



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO CHIBULEO, PROVINCIA DE PICHINCHA, CIUDAD DE
SANGOLQUI, PERÍODO 2015.**

AUTOR:

MILTON HERNAN YANZAPANTA TISALEMA

AMBATO – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certifico que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el Sr. Milton Hernán Yanzapanta Tisalema quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

.....

Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

.....

Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz

MIEMBRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Milton Hernán Yanzapanta Tisalema, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 31 de Marzo del 2017

.....

Milton Hernán Yanzapanta Tisalema

CC: 1804804936

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico con todo mi afecto, y esfuerzo principalmente a Dios pues ha sido mi pilar fundamental y mi fuente de fuerza necesaria para continuar adelante en cada paso que he dado en este ciclo académico.

A mi esposa, padres, hermanos y en especial a mi hijo Mathias Yanzapanta quienes son el motor e inspiración de mi vida, y apoyo incondicionalmente en las decisiones que he tomado en el trascurso de la vida para alcanzar este objetivo.

A las personas que hicieron posible alcanzar mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando más lo necesite, a ustedes por siempre estar en mi corazón, mi amor y mi agradecimiento.

Milton Hernán Yanzapanta Tisalema

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la salud y la fuerza para poder culminar tan importante etapa de mi vida y permitirme estar junto a las personas que más quiero.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Modalidad de Educación a Distancia, Centro de Apoyo Ambato, quiero expresarles mi profundo agradecimiento a mis profesores quienes han impulsado permanentemente mi desarrollo personal y profesional. De manera especial a la Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo e Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz, por la guía, tiempo durante la ejecución del presente trabajo

Milton Hernán Yanzapanta Tisalema

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas	viii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
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.....	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
2.2.1 Auditoría	8
2.2.2 Objetivos de la auditoría	9
2.2.3 Clasificación de auditoría.....	9
2.2.4 Auditoría de gestión	11
2.2.5 Objetivos de la auditoría de gestión	12
2.2.6 Semejanzas y diferencias de la auditoría de gestión y la financiera	12
2.2.7 Fases de la auditoría de gestión.....	13
2.2.8 Conocimiento preliminar	14
2.2.9 Planificación Específica	14

2.2.10	Control interno	14
2.2.11	Métodos de evaluación de control interno	15
2.2.12	Tipos de riesgos.....	16
2.2.13	Ejecución.....	17
2.2.14	Técnicas de auditoría.....	17
2.2.15	Evidencia.....	19
2.2.16	Indicadores de gestión.....	20
2.2.17	Hallazgos.....	22
2.2.18	Comunicación de resultados	23
2.2.19	Informe final de auditoría.....	23
2.3	IDEA A DEFENDER	25
2.3.1	Idea General	25
2.3.2	Ideas Específicas	25
2.4	VARIABLES	26
2.4.1	Variable Independiente	26
2.4.2	Variable Dependiente.....	26
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		27
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	28
3.3	POBLACIÓN.....	29
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	29
3.5	RESULTADOS.....	31
3.6	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER	41
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		42
4.1	TÍTULO:	42
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	42
4.2.1	Conocimiento preliminar	50
4.2.2	Planificación Específica	67
4.2.3	Ejecución.....	80
4.2.4	Comunicación de resultados	97
CONCLUSIONES		107
RECOMENDACIONES.....		108
BIBLIOGRAFÍA		109
ANEXOS		110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación de auditoría	9
Tabla 2: Semejanzas y diferencias de la auditoría de gestión y la financiera.....	12
Tabla 3: Técnicas de auditoría	18
Tabla 4: Cuenta con una planificación estratégica	33
Tabla 5: Metas Periódicas	34
Tabla 6: Evaluación de Metas.....	35
Tabla 7: Estructura organizacional	36
Tabla 8: Administración del personal	37
Tabla 9: Indicadores de Gestión	38
Tabla 10: Socialización de la planificación estratégica	39
Tabla 11: Auditorías anteriores.....	40
Tabla 11: Auditoría de gestión.....	41

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Fases de la auditoría	13
--	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Jefe de credito	110
Anexo 2: Socios Fundadores	112
Anexo 3: Manual de cobranza	112
Anexo 4: Carpeta de Crédito	113
Anexo 5: Plan Operativo Anual.....	125

RESUMEN

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015. Debido a las deficiencias encontradas que afectaron al cumplimiento de metas a la institución. Tiene como finalidad de controlar y evaluar los procesos para el cumplimiento de las metas establecidas. Para ello se utilizó cuestionarios entrevistas como herramientas y se pudo determinar ciertas falencias existentes en la institución como: no cumplir a cabalidad las políticas de diferentes manuales internos de la cooperativa, no cuentan con capacitaciones continuas acerca de la normativa. Es importante mantener capacitado al personal de la cooperativa para de esta manera realizar un proceso de la administración del talento humano, basado en el reglamento interno, y posteriormente realizar la aplicación de sanciones al personal. Para poder aplicar indicadores de gestión, al cumplimiento de los objetivos y metas de forma periódica para medir el rendimiento de los empleados de las áreas operativas de la Cooperativa.

Palabras Claves: AUDITORIA DE GESTIÓN. EFICIENCIA. EFICACIA. INDICADORES DE GESTIÓN. PROCESOS.

.....

Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

We did a management auditing to Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, Pichincha province, Sangolqui City, 2015, so we could assess the management, the efficiency, the effectiveness on the control of company's resources. We applied internal control questionnaires by COSO I method, and indicators of management, so that it allowed to identify the following facts: the company does not have normal processes to select, to contract, and to evaluate the body's company job, there is not internal policies to control the production process. We strongly recommend applying procedures under la legal normative to select, to contract, periodical evaluation, stablish to the people responsible of the general processes and production to detailed review to the internal policies to fit to legal regulations and provisions of the company, and then we can apply management indicators in providing our goals frequently to size the employee performance from different areas of the Cooperativa.

Keywords: MANAGEMENT AUDITING, MANAGEMENT INDICATORS, PROCESS.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación tiene por objeto la realización de una Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015, para la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia, se identificó entre la problemática la ausencia de indicadores de gestión y el incumplimiento de los procesos de colocación y recuperación de cartera.

Se identificaron los conceptos de varias fuentes bibliográficas a fin de contar con el sustento teórico para la realización de la propuesta, en este caso el desarrollo de las fases de auditoría.

El marco metodológico incluye los tipos, métodos y técnicas de investigación que permitirán recabar la mayor cantidad de información posible que se presentara como evidencia sustentadora de los hallazgos de auditoría.

Se desarrollan cada una de las fases de auditoría, determinando los niveles de confianza y riesgo, la matriz de riesgo y la determinación de los procedimientos a ser ejecutados, con la presentación del informe final se da por concluido el trabajo propuesto.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las cooperativas de ahorro han crecido en los últimos años en el país, que se dio en el año 1999, un factor que influyó en su crecimiento fueron sus requisitos flexibles, con la crisis bancaria varias instituciones financieras de este estilo desaparecieron con los recursos confiados a ellos por sus socios, se pudo determinar que una de las razones es la falta de supervisión por organismos de control y la actualización de la normativa bajo el cual se regían, en la actualidad las cooperativas no pueden tener actividades comerciales, pero se debe dar mayor apertura al incremento de rentabilidad por parte de los socios.

Se establece que a nivel nacional existen aproximadamente 500 organizaciones de este tipo, que por controles de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria han ido desapareciendo, definiéndose como uno de sus principales problemas el alto porcentaje de cartera vencida, incumplimiento de metas y procesos para la colocación de créditos.

En la provincia de Tungurahua el Cooperativismo se ha cimentado, teniendo un desarrollo especial con la creación de varias Cooperativas de Ahorro y Crédito principalmente indígenas, llegando a ser alrededor de 75 cooperativas, según registro de la SEPS, varias de ellas se han visto afectadas por un porcentaje de cartera vencida superior al 2.5% que puede afectar la continuidad de sus operaciones.

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Nace el 17 de Enero de 2003, como iniciativa de jóvenes emprendedores, en la actualidad cuenta con 70 mil socios, 7 oficinas: Quito, Riobamba, Salcedo, Machachi, Latacunga, Sangolqui y su principal en Ambato, se desarrolla en el sector financiero solidario y regulado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La Agencia Sangolqui se creó en el año 2007, se aplica la normativa y forma de gestión de la matriz, ha venido presentando varios problemas originados del incumplimiento que se detallan a continuación:

- Se han fijado metas para la colocación y recuperación de cartera que no son alcanzadas en el tiempo establecido.
- Los asesores de crédito priorizan la colocación al cumplimiento de los procesos definidos en la normativa de la entidad.
- No se han establecido indicadores de gestión para conocer el rendimiento de la agencia objeto del estudio.
- Incumplimiento de la normativa que regula a la entidad.
- En los expedientes de créditos existen faltantes de documentos indispensables para el otorgamiento de un crédito.

Por lo expuesto anteriormente es indispensable la realización de una auditoría de gestión, para conocer el nivel de desempeño de los recursos en termino de eficiencia, eficacia y calidad, identificar las debilidades de la agencia y la presentación de un informe con las posibles consecuencias de la gestión del período de estudio.

1.1.1 Formulación del Problema

¿La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015, contribuirá a la medición de los niveles de eficiencia, eficacia y calidad?

1.1.2 Delimitación del Problema

El presente trabajo de titulación se delimita de la siguiente manera:

- **Área:** Auditoría
- **Acción:** Auditoría de Gestión.
- **Espacio:** Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui.
- **Tiempo:** Período 2015.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo ha venido presentando inconvenientes que han llegado a la organización a incumplimiento de metas y objetivos fijados por la Gerencia, adicionalmente el desconocimiento de los procesos que están regulados mediante la normativa, por tal razón se hace indispensable la realización de una auditoría de gestión, para determinar los niveles de desempeño en termino de eficiencia, eficacia y calidad.

Justificación Teórica. - El presente trabajo de titulación se realizará desde la perspectiva teórica, apoyado en material bibliográfico donde se puedan realizar las consultas tanto teóricas como conceptuales de aspectos relacionados directamente por la propuesta.

Justificación Metodológica. - El presente trabajo de investigación se sustenta en metodología descriptiva, aplicando el método inductivo y deductivo apoyado en las técnicas que nos permitan recabar de mayor información para el desarrollo de cada una de las fases de auditoría, emitiendo al final un informe que incluya las áreas críticas y sus posibles deficiencias.

Justificación Académica. - La presente investigación se justifica en la aplicación de los conocimientos adquiridos en el transcurso de la malla curricular de la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría dictada en el Centro de Apoyo Ambato, impartidos por personal capacitado, con experiencia en las materias que son dictadas por el Docente.

Justificación Práctica. - La presente investigación se justifica en el desarrollo de las perspectivas teóricas y académicas, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en pro de sus beneficiarios del presente trabajo que son los directivos, empleados, socios y público en general. Convirtiéndose en una herramienta de corrección de los hechos que han afectado a la organización y para la planificación de posteriores períodos.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015, para la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y calidad.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los conceptos relacionados con el tema que formarán parte de marco teórico que permitirán la construcción de la propuesta
- Aplicar los procedimientos de auditoría para la obtención de la evidencia suficiente, competente y relevante.
- Emitir el informe final de auditoría con los hallazgos que permitan la presentación de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Para sustentar el trabajo de titulación se ha investigado diferentes temas que fueron ingresaron en el repositorio de la facultad, a continuación, se presentan los temas relacionados:

Tema: Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Latina del cantón Píllaro, provincia de Tungurahua, período enero – diciembre del 2012.

Autora: Sandra Patricia Jácome Tamayo.

Fecha de publicación: 29 de noviembre del 2016.

RESUMEN: LA PRESENTE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “Credi Latina” del Cantón Píllaro, Provincia de Tungurahua, período enero – diciembre del 2012, tiene el propósito de determinar la eficacia, eficiencia y economía en las actividades realizadas, con el fin de mejorar la gestión institucional. Para llevar a cabo la Auditoría de Gestión fue necesario realizar visitas preliminares a las instalaciones de la cooperativa, también se aplicaron entrevistas al Gerente y al Asesor de Créditos, su propósito fue obtener un conocimiento general de la entidad; igualmente se realizó un análisis FODA a fin de determinar sus fortalezas y debilidades; para la evaluación del Sistema de Control Interno se utilizó el método COSO I donde se aplicó diagramas de flujo de las actividades más sobresalientes y cuestionarios dirigidos al personal de la entidad, para obtener información suficiente y competente; también se aplicaron indicadores de gestión con la finalidad de medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones ejecutadas, esto permitió identificar los hallazgos de auditoría que se incluyen en el informe final. Se recomienda al Gerente General de la cooperativa, así como a sus funcionarios acatar las recomendaciones propuestas en la presente auditoría, con el fin de mejorar su gestión institucional.

Tema: Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito “Crecer Wiñari”, sucursal Riobamba, período 2012.

Autora: Janneth Amparo Guamán Sagñay

Fecha de publicación: 24 de Octubre del 2016.

Resumen: La presente investigación es una “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito ‘Crecer Wiñari’. Sucursal Riobamba, período 2012”, que permitirá medir el desempeño bajo los parámetros de eficiencia, eficacia, economía, ética y la utilización de los recursos que posee la cooperativa; Para lograr el propósito fue necesario profundizar la teoría que relacionó al objeto de estudio, por ello se hace referencia a: normas de auditoría generalmente aceptadas, conceptualización de auditoría de gestión, fases comprendidas en familiarización y revisión de la legislación, evaluación del sistema de control interno, papeles de trabajo; desarrollo de hallazgos y redacción de informe y comunicación de resultado; métodos de auditoría como cuestionarios, entrevistas, observación; el sistema de control interno basado en el método COSO I, indicadores de gestión, que permitieron desarrollar un mejor trabajo. Al concluir el trabajo, sustentado en las Políticas, Manuales de Procedimientos, Estatuto, Instructivo de Control Interno y Código de Ética, facilitados por la “COAC Crecer Wiñari”. Sucursal Riobamba, finalmente se generó un informe de Auditoría que contiene debilidades encontradas durante la ejecución de la auditoría de gestión al período 2012, con su respectiva conclusión y recomendación, cada una de éstas encaminan a contribuir al mejoramiento institucional como: el uso de los recursos, fortalecimiento a las debilidades, mejor desempeño laboral, cumplimiento de políticas y procedimientos.

Tema: Auditoría de gestión al proceso de producción de la empresa industrial Carrocerías Varma S.A de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2013.

Autora: Susana Ibelia Jarrín Castro.

Fecha de publicación: 21 de octubre del 2016.

Resumen: La Empresa Industrial Carrocerías VARMA S.A, tiene como objeto social la fabricación de carrocerías para vehículos automotores. La industria en nuestro país como en el resto del mundo ha pasado por una serie de etapas como consecuencia de los diferentes avances tecnológicos suscitados como la Revolución Industrial, la invención de nuevas tecnologías y herramientas de trabajo. El presente trabajo plantea la realización de una “Auditoría de Gestión al Proceso de Producción de la Empresa Industrial Carrocerías VARMA S.A de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua. Período 2013”, con la finalidad de medir el grado de eficiencia, eficacia, ética, economía y ecología en la utilización de los recursos disponibles en la empresa. En el Capítulo Uno detalla el problema, enfocando la influencia que tiene la aplicación de una Auditoría de Gestión para el mejoramiento de los procesos de producción y en el cumplimiento de los objetivos en términos eficiencia, eficacia, ética, economía y ecología de las operaciones. El Segundo Capítulo describe el Marco Teórico-Conceptual, el cual exterioriza el hilo conductor para el desarrollo de la Auditoría de Gestión y su posterior ejecución que nos permitirá una base teórica- conceptual para el desarrollo de la propuesta. El Tercer Capítulo hace referencia al Marco Metodológico, especifica las diferentes herramientas y técnicas que se utilizarán para levantar información, evaluar y analizar el proceso de producción de la Empresa de Carrocerías VARMA S.A. Finalmente en el Cuarto Capítulo se ejecuta Auditoría de Gestión a los procesos cuyo resultado nos permitirá emitir un informe para mejorar el proceso de producción encaminados al cumplimiento de objetivos y metas de la Empresa Industrial Carrocerías VARMA S.A.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

Para (Madariaga, 2004)

La auditoría en general, es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas.

La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos – contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo- contables que procedan (pág. 13)

2.2.2 Objetivos de la auditoría

Según (Fonseca, 2007), define el siguiente objetivo:

El desarrollo de este punto comprende la descripción de los objetivos generales y objetivos específicos de la auditoría. Los objetivos generales describen lo que desea lograrse en términos globales como resultado de la auditoría de la gestión. Por sus características, los objetivos generales deben prepararse utilizando verbos de acción en modo imperativo (ejemplo; determinar, establecer, etc...); evitándose construcciones que indiquen las acciones a realizarse, las cuales son propias de los procedimientos de auditoría. Los objetivos específicos describen lo que desea lograrse en términos concretos, como resultado de una auditoría de gestión. (pág. 290)

2.2.3 Clasificación de auditoría

Según (De la Peña, 2009), la clasificación de auditoría es la siguiente:

Tabla 1: Clasificación de auditoría

a) Según la naturaleza del profesional	Auditoría externa Auditoría interna Auditoría gubernativa
b) Según la clase de objetivos perseguidos	Auditoría financiera o contable Auditoría operativa
c) Según la amplitud del trabajo y el alcance de los procedimientos aplicados	Auditoría completa o convencional Auditoría parcial o limitada
d) Según su obligatoriedad	Auditoría obligatoria Auditoría voluntaria
e) Según la técnica utilizada	Auditoría por comprobantes Auditoría por controles

Elaborado por: El Autor

Fuente (De la Peña, 2009, pág. 5)

a) **Según la naturaleza del profesional:**

- Auditoría gubernativa: es la actividad de fiscalización realizada por diversos órganos del Estado, tales como la Intervención General de la Administración Civil del Estado y el Tribunal de Cuentas, sobre aquellos organismos de derecho público y/o sobre distintos procesos que afectan de una u otra manera al patrimonio nacional o al bien común.
- Auditoría interna: es aquella actividad que llevan a cabo profesionales que ejercen su actividad en el seno de una empresa, normalmente en un departamento <<staff>>, bajo la dependencia de la máxima autoridad de la misma, pudiéndose definir ésta como una función de valoración independiente establecida en el seno de una organización dirigida a examinar y evaluar sus actividades, así como el sistema de control interno, con la finalidad de garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de la información suministrada por los distintos sistemas existentes en la misma y la eficacia de sus sistemas de gestión.
- Auditoría externa o independiente: es un servicio prestado a la propia entidad auditada por profesionales independientes a la misma según los términos contenidos en un contrato de prestación de servicios.

b) **Según los objetivos perseguidos:**

- Auditoría financiera: es aquella actividad consistente en la comprobación y examen de las cuentas anuales y otros estados financieros y contables con objeto de poder emitir un juicio sobre su fiabilidad y razonabilidad.
- Auditoría operativa: es la actividad dirigida al examen y evaluación de los procedimientos y de los sistemas de gestión internos instalados en una organización con el fin de incrementar su eficiencia.

c) **Según el alcance de los procedimientos aplicados o de la amplitud del trabajo:**

- Auditoría completa o convencional: tiene por finalidad el manifestar una opinión sobre la razonabilidad de las cuentas anuales tomadas en su conjunto.
- Auditoría parcial o limitada: su objeto es la revisión parcial de otros documentos contables con objeto de emitir informes sobre los mismos.

d) En función de su obligatoriedad:

- Auditoría obligatoria: es aquel proceso de revisión que le viene impuesto a la empresa por el ordenamiento jurídico vigente.
 - Auditoría voluntaria: es el procedimiento de revisión realizado por la empresa de manera discrecional.
- e) **Según la técnica utilizada:** si bien la auditoría moderna emplea conjuntamente ambos tipos de técnicas, en función de este punto de vista podemos distinguir entre:
- Auditoría por comprobantes: se denomina de esta manera a aquella técnica de auditoría basada en la revisión de los documentos que sustentan los hechos objeto de la auditoría.
 - Auditoría por controles: es una técnica de auditoría basada en la evaluación del sistema de control interno y en la confianza que el mismo merece al auditor.(págs. 5-6)

2.2.4 Auditoría de gestión

Para (Maldonado, 2011), la auditoría de gestión es;

Auditoría de gestión y desempeño dan énfasis a la medida de la calidad de los productos y servicios y comparten la opinión con criterios de economía, eficiencia y eficacia. Aprovecha al máximo el resultado de estudios específicos que proporcionen información detallada, lo cual permite incursionar con confianza en el análisis de información, apoyada con indicadores de gestión que faciliten la evaluación de desempeño. (pág. 22)

Se define en la Guía Metodológica para la auditoría de gestión CGE (2011)

La auditoría de gestión, es un examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos; y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades. (pág. 6)

2.2.5 Objetivos de la auditoría de gestión

Los objetivos según (Blanco, 2012), son:

Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se pueden señalar como objetivos principales:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos. (pág. 403)

2.2.6 Semejanzas y diferencias de la auditoría de gestión y la financiera

Tabla 2: Semejanzas y diferencias de la auditoría de gestión y la financiera

Auditoría de Gestión	Auditoría Financiera
-Pretende ayudar a la administración a aumentar su eficiencia mediante la presentación de recomendaciones. -Utiliza los estados financieros como un medio. -Promueve la eficiencia de la operación, el aumento de ingresos, la reducción de los costos y la simplificación de tareas, etc. -Es no sólo numérica. -Su trabajo se efectúa de forma detallada. -Puede participar en su ejecución profesionales de cualesquiera especialidades afines a la actividad que se audite.	-Emite una opinión mediante dictamen sobre la razonabilidad de los estados financieros. -Da confiabilidad a los estados financieros. -Los Estados Financieros constituyen un fin. -Da confiabilidad a los Estados Financieros. -Es numérica. -Su trabajo se efectúa a través de pruebas selectivas. -La realizan sólo profesionales del área económica

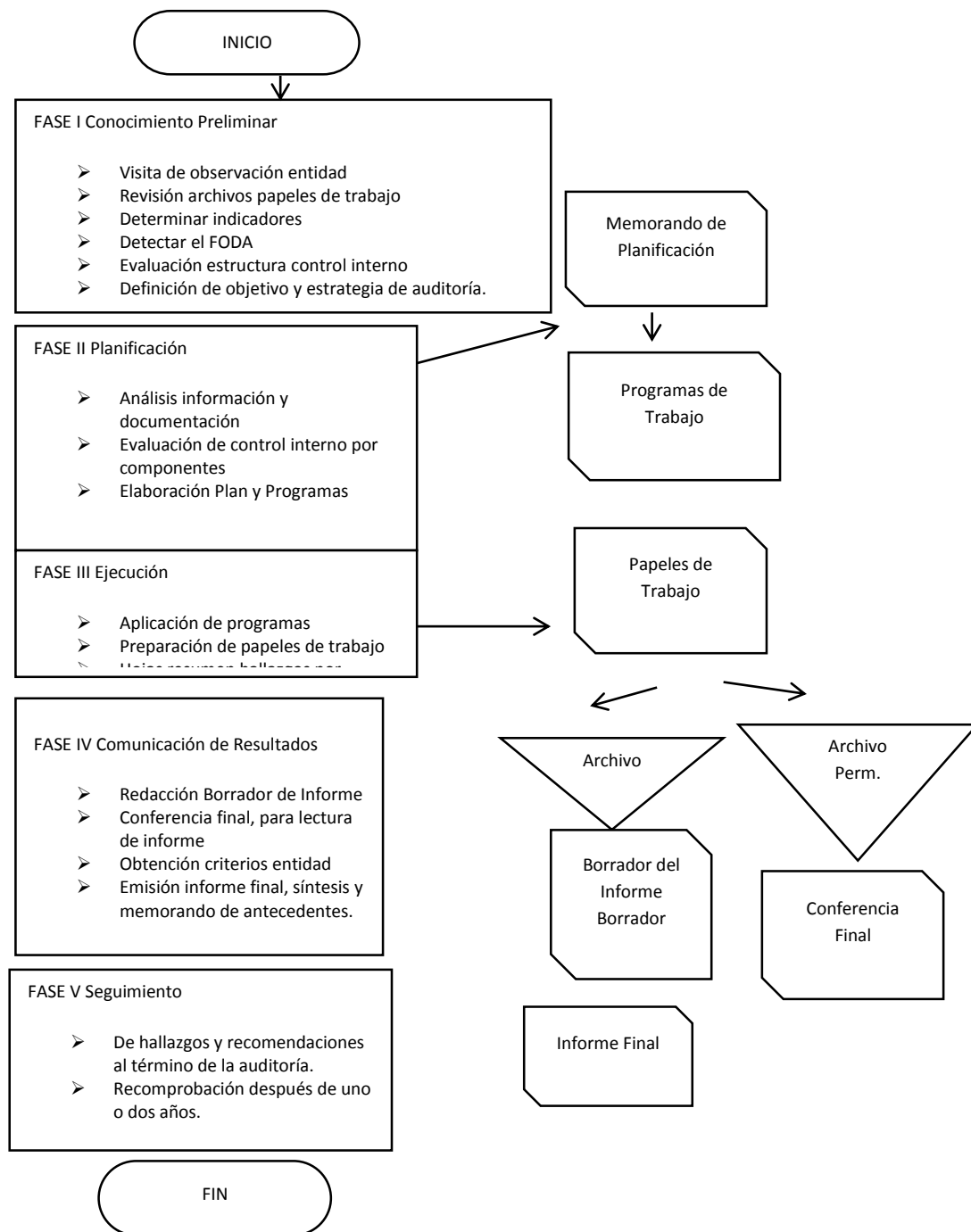
Fuente: (Maldonado, 2011, pág. 21)

Elaborado por: El Autor

2.2.7 Fases de la auditoría de gestión

En la (Contraloría General del Estado, 2011), se establecen las siguientes fases de la auditoría de gestión:

Ilustración 1: Fases de la auditoría



Fuente: (CGE, 2003)
Elaborado por: El Autor

2.2.8 Conocimiento preliminar

Las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental, en lo relacionado con la Planificación, establecen la necesidad de identificar los elementos claves de la administración, con el fin de evaluar la importancia de los objetivos de auditoría, por lo que, antes de iniciar una auditoría, es preciso un conocimiento general de la entidad, programa o proyecto a ser examinado.

Para tal propósito, se revisará la información del archivo permanente; así como se recopilarán datos en línea con la ayuda del internet y se realizará la visita previa a la entidad para establecer el estado de las actividades de la entidad y determinar la oportunidad de realizar la acción de control; lo que permitirá, además, la designación del equipo de trabajo multidisciplinario y la elaboración de la orden de trabajo con objetivos más reales. (pág. 12)

2.2.9 Planificación Específica

Es el proceso de recopilación de información y de verificación de hechos, que serán la base para conocer las características fundamentales de la entidad y para la ejecución del examen.

La verificación de hechos a través de la información recopilada y mediante entrevistas a funcionarios, podrá revelar la existencia de áreas críticas, lo que se dejará constancia en los papeles de trabajo, para dar mayor atención en la ejecución del examen. (pág. 13)

2.2.10 Control interno

Para (Mira, 2006)

En su significado más amplio control interno comprenden la estructura, las políticas, los procedimientos y las cualidades del personal de una empresa con el objetivo de:

- Proteger sus activos.
- Asegurar la validez de la información.
- Promover la eficiencia en las operaciones, y
- Estimular y asegurar el cumplimiento de las políticas y directrices emanadas de la dirección. (pág. 11)

Informe COSO

Según (Melini, 2003)

El informe COSO, nace como una respuesta a la preocupación generalizada respecto de los resonantes casos jurisprudenciales que evidencian situaciones límites donde las quiebras están originadas en fallas de los administradores en el manejo de los patrimonios de las empresas. Estas normas no intentan una definición abstracta del sistema de Control Interno, sino que presentan pautas de funcionamiento para prevenir la violación de la estructura de organización y de sus sistemas.

El informe COSO define al control interno como “un proceso” realizado por distintas personas de diferentes niveles jerárquicos dentro de la organización, las que deben aportar su compromiso para obtener un grado razonable de seguridad, pero nunca absoluta. Al mismo tiempo, plantea los siguientes objetivos que debe cumplir todo sistema de control:

- Eficacia y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera, relacionada con la preparación y publicación de los estados financieros.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (págs. 37-38)

2.2.11 Métodos de evaluación de control interno

Según Cardozo, (2008), establece la existencia de tres metodos a saber:

Método Descriptivo

Consiste en la explicación por escrito de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos científicos del control interno. Es decir, es la formulación mediante un memorando donde se documenta los distintos pasos de un aspecto operativo.

Método de Cuestionario

Consiste en elaborar previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal forma que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno.

Método Gráfico

Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos; en dichos dibujos se representan departamentos, formas, archivos y en general el flujo de la información de las diferentes operaciones hasta afectar la cuenta del mayor general.

En la práctica éste resulta ser el método más eficiente para estudiar y evaluar el control interno, ya que se parte de la nada y toda la información es producto de la observación, investigación, inspección e indagaciones directas que efectúa el auditor. (págs. 38-39)

2.2.12 Tipos de riesgos

Según (Benjamín, 2007)

De acuerdo con las normas internacionales de auditoría, riesgo en la auditoría significa riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando existan errores importantes en la temática

Riesgo Inherente: en una auditoría financiera es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones o una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

Riesgo de Control: en una auditoría financiera es el riesgo de que una representación errónea que pueda ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y resulte ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

Riesgo de Detección: en una auditoría financiera es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases. (pág. 68)

2.2.13 Ejecución

En esta etapa, se ejecuta el trabajo de auditoría, con el desarrollo de los programas y con la obtención de la evidencia suficiente, relevante y competente, basada en criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa; evaluación de los resultados de la gestión y determinación de los hallazgos resultantes para sustentar los comentarios, las conclusiones y recomendaciones que serán incluidas en el informe. (pág. 21)

2.2.14 Técnicas de auditoría

En el Manual de Auditoría de Gestión de la (CGE, 2003), se define las siguientes técnicas de auditoría que podrían ser aplicados en el proceso definido:

Tabla 3: Técnicas de auditoría

VERIFICACION	TECNICAS
Ocular	a) Comparación b) Observación c) Rastreo
Verbal	a) Indagación b) Entrevista c) Encuesta
Escrita	a) Análisis b) Conciliación c) Confirmación d) Tabulación
Documental	a) Comprobación b) Cálculo c) Revisión Selectiva
Física	a) Inspección

Fuente: (CGE, 2003, pág. 56)

Elaborado por: El Autor.

- **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.
- **Observación.** - Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos, incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos, materiales, etc. Fases: 1 Conocimiento preliminar.
- **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.
- **Indagación.** - Es la obtención de información verbal mediante averiguaciones o conversaciones directas con funcionarios de la entidad auditada o terceros sobre las operaciones que se encuentran relacionadas, especialmente de hechos o aspectos no documentados.

- **Entrevista.** - Entrevistas a funcionarios de la entidad auditada y terceros con la finalidad de obtener información, que requiere después ser confirmada y documentada.
- **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 deben ser posteriormente tabulados.
- **Análisis.** - Consiste en la separación y evaluación crítica, 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; como, por ejemplo, el análisis de la documentación interna y externa de la entidad hasta llegar a una deducción lógica; involucra la separación de las diversas partes y determina el efecto inmediato o potencial. (CGE, 2003, págs. 56 - 57)

2.2.15 Evidencia

Según (Benjamín, 2007), evidencia se define de la siguiente manera:

La evidencia representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor.

Por tal motivo al reunirla se debe prever el nivel de riesgo, incertidumbre y conflicto que puede traer consigo, así como el grado de confiabilidad, calidad y utilidad real que debe tener; en consecuencia, es indispensable que el auditor se apegue en todo momento a la línea de trabajo acordada, a las normas en la materia y a los criterios que surjan durante el proceso de ejecución.

La evidencia se puede clasificar en los siguientes rubros:

- **Física.** - se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos y se presenta a través de notas, fotografías, gráficas, cuadros, mapas o muestras materiales.

- **Documental.** - Se logra por medio del análisis de documentos. Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y de toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.
- **Testimonial.** - Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.
- **Analítica.** - Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados y componentes. (pág. 89)

2.2.16 Indicadores de gestión

Según (Contraloría General del Estado, 2011), se definen de la siguiente manera:

Los Indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, programa, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, economía, efectividad e impacto.

Para la construcción del indicador se deberá colocar en el numerador las variables con datos relativos a insumos, procesos o productos y en el denominador se colocarán las variables cronológicas, físicas o económicas de comparación.

Se pueden utilizar datos primarios o indicadores que relacionan dos datos; una vez elegidos los indicadores, se definen los objetivos contra los que se van a comparar, la periodicidad en que se realizarán las mediciones y cuando los desvíos se convertirán en alertas, es decir, indicarán los niveles por encima o por debajo de los cuales el indicador es importante.

Características

- Estarán ligados a la misión, visión, los objetivos estratégicos y las metas trazadas.
- Establecerán una periodicidad y un responsable de cálculo
- Proveerán información útil y confiable para la toma de decisiones

- El número de indicadores será el necesario para evaluar la gestión, uso de los recursos y grado de satisfacción de los usuarios, evitando los que nos son aplicables.
- Se integrarán con los procesos, áreas funcionales y sistemas de evaluación organizacional.

Ficha técnica de indicadores

Los indicadores se presentarán en una matriz denominada ficha técnica, que contiene la siguiente información:

- Nombre del indicador Factores críticos de éxito Fórmula de cálculo del índice
Unidad de medida
- Frecuencia
- Estándar
- Fuente de información
- Interpretación
- Brecha (págs. 22 - 23)

Tipos de indicadores

Eficacia

En una concepción general, la eficacia o efectividad, consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados.

Es fundamental por lo tanto, que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas, para que se pueda medir el grado de eficacia. (pág. 6)

Eficiencia

El concepto de eficiencia, se refiere al óptimo aprovechamiento de los recursos para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado; se obtiene

comparando el monto de recursos consumidos frente a bienes o servicios producidos; es la medición del desempeño.

Por tal razón, la auditoría de gestión concibe a la eficiencia bajo un criterio integral, al relacionar la productividad de las operaciones o actividades, con un estándar de desempeño o con una medida o criterio de comparación. (pág. 7)

Economía

La economía, consiste en reducir al mínimo el costo de los recursos utilizados para realizar un sistema, un programa, un proyecto, un proceso o una actividad, con la calidad requerida; mide si los resultados se están obteniendo a los costos más bajos posibles o planificados; se determina, comparando el costo real de las actividades realizadas frente al costo establecido presupuestariamente.

Desde el punto de vista de la auditoría de gestión, el desarrollo de las operaciones tendientes a alcanzar objetivos, metas o resultados se debe lograr al costo mínimo posible; por lo tanto, la economía debe visualizarse en función de dichos objetivos o metas. (págs. 7 - 8)

2.2.17 Hallazgos

Para (Maldonado, 2011), los hallazgos de auditoría implican cuatro atributos.

- **Condición:** Lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad.
- **Criterio:** Parámetro de comparación por ser la situación ideal, el estándar, la norma, el principio administrativo apropiado o conveniente.
- **Causa:** Motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el área crítica.
- **Efecto:** Daño, desperdicio, pérdida.(pág. 69)

2.2.18 Comunicación de resultados

La redacción del informe de auditoría, al igual que de otro tipo de auditoría, observará las normas nacionales e internacionales y demás disposiciones emitidas para el efecto y presentará una estructura en la cual se establezcan los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

En la fase de comunicación de resultados, se mantendrá informada a la administración de la entidad permanentemente, sobre las observaciones encontradas durante la ejecución del examen, con la finalidad de obtener los justificativos y comentarios pertinentes, previo a la elaboración del informe final. (pág. 25)

2.2.19 Informe final de auditoría

Según (Sotomayor, 2008)

El proceso de auditoría concluye con el informe de auditoría, que constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicitó los servicios, específicamente a la alta gerencia.

Antes de finalizar el informe es conveniente analizar las aclaraciones pendientes con los supervisores, el auditor operativo o de apoyo y personal de la propia organización a efecto de dilucidar, aclarar o ratificar hechos y hallazgos relevantes, y no caer en deformaciones sustanciales de la realidad; por ello se requiere de atención, diligencia, apoyo documental de referencia y notas personales para la elaboración del informe de auditoría.

A continuación, se describe los elementos de informe de auditoría de gestión:

- **Introducción y antecedentes**

Exposición de los antecedentes de la organización y del tema sujeto a evaluación.

- **Finalidad**

En este apartado se recomienda especificar en forma clara el objeto que se busca al realizar esta evaluación, lo cual debe conocer con precisión la parte interesada, y en caso que no sea así se ayudará esclarecerlo.

- **Metodología**

Describe el sistema seguido en el desarrollo de la actividad, lo cual incluye las técnicas y procedimientos aplicados para obtener la información mínima requerida y la validación de la misma.

- **Alcance**

Indica la extensión o profundidad de la actividad evaluada, que toma en cuenta funciones, prácticas de trabajo, manuales de organización y de procedimientos y sistemas administrativos para obtener información y desprender elementos de juicio en relación al universo que se examina.

- **Apreciación de hechos relevantes**

Al efectuar su trabajo, el auditor suele detectar situaciones tanto positivas como negativas, algunas consideradas de interés general y otras de trascendencia, siendo esta última las que deberá comunicar, puesto que es más factible que sus repercusiones afecten la operación de la empresa.

- **Observaciones**

En este apartado se indican los resultados obtenidos en la evaluación y comprende el reconocimiento de los aspectos positivos, pero sobre todo las deficiencias encontradas, que es que en todo caso desean conocer los directivos de la empresa.

- **Salvedades**

En forma profesional el auditor comunicará a la organización aquellos hechos o situaciones que le impida opinar en un momento dado sobre cierto aspecto de la evaluación y su actitud hacia ella.

- **Limitaciones**

Contratiempos que obstaculizan el desarrollo de la evaluación e impiden cumplir con eficiencia lo que se ha calendarizado.

- **Recomendaciones**

Representan la aportación profesional del auditor, que consiste en manifestar las indicaciones y sugerencias de mejora en las áreas o funciones en las cuales se haya detectado alguna deficiencia al momento de aplicar la evaluación. (págs. 138-143)

2.3 IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea General

Con la realización de una Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015, se puede determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad

2.3.2 Ideas Específicas

- Con la identificación de los conceptos relacionados con el tema formarán parte de marco teórico y la construcción de la propuesta
- Aplicando los procedimientos de auditoría se obtendrá la evidencia suficiente, competente y relevante.
- Con la emisión del informe final de auditoría se obtendrá los hallazgos que permitan la presentación de conclusiones y recomendaciones.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Auditoría de Gestión.

2.4.2 Variable Dependiente

Eficacia, eficiencia y calidad

IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DOCUMENTOS	TÉCNICAS INSTRUMENTO
<p>Con la realización de una Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015, se pudo determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad.</p>	<p>INDEPENDIENTE: Auditoría de Gestión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la Fundación • RUC. • Contratos legales. • Manual de funciones. • Evaluación de desempeño. • Manual de créditos • Reglamento interno de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Encuesta • Flujo grama de control • Tableros de control • Observación • Comprobación de datos. • Verificación documental.
	<p>DEPENDIENTE: Eficacia, eficiencia y calidad.</p>		

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Según (Metodología de la investigación , 2011)

Investigación cualitativa

La metodología cualitativa, como indica su propia denominación, tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible.

Investigación cuantitativa

Su racionalidad está fundamentada en el Cientificismo y el Racionalismo, como posturas Epistemológicas Institucionalistas. Profundo apego a la tradicionalidad de la Ciencia y utilización de la neutralidad valorativa como criterio de objetividad, por lo que el conocimiento está fundamentado en los hechos, prestando poca atención a la subjetividad de los individuos.

Las modalidades de investigación a ser aplicadas son: la cualitativa y cuantitativa, que se aplicaran recogiendo información de los hechos que han afectado el desarrollo de la entidad, principalmente el cumplimiento de las metas y procesos, y cuantitativo se realizan cálculos que permitan descubrir el porqué de diversos aspectos, como los resultados de los indicadores de gestión.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación Descriptiva

En lo referente a la investigación descriptiva (Namakforoosh, 2005), la define de la siguiente manera;

La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto del estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas. Se usa un diseño descriptivo para hacer una investigación.

La investigación descriptiva es ideal para la realización del presente trabajo de titulación debido a que se realizan varias interrogantes dentro del proceso que permiten recabar la mayor cantidad de información posible. (pág. 91)

Se aplicará la investigación descriptiva para conocer las respuestas a las interrogantes que permitan identificar las áreas críticas de la entidad. y las posibles soluciones.

Investigación de campo

Según (Elizondo, 2002), la investigación de campo es;

En relación a la investigación de campo; se aplicará técnicas dentro de la organización y el mercado para obtener la mayor cantidad de información posible con la finalidad de presentar un trabajo basado en hechos que influyen de cierta forma a la organización. (pág. 23)

Se realizará la investigación en el lugar donde se desarrollan las actividades con la finalidad mantener el movimiento económico de la organización, el entendimiento del personal con respecto al resultado de su aplicación.

3.3 POBLACIÓN

Para el presente de trabajo de titulación se consta con una población de 9 empleados que laboran en las diferentes áreas de la Agencia de la Cooperativa de ahorro y Créditos Chibuleo, al ser una población mínima no es necesario el cálculo de la muestra.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

a. Métodos De Investigación

Los métodos de investigación que serán empleados en el presente trabajo de titulación son: el método deductivo e inductivo:

Método deductivo

Según (Cegarra, 2012); Este método lo empleamos tanto en la vida ordinaria como en la investigación científica. Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas. Cuando el problema está próximo al nivel observacional, el caso más simple, las hipótesis podemos clasificarlas como empíricas, mientras que en los casos más complejos, las hipótesis son de tipo abstracto. (pág. 82)

En el método deductivo se aplica en la construcción de la propuesta, se conoce la realidad que vive la cooperativa, se analiza los datos y gestiona los aspectos de mayor relevancia determinándose desde este punto los hallazgos de auditoría.

Método inductivo

Según (Cegarra, 2012);

Es un conjunto con el anterior es utilizado en la ciencia experimental. Consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de

observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías. Ello es como decir que la naturaleza se comporta siempre igual cuando se dan las mismas circunstancias, lo cual es como admitir que bajo las mismas condiciones experimentales se obtienen los mismos resultados, base de la repetitividad de las experiencias, lógicamente aceptado. (pág. 83)

Se emplearán en la construcción de los conocimientos partiendo de teorías generales las específicas que será plasmada en el marco teórico y en el desarrollo de la propuesta que será el marco propositivo.

b. Técnicas de Investigación

- **Entrevista**

Esta técnica de recolección de datos directa que será aplicada al Representante legal de la Cooperativa, en la primera fase de la auditoría.

- **Observación**

Se aplicará en el desarrollo de todas las fases de la auditoría, se los hechos observados el auditor se da una idea de lo que acontece y los registra en los hallazgos de auditoría.

c. Instrumentos de investigación

- **Guía de entrevista**

Es un banco de preguntas diseñadas para la obtención de la mayor parte de la información posible, para su elaboración se esperará a la obtención de la información general de la entidad.

- **Ficha de observación**

Es un documento en el cual se registran los hechos relevantes encontrados en el desarrollo del trabajo de titulación y que podrían ser empleados en la elaboración del informe final de auditoría.

3.5 RESULTADOS

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

Objetivo:

Conocer la procedencia de la aplicación de una auditoría de gestión dentro de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Chibuleo Ltda.

CUESTIONARIO

1. **¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo cuenta con una planificación estratégica?**

SI		NO	
-----------	--	-----------	--

2. **¿Se han fijado las metas para cada uno de los períodos?**

SI		NO	
-----------	--	-----------	--

3. **¿Se ha evaluado el cumplimiento de las metas de la cooperativa?**

SI		NO	
-----------	--	-----------	--

4. **¿Cuenta con una estructura organizacional definida?**

SI		NO	
-----------	--	-----------	--

5. **¿Los empleados conocen sobre la estructura de la administración del personal?**

SI		NO	
-----------	--	-----------	--

6. ¿Se han aplicado indicadores de gestión?

SI		NO	
-----------	--	-----------	--

7. ¿Se ha socializado el cumplimiento de la planificación estratégica?

SI		NO	
-----------	--	-----------	--

8. ¿Se han aplicado auditorías anteriores?

SI		NO	
-----------	--	-----------	--

9. ¿Se han aplicado auditoría de gestión?

SI		NO	
-----------	--	-----------	--

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS

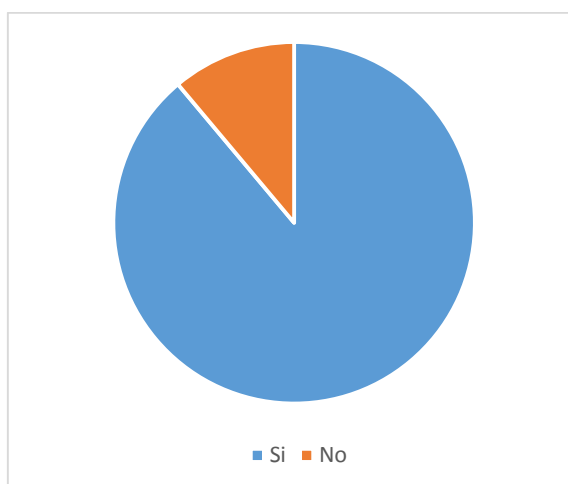
1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo cuenta con una planificación estratégica?

Tabla 4: Cuenta con una planificación estratégica

Respuesta	Porcentaje	Valores
Si	89%	8
No	11%	1
Total	100%	9

Fuente: Tabulación de la encuesta
Elaborado por: El Autor.

Gráfico 1: Cuenta con una planificación estratégica



Fuente: Tabulación de la encuesta
Elaborado por: El Autor.

Interpretación:

Se ha fijado mediante la aplicación de la encuesta que el 89% de los empleados consideran que si existe una planificación estratégica, para desarrollar el funcionamiento de la entidad.

2. ¿Se han fijado las metas para cada uno de los períodos?

Tabla 5: Metas Periódicas

Respuesta	Porcentaje	Valores
Si	100%	9
No	0%	0
Total	100%	9

Fuente: Tabulación de la encuesta
Elaborado por: El Autor.

Gráfico 2: Metas periódicas



Fuente: Tabulación de la encuesta
Elaborado por: El Autor.

Interpretación:

Según las respuestas dadas por los empleados se ha determinado que el 100% de los encuestado conocen de la existencia de metas que se aplican para cada período.

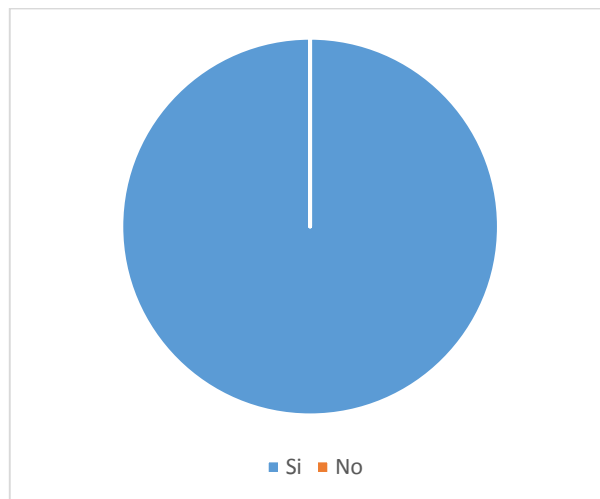
3. ¿Se ha evaluado el cumplimiento de las metas de la cooperativa?

Tabla 6: Evaluación de Metas

Respuesta	Porcentaje	Valores
Si	100%	9
No	0%	0
Total	100%	9

Fuente: Tabulación de la encuesta
Elaborado por: El Autor.

Gráfico 3: Evaluación de las metas



Fuente: Tabulación de la encuesta
Elaborado por: El Autor.

Interpretación

Se aplican evaluaciones periódicas a las metas propuestas a los Asesores, teniendo en cuenta que de esta manera son canceladas las comisiones, según lo que reporta el 100% de los encuestados.

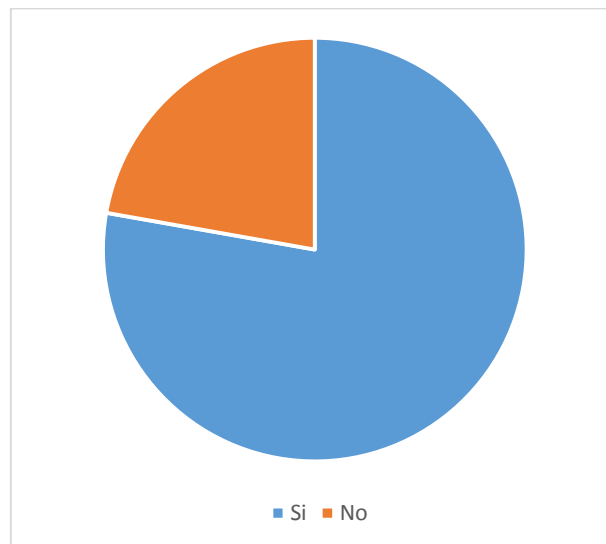
4. ¿Cuenta con una estructura organizacional definida?

Tabla 7: Estructura organizacional

Respuesta	Porcentaje	Valores
Si	78%	7
No	22%	2
Total	100%	9

Fuente: Tabulación de la encuesta
Elaborado por: El Autor.

Gráfico 4: Estructura organizacional



Fuente: Tabulación de la encuesta
Elaborado por: El Autor.

Interpretación

Se ha establecido en base al 77% de los encuestados que existe un organigrama estructural donde se incluyan a todos los empleados de la Agencia de Sangolqui.

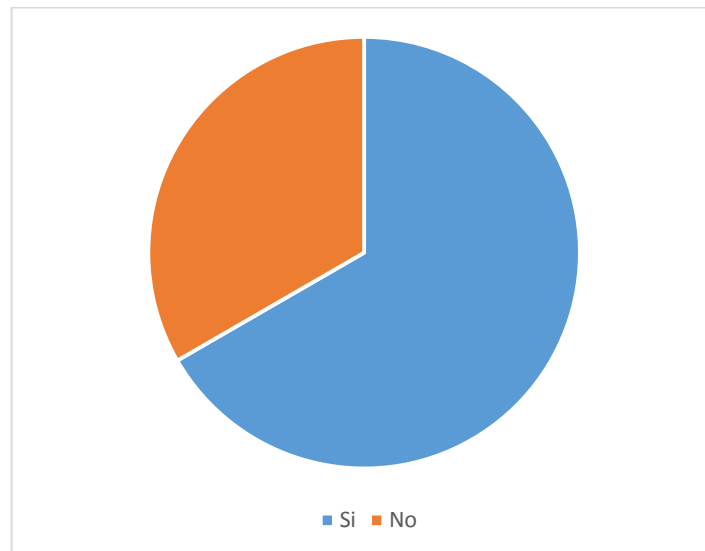
5. ¿Los empleados conocen sobre la estructura de la administración del personal?

Tabla 8: Administración del personal

Respuesta	Porcentaje	Valores
Si	67%	6
No	33%	3
Total	100%	9

Fuente: Tabulación de la encuesta
Elaborado por: El Autor.

Gráfico 5: Administración del personal



Fuente: Tabulación de la encuesta
Elaborado por: El Autor.

Interpretación:

El 67% de los encuestados dicen conocer cómo se realiza la administración del personal de la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo de la ciudad de Sangolqui.

6. ¿Se han aplicado indicadores de gestión?

Tabla 9: Indicadores de Gestión

Respuesta	Porcentaje	Valores
Si	0,00%	0
No	100,00%	9
Total	100,00%	9

Fuente: Tabulación de la encuesta
Elaborado por: El Autor.

Gráfico 6: Indicadores de Gestión



Fuente: Tabulación de la encuesta
Elaborado por: El Autor.

Interpretación:

El 100% de los encuestados establecen la no aplicación de indicadores de gestión en los procesos definidos en la cooperativa, a pesar de existir las metas fijadas en el Plan Operativo anual para el período 2015.

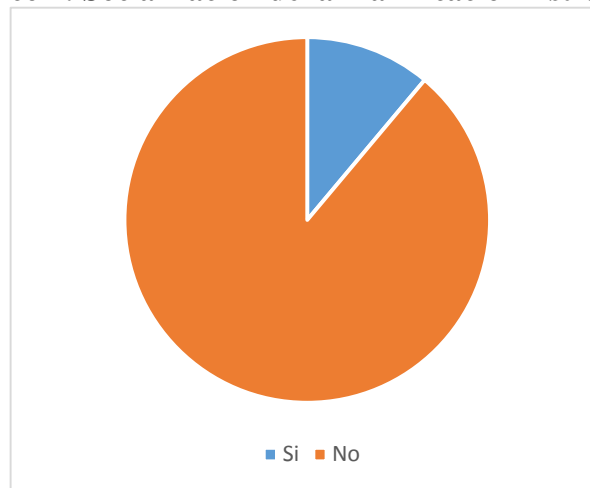
7. ¿Se ha socializado el cumplimiento de la planificación estratégica?

Tabla 10: Socialización de la planificación estratégica

Respuesta	Porcentaje	Valores
Si	11%	1
No	89%	8
Total	100%	9

Fuente: Tabulación de la encuesta
Elaborado por: El Autor.

Gráfico 7: Socialización de la Planificación Estratégica



Fuente: Tabulación de la encuesta
Elaborado por: El Autor.

Interpretación:

El 89% de los encuestados dicen que no se ha realizado el proceso de socialización de la planificación estratégica.

8. ¿Se han aplicado auditorías anteriores?

Tabla 11: Auditorías anteriores

Respuesta	Porcentaje	Valores
Si	0,00%	0
No	100,00%	9
Total	100,00%	9

Fuente: Tabulación de la encuesta
Elaborado por: El Autor.

Gráfico 8: Auditorías anteriores



Fuente: Tabulación de la encuesta
Elaborado por: El Autor.

Interpretación:

El 100% de los encuestados dicen que no se han realizado auditorías anteriores de gestión a la Agencia de Sangolqui de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

9. ¿Se han aplicado auditoría de gestión?

Tabla 12: Auditoría de gestión

Respuesta	Porcentaje	Valores
Si	0,00%	0
No	100,00%	9
Total	100,00%	9

Fuente: Tabulación de la encuesta
Elaborado por: El Autor.

Gráfico 9: Auditoría de gestión



Fuente: Tabulación de la encuesta
Elaborado por: El Autor.

Interpretación:

El 100% de los encuestados dicen que no se han realizado auditorías de gestión en la Agencia de Sangolqui de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER


El realizar una Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015, contribuirá al manejo de los recursos de la manera eficiente, eficaz y de calidad.

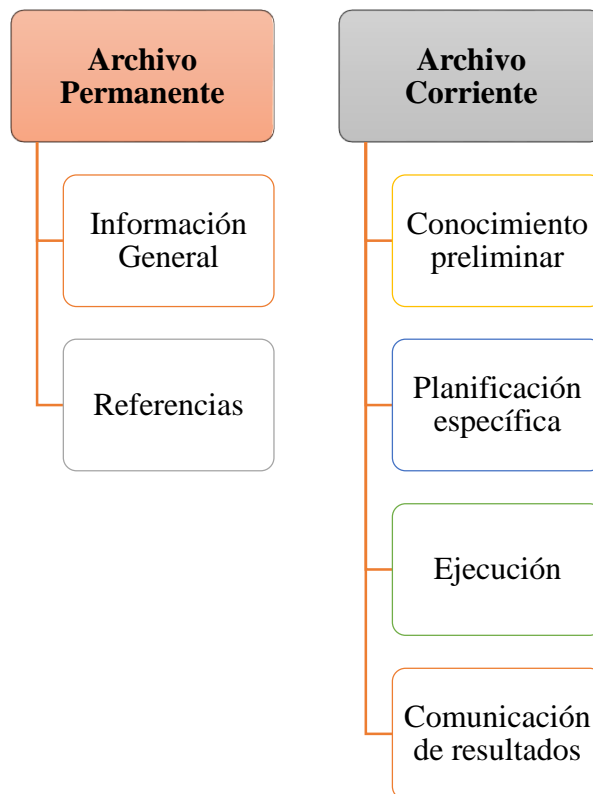
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO


4.1 TÍTULO:

REALIZAR UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO, PROVINCIA DE PICHINCHA, CIUDAD DE SANGOLQUI, PERÍODO 2015.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

 <p>MILTON YANZAPANTA Auditor</p>	<p>Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015</p>	
--	---	--




	<p align="center">Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015</p>	<p align="center">AP</p>
---	--	---------------------------------

ARCHIVO PERMANENTE

No.	Detalle	Referencia
1	Información General	AP.01
2	Hoja de referencias	AP.02

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	AP.01 1/5
---	--	--------------------------------

RESEÑA HISTÓRICA

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. nace el 17 de enero de 2003, fruto de un inspirador y 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 de nuestro 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 de demostrada capacidad de crecimiento e innovadora, que trabaja por un futuro mejor para nuestra gente, con más de 70 mil socios, 7 oficinas: Quito, Riobamba, Salcedo, Machachi, Latacunga, Sangolqui y su principal en Ambato con un edificio propio de última generación.


MISIÓN

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que brinda oportunidades a nuestros socios y clientes en el sector de la economía popular y solidaria, a través de servicios financieros con enfoque de calidad, oportunidad y rentabilidad financiera y social, comprometidos con el desarrollo socioeconómico de nuestra zona de influencia.

VISIÓN

Al 2018 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo consolidará su liderazgo siendo referente del sector cooperativo, con indicadores financieros y sociales de calidad, personal especializado y comprometido con el desarrollo socioeconómico de la población.

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	AP.01 2/5
---	--	--------------------------------

Los principales Valores y Principios que rigen el accionar institucional son:

Agilidad

Honestidad

Respeto

Confianza

Integración

Creatividad

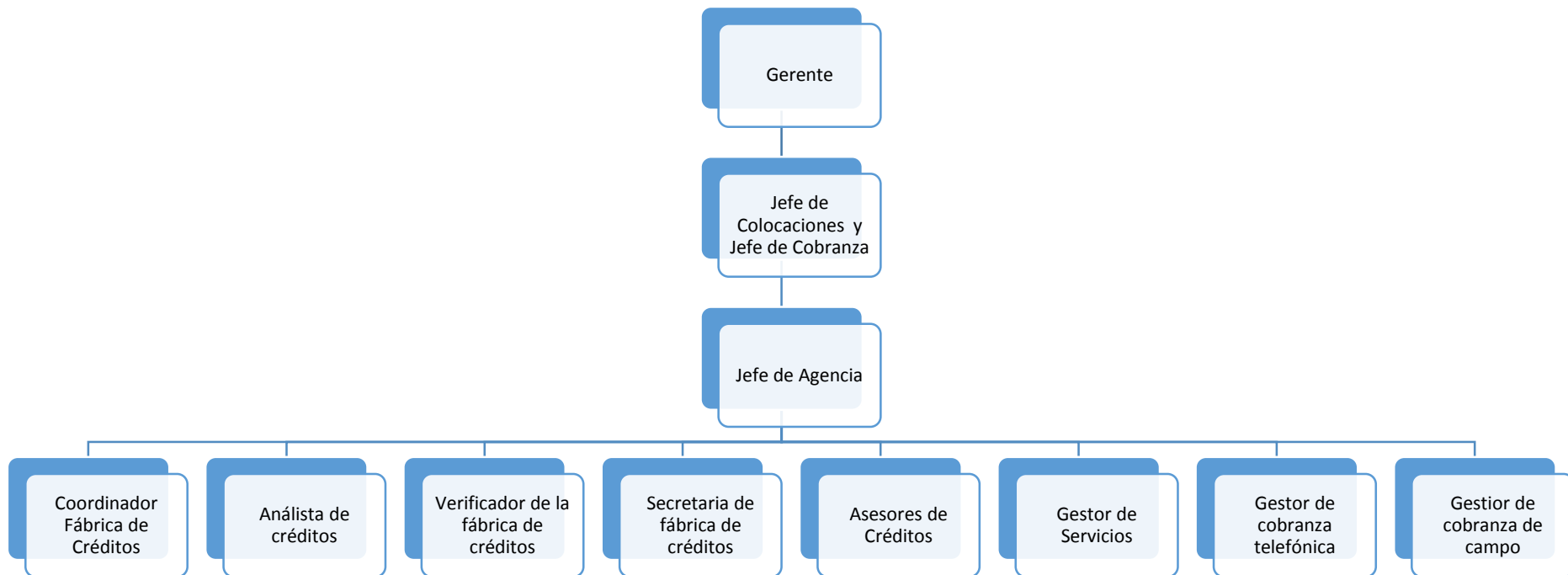
Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17



Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015

AP.01

3/5



Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17


	NOMBRE DEL DOCUMENTO		Código: GN-CBR-PRO-001
			Fecha de Elaboración: 17-Jun.
			Última Aprobación:
			Versión: 00
Elaborado por: "MI FUNDACION" Ing. Williams Sanchez	Revisado Por: Rodrigo Llamba, Julio Calero, Juan José Tiche, Carlos Toalombo, Eduardo Altamirano, Isaac Maliza, Rosario Til	Aprobado por: Consejo de Administración	

MANUAL DE CREDITO

<p>Elaborado por: FIRMAS:</p> 	<p>Revisado Por: FIRMAS:</p> 	<p>Aprobado por: FIRMAS:</p> 
--	---	--

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y/O DISTRIBUCIÓN SIN PREVIA AUTORIZACIÓN

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	AP.01 5/5
---	--	--------------------------------


	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	HOJA : 1/ 29 VERSIÓN : 00
CHIBULEO LTDA	CÓDIGO: RIT	FECHA: 2012/07/11

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Elaborado Responsable de Gestión de Talento Humano Asesor Legal	Revisado Responsable de Gestión de Talento Humano Asesor Legal Auditor Interno Responsable del SGC	Aprobado P. Consejo de Administración.
Fecha 04/04/2012	Fecha 23/04/2012	Fecha 23/04/2012
FIRMA	FIRMA	FIRMA

Creemos en ti...

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17


	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	AC
---	--	-----------

ARCHIVO CORRIENTE

No.	Detalle	Referencia
1	Programa de conocimiento preliminar	AC.01
2	Programa de planificación específica	AC.02
3	Programa de ejecución	AC.03
4	Programa de comunicación de resultados	AC.04

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17


4.2.1 Conocimiento preliminar

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	AC.01 1/4
---	--	--------------------------------

Objetivo: Determinar los componentes a ser auditados.

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado
1	Elaboré la notificación de inicio de trabajo de auditoría para ser entregada al representante legal y preparé la documentación para su ejecución.	PP.01	MY
2	Elaboré la cedula narrativa de la visita preliminar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.	PP.02	MY
3	Efectué la entrevista al representante legal a la Cooperativa, para conocer su funcionamiento y la aplicación de los procesos.	PP.03	MY
4	Solicité la información general de la Cooperativa para ser analizada y formé parte de esta fase de la auditoría.	PP.04	MY
5	Aplicué los cuestionarios de control interno en base al informe COSO I.	PP.05	MY
6	Determiné los componentes a ser evaluados en las siguientes fases de la auditoría	PP.06	MY
7	Elaboré el informe final de auditoría donde se establecen los componentes a ser auditados.	PP.07	MY

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CP.01 1/1
---	--	--------------------------------

Sangolqui, 5 de diciembre del 2016

Señor.

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA SANGOLQUI.

Presentes.

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es notificarle el inicio del proceso de auditoría, con la finalidad de establecer los componentes para su posterior auditoría y la presentación de la información indispensable para la ejecución de los procedimientos.


Por la atención

Atentamente;

Milton Yanzapanta

AUTOR

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17


	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CP.02 1/1
---	--	--------------------------------

CEDULA NARRATIVA: VISITA PRELIMINAR

La cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Agencia Sangolqui Está ubicada en la Av. Abdón Calderón y Río Frio Esquina, la infraestructura está compuesta por tres plantas, la primera planta se encuentra ubicada la sala de atención al cliente, donde trabajan seis personas despachando información, cajas, créditos. La segunda planta, se despachan inversiones y se realizan la administración, y el tercer piso el auditorio.



Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CP.03 1/2
---	--	--------------------------------

ENTREVISTA PRELIMINAR

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., posee una planificación estratégica?

Si, poseemos una planificación estratégica, donde se establezcan los objetivos, y a donde se dirige la Cooperativa y los resultados estimados.

2. ¿Ha sido socializada la planificación estratégica?

Si, se socializo la planificación estratégica, en especial la misión, visión y objetivos de la Cooperativa.

3. ¿Posee un organigrama estructural de la Cooperativa?


Si, se ha establecido una estructura orgánica elaborada desde la matriz para el uso de la Cooperativa.

4. ¿Posee un manual de funciones?

Si, desde la matriz se elaboró un manual de funciones que es entregado a las agencias de la Cooperativa.

5. ¿La Cooperativa posee una normativa interna?

Si, se cuenta con el manual de créditos, reglamento interno de trabajo y políticas establecidas por la Gerencia.

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CP.03 2/2
---	--	--------------------------------

6. ¿Se han fijado metas y objetivos de la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda.?

Si, como políticas empresariales se establecen metas y objetivos para cada agencia de la Cooperativa.


7. ¿Se han realizado evaluaciones al desarrollo de actividades de la Cooperativa?

No, se han aplicado evaluaciones a las actividades de la Cooperativa y por ende se desconocen las deficiencias en las actividades.

8. ¿Considera prudente la realización de una auditoría de gestión?

Si, es importante la realización de una auditoría de gestión, donde se presente un informe final de auditoria con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CP.04 1/1
---	--	--------------------------------

Sangolqui, 10 de diciembre del 2016

Señor.

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA MATRIZ.

Presentes.

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es solicitarle la siguiente información indispensable para la realización de las diferentes fases de auditoría:

- Misión,
- Visión,
- Valores Corporativos
- Organigrama estructural
- Reglamento interno de trabajo
- Manual de créditos
- Metas de crédito.


Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento

Atentamente;

Milton Yanzapanta

AUTOR

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CP.05 1/7
---	--	--------------------------------

AMBIENTE DE CONTROL

No.	PREGUNTA	SI	NO	PT	CT	Observación
1	¿Cuenta con un código de ética?		X	1	0	
2	¿Se labora con honestad y respecto a los socios y clientes?	X		1	1	
3	¿Existe un reglamento interno de trabajo que regula la administración del talento humano?	X		1	1	
4	¿Cuentan con un Manual de Funciones donde se incluyen los cargos?	X		1	1	
5	¿Existe un organigrama estructural?	X		1	1	
6	¿Se han aplicado proceso interno de la Cooperativa?	X		1	1	
7	¿Se han definido por escrito políticas y regulaciones de la Cooperativa?	X		1	1	
8	¿Se realizan evaluaciones del desempeño del personal de forma periódica?		X	1	0	
	Total Σ			8	6	

Nivel de confianza = Ponderación total / Calificación total *100


Nivel de confianza = 6/8 * 100

Nivel de confianza = 75%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 75%

Nivel de riesgo = 25%

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CP.05 2/7
---	--	--------------------------------

EVALUACIONES DEL RIESGO

No.	PREGUNTA	SI	NO	PT	CT	observación
1	¿Se ha elaborado una planificación estratégica de la entidad?	X		1	1	
2	¿Se han definido los objetivos estratégicos?	X		1	1	
3	¿La Cooperativa cuenta con un plan de mitigación de riesgo en base a un diagnóstico?		x	1	0	
4	¿Se han aplicado normativa interna en la resolución de conflictos?	X		1	1	
5	¿Los riesgos se relacionan directamente con la naturaleza de la gestión?		X	1	0	
	Total Σ			5	3	

Nivel de confianza = Ponderación total / Calificación total *100


Nivel de confianza = 3 / 5 * 100

Nivel de confianza = 60%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza


Nivel de riesgo = 100% - 60%

Nivel de riesgo = 40%

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CP.05 3/7
---	--	--------------------------------

ACTIVIDADES DE CONTROL

No.	PREGUNTA	SI	NO	PT	CT	OBSERVACIÓN
1	¿Se dispone de actividades claves por proceso?	x		1	1	
2	¿Se cuentan con documentos de respaldos por actividades?	x		1	1	
3	¿Se realizan evaluaciones a los procesos de otorgamiento de créditos?		x	1	0	
4	¿Se identifican los responsables de cada uno de los procesos que se aplican en la Cooperativa?		X	1	0	
5	¿Miden el nivel de cumplimiento de los procesos de forma periódica?		X	1	0	
6	¿Se cuenta con niveles para la aprobación de cada actividad esencial?	x		1	1	
7	¿Se socializa al personal sobre los procedimientos de la Cooperativa?	x		1	1	
8	¿Cuentan con un flujograma de los procesos esenciales de la Cooperativa?	x		1	1	
	Total Σ			8	5	

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CP.05 4/7
---	--	--------------------------------

Nivel de confianza = Ponderación total / Calificación total *100


Nivel de confianza = 5 / 8 * 100

Nivel de confianza = 62,50%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 62,50%

Nivel de riesgo = 37,50%

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CP.05 5/7
---	--	--------------------------------

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

No.	PREGUNTA	SI	NO	PT	CT	OBSERVACIÓN
1	¿La Cooperativa posee un sistema informático de comunicación?	X		1	1	
2	¿Se han establecido restricciones a la utilización de la información?	X		1	1	
3	¿Se evalúa los canales de comunicación?		X	1	0	
4	¿Se han establecido políticas de información?		X	1	0	
5	¿Se fijan controles al proceso de comunicación?	X		1	1	
	Total Σ			5	3	

Nivel de confianza = Ponderación total / Calificación total * 100


Nivel de confianza = 3 / 5 * 100

Nivel de confianza = 60%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 60%

Nivel de riesgo = 40%

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CP.05 6/7
---	--	--------------------------------

SEGUIMIENTO

No.	PREGUNTA	SI	NO	PT	CT	OBSERVACION
1	¿Los aplican las recomendaciones hechas al personal?	x		1	1	
2	¿Se efectúa seguimiento a los reclamos de los socios?		x	1	0	
3	¿Se elaboran los informes o reportes escritos?	x		1	1	
4	¿La Comisión recibe un informe trimestral de la calificación de riesgo?		x	1	0	
	Total Σ			4	2	

Nivel de confianza = Ponderación total / Calificación total *100


Nivel de confianza = 2 / 4 * 100

Nivel de confianza = 50%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 50%


Nivel de riesgo = 50%

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CP.05 7/7
---	--	--------------------------------

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGO


No.	Componentes	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Ambiente de control	75%	25%
2	Evaluación del riesgo	60%	40%
3	Actividades de control	62,50%	37,50%
4	Información y comunicación	60%	40%
5	Seguimiento	50%	50%
	Promedio	61,50%	38,50%

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CP.06 1/1
---	--	--------------------------------

Información	Análisis	Componentes
Organigrama estructural	Se presenta la estructura con los diferentes cargos que desempeña el personal.	Talento Humano
Manual de funciones	Se incluyen las funciones por cada uno de los cargos que se desempeña en la Cooperativa.	
Reglamento interno de trabajo	Es la normativa que regula al talento humano de la entidad.	
Manual de créditos	Se presenta la normativa que regula el proceso de otorgamiento de crédito.	Créditos
Manual de créditos	Se incluye el proceso de recuperación de cartera vencida.	Recuperación de cartera

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CP.07 1/3
---	--	--------------------------------

INFORME DE LA FASE DE PLANIFICACION PRELIMINAR

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

MOTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., es una institución del sistema financiero económico y solidario, la cual plantea metas y objetivos que no se ha evaluado en su cumplimiento y la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia.

OBJETIVO

Realizar una auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., período 2015, para el establecimiento de los niveles de eficiencia y eficacia.

ALCANCE


Se ha establecido realizar una auditoría de gestión para fijar las deficiencias en los procesos y la aplicación de los indicadores de gestión.

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA

MISIÓN

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que brinda oportunidades a nuestros socios y clientes en el sector de la economía popular y solidaria, a través de servicios financieros con enfoque de calidad, oportunidad y rentabilidad financiera y social, comprometidos con el desarrollo socioeconómico de nuestra zona de influencia.

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CP.07 2/3
---	--	--------------------------------

VISIÓN


Al 2018 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo consolidará su liderazgo siendo referente del sector cooperativo, con indicadores financieros y sociales de calidad, personal especializado y comprometido con el desarrollo socioeconómico de la población.

CAPÍTULO III

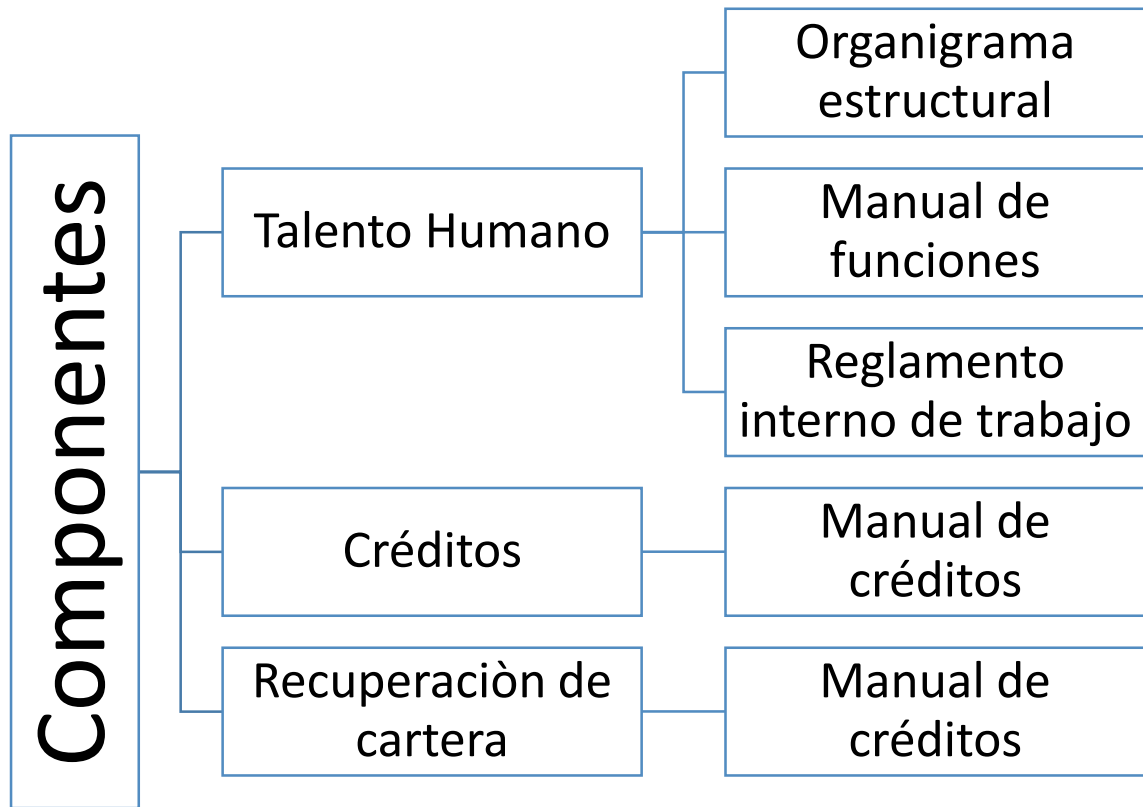
RESULTADOS DEL CONOCIMIENTO PRELIMINAR

No.	Componentes	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Ambiente de control	75%	25%
2	Evaluación del riesgo	60%	40%
3	Actividades de control	62,50%	37,50%
4	Información y comunicación	60%	40%
5	Seguimiento	50%	50%
	Promedio	61,50%	38,50%

Los resultados presentados en la evaluación de la estructura control interno es moderado dado por la ausencia de un código de ética, no se determinó el riesgo que deben enfrentar en la Cooperativa, no se aplican los procedimientos de control, faltan mecanismos de comunicación y ausencia de procedimientos de seguimiento.

	<p align="center">Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015</p>	<p align="center">CP.07</p> <p align="center">3/3</p>
---	--	---

DETERMINAR LOS COMPONENTES A SER AUDITADOS




Atentamente;

Milton Yanzapanta

AUDITOR

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17


4.2.2 Planificación Específica

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	AC.02 2/4
---	--	--------------------------------

Objetivo: Determinar los niveles de confianza y de riesgo de los componentes a ser auditados.


No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado
1	Apliqué los cuestionarios de control interno a los componentes a ser auditados.	PE.01	MY
2	Determiné los niveles de confianza y de riesgo a los componentes auditados.	PE.02	MY
3	Efectué la matriz de riesgo y diseñar los procedimientos a ser aplicados.	PE.03	MY
4	Elaboré el informe final de control interno.	PE.04	MY

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	PE.01 1/6
---	--	--------------------------------

COMPONENTE: TALENTO HUMANO

No.	PREGUNTA	SI	NO	PT	CT	OBSERVACIÓN
1	¿Cuenta con un reglamento interno que sea la normativa que regule al talento humano?	X		1	1	
2	¿Se ha definido un proceso de reclutamiento y selección talento humano?	X		1	1	
3	¿Para el ingreso de los empleados de la cooperativa se establecieron requisitos claves?	X		1	1	
4	¿Los empleados tienen un contrato de trabajo debidamente legalizado ante el organismo de control?	X		1	1	
5	¿Dentro de las obligaciones del personal esta reportar aspectos que hayan afectado la situación del personal?	X		1	1	
6	¿Se ha establecido la jornada laboral de la Cooperativa?	X		1	1	
7	¿Se ha fijado con la jornada laboral?	X		1	1	
8	¿Se realiza una distribución del valor a cancelar a los empleados?	X		1	1	

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	PE.01 2/6
---	--	--------------------------------

9	¿Se realizan evaluaciones al desempeño del personal?	X		1	0	D1 No se aplican evaluaciones al desempeño del personal como marca la normativa.
Total Σ				9	8	

Nivel de confianza = Ponderación total / Calificación total *100


Nivel de confianza = 8 / 9 * 100

Nivel de confianza = 88,89%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza


Nivel de riesgo = 100% - 88,89%

Nivel de riesgo = 11,11%

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	PE.01 3/6
---	--	--------------------------------

COMPONENTE: CRÉDITOS

No.	PREGUNTA	SI	NO	PT	CT	OBSERVACIÓN
1	¿Se cuentan con una normativa la cual se encarga de regular el proceso de otorgamiento de créditos?	X		1	1	
2	¿Se han establecido cuales son los productos crediticios que oferta la entidad?	X		1	1	
3	¿Se han fijado los niveles de aprobación que se aplican a los créditos?	X		1	1	
4	¿Para cada uno de los productos financieros se establecen los requisitos que deben ser presentado por los socios?	X		1	1	
5	¿Se establecen los responsables de cada una de las funciones del otorgamiento de crédito?	X		1	1	
6	¿Se han establecido las metas para la colocación de créditos?	X		1	1	

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	PE.01 4/6
---	--	--------------------------------

7	¿Se han aplicado evaluaciones al cumplimiento de las metas de personal?		X	1	0	D2 Se aplican evaluaciones al cumplimiento de las metas fijadas para el personal.
	Total Σ			7	6	

Nivel de confianza = Ponderación total / Calificación total *100


Nivel de confianza = 6 / 7 * 100

Nivel de confianza = 85.71%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza


Nivel de riesgo = 100% - 85.71%

Nivel de riesgo = 14.29%

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	PE.01 5/6
---	--	--------------------------------

COMPONENTE: RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.	PREGUNTA	SI	NO	PT	CT	OBSERVACIÓN
1	¿La cooperativa cuenta con un proceso de recuperación de cartera vencida?			1	1	
2	¿Se ha aplicado evaluaciones al proceso de recuperación de cartera vencida?			1	0	D3 No se ha aplicado evaluaciones al proceso de recuperación.
Se	¿Se aplican seguimientos al proceso de recuperación de crédito?			1	1	
4	¿Se ha establecido mecanismos de recuperación de cartera y refinanciamiento?			1	1	
5	¿Cómo parte de procesos se procede a las calificaciones a la antigüedad de cartera?			1	1	
6	¿Se han establecido las metas en la recuperación de cartera vencida que deben ser cumplidas por los agentes de crédito?			1	1	

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	PE.01 6/6
---	--	--------------------------------

7	¿Se han fijado evidencias del proceso de recuperación de cartera vencida?			1	0	D4 Se ha archivado evidencia suficiente para la recuperación de cartera vencida.
8	¿Se ha evaluado el cumplimiento de las metas de recuperación de cartera vencida?			1	0	D5 Ausencia de evaluaciones al cumplimiento de las metas de recuperación.
	Total Σ			8	5	

Nivel de confianza = Ponderación total / Calificación total *100

Nivel de confianza = 5 / 8 * 100


Nivel de confianza = 62.50%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 62.50%

Nivel de riesgo = 37.50%

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17


	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolquí, período 2015	PE.02 1/1
---	--	--------------------------------

DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE CONFIANZA Y RIESGO

No.	Componentes	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Talento Humano	88.89%	11.11%
2	Créditos	85.71%	14.29%
3	Recuperación de cartera	62,50%	37,50%
	Promedio	79.03%	20.97%


Una vez aplicada la evaluación a los componentes seleccionados, se establece un nivel de confianza del 79.03% alto y un nivel de riesgo es del 20.97% es bajo; dado principalmente por el incumplimiento de las evaluaciones que se deberían aplicar a los componentes fijados.

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	PE.03 1/1
---	--	--------------------------------

No.	Componentes	Nivel de riesgo	Tipo de riesgo	Procedimientos
1	Talento Humano	11.11%	Control	<p>Comprobar la aplicación del proceso de reclutamiento y selección de personal.</p> <p>Establecer el cumplimiento de la realización de evaluaciones de desempeño.</p>
2	Créditos	14.29%	Control	<p>Comprobar el proceso de otorgamiento de crédito.</p> <p>Verificar la presentación de los requisitos para acceder a un crédito que deben ser incluidos en los expedientes.</p> <p>Aplicar indicadores de gestión al otorgamiento de crédito.</p>
3	Recuperación de cartera	37,50%	Control	<p>Comprobar el proceso de recuperación de cartera vencida.</p> <p>Aplicar indicadores de gestión al proceso de recuperación de cartera.</p>

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	PE.04 1/4
---	--	--------------------------------

INFORME DE CONTROL INTERNO

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

MOTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., es una institución del sistema financiero económico y solidario, la cual plantea metas y objetivos que no se ha evaluado en su cumplimiento y la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia.

OBJETIVO

Realizar una auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., período 2015, para el establecimiento de los niveles de eficiencia y eficacia.

ALCANCE


Se ha establecido realizar una auditoría de gestión para fijar las deficiencias en los procesos y la aplicación de los indicadores de gestión.

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA

MISIÓN

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que brinda oportunidades a nuestros socios y clientes en el sector de la economía popular y solidaria, a través de servicios financieros con enfoque de calidad, oportunidad y rentabilidad financiera y social, comprometidos con el desarrollo socioeconómico de nuestra zona de influencia.

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	PE.04 2/4
---	--	--------------------------------

VISIÓN


Al 2018 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo consolidará su liderazgo siendo referente del sector cooperativo, con indicadores financieros y sociales de calidad, personal especializado y comprometido con el desarrollo socioeconómico de la población.

CAPÍTULO III

RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO

No.	Componentes	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Talento Humano	88.89%	11.11%
2	Créditos	85.71%	14.29%
3	Recuperación de cartera	62,50%	37,50%
	Promedio	79.03%	20.97%

Una vez aplicada la evaluación a los componentes seleccionados, se establece un nivel de confianza del 79.03% alto y un nivel de riesgo es del 20.97% es bajo; dado principalmente por el incumplimiento de las evaluaciones que se deberían aplicar a los componentes fijados.

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	PE.04 3/4
---	--	--------------------------------

D1 No se aplican evaluaciones al desempeño del personal como marca la normativa, donde se tiene la finalidad de establecer el cumplimiento de las funciones fijadas por el cargo.

R1 Al Jefe de Agencia, aplicar evaluaciones al desempeño del personal en base al manual de funciones, a fin de conocer los incumplimientos y establecer un plan de capacitación y motivación para el personal.

D2 Se aplican evaluaciones al cumplimiento de las metas fijadas para el personal, debido a que se fijaron y se deben aplicar para determinar el nivel de eficiencia y eficacia del personal de crédito.


R2 Al Jefe de Créditos, aplicar evaluaciones semanales al cumplimiento de las metas de colocación de crédito a fin de tomar medidas remediales a tiempo y de esta manera no se afecte a llegar a la meta.

D3 No se ha aplicado evaluaciones al proceso de recuperación, como lo marca la normativa fijando las debilidades que se presentan en el proceso.

R3 Al Jefe de créditos, debe aplicar evaluaciones al proceso de recuperación de cartera, aplicando nuevas estrategias a fin de disminuir la cartera vencida.

D4 Se ha archivado evidencia suficiente para la recuperación de cartera vencida, por lo que falta evidencia del cumplimiento del proceso de recuperación de la misma.

R4 Al Jefe de créditos se le recomienda la aplicación de evaluaciones al cumplimiento del proceso de recuperación de cartera vencida e incluir la evidencia en los expedientes de cartera vencida.

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	PE.04 4/4
---	--	--------------------------------

D5 Ausencia de evaluaciones al cumplimiento de las metas de recuperación.

R5 Al Jefe de créditos, debería aplicar las evaluaciones al cumplimiento de las metas principalmente de recuperación de cartera vencida.


Atentamente;

Milton Yazapanta

AUDITOR

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17


4.2.3 Ejecución

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	AC.03 1/1
---	--	--------------------------------

Objetivo: Obtener evidencia suficiente, competente y relevante para la elaboración de los hallazgos de auditoría de gestión.

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado
1	Comprobar la aplicación del proceso de reclutamiento y selección de personal de la Cooperativa Chibuleo.	E.01	MY
2	Establecer el cumplimiento de la realización de evaluaciones de desempeño, al talento humano.	E.02	MY
3	Comprobar el proceso de otorgamiento de crédito para determinar sus deficiencias.	E.03	MY
4	Verificar la presentación de los requisitos para acceder a un crédito que deben ser incluidos en los expedientes.	E.04	MY
5	Aplicar indicadores de gestión al otorgamiento de crédito.	E.05	MY
6	Comprobar el proceso de recuperación de cartera vencida.	E.06	MY
7	Aplicar indicadores de gestión al proceso de recuperación de cartera.	E.07	MY
8	Elaborar los hallazgos de auditoría de gestión.	E.08	MY

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17


	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	E.01 1/1
---	--	-------------------------------

PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

No.	Cargos contratados en el período	Vacante	Convocatoria	Evaluación	Contratación	Total
1	Jefe de agencia	✓	✓	✓	✓	100%
2	Asesor De Crédito Consumo	✓	✓	✓	✓	100%
3	Asesor De Microcrédito	✓	✓	✓	✓	100%
4	Asesor De Microcrédito	✓	✓	✓	✓	100%
5	Asistente De Crédito	✓	✓		✓	75%
6	Atención Al Cliente	✓	✓	✓	✓	100%
7	Asistente De Cobranzas	✓	✓		✓	75%
8	Cajera	✓	✓		✓	75%
9	Cajero	✓	✓		✓	75%
		9	9	5	9	88.89%

Del proceso de reclutamiento y selección de personal se fijó un cumplimiento del 88.89%, siendo el documento faltante las evaluaciones hechas previo al ingreso de nuevo personal a la cooperativa.

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17


	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	E.02 1/1
---	--	-------------------------------

CUMPLIMIENTO DE LA REALIZACIÓN DE EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

No.	Cargos	SI	NO	Observación
1	Jefe de agencia	✓		
2	Asesor De Crédito Consumo	✓		
3	Asesor De Microcrédito		✓	No ingreso al proceso de evaluación al otorgamiento de microcrédito.
4	Asesor De Microcrédito		✓	
5	Asistente De Crédito	✓		
6	Atención Al Cliente	✓		
7	Asistente De Cobranzas	✓		
8	Cajera		✓	No se ha evaluado al cajero por ser nuevo.
9	Cajero	✓		
		6	3	

Se verificó la aplicación de la evaluación del desempeño dando los siguientes resultados se cumple con el proceso en un 66.67%.

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17


	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	E.03 1/1
---	--	-------------------------------

PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

No.	Proceso	Si	No	Observación
1	Promoción de créditos	20	0	
2	Charlas Informativa hechas por el asesor	20	0	
3	Informe de riesgo del proceso de capacitación	18	2	No existe evidencia del informe de riesgo del proceso de capacitación de dos socios.
4	Inspección Socioeconómica	15	5	No aparecen fichas de cinco socios.
5	Análisis y aprobación del Comité de crédito	20	0	
6	Proceso de Desembolso	20	0	
7	Verificación de seguimiento al crédito.	14	6	No existe evidencia del proceso de seguimiento del crédito.
	Total	127	13	

Se ha determinado un incumplimiento del 9.29%; debido principalmente por la falta de evidencia en 6 carpetas de créditos.

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	E.04 1/2
---	--	-------------------------------

PRESENTACIÓN DE LOS REQUISITOS

Requisitos	Si	No	Observación
a. Informe Básico Del Socio (actualización de datos)	20	0	
b. Solicitud de crédito del socio;	20	0	
c. Copias de las Cédulas y Certificados de votación del socio y cónyuge	20	0	
d. Reporte de la Central de Riesgos del socio y cónyuge	20	0	
e. Rol de pagos u otros documentos que justifiquen los ingresos del Socio y cónyuge. Cuando un socio declare ingresos que provienen de países extranjeros deberá adjuntar una copia de los respectivos recibos que evidencie envíos por los dos últimos meses.	15	5	
f. Copia del pago de servicios básicos, (Luz, agua o teléfono.) del socio y garante.	12	8	
g. Mecanizado del IESS;	18	2	
a. Informe Básico Del Socio (actualización de datos) Comprobante de liquidación del préstamo	20	0	
g. Comprobante de liquidación del préstamo;	12	8	
h. Orden de Pago;	20	0	
i. Tabla de amortización del crédito actual;	16	4	
j. Copia del pagaré	20	0	
k. Autorización de débito automático de los valores pendientes.	19	1	
l. Solicitud de los garantes (Respaldo de activos)	20	0	



**Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y
crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de
Sangolqui, período 2015**


E.04

2/2


m. Otros documentos si es que los hubiere (Respaldo de activos)	19	1	
n. Informe de inspección (consumo)	15	5	
o. Informe socio-económico (Microcrédito)	20	0	
p. Hoja de verificación y seguimiento	20	0	
q. Resolución	10	10	
r. Hoja de observación (en el caso de ser necesario)	15	5	
g. Comprobante de liquidación del préstamo;	20	0	
Total Σ	351	34	

Según el manual de procesos, se fijó los expedientes que deben tener evaluados marcando un cumplimiento 91.17%.

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17


	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	E.05 1/2
---	--	-------------------------------

Nombre del indicador	Porcentaje de incremento de colocación de microcréditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda, agencia Sangolqui del periodo 2015.
Tipo de indicador	Eficacia
Estándar	15%
Periodicidad	Anual
Índice	$\frac{2'201530.00 - 2'132025.00}{2'132025.00} \times 100$ <p>3.26%</p> <p>Índice = 3.26%/15%</p> <p>Índice = 21.73%</p> <p>%</p>
Brecha:	<p>100% - Índice</p> <p>100% - 21.73%</p> <p>Brecha = 78.27%</p>

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	E.05 2/2
---	--	-------------------------------

Nombre del indicador	Porcentaje de incremento de colocación de créditos de consumo de la Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda, agencia Sangolqui del periodo 2015.
Tipo de indicador	Eficacia
Estándar	10%
Periodicidad	Anual
Índice	$\frac{782610.00 - 689231.00}{689231.00} \times 100$ <p>13.55%</p> <p>Índice = 13.55% / 10%</p> <p>Índice = 135.50%</p>
Brecha:	<p>100% - Índice</p> <p>100% - 135.50%</p> <p>Brecha = 35.50%</p>


Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	E.06 1/1
---	--	-------------------------------

No.	Proceso	Si	No	Observación
1	Preventiva (anticipa el vencimiento)	4	1	
2	Administrativa (Cobra en las oficinas)	5	0	
3	Operativa (Inicial desde el primer día de mora)	3	2	
4	Primera notificación (día 6 al 14)	5	0	
5	Segunda Notificación (día 15 hasta el 20)	4	1	
6	Tercera notificación (día 21 al 30)	5	0	
7	Extrajudicial (acuerdo extrajudicial)	5	0	
8	Judicial (proceso judicial que obliga el pago)	4	1	
	Total	35	5	


Incumplimiento del 12.50% debido a la no aplicación de la cobranza administrativa.

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17


	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	E.06 1/1
---	--	-------------------------------

Nombre del indicador	Porcentaje de cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda, agencia Sangolqui del periodo 2015.
Tipo de indicador	Eficacia
Estándar	2.50%
Periodicidad	Anual
Índice	3.28% Índice = 3.28% / 2.50% Índice = 131.20%
Brecha:	100% - Índice 100% - 131.20% Brecha = 31.20%


Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	E.07 1/7
---	--	-------------------------------


Título:	Incumplimiento del proceso de selección de personal.
Condición:	En la normativa se fija los parámetros para la contratación de personal, verificado el proceso se determinó un cumplimiento del 88.89%, faltando evidencia de la evaluación del proceso de selección.
Criterio:	<p><i>En el reglamento interno de trabajo en el art. 52.</i></p> <p><i>El área de Talento Humano aplicará el proceso en lo referente a la elección del personal en coordinación con Gerencia General, Jefes de Sucursal, Agencias y Oficinas y Jefes de área en cuanto surja un cargo vacante.</i></p> <p><i>El proceso consiste en tener una vacante, convocatoria, evaluación y contratación.</i></p>
Causa:	El encargado del talento humano, no documenta la evaluación del proceso de selección en los expedientes de personal.
Efecto:	11.11% de brecha negativa.

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolquí, período 2015	E.07 2/7
---	--	-------------------------------


Título:	No se aplican evaluaciones al desempeño del personal
Condición:	<p>En la normativa se fija los parámetros para la evaluación del desempeño, se comprobó que solo se aplicó la evaluación del desempeño a seis de las nueve personas que laboran en la Cooperativa.</p> <p>Nivel de cumplimiento es del 66.67%.</p>
Criterio:	<p><i>En el reglamento interno de trabajo;</i></p> <p><i>Art. 44. La evaluación de desempeño del personal se hará mediante la calificación sistemática de rendimiento de los trabajadores en el ejercicio de su puesto.</i></p> <p><i>Art. 48. La evaluación deberá hacerse periódicamente, de acuerdo a la planificación establecida por el área de Gestión de Talento humano, en todo caso pueden ser menores a dos veces al año.</i></p>
Causa:	El encargado del talento humano, no ha realizado la planificación de las evaluaciones del desempeño a la totalidad del personal.
Efecto:	33.33% de brecha negativa.

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	E.07 3/7
---	--	-------------------------------


Título:	Incumplimiento el proceso de otorgamiento de créditos
Condición:	Se verificó el proceso de otorgamiento de crédito, pero no se ha aplicado debidamente dando un cumplimiento del 90.71%.
Criterio:	<p><i>En el manual créditos se fijó los procedimientos metodológicos para el otorgamiento un crédito donde se definieron los siguientes pasos:</i></p> <p><i>Promoción</i></p> <p><i>Charlas informativas</i></p> <p><i>Informes de riesgo</i></p> <p><i>Inspección socioeconómica</i></p> <p><i>Comité de crédito</i></p> <p><i>Desembolso</i></p> <p><i>Verificación de seguimiento</i></p>
Causa:	El jefe de Agencia no aplica evaluaciones al proceso de otorgamiento e créditos para la identificación de las deficiencias que se registran y tomar medidas correctivas a tiempo.
Efecto:	Existe un incumplimiento del 9.29%

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	E.07 4/7
---	--	-------------------------------


Título:	Incumplimiento en la presentación de los requisitos de crédito
Condición:	Se verificó, los expedientes de créditos donde se debían incluir los requisitos fijados en la normativa, determinándose un nivel de cumplimiento del 91.17%.
Criterio:	<p><i>En el manual de crédito</i></p> <p>Art. 58 Expedientes.- <i>La Institución mantendrá expedientes individuales de crédito para cada uno de sus socios. De acuerdo con el tipo de crédito, contendrá la siguiente documentación:</i></p> <p><i>Expediente operativo:</i></p> <p><i>a. Informe Básico Del Socio (actualización de datos)</i></p> <p><i>b. Solicitud de crédito del socio;</i></p> <p><i>c. Copias de las Cédulas y Certificados de votación del socio y cónyuge</i></p> <p><i>d. Reporte de la Central de Riesgos del socio y cónyuge</i></p> <p><i>e. Rol de pagos u otros documentos que justifiquen los ingresos del Socio y cónyuge. Cuando un socio declare ingresos que provienen de países extranjeros deberá adjuntar una copia de los respectivos recibos que evidencie envíos por los dos últimos meses.</i></p> <p><i>f. Copia del pago de servicios básicos, (Luz, agua o teléfono.) del socio y garante.</i></p> <p><i>g. Mecanizado del IESS;</i></p> <p><i>g. Comprobante de liquidación del préstamo;</i></p>

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	E.07 5/7
---	--	-------------------------------

	<p><i>h. Orden de Pago;</i></p> <p><i>i. Tabla de amortización del crédito actual;</i></p> <p><i>j. Copia del pagaré</i></p> <p><i>k. Autorización de débito automático de los valores pendientes.</i></p> <p><i>l. Solicitud de los garantes (Respaldo de activos)</i></p> <p><i>m. Otros documentos si es que los hubiere (Respaldo de activos)</i></p> <p><i>n. Informe de inspección (consumo)</i></p> <p><i>o. Informe socio-económico (Microcrédito)</i></p> <p><i>p. Hoja de verificación y seguimiento</i></p> <p><i>q. Resolución</i></p> <p><i>r. Hoja de observación (en el caso de ser necesario)</i></p>
Causa:	El personal encargado de verificar los requisitos no realizar correctamente su trabajo ingresando carpetas que no cumplen el perfil.
Efecto:	Brecha negativa de 8.83%.

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	E.07 6/7
---	--	-------------------------------


Título:	No se llegaron a la meta fijada
Condición:	Se solicitó información sobre el cumplimiento de las metas establecidas, cumplimiento del 21.73% de microcréditos, de consumo se alcanzó al 135.50% y en el caso de la recuperación de cartera vencida es de 31.20%
Criterio:	Se fijó las metas para el período 2015; <ul style="list-style-type: none"> • 15% de incremento de colocación de microcrédito • 10% de incremento de colocación de créditos de consumo • 2.5% cartera vencida.
Causa:	En el caso de las metas no son evaluadas periódicamente y esto dificulta su cumplimiento.
Efecto:	Brecha negativa en microcréditos 78.27% Brecha en recuperación de cartera vencida 31.20%

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	E.07 7/7
---	--	-------------------------------

Título:	Incumplimiento del proceso de recuperación de cartera
Condición:	Se solicitó información sobre diez créditos que llegaron a la cobranza judicial para poder determinar en que cumple se dieron deficiencias, se pudo observar que existen procesos a realizan de forma anticipada y la última alternativa es el cobro judicial, se pudo conocer que se cumple con el 82.50%, no se evidencio el inicio del proceso operativo al momento de considerarse impago.
Criterio:	<i>Manual de créditos fija lo siguientes:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Preventiva (anticipa el vencimiento) • Administrativa (Cobra en las oficinas) • Operativa (Inicial desde el primer día de mora) • Primera notificación (día 6 al 14) • Segunda Notificación (día 15 hasta el 20) • Tercera notificación (día 21 al 30) • Extrajudicial (acuerdo extrajudicial) • Judicial (proceso judicial que obliga el pago)
Causa:	En el proceso de cobranza no fue aplicado la totalidad de los pasos previstos para su recuperación.
Efecto:	Incumplimiento del 12.50%.

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17


4.2.4 Comunicación de resultados

 MILTON YANZAPANTA Auditor	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	AC.04 1/1
---	--	--------------------------------

Objetivo: Emitir el informe final de auditoría de gestión.

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado
1	Realicé el informe final de auditoría de gestión.	CR.01	MY

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17

	<p align="center">Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015</p>	<p align="center">CR.04 1/9</p>
---	--	---

INFORME DE CONTROL INTERNO

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

MOTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., es una institución del sistema financiero económico y solidario, la cual plantea metas y objetivos que no se ha evaluado en su cumplimiento y la determinación de los niveles de eficiencia y eficacia.

OBJETIVO

Realizar una auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., período 2015, para el establecimiento de los niveles de eficiencia y eficacia.

ALCANCE


Se ha establecido realizar una auditoría de gestión para fijar las deficiencias en los procesos y la aplicación de los indicadores de gestión.

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA

MISIÓN

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que brinda oportunidades a nuestros socios y clientes en el sector de la economía popular y solidaria, a través de servicios financieros con enfoque de calidad, oportunidad y rentabilidad financiera y social, comprometidos con el desarrollo socioeconómico de nuestra zona de influencia.

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CR.04 2/9
---	--	--------------------------------

VISIÓN

Al 2018 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo consolidará su liderazgo siendo referente del sector cooperativo, con indicadores financieros y sociales de calidad, personal especializado y comprometido con el desarrollo socioeconómico de la población.

CAPÍTULO III: RESULTADOS FINALES

Título:

Incumplimiento del proceso de selección de personal.

Condición:


En la normativa se fija los parámetros para la contratación de personal, verificado el proceso se determinó un cumplimiento del 88.89%, faltando evidencia de la evaluación del proceso de selección.

Criterio:

En el reglamento interno de trabajo en el art. 52.

El área de Talento Humano aplicará el proceso en lo referente a la elección del personal en coordinación con Gerencia General, Jefes de Sucursal, Agencias y Oficinas y Jefes de área en cuanto surja un cargo vacante.

El proceso consiste en tener una vacante, convocatoria, evaluación y contratación.

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CR.04 3/9
---	--	--------------------------------

Causa:

El encargado del talento humano, no documenta la evaluación del proceso de selección en los expedientes de personal.

Efecto:

11.11% de brecha negativa.

Titulo:

No se aplican evaluaciones al desempeño del personal

Condición:


En la normativa se fija los parámetros para la evaluación del desempeño, se comprobó que solo se aplicó la evaluación del desempeño a seis de las nueve personas que laboran en la Cooperativa. Nivel de cumplimiento es del 66.67%.

Criterio:

En el reglamento interno de trabajo;

Art. 44. La evaluación de desempeño del personal se hará mediante la calificación sistemática de rendimiento de los trabajadores en el ejercicio de su puesto.

Art. 48. La evaluación deberá hacerse periódicamente, de acuerdo a la planificación establecida por el área de Gestión de Talento humano, en todo caso pueden ser menores a dos veces al año.

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CR.04 4/9
---	--	--------------------------------

Causa:

El encargado del talento humano, no ha realizado la planificación de las evaluaciones del desempeño a la totalidad del personal.

Efecto:

33.33% de brecha negativa.

Título:

Incumplimiento el proceso de otorgamiento de créditos

Condición:

Se verifico el proceso de otorgamiento de crédito, pero no se ha aplicado debidamente dando un cumplimiento del 90.71%.

Criterio:

En el manual créditos se fijó los procedimientos metodológicos para el otorgamiento un crédito donde se definieron los siguientes pasos:


Promoción, Charlas informativas, Informes de riesgo, Inspección socioeconómica, Comité de crédito, Desembolso Y Verificación de seguimiento

Causa:

El jefe de Agencia no aplica evaluaciones al proceso de otorgamiento e créditos para la identificación de las deficiencias que se registran y tomar medidas correctivas a tiempo.

Efecto:

Existe un incumplimiento del 9.29%

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CR.04 5/9
---	--	--------------------------------

Título:

Incumplimiento en la presentación de los requisitos de crédito

Condición:

Se verificó, los expedientes de créditos donde se debían incluir los requisitos fijados en la normativa, determinándose un nivel de cumplimiento del 91.17%.


Criterio:

En el manual de crédito

Art. 58 Expedientes.- La Institución mantendrá expedientes individuales de crédito para cada uno de sus socios. De acuerdo con el tipo de crédito, contendrá la siguiente documentación:

Expediente operativo:

- a. Informe Básico Del Socio (actualización de datos)*
- b. Solicitud de crédito del socio;*
- c. Copias de las Cédulas y Certificados de votación del socio y cónyuge*
- d. Reporte de la Central de Riesgos del socio y cónyuge*
- e. Rol de pagos u otros documentos que justifiquen los ingresos del Socio y cónyuge. Cuando un socio declare ingresos que provienen de países extranjeros deberá adjuntar una copia de los respectivos recibos que evidencie envíos por los dos últimos meses.*
- f. Copia del pago de servicios básicos, (Luz, agua o teléfono.) del socio y garante.*
- g. Mecanizado del IEES;*
- g. Comprobante de liquidación del préstamo;*
- h. Orden de Pago;*

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CR.04 6/9
---	--	--------------------------------

- i. Tabla de amortización del crédito actual;*
- j. Copia del pagaré*
- k. Autorización de débito automático de los valores pendientes.*
- l. Solicitud de los garantes (Respaldo de activos)*
- m. Otros documentos si es que los hubiere (Respaldo de activos)*
- n. Informe de inspección (consumo)*
- o. Informe socio-económico (Microcrédito)*
- p. Hoja de verificación y seguimiento*
- q. Resolución*
- r. Hoja de observación (en el caso de ser necesario)*

Causa:


El personal encargado de verificar los requisitos no realizar correctamente su trabajo ingresando carpetas que no cumplen el perfil.

Efecto:

Brecha negativa de 8.83%.

Título:

No se llegaron a la meta fijada

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CR.04 8/9
---	--	--------------------------------

Condición:

Se solicitó información sobre el cumplimiento de las metas establecidas, cumplimiento del 21.73% de microcréditos, de consumo se alcanzó al 135.50% y en el caso de la recuperación de cartera vencida es de 31.20%

Criterio:

Se fijó las metas para el período 2015;

- 15% de incremento de colocación de microcrédito
- 10% de incremento de colocación de créditos de consumo
- 2.5% cartera vencida.

Causa:

En el caso de las metas no son evaluadas periódicamente y esto dificulta su cumplimiento.


Efecto:

Brecha negativa en microcréditos 78.27%

Brecha en recuperación de cartera vencida 31.20%

Título:

Incumplimiento del proceso de recuperación de cartera

	Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015	CR.04 9/9
---	--	--------------------------------

Condición:

Se solicitó información sobre diez créditos que llegaron a la cobranza judicial para poder determinar en que cumple se dieron deficiencias, se pudo observar que existen procesos a realizan de forma anticipada y la última alternativa es el cobro judicial, se pudo conocer que se cumple con el 82.50%, no se evidencio el inicio del proceso operativo al momento de considerarse impago.


Criterio:

Manual de créditos fija lo siguientes:

- Preventiva (anticipa el vencimiento)
- Administrativa (Cobra en las oficinas)
- Operativa (Inicial desde el primer día de mora)
- Primera notificación (día 6 al 14)
- Segunda Notificación (día 15 hasta el 20)
- Tercera notificación (día 21 al 30)
- Extrajudicial (acuerdo extrajudicial)
- Judicial (proceso judicial que obliga el pago)

Causa:

En el proceso de cobranza no fue aplicado la totalidad de los pasos previstos para su recuperación.

 <p>MILTON YANZAPANTA Auditor</p>	<p>Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, provincia de Pichincha, ciudad de Sangolqui, período 2015</p>	
--	---	--

Efecto:

Incumplimiento del 12.50%.

Atentamente;

Milton Yanzapanta

AUDITOR

Elaborado por: MY	Fecha: 5/12/16
Supervisado por: LO / RC	Fecha: 14/03/17

CONCLUSIONES

- La Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, Agencia Sangolqui, es una institución del sistema financiero económico, cuenta con una planificación estratégica y metas de colocación de créditos y recuperación de cartera que no fueron alcanzados en el tiempo previsto, adicionalmente no se evaluaron los procesos que se desarrollan dentro de la Cooperativa.
- No se aplican indicadores de gestión, al cumplimiento de los objetivos y metas de la agencia, desconociendo los aspectos claves que afectan al crecimiento esperado, este punto se dio principalmente por la falta de evaluaciones al desempeño del personal.
- No se aplica una adecuada administración del talento humano, a pesar de tener un reglamento interno, no se ejecuta sus parámetros y se aplican las sanciones para evitar las deficiencias y mejorar la calidad de trabajo.

RECOMENDACIONES


- La Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo, Agencia Sangolqui, debe ser objeto de auditorías de gestión a fin de establecer deficiencias y corregirlas a tiempo estos problemas, permitiendo alcanzar las metas previstas.
- Aplicar indicadores de gestión, al cumplimiento de los objetivos y metas de forma periódica para medir el rendimiento de los empleados de las áreas operativas de la Cooperativa.
- Realizar un proceso de capacitación al personal sobre la administración del talento humano, basado en el reglamento interno, y posteriormente realizar la aplicación de sanciones al personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Benjamín, E. (2007). *AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Gestión estratégica del cambio*. Mexico: Pearson.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral normas y procedimientos*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- Cardozo, H. (s.f.). *Auditoría del sector solidario: Aplicación de normas internacionales*. ECOE.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Díaz de Santos.
- CGE. (2002). *Manual de auditoría de gestión*. Quito.
- CGE. (2003). *Manual de Auditoría de Gestión*. Quito.
- Contraloría General del Estado. (2011). *Guía Metodológica de la auditoría de gestión*. Quito.
- De la Peña, A. (2009). *Auditoría: Un Enfoque Practico*. Madrid: Paraninfo Cengage Learning.
- Elizondo, A. (2002). *Metodología de la investigación contable*. México D.F.: International Thomson Editores S.A.
- Fonseca, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Lima: IICO.
- Madariaga, J. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*. Barcelona: DEUSTO.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de gestión*. Quito-Ecuador: ISBN:9978-44-774-1.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito.
- Melini, R. (2003). *Enfoques en la Auditoría de Estados Contables*. ULN.
- Mira, J. C. (2006). *Apuntes de Auditoría*. España: Creative Commons.
- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*. México: LImusa Noriega Editores.
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa*. México: McGraw Hill.
- Metodología de la investigación . (2011). *Metodología de la investigación* . Obtenido de <https://sites.google.com/site/51300008metodologia/caracteristicas-cualitativa-cuantitativa>

ANEXOS

Anexo 1: Jefe de credito

	Código: GTH-REG-023
	Fecha de implementación: 07-May-2014 Última aprobación: 07-May-2014 Revisión: VIX
DESCRIPTIVO FUNCIONAL Y PERFIL POR COMPETENCIAS	
Elaborado por: Karina Ortiz	Revisado por: María Kuitiara
Aprobado por: Rodrigo Ureba	

1. Datos de identificación del Cargo:

Cargo	ASISTENTE DE CRÉDITO		
Área	Negocios	Departamento	Crédito
Reporta a	Jefe de Crédito	Ciudad/Regional	Ambato
Supervisa directamente a	Ninguno	Supervisa indirectamente a	Ninguno
Reemplaza a	Asistente de Crédito - Despacho	El cargo puede ser reemplazado por	Asistente de Crédito - Despacho Asistente de Crédito

2. Misión del cargo:

Cumplir con la responsabilidad de la gestión efectiva de diversas líneas de créditos, brindando atención e información de manera clara y oportuna a nuestros socios y clientes.

3.- Descripción de Funciones del Cargo:

Funciones	FR	CE	CM	TOTAL	ESPECIAL
Ingresar los datos de los socios (N° de cuenta, agencia, monto solicitado, tipo de crédito, destino del crédito y otros) al SW.	5	4	3	12	SI
Revisar que los requisitos de los socios estén completos, previa entrega a la Coordinadora de Crédito.	5	4	3	12	SI
Investigar en las paginas web (función judicial, SRI, Municipio, EEASA y otros) para validar información del cliente.	5	3	3	11	NO
Dar información acerca de los requisitos y asesoramiento de créditos.	5	3	2	10	NO
Investigar de varias fuentes al clientes y revisar que no se encuentre en la lista de observados del CONSEP, si lo está pedir documentos de descargo.	3	4	2	9	NO
Atender y realizar llamadas telefónicas para brindar información acerca de los productos y servicios a los socios.	5	3	2	10	NO
Ordenar los documentos de acuerdo a la política institucional.	5	2	2	9	NO

4.- Clientes y Proveedores del Cargo

Clientes del Cargo:	Actividad o Documento del que es Cliente
Fabrica de crédito	Carpetas de los socios
Asesores de microcrédito	Carpetas de los socios para inspección
Socios	Análisis de información

Proveedores del Cargo:	Actividad o Documento del que es Proveedor
Asesores de microcrédito	Carpetas de los socios para inspección
Socios	Datos para análisis, solicitudes de microcréditos
Fabrica de crédito	Carpetas aprobadas de los socios

DESCRIPTIVO FUNCIONAL Y PERFIL POR COMPETENCIAS

Elaborado por: Karina Ortiz

Revisado por: María Barrios

Aprobado por: Rodrigo Urecho

5.- Funciones del Esenciales
Funciones Esenciales

- Investigar los ingresos y gastos de los socios y la capacidad de pago para verificar si es o no sujeto de crédito.
- Analizar los datos de información de los socios para que sean aprobados como socio recurrente o garantía.
- Ingresar los datos de los socios (# de cuenta, agencia, monto solicitado, tipo de crédito, destino del crédito y otros) al SW.

6.- Perfil del Cargo
6.1 Competencias:

Conocimiento	Habilidades	Habilidades
Procesos y Políticas internas	Manejo Microsoft Office (nivel medio)	Comunicación efectiva, empatía.
Leyes y regulaciones		Persuasión
Atención al Cliente		Proactividad

6.2 Educación formal requerida:

Formación Académica	Tecnólogo o 3er. Nivel, Gestión Financiera, economía, gestión comercial o carreras afines.
---------------------	--

6.3 Experiencia laboral requerida:

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia:	1 año
Especificidad de la experiencia:	En cargos similares y de preferencia en instituciones financieras o cooperativas.
Áreas de Experiencia	Atención al Cliente

Levantado por:

Coord. Gestión de Talento Humano

Revisado por:

Ocupante del Cargo

Anexo 2: Socios Fundadores



Anexo 3: Manual de cobranza

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Código: GN-CBR-PRO-001 Fecha de Elaboración: 17-Jun.-2016 Última Aprobación: Versión: 00
Elaborado por: "MI FUNDACION" Ing. Williams Sanchez	Revisado Por: Rodrigo Llambo, Julio Calero, Juan José Tiche, Carlos Toalombo, Eduardo Altamirano, Isaac Maliza, Rosario Til	Aprobado por: Consejo de Administración

MANUAL DE COBRANZA

Elaborado por: FIRMAS: 	Revisado Por: FIRMAS: 	Aprobado por: FIRMAS: 
---	--	---




PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y/O DISTRIBUCIÓN SIN PREVIA AUTORIZACIÓN

Anexo 4: Carpeta de Crédito

CHIBULEO
Cooperativa de Ahorro y Crédito

yo **creo** en tí..



Oficina SANGOLQUI Socio No. 99608 Tipo de Crédito

Nombres: CHRISTIAN GONZALO MUÑOZ GUAMÁN

Cédula de Ciudadanía: 172356781-2

Fecha de Ingreso: 18-09-2019

Contenido de la Carpeta: 000 CREDITOS

AVISO CONFIDENCIAL

Esta carpeta y cualquier documento anexo son confidenciales y para uso exclusivo de la Cooperativa de ahorro crédito Chibuleo. La información proporcionada en esta puede contener información protegida por el socio. usted recibió por error, equivocación u omisión queda estrictamente prohibido la utilización, copia y puede ser penalizada legalmente.

Favor notificar en forma inmediata o devolverla en cualquiera de las oficinas de la Cooperativa Ahorro y Crédito Chibuleo o comunicarse a los números 032422526 - 032824389.

OFICIAL DE CREDITO Paulo Jaso

FECHA DE INSPECCION 20-09-2012

VALIDA HASTA _____

DATOS INFORMATIVOS DEL SOCIO

Nº. Socio 01908 Nombres y Apellidos Yancy Colman Christian Escobar
 Dirección domicilio/Cantón Morona Parroquia Somocruz
 Comunidad _____ Banco Chibuleo Ahorro
 Calle José Gacabana y P. de diciembre N° Casa 83 Tel. 2024521 - 099345211
 Casa Propia Arrendada Familiar Otros

DATOS DEL LUGAR DE TRABAJO DEL SOCIO

Ocupación Laboral Maestro Varas de Hierro
 Dirección del trabajo/Cantón Morona Parroquia Somocruz
 Comunidad _____ Banco Chibuleo Ahorro
 Calle Bolívar y Victoriano Riquelme Tel. 0115312531
 Ocupación del Cónyuge _____

TIPO DE GARANTIA AL CREDITO

Sobre Firma Prendario Hipotecario Póliza Otros

DESTINO DEL CREDITO

Comercio Consumo Educación Agricultura
 Ganadería Artesanías Compra de Terreno Vehículo
 Otros Compra de herramienta

FORMA DE PAGO

Mensual Quincenal Semanal Otros _____

BIENES MUEBLES <input type="checkbox"/> Vehículo <input type="checkbox"/> Electrodomésticos <input type="checkbox"/> Joyas <input type="checkbox"/> Artículos	BIENES INMUEBLES <u>CASA 2 plantas 340</u> <u>400 m² terreno</u> <u>2000 m² terreno y otros terrenos</u> TERRENOS _____	BIENES SEMOVIENTES _____
--	---	------------------------------------

INGRESOS MENSUALES (Justificar)		GASTOS MENSUALES	
Buque y Seguro	<input type="checkbox"/>	España Ahorros	\$ 200
Ingreso Cónyuge	<input type="checkbox"/>	España Educación	\$
España Ahorros	<input type="checkbox"/>	España Ahorros	\$
Ingreso del Socio	\$	Servicios Básicos	\$ 500
España Administrativa	<input type="checkbox"/>	Pago de Prestamos	\$ 2000
Por Negocio Propio	\$ 400 30% del mes	Otros	\$ 100
TOTAL INGRESOS	\$ 400	TOTAL GASTOS	\$ 2700

Capacidad de Pago 100% Capacidad de Endeudamiento 100%

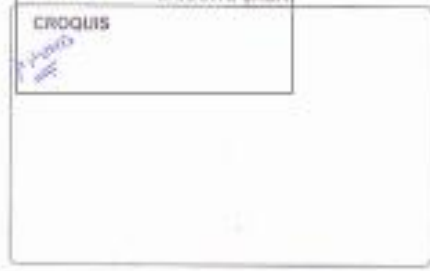
DEUDOR CASA

CROQUIS



GARANTE CASA

CROQUIS



DATOS INFORMATIVOS DEL GARANTE 1			
Nº. Socio	Nombres y Apellidos <u>Alfonso Gonzalez Yanes Mexico</u>		
Dirección domicilio/Cantón <u>Rosario</u>		Parroquia <u>San Gabriel</u>	
Comunidad	Calle <u>Av. A. de Guzman # 1009-90-4010</u>		Barrio <u>San Gabriel</u>
Casa Propia <input checked="" type="checkbox"/>	Arrendada <input type="checkbox"/>	Familiar <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>
DATOS DEL LUGAR DE TRABAJO DEL GARANTE 1			
Ocupación Laboral	<u>Autónomo</u>		
Ocupación del Cónyuge			
BIENES MUEBLES	BIENES INMUEBLES	BIENES SEMOVIENTES	
<u>Auto</u>	CASA <u>2 dormitorios</u>		
<u>Auto</u>	<u>Juguete</u>		
<u>Auto</u>	<u>Auto</u>		
<u>12 televisores</u>	TERRENOS		
Otros	<u>A</u>		
DATOS INFORMATIVOS DEL GARANTE 2			
Nº. Socio	Nombres y Apellidos		
Dirección domicilio/Cantón		Parroquia	
Comunidad	Calle		Barrio
Casa Propia <input type="checkbox"/>	Arrendada <input type="checkbox"/>	Familiar <input type="checkbox"/>	Otros
DATOS DEL LUGAR DE TRABAJO DEL GARANTE 2			
Ocupación Laboral			
Ocupación del Cónyuge			
BIENES MUEBLES	BIENES INMUEBLES	BIENES SEMOVIENTES	
	CASA		
	TERRENOS		
INFORMACIÓN INTERNA DE LA COOPERATIVA			
<p>Reservados los derechos de aceptar, verificar, analizar, aprobar y otorgar el crédito. Los asegurados conocerán las políticas y normas que regulan la institución en función de los estatutos que son de carácter público. En caso de que los garantistas de los deudores no se pudiesen abstenecer de las obligaciones pendientes.</p>			
Aprobado <input checked="" type="checkbox"/>	Suspendido <input type="checkbox"/>	Negado <input type="checkbox"/>	
<p>Informe oficial de crédito <u>El presente es un informe de crédito, el cual se otorga a los miembros de la cooperativa de ahorro y ahorro que poseen un seguro que cubre al crédito, además, para poder otorgar el crédito ya que se otorga a los miembros de la cooperativa que poseen un seguro.</u></p>			
Informe comité de crédito			
<p><i>[Signature]</i> DIRECTOR GENERAL CI. <u>18040000-1</u></p>			
<p><i>[Signature]</i> DIRECTOR DE CREDITACIÓN CI. _____</p>			
<p><i>[Signature]</i> DIRECTOR CI. _____</p>			

ANÁLISIS SOCIOECONÓMICO:
Socio N° 99605

NOMBRES: Tratador, Hueso, R. Riquelme

BALANCE GENERAL 10/10/2017

ACTIVO		PASIVO	
DISPONIBLE		PASIVO CORRIENTE	
Caja	150	Credito e corto plazo	
Banco	150	Credito proveedores	
EXIGIBLE		Credito Precomistas	
Cuentas por cobrar		Credito Sistema Financiero	
RESERVABLE		PASIVO AJENO CORRIENTE	
Inventarios	699	Credito a largo plazo	1000
Materia Prima		Credito Sistema Financiero	
Productos en Proceso		TOTAL PASIVOS	
Productos terminados		1000	
ACTIVO FIANC		TOTAL PATRIMONIO	
		699	
TOTAL ACTIVOS	1099	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	1099

Auxiliar de Ctas. Por cobrar

Principales Clientes		Deuda	Monto
1			
2			
3			
4			
5			
TOTAL CTAS. POR COBRAR			6

Auxiliar de Inventarios

	Costo	Valor Total
1. <u>Almendra</u>	10	120
2. <u>Mani tostado</u>	15	75
3. <u>Mani crudo</u>	5	15
4. <u>Mani tostado</u>	2	6
5. <u>Almendra</u>		10
6. <u>Mani</u>		15
7. <u>Almendra</u>		12
8. <u>Mani y Almendra</u>		18
9. <u>Almendra y Mani</u>		18
10. <u>Almendra</u>		12
11. <u>Almendra y almendra</u>		12
12. <u>Almendra</u>		12
TOTAL DE INVENTARIOS		369

De ser necesario adicionar los pagos de inventarios

Auxiliar de Activos Fijos

Fecha: 30 de Julio de 2016		Cuenta Contable: 1010		Valor Total: 3000	
Descripción: Depreciación Acumulada Vehículo		Debe		Haber	
1					
2					
3					
4					
TOTAL ACTIVOS FIJOS					3000

Auxiliar de Pasivas Corrientes

	Flujo	Moneda
1		
2		
3		
4		
TOTAL CREDITOS POR PAGAR		

Auxiliar de Pasivas no Corrientes

	Flujo	Moneda
1	150	150
2		
3		
4		
TOTAL CREDITOS POR PAGAR		150

ESTADO DE RESULTADO DEL NEGOCIO

VENTAS	4800
Menos: Ventas a crédito	4800
Menos: Ventas a crédito	—
(1) COSTO DE VENTAS	1000
Impugnación	3000
(2) GASTOS GENERALES	300
Personal	—
Servicios básicos	150
Alquiler del local	150
Transporte	—
Otros Gastos	150
UTILIDAD OPERATIVA	3000

FLUJO DE CAJA SEMESTRAL DE LA UNIDAD FAMILIAR

(1) Ventas a crédito	4800
(2) Recuperación de C/C	—
- Cobros a crédito	3000
- Gastos Generales	300
FLUJO DEL NEGOCIO	150
(3) Otros ingresos familiares	—
- Consumo familiar	150
- Compromisos familiares	—
Ingresos (dividendos)	—
Retenciones	—
FLUJO DE CAJA	300

Auxiliar de Estado de Resultado

	VENTAS A CONTADO	VENTAS A CREDITO	RECUPERACION DE C/C POR CONTADO	CONTRO A CONTADO	CONTRO A CREDITO
JAN -	100			100	
FEB -	100			100	
MAR -	100			100	
ABR -	100			100	
MAY -	100			100	
JUN -	100			100	
TOTAL	600			600	

Realizado por: Paulina Soto Firma: [Firma] No. Cedula: 1000000000 Fecha: 30 de Julio

NOTA: Los datos por usted proporcionados son de carácter confidencial y sujetos de comprobación, cualquier dato comprobado como falso será causa suficiente para negar el crédito.

Socio No. 99 0005 DEUDOR (X) GARANTE () Del sector No. Fecha de solicitud 03-09-2019

DATOS DE CRÉDITO

MONTOS DE SOLICITADO \$ <u>1500,00</u> dólares Para un plazo de <u>12 meses</u>	TIPO DE PRESTAMO		FORMAS DE PAGO Cuentas semestrales <input type="checkbox"/> Cuentas mensuales <input checked="" type="checkbox"/> Cuentas trimestrales <input type="checkbox"/> M vencimiento <input type="checkbox"/>	FECHA QUE PUEDE PAGAR <u>01</u> CAPACIDAD DE PAGO \$ <u>300</u>
	Comercio <input type="checkbox"/>	Financiamiento <input type="checkbox"/>		
	Condominio <input type="checkbox"/>	Compras de vivienda <input type="checkbox"/>		
	Agricultura <input type="checkbox"/>	Compras de bienes de consumo <input type="checkbox"/>		
	Compra de terreno <input type="checkbox"/>	Aplicación <input type="checkbox"/>		
	Otros <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>		

DATOS DEL SOLICITANTE/ GARANTE

Nombre y Apellido: Cristian Guevara Maldonado E.C. 17256381-2 Nivel Académico Secundario

Carné electrónico: crisgma - 28931239@hotmail.com Educación: Secundario Sexo: M Edad: 26 años

Dirección: Provincia: Pichincha Cantón: Ruminahui Parroquia: San Gregorio

Comunidad: Sector/Barrio: Morichón

Fecha de nacimiento: Inca Garcilaso y 9 de Diciembre N° Casa: 33

Dirección del domicilio: Riobamba "COMERCIAL"

Teléfono: 2081-921 Celular: 0993318351

N° de Cargas familiares (D): Existen separación de bienes: SI () NO ()

Caja propia () Arrendado () Familiar (X) Otro ()

Tiempo de residencia: 13 años

CHIBULEO RESOLUCIÓN COMITE DE CREDITO

Racional () Regional () Local (X)

Acta N° MONTO \$ 1500

FECHA: 03/09/2019 PLAZO: 12 meses

ACROCRÉDITO CRÉDITO DE CONSUMO

OBSERVACIONES: 92 meses

[Firma]
Firma Presidente Comité

REFERENCIAS PERSONALES

Nombre y Apellido	Dirección	Teléfono	Provincia	Tiempo que conoce
<u>R. Luis Angulo Tapata Babala</u>	<u>Morichón y Bolívar 6-24</u>	<u>2236-347</u>	<u>Cotacachi</u>	<u>8 años</u>
<u>R. Ana María Pareda Tabares</u>	<u>Morichón y Bolívar 10-33</u>	<u>0993101972</u>	<u>Cotacachi</u>	<u>6 años</u>

REFERENCIA COMERCIAL

Nombre de la Empresa: Dirección: Teléfono: Qué compra:

REFERENCIA BANCARIA

BANCO / COOPERATIVA: CTA CTE No. CTA AHORROS No. SALDO PROMEDIO \$

Ocupación del Solicitante / Garante en caso de ser empleado

Nombre de la Empresa: Dirección de la Empresa:

Provincia: Cantón: Parroquia:

Tel. de la Empresa: Tiempo que trabaja: Año: Cargo que desempeña: Sueldo que percibe: \$

Ocupación del Solicitante / Garante en caso de tener negocio propio

Nombre del Negocio: Mercadería "COMAS - CHIBULEO" Dirección de la Empresa: San Gregorio Morichón y Bolívar 5-10

Provincia: Pichincha Cantón: Ruminahui Parroquia: San Gregorio

Tel. de la Empresa: 0993318351 Tiempo del Negocio: 6 años Cargo que desempeña: Propietario Utilidad mensual que percibe: \$ 500

DATOS DEL CÓNYUGE

Nombre y Apellido: E.C.: Nivel Académico:

Carné electrónico: Edad: año Teléfono: Celular:

Ocupación: Nombre de la Empresa: Dirección de la Empresa:

Provincia: Cantón: Parroquia:

Tel. de la Empresa: Tiempo que trabaja: años Sueldo que percibe: \$ Es socio de la Cooperativa No () SI () N°

ESTADO DE SITUACION PATRIMONIAL			
ACTIVOS		PASIVOS	
CASA / BANCOS	0	DEUDA/BANCOS	0
CTAS. POR COBRAR	0	RENTAS/INVERSIÓN	5 548 94
INVENTARIOS	1,500	PROVEEDORES	0
EFECTIVO	0	CARAS COMERCIALES	0
CASA	0	PRESTAMISTA	0
REPERCIBO	0	OTROS	0
PREPAGO	0	TOTAL PASIVOS	5 548 94
OTROS	0	PATRIOTICA - RENTAS - PASIVOS	0
TOTAL ACTIVOS	1,500	ATRASADO	937,91

DECLARACIÓN DE INGRESO Y GASTOS DEL SOLICITANTE / GARANTE (MENSUAL)			
INGRESOS	MONEDA	GASTOS	VALOR
Salario mensual como empleado	0	Alimentación	0 50 ⁰⁰
Utilidad mensual negocio propio	5 500 ⁰⁰	Educación	0
Salón / Pensamiento de compra	0	Arriendo	0 150 ⁰⁰
Otros ingresos (justificar)	0	Servicios básicos	0 20 ⁰⁰
		Transporte	0
		Salud	0
		Pago de préstamos	0 200 ⁰⁰
		Otros	0
		TOTAL DE GASTOS	0 320 ⁰⁰
	TOTAL INGRESO		
	5 500 ⁰⁰		

CROQUIS UBICACIÓN DOMICILIO Y/O TRABAJO	
DOMICILIO SOCIO	TRABAJO SOCIO
CARACTERÍSTICAS DE LA CASA	DETALLE EL LUGAR DE TRABAJO
A photo solo home	

Acreditación exigida, inmediata e irrevocablemente a la Cooperativa Cívica del Valle, o a quien sea en el futuro el cesionario, beneficiario o sucesor del crédito o del documento o título que le sea emitido, para que obtenga cuando sea necesario, de cualquier fuente de información, incluso a los buro de crédito, la información de riesgo crediticio de cualquier persona, Afianzo (antes) a la Cooperativa Cívica del Valle, realizar cualquier acto que sea en interés de las obligaciones de crédito e intereses con la institución a crédito con los medios establecidos.

Indicamos debidamente y manifiesto solemnemente que este crédito es un préstamo personal, destinado en esta totalidad al consumo y vendámoslo. Así mismo y conforme a la ley de protección, conservación, actualización del crédito del Estado de Bolívar, manifiesto por escrito que el presente crédito es un préstamo personal.

[Handwritten Signature]

FIRMA (CONYUGE)

PARA USO INTERNO DE LA COOPERATIVA	
<p style="text-align: center;">OBSERVACION DEL ASESOR DE CREDITO</p> <p><i>A creditu en posesion capital de negocio en proceso de consolidacion de diez años labor</i></p> <p style="text-align: right;"><i>[Handwritten Signature]</i></p> <p style="text-align: center;">RESOLUCION DEL ASESOR DE CREDITO</p> <p><i>de responsable negocio, para el consumo que puede hacer negocios creditos y pagar en sus términos</i></p> <p style="text-align: right;"><i>[Handwritten Signature]</i></p>	<p style="text-align: center;">DATOS CREDITICION DEL SOCIO</p> <p>SOLDO ACTUAL EN CERTIFICADOS DE APORTACION <u>22</u></p> <p>SOLDO ACTUAL EN AHORROS <u>103</u></p> <p>SOLDO ACTUAL EN DEP. <u>---</u></p> <p>Nº. DE CREDITOS EN LA COOP CIVIC DEL VALLE <u>1</u></p> <p>TIPO DE CREDITO <u>Consumo</u></p> <p>EVALUACION INTERNA DEL SOCIO <u>A</u></p> <p>FECHA DE APERTURA DE CUENTA <u>10/01/2010</u></p> <p>FECHA DE RECEPCION DE LA CARRETA <u>10/01/2010</u></p>





SEMPRE SEU MELHOR CREDENCIAMENTO

Mobilizar Financeiro EQUIFAX

INFORMAÇÕES GERAIS

Nome: [REDACTED] Endereço: [REDACTED]

CPF: [REDACTED] RG: [REDACTED]

Profissão: [REDACTED] Estado: [REDACTED]

Endereço Completo: [REDACTED]

CEP: [REDACTED]

283

CPF: [REDACTED]

RG: [REDACTED]

Profissão: [REDACTED]

Estado: [REDACTED]

DECLARAÇÃO DE RECEITA ANUAL

DECLARAÇÃO DE RECEITA ANUAL

Descrição	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Salário										
Outras Receitas										
Total										

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Descrição	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Salário										
Outras Receitas										
Total										

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

FACTURA No. 001-007-000710053
FECHA DE EMISIÓN 11/27/2013
VALOR A PAGAR 19.77

FACTURA No. 001-007-000710053
FECHA DE EMISIÓN 11/27/2013
VALOR A PAGAR 19.77

FACTURA No. 001-007-000710053
FECHA DE EMISIÓN 11/27/2013
VALOR A PAGAR 19.77

FACTURA No. 001-007-000710053
FECHA DE EMISIÓN 11/27/2013
VALOR A PAGAR 19.77

FACTURA No. 001-007-000710053
FECHA DE EMISIÓN 11/27/2013
VALOR A PAGAR 19.77

FACTURA No. 001-007-000710053
FECHA DE EMISIÓN 11/27/2013
VALOR A PAGAR 19.77

FACTURA No. 001-007-000710053
FECHA DE EMISIÓN 11/27/2013
VALOR A PAGAR 19.77

FACTURA No. 001-007-000710053
FECHA DE EMISIÓN 11/27/2013
VALOR A PAGAR 19.77

FACTURA No. 001-007-000710053
FECHA DE EMISIÓN 11/27/2013
VALOR A PAGAR 19.77

FACTURA No. 001-007-000710053
FECHA DE EMISIÓN 11/27/2013
VALOR A PAGAR 19.77

FACTURA No. 001-007-000710053
FECHA DE EMISIÓN 11/27/2013
VALOR A PAGAR 19.77

FACTURA No. 001-007-000710053
FECHA DE EMISIÓN 11/27/2013
VALOR A PAGAR 19.77

FACTURA No. 001-007-000710053
FECHA DE EMISIÓN 11/27/2013
VALOR A PAGAR 19.77

FACTURA No. 001-007-000710053
FECHA DE EMISIÓN 11/27/2013
VALOR A PAGAR 19.77

FACTURA No. 001-007-000710053
FECHA DE EMISIÓN 11/27/2013
VALOR A PAGAR 19.77

FACTURA No. 001-007-000710053
FECHA DE EMISIÓN 11/27/2013
VALOR A PAGAR 19.77



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES

NUMERO RUC:	1723867812001		
APELLIDOS Y NOMBRES:	MUNOZ GUAMAN CHRISTIAN GONZALO		
NOMBRE COMERCIAL:			
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	NO
CALIFICACIÓN ARTERANAL:		NUMERO:	

FECH. NACIMIENTO:	17/11/1980	FECH. ACTUALIZACIÓN:	
FECH. INICIO ACTIVIDADES:	22/10/2012	FECH. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:	
FECH. INSCRIPCIÓN:	22/10/2012	FECH. RENICIO ACTIVIDADES:	

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:			
ACTIVIDADES DE VENTA AL POR MENOR DE BEBIDAS ALCOHOLICAS.			
DOMICILIO TRIBUTARIO:			
Provincia: PICHINCHA Cantón: RUMIÑAHUI Parroquia: SANJOSELUJ Calle: PEDRO CARRASCO Número: LOTE 64 Intersección: MIRANDA Referencia: FRENTE A FERRETERIA ACOSTA Teléfono: 0933783307			
DOMICILIO ESPECIAL:			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:			
* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA			
Las personas naturales que superen los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Equidad Tributaria, estarán obligadas a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, y no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RIS).			
Si supera los montos establecidos en el reglamento estará obligado a llevar contabilidad para el siguiente ejercicio fiscal y la presentación de sus obligaciones será manual.			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 001	ABIERTOS:	1
JURISDICCIÓN:	(REGIONAL NORTE) PICHINCHA	CERRADOS:	0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: CPML200612

Lugar de emisión: CUITOMPEZ PGG-57 Y

Fecha y hora: 22/10/2012 12:31:28

Página 1 de 2

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**

NUMERO RUC: 1723567812001

APELLIDOS Y NOMBRES: MUÑOZ GUAMAN CHRISTIAN GONZALO


ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO:	ABIERTO	NA. TRAZ:	FEC. INICIO ACT. 22/10/2012
NOMBRE COMERCIAL:	ONDE CHUCHO				FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:					FEC. RENOVIO:
ACTIVIDADES DE VENTA AL POR MENOR DE BEBIDAS ALCOHOLICAS.					
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:					

Provincia: PICHINCHA Cantón: RUMIHAQUI Parroquia: SANGOCQUI Barrio: URBANIZACION SANTIAGO CARR. PEDRO CARRASCO Número: LOTE 64 Intersección: MIRANDA Referencia: FRENTE A FERRETERIA ACOSTA Teléfono Domicilio: 066378397



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



ESTADÍSTICA DE VENTAS INTERNAS
22/OCT. 2012
ESTADÍSTICA DE VENTAS INTERNAS
AD-FC-2-TF-02-018
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: CFML200612

Lugar de emisión: QUITO PUEZ N22-57 Y

Fecha y hora: 22/10/2012 12:31:20

Página 2 de 2

ACCIONES ESTRATÉGICAS PARA EL 2015	UNIDAD RESPONSABLE	UNIDADES DE APOYO	INDICADOR
1: Alcanzar al 2015 una cartera en riesgo no mayor al 2,50%			
Ejecutar un plan de cobranzas de acuerdo a la estructura y manual que apoye la recuperación de la cartera: sms, cobranzas judiciales, llamadas call center	Asesores de crédito	Asesores de crédito/ Equipo de cobranzas/ Jefes de agencias/ Apoyo Externo/Equipo Marketing	Cartera en riesgo
	Asesores de crédito	Asesores de crédito/ Equipo de cobranzas/ Jefes de agencias/ Apoyo Externo/Equipo Marketing	Cumplimiento plan
4: Cumplir presupuesto Captaciones global y por agencias			
Ejecutar en conjunto con Marketing estrategias para promoción y ventas de productos de captaciones en función del plan de marketing	Jefe de agencia	Jefe de Negocios/ Jefe de Captaciones/equipo de agencias	Actividades de Marketing ejecutadas/ planificadas