

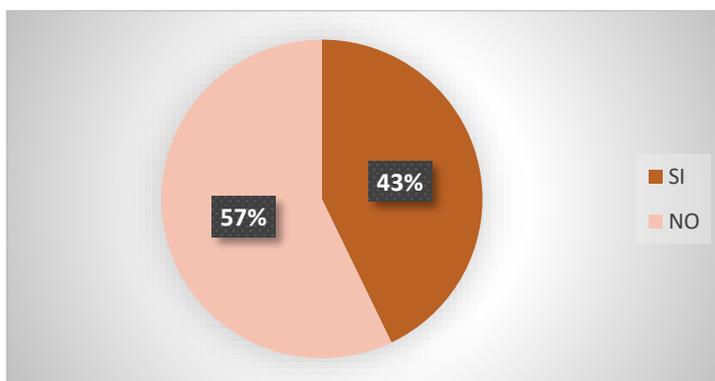
Tabla 9: Capacitación al personal sobre proceso de crédito

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	12	42,86%
NO	16	57,14%
TOTAL	28	100%

Fuente: Personal del departamento de crédito

Elaborado por: René Chango

Gráfico 11: Capacitación al personal sobre proceso de crédito



Fuente: Encuesta a personal del departamento de crédito

Elaborado por: René Chango

Análisis:

Como se puede observar tanto en la tabla como en el gráfico el 57 % del personal manifiesta que no existe capacitación continua sobre políticas para el proceso de crédito en el áreas de colocación y recuperación del departamento de crédito y un 43% manifiesta que sí.

3.6 VERIFICACIÓN DE LA IDEA ADEFENDER

Mediante la ejecución del proceso de la auditoría de gestión al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., periodo 2015, permitirá medir el cumplimiento de los procesos en colocación y recuperación de cartera de crédito con eficiencia y efectividad.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO; PERÍODO 2015.”

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Definición

La auditoría de gestión se encarga de examinar cada una de las actividades realizadas por la dirección general, que se encuentra relacionada directamente con la correcta toma de decisiones, permitiendo conocer si los objetivos y políticas plantadas por la empresa se encuentran cumpliendo al 100% o los respectivos cambios que se debe realizar para cumplir con lo planificado en el tiempo establecido, en el bienestar de la empresa o institución.

Objetivo de la Auditoría

La Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda, al departamento de crédito periodo 2015, es para medir el cumplimiento de los procesos en colocación y recuperación la misma que puede causar impacto en la morosidad.

De igual manera se generara indicadores para medir la eficiencia y eficacia en la ejecución de procesos, construir los respectivos hallazgos con la finalidad de emitir un informe final de la auditoría.

Base Legal

En la elaboración de la auditoría se utiliza como base legal las siguientes disposiciones legales:

- ✓ La ley de la Súper Intendencia de la Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Ley y Régimen Tributario Interno.
- ✓ Código de trabajo.
- ✓ Reglamento, Instructivo Estatutos, Resoluciones y Disposiciones generales emitidas en la entidad.

FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Fase I: Planificación.

Fase II: Ejecución.

Fase III: Comunicación de resultados.

Para el desarrollo de la auditoría de gestión en el departamento de créditos de la cooperativa se utiliza el gráfico N°3 de las respectivas faces de la Auditoría.

4.2.1 Archivo Permanente

ÍNDICE

Archivos de Planificación.....	73
CONOCIMIENTO PRELIMINAR DE LA AUDITORÍA	77
Hoja de Abreviaturas	78
Visita a las Instalaciones de la Cooperativa.....	79
Políticas de Crédito.....	88
Memorando de la Auditoría.....	91
Planificación Estratégica.....	96
Análisis FODA.....	98
Entrevista al Director del Departamento de Créditos	103
Encuesta a los respectivos Clientes.....	105
PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	116
Cuestionario de Control Interno COSO I.....	117
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.....	156
Cumplimiento de los procesos de créditos.....	157
Proceso de Otorgamiento de Créditos.	161
Procedimientos de Cobranzas.....	172
Indicadores de gestión.....	182
Hoja de Hallazgos.....	187
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	193
INFORME DE AUDITORÍA.....	194
Entrevista al Director del Departamento de Créditos	208
Encuesta a los respectivos Clientes.....	209

ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA

Propuesta de servicios

Archivos de Planificación

Ambato, 1 de Junio de 2016

Ing. Rodrigo Llambo
Gerente General
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.
Presente.-

De mi consideración

Reciba un cordial y atento saludo de parte de la firma auditora “CHA. Asociados S.A” (nombre que se utilizara en el trascurso de la auditoría), que se llevara a cabo en el departamento de créditos de la cooperativa Chibuleo. El motivo de la presente es para agradecer de la manera más comedida la apertura que se nos ha brinda al momento de proporcionar la información adecuada y necesaria, en el desarrollo de la auditoría de gestión, en el trabajo de investigación previo a la obtención del título de licenciado en contabilidad y auditoría CPA.

La presente investigación se desarrolla mediante:

- Los objetivos y alcances del departamento de créditos
- Enfoque general del trabajo
- Evaluación del control interno
- Los indicadores de gestión
- Informe general de la auditoría

La elaboración de la auditoría se determinará con profesionalismo y confiabilidad.

Atentamente:

René Chango
Auditor Junior

CARTA COMPROMISO DE AUDITORÍA N° CA-001-01

COMPROMISO elaborado el 1 de Junio de 2016; entre la firma “CHA. Asociados S.A”, encargada de la elaboración de la auditoría de gestión al departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

Objetivo del compromiso

El objetivo del auditor es cumplir con los términos y condiciones estipuladas, la que permitirá desarrollar la elaboración de la auditoría de gestión al departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

Servicios que se proporcionan

En la auditoría de gestión se cumplirá los siguientes objetivos planteados:

1. Elaborar la auditoría de gestión al departamento de créditos, con la finalidad de determinar la morosidad de los créditos otorgados.
2. Desarrollar la evaluación del control interno mediante el modelo COSO 1.
3. Realizar el informe general de la auditoría, con la finalidad de dar a conocer los resultados del examen desarrollado.
4. Presentación ante el gerente y el encargado de créditos, el informe de la auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, para el adecuado mejoramiento mediante los cambios establecidos por la firma auditora.

Propiedad del Cliente

La elaboración de la auditoría, los procedimientos por escrito, que realiza el auditor, son de propiedad de la empresa, quien es el encargado de proporcionar toda la información que se utiliza en el examen auditado.

Confidencialidad

Toda la información proporcionada por la empresa, en el desarrollo de la auditoría, es considerada confidencial, lo cual se mantiene en completa reserva por el auditor y sus colaboradores. El auditor se hace responsable de la información del procesamiento de datos, y los respectivos términos del compromiso de los términos pactados.

Plazo del convenio

El presente trabajo de la auditoría se realiza desde el 1 de Junio de 2016 y se terminará hasta el 31 de Octubre de 2016.

Declaración de Responsabilidad

El cliente asume la responsabilidad de la información que es proporcionada para el auditor, el mismo que no se hace responsable con terceros, por las consecuencias que se realice por la omisión o error del ejercicio del examen.

Realizado en Ambato 1 de junio de 2016

.....
René Chango
AUDITOR GENERAL

.....
Ing. Rodrigo Llambo
GERENTE GENERAL



Oficio N° 002

Inicio de la Auditoría de Gestión

Ambato 1 de Junio de 2016

Ing. Rodrigo Llambo

Gerente General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

Presente.-

Reciba un cordial y atento saludo de parte de la firma auditora, por medio de la presente le informo que mediante su autorización, se empezará a realizar la auditoría de gestión al departamento de créditos mediante la siguiente planificación que se elaborará el 4 de Junio del 2016, mediante le siguiente cronograma.

La auditoría de gestión se inicia el 4 de junio de 2016, con un tiempo presupuestado hasta el 30 de octubre de 2016.

El informe final de la auditoría se lo entregara el 31 de mayo de 2016, por tal motivo cuento con todo su apertura de la información necesaria en ejecución de la auditoría.

Atentamente,

René Chango
Auditor Junior

CONOCIMIENTO PRELIMINAR DE LA AUDITORÍA

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Área a auditar: Departamento de crédito

Periodo: Enero – Diciembre 2015

Objetivo: Conocer la situación del departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Chibuleo, a la cual se va aplicar la auditoría de gestión.

Tabla 10: Actividades del conocimiento de la auditoría

ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA				
N°	Procedimientos	REF.	Elaborado por	Fecha
1	Elaboré la respectiva Hoja de Abreviaturas.	HA	CHAR	4/06/2016
2	Realicé una visita a las instalaciones de la Cooperativa.	VI	CHAR	4/06/2016
3	Obtendré las políticas de créditos que se aplican a los clientes.	PC	CHAR	7/06/2016
4	Solicitaré el organigrama funcional y estructural de la Cooperativa.	OF	CHAR	7/06/2016
5	Elaboré el respectivo memorando de la Auditoría.	MA	CHAR	8/06/2016
6	Ejecuté la planificación estratégica del departamento de créditos.	PE	CHAR	10/06/2016
7	Determiné las fortalezas y debilidades, como también las oportunidades y amenazas.	AF	CHAR	14/06/2016
8	Realicé una entrevista al director del departamento de créditos.	ED	CHAR	18/06/2016
9	Elaboré y aplique una encuesta a los respectivos clientes.	EC	CHAR	20/06/2016

	Siglas	Fecha de Inicio	Fecha Final
Elaborado por:	CHAR	4/06/2016	20/06/2016
Supervisado por:	DCPE		

CHA ASOCIADOS S.A.

Hoja de Abreviaturas

Detalle	Abreviaturas
Chango Andagana René Orlando Auditor	CHAR
Díaz Córdova Pedro Enrique Supervisor	DCPE
Conocimiento Preliminar	CP
Visita a las Instalaciones	VI
Políticas de Créditos a los clientes	PC
Organigrama Funcional	OF
Memorando de Auditoría.	MA
Planificación de Auditoría	PA
Cumplimiento de los procesos de créditos	CPC
Entrevista al Director del departamento	ED
Análisis FODA al departamento de créditos	AF
Planificación Estratégica	PE
Cumplimiento del Manual de créditos	MC
Hoja de Abreviaturas	HA
Ejecución de la Auditoría	EA
Control Interno al departamento de créditos	CI
Matriz de ponderación del control interno	MP
Informen del Control Interno	ICI
Encuestas a los clientes	EC
Indicadores de Gestión	IG
Hoja de hallazgos	HH
Hoja de resumen de conclusiones y recomendaciones de la hija de hallazgos	HCR
Hoja de trabajo valoración de Riesgo y Actividad	HVR
Informa de Auditoría	IA
Comunicación de Resultados	CR
Recursos Humanos	RH
Seguimiento y Monitoreo	SM

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

Visita a las Instalaciones de la Cooperativa

La visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., se realizó el 4 de junio de 2016, la que se encuentra ubicada en la Provincia de Tungurahua, en la ciudad de Ambato en las calles Espejo 12-78 y Av. 12 de Noviembre

En el desarrollo del trabajo se determinan la información que está relacionada directamente con la cooperativa.

Objetivos principales de la cooperativa en el departamento de créditos

Objetivos Estratégicos

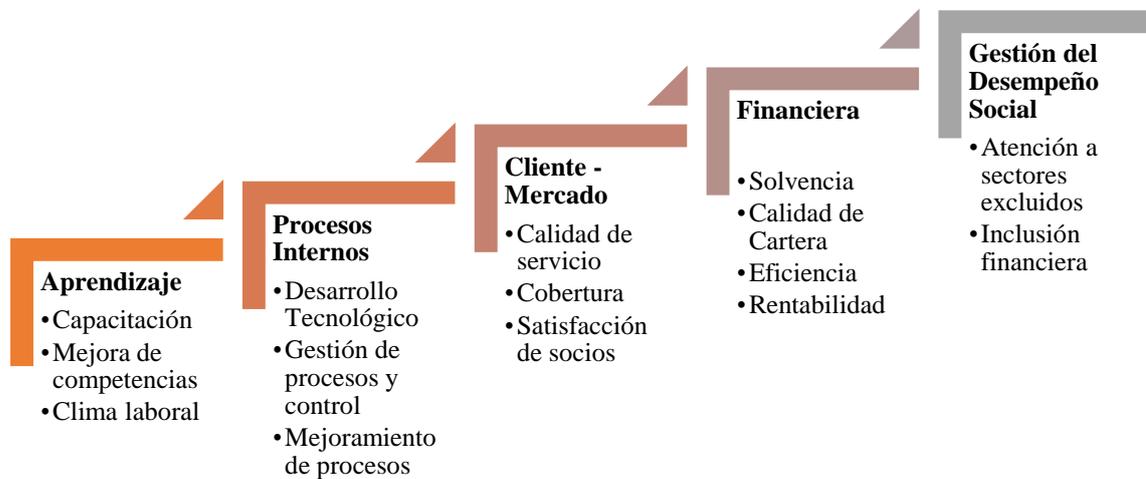
Para la definición de los objetivos estratégicos institucionales se han considerado como referencia las cinco dimensiones bajo las cuales se realizó el análisis FODA, esto es:

- a) Perspectiva financiera
- b) Perspectiva socios - clientes - comunidad
- c) Perspectiva procesos internos
- d) Perspectiva gestión y sostenibilidad social
- e) Perspectiva de aprendizaje – fortalecimiento del talento humano

En la consideración que una gestión eficiente en las diferentes dimensiones debe reflejarse en “**resultados económicos positivos e impacto social**”, se ha definido un objetivo estratégico macro vinculado con la “Rentabilidad” el cual no dispondrá de estrategias específicas dado que su logro es el efecto del cumplimiento de los restantes objetivos.

Para los restantes objetivos están planteadas las “estrategias” que contribuirán a su cumplimiento y cuya implementación genera los planes operativos para los diferentes períodos.

Gráfico 12: Objetivos Estratégicos



Fuente: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

Las perspectivas planteadas presentan en la base de la intervención el fortalecimiento del equipo humano como ente generador de las iniciativas de mejora de los procesos, políticas, productos y responsable de la prestación de los servicios a los socios, cuya calidad y oportunidad de servicio incidirá en altos niveles de satisfacción de los socios ciudadanos, con su efecto en el crecimiento y mejora de posicionamiento de la cooperativa y una gestión financiera eficaz y eficiente que garantice la sostenibilidad y crecimiento institucional.

La estructura de los objetivos estratégicos se sustenta también en el rol de la cooperativa como entidad del sistema financiero popular y solidario siendo actor en el proceso del desarrollo rural y urbano, enfocada en la inclusión económica de sectores productivos y grupos no atendidos mediante la prestación de servicios financieros bajo criterios de oportunidad, calidad y sostenibilidad.

Productos y Servicios Financieros

Productos de Captaciones

La Cooperativa Chibuleo dispone de una serie de productos de ahorro, entre los que se menciona:

- Ahorro a la vista. Tasa de interés promedio 2,5%
- Cuenta ahorro fácil. Tasa de interés promedio 3,0%.
- Ahorro programado. Tasa de interés promedio 4,0%
- Depósitos a plazo fijo (DPF's).

Las tasas de interés para DPF's está establecida según la siguiente tabla:

Tabla 11: Tasa de Interés

Plazo en días	Tasa de Interés
31	6%
61	7%
91	8%
181	9%
365	10%
Fuente: http://www.chibuleo.com	

Con el propósito de incentivar el ahorro en DPF se presentan los siguientes beneficios adicionales:

- Crédito hasta el 80% de la inversión sin base ni garante
- Tasa preferencial para las personas de la tercera edad
- Participa en promociones y sorteos
- Pago de intereses mensualmente, o al final del contrato.

Para la implementación de un producto, tanto de colocación como de captación la cooperativa realiza un análisis de las condiciones que tendrán los productos, los procesos internos y procedimientos que se deberán cumplir.

Analizando la estructura del pasivo se observa que la principal fuente de fondeo son las captaciones del público, representando un 97% del total del pasivo en los últimos 4 años. En el grafico inferior se puede evidenciar la alta participación de las obligaciones del público en la estructura del pasivo.

Productos de Crédito

Considerando el segmento que atiende la cooperativa se otorgan principalmente microcréditos, sin embargo también disponen de líneas de crédito para consumo.

A la fecha de realización del informe (nov-14) las tasas de interés activas de microcrédito que cobra la Cooperativa Chibuleo no superan lo estipulado por el Banco Central del Ecuador (BCE) en cuanto a las tasas máximas permitidas cobrar. Cabe mencionar que es de obligatoria aplicación para todas las instituciones que conceden crédito en el territorio nacional la aplicación de dicha norma, la cual es mandataria en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su artículo 79.

Una de las fuertes desventajas competitivas de la cooperativa Chibuleo es el alto costo de los créditos, lo cual es reconocido por sus funcionarios, esto hace que los socios con buenas calificaciones de riesgo accedan a créditos en otras instituciones, teniendo que otorgar crédito a personas con mayor potencial de riesgo crediticio, esto sumado a la falta de oportunidad en los procesos de concesión de crédito.

Productos.- La SEPS ha dispuesto los siguientes segmentos a ser atendidos por las instituciones del sistema financiero nacional, y son:

1. Crédito Productivo.- Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil. Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.

Para el crédito productivo se establece los siguientes sub segmentos de crédito:

a. Productivo Corporativo,- Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5,000,000.00.

b. Productivo Empresarial.- Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 1,000,000.00 y hasta USD5,000.000.00.

c. Productivo PYMES.- Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad (según la Ley de Régimen Tributario) o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 y hasta USD 1,000,000.00

2. Crédito comercial ordinario.- Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad (según la Ley de Régimen Tributario) o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.

3. Crédito comercial prioritario.- Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad (según la Ley de Régimen Tributario) o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario.

Se incluye en este segmento las operaciones de financiamiento de vehículos pesados y los créditos entre entidades financieras. Para el crédito comercial prioritario se establecen los siguientes sus segmentos:

a. Comercial prioritario corporativo.- Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad (según la Ley de Régimen Tributario) o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5, 000,000.00.

b. Comercial prioritario empresarial.- Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad (según la Ley de Régimen Tributario) o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 1, 000,000.00 y hasta USD 5, 000,000.00.

c. Comercial prioritario PYMES.- Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad (según la Ley de Régimen Tributario) o personas jurídicas cuyas ventas anuales sean superiores a USD 100,000.00 y hasta USD 1, 000,000.00.

4. Crédito de consumo ordinario.- Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.

5. Crédito de consumo prioritario.- Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.

6. Crédito educativo.- Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano, en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.

7. Crédito de vivienda de interés público.- Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial sea menor o igual a USD 70,000.00 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.

8. Crédito inmobiliario.- Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la

adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de crédito vivienda de interés público.

9. Microcrédito.- Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Para el Microcrédito se establecen los siguientes subsegmentos de crédito:

a. Microcrédito minorista.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

b. Microcrédito de acumulación simple.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1,000.00 y hasta USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

c. Microcrédito de acumulación ampliada.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

10 Crédito de inversión pública.- Es el destinado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del estado, sea directamente o a través de empresas: y, que se cancelan con cargo a los recursos presupuestarios o rentas del deudor a favor de la institución financiera pública prestamista. Se incluyen en este segmento a las operaciones otorgadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras entidades del sector público.

Considerando el segmento que atiende la cooperativa se otorgan principalmente microcréditos, sin embargo también disponen de líneas de crédito para consumo.

A la fecha de realización del informe (nov-14) las tasas de interés activas de microcrédito que cobra la cooperativa Chibuleo no superan lo estipulado por el Banco Central del Ecuador (BCE) en cuanto a las tasas máximas permitidas cobrar. Cabe mencionar que es de obligatoria aplicación para todas las instituciones que conceden crédito en el territorio nacional la aplicación de dicha norma, la cual es mandataria en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su artículo 79.

Una de las fuertes desventajas competitivas de la cooperativa Chibuleo es el alto costo de los créditos, lo cual es reconocido por sus funcionarios, esto hace que los socios con buenas calificaciones de riesgo accedan a créditos en otras instituciones, teniendo que otorgar crédito a personas con mayor potencial de riesgo crediticio, esto sumado a la falta de oportunidad en los procesos de concesión de crédito.

Otros servicios financieros

La Cooperativa dispone de algunos seguros relacionados a productos de ahorro y de crédito, como son los de accidentes, de vida y de desgravamen. Adicionalmente oferta el servicio de pago de remesas y bono de desarrollo humano.

Estrategia de mercadeo de los productos

La Cooperativa no dispone de un plan de mercadeo que describa las estrategias de mercado de la organización. La principal estrategia publicitaria de la cooperativa es la publicidad a través de medios, principalmente radio, vallas publicitarias y material promocional como folletería, banner, carteles y publicidad en radio.

No se ha realizado un análisis de efectividad de los medios publicitarios utilizados en la promoción de la cooperativa, sin embargo se identifica que más del 70% de socios se han involucrado en la institución en base a referencias de conocidos, familiares o amigos.

En fechas especiales como día de la madre y navidad se realizan rifas de electrodomésticos como incentivo para que los socios aumenten sus saldos de ahorro, sin

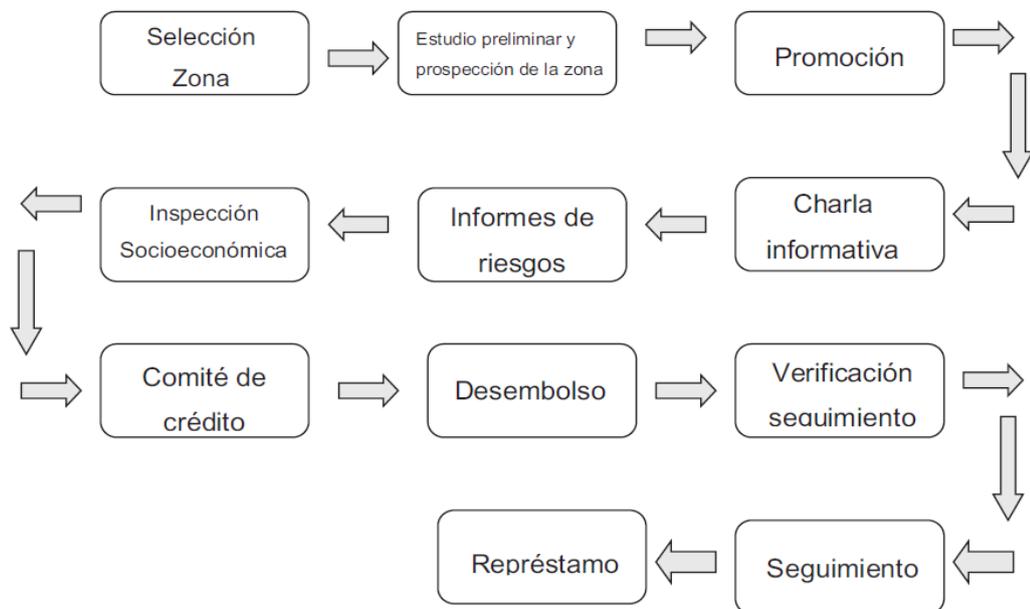
embargo no existen promociones ligadas a productos de crédito las cuales fomentarían los pagos puntuales de las cuotas.

Procedimiento de la metodología de créditos

La tecnología crediticia descrita en este manual se fundamenta en las siguientes orientaciones:

- Está orientada a crédito individual, ya sea de consumo o de microcrédito.
- De los sectores urbano y rural.
- Da énfasis especial al levantamiento de información, así como a su capacidad de pago.
- Se adapta al sector en cuanto a la disponibilidad de información y de garantías.

Gráfico 13: Procedimientos de la metodología de créditos



Nota: Las dos primeras etapas se las considera cuando un programa de crédito recién va a ser implementado, caso contrario se inicia en la etapa de promoción.

Nota: Las dos primeras etapas se las considera con un programa.

Fuente: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

- Las actividades que realiza en el departamento de créditos y detallar cada una de ellas con sus significado.
- El organigrama estructural y funcional del departamento de créditos y de la cooperativa.

CHA ASOCIADOS S.A.

Políticas de Crédito

SECCION I. DESTINO DE CREDITO.

Dirección de los créditos.- Los créditos propenderán a lograr desarrollo socio-económico de los socios de la institución.

Destino de los créditos.- Los préstamos que otorga la Institución estarán orientados al consumo, la vivienda, microcrédito y productivo.

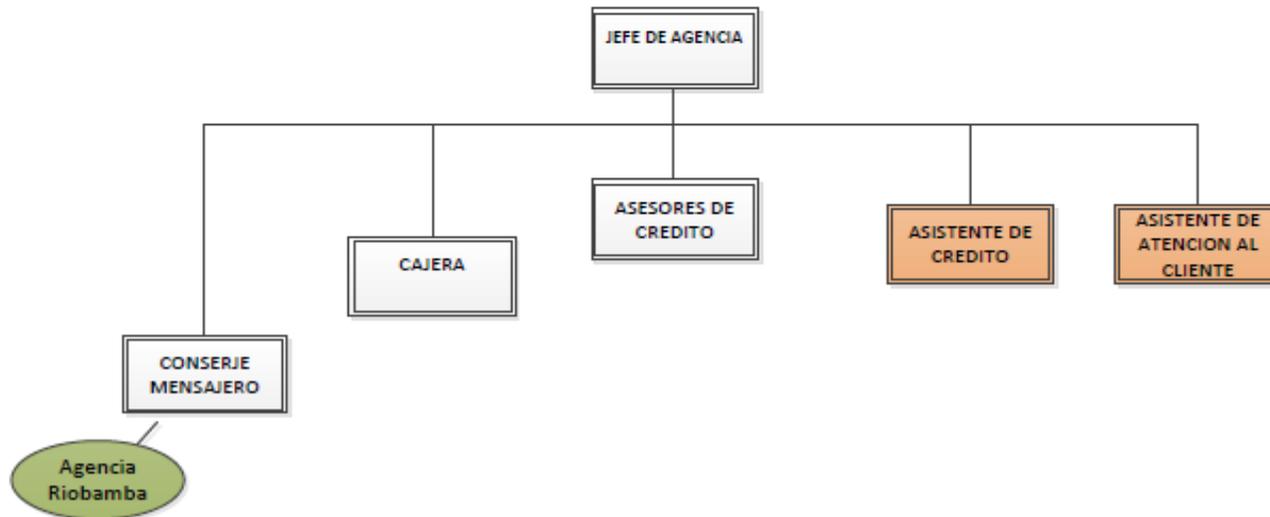
SECCIÓN II: DIVERSIFICACIÓN EN LA COLOCACIÓN

Límites de exposición.- La unidad de riesgos, basada en los estudios e informes del área de negocios a través de la unidad de marketing, a efecto de mitigar el riesgo sectorial, los montos se limitan respecto de lo siguiente:

- a. Por sectores económicos.
- b. Por tipo de crédito.
- c. Por destino del crédito.
- d. Por plazos estará fijado de acuerdo a captaciones observando el adecuado calce con las colocaciones.
- e. Por socio (Edades, Sexo, Estado Civil).
- f. Por sectores Geográficos (Urbano, Rural).
- g. Créditos vinculados.
- h. Por oficina.
- i. Por tipo de garantía.

Organigrama de la Agencia de Créditos

ORGANIGRAMA DE AGENCIAS
COAC CHIBULEO





Memorando de la Auditoría

El desarrollo de la auditoría de gestión se los realizará del periodo enero a diciembre del 2015 en el departamento de créditos.

Objetivo de la Auditoría de Gestión

El objetivo del desarrollo de la auditoría de gestión en el departamento de crédito, es determinar las causas de la morosidad de los créditos para mejora la economía permitiendo al gerente general la correcta toma de decisiones.

Etapas del desarrollo de la Auditoría

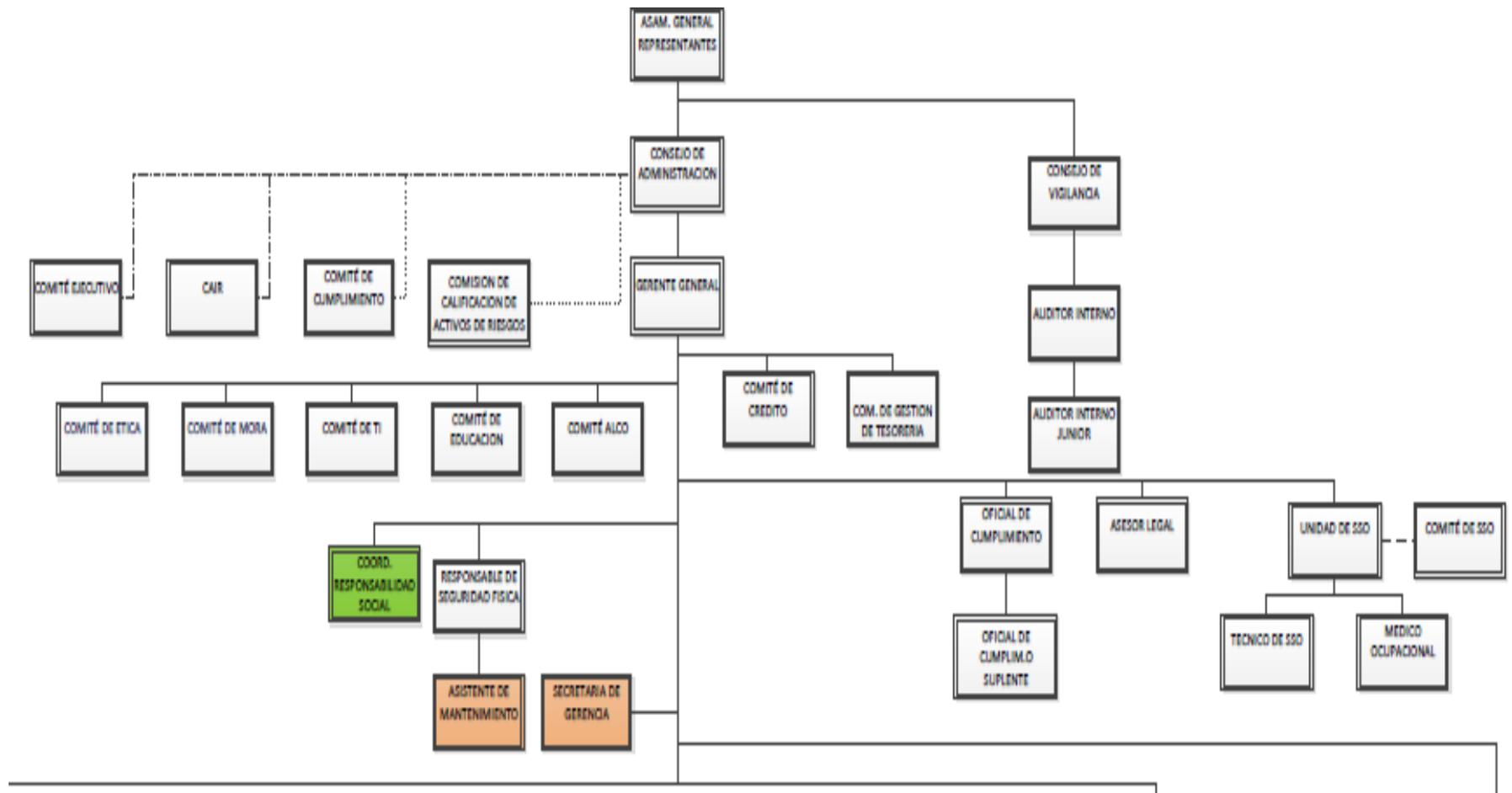
- Conocer cada una de las áreas críticas del control interno.
- La documentación debe tener una adecuada revisión.
- La información que es proporcionada al gerente debe tener detalladas las falencias o alomaríaas encontradas en el desarrollo de la auditoría de gestión.

Equipo de la Auditoría

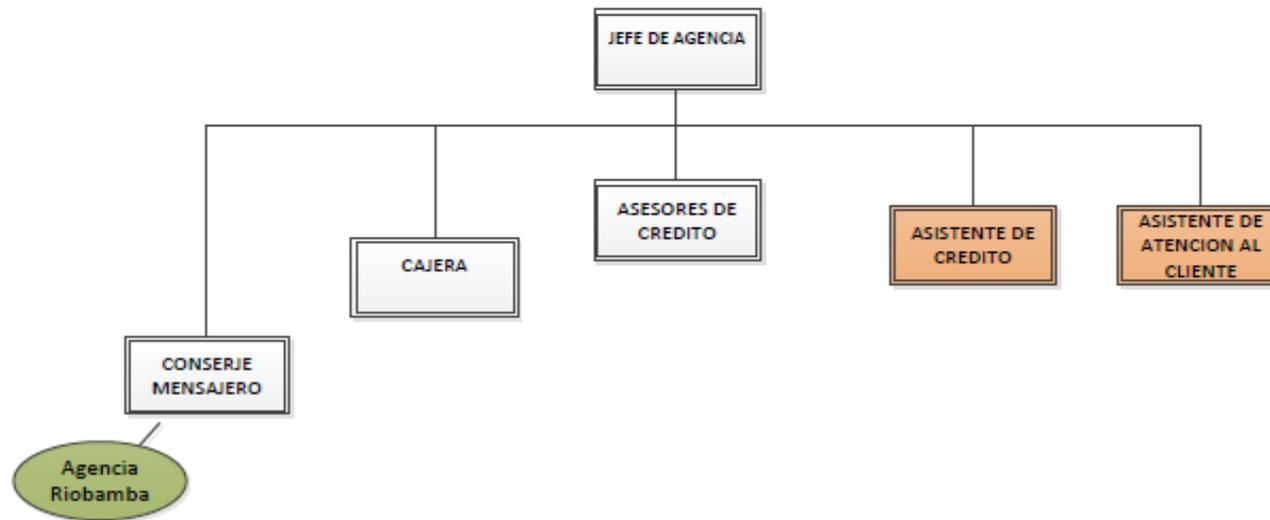
- Sr. René Chango.
- Ing. Enrique Díaz
- Lic. Luis Sanandrés

CHA ASOCIADOS S.A.
MEMORANDO DE LA AUDITORÍA

Organigrama Estructural



ORGANIGRAMA DE AGENCIAS
COAC CHIBULEO



Actividades principales de la Cooperativa

Ahorros

- Cuentas de ahorro y créditos
- Cuenta de ahorro fácil
- Cuenta de ahorro programada

Créditos

- Producto crediamigo
 - Crediamigo transporte
 - Crediamigo sembrador
 - Crediamigo artesano
 - Crediamigo empresario
 - Crediamigo nómina
 - Crediamigo PAFS
- Producto financiero de Fidelización
 - Credi VIP
 - Creo en ti
 - Credi plazo fijo
 - Ordinario
- Derechos y responsabilidades
 - 7 pasos para una venta efectiva derecho y responsabilidades.

Planificación Estratégica

Misión

Dirigir y controlar los servicios y productos financieros, que ofrece la cooperativa en el departamento de créditos, con el cual ayude a satisfacer las necesidades de los clientes y socios, incrementando el desarrollo económico y social.

Objetivos

- Establecer cambios que permiten disminuir los riesgos inherentes en los créditos que se otorgan a los socios de la cooperativa, en el departamento de créditos.
- Controlar que los créditos que se otorgan sean entregados en los tiempos establecidos, con el cual permita cumplir con cada una de las metas establecidas en el departamento de créditos.
- Facilitar que el otorgamiento de los créditos, se realicen de manera oportuna mediante las políticas establecidas en los procesos y procedimientos establecidos mediante las necesidades de los socios de la cooperativa.
- Desarrollar medidas de regulación de los créditos, los cuales permitan prevenir la morosidad de los pagos, y corregir los riesgos inherentes durante el periodo económico.
- Implementar nuevos productos y servicios de créditos, con el cual permite incrementar la economía, eficiencia y eficacia en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

Políticas

- Los créditos que se otorguen se debe realizar a personas de mayor edad, los cuales cumplen con los requisitos y tenga la facilidad de pagos.
- Se analizará al beneficiario del crédito, la capacidad de pago, que permiten recaudar el capital y los respectivos intereses en el tiempo planteado.
- Los solicitantes de los créditos deben presentar un garante o una escritura con el cual se puede otorgar los créditos.
- Si el garante es casado deben firmar con su cónyuge en el contrato de otorgamiento de los créditos aceptando las normativas establecidas por la cooperativa.
- Realizar un seguimiento constante y personalizado de las operaciones de los créditos, con la finalidad de conocer el capital e interés que se recuperan en el plazo acordado.
- Los procesos que se realizan deben ser revisados periódicamente, con el único propósito de garantizar y actualizar toda la información al terminar el periodo económico.
- Es importante que se realice una capacitación al personal que se encarga de los créditos y las cobranzas en el departamento de los créditos, mediante los respectivos paramentos establecidos, el cual permite reducir los riesgos inherentes en la eficiencia, eficacia y la economía de la cooperativa.

Análisis FODA

Fortalezas

- Diversidad de productos de ahorro y captaciones
- Diversidad de productos de crédito
- Condiciones de los productos de ahorro y captaciones (pago por apertura de cuentas, requisitos, límites a retiros)
- Tasa de interés a los ahorros
- Tasa de interés a los DPF
- Comisiones y otros costos en ahorros
- Seguro de desgravamen y otros servicios al cliente
- Calidad de Información al cliente
- Promoción de los productos y de la institución
- Disponibilidad de plan promocional (medios, costos, propósitos)

Oportunidades

- Mercado de intervención al ahorro (Ambato)
- Control o regulación SBS, depósitos de muestras de seguridad
- Desarrollo económico de la zona
- Vialidad
- Disposición de recursos calificados
- Explotar nuevos segmentos de mercado
- Uso de la tecnología
- Créditos externos
- Gestiones nacionales y extranjeras
- Servicios de asistencia técnica, capacitación
- Tecnología
- Ahorro móvil
- Tarjeta de débito
- Uso de información tecnológica

Debilidades

AF 2/5

- Condiciones de los productos de crédito (requisitos, montos, plazos, garantías, formas de pago, etc.)
- Comisiones y otros costos en crédito
- Segmentación y conocimiento de los/ las clientes-socios/as
- Diferenciación de productos según segmentos
- Calidad e impacto de planes promocionales
- Participación en el mercado de la microempresa - microcrédito
- Oportunidad - agilidad en la prestación del crédito
- Disponibilidad de procesos de capacitación - información al socio (educación financiera)
- Prestación de servicios no financieros
- Vinculación con organizaciones sociales/comunitarias

Amenazas

- Proliferación de Cooperativas
- Cambio de normativas
- Cambios políticos
- Desastres naturales
- Rumores mal fundados
- Sobreendeudamiento
- No regulación de la Superintendencia de Bancos
- Cambios económicos
- Manifestación
- Inseguridad
- Crisis financiera mundial

Análisis FODA

Matriz de ponderación del análisis FODA

Tabla 12: Actividades de la planificación de la auditoría

N°	Factores Claves Internos	Ponderación	Calificación	Resultado Ponderado
Fortalezas				
1	Diversidad de productos de ahorro y captaciones.	0.05	5	0.25
2	Diversidad de productos de crédito.	0.05	5	0.25
3	Condiciones de los productos de ahorro y captaciones.	0.05	4	0.20
4	Tasa de interés a los ahorros.	0.05	5	0.25
5	Tasa de interés a los DPF.	0.04	5	0.25
6	Comisiones y otros costos en ahorros.	0.04	4	0.16
7	Seguro de desgravamen y otros servicios al cliente.	0.04	5	0.20
8	Calidad de Información al cliente.	0.04	5	0.20
9	Promoción de los productos y de la institución.	0.04	5	0.20
10	Disponibilidad de plan promocional.	0.04	4	0.16
11	Diversidad de productos de ahorro y captaciones.	0.04	5	0.20
12	Diversidad de productos de crédito.	0.04	4	0.16
13	Condiciones de los productos de ahorro y captaciones.	0.04	5	0.20
Debilidades				
14	Requerimiento de ahorro forzoso.	0.04	2	0.08
15	Condiciones de los productos de crédito.	0.04	2	0.08
16	Tasa de interés en créditos.	0.04	1	0.04
17	Comisiones y otros costos en crédito.	0.04	2	0.08
18	Segmentación y conocimiento de los/ las clientes-socios/as.	0.04	2	0.08
19	Diferenciación de productos según segmentos.	0.04	2	0.08
20	Calidad e impacto de planes promocionales.	0.04	2	0.08
21	Participación en el mercado de la microempresa – microcrédito.	0.04	1	0.04
22	Oportunidad - Agilidad en la prestación del crédito.	0.04	2	0.08
23	Disponibilidad de procesos de capacitación - información al socio.	0.04	2	0.08
24	Prestación de servicios no financieros.	0.04	2	0.08
	TOTAL	1	81	3.48

Fuente: El análisis FODA

Elaborado por: René Chango

Análisis FODA

Matriz de ponderación del análisis FODA

Tabla 13: Actividades de la planificación de la auditoría

N°	Factores Claves Internos	Ponderación	Calificación	Resultado Ponderado
Oportunidades				
1	Mercado de intervención al ahorro (Ambato).	0.05	5	0.25
2	Control o regulación SBS, depósitos demuestras seguridad.	0.05	5	0.25
3	Desarrollo económico de la zona.	0.05	4	0.20
4	Disposición de recursos calificados.	0.05	5	0.25
5	Explotar nuevos segmentos de mercado.	0.05	4	0.20
6	Uso de la tecnología.	0.05	4	0.20
7	Créditos externos.	0.05	5	0.25
8	Gestiones nacionales y extrajeras.	0.05	5	0.25
9	Servicios de asistencia técnica, capacitación.	0.05	5	0.25
10	Tecnología.	0.05	4	0.20
Amenazas				
11	Proliferación de Cooperativas.	0.05	2	0.10
12	Alta tasa de interés de la competencia.	0.05	2	0.10
13	Cambio de normativas.	0.04	1	0.04
14	Cambios políticos.	0.04	2	0.08
15	Desastres naturales.	0.04	2	0.08
16	Rumores mal fundados.	0.04	2	0.08
17	Sobreendeudamiento.	0.04	2	0.08
18	No regulación de la Superintendencia de Bancos y Seguros.	0.04	1	0.04
19	Cambios económicos.	0.04	2	0.08
20	Manifestación.	0.04	2	0.08
21	Inseguridad.	0.04	2	0.08
22	Crisis financiera mundial.	0.04	2	0.08
	TOTAL	1	72	3.22

Fuente: El análisis FODA

Elaborado por: René Chango

Interpretación de los factores internos

La matriz de ponderación se realiza mediante los siguientes lineamientos:

1. Debilidades grave o muy importante
2. Debilidades menores
3. Equilibrio
4. Fortaleza menor
5. Fortaleza importante

Mediante la matriz de evaluación de los factores internos se obtuvo el valor de 3.48 el cual significa que las debilidades y las fortalezas se encuentra en un equilibrio, es decir que existen factores que se debe poner mayor énfasis, con la finalidad de mejorar la situación económica de la cooperativa.

Interpretación de los factores externos

La matriz de ponderación se realiza mediante los siguientes lineamientos:

1. Amenaza importante
2. Amenaza menor
3. Equilibrio
4. Oportunidad menor
5. Oportunidad importante

Con la matriz del análisis de los factores externos se obtuvo el valor de 3.22 la cual significa que las oportunidades y amenazas se mantienen en equilibrio, permitiendo incrementar la situación de la cooperativa, convirtiendo cada una de las amenazas que tienen en el departamento de créditos en oportunidades mediante la adecuada regulación de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Entrevista al Director del Departamento de Créditos

Objetivo: Conocer las actividades que se realiza en el departamento de créditos de la cooperativa.

1. ¿Cómo es la comunicación que tiene dentro del Departamento de Créditos?

La comunicación que tiene el departamento de créditos con cada uno de los trabajadores es muy buena, la cual se realiza de manera verbal, y solo cuando se presenta los informes de los resultados se realiza de forma escrita.

2. ¿Cuál es la persona encargada de atender a los socios diariamente en el departamento de créditos y como lo realiza?

La persona encargada de atender a los socios de la cooperativa es el asistente de créditos y la secretaria de créditos según sea el proceso y lo realizan adecuadamente.

3. ¿Cuáles son los aspectos importantes que usted toma en cuenta, para el otorgamiento del crédito?

Los aspectos importantes que se toma en cuenta para el otorgamiento de créditos son la capacidad, capital, colateral, carácter y conveniencia.

4. ¿Es importante que se elabore la visita al socio antes de otorgar el crédito?

Es de suma importante que se realice la visita a los socios antes del otorgamiento del crédito, porque mediante ello se determina la capacidad que tiene de cubrir su deuda en la fecha establecida.

5. ¿Una vez otorgado el crédito se entrega la tabla de amortización al socio?

Cada que se otorga un créditos a los socios se realiza la entrega de la tabla de amortización.

6. ¿El proceso de cobranza se los desarrolla en que momento?

En el momento que se desarrolla el otorgamiento del crédito se establece la fecha de cobro.

7. ¿Cuál es el encargado de comunicar al socio que su pago por el crédito se encuentra en mora?

El encargado de comunicar a los socios de que si créditos se encuentra vencido es el asesor de crédito.

8. ¿Qué medidas utilizan para hacer efectiva la cartera vencida?

Las medidas que se utilizan para hacer efectiva la cartera vencida es un seguimiento al socio, si eso no da resultados se aplican las medidas más fuertes como es la judicial y extrajudicial.

Análisis de la Entrevista

Mediante la entrevista al director del departamento de créditos se determina que se atiende diariamente a un número adecuado de personas, la cual no difiere la capacidad de la cooperativa, además se considera importante al momento de otorgar un créditos las 5 C del créditos, las cuales si se cumple a cabalidad se entrega el crédito.

De igual manera se determina que una vez concedido el crédito inmediatamente se entrega la tabla de amortización al cliente o socio, con la finalidad de que conozca el monto que debe cancelar en la fecha establecida en el contrato de crédito.

Encuesta a los respectivos Clientes

Objetivo: Determinar las necesidades de los socios al momento de otorgar el crédito, el cual permita incrementar la eficiencia, eficacia y economía en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Chibuleo.

Instrucciones: Leer determinadamente las preguntas y conteste con una “x” la respuesta que usted considera la correcta.

1. ¿Usted conoce los créditos que ofrece en el costo y largo plazo cooperativa de Ahorro y Créditos Chibuleo?

Si ()

No ()

2. ¿La atención que le brinda el jefe de créditos de la institución como lo califica usted?

Excelente ()

Muy buena ()

Buena ()

Mala ()

3. ¿Los servicios que brinda y las respectivas instalaciones son de calidad, para atender adecuadamente a sus socios?

Si ()

No ()

4. ¿Los trámites o requisitos que deben presentar para que el crédito sea otorgado, como lo considera usted?

Sencillo ()

EC 2/10

Regular ()

Complicado ()

5. ¿Considera usted que el personal del departamento de créditos están debidamente capacitados en la atención a los socios y clientes de la institución?

Si ()

No ()

6. ¿Cuánto tiempo tuene que esperar una vez entregado los trámites para el crédito para que sea otorgado y entregado el dinero?

8 Días ()

15 Días ()

7. ¿Una vez otorgado el crédito le realiza la visita el agente de créditos, con la finalidad de elaborar un seguimiento del mismo?

Si ()

No ()

8. ¿Cuándo la fecha de pago es vencida por unos días el jefe de créditos le realiza una llamada en donde le recuerden que debe cancelar su créditos antes de realizar una multa por mora?

Si ()

No ()

Gracias por su contestación

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A LOS CLIENTES

Pregunta N°1 ¿Usted conoce los créditos que ofrece en el costo y largo plazo Cooperativa de Ahorro y Créditos Chibuleo?

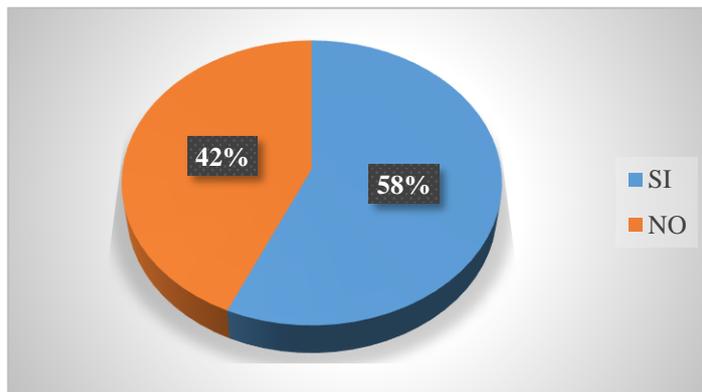
Tabla 14: Los créditos que ofrece la cooperativa

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	210	58%
NO	150	42%
TOTAL	360	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa.

Elaborado por: René Chango

Gráfico 14: Los Créditos que ofrece la cooperativa



Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa.

Elaborado por: René Chango

Análisis

En la primera pregunta se establece si los socios conocen los créditos que se otorgan en el corto y largo plazo, es decir que en un 58% que pertenece a 210 socios si conocen los créditos, en cambio el 42% de 150 personas no conocen todos los productos que ofrece, lo que significa que es importante que se elabore mejores canales de difusión para los créditos que ofrece el departamento generando mayor productividad en las operaciones.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A LOS CLIENTES

Pregunta N° 2 ¿La atención que le brinda el jefe de créditos de la institución como lo califica usted?

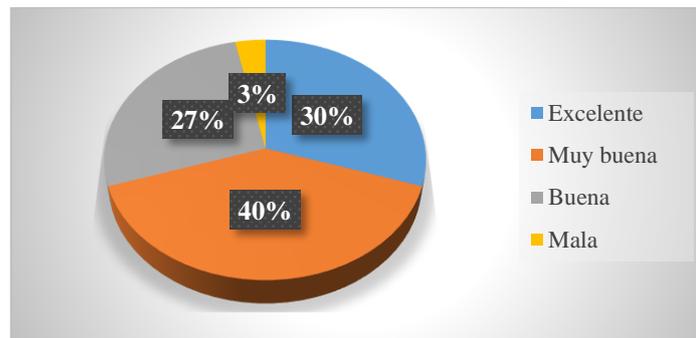
Tabla 15: La atención del Jefe de créditos

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
Excelente	111	30%
Muy buena	145	40%
Buena	99	27%
Mala	10	3%
TOTAL	360	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa.

Elaborado por: René Chango

Gráfico 15: La atención del Jefe de créditos



Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa.

Elaborado por: René Chango

Análisis

Mediante la encuesta establecida a 360 socios se determina que el 30% califica la atención del jefe de créditos a los respectivos socios es excelente, de igual forma el 40% es muy buena, en cambio el 27% la atención es buena, y la diferencia del 3% es mala. Es decir que mediante la encuesta se determina que la atención a los socios y clientes que brinda el jefe de créditos, es excelente y muy buena, permitiendo mantener a los clientes contentos con el servicio que ofrece el departamento de créditos de la cooperativa Chibuleo.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A LOS CLIENTES

Pregunta N° 3 ¿Los servicios que brinda y las respectivas instalaciones son de calidad, para atender adecuadamente a sus socios?

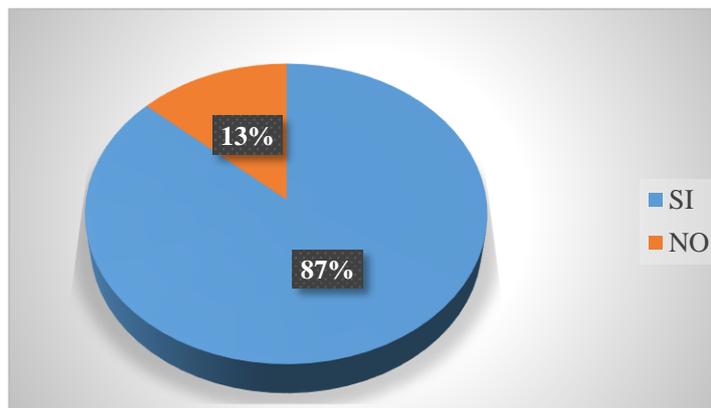
Tabla 16: Los servicios y las instalaciones son de calidad

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	314	87%
NO	46	13%
TOTAL	360	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa.

Elaborado por: René Chango

Gráfico 16: Los servicios y las instalaciones son de calidad



Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa.

Elaborado por: René Chango

Análisis

De la encuesta establecida a los socios el 87% representa a 314 socios los cuales manifiestan que los servicios que brinda y las instalaciones si son de calidad, y el 13% manifiesta que los servicios no son de calidad. La mayoría de los socios si coinciden que los servicios que brinda la cooperativa son los adecuados, pero es importante que se siga implementando nuevos servicios.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A LOS CLIENTES

Pregunta N° 4 ¿Los trámites o requisitos que deben presentar para que el crédito sea otorgado, como lo considera usted?

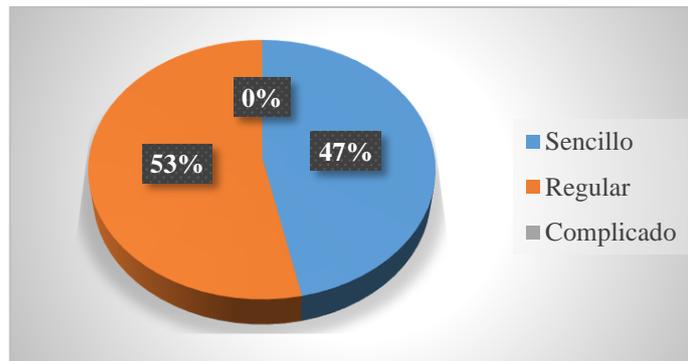
Tabla 17: Los trámites y requisitos para el crédito

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
Sencillo	170	47%
Regular	190	53%
Complicado	0	0%
TOTAL	360	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa.

Elaborado por: René Chango

Gráfico 17: Los trámites o requisitos para el crédito



Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa.

Elaborado por: René Chango

Análisis

Los trámites o requisitos que deben presentar para que el crédito la mayoría de socios con un 53% lo considere regular, en cambio el 47% lo determinan que son sencillos de cumplir. Es decir que para el respectivo otorgamiento de los créditos los socios no tienen ningunos inconvenientes en reunir los requisitos que la cooperativa lo requiere al momento de la aprobación y entrega del mismo.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A LOS CLIENTES

Pregunta N° 5 ¿Considera usted que el personal del departamento de créditos están debidamente capacitados en la atención a los socios y clientes de la institución?

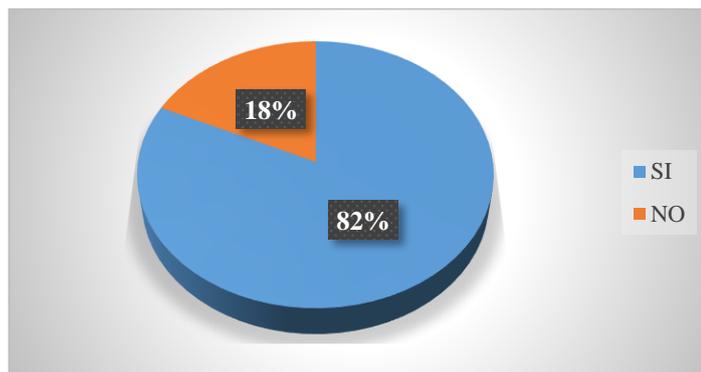
Tabla 18: La atención del personal a los socios

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	296	82%
NO	64	18%
TOTAL	360	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa.

Elaborado por: René Chango

Gráfico 18: La atención del personal a los socios



Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa

Elaborado por: René Chango

Análisis

De la encuesta establecida a los socios el 82% representa a 296 socios los cuales manifiestan que el personal si está capacitado en la atención a los clientes y el 18% no opina lo mismo, debido a que cuando ellos han solicitado los créditos la atención no ha sido tan buena, para ellos se considera que el personal de atender a los socios se debe estar capacitado y acto para laborar adecuadamente sus funciones según lo establezca la cooperativa.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A LOS CLIENTES

Pregunta N° 6 ¿Cuánto tiempo tuene que esperar una vez entregado los trámites para el crédito para que sea otorgado y entregado el dinero?

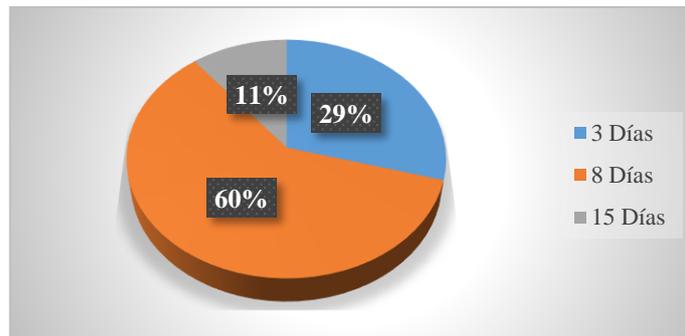
Tabla 19: Tiempo de otorgamiento del crédito

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
3 Días	105	29%
8 Días	217	60%
15 Días	38	11%
TOTAL	360	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa.

Elaborado por: René Chango

Gráfico 19: Tiempo de otorgamiento de crédito



Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa

Elaborado por: René Chango

Análisis

Mediante la encuesta establecida a 360 socios se determina que el 29% manifiesta que tardan 3 días en otorgar el crédito, y el 60% se tardan más de 8 días y el 11% restante los créditos se otorgan en 15 días. Lo que significa que la mayoría de los socios determinan que los créditos después de entregar la documentación tardan el entregar el dinero en 8 días avilés.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A LOS CLIENTES

Pregunta N° 7 ¿Una vez otorgado el crédito le realiza la visita el agente de créditos, con la finalidad de elaborar un seguimiento del mismo?

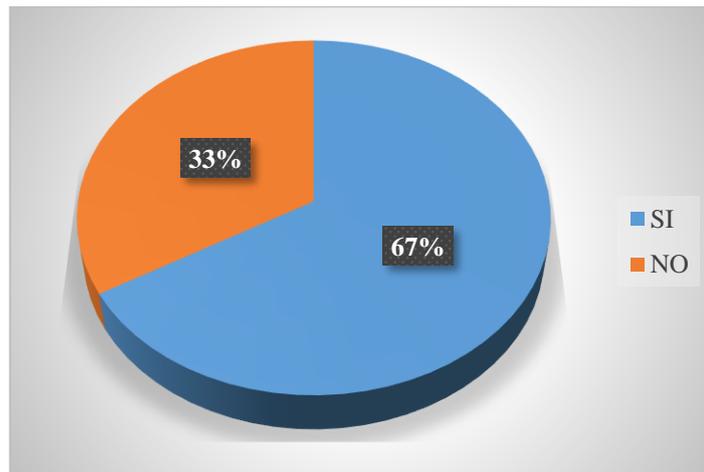
Tabla 20: La realización de la visita del agente de créditos

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	240	67%
NO	120	33%
TOTAL	360	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa.

Elaborado por: René Chango

Gráfico 20: La realización de la visita del agente de créditos



Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa

Elaborado por: René Chango

Análisis

De la encuesta establecida a los socios el 67% representa a 240 socios si le realiza la visita el agente de créditos, y el 33% no opina lo mismo, las visitas que realiza el agente de créditos una vez otorgado el crédito se elabora con el único propósito de realizar el seguimiento del mismo y de esa manera se reduce cualquier tipo de morosidad de pagos.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A LOS CLIENTES

Pregunta N° 8 ¿Cuándo la fecha de pago es vencida por unos días el jefe de créditos le realiza una llamada en donde le recuerden que debe cancelar su créditos antes de realizar una multa por mora?

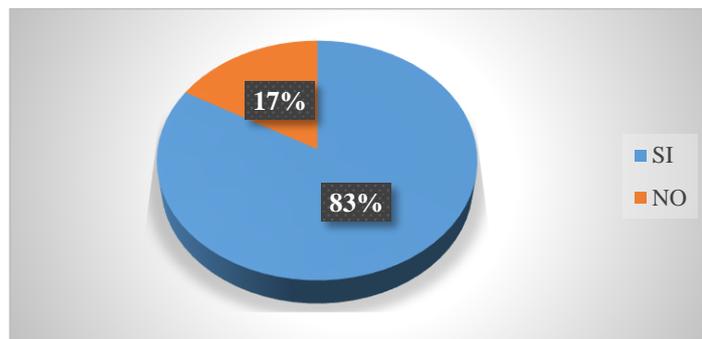
Tabla 21: Se determina cuando la fecha de pago se encuentra vencida

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	300	83%
NO	60	17%
TOTAL	360	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa.

Elaborado por: René Chango

Gráfico 21: Se determina cuando la fecha de pago se encuentra vencida



Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa

Elaborado por: René Chango

Análisis

Se determina que el 83% de los socios si reciben una llamada del jefe de créditos comunicado que la fecha de pago esta por vencerse, en cambio el 17% de los socios no recibe ninguna notificación. Es importante que a los socios se notifica las fechas de pagos, si esta fecha se encuentran vencidas antes de considerar como mora se debe notificar por escrito al cliente solicitando que se acerque a cancelar lo más pronto posible.

ARCHIVO CORRIENTE



4.2.2.1 FASE I: Planificación

PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Área a auditar: Departamento de Crédito

Periodo: Enero – Diciembre 2015

Objetivo: Evaluar el control interno, con la finalidad de conocer si se cumplen los objetivos, políticas y normas establecidas en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Chibuleo.

Tabla 22: Actividades de la planificación de la Auditoría.

ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA				
N°	Procedimientos	REF.	Elaborado por	Fecha
1	Evalué el control interno por componentes y determine el nivel de riesgo y control.	CI	CHAR	24/06/2016
2	Realicé la matriz de ponderación del control interno por componentes.	MP	CHAR	29/06/2016
3	Elaboré el informe de control interno	ICI	CHAR	1/07/2016

	Siglas	Fecha de Inicio	Fecha Final
Elaborado por:	CHAR	22/06/2016	1/07/2016
Supervisado por:	DCPE		



CHA ASOCIADOS S.A.

Cuestionario de Control Interno COSO I

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Compromiso por la competencia profesional.

Objetivo: Evaluar el interés de la gerencia por el grado de competencia en el departamento y el respectivo conocimiento.

Compromiso por la Competencia profesional								
N°	Preguntas	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observación
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se cuenta con el respectivo manual de funciones?	1		1		1		
2	¿El personal encargado de los créditos cumple los requisitos establecidos en el desempeño?	1		1		1		
3	¿Se establece la evaluación del desempeño laboral permanentemente?	1		1			0	La matriz se encarga de evaluar los formatos que se utiliza para el personal.
4	¿La cooperativa se interesa en la formación profesional del personal la cual ayude ampliar sus conocimientos y elaborar de manera eficiente sus funciones?	1		1		1		

5	¿Las destrezas y habilidades de los trabajadores son valoradas por la cooperativa?	1		1		1		
TOTAL		5		5		4		14

Medición del riesgo de auditoría

En la elaboración del riesgo de la auditoría se utiliza la siguiente metodología:

CR= Calificación de riesgo

CT= Calificación total

PT= Ponderación total

NC= Nivel de confianza

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
	1-50%	51-75%	76-100%
NIVEL DE RIESGO	100-50%	49-25 %	24-0 %
	ALTO	MEDIO	BAJO

CONFIANZA= (Calificación positiva) / (Calificación ponderada)*100

CONFIANZA= 14/15=0.93= 93%

NIVEL DE RIESGO= (Calificación negativa)/ (Calificación ponderada)*100

NIVEL DE RIESGO= 1/15=0.07=7%



CHA ASOCIADOS S.A.

Cuestionario de Control Interno COSO I

CI 3/26

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Sistema Administrativo y el respectivo estilo de operaciones.

Objetivo: Determinar los factores importantes en el departamento en las respectivas actitudes que se aplican en los procesos

Sistema Administrativo y el respectivo estilo de operaciones								
N°	Preguntas	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observación
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se evalúa los riesgos que puedan incurrir en la correcta toma de decisiones en el otorgamiento de créditos?	1		1		1		
2	¿Se establecen las normas, principios y políticas en los procesos de créditos?	1		1		1		
3	¿Existe una delegación adecuada de responsabilidad y autoridad?	1		1			0	Personal no está conforme
4	¿Se realiza la rotación del personal en el departamento de créditos?		0		0		0	No presenta rotación dentro de misma área
5	¿La gerencia establece los controles de las respectivas operaciones en el departamento?	1		1		1		
6	¿Los expedientes de crédito tiene la información establecida por la cooperativa?	1		1		1		
7	¿Se realiza la verificación de la información establecida por los clientes o socios?	1			0	1		A través de las respectivas llamadas telefónicas y las impresiones.

8	¿Los respectivos trámites de créditos cuentan con las firmas de responsabilidad del encargado de revisar y supervisar?	1		1		1		
TOTAL		7		6		6		19

Medición del riesgo de auditoría

En la elaboración del riesgo de la auditoría se utiliza la siguiente metodología:

CR= Calificación de riesgo

CT= Calificación total

PT= Ponderación total

NC= Nivel de confianza

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
	1-50%	51-75%	76-100%
NIVEL DE RIESGO	100-50%	49-25 %	24-0 %
	ALTO	MEDIO	BAJO

CONFIANZA= (Calificación positiva) / (Calificación ponderada)*100

CONFIANZA= $19/24=0.79=79\%$

NIVEL DE RIESGO= (Calificación negativa)/ (Calificación ponderada)*100

NIVEL DE RIESGO= $5/24=0.21=21\%$

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Filosofía administrativa y dirección.

Objetivo: Comprobar si con la estructura organizativa se puede controlar las actividades que se realizan en el departamento de créditos.

Filosofía administrativa y dirección								
N°	Preguntas	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observación
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La estructura organizativa es la adecuada?	1		1		1		Si cuenta con un organigrama en el departamento.
2	¿Las fusiones que establece el personal es la apropiada?	1		1		1		
3	¿La autoridad refleja y establecer los conocimientos necesarios que permitan cumplir con su responsabilidad adecuadamente?	1		1		1		
4	¿En el organigrama estructural se define claramente la autoridad y responsabilidad de quien está encargado de realizar las actividades?	1		1		1		A nivel de la cooperativa si
5	¿Se cuentan con los empleados suficientes con la capacidad de supervisar las actividades en el departamento?	1			0		0	Los empleados no están en la capacidad de supervisar las actividades de los otros departamentos.
6	¿Conoce los departamentos que integran la cooperativa?	1		1		1		
	TOTAL	6		5		5		16



Medición del riesgo de auditoría

En la elaboración del riesgo de la auditoría se utiliza la siguiente metodología:

CR= Calificación de riesgo

CT= Calificación total

PT= Ponderación total

NC= Nivel de confianza

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
	1-50%	51-75%	76-100%
NIVEL DE RIESGO	100-50%	49-25 %	24-0 %
	ALTO	MEDIO	BAJO

CONFIANZA= (Calificación positiva) / (Calificación ponderada)*100

CONFIANZA= 16/18=0.89= 89%

NIVEL DE RIESGO= (Calificación negativa)/ (Calificación ponderada)*100

NIVEL DE RIESGO= 2/18=0.11=11%

Conclusión

Se determina que en ambiente de control el nivel de confianza es alto debido a que se establece el desempeño laboral de los trabajadores relacionados con los créditos, mediante las respectivas formaciones en mejorar las actividades, establecidas mediante las normas, principios, y políticas a los procesos de créditos.



CHA ASOCIADOS S.A.

Cuestionario de control interno COSO I

CI 7/26

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Integridad y valores éticos.

Objetivo: determinar si existe un código de regulación del comportamiento del personal de la Cooperativa Chibuleo departamento de créditos.

Integridad y Valores Éticos								
N°	Preguntas	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observación
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Existe un código de ética, para la regulación de la conducta del personal?	1		1			0	Existe un código de ética pero no se ha capacitado al nuevo personal
2	¿En caso de existir se ha dado a conocer al personal?	1		1		1		
3	¿El jefe de crédito a inculcados valores éticos al personal para un desenvolvimiento transparente en sus actividades adecuadamente?	1		1		1		
4	¿La jefatura ha impulsado algún taller al personal enfocando a los valores éticos?	1		1			0	Personal no ha recibido taller alguno
5	¿Se cuentan con un cronograma de evaluación al personal sobre su comportamiento?	1			0		0	Desconoce la existencia de un cronograma de capacitación enfocado en la ética
6	¿Existe sanciones al personal que tenga una conducta inapropiada?	1		1		1		
	TOTAL	6		5		3		14



Medición del riesgo de auditoría

En la elaboración del riesgo de la auditoría se utiliza la siguiente metodología:

CR= Calificación de riesgo

CT= Calificación total

PT= Ponderación total

NC= Nivel de confianza

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
	1-50%	51-75%	76-100%
NIVEL DE RIESGO	100-50%	49-25 %	24-0 %
	ALTO	MEDIO	BAJO

CONFIANZA= (Calificación positiva) / (Calificación ponderada)*100

CONFIANZA= 14/18=0.78= 78%

NIVEL DE RIESGO= (Calificación negativa)/ (Calificación ponderada)*100

NIVEL DE RIESGO= 4/18=0.22=22%

Conclusión

Se determina que en ambiente de control el nivel de confianza es alto debido a que el jefe de crédito a inculcados valores éticos al personal para un desenvolvimiento transparente en sus actividades adecuadamente y en caso de existir conducta inapropiada se aplica las respectivas sanciones establecidas por el gerente general de la cooperativa.



CHA ASOCIADOS S.A.

Cuestionario de Control Interno COSO I

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Políticas y Prácticas

Objetivo: Establecer el cumplimiento de los procesos en el departamento créditos.

Políticas y Prácticas								
N°	Preguntas	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observación
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Existe una relación profesional entre el Jefe de créditos y el personal de apoyo?	1		1		1		
2	¿Se establecen los cronogramas de evaluación al personal?	1			0		0	El departamento de créditos no establece el cronograma de evaluación.
3	¿Se toma en cuenta la experiencia antes de realizar la respectiva contratación?	1		1		1		
4	¿Se realiza el control de la asistencia del personal?	1		1		1		
5	¿El Jefe de créditos establecer medidas correctivas al personal que se encuentra con actitudes innecesarias?	1		1		1		Re establece un memorando al personal.
6	¿En el departamento de crédito cuenta con los recursos y personal para desarrollar sus actividades con responsabilidad?	1		1		1		
	TOTAL	6		5		5		16



Medición del riesgo de auditoría

En la elaboración del riesgo de la auditoría se utiliza la siguiente metodología:

CR= Calificación de riesgo

CT= Calificación total

PT= Ponderación total

NC= Nivel de confianza

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
	1-50%	51-75%	76-100%
NIVEL DE RIESGO	100-50%	49-25 %	24-0 %
	ALTO	MEDIO	BAJO

CONFIANZA= (Calificación positiva) / (Calificación ponderada)*100

CONFIANZA= 16/18=0.89= 89%

NIVEL DE RIESGO= (Calificación negativa)/ (Calificación ponderada)*100

NIVEL DE RIESGO= 2/18=0.11=11%

Conclusión

Previo a la respectiva evaluación al subcomponente políticas y prácticas del componente ambiente de control se a concluidos que tenemos un alto nivel de confianza 89% y riesgo de 11% debido a que no se establece el cronograma de evaluación al personal del créditos ya que el encargado es el talento de recursos humanos.



CHA ASOCIADOS S.A.

Cuestionario de Control Interno COSO I

CI 11/26

Componente: Evaluación de riesgos

Subcomponente: Identificación de eventos internos y externos.

Objetivo: Determinar si los objetivos de la cooperativa son definidos adecuadamente los cuales permitan evaluar el riesgo mediante las actividades de control.

Identificación del Eventos Internos y Externos								
N°	Preguntas	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observación
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se conoce la misión, visión, y objetivos de la cooperativa?	1		1		1		
2	¿Los objetivos establecidos por la cooperativa ayudan a cumplir con las metas planteadas?	1		1		1		
3	¿Cada uno de los objetivos establecidos es realizado mediante la estructura organizacional?	1			0	1		Los objetivos no están estructurados mediante el organigrama-
4	¿La gerencia realiza la evaluación del cumplimiento de los objetivos?	1		1		1		A nivel de la cooperativa si
5	¿La cooperativa cumple con las leyes y reglamentos establecidos por las cooperativas?	1		1		1		
6	¿Se miden el cumplimiento y la gestión de los objetivos mediante los índices?	1		1		1		
	TOTAL	6		5		6		17



Medición del riesgo de auditoría

En la elaboración del riesgo de la auditoría se utiliza la siguiente metodología:

CR= Calificación de riesgo

CT= Calificación total

PT= Ponderación total

NC= Nivel de confianza

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
	1-50%	51-75%	76-100%
NIVEL DE RIESGO	100-50%	49-25 %	24-0 %
	ALTO	MEDIO	BAJO

$CONFIANZA = (\text{Calificación positiva}) / (\text{Calificación ponderada}) * 100$

$CONFIANZA = 17/18 = 0.94 = 94\%$

$NIVEL DE RIESGO = (\text{Calificación negativa}) / (\text{Calificación ponderada}) * 100$

$NIVEL DE RIESGO = 1/18 = 0.06 = 6\%$



CHA ASOCIADOS S.A.

Cuestionario de Control Interno COSO I

CI 13/26

Componente: Evaluación de Riesgos

Subcomponente: Evaluación de Riesgo

Objetivo: Evaluar el riesgo mediante las identificaciones de los procesos.

Evaluación del Riesgo								
N°	Preguntas	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observación
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se identifican los riesgos y se dan a conocer al gerente?	1		1		1		
2	¿Los riesgos se realizan la clasificación según el nivel de importancia?		0		0		0	Todos los riesgo de se determinan son tratados por igual.
3	¿Al momento de identificar el riesgo se determina los factores interno y externos?	1		1		1		
4	¿Se recopila la información oportunamente de las actividades interna y externa de la cooperativa?	1		1		1		
5	¿Se analiza los riesgos y se utilizan acciones para mitigarlos?	1		1		1		
6	¿Se valora la posibilidad de ocurrencia del riesgo?	1		1		1		
7	¿Existe un proceso de evaluación, el cual permita la interpretación del efecto del riesgo?	1		1		1		
	TOTAL	6		6		6		18



Medición del riesgo de auditoría

En la elaboración del riesgo de la auditoría se utiliza la siguiente metodología:

CR= Calificación de riesgo

CT= Calificación total

PT= Ponderación total

NC= Nivel de confianza

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
	1-50%	51-75%	76-100%
NIVEL DE RIESGO	100-50%	49-25 %	24-0 %
	ALTO	MEDIO	BAJO

CONFIANZA= (Calificación positiva) / (Calificación ponderada)*100

CONFIANZA= 18/21=0.86= 86%

NIVEL DE RIESGO= (Calificación negativa)/ (Calificación ponderada)*100

NIVEL DE RIESGO= 3/21=0.14=14%

Conclusión

La Evaluación del riesgo se determina un nivel de riesgo alto, debido a que los trabajadores si conocen la misión, visión y los objetivos de la cooperativa, los cuales se evalúan periódicamente si el personal está cumpliendo las leyes establecidas en la identificación del riesgo con los factores internos y externo en los créditos.



CHA ASOCIADOS S.A.

Cuestionario de Control Interno COSO I

CI 15/26

Componente: Actividades de Control

Subcomponente: Confiabilidad de la información financiera

Objetivo: Verificar si las políticas y procedimientos se cumplen en el departamento de créditos.

Confiabilidad de la Información Financiera								
N°	Preguntas	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observación
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El paquete de software cuenta con una estructura que permita diseñar y controlar el desarrollo del mismo?	1		1		1		
2	¿El sistema posee mediadas de seguridad que permita almacenar las entradas, procesos y las respectivas salidas de datos?	1		1		1		
3	¿Con el sistema se registra, supervisa las acciones en momento pertinente?	1		1		1		
4	¿La gerencia se encarga de monitorias de manera rutinaria los controles en el momento que se desarrollan las operaciones?	1		1		1		
5	¿Se establece la capacitación al personal con el adecuado manejo del sistema informativo?	1		1			0	El personal lo considera de esa manera
6	¿En el software existen las operaciones de auditoría?		0		0		0	No presenta dentro de registros magnéticos

7	¿El sistema previene los errores de las entradas al sistema, detectando en donde es ocasionado?	1		1		1		
8	¿El sistema refleja la información de manera correcta y exacta en el departamento de créditos?	1		1		1		
9	¿La información que utiliza el departamento cinta con el respaldo pertinente?	1		1		1		
10	¿La clave del sistema para el funcionamiento solo lo tiene el encargado del otorgamiento del crédito?	1		1		1		
11	¿El departamento de créditos tiene el hardware adecuado en la realización y elaboración del trabajo?	1			0	1		Limita en la consecución del proceso cobranzas
12	¿Todos los programas de la cooperativa cuentan con un antivirus?	1		1		1		
13	¿Se realiza constantemente el mantenimiento preventivo a los equipos de la cooperativa?		0		0		0	El mantenimiento se los realiza, solo cuando existen falencias
	TOTAL	11		10		10		31



Medición del riesgo de auditoría

En la elaboración del riesgo de la auditoría se utiliza la siguiente metodología:

CR= Calificación de riesgo

CT= Calificación total

PT= Ponderación total

NC= Nivel de confianza

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
	1-50%	51-75%	76-100%
NIVEL DE RIESGO	100-50%	49-25 %	24-0 %
	ALTO	MEDIO	BAJO

CONFIANZA= (Calificación positiva) / (Calificación ponderada)*100

CONFIANZA= 31/39=0.79= 79%

NIVEL DE RIESGO= (Calificación negativa)/ (Calificación ponderada)*100

NIVEL DE RIESGO= 8/39=0.21=21%

Conclusión

Con la evaluación del control interno a las actividades de control se determina el nivel de confianza del 79% y un nivel de riesgo del 21%, es decir que el sistema que posee en el departamento de créditos tiene las medidas de seguridad las cuales permiten almacenar las entradas y salidas de los créditos, los cuales ayudan a prevenir los errores en los datos ingresos al sistema.

Cuestionario de Control Interno COSO I

Componente: Información y Comunicación

Subcomponente: Sistema de Información

Objetivo: Obtener la información pertinente, relacionada con las actividades internas y externas de la cooperativa.

Sistema de Información								
N°	Preguntas	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observación
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se identifica los procesos y se comunica la información pertinente en el tiempo indicado?	1		1		1		
2	¿Se mantiene una información en el sistema interno y externo del departamento?	1		1		1		
3	¿Se utilizan los reportes los cuales brindan la información en los niveles de la entidad?	1		1		1		
4	¿La información que es proporcionada para el departamento de créditos facilita el otorgamiento de los créditos?	1		1		1		
5	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal ascendente y descendente?	1		1		1		
6	¿Se mantiene una información adecuada con los trabajadores de la cooperativa?	1			0	1		En ocasiones no
	TOTAL	6		5		6		17



Medición del riesgo de auditoría

En la elaboración del riesgo de la auditoría se utiliza la siguiente metodología:

CR= Calificación de riesgo

CT= Calificación total

PT= Ponderación total

NC= Nivel de confianza

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
	1-50%	51-75%	76-100%
NIVEL DE RIESGO	100-50%	49-25 %	24-0 %
	ALTO	MEDIO	BAJO

$CONFIANZA = \text{(Calificación positiva)} / \text{(Calificación ponderada)} * 100$

$CONFIANZA = 17/18 = 0.94 = 94\%$

$NIVEL DE RIESGO = \text{(Calificación negativa)} / \text{(Calificación ponderada)} * 100$

$NIVEL DE RIESGO = 1/18 = 0.06 = 6\%$



CHA ASOCIADOS S.A.

Cuestionario de Control Interno COSO I

CI 20/26

Componente: Información y Comunicación

Subcomponente: Sistema de Comunicación

Objetivo: Obtener la información pertinente, relacionada con las actividades internas y externas de la cooperativa.

Sistema de Comunicación								
N°	Preguntas	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observación
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La información que es proporcionada al personal se realiza claridad y responsabilidad?	1		1		1		
2	¿Existe adecuados canales de comunicación?	1		1		1		
3	¿El Jefe de créditos mantiene actualizado al Gerente?	1		1		1		
4	¿Se comunica acerca de las políticas y objetivos establecidos al departamento de créditos?	1		1		1		
5	¿Se mantiene una comunicación con los respectivos auditores?	1		1		1		
	TOTAL	5		5		5		15

Medición del riesgo de auditoría

En la elaboración del riesgo de la auditoría se utiliza la siguiente metodología:

CR= Calificación de riesgo

CT= Calificación total

PT= Ponderación total

NC= Nivel de confianza

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
	1-50%	51-75%	76-100%
NIVEL DE RIESGO	100-50%	49-25 %	24-0 %
	ALTO	MEDIO	BAJO

CONFIANZA= (Calificación positiva) / (Calificación ponderada)*100

CONFIANZA= 15/15=0.1= 100%

NIVEL DE RIESGO= (Calificación negativa)/ (Calificación ponderada)*100

NIVEL DE RIESGO= 0/15=0.00=0%

Conclusión

La información y comunicación en el control interno se determina un nivel de riesgo alto, debido a que se identifican los procesos y se mantiene una información del sistema facilitando el otorgamiento de los créditos, mediante la comunicación de las políticas establecidas en los créditos por el gerente, manteniendo adecuadamente la información por los auditores.



CHA ASOCIADOS S.A.

Cuestionario de Control Interno COSO I

CI 22/26

Componente: Supervisión

Subcomponente: Actividades de monitorio.

Objetivo: Determinar si las actividades de monitorio acerca de las efectividades del control interno son prácticas y seguras.

Actividades de Monitoreo								
N°	Preguntas	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observación
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se realiza la supervisión al personal en las actividades que elaboran?	1		1		1		
2	¿La verificación de los documentos se realiza con las existencias físicas?	1		1		1		
3	¿Los hallazgos se comunican a los superiores inmediatos y a los responsables de las actividades?	1		1		1		
4	¿Cuándo los hallazgos cruzan los límites se realiza la información al Gerente, para que realice la correcta toma de decisiones?	1		1		1		
5	¿Se desarrolla un seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones emitidas por el auditor?	1			0		0	No se ha comunicado por la cual es importante realizar el seguimiento.
6	¿Se analiza los informes proporcionados por el auditor?	1		1		1		
7	¿El Gerente aplica las recomendaciones establecidas por el auditor?	1		1		1		

8	¿Se cumplen con lo establecido por el auditor adecuadamente?	1		1			0	
	TOTAL	8		6		5		19

Medición del riesgo de auditoría

En la elaboración del riesgo de la auditoría se utiliza la siguiente metodología:

CR= Calificación de riesgo

CT= Calificación total

PT= Ponderación total

NC= Nivel de confianza

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MEDIO	ALTO
	1-50%	51-75%	76-100%
NIVEL DE RIESGO	100-50%	49-25 %	24-0 %
	ALTO	MEDIO	BAJO

CONFIANZA= (Calificación positiva) / (Calificación ponderada)*100

CONFIANZA= 19/24=0.79= 79%

NIVEL DE RIESGO= (Calificación negativa)/ (Calificación ponderada)*100

NIVEL DE RIESGO= 5/24=0.21=21%

Conclusión

Con la evaluación del control interno se determina el nivel de confianza del 79% y un nivel de riesgo del 21%, es decir que el personal de la auditoría, son los encargados de informar los respectivos hallazgos a los superiores inmediatos y a los respectivos responsables de las actividades, quienes son los encargados de establecer y aplicar las respectivas recomendaciones establecidas por el auditor

Componente: Ambiente de Control

Tabla 23: Ambiente de Control

Subcomponente	Conclusión	Recomendación
Compromiso por la competencia profesional.	En la cooperativa no se establecen las formaciones del personal, ni tampoco la actualización de los conocimientos, ocasionando de esa manera mantenerse al margen de los nuevos métodos establecidos.	Establecer un presupuesto en las capacitaciones al personal, el cual permite ayudar al personal a mejorar la capacidad profesional, con las capacitaciones sino también a incentivar al personal para que obtengan el título profesional.
Sistema administrativo y el respectivo estilo de operaciones.	En el departamento de créditos no se establece la rotación del personal, ocasionado de esa manera deficiencia colaboración ya que se dedican solo a sus tareas y no colaborar con las demás actividades.	Crear políticas en donde se establezcan la rotación de personal, con la finalidad de que conozcan cada una de las actividades que se aplican en el departamento y los cuales pueden solventar si existe una ausencia del personal.
Filosofía administrativa y dirección.	No cuenta con los empleados que tenga la capacidad de supervisar cada una de las actividades desarrolladas por el departamento.	Es importante que el organigrama estructuras se estableces las funciones y actividades que se desempeñar en el otorgamiento de los créditos y supervisión.
Integridad y valores éticos.	El respectivo código de ética que tiene la empresa no se proporciona al nuevo personal, y por ende desconocen.	Establecer una capacitación al nuevo personal en la cual se dé a conocer el respectivo código de ética establecido por la Cooperativa.
Políticas y practicas	El departamento de créditos no establece el cronograma de evaluación.	Realizar un cronograma de evaluación anualmente al personal con el cual permita conocer el desenvolvimiento del mismo.

Componente: Evaluación de Riesgo

Tabla 24: Evaluación de Riesgo

Subcomponente	Conclusión	Recomendación
Identificación de eventos internos y externos.	Los objetivos establecidos por la cooperativa se están cumpliendo a cabalidad, los cuales indica que el personal tenga el conocimiento de la filosofía establecida a cada actividad.	Establecer las políticas de actualizar y aplicar constantemente la filosofía de la cooperativa el cual implica el crecimiento del personal.
Evaluación de riesgo	En la cooperativa no se identifica los riesgos los cuales son provenientes por los factores internos y externos, los cuales no se clasifican de acuerdo al nivel de importancia.	Realizar el análisis de los riesgos detalladamente los cuales se puedan conocer la proveniencia de este y la respectiva magnitud, con la finalidad de realizar la correcta toma de decisiones.

Componente: Actividades de Control

Tabla 25: Actividades de Control

Subcomponente	Conclusión	Recomendación
Confiabilidad de la información financiera.	No se establece la adecuada capacitación al personal operativo sobre el uso adecuado del sistema informativo del software que se utiliza en el departamento de créditos.	Capacitar al personal sobre las actividades que se realicen en el departamento de créditos, el cual permite realizar de manera adecuada el otorgamiento de créditos y disminuir la cartera vencida.

Componente: Información y comunicación

Tabla 26: Información y comunicación

Subcomponente	Conclusión	Recomendación
Sistema de información	En la cooperativa el sistema de información que se utiliza es la adecuada, ya que permite obtener oportunamente, ayudando en la correcta toma de decisiones.	Continuar con las mismas labores en la área informativa, pero siempre manteniendo en constante actualización.
Sistema de comunicación	La comunicación que son receptadas claramente, las cuales son difundidas mediante los canales de comunicación.	Mantener continuamente la comunicación con los trabajadores en las labores facilitando las actividades, tratando de mejorar los créditos.

Componente: Supervisión

Tabla 27: Supervisión

Subcomponente	Conclusión	Recomendación
Actividades de monitoreo	Es importante que se realice el seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones emitidas por el auditor, el cual debe ser establecido directamente por el gerente de la cooperativa.	Establecer unos parámetros propios de evaluación interna, con los cuales el gerente está en la capacidad de cumplir con las recomendaciones emitidas por el auditor.

Fuentes: Control Interno

Elaborado por: El Auditor

Matriz de ponderación del Control Interno

Componente: Ambiente de Control

Compromiso por la competencia profesional								
N°	Preguntas	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observación
		Obtenido	Optimo	Ob.	Óp.	Ob.	Óp.	
1	¿Se cuenta con el respectivo manual de funciones?	8	10	8	10	9	10	El manual de funciones para los ejecutivos se debe actualizar.
2	¿El personal encargado de los créditos cumple los requisitos establecidos en el desempeño?	10	10	8	10	8	10	Si cumplen con los requisitos pero no todos a cabalidad.
3	¿Se establece la evaluación del desempeño laboral permanentemente?	9	10	9	10	3	10	La matriz se encarga de evaluar los formatos que se utiliza para el personal.
4	¿La cooperativa se interesa en la formación profesional del personal la cual ayude ampliar sus conocimientos y elaborar de manera eficiente sus funciones?	8	10	10	10	10	10	
5	¿Las destrezas y habilidades de los trabajadores son valoradas por la cooperativa?	10	10	10	10	10	10	
Sistema administrativo y el respectivo estilo de operaciones								
1	¿Se evalúa los riesgos que puedan incurrir en la correcta toma de decisiones en el otorgamiento de créditos?	8	10	9	10	10	10	

2	¿Se establecen las normas, principios y políticas en los procesos de créditos?	8	10	8	10	8	10	Si se establecen las normas, políticas y principios pero no se actualiza constantemente.
3	¿Existe una delegación adecuada de responsabilidad y autoridad?	10	10	9	10	3	10	En el operativo no se establece las responsabilidades.
4	¿Se realiza la rotación del personal en el departamento de créditos?	3	10	2	10	2	10	Es importante que se realice una rotación al personal.
5	¿La gerencia establece los controles de las respectivas operaciones en el departamento?	10	10	10	10	10	10	
6	¿Los expedientes de crédito tiene la información establecida por la cooperativa?	9	10	9	10	9	10	
7	¿Se realiza la verificación de la información establecida por los clientes o socios?	7		4	10	7	10	A través de las respectivas llamadas telefónicas y las impresiones.
8	¿Los respectivos trámites de créditos cuentan con las firmas de responsabilidad del encargado de revisar y supervisar?	10	10	9	10	9	10	
Filosofía administrativa y dirección								
1	¿La estructura organizativa es la adecuada?	7	10	7	10	7	10	Si cuenta con un organigrama en el departamento.
2	¿Las fusiones que establece el personal es la apropiada?	8	10	9	10	8	10	

3	¿La autoridad refleja y establecer los conocimientos necesarios que permitan cumplir con su responsabilidad adecuadamente?	10	10	10	10	10	10	
4	¿En el organigrama estructural se define claramente la autoridad y responsabilidad de quien está encargado de realizar las actividades?	9	10	6	10	6	10	A nivel de la cooperativa si pero actualizado.
5	¿Se cuentan con los empleados suficientes con la capacidad de supervisar las actividades en el departamento?	7	10	2	10	2	10	
6	¿Conoce los departamentos que integran la cooperativa?	9	10	9	10	9	10	
Integridad y valores éticos								
1	¿Existe un código de ética, para la regulación de la conducta del personal?	9	10	8	10	4	10	Existe un código de ética pero que no se generalizado al nuevo personal
2	¿En caso de existir se ha dado a conocer al personal?	8	10	8	10	8	10	
3	¿El jefe de crédito a inculcados valores éticos al personal para un desenvolvimiento transparente en sus actividades adecuadamente?	9	10	9	10	8	10	
4	¿La jefatura ha impulsado algún taller al personal enfocando a los valores éticos?	9	10	8	10	4	10	

5	¿Se cuentan con un cronograma de evaluación al personal sobre su comportamiento?	8	10	4	10	5	10	Desconoce la existencia de un cronograma de capacitación enfocado en la ética
6	¿Existe sanciones al personal que tenga una conducta inapropiada?	8	10	7	10	8	10	
Políticas y prácticas								
1	¿Existe una relación profesional entre el Jefe de créditos y el personal de apoyo?	8	10	7	10	8	10	
2	¿Se establecen los cronogramas de evaluación al personal?	8	10	0	10	0	10	El departamento de créditos no establece el cronograma de evaluación
3	¿Se toma en cuenta la experiencia antes de realizar la respectiva contratación?	9	10	10	10	9	10	
4	¿Se realiza el control de la asistencia del personal?	8	10	8	10	10	10	
5	¿El Jefe de créditos establecer medidas correctivas al personal que se encuentra con actitudes innecesarias?	9	10	9	10	9	10	
6	¿En el departamento de crédito cuenta con los recursos y personal para desarrollar sus actividades con responsabilidad?	10	10	7	10	8	10	
TOTAL		255	300	233	300	211	300	699

Componente: Evaluación de riesgos

Identificación de eventos internos y externos								
N°	Preguntas	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observación
		Obtenido	Optimo	Ob.	Óp.	Ob.	Óp.	
1	¿Se conoce la misión, visión, y objetivos de la cooperativa?	10	10	10	10	10	10	
2	¿Los objetivos establecidos por la cooperativa ayudan a cumplir con las metas planteadas?	9	10	8	10	8	10	Los objetivos establecidos en la cooperativa ayudan a cumplir con las metas.

	¿Cada uno de los objetivos establecidos es realizado mediante la estructura organizacional?	7	10	3	10	7	10	
4	¿La gerencia realiza la evaluación del cumplimiento de los objetivos?	10	10	10	10	10	10	A nivel de la cooperativa si
5	¿La cooperativa cumple con las leyes y reglamentos establecidos por las cooperativas?	10	10	10	10	10	10	
6	¿Se miden el cumplimiento y la gestión de los objetivos mediante los índices?	7	10	7	10	6	10	No siempre se mide a cabalidad los indicadores de gestión.
Evaluación del riesgo								
1	¿Se identifican los riesgos y se dan a conocer al gerente?	10	10	10	10	10	10	
2	¿Los riesgos se realizan la clasificación según el nivel de importancia?	2	10	2	10	2	10	Todos los riesgo de se determinan son tratados por igual.
3	¿Al momento de identificar el riesgo se determina los factores interno y externos?	9	10	9	10	9	10	
4	¿Se recopila la información oportunamente de las actividades interna y externa de la cooperativa?	10	10	10	10	10	10	
5	¿Se analiza los riesgos y se utilizan acciones para mitigarlos?	7	10	7	10	7	10	Los riesgos son analizados no en su totalidad

6	¿Se valora la posibilidad de ocurrencia del riesgo?	10	10	10	10	10	10	
7	¿Existe un proceso de evaluación, el cual permita la interpretación del efecto del riesgo?	6	10	8	10	8	10	
TOTAL		107	130	104	130	107	130	318

Componente: Actividades de Control

Confiabilidad de la información financiera								
N°	Preguntas	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observación
		Obtenido	Optimo	Ob.	Óp.	Ob.	Óp.	
1	¿El paquete de software cuenta con una estructura que permita diseñar y controlar el desarrollo del mismo?	8	10	8	10	8	10	
2	¿El sistema posee mediadas de seguridad que permita almacenar las entradas, procesos y las respectivas salidas de datos?	10	10	10	10	10	10	
3	¿Con el sistema se registra, supervisa las acciones en momento pertinente?	8	10	8	10	8	10	
4	¿La gerencia se encarga de monitorias de manera rutinaria los controles en el momento que se desarrollan las operaciones?	9	10	7	10	8	10	Si se realiza el monitoreo de las operaciones no contantemente.

5	¿Se establece la capacitación al personal con el adecuado manejo del sistema informativo?	9	10	9	10	9	10	
6	¿En el software existen las operaciones de auditoría?	4	10	4	10	3	10	No se establecen las respectivas operaciones.
7	¿El sistema previene los errores de las entradas al sistema, detectando en donde es ocasionado?	10	10	10	10	10	10	
8	¿El sistema refleja la información de manera correcta y exacta en el departamento de créditos?	9	10	8	10	8	10	
9	¿La información que utiliza el departamento cinta con el respaldo pertinente?	8	10	8	10	8	10	
10	¿La clave del sistema para el funcionamiento solo lo tiene el encargado del otorgamiento del crédito?	10	10	10	10	10	10	
11	¿El departamento de créditos tiene el hardware adecuado en la realización y elaboración del trabajo?	8	10	5	10	7	10	
12	¿Todos los programas de la cooperativa cuentan con un antivirus?	9	10	8	10	8	10	
13	¿Se realiza constantemente el mantenimiento preventivo a los equipos de la cooperativa?	3	10	2	10	3	10	El mantenimiento se los realiza, solo cuando existen falencias
	TOTAL	105	130	97	130	100	130	302

Componente: Información y comunicación

Sistema de información								
N°	Preguntas	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observación
		Obtenido	Optimo	Ob.	Óp.	Ob.	Óp.	
1	¿Se identifica los procesos y se comunica la información pertinente en el tiempo indicado?	10	10	10	10	10	10	
2	¿Se mantiene una información en el sistema interno y externo del departamento?	8	10	8	10	8	10	Si se mantiene una información de manera interna y externa.
3	¿Se utilizan los reportes los cuales brindan la información en los niveles de la entidad?	9	10	9	10	9	10	
4	¿La información que es proporcionada para el departamento de créditos facilita el otorgamiento de los créditos?	10	10	10	10	10	10	
5	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal ascendente y descendente?	8	10	7	10	7	10	
6	¿Se mantiene una información adecuada con los trabajadores de la cooperativa?	8	10	5	10	7	10	Los ejecutivos no mantienen una adecuada comunicación.
Sistema de comunicación								
1	¿La información que es proporcionada al personal se realiza claridad y responsabilidad?	10	10	10	10	10	10	

2	¿Existe adecuados canales de comunicación?	8	10	8	10	8	10	
3	¿El Jefe de créditos mantiene actualizado al Gerente?	9	10	9	10	9	10	
4	¿Se comunica acerca de las políticas y objetivos establecidos al departamento de créditos?	7	10	8	10	8	10	El jefe de créditos no siempre comunica de las políticas.
5	¿Se mantiene una comunicación con los respectivos auditores?	10	10	10	10	10	10	
TOTAL		97	110	94	110	96	110	287

Componente: Supervisión

Actividades de monitoreo								
N°	Preguntas	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observación
		Obtenido	Optimo	Ob.	Óp.	Ob.	Óp.	
1	¿Se realiza la supervisión al personal en las actividades que elaboran?	9	10	9	10	8	10	
2	¿La verificación de los documentos se realiza con las existencias físicas?	10	10	10	10	10	10	
3	¿Los hallazgos se comunican a los superiores inmediatos y a los responsables de las actividades?	10	10	10	10	10	10	

4	¿Cuándo los hallazgos cruzan los límites se realiza la información al Gerente, para que realice la correcta toma de decisiones?	7	10	8	10	8	10	
5	¿Se desarrolla un seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones emitidas por el auditor?	9	10	4	10	4	10	El seguimiento de las recomendaciones emitidas por el auditor no cumple adecuadamente los ejecutivos y operativos.
6	¿Se analiza los informes proporcionados por el auditor?	10	10	10	10	10	10	
7	¿El Gerente aplica las recomendaciones establecidas por el auditor?	6	10	3	10	3	10	No se aplican correctamente las recomendaciones.
8	¿Se cumplen con lo establecido por el auditor adecuadamente?	8	10	8	10	4	10	
	TOTAL	69	80	62	80	57	80	188

RIESGO DE CONTROL
CALIFICACIÓN DE RIESGO

CR= Calificación de Riesgo de Control

PO= Ponderación Obtenida

PT= Ponderación total

$$CR = \frac{PO * 100}{PT}$$

Subcomponente	Ponderación Obtenida	Ponderación Total	Medición de riesgo de Auditoría	
			Nivel de confianza (Alto)	Nivel de Riesgo inherente (Bajo)
Ambiente de control	699	900	74%	26%
Evaluación de Riesgo	318	390	81%	19%
Actividades de control	302	390	77%	23%
Información y Comunicación	287	330	87%	13%
Supervisión	188	240	78%	22%
Área de Producción		Promedio	79.4%	20.6%

Gráfico 22: Calcificación de riesgo



Fuente: Cuestionario de control interno

Elaborado por: René Chango

La calificación del riesgo de control obtenido en cada uno de los componentes tiene un promedio de 79.4% del departamento de créditos, es decir que el riesgo de control que de los créditos es alto, reduciendo en riesgo inherente en 20.6% en los créditos y por ende permite recuperar la morosidad.

RIESGO DE DETECCIÓN

Jefe de Créditos

Conocer que se llevó a cabo la evaluación de control interno a los procesos que se desarrolló al personal en el departamento de créditos estableciendo el error que aplica en la auditoría por el auditor del 5%, determinado de esa manera el nivel de confianza del 95%, con el cual se aplica el respectivo calcula de la muestra de la cual va ser sujeto de la auditoría en el departamento de créditos.

RIESGO DE AUDITORÍA

Elaborado por la siguiente formula:

$$RA = RI * RC * RD$$

RI: Riesgo Inherente

RC: Riesgo de Control

RD: Riesgo de Detección

$$RA = 0.206 * 0.794 * 0.05$$

$$RA = 0,008\%$$

En la auditoría de gestión a los procesos de créditos el riesgo que se asume en la elaboración de las actividades es de 0,008%, por lo que se llega a la conclusión de que el informe de los resultados ofrece un porcentaje satisfactorio de confiabilidad sobre la eficacia del trabajo realizado.

	Siglas	Fecha de Inicio	Fecha Final
Elaborado por:	CHAR	28/06/2016	2/07/2016
Supervisado por:	DCPE		

4.2.2.2 FASE II: Ejecución de la Auditoría

EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Área a auditar: Departamento de Crédito

Periodo: Enero – Diciembre 2015

Objetivo: Evaluar y analizar cada uno de los procesos de otorgamiento de créditos, con la finalidad de conocer si se cumplen los objetivos, políticas y normas establecidas en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Chibuleo.

Tabla 28: Actividades de la Ejecución de la Auditoría

PROGRAMA DE AUDITORÍA				
N°	Procedimientos	REF.	Elaborado por	Fecha
1	Evalué el cumplimiento de los procesos en la colocación y evaluación de los créditos.	CPC	CHAR	4/07/2016
2	Analice los flujos gramas siguientes: *Procedimiento de otorgamiento de créditos. *Procedimiento de cobranzas	P1-OC P2-PC P3-C	CHAR	8/07/2016
3	Aplique los respectivos Indicadores de Gestión con su respectiva explicación.	IG	CHAR	22/09/2016
4	Elabore las hojas de hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.	HA	CHAR	25/09/2016

	Siglas	Fecha de Inicio	Fecha Final
Elaborado por:	CHAR	4/07/2016	30/09/2016
Supervisado por:	DCPE		

NIVELES DE APROBACION

Niveles Autorizados.- Los niveles autorizados para decidir la concesión de créditos; de acuerdo al tipo de producto crediticio y al monto solicitado, están establecidos en la siguiente tabla:

Cumplimiento al comité de créditos

NIVEL	COMITÉS	INTEGRANTES	MONTOS	SECRETARIA
1	COMITÉ DE CREDITO OFICINA (CO)	JEFE DE OFICINA, OFICIAL DE CREDITO, AUXILIAR DE CREDITO.	De 200usd a 3000usd	AUXILIAR DE CREDITO
2	COMITÉ FABRICA DE CREDITO (CF)	ANALISTAS, RESPONSABLE DE FABRICA, CO	De 200usd a 15.000usd	SECRETARIA DE FABRICA
3	COMITÉ INSTITUCIONAL (CI)	GERENTE GENERAL, JEFE DE CREDITO, SUBGERENTE DE NEGOCIOS, UNIDAD DE RIESGO, + CO+CFC	De 15.001,00 usd, hasta \$ 60.000,00	JEFE DE CREDITO
4	CONSEJO DE ADMINISTRACION (CA)	SUS INTEGRANTES +CO+CFC+CI	Vinculados mayores a \$ 1.000,00	SECRETARIA DEL CONSEJO

Nota: El nivel 2 se aplica solo en Matriz

✓ Verificado el cumplimiento al comité de créditos.

GARANTÍAS HIPOTECARIAS

Garantía hipotecaria.- La garantía hipotecaria se constituye únicamente sobre bienes inmuebles, tales como terrenos, casas, departamentos, edificios, etc., que se encuentren ubicados en la zona de influencia de la institución. Los avalúos de las hipotecas tendrán una validez mientras se mantenga vigente la operación de crédito. Su legalización se realiza a través de escritura pública debidamente inscrita en el registro de la propiedad.

Aplicaciones de garantía hipotecaria.- La Institución exigirá este tipo de garantía, especialmente para las operaciones con las siguientes condiciones:

- Garantía hipotecaria se solicitara a partir de los montos de cada producto interno.

Cumplimiento de los procesos de créditos.

Precedente para garantía hipotecaria.- Previamente a la constitución de la garantía hipotecaria, deberá contarse con un nuevo avalúo o reevaluó.

Financiamiento máximo sobre cobertura.- El monto financiado será hasta el 70 % en bienes inmuebles del valor comercial. Cooperativa controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Obligatoriedad de perito evaluador.- El socio que requiera un avalúo para acceder un crédito en la cooperativa, tiene la obligación de obtener el peritaje del profesional señalado por la institución

GARANTÍAS

Garantías adecuadas.- La garantía constituye la segunda fuente de pago, ya que la cancelación del crédito será establecida por capacidad de pago y/o por la generación propia de recursos de la persona natural, actividad o negocio del socio. La garantía es un elemento del crédito que mejora la condición de riesgo crediticio, pero no es un factor determinante para su concesión, en consecuencia, se exigirán las garantías adecuadas al riesgo crediticio; no obstante no se otorgarán operaciones basándose exclusivamente en la garantía.

Cobertura mínima de garantía.- El catálogo de productos define para cada categoría de crédito, el tipo y valor de las garantías hipotecaria y prendaria. En ningún caso será menor al 140% del valor de crédito solicitado, en caso de bienes inmuebles del valor de oportunidad del avalúo.

Avalúo.- Todo bien inmueble entregado a la institución como garantía real, deberá estar respaldado por un avalúo comercial, realizado por peritos evaluadores idóneos independientes, designados por la institución, de aquellos calificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria o Superintendencia de Bancos y Seguros; el mismo tendrá validez hasta cuando el socio solicite un nuevo préstamo y el monto solicitado sea mayor al valor del avalúo inicial y las condiciones del bien inmueble hayan variado

SUJETOS CALIFICADOS PARA ACCEDER A CRÉDITOS

Sujeto de Crédito.- Son sujetos de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda. Las personas naturales o jurídicas, hombres o mujeres que sean trabajadores (ras) asalariados (as) o propietarias de negocios, independientes (empresarios o empresas y/o profesionales independientes, comerciantes mayoristas y/o minorista, formales o informales que dirijan y/o realicen una o varias actividades económicas en el rubro de comercio, servicios, industria y/o producción, agricultura y/o ganadería, pesca, etc., cuyo domicilio laboral o comercial, esté dentro del área de cobertura geográfica de las agencias u oficinas de atención de la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda.

Serán los requisitos básicos para ser sujetos de crédito o de elegibilidad que:

Que Sea socio de la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda.

Que sean mayores de 18 años y no ser mayor a la suma de la edad actual más el plazo del crédito que no supere el límite de edad establecido en la póliza de desgravamen, con capacidad legal para contratar. (Personas naturales)

Que ejerzan sus actividades económicas en un lugar fijo y/o contar con estabilidad domiciliaria, por lo menos un año, localizadas dentro del área de influencia de las oficinas operativas de la cooperativa, o zonas declaradas como de interés de operaciones para la institución.

Que desarrollen su actividad en los sectores de comercio, manufactura, servicios, agricultura o ganadería u otras actividades que no generen altos riesgos, tiempo.

Que la administración y operación del negocio esté a cargo del solicitante o su cónyuge.

Sujeto de Garantía.- Los sujetos de garantía pueden ser trabajadores independientes o dependientes.



Cumplimiento de los Procesos de Créditos.

File para Crédito (CHECK LIST)												CHIBULEO COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO			PROCESO DE AUDITORIA	
SOCIO:.....												No. cta.....				
N°	DOCUMENTACION DETALLE	AUX DE CREDITO			SESOR DE CREDITO			FABRIFICACION DE FABR			ARCHIVO GENERAL			OBSERVACIONES CUMPLIMIENTO		
		SOCIO	GARANTE 1	GARANTEZ	SOCIO	GARANTE 1	GARANTEZ	SOCIO	GARANTE 1	GARANTEZ	SOCIO	GARANTE 1	GARANTEZ			
1	Foto															
2	Solicitud de crédito															
3	Copia de Cédula de Identidad, papeleta de votación															
4	Comprobante de servicio básico															
5	Consulta Web Función Judicial															
6	Separación de Bien (disolución Conyugal)															
7	Declaración Juramentada															
	JUSTIFICATIVO-INGRESOS	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2			
1	Certificado de trabajo actualizado y sellado															
2	Roles de pago 3 últimos meses															
3	Contrato de Arriendo legalizado															
4	Remesas-Comprobante. 3 últimos Meses															
5	Justificación jubilados (pensiones)															
6	Contrato de trabajo, Nómina u hoja de vida (Migrante)															
7	Poder notariado en el Exterior (migrante)															
8	Tarjeta Residencia (migrante)															
9	En caso de choferes, certificado del dueño de la unidad, copia de la licencia, certificado de la coop. De taxis o Buses y copia de la matrícula del vehículo que conduce.															
	LABORALES-INDEPENDIENTE	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2			
1	Certificado de cooperativa de taxis, camionetas o buses (propietario)															
2	Copiar licencia de conducir															
3	Ruc, Rise, Patente, Permiso de Funcionamiento, Certificado comercial															
4	FACTURA COMPRA 3 MESES															
5	Certificado comercial															
6	Al menos 3 facturas de los últimos meses (acorde a sus ventas)															
	FINANCIEROS	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2			
1	Informe de Buró de Crédito															
2	Informe base CONSEP															
3	Depósito a plazo fijo															
4	Copia de la tarjeta de débito o su comprobante de solicitud															
5	Certificado de Educación Financiera															
	PATRIMONIALES	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2			
1	Copia del pago al impuesto Predal															
2	Copia de la Escritura															
3	Copia de la matrícula de vehículo o contrato Compra-Venta Legalizada															
	CONSTITUCION DE GARANTIAS LEGALES	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2			
1	Escritura hipoteca															
2	Prenda industrial registrada R.mercantil.															
	OPERATIVOS	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2			
1	Hoja de Inspección															
2	Tabla de Amortización															
3	Liquidación de Desembolso															
4	Pagaré a la Orden															
5	Seguro de Desgravamen															
6	Tabla de Gastos Judiciales															
RUBRICA		FECHA														
Observación Jefe de Crédito:																
Observaciones. Dep. Legal:																
Observaciones Generales:																
NOTA:																

Ψ Comprobado y Verificado los procesos de créditos

CHA ASOCIADOS S.A.

Proceso de Otorgamiento de Créditos.

Etapas del procedimiento	Participantes			Documentos
	AC	OC	AA	
		R		Reporte de planificación y visitas
	R	R		Material promocional y requisitos
	R	R		Simulación de crédito
	R	R		Solicitudes deudor y garante
	R	R		Carpeta completa del socio
	R	R		Carpeta completa del socio
	R	R		Carpeta completa del socio, Reporte del Buró, CONSEP, vinculados,
	R		R, C	Solicitud, Documentación del cliente, impresión de reportes de informes de crédito

R: Responsabilidad

AC: Asistente de créditos

OC: Oficina de créditos

C: Control

AA: Administrador de Agencia

NR: Nivel de resolución

Proceso de Otorgamiento de Créditos

Etapas del procedimiento	Participantes				Documentos
	OC	AC	AA	NR/F	
<p>1</p> <p>- Visita de inspección - Análisis cualitativo - Determinación de capacidad de pago</p> <p>Verificación, análisis y evaluación cualitativa y cuantitativa del cliente y garante</p> <p>↔</p> <p>Determinación de las condiciones del crédito e Informe del análisis y recomendación, sellado de documentos</p> <p>Preparación y revisión de carpeta, Análisis y Recomendación y llenado Formato de resolución de comité</p> <p>Analiza y resuelve la solicitud Comité < \$ 3000</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>Corrige error u observación</p> <p>Ψ</p> <p>Analiza y resuelve la solicitud Comité > \$ 3000</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>Ingreso al sistema</p> <p>Llama a socio para firmar fecha de desembolso</p> <p>Procedimiento P2 - AD</p>	R				<p>Carpeta completa del cliente, informes de crédito, Formularios: Evaluación socio económica, Ficha de Carácter</p> <p>Carpeta completa, informes de crédito, evaluación socio económica, ficha de carácter, análisis y recomendación y resolución de comité</p> <p>Carpeta completa, informes de crédito, evaluación socio económica, ficha de carácter, análisis y recomendación y resolución de comité</p> <p>Ψ</p> <p>Carpeta completa, informes de crédito, evaluación socio económica, ficha de carácter, análisis y recomendación y resolución de comité</p> <p>Carpeta completa, informes de crédito, evaluación socio económica, ficha de carácter, análisis y recomendación y resolución de comité</p>
	R	R	R, C	R, C	
	R	R			
	R	R	R, C	R, C	
	R	R			
	R	R			

R: Responsabilidad

AC: Asistente de créditos

OC: Oficina de créditos

C: Control

AA: Administrador de Agencia

NR: Nivel de resolución

Ψ Comprobado y Verificado el respectivo otorgamiento de los créditos mediante la toma de decisiones.

↔ Confrontado con la respectiva documentación que se utiliza en el otorgamiento del crédito.

Procedimiento de Otorgamiento de Créditos

PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS												
			RECEPCION DE DOCUMENTOS								INSPECCION POR EL ASESOR	
			FILE DE CREDITO								Hoja de inspección	Capacidad de pago
			Monto	File de Crédito	Solicitud de créditos			Documentos de respaldo				Deudor
N°	cta.	Nombre		CHECK LIST	D	G1	G2	D	G1	G2		
1	223	Nachimba Tutillo Segundo Lautaro	3000	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	229	Aguagallo Quisintuña María Rosalía	3000	cumple	cumple			no cumple			cumple	cumple
1	233	Chango Criollo María Yolanda	500	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	237	Llambo Chalan María Rosa	1000	cumple	cumple			no cumple			cumple	cumple
1	248	Supe Sailema Carlos Alberto	19500	cumple	cumple	n/a	n/a	Cumple			cumple	cumple
1	270	Paredes Pérez Jorge Humberto	10000	cumple	cumple	cumple	cumple		Cumple	cumple	cumple	cumple
1	314	Moyolema Pálate Inés Maricela	6000	no cumple	cumple	cumple					cumple	cumple
1	353	Muzo Tipantagsi Rosa Elvira	2500	cumple	cumple				cumple		no cur Ψ	no cumple
1	406	Tibanlombo Azogue Carmen Lucinda	500	cumple	cumple						no cumple	cumple
1	314	Moyolema Pálate Inés Maricela	15000	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	cumple		cumple	cumple
1	353	Muzo Tipantagsi Rosa Elvira	2000	cumple	cumple	cumple		cumple			cumple	cumple
1	406	Tibanlombo Azogue Carmen Lucinda	3000	cumple	cumple	cumple		No cumple			cumple	cumple
1	434	Tarco Curicama Luis Freddy	5000	cumple	cumple	cumple			cumple	cumple	cumple	cumple
1	452	Basantes Lizano Rodolfo Renán	3000	cumple	cumple				cumple		cumple	cumple
1	468	Guamán Cayachi Ligia Maritza	6000	no cumple	cumple	cumple			cumple		cumple	cumple
1	517	Suarez López Fabricio Enrique	2500	cumple	cumple				cumple		no cumple	no cumple

			RECEPCION DE DOCUMENTOS								INSPECCION POR EL ASESOR	
			FILE DE CREDITO								Hoja de inspección	Capacidad de pago Deudor
			Monto	File de Crédito	Solicitud de créditos			Documentos de respaldo				
N°	cta.	Nombre	CHECK LIST	D	G1	G2	D	G1	G2			
1	519	Lema Avalos Elvia Hortensia	500	cumple	cumple				cumple		no cumple	
1	563	Quiñonez Rodríguez Segundo Belisario	5000	cumple	cumple	cumple		cumple		cumple	cumple	
1	631	Analuisa Criollo Norma Isabel	10000	cumple	cumple	cumple		cumple			cumple	
1	637	Moran Caiza Martha Del Pilar	19500	cumple	cumple	cumple		cumple	cumple	cumple	cumple	
1	697	Guevara Frías Ángel Rigoberto	2500	cumple	cumple			cumple			no cumple	
1	706	Santos Sanchez Norma Mercedes	3000	cumple	cumple	cumple		no cumple			cumple	
1	712	Muzo Luiza Luz Angélica	800	cumple	cumple			cumple			cumple	
1	735	Torres Arguello Byron Leonardo	5000	no cumple	cumple	cumple		cumple	cumple		cumple	
1	767	Pallo Silva Carlos Gilberto	3000	cumple	cumple			cumple			cumple	
1	798	Amancha Sanchez Amanda Cecilia	4000	cumple	cumple			cumple			no /aplica	
1	836	Pálate Supe Hernan	3000	cumple	cumple			cumple			cumple	
1	838	Jiménez Villacis Blanca Gladis	3000	cumple	cumple			cumple			cumple	
1	842	Chimborazo Chimborazo Ángel Primitivo	800	cumple	cumple			cumple			cumple	
1	912	Jumbo Jumbo Oscar Manuel	6000	cumple	cumple	cumple			cumple		cumple	
1	924	Supe Moreta Ligia René	15000	cumple	cumple	cumple	Cumple	cumple	cumple	cumple	cumple	
1	944	Ortiz Luzuriaga Vilma Fabiola	3000	cumple	cumple			cumple			no /aplica	
1	949	Cajamarca Chagalla Ernestina	1000	cumple	cumple			cumple			no /aplica	
1	1056	Yuccha Mendosa María Eva	3000	cumple	cumple			cumple			no cumple	
1	1087	Carrillo Cuascota Luis Bolívar	1000	cumple	cumple	cumple			cumple		cumple	

Ψ

			RECEPCION DE DOCUMENTOS								INSPECCION POR EL ASESOR			
			FILE DE CREDITO								Hoja de inspección	Capacidad de pago		
			Monto	File de Crédito	Solicitud de créditos			Documentos de respaldo				Deudor		
N°	cta.	Nombre		CHECK LIST	D	G1	G2	D	G1	G2				
1	1095	Núñez Pillajo Lourdes Juana	8000	cumple	cumple			cumple			no /aplica	no /aplica		
1	1113	Poaquiza León Luis Fabián	3000	cumple	cumple	cumple			cumple			no cumple		
1	1134	Pazmiño Pérez Ángela Maricela	3700	cumple	cumple	cumple			cumple		cumple	cumple		
1	1231	Padilla Naula José Ignacio	5000	cumple	cumple	cumple			cumple	cumple	cumple	cumple		
1	1234	Escobar Masaquiza Mariana De Jesús	3000	cumple	cumple				cumple			cumple	cumple	
1	1267	Caiza Ponce Jenny Gabriela	1000	cumple	cumple				cumple			cumple	cumple	
1	1302	Manobanda Quisintuña Jose Nicolás	40000	cumple	cumple				cumple			cumple	cumple	
1	1318	Saquí Aguaguña Juan Carlos	4000	cumple	cumple	cumple				cumple		cumple	cumple	
1	1391	Chango Yucailla Martha Narcisa	2000	cumple	No cumple	No cumple				cumple			cumple	cumple
1	1454	Llumitasig Pilapanta Segundo Carlos	5000	cumple	cumple	cumple				cumple			cumple	cumple
1	1456	Tipantasig Masabanda Carlos Gonzalo	1000	cumple	cumple	cumple				cumple			cumple	cumple
1	1486	Bombón Tipantasig Jorge Orlando	12000	cumple	cumple	cumple				cumple			cumple	cumple
1	1533	Cunalata Palate Luis Alfredo	15000	cumple	cumple	cumple	cumple			cumple	cumple	cumple	cumple	cumple
1	1540	Sailema Sailema Jorge Marcelo	3000	cumple	cumple	cumple	cumple			cumple	cumple	cumple	cumple	cumple
1	1583	Aucatoma Chicaiza Maria Adela	2000	cumple	cumple	cumple	cumple			cumple	cumple	cumple	cumple	cumple
1	1606	Gaïbor Ramos Alfredo Miguel	500	cumple	cumple					cumple			cumple	cumple
1	1658	Jordan Solis Blanca Georgina Abigail	300	cumple	cumple					cumple			cumple	cumple
1	1666	Tonato Ramon Olga Maria	7000	cumple	cumple					cumple			no /aplica	no /aplica

			RECEPCION DE DOCUMENTOS								INSPECCION POR EL ASESOR	
			FILE DE CREDITO								Hoja de inspección	Capacidad de pago
N°	cta.	Nombre	Monto	File de Crédito CHECK LIST	Solicitud de créditos			Documentos de respaldo				
					D	G1	G2	D	G1	G2		
1	1666	Tonato Ramón Olga María	6500	cumple	cumple	no /aplica	no /aplica	cumple			no /aplica	no /aplica
1	1668	Tonato Tonato Wilfrido Enrique	3000	cumple	cumple	no /aplica	no /aplica	cumple			no /aplica	no /aplica
1	1720	Curicama Guaman Santiago	1500	cumple	cumple			cumple			no cumple	no cumple
1	1760	De La Cruz Martinez Darwin Manolito	500	cumple	cumple	Cumple			Cumple		cumple	cumple
1	1760	De La Cruz Martinez Darwin Manolito	5000	cumple	cumple			no cumple			no cumple	no cumple
1	1770	Yucailla Aguagallo Maria Trancito	1800	cumple	cumple	cumple			cumple		cumple	cumple
1	1781	Obando Gallardo Cecilia Magdalena	700	cumple	cumple				cumple		cumple	cumple
1	1787	Chisag Chisag Laura Esthela	4000	cumple	cumple			cumple			no /aplica	no /aplica
1	1788	Cujano Tanquina Gladys Rene	10000	cumple	cumple	cumple	cumple		cumple		cumple	cumple
1	1809	Manzaba Manobanda David Abdon	400		cumple	cumple	cumple	cumple	cumple		cumple	cumple
1	1848	Chulunchana Moposita Maria Clemencia	2000		cumple	cumple			cumple		no cumple	no cumple
1	1893	Fonseca Barros Rosa Cenaida	3000	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	2020	Curay Cunalata María Rosa	13000	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	2028	Escobar Medina Luis Xavier	1500	cumple	cumple	cumple		cumple	cumple	cumple	cumple	cumple
1	2048	Luisa Analuisa María Narcisa	600	cumple	cumple	cumple			cumple		no /aplica	no /aplica
1	2123	Chacha Toaza Víctor Cenen	3000	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	2136	Tiban Trujillo Yadira Tatiana	4000	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple

И

Ψ

			RECEPCION DE DOCUMENTOS							INSPECCION POR EL ASESOR		
			FILE DE CREDITO							Hoja de inspección	Capacidad de pago	
N°	cta.	Nombre	Monto	File de Crédito CHECK LIST	Solicitud de créditos			Documentos de respaldo			Deudor	
					D	G1	G2	D	G1	G2		
1	2141	Sisalema Sailema Jenny Leonor	19500	cumple	cumple	cumple		no cumple	no cumple		cumple	no /aplica
1	2168	Andagana Toalombo Mónica Claudina	3000	cumple	cumple	cumple	cumple		cumple	cumple	cumple	no /aplica
1	2178	Galarza Guamán Zoila Mercedes	3000	cumple	cumple	cumple			cumple		cumple	no cumple
1	2227	Mongon Sisalema Segundo Adolfo	1500	cumple	cumple	cumple			cumple		cumple	cumple
1	2312	Tisalema Uñug Nancy Isabel	13700									no cumple
1	2315	Punina Quisintuña Cesar Anibal	5000	cumple	cumple	cumple	cumple		cumple	cumple	cumple	cumple
1	2324	Santana Santana Marcelo Fernando	3000	cumple	cumple			cumple			no /aplica	cumple
1	2392	Chaglla Manobanda Franklin Fernando	2000	cumple	cumple	cumple			cumple		cumple	no /aplica
1	2465	Jerez Jerez Carmela	1200	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	2517	Quijano Robayo Blanca Piedad	500	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	2547	Chaglla Sailema Maria Eloisa	1000	cumple	cumple			cumple			cumple	no cumple
1	2562	Paste Chimborazo Héctor Efrain	1000	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	2587	Caisaguano Tigasi Cesar	500	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	2612	Nacato Anchaluisa Inés Del Consuelo	800	cumple	cumple	cumple			cumple		cumple	cumple
1	2620	Toalombo Cordonez Diego Anibal	6000	cumple	cumple			cumple			cumple	no /aplica
1	2821	Quilligana Llugsha Lluri Patricia	3500	cumple	cumple	cumple		cumple	cumple		cumple	cumple

Ψ

			RECEPCION DE DOCUMENTOS								INSPECCION POR EL ASESOR	
			FILE DE CREDITO								Hoja de inspección	Capacidad de pago
			Monto	File de Crédito CHECK LIST	Solicitud de créditos			Documentos de respaldo				
N°	cta.	Nombre		D	G1	G2	D	G1	G2			
1	2848	Cordova Cañar Olga Piedad	1000	cumple	cumple	cumple			cumple		cumple	cumple
1	2878	Chulco Sigcha Edgar Anibal	6000	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	2883	Montachano Teneda Ricardo Fabian	7000	cumple	cumple	cumple		cumple	cumple		cumple	cumple
1	2900	Tubon Fonseca Mayra Alejandra	1000	cumple	cumple	cumple			cumple		cumple	cumple
1	2900	Tubon Fonseca Mayra Alejandra	7000	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	2902	Lopez Lopez Fabiola Marlene	1500	cumple	cumple	cumple		cumple	cumple		cumple	cumple
1	2907	Ordoñez Muñoz Jose Guillermo	10000	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	2931	Chulunchana Moposita Néstor Efrain	4000	cumple	cumple	cumple	cumple		cumple	cumple	cumple	cumple
1	2939	Sifas Tite Franklin Miguel	7000	cumple	cumple	cumple			cumple		cumple	cumple
1	2961	Guaman Monar Mesías Estuardo	1500	cumple	cumple	cumple			cumple		cumple	cumple
1	2965	Yancha Maiza Gladys Mercedes	3000	cumple	cumple	cumple			cumple		cumple	cumple
1	2978	Manzano Quezada Susana Alexandra	500	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	2981	Criollo Chaglla Roberto Carlos	4000	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	3005	Sifas Mena José Miguel	1500	cumple	cumple	cumple			cumple		cumple	cumple
1	3011	Carvajal Lara Martha Lucia	14000	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	3018	Chanaguano Tixilema Olga Esther	2500	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	3034	Supe Sandoval Verónica Elizabeth	2000	cumple	cumple	cumple		cumple	cumple		cumple	cumple

Ψ

			RECEPCION DE DOCUMENTOS								INSPECCION POR EL ASESOR	
			FILE DE CREDITO								Hoja de inspección	Capacidad de pago
N°	cta.	Nombre	Monto	File de Crédito CHECK LIST	Solicitud de créditos			Documentos de respaldo				Deudor
					D	G1	G2	D	G1	G2		
1	3083	Quispe Rivera Mario Rodrigo	1000	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	3199	Pérez López Holguer Roberto	2000	cumple	cumple	cumple	cumple		cumple	cumple	cumple	cumple
1	3214	Aldaz Taco Beatriz Del Roció	2500	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	3229	Tenelema Toapanta Segundo Francisco	12000	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	3250	Ayuquina Perdomo Segundo Fabián	5000	cumple	cumple	cumple	cumple		cumple	cumple	cumple	cumple
1	3288	Nuela Manobanda Matilde Elena	2000	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	3302	Castillo Pardo Iralda Marina	3000	cumple	cumple	cumple			cumple		cumple	cumple
1	3326	Pujos Maiza Segundo Miguel Ángel	4000	cumple	cumple			cumple			cumple	cumple
1	3344	Criollo Rodríguez Bolivia Magdalena	505	cumple	cumple	cumple			cumple	cumple	cumple	cumple
1	3365	Yanzapanta Bravo María Erlinda	2000	cumple	cumple			cumple			no cumple	no cumple
1	3383	Tisalema Marcalla Segundo Víctor	5000	cumple	cumple	cumple			cumple		cumple	cumple
1	3393	Supé Pálata María Carmen	3000	cumple	cumple			no cumple			no cumple	no cumple
1	3409	Pillajo Fiallos Luis Marcelo	15000	cumple	cumple	cumple			cumple		cumple	cumple
1	3410	Guaranda Sanga María Isabel	3000	cumple	cumple				cumple		cumple	cumple
1	3415	Jerez Masaquiza Segundo Venedicto	15000	cumple	cumple			cumple			no /aplica	no /aplica
1	3426	Lema Guamán Carlos Mesías	15000	cumple	cumple	cumple	cumple		cumple		cumple	cumple

Ψ

Matriz de evaluación

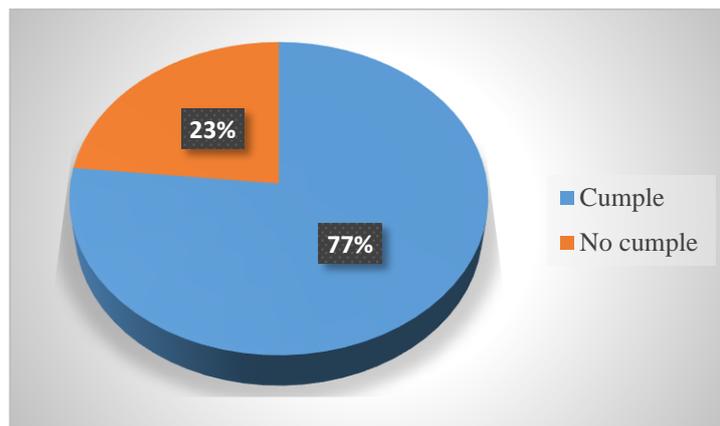
Tabla 29: Inspección por el Asesor

Hojas de Inspección		
Opciones	Resultado	Porcentaje
Cumple	95	77%
No cumple	29	23%
TOTAL	124	100%

Fuente: Créditos al día

Elaborado por: René Chango

Gráfico 23: Inspección por el Asesor



Fuente: Créditos al día

Elaborado por: René Chango

En el procedimiento de otorgamiento de créditos la recepción de los documentos lo realiza el asesor, es decir el encargado de supervisar la documentación de cada uno de los socios. De los cuales el 77% fueron inspeccionados por el asesor, el 23% establece el asesor que no se aplicó la supervisión al socio porque se considera como crédito recurrente.

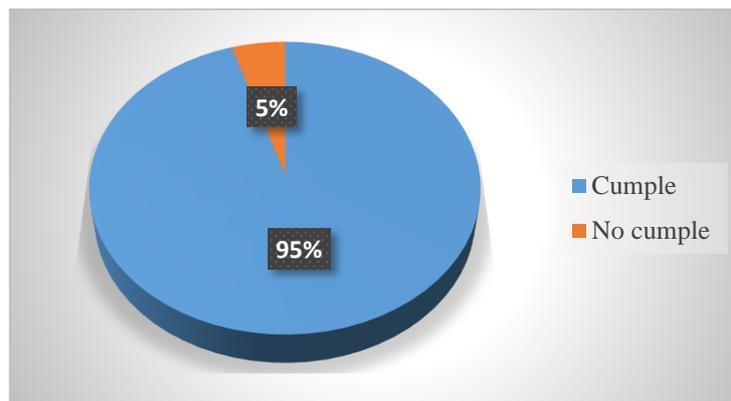
Tabla 30: Documentación de respaldos

Capacidad de pago		
Opciones	Resultado	Porcentaje
Cumple	118	95%
No cumple	6	5%
TOTAL	124	100%

Fuente: Procedimiento de otorgamiento de créditos.

Elaborado por: René Chango

Gráfico 24: Documentación de respaldo

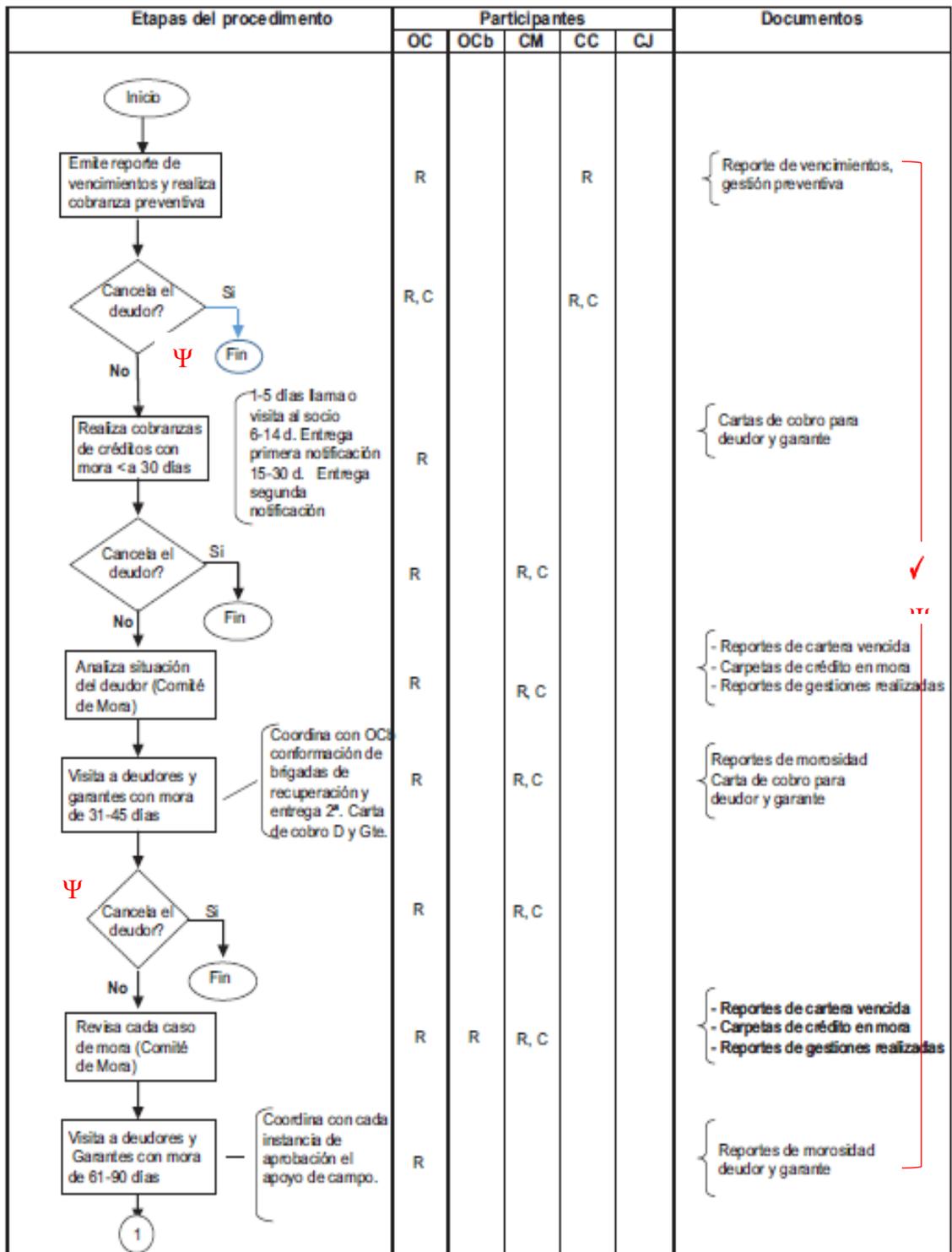


Fuente: Procedimiento de otorgamiento de créditos.

Elaborado por: René Chango

En el procedimiento de otorgamiento de créditos la recepción de los expedientes crediticios lo realiza los auxiliares de crédito, el 95% de los socios cuentan con la documentación de respaldo y el 5% no. El no contar con el respaldo es ocasionado por la afinidad del supervisor y asesor con los socios de la Cooperativa Chibuleo Ltda.

CHA ASOCIADOS S.A.
Procedimientos de Cobranzas



R: Responsabilidad

CC: Coordinación de cobranzas

OC: Oficina de créditos

C: Control

CM: Comité de morosidad

OCb: Oficina de Cobranzas

CJ: Cobranza Judicial

Procedimientos de Cobranzas

Etapas del procedimiento	Participantes					Documentos
	OC	OCb	CM	AA	CJ	
	R		R, C			
	R	R	R, C	R, C		<ul style="list-style-type: none"> - Reportes de cartera vencida - Carpetas de crédito en mora - Reportes de gestiones realizadas
	R	R	R, C	R, C		<ul style="list-style-type: none"> - Reportes de cartera vencida - Carpetas de crédito en mora - Reportes de gestiones realizadas
	R	R	R, C	R, C		<ul style="list-style-type: none"> - Reportes de cartera vencida - Carpetas de crédito en mora - Reportes de gestiones realizadas - Carta de Abogado
		R		R, C		<ul style="list-style-type: none"> - Pagaré - Minuta de inscripción de hipoteca - Documentación de la Garantía - Plan de pago - Detalle histórico de pago - Gestiones realizadas
			R, C		R	<ul style="list-style-type: none"> - Demandas y notificaciones - Documentación de las acciones legales
			R, C		R	

R: Responsabilidad CC: Coordinación de cobranzas OC: Oficina de créditos
 C: Control CM: Comité de morosidad OCb: Oficina de Cobranzas
 CJ: Cobranza Judicial

- ✓ Verificado cada uno de los procesos realizados en los procedimientos de cobranza.
- Ψ Comprobado y Verificado los procedimientos de cobranzas.
- ↔ Confrontado con la respectiva documentación de los procedimientos de cobranzas de los créditos.

Procedimientos de cobranzas

PROCEDIMIENTO DE COBRANZA										
			COBRANZA CORRECTIVA CREDITO CON MORA < 30DIAS				COBRANZA EXTRAJUDICIAL		INICIO JUDICIAL	ACCION
N°	cta.	Nombre	Días	not 1 día 6-14	not día 15-30	nota 3 día 31-45	nota 1 día 61-90 DIAS	nota 2 día 91-120 días	121-EN ADELANTE	
1	217	Ainaguano Pacari Maria Josefa	62							
1	219	Orellana Tapia Maria Asunción	41	cumple	cumple	no cumple	no cumple			
1	603	Carvajal Naranjo Cesar Fernando	3							
1	923	Sanchez Tirado Glenda Marisol	21	cumple						
1	1375	Tisalema Lluglla Juan José	1	cumple	cumple					
1	1438	Naranjo Ávila Byron Patricio	27	no cumple						
1	1521	Criollo Cholota Luz Angélica		cumple						
1	1674	Pilatagsi Quina panta Jaime Patricio		no cumple						
1	2663	Gutiérrez Zambonina Lucinda Herminia	13							
1	3221	Caiza Zurita Luis Enrique	38	cumple	no cumple					
1	3636	Enríquez Altamirano Oscar Manuel	1	no cumple						
1	3649	Chuqui Yunda Rosa Maria	24	cumple	cumple	no cumple	no cumple			
1	3811	Carrillo Gualli Maria Rosa	3	cumple						
1	4034	Díaz Díaz Segundo Pablo	34	cumple	cumple		no cumple			
1	4048	Pozo Villasis Carmen Lucia	27	cumple						
1	4098	Pilapanta Chimborazo Dina Roció	1							
1	4301	Solís Núñez Maria Rosaura	1	cumple	cumple	no cumple				

Ψ

Procedimientos de cobranzas

PROCEDIMIENTO DE COBRANZA									
			COBRANZA CORRECTIVA CREDITO CON MORA < 30DIAS			COBRANZA EXTRAJUDICIAL		INICIO ACCION JUDICIAL	
N°	cta.	Nombre	Días	not 1 día 6-14	not día 15-30	nota 3 día 31-45	nota 1 día 61-90 DIAS	nota 2 día 91-120 días	121-EN ADELANTE
1	4304	Tobón Villagrán Alba Del Roció	9						
1	4334	Chicaiza Paredes Maria Transito	6	cumple	cumple				
1	4493	Criollo Medina Marco Roberto	3	cumple	cumple				
1	4493	Criollo Medina Marco Roberto	6	cumple					
1	4522	Manobanda Marisa Maria Natividad	72	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple	Cumple	
1	4524	Sandoval Cushpa Luz Maria Gricelda	3	no cumple	no cumple	no cumple		Cumple	
1	4600	Pilco Yanes Rosa Matilde	9						
1	4628	Angulo Quintanilla Segundo Napoleón	16	no cumple	no cumple			Cumple	
1	4734	Ramírez Barona Nelly Guadalupe	10	cumple	cumple				
1	4853	López Velastegui José Oliverio	16						
1	4891	Gutiérrez Chisag Ruth	13						
1	4522	Manobanda Marisa Maria Natividad	6	cumple					
1	4942	Mena Millingalli Víctor	21	cumple	cumple	cumple			
1	5027	Chicaiza Aucatoma Segundo Carlos	14						
1	5075	Labre Caiza Galo Remberto	66	cumple	no cumple				
1	5240	Yancha Bejarano Olga Beatriz	13						
1	5252	Yansaguano Quinatoa Maria Narcisa	83	no cumple	no cumple	no cumple			

Ψ

Procedimientos de cobranzas

PROCEDIMIENTO DE COBRANZA									
			COBRANZA CORRECTIVA CREDITO CON MORA < 30DIAS				COBRANZA EXTRAJUDICIAL		INICIO ACCION JUDICIAL
N°	cta.	Nombre	Días	not 1 día 6-14	not día 15-30	nota 3 día 31-45	nota 1 día 61-90 DIAS	nota 2 día 91-120 días	121-EN ADELANTE
1	5258	Fuenmayor Sevilla Maria Hortensia	8	cumple					
1	5290	Culqui Vargas Clara Dolores	16						
1	5350	Guamanquispe Condor Nancy Judith	41	cumple	cumple	no cumple	cumple		
1	5385	Lema Yunda Maria Balvina	3						
1	5644	Yancha Paredes Luis Alfonso	16	cumple	cumple				
1	5851	Olovacha Tuala Maria Natividad	7	cumple	cumple				
1	5966	Calapiña Francisco	7	cumple					
1	5987	Azogue Hernan Adalberto	83	cumple	cumple				
1	7198	Chango Chango Luz	1	cumple	cumple				
1	7227	Tisalema Capuz Maria	6	cumple					
1	7234	Yancha Tipantasig Juan Francisco	9	cumple	cumple	cumple		cumple	
1	7407	Altamirano Carrera Darwin Orlando	22	cumple				cumple	
1	7419	Ichina Tobón Martha Herminia	16	cumple	no cumple	no cumple		cumple	
1	7504	Chango Yanzapanta Luis Edgar	9						
1	7541	Guamán Santos Héctor Oswaldo	10	no cumple				no cumple	
1	7699	Paredes Gavidia Leopoldo Fabricio	16	no cumple				no cumple	

Ψ

Procedimientos de cobranzas

PROCEDIMIENTO DE COBRANZA									
			COBRANZA CORRECTIVA CREDITO CON MORA < 30DIAS				COBRANZA EXTRAJUDICIAL		INICIO ACCION JUDICIAL
N°	cta.	Nombre	Días	not 1 día 6-14	not día 15-30	nota 3 día 31-45	nota 1 día 61-90 DIAS	nota 2 día 91-120 días	121-EN ADELANTE
1	7761	Villasis Manzano Nancy Janeth	6	no cumple					
1	7788	Chiliquina Bombón Segundo Guillermo	59	cumple	cumple	no cumple			
1	7823	Ramos Yansatuña Maria Teresa	0						
1	7841	Moposita Manotoa Alexandra Paulina	10	cumple					
1	7922	Muquinche Jerez Maria Isabel	3						
1	8187	Basantes Pacha Milton Iván	27	cumple	cumple				
1	6717	Sangoquiza Maria Adelaida	16	cumple		cumple			no cumple
1	7209	Torres Chicaiza Segundo Heriberto	13			cumple			no cumple
1	7620	Moreta Moreta Sergio Fabián	69	cumple		cumple			no cumple
1	9993	Ojeda Zurita Gladis Erminia	45	cumple					no cumple
1	11339	Chango Guananga Víctor Xavier	77	cumple		cumple			no cumple
1	13058	Barraquel Tite Pilar Roció	41	cumple		cumple			no cumple
1	22656	Suarez Enrique Fanny Narcisa	3			cumple			no cumple
1	36788	Analuís Pinto Cesar Marcelo	20	cumple		cumple			no cumple
1	39396	Llerena Ulle Alexandra Marisol	13	cumple					no cumple
1	40181	Sisalema Pacha José Abel	6	cumple		cumple			no cumple

Ψ

Procedimientos de cobranzas

PROCEDIMIENTO DE COBRANZA									
			COBRANZA CORRECTIVA CREDITO CON MORA < 30DIAS				COBRANZA EXTRAJUDICIAL		INICIO ACCION JUDICIAL
N°	cta.	Nombre	Días	not 1 día 6-14	not día 15-30	nota 3 día 31-45	nota 1 día 61-90 DIAS	nota 2 día 91-120 días	121-EN ADELANTE
1	59533	Muzo Luisa Maria Teresa	727	cumple		cumple			no cumple
1	59533	Muzo Luisa Maria Teresa	727	cumple		cumple			no cumple
1	61582	Sevilla Ramos Diana Gabriela	763	cumple			cumple		no cumple
1	61582	Sevilla Ramos Diana Gabriela	763	cumple		cumple			no cumple
1	74198	Paredes Paredes Zoila Rosaura	377			cumple	cumple		no cumple
1	75182	Moreta Segundo Elías	792	cumple		cumple	cumple		no cumple
1	76579	Quinteros Veliz Segundo Luis Tarquino	741	cumple		cumple	cumple		no cumple
1	76579	Quinteros Veliz Segundo Luis Tarquino	744	cumple		cumple			no cumple
1	83470	Freire Labre Efraín	909	cumple					no cumple
1	84185	Punina Chaglla Oscar Vladimir	378	cumple			cumple		no cumple
1	84600	Chávez Zambrano Jorge	786	cumple			cumple		no cumple
1	85467	Parra Buenaño Angélica De Lourdes	625	cumple					no cumple
1	85467	Parra Buenaño Angélica De Lourdes	708	cumple					no cumple
1	86718	Oyasa Tabáquica Willian Vinicio	695	cumple		*			Pago extrajudicia
1	87373	Miniguano Moposita Lida Lucrecia	489	cumple		*	cumple		no cumple
1	101857	Culqui Guato Julia Karina	899			cumple			no cumple
1	102874	Quinapanta Chimbana Jaime Guillermo	710			cumple			no cumple

Ψ

Procedimientos de cobranzas

PROCEDIMIENTO DE COBRANZA										
		COBRANZA CORRECTIVA CREDITO CON MORA < 30DIAS				COBRANZA EXTRAJUDICIAL		INICIO ACCION JUDICIAL		
N°	cta.	Nombre	Días	not 1 día 6-14	not día 15-30	nota 3 día 31-45	nota 1 día 61-90 DIAS	nota 2 día 91-120 días	121-EN ADELANTE	
1	102894	Zurita Sanchez Brigida Maricela	479						no cumple	
1	105498	Pilatuaña Cayancela Francisco	741	cumple		cumple			no cumple	
1	106852	Quilligana Chifla Maria Irene	549			cumple			no cumple	
1	108148	Quilligana Morales Lupe Fabiola	549						no cumple	
1	110739	Paredes Morales Ronald Leonardo	398						no cumple	
1	110972	Sanchez Manobanda Marcia Abigail	519						no cumple	
1	113639	Chugcho Guano Orlando Estuardo	715						no cumple	
1	114476	Cunalata Lasluiza Luis Euclides	598						no cumple	

И se detalla las falencias encontradas en el proceso de cobranzas

Ψ Comprobado y verificado cada uno de los procesos

* Diferencias en los procesos

PROCEDIMIENTO DE CRÉDITOS VENCIDOS									
Créditos vencidos									
N°		Nombre	COBRANZA correctiva CREDITO CON MORA < 30DIAS			cobranza extrajudicial VISITA A SOCIO Y GARANTE		INICIO ACCION JUDICIAL	
°	cta.		Días	not 1 día 6-14	not día 15-30	not 3 día 31-45	not 1 día 61-91	not 2 día 91-120	
1	3661	Cunache Montachana José Reimundo	104	cumple	no cumple	no cumple			
1	4574	Melo Fabiola Rene	83	cumple					
1	4642	Chacha Carrillo Juan Segundo	80		no cumple	no cumple			
1	4755	Baltazar Baltazar José Santiago	290	cumple	no cumple	no cumple			no cumple
1	5769	Tasna Tiche Abel Isaias	324	no cumple	no cumple	no cumple			no cumple
1	6232	Marcalla Til Matias	290	cumple	no cumple	no cumple			no cumple
1	6304	Manobanda Toalombo Julio Cesar	281	cumple	no cumple	no cumple			no cumple
1	8144	Pacari Telenchana Jose Manuel	128	cumple	cumple	no cumple	no cumple	no cumple	no cumple
1	1224	Tisalema Pacari Sandra Jakeline	356	cumple	no cumple	no cumple			no cumple
1	1238	Chiliquina Viera Marco Humberto	114	cumple	no cumple	no cumple			no cumple
1	1261	Ayachipo Chicaiza Maria Concepcion	112	cumple	no cumple	no cumple	cumple	cumple	no cumple
1	1344	Maliza Llanganate Maria Melchora	107	cumple	no cumple	no cumple	no cumple		no cumple
1	1435	Agualongo Punina Jose Francisco	107	cumple	no cumple	no cumple			no cumple
1	2966	Rivera Romero Fredy Gustavo	112	cumple	cumple	cumple	no cumple	no cumple	no cumple

И se detalla las falencias encontradas en el proceso de cobranzas

Ψ Comprobado y verificado cada uno de los procesos

Ψ
И

Matriz de evaluación

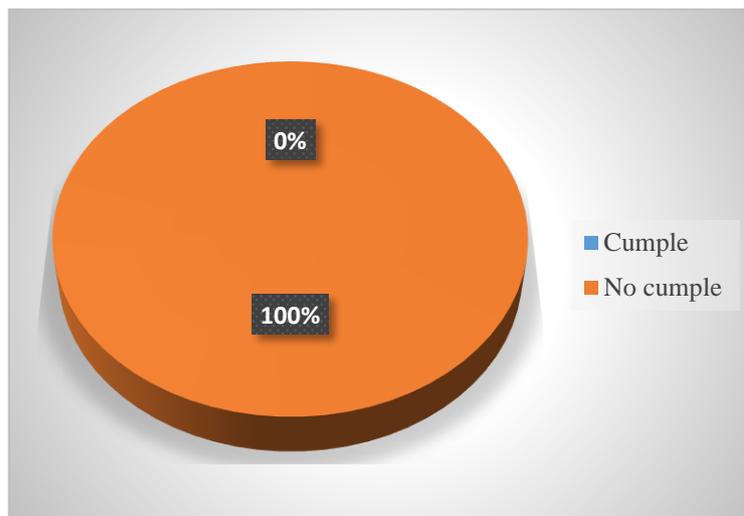
Tabla 31: Proceso de cobranzas

Inicio de acción legal mayor a 121 días		
Opciones	Resultado	Porcentaje
Cumple	0	0%
No Cumple	53	100%
TOTAL	53	100%

Fuente: Procedimientos de cobranza

Elaborado por: René Chango

Gráfico 25: Proceso de cobranzas



Fuente: Procedimientos de cobranza

Elaborado por: René Chango

Mediante el proceso de cobranza de los créditos se establece que los socios que tiene las de 121 días vencidos no cumple con el proceso de inicio de acciones judiciales de lo que se encuentra establecidos en el manual de créditos.

INDICADORES DE EFICIENCIA

Eficiencia, conocer el porcentaje de solicitudes procesadas dentro de un periodo

$$\begin{aligned} \text{Créditos otorgados} &= \frac{\text{Solicitudes de créditos aprobadas y entregadas}}{\text{Total de solicitudes de créditos presentadas}} \\ &= \frac{5793}{6368} * 100 \\ &= 90.97\% \end{aligned}$$

El indicador de eficiencia permite conocer que la satisfacción de los clientes es del 90.97% en los créditos solicitados y concedidos en un tiempo establecido. Es decir que el departamento de créditos otorga a la mayoría de socios que presentan los requisitos con la mayor brevedad posible.

Tiempo de demora en aprobación de los créditos

$$\begin{aligned} \text{Demora} &= \frac{\text{Tiempo establecido en el reglamento}}{\text{Tiempo en que se apueban los créditos}} \\ \text{Demora} &= \frac{40 \text{ Horas}}{48 \text{ Horas}} * 100 \\ \text{Demora} &= 83.33\% \end{aligned}$$

Este indicador permite conocer el tiempo de aprobación de los créditos de los cuales se tardan en un 83.33% del tiempo establecido en el reglamento de la cooperativa. El departamento para otorgar el crédito utiliza un tiempo de 48 horas los cuales se utilizan el revisar la capacidad de pago del socio.

Cartera Judicial

$$\text{Cartera Judicial} = \frac{\text{Total Cartera Judicial}}{\text{Total Cartera}}$$

$$\text{Cartera Judicial} = \frac{1.758.915,26}{2.253.440,17} * 100$$

$$\text{Carter Judicial} = 78,05\%$$

Mediante este indicador permite conocer que la cartera judicial representa el % del total de la cartera, es decir que para los créditos que se encuentran en mora se envía directamente al departamento judicial, el cual es el encargado de recuperar la morosidad que se encuentra en el departamento de créditos a la mayor brevedad posible.

Participación de Cartera

$$\text{Participación de cartera} = \frac{\text{Microcreditos y consumo propietario}}{\text{Total participación}}$$

$$\text{Participación de cartera} = \frac{39.769.202.93}{54.458.301.39}$$

$$\text{Participación de cartera} = 73,03\%$$

Se determina el nivel de participación de cartera, relacionado con la cartera de microcréditos y consumo propietario. Es decir que en la cooperativa la participación total se encuentra en 73,03% del total de créditos otorgados, en la medida que este indicador sea menor la institución tendrá menos problemas en la liquidez y solvencia para cubrir los créditos.

Incobrabilidad

$$\text{Incobrabilidad} = \frac{\text{Cartera castigada}}{\text{Cartera promedio}}$$

$$\text{Incobrabilidad} = \frac{997504.95}{54458301.39} * 100$$

$$\text{Incobrabilidad} = 1,83\%$$

Se determina que en la cooperativa en nivel de la cartera castigada es de 1,83% la cual permite conocer la mora mayor a 120 días, es decir si es menor al 1% se encuentra en primer nivel no tan importante, pero se está en 0,2% en un segundo nivel importante, en donde se debe tomar medidas correctivas.

INDICADORES DE EFICACIA

Concesión de créditos

$$\text{Concesión} = \frac{\text{Nº Total de créditos concedidos}}{\text{Nº de créditos estimados en el período}} * 100$$

$$\text{Concesión} = \frac{5793}{6368} * 100$$

$$\text{Concesión} = 90,97\%$$

Se estipula que de los créditos que se establecieron en el periodo se cumplieron en un 90.97%, con el cual se determina que el departamento se está cumpliendo a cabalidad cada una de las metas establecidas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

Valores de colocación de créditos

$$\text{Colocación} = \frac{\text{Monto real colocado en el período}}{\text{Valor presupuestado para colocaciones}} * 100$$

$$\text{Colocación} = \frac{2.253.440,17}{22.202.378,00} * 100$$

$$\text{Colocación} = 10,15\%$$

Mediante este indicador se establece que los créditos presupuestados se cumplieron en un 10,15% relacionado con los créditos reales otorgados, lo cual significa que en el departamento no se está cumpliendo con las políticas establecidas las cuales ayudan a incrementar la rentabilidad durante el periodo económico

Recuperación de cartera

$$\text{Recuperación} = \frac{\text{Monto real recuperado en el período}}{\text{Monto presupuestado para recuperar}} * 100$$

$$\text{Recuperación} = \frac{13.977.295,08}{16.459.129,09} * 100$$

$$\text{Recuperación} = 84,92\%$$

En el departamento se establece que la cartera de créditos se recupera en un 84,92% de los créditos otorgados en periodo, lo cual significa que si se cumple los montos presupuestados se disminuiría la morosidad de los pagos por los socios de la cooperativa.

Recomendaciones

De los respectivos indicadores de gestión se determinan las siguientes recomendaciones:

Mediante el indicador de eficacia se determina que los créditos que son solicitados por los clientes se deben otorgar en menos de 48 horas, con los cuales se adquieren la mayor cantidad de socios en relación a la competencia.

Conocer si los créditos que se han otorgados a los clientes, cumplen con los créditos que el departamento encargado se propuso cumplir durante todo el periodo económico, ayudando a incrementar la eficiencia en los créditos a corto y largo plazo.

Determinar si los créditos otorgados, cumplen con los montos presupuestados al 100% durante el periodo, si no se cumple es importante que se realiza nuevas políticas, que ayuden a incrementar los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

	Siglas	Fecha de Inicio	Fecha Final
Elaborado por:	CHAR	25/09/2016	30/09/2016
Supervisado por:	DCPE		

La misión, objetivos, valores, políticas

Condición:

Se estableció que en el departamento de créditos no cuenta con una filosofía que le ayude a cumplir con los objetivos y políticas planteadas por la Cooperativa.

Criterio:

Mediante el **Artículo 44 de Atribuciones y responsabilidades**.- *Son atribuciones y responsabilidades del gerente. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la Cooperativa.* **Del Reglamento de la Ley Económica Popular y solidaria del Sistema Financiero.**

Causa:

Es ocasionada por la deficiente comunicación y coordinación del gerente general con el respectivo jefe de créditos de las nuevas políticas establecidas en el otorgamiento de los créditos.

Efecto:

El personal se encuentra desmotivado por no contar con algo específico, es decir el departamento de créditos no tiene el mismo ideal que el gerente.

Conclusión:

Se determina que en el departamento de créditos no tiene establecido, la misión, objetivos, valores y políticas, por la inadecuada comunicación del gerente con el encargado de establecer las políticas estratégicas durante el periodo económico.

Recomendación:

A Jefe general de créditos: Aplicar una filosofía propia en el departamento, que permita incrementar la misión, objetivos y políticas, con la finalidad de incrementar la eficiencia y eficacia en los créditos.

Capacitación al personal en las reformas o cambio de políticas crediticias

Condición:

El personal de la cooperativa, no se encuentra capacitado sobre las nuevas políticas establecidas a los créditos durante el periodo económico.

Criterio:

Establecer el **Artículo 34 de las Atribuciones y deberes.**-*De aprobar los programa de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa, con sus respectivos presupuestos. Del Reglamento de la Ley Económica Popular y solidaria del Sistema Financiero.*

Causa:

La inadecuada información sobre las políticas y normas establecidas a los créditos, dificultan el otorgamiento del mismo en el plazo establecido.

Efecto:

El desconocimiento de los cambios establecidos, llegan a ocasionar un retaso en la entrega de los créditos, porque el personal utiliza las políticas de crédito anteriores.

Conclusión:

Si el personal no tiene la capacitación adecuada sobre las reformas que se establecieron a los créditos, ocasiona un retraso en la aprobación de los créditos y por ende el socio no se encuentra satisfecho con el servicio.

Recomendación:

A Gerencia

Realizar una capacitación continuamente al personal del departamento de créditos, sobre las políticas establecidas en los créditos, con el único propósito de incrementar el desempeño, optimizando los recursos y presentando los servicios de calidad a los socios y clientes.

Otorgamiento de crédito

Condición:

El departamento de créditos no realiza la comunicación adecuada a los socios de los respectivos requisitos para el otorgamiento de los créditos.

Criterio:

Manual de créditos, capítulo IV: PROCESO Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS
Art.90 Responsabilidad del procesos.- *El procesos de concesión y recuperación de cartera, es responsabilidad del Jefe de créditos, quien a su vez tiene subalternos, que nos responsables de sus actividades, dentro del proceso de créditos.*

Causa:

Los créditos a los respectivos clientes de la cooperativa no son otorgados por no cumplir con todos los requisitos establecidos por la cooperativa, los cuales más relevantes son: no contar justificativos de ingresos, firmas de respaldado y no presentar documentos bien patrimonial.

Efecto:

Si el cliente solicita un crédito el asesor de crédito debe realizar la visita (inspección) previa el cual recomienda o niega el respectivo crédito.

Conclusión:

Se determina que los créditos son aprobados sin tener en cuenta primero que el asesor de crédito no realizo la visita al socio, sin firmas de solicitante o del cónyuge, no se encuentra documentos de respaldo para la cooperativa.

Recomendación:**A Jefe general de créditos**

Verificar antes del otorgamiento de los créditos que toda la información se encuentre disponible en el sistema, y sobre todo que el supervisor autorice el otorgamiento, ya que es el encargado de verificar la posición económica del socio, para que cumpla las fechas de pagos sin mora.

Procedimientos de cobranzas

Condición:

En los créditos que se encuentran impagos con más de 121 días no presentan registro de inicio de acciones judicial.

Criterio:

Manual de créditos, CAPÍTULO III: DEL GASTOS Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS SECCIÓN II Art.87 Recuperación: *La gestión de recuperación de cartera tiene por objetivo gestionar el riesgo crediticio para mantenerlo en los niveles establecidos por la Institución, evitando impacto en la liquidez, solvencia y oportunidad.*

Causa:

Se determina que a los socios que tiene un atraso de más de 121 días se realiza directamente el proceso de inicio judicial.

Efecto:

Por el respectivo incumplimiento de las fechas de pago de los créditos se inicia el respectivo proceso judicial a los socios de la cooperativa.

Conclusión:

Se determina que el proceso de cobranzas que utiliza el departamento de créditos no cumplen con las debidas notificaciones a los socios, razón por la cual existe mora más de 121 días que no se empezaron acciones judiciales para su recuperación.

Recomendación:

A Jefe general de créditos: Aplicar cada uno de los lineamientos establecidos en el proceso de cobranzas, los cuales permiten disminuir los créditos en mora, si los clientes no cancelan antes de 121 días de vencimiento se debe aplicar el inicio de acción judicial ya que eso permitirá que el cliente cumpla con su obligación, caso contrario se embargará los bienes que sustente la deuda.

Medición del Indicadores de Eficacia

Condición:

El indicador de eficacia se determina que la recuperación de cartera no cumple con el 100%.

Criterio:

Aplicar el **manual de funciones o de descripción de cargo. Alcance 1.-** *El objetivo del manual es general una ejecución eficiente de las actividades y procesos operativos, administrativos y gobernantes y el fortalecimiento de las condiciones internas.*

Causa:

No se realiza la verificación de las metas establecidas por el departamento de créditos, se estén cumpliendo en su totalidad.

Efecto:

La eficacia establecida mediante el indicador de gestión se cumple en un 84.92% al momento de la recuperación de la cartera.

Conclusión:

En el departamento se establece que la cartera de créditos se recupera en un 84,92% de los créditos otorgados en periodo, lo cual significa que si se cumple los montos presupuestados se disminuiría la morosidad de los pagos por los socios de la cooperativa.

Recomendación:

Al Jefe de Créditos

Determinar si los créditos otorgados, cumplen con los montos presupuestados al 100% durante el periodo, si no se cumple es importante que se realiza nuevas políticas, que ayuden a incrementar los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

Cronograma de evaluación

Condición:

En el departamento de créditos no cuentan con un cronograma que permita evaluar el desempeño del personal.

Criterio:

Mediante el **artículo 44 de Atribuciones y responsabilidades**.- *Son atribuciones y responsabilidades del Gerente. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la Cooperativa. Del Reglamento de la Ley Económica Popular y solidaria del Sistema Financiero.*

Causa:

No se cuentan con las fechas en donde se realice la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del departamento de créditos.

Efecto:

Incumplimiento con las actividades y notificaciones a los socios al momento que se encuentran los pagos en mora.

Conclusión:

La cooperativa tiene establecidos el cronograma de evaluación al personal pero el encargado de dar a conocer es el departamento de Recursos Humanos.

Recomendación:

A Jefe de Recursos Humanos

Dar a conocer al personal de la cooperativa el cronograma de evaluación que se realizará durante el año, con la finalidad de los empleados pueda evaluar el desempeño del mismo.

4.2.2.3 FASE III: Comunicación de Resultados

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Área a auditar: Departamento de Crédito

Periodo: Enero –Diciembre 2015

Objetivo: Determinar las respectivas conclusiones y recomendaciones las cuales permitan realizar el respectivo informe de auditoría, para mejorar la situación de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Chibuleo.

Tabla 32: Actividades de la Comunicación de los resultados

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA				
Nº	Procedimientos	REF.	Elaborado por	Fecha
1	Elaboración de carta de presentación del informe final de la auditoría de gestión.	IFA	CHAR	4/10/2016
2	Elaboré la convocatoria al personal para la respectiva lectura del borrador del informe de auditoría de gestión.	IFA	CHAR	5/10/2016
3	Realizar el acta de lectura del borrador del informe de auditoría de gestión.	IFA	CHAR	6/110/2016
4	Desarrollé el informe final de auditoría	IFA	CHAR	10/10/2016
Elaborado por: CHAR				

	Siglas	Fecha de Inicio	Fecha Final
Elaborado por:	CHAR	4/10/2016	10/10/2016
Supervisado por:	DCPE		

INFORME DE AUDITORÍA



AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

CHA Asociados Auditores Asociados

Riobamba –Ecuador



ÍNDICE

	Pág.
1. Carta de Presentación de Auditoría	1
2. Convocatoria	2
3. Acta de Constancia	3
4. Informe de Auditoría	
4.1 Capítulo I	
4.1.1 Objetivo de la Auditoría	4
4.1.2 Base Legal	4
4.2 Capítulo II	
4.2.1 Resultados del Examen	5



CARTA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL IFA 1/7
AUDITORÍA DE GESTIÓN

Ambato, 18 de Octubre de 2016

Ing. Rodrigo Llambo

Gerente General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

Presente.-

Por medio del presente, reciba un cordial saludo a cada uno quienes conforma tan prestigiosa Cooperativa, el motivo de la presente es para darle a conocer que por su autorización de la entrega de la información se realizó la auditoría de gestión al departamento de créditos del periodo 2015, en donde se analizó los procesos mediante el control interno y las metas cumplidas con los respectivos indicadores de eficacia y eficiencia.

La respectiva información que fue proporcionado por el jefe de créditos se utilizó de manera adecuada y confidencial desde 1 de junio de 2016 y se terminó el 18 de octubre de 2016 con el respectivo informe de auditoría.

El desarrollo de la auditoría de gestión se estableció mediante las normas técnicas de auditoría; la inspección, investigación, indagación, observación, y sobre todo una entrevista que se determinó al gerente general y al jefe de créditos.

El respectivo informe final de auditoría será entregado el 31 de octubre de 2016 con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Atentamente:

René Chango
Auditor Junior

	Siglas	Fecha de I.	Fecha F.
Elaborado por:	CHAR	18/10/2016	19/10/2016
Supervisado por:	DCPE		

CHA Asociados Auditores Asociados

**CONVOCATORIA PARA LA LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME
DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Oficio N° 003
Para: Ing. Rodrigo Llambo
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
Fecha: 25 de octubre de 2016
Asunto: Convocatoria para la lectura del borrador del informe de auditoría.

Se comunica a los señores representantes del departamento de créditos a la lectura del borrador de la auditoría de gestión al departamento de créditos y su impacto en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda., que se llevara a cabo el día 26 de octubre de 2016 a las 16h00 en el directorio de la misma institución.

Atentamente:

René Chango
Auditor Junior

	Siglas	Fecha de I.	Fecha F.
Elaborado por:	CHAR	25/10/2016	26/10/2016
Supervisado por:	DCPE		

ACTA DE CONSTANCIA

Acta de conferencia final de comunicación de resultados contenidos en el borrador del informe de auditoría de gestión al departamento de Créditos de COAC CHIBULEO del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015.

En la ciudad de Ambato el 26 de octubre de 2016 a las 16h00, los suscritos(as): Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova Supervisor, Lic. . Luis German Sanandrés Jefe de Equipo, y Sr. René Orlando Chango Andagana Auditor Junior responsable, se reúnen en el Directorio con la finalidad de dejar constancia de los resultados de la auditoría de gestión al departamento de créditos de la COAC CHIBULEO del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015, que fue realizado de conformidad a la orden de trabajo N°002 con la fecha el 1 de junio de 2016.

En presencia de los respectivos representantes del departamento de créditos se procede a la lectura del borrador del informe de auditoría de gestión y se analizaron las respectivas conclusiones y recomendaciones emitidas por el auditor junior de la firma Auditora CHA ASOCIADOS S.A.

	Siglas	Fecha de I.	Fecha F.
Elaborado por:	CHAR	26/10/2016	26/10/2016
Supervisado por:	DCPE		

CHA Asociados Auditores Asociados

Informe de Auditoría

Capítulo I

En el informe de la auditoría se determina:

- Objetivo de la Auditoría
- Base Legal

Objetivo de la auditoría

El objetivo de la auditoría de gestión, es tratar de cumplir con cada uno de los términos establecidos en el desarrollo, con la finalidad de que al momento de la elaboración del informe se dé a conocer las anomalías encontradas en el departamento auditado.

De igual manera se pretende conocer si la tasa de morosidad que tiene el departamento, con el único propósito de establecer métodos que ayuden a reducir la morosidad de los pagos, para el siguiente periodo.

Base Legal

En la elaboración de la auditoría se utiliza como base legal las siguientes disposiciones legales:

- La ley de la Súper Intendencia de la Economía Popular y Solidaria.
- Ley y Régimen Tributario Interno.
- Código de trabajo.
- Reglamento, Instructivo Estatutos, Resoluciones y Disposiciones generales emitidas en la entidad.

Capítulo II

Resultado del examen

1. La misión, objetivos, valores, políticas

Se determina que en el departamento de créditos no tiene establecido, la misión, objetivos, valores y políticas, por la inadecuada comunicación del gerente con el encargado de establecer las políticas estratégicas durante el periodo económico.

R: A Jefe General de créditos

Aplicar una filosofía propia en el departamento, que permita incrementar la misión, objetivos y políticas, con la finalidad de incrementar la eficiencia y eficacia en los créditos

2. Capacitación al personal en las reformas o cambio de políticas crediticias

Si el personal no tiene la capacitación adecuada sobre las reformas que se establecieron a los créditos, ocasiona un retraso en la aprobación de los créditos y por ende el socio no se encuentra satisfecho con el servicio.

R: A Gerencia

Realizar una capacitación continuamente al personal del departamento de créditos, sobre las políticas establecidas en los créditos, con el único propósito de incrementar el desempeño, optimizando los recursos y presentando los servicios de calidad a los socios y clientes.

Capítulo II

Resultado del examen

3. Otorgamiento del crédito

Se determina que los créditos son aprobados sin tener en cuenta primero que el supervisor no realice la visita al cliente o las firmas de responsabilidad tanto del socio y del cónyuge no se encuentra en el registro de respaldo para la cooperativa.

R: A Jefe general de créditos

Verificar antes del otorgamiento de los créditos que toda la información se encuentre disponible en el sistema, y sobre todo que el supervisor autorice el otorgamiento, ya que es el encargado de verificar la posición económica del socio, para que cumpla las fechas de pagos sin mora.

4. Procedimiento de cobranza

Se determina que el proceso de cobranzas que utiliza el departamento de créditos no cumplen con las debidas notificaciones a los socios, razón por la cual existe mora más de 121 días que no se empezaron acciones judiciales para su recuperación.

R: A Jefe general de créditos

Aplicar cada uno de los lineamientos establecidos en el proceso de cobranzas, los cuales permiten disminuir los créditos en mora, si los clientes no cancelan antes de 121 días de vencimiento se debe aplicar el inicio de acción judicial ya que eso permitirá que el cliente cumpla con su obligación, caso contrario se embargará los bienes que sustente la deuda.

**Capítulo II
Resultado del examen**

5. Medición de los indicadores de eficacia

En el departamento se establece que la cartera de créditos se recupera en un 84,92% de los créditos otorgados en periodo, lo cual significa que si se cumple los montos presupuestados se disminuiría la morosidad de los pagos por los socios de la cooperativa.

R: Al Jefe de Créditos

Determinar si los créditos otorgados, cumplen con los montos presupuestados al 100% durante el periodo, si no se cumple es importante que se realiza nuevas políticas, que ayuden a incrementar los créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo.

6. Cronograma de evaluación

La cooperativa tiene establecidos el cronograma de evaluación al personal pero el encargado de dar a conocer es el departamento de recursos humanos.

R: Jefe de Recursos Humanos

Dar a conocer al personal de la cooperativa el cronograma de evaluación que se realizará durante el año, con la finalidad de los empleados pueda evaluar el desempeño del mismo.

	Siglas	Fecha de I.	Fecha F.
Elaborado por:	CHAR	28/10/2016	30/10/2016
Supervisado por:	DCPE		

CONCLUSIONES

- ✓ Mediante la elaboración del FODA al departamento de créditos se determinó las debilidades y amenaza, que se encuentran afrontando la cooperativa siendo una de las razones por la inadecuada capacitación al personal en la recuperación y los otorgamientos de los créditos.

- ✓ En la evaluación del sistema de control interno se determinó que al personal no se establece un seguimiento ni se realiza una evaluación de las funciones, por lo cual existe deficiencia en el cumplimiento de sus actividades.

- ✓ Mediante las pruebas de auditoría, diagrama de flujo, indicadores de gestión se determinaron los respectivos hallazgos en los distintos procesos, encontrándose falencias en el otorgamiento y la recuperación de los créditos concedidos por la cooperativa.

- ✓ Una vez realizado el trabajo de auditoría de gestión se elaboró el informe final, en donde se detalla las respectivas conclusiones y recomendaciones que se establecen al gerente y jefe de créditos de la cooperativa, al momento de establecer la toma de decisiones.

RECOMENDACIONES

- ✓ Es necesario que la cooperativa busque los mecanismos adecuados que le permitan corregir las debilidades y amenazas, transformándolas en fortalezas y oportunidades favorables para el departamento, mediante la constante actualización del FODA.
- ✓ Al Gerente y Jefe de créditos deben realizar un plan de capacitación al personal de la cooperativa, con la finalidad de incrementar la capacidad profesional y ética en el desempeño de sus funciones para el cumplimiento de sus metas.
- ✓ Considerar los hallazgos encontrados durante la ejecución de la auditoría, con el único propósito de utilizarlos como una herramienta en la planificación en la toma de decisiones que permita la mejora continua.
- ✓ Tomar en cuenta las conclusiones y recomendaciones establecidas en el informe final de auditoría, la cual busca mejorar las actividades realizadas en el departamento de créditos, que estén acorde a los lineamientos y parámetros que contribuyan a disminuir la morosidad de los créditos. Además se debe considerar los resultados obtenidos en los indicadores de eficiencia y eficacia.

BIBLIOGRAFÍA

- Blanco, L. Y. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos*. 2ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Escobar, M. & Carvajal, A. (2013). *Herramienta integrada de control interno y Administracion de Riesgos*. Bogota: Externado de Colombia .
- Fonseca, L. O. (2009). *Dictámenes de Auditoría, guía para usuarios y operadores de información financiera*. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control-IICO.
- Maldonado, M. (2001). *Auditoría de Gestión, Economía, Ecología, Eficiencia, Eficacia y Ética* 2ª ed.. Quito: Luz de América.
- Mantilla, S. (2012). *Control Interno Informe COSO*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Aragadvay, M. & Quishpi, B. (2011). *Auditoría financiera a un proyecto de cooperacion*. Riobamba: Escuela Superior Pilitecnica de Chimborazo.
- Cando, M. F., & Meléndez, N. F. (2011). *Auditoría de Gestión al Talento Humano de la Coordinaciones Administrativas y Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Chimborazo para el ejercicio fiscal 2010*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Cedeño García, A. D. (2012). *Auditoría de Gestión al departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "El Sagrario" Ltda*. Sucursal Riobamba, periodo agosto a diciembre 2010. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Cevallos, G. C. (2013). *Auditoria de Gestion de la empresa CEEPS*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Contraloría General del Estado. (2003). *Manual de Auditoría de Gestión*. Quito: CGE
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. (2015). *Historia de la Cooperativa*. Ambato: Departamento de Publicidad.
- Gustavo, E. D. (2011). *Como hacer indicadores de caidad y productividad en la empresa*. Buenos Aires: Alsina E-Book.
- Estupiñan , R. (2006). *Control Interno y Fraudes en los ciclos transaccionales*. 2ª ed: Ecoe Ediciones.
- Fidias, A. (2007). *El proyecto de la investivgación*. Caracas: Espíteme.

- Castro Cevallos , J. C. (2014). *Sistema de Facturación Electrónica y los Recursos Financieros de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Marcillo, I. M. (2009). *Auditoría de Gestión al Departamento de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Esperanza y Progreso del Valle, para optimizar y garantizar la recuperación de cartera.* Sangolquí: Escuela Politécnica del Ejército.
- Martínez, F. B. (2011). *La aplicación de un modelo de costos y su incidencia en la valuación de inventarios.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Minta, B. J. (2012). *Auditoría de Gestión en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, Ciudad Riobamba, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Agencia Matriz, periodo julio a diciembre de 2010.* Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Naranjo, G. (2008). *Tutoría de la Investigación Científica.* Quito: ISBN.
- Oto, B. S. (2011). *Modelo de Gestión Financiera y reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.* Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Rodríguez, M. (2011). *La metodología de la investigación.* Ambato: Ciencias Administrativas .
- Simba , A., et al. (2013). *Investigación Exploratoria.* Ambato: Slideshare.
- Soto, V. (2009). *Auditoría de Gestión.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Tamayo, M. (2009). *El proceso de la Investigación .* Bogotá: Limusa Noriega .
- Vásquez, W. (2005). *Cotrol Fiscal Auditoría de Estado en Colombia.* Bogotá: Universidad de Bogotá.
- Arter, D. (2004). *Auditorías de calidad para Mejorar su comportamiento .* Madrid: Díaz de Santos.
- Bertani, E. A., et al. (2014). *Coso I y Coso II y una propuesta integrada.* Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo.
- Cañizalez , O. (2011). *Investigación Descriptiva.* Obtenido de: <https://es.scribd.com/doc/>.
- Colegio de Contadores de Chile (2012). *Norma.* Obtenido de: <http://www.chilecont.cl/wp-content/uploads/2011/12/>.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo. (2016). *Reseña Historica.* Obtenido de <http://www.chibuleo.com/index.php/es/>.

- Enumed.net. (2006). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/2e.htm>
 - Eurosistema. (2012). *Guía para la elaboración de la matriz de riesgo*. Obtenido de http://www.bde.es/f/webbde/INF/MenuVertical/Supervision/transparencia/ficheros/Guia_para_la_elaboracion_de_la_matriz_de_riesgos_ESP.PDF.
 - Gonzales, R. (2010). *Marco teórico y conceptual de la Auditoría de Gestión*. Obtenido de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/2/CAPITULO%201.pdf>.
 - La Educación Financiera en la red . (2016). *La morosidad de créditos* . Obtenido de edufinet.com: <http://www.edufinet.com/index.php?option>
 - Llambo, A. R. (2016). *Reseña Historica*. Obtenido de: <http://www.chibuleo.com/index.php/es/>.
 - Martínez , E.F. (2011). *Investigación Descriptiva*. Obtenido de: www.slideshare.net/ebaban78
 - Miranda, E. (08 de 07 de 2012). *Tecnicas de Auditoria*. Obtenido de: <http://tecnicasdeauditoriainvest.blogspot.com/>
 - Servicio de Asesoría Metodológica. (2013). *Modalidad de la Investigación*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2013/06/>.
- Téllez Trejo, B. R. (2015). *Principios de Auditoría. Tu Guía Contable*, 119. Obtenido de <http://www.tuguiacontable.org/app/article.aspx?id=119>

ANEXOS

Anexo 1: RUC de la COAC CHIBULEO

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES		SOCIEDADES	
			
NÚMERO RUC:	1891710328001		
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.		
NOMBRE COMERCIAL:			
REPRESENTANTE LEGAL:	LLAMBO CHALAN ANGEL RODRIGO		
CONTADOR:	MARCALLA AINAGUANO XIMENA GUADALUPE		
CLASE CONTRIBUYENTE:	ESPECIAL		
TIPO DE CONTRIBUYENTE:	POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO		
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI	CALIFICACIÓN ARTESANAL:	S/N
NÚMERO:	S/N		
FEC. NACIMIENTO:		FEC. INICIO ACTIVIDADES:	27/01/2003
FEC. INSCRIPCIÓN:	16/04/2003	FEC. ACTUALIZACIÓN:	10/03/2016
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:	
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL			
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS			
DOMICILIO TRIBUTARIO			
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: ESPEJO Numero: 12-78 Interseccion: AV. 12 DE NOVIEMBRE Referencia ubicacion: DIAGONAL A LA EMPRESA ELECTRICA Telefono Trabajo: 032824389 Telefono Trabajo: 032422526 Email: contabilidad@chibuleo.com Celular: 0994166350			
DOMICILIO ESPECIAL			
SN			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS			
* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	8	ABIERTOS	8
JURISDICCIÓN	\ ZONA 3\ TUNGURAHUA	CERRADOS	0
			
Código: RIMRUC2016000230971			
Fecha: 10/03/2016 17:21:25 PM			



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NÚMERO RUC:
RAZÓN SOCIAL:

1891710328001
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **Estado:** ABIERTO - MATRIZ **FEC. INICIO ACT.:** 27/01/2003
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: ESPEJO Numero: 12-78 Interseccion: AV. 12 DE NOVIEMBRE Referencia: DIAGONAL A LA EMPRESA ELECTRICA Telefono Trabajo: 032824389 Telefono Trabajo: 032422526 Email: contabilidad@chibuleo.com Celular: 0994166350

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 08/11/2005
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: PICHINCHA Canton: MEJIA Parroquia: MACHACHI Calle: AV. AMAZONAS Numero: S/N Interseccion: 11 DE NOVIEMBRE Referencia: JUNTO AL BANCO PICHINCHA Telefono Trabajo: 022310618 Telefono Trabajo: 022310613

No. ESTABLECIMIENTO: 003 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 08/11/2005
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: COTOPAXI Canton: LATACUNGA Parroquia: LA MATRIZ Calle: AV. AMAZONAS Numero: S/N Interseccion: GUAYAQUIL Referencia: JUNTO AL SUPERMERCADO NARCIS Telefono Trabajo: 032813846

No. ESTABLECIMIENTO: 004 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 22/09/2008
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: COTOPAXI Canton: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Calle: 24 DE MAYO Numero: 3906 Interseccion: PADRE SALCEDO Referencia: FRENTE AL MERCADO CENTRAL Piso: 0 Telefono Trabajo: 032727646



Código: RIMRUC2016000230971
Fecha: 10/03/2016 17:21:25 PM

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

Entrevista al Director del Departamento de Créditos

Objetivo: Conocer las actividades que se realiza en el departamento de créditos de la Cooperativa.

1. ¿Cómo es la comunicación que tiene dentro del Departamento de Créditos?
2. ¿Cuál es la persona encargada de atender a los socios diariamente en el departamento de créditos y como lo realiza?
3. ¿Cuáles son los aspectos importantes que usted toma en cuenta, para el otorgamiento del crédito?
4. ¿Es importante que se elabore la visita al socio antes de otorgar el crédito?
5. ¿Una vez otorgado el crédito se entrega la tabla de amortización al socio?
6. ¿El proceso de cobranza se los desarrolla en que momento?
7. ¿Cuál es el encargado de comunicar al socio que su pago por el crédito se encuentra en mora?
8. ¿Qué medidas utilizan para hacer efectiva la cartera vencida?

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.

Encuesta a los respectivos Clientes

Objetivo: Determinar las necesidades de los socios al momento de otorgar el crédito, el cual permita incrementar la eficiencia, eficacia y economía en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Chibuleo.

Instrucciones: Leer determinadamente las preguntas y conteste con una “x” la respuesta que usted considera la correcta.

1. ¿Usted conoce los créditos que ofrece en el costo y largo plazo Cooperativa de Ahorro y Créditos Chibuleo?

Si ()

No ()

2. ¿La atención que le brinda el jefe de créditos de la Institución como lo califica usted?

Excelente ()

Muy buena ()

Buena ()

Mala ()

3. ¿Los servicios que brinda y las respectivas instalaciones son de calidad, para atender adecuadamente a sus socios?

Si ()

No ()

4. ¿Los trámites o requisitos que deben presentar para que el crédito sea otorgado, como lo considera usted?

Sencillo ()

Regular ()

Complicado ()

5. ¿Considera usted que el personal del departamento de créditos están debidamente capacitados en la atención a los socios y clientes de la institución?

Si ()

No ()

6. ¿Cuánto tiempo tuene que esperar una vez entregado los trámites para el crédito para que sea otorgado y entregado el dinero?

8 Días ()

15 Días ()

7. ¿Una vez otorgado el crédito le realiza la visita el agente de créditos, con la finalidad de elaborar un seguimiento del mismo?

Si ()

No ()

8. ¿Cuándo la fecha de pago es vencida por unos días el jefe de créditos le realiza una llamada en donde le recuerden que debe cancelar su créditos antes de realizar una multa por mora?

Si ()

No ()

Gracias por su contestación