



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS CREDITICIOS**  
**DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN**  
**FERROVIARIA ECUATORIANA PERÍODO 2020, RIOBAMBA**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA:**

**KATHERINE MICHELLE LEMA ANCHUNDIA**

Riobamba – Ecuador

2022



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS CREDITICIOS**  
**DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN**  
**FERROVIARIA ECUATORIANA PERÍODO 2020, RIOBAMBA**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA:** KATHERINE MICHELLE LEMA ANCHUNDIA

**DIRECTOR:** ING. JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA

Riobamba – Ecuador

2022

**©2022, Katherine Michelle Lema Anchundia**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, KATHERINE MICHELLE LEMA ANCHUNDIA, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 07 de junio del 2022

*Katherine Lema*

---

**Katherine Michelle Lema Anchundia**

**C.C: 092386054-8**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación **AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA PERÍODO 2020, RIOBAMBA.**, realizado por la señorita. **KATHERINE MICHELLE LEMA ANCHUNDIA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		2022-06-07
Ing. Jorge Enrique Arias Esparza <b>DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		2022-06-07
Ing. María Auxiliadora Falconí Tello <b>MIEMBRO TRIBUNAL</b>		2022-06-07

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación se lo dedico a con mucho cariño, admiración y respeto a mi madre, por ser un apoyo constante en todo momento, por siempre creer en mí y por todo el cariño que me ha dado puesto que todo lo que soy se lo debo a ella. A mi padre por ayudarme con los recursos necesarios para poder culminar mis estudios y por todos los consejos que me ha dado por los cuales he seguido adelante. A mis hermanos puesto que siempre he contado con ellos y por ser un pilar importante en mi vida.

Katherine

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por todas las bendiciones recibidas, por guiar mis pasos cada día y especialmente por brindarme la fortaleza y sabiduría necesaria para no rendirme y lograr mis objetivos. Agradezco a mi familia y amigos por el apoyo incondicional y los consejos que me han dado, los cuales me han incentivado a seguir adelante con mis sueños.

También le agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de empresas y a la Escuela de Contabilidad y Auditoría por darme la oportunidad de formar parte de la institución, por acogerme en sus aulas y por brindarme valiosos conocimientos útiles en mi vida profesional. Y un efusivo agradecimiento al Ing. Jorge Enrique Arias Esparza y a la Ing. María Auxiliadora Falconí Tello por su paciencia, amabilidad y plena disposición para orientarme durante todo el proceso del presente trabajo de titulación.

Katherine

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1

## CAPÍTULO I

1. MARCO DE REFERENCIA .....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del problema .....	3
1.3. Sistematización del problema.....	3
1.4. Objetivos.....	4
1.4.1. <i>General</i> .....	4
1.4.2. <i>Específicos</i> .....	4
1.5. Justificación.....	4
1.5.1. <i>Justificación teórica</i> .....	4
1.5.2. <i>Justificación metodológica</i> .....	4
1.5.3. <i>Justificación práctica</i> .....	5
1.6. Antecedentes de investigación .....	5
1.7. Marco teórico .....	6
1.7.1. <i>Auditoría</i> .....	6
1.7.2. <i>Auditor</i> .....	7
1.7.3. <i>Beneficios de realizar una auditoría</i> .....	7
1.7.4. <i>Tipos de auditoría</i> .....	8
1.7.5. <i>Auditoría de gestión</i> .....	9
1.7.6. <i>Características de la auditoría de gestión</i> .....	9
1.7.7. <i>Fases de la auditoría de gestión</i> .....	10
1.7.8. <i>Control interno</i> .....	10
1.7.9. <i>Importancia del control interno</i> .....	11
1.7.10. <i>Funciones del control interno</i> .....	11
1.7.11. <i>Métodos de evaluación de control interno</i> .....	12
1.7.12. <i>COSO II</i> .....	12



1.7.13.	<i>Papeles de trabajo</i> .....	15
1.7.14.	<i>Hallazgo de auditoría</i> .....	16
1.7.15.	<i>Atributos de los hallazgos</i> .....	16
1.7.16.	<i>Informe de auditoría</i> .....	17
1.7.17.	<i>Gestión</i> .....	17
1.7.18.	<i>Elementos de gestión</i> .....	18
1.7.19.	<i>Indicadores de gestión</i> .....	18
1.7.20.	<i>Cooperativa</i> .....	19
1.7.21.	<i>Clasificación de las cooperativas</i> .....	19
1.7.22.	<i>Cooperativa de ahorro y crédito</i> .....	20
1.7.23.	<i>División de las cooperativas de ahorro y crédito por segmentos en Ecuador</i> .....	20
1.7.24.	<i>Sector financiero popular y solidario</i> .....	21
1.7.25.	<i>Superintendencia de economía popular y solidaria</i> .....	21
1.7.26.	<i>Crédito</i> .....	22
1.7.27.	<i>Morosidad</i> .....	23
1.8.	<b>Marco conceptual</b> .....	23
1.9.	<b>Idea a defender</b> .....	25
1.9.1.	<i>Variable independiente</i> .....	25
1.9.2.	<i>Variable dependiente</i> .....	25

## **CAPÍTULO II**

2.	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	26
2.1.	<b>Enfoque de investigación</b> .....	26
2.2.	<b>Nivel de investigación</b> .....	26
2.3.	<b>Diseño de investigación</b> .....	27
2.4.	<b>Tipo de estudio</b> .....	27
2.5.	<b>Población y muestra</b> .....	28
2.5.1.	<i>Población</i> .....	28
2.5.2.	<i>Muestra</i> .....	28
2.6.	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	29
2.6.1.	<i>Métodos</i> .....	29
2.6.2.	<i>Técnicas</i> .....	30
2.6.3.	<i>Instrumentos</i> .....	30
2.7.	<b>Análisis e interpretación de resultados</b> .....	31
2.8.	<b>Comprobación de las interrogantes de estudio</b> .....	44

### **CAPÍTULO III**

<b>3.</b>	<b>MARCO PROPOSITIVO .....</b>	<b>45</b>
<b>3.1.</b>	<b>Título.....</b>	<b>45</b>
<b>3.2.</b>	<b>Contenido de la propuesta.....</b>	<b>45</b>
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>146</b>
	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>147</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Tipos de auditoría.....	8
<b>Tabla 2-1:</b>	Componentes del COSO II y su enfoque.....	14
<b>Tabla 3-1:</b>	Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario .....	20
<b>Tabla 1-2:</b>	Población de la COAC Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda. ....	28
<b>Tabla 2-2:</b>	Auditorías de gestión al área de créditos .....	32
<b>Tabla 3-2:</b>	Manual de créditos .....	33
<b>Tabla 4-2:</b>	Comité de créditos aprueba o rechaza los créditos .....	34
<b>Tabla 5-2:</b>	Aplicación de indicadores de gestión en el área de créditos .....	35
<b>Tabla 6-2:</b>	Cumplimiento del número de créditos programados .....	36
<b>Tabla 7-2:</b>	Revisión de la documentación por el consejo de vigilancia.....	37
<b>Tabla 8-2:</b>	Políticas de concesión de créditos de acuerdo al riesgo .....	38
<b>Tabla 9-2:</b>	Revisión del buró de crédito.....	39
<b>Tabla 10-2:</b>	Funciones definidas en el área de créditos.....	40
<b>Tabla 11-2:</b>	Capacitación al personal.....	41
<b>Tabla 12-2:</b>	Métodos de evaluación de control interno .....	42
<b>Tabla 13-2:</b>	Ayuda de los resultados de la auditoría de gestión .....	43

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-1:</b>	Fases de la auditoría de gestión.....	10
<b>Gráfico 2-1:</b>	Importancia del control interno .....	11
<b>Gráfico 3-1:</b>	Métodos de evaluación de control interno .....	12
<b>Gráfico 4-1:</b>	Componentes del COSO II .....	13
<b>Gráfico 5-1:</b>	Elementos de gestión .....	18
<b>Gráfico 1-2:</b>	Auditorías de gestión al área de créditos.....	32
<b>Gráfico 2-2:</b>	Manual de créditos.....	33
<b>Gráfico 3-2:</b>	Comité de créditos aprueba o rechaza los créditos .....	34
<b>Gráfico 4-2:</b>	Aplicación de indicadores de gestión en el área de créditos.....	35
<b>Gráfico 5-2:</b>	Cumplimiento del número de créditos programados.....	36
<b>Gráfico 6-2:</b>	Revisión de la documentación por el consejo de vigilancia .....	37
<b>Gráfico 7-2:</b>	Políticas de concesión de créditos de acuerdo al riesgo .....	38
<b>Gráfico 8-2:</b>	Revisión del buró de crédito .....	39
<b>Gráfico 9-2:</b>	Funciones definidas en el área de créditos .....	40
<b>Gráfico 10-2:</b>	Capacitación al personal .....	41
<b>Gráfico 11-2:</b>	Métodos de evaluación de control interno .....	42
<b>Gráfico 12-2:</b>	Ayuda de los resultados de la auditoría de gestión.....	43

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** ENCUESTA

**ANEXO B:** GUÍA DE OBSERVACIÓN

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación se lo realizó con el objetivo de desarrollar una Auditoría de Gestión de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda. período 2020 de la ciudad de Riobamba para medir los niveles la eficiencia y eficacia durante el proceso de concesión de un crédito. Para poder recabar información y evidencia veraz, confiable y oportuna se utilizaron métodos, instrumentos y técnicas de investigación como fueron la entrevista al gerente de la cooperativa, la encuesta al consejo de administración, consejo de vigilancia y empleados, y la observación directa con los cuales se pueden identificar la situación actual de la empresa. Además, se aplicó el cuestionario de control interno mediante el COSO II con el cual se identificó un nivel de confianza del 87,08% siendo las fortalezas más significativas la buena relación entre los directivos y el personal, la buena infraestructura la cual es propia y amplia, la agilidad en los tramites de un crédito y el sistema tecnológico adecuado; además un nivel de riesgo del 12,92% identificándose debilidades como la falta de capacitación al personal del área de créditos para la correcta concesión y cobranza de los créditos, alto índice de morosidad, falta de aplicación de indicadores de gestión, bajo número de créditos concedidos, el consejo de vigilancia no revisa toda la documentación y requisitos presentados por el socio para solicitar un crédito, manual de créditos desactualizado y que el comité de créditos no aprueba o rechaza la totalidad de los créditos. También se emplearon indicadores de gestión enfocados en la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología del área de créditos. Por lo que se concluyó que la cooperativa tiene muchas falencias que deben ser mitigadas si se quiere mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos crediticios. Se recomienda a que los directivos de la cooperativa acojan y apliquen las recomendaciones formuladas en el informe de auditoría de gestión.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <PROCESOS CREDITICIOS>, <ÁREA DE CRÉDITOS>, <CONTROL INTERNO>, <INDICADORES DE GESTIÓN>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>.

10-06-2022

1181-DBRA-UTP-2022

## ABSTRACT

The present study was carried out with the aim to develop a management audit to the credit processes in Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda. period 2020 in Riobamba city to measure the levels of efficiency and effectiveness during the credit granting process. In order to collect truthful, reliable and timely information and evidence, research methods, instruments and techniques were used, such as the interview with the manager of the cooperative, the survey of the board of directors, supervisory board and employees, and direct observation with which identified the current situation of the company. In addition, the internal control questionnaire was applied through COSO II, with which a confidence level of 87.08% was identified, the most significant strengths being the good relationship between managers and staff, the proper institutional infrastructure, the agility during credit procedures and the adequate technological system, a risk level of 12.92%, identifying weaknesses such as the lack of training for the personnel in the credit area for the correct granting and collection of credits, high delinquency rate, lack of application of management indicators, low number of credits granted, the supervisory council does not review all the documentation and requirements presented by the clients to ask for a loan, outdated loan manual and that the loan committee does not approve or reject loans. Management indicators focused on the efficiency, effectiveness, economy, ethics and ecology of the credit area were also used. Therefore, it was concluded that the institution shows several shortcomings that must be mitigated if the efficiency and effectiveness of the credit processes improve. The directors of the cooperative are asked to accept and apply the recommendations issued in the management audit report.

**Keywords:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANAGEMENT AUDIT>, <CREDIT PROCESSES>, <CREDIT AREA>, <INTERNAL CONTROL>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <RIOBAMBA (CANTON)>.



Luis Fernando Barriga Fray  
0603010612

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de titulación “Auditoría de Gestión de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana período 2020, Riobamba.”, se ha desarrollado de acuerdo a las necesidades identificadas en la cooperativa. Por lo que se busca lograr la eficiencia y eficacia en los procesos crediticios, mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría. Se han desarrollado tres capítulos los cuales se detallan a continuación.

En el Capítulo I denominado Marco Referencial se presenta el planteamiento, formulación y sistematización del problema, adicionalmente los objetivos que se pretenden alcanzar durante el desarrollo del trabajo de titulación y la justificación tanto teórica, metodológica y práctica. Dentro del mismo capítulo se encuentra el Marco de Referencia el cual cuenta con los antecedentes de investigación, el marco teórico, el marco conceptual y la idea a defender junto con la variable independiente y la variable dependiente.

En lo que respecta al Capítulo II Marco Metodológico se detalla el enfoque, nivel y diseño de investigación, el tipo de estudio, la población y muestra, la metodología, técnicas e instrumentos de investigación que se van a emplear en el trabajo de titulación. También se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta realizada al gerente, directivos y los trabajadores de la cooperativa auditada, y la comprobación de las interrogantes de estudio.

El Capítulo III acerca del Marco Propositivo contempla el desarrollo de la auditoría de gestión por lo que se muestra el archivo permanente y el archivo corriente. Este último se divide en cinco fases las cuales son: Fase I familiarización y planificación de la auditoría, Fase II evaluación del sistema de control interno, Fase III desarrollo de hallazgos, Fase IV comunicación de resultados e informe de auditoría y Fase V monitoreo.

Finalmente, se encuentran las conclusiones y recomendaciones que respaldan el trabajo de titulación más la bibliografía y los anexos necesarios.



## CAPÍTULO I

### 1. MARCO DE REFERENCIA

#### 1.1. Planteamiento del problema

Las cooperativas en América Latina han experimentado transformaciones significativas en cuanto al número de instituciones, el número de activos y los servicios que brindan. Hay países donde su participación ha disminuido, por ejemplo, en Argentina donde hace 15 años había una gran cantidad de cooperativas y ahora solo hay dos además de una caja de ahorros, o en Colombia donde muchas cooperativas han desaparecido como consecuencia de la crisis, lo que ha reducido su participación en el sistema financiero a menos del 2,5%.

Por otro lado, la participación del sector cooperativo en otros países ha cambiado positivamente respecto a lo que era hace 15 años: en Bolivia 5%, Ecuador 19,1%, Costa Rica 10,1%, El Salvador 13,4% y Paraguay 13,7% (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, p.150). Ha existido un aumento en el número de cooperativas a lo largo de los años, puesto que estas brindan mayores facilidades para el acceso a los servicios financieros y menores requisitos para aquellas personas que no tienen apertura en otras instituciones financieras, es decir, expandieron sus servicios a los sectores desatendidos.

En Ecuador, el Sector Financiero Popular y Solidario está conformado por Cooperativas y Asociaciones Mutualistas. Respecto al número de entidades que lo conforman son 508 cooperativas de ahorro y crédito y 4 asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. En los últimos años la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., pasó de ser una cooperativa cerrada a una cooperativa abierta, es decir, en sus primeros años de función tan solo le ofrecían sus servicios financieros a sus socios los cuales debían ser trabajadores ferroviarios, pero con el paso del tiempo ha ampliado su atención a todo tipo de socios.

Es ahí que nace el problema de investigación, los créditos otorgados antiguamente eran para los empleados ferroviarios activos, jubilados, ex ferroviarios, familiares hasta segundo grado de afinidad y cuarto grado de consanguinidad y personal administrativo de la COAC “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., pero con la reforma se han dado a la tarea de ampliar su cartera de crédito.

Según el Gerente de la entidad, el Ing. Luis Peñafiel mencionó que la cooperativa está pasando por un momento de reestructuración, a pesar de tener 49 años de funcionamiento. Considera que esta etapa es de nuevos inicios por lo que tiene un gran interés en:

- Aumentar los créditos otorgados por año.
- Identificar medios más eficientes para el cobro de cartera vencida.
- Mantener un registro actualizado de la cartera de crédito
- Ser reconocidos a nivel nacional.
- Establecer procesos más eficientes para otorgar y cobrar los créditos.

Al visitar las instalaciones de la cooperativa se pudo identificar algunas falencias que desencadenan problemas en los procesos crediticios, estos son:

- La falta de capacitación al personal del área de créditos.
- Se mantiene un alto índice de morosidad.
- El manual de créditos no se encuentra actualizado.
- No se aplican indicadores de gestión en el área de créditos.
- Existe un bajo número de créditos otorgados.

Este último es de gran importancia debido a que la cooperativa dentro del año 2020 tan solo otorgó 135 créditos entre ordinarios, microcréditos minoristas y microcréditos simples siendo un número menor al del 2019. En cambio, su índice de morosidad en promedio del año 2020 es del 34.68%. Los resultados y soluciones obtenidos del trabajo de titulación beneficiarían directamente a la cooperativa en especial a sus altos funcionarios para poder tomar decisiones, de forma indirecta beneficia a los nuevos socios que quieran obtener un crédito.

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera la elaboración de una Auditoría de Gestión de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., período 2020 de la ciudad de Riobamba permitirá medir los niveles la eficiencia y eficacia de los procedimientos crediticios?

## **1.3. Sistematización del problema**

- ¿Por qué es pertinente diseñar un marco teórico en base a la auditoría de gestión y los procesos crediticios?
- ¿Cómo conocer los procesos crediticios que lleva a cabo la cooperativa?
- ¿Para qué presentar los resultados de la auditoría de gestión a la gerencia de la cooperativa de ahorro y crédito?

## **1.4. Objetivos**

### ***1.4.1. General***

Elaborar una Auditoría de Gestión de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., período 2020 de la ciudad de Riobamba para medir los niveles la eficiencia y eficacia de los procedimientos crediticios.

### ***1.4.2. Específicos***

- Diseñar un marco teórico en base a las variables objeto de estudio, mediante la recopilación de información de diversos autores de libros, revistas e investigaciones con el fin de establecer la base teórica para la presente investigación.
- Elaborar el marco metodológico del trabajo de titulación para la aplicación de técnicas, instrumentos y herramientas de investigación, y así obtener información suficiente sobre los procesos crediticios que se llevan a cabo en la cooperativa.
- Desarrollar la auditoría de gestión de los procesos crediticios de la COAC mediante la implementación de los procedimientos de auditoría permitiendo obtener evidencias necesarias para emitir conclusiones y recomendaciones.

## **1.5. Justificación**

### ***1.5.1. Justificación teórica***

Se justificó el trabajo de titulación desde el marco teórico debido a que se recopiló información relacionada con la auditoría de gestión y las cooperativas de ahorro y crédito, de acuerdo a diversos autores de libros, artículos científicos, trabajos de titulación relacionadas, revistas, publicaciones oficiales y sitios web especializados. En base a esto se pudo tener un panorama más claro y amplio del tema desarrollado dentro de la investigación.

### ***1.5.2. Justificación metodológica***

En lo que respecta al marco metodológico del trabajo de titulación, se justificó debido a que se implementaron diversos métodos como es el deductivo, en cambio las técnicas utilizadas fueron la entrevista, encuesta y observación mediante sus respectivos instrumentos como son la guía de entrevista, el cuestionario y la guía de observación respectivamente para obtener datos e información real, pertinente y suficiente del área de créditos de la cooperativa para analizar e interpretar los resultados obtenidos.

### ***1.5.3. Justificación práctica***

El trabajo de titulación se justificó desde la perspectiva de la práctica debido a que se desarrolló la auditoría de gestión de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana ubicada en la ciudad de Riobamba, del periodo comprendido el 01 de enero al 31 de diciembre del 2020. Obteniendo como resultado conclusiones y recomendaciones plasmadas en el informe de auditoría, el cual es útil como herramienta de gestión para la toma de decisiones de los principales funcionarios de la cooperativa.

### **1.6. Antecedentes de investigación**

Para el presente trabajo de titulación fue pertinente revisar diversos trabajos de titulación relacionado con el tema tratado, con el propósito de identificar las ideas proporcionadas por diversos autores y mencionar las conclusiones aportadas por los mismos.

De acuerdo con Hipo (2019, p.145) en su trabajo de titulación “Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2018” realizado en la Carrera de Contabilidad y Auditoría en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, menciona en su conclusión que: “Al efectuar la investigación se realizó el diagnóstico de la situación actual del Departamento de Créditos de la Institución con la finalidad de determinar los aspectos en los que existen debilidades y proponer a tomar las medidas correctivas.”

Parrales (2019, p.111) de acuerdo a su trabajo de titulación “La Auditoría de Gestión en el proceso de crédito, cobranza y efectividad de la empresa Comercializadora ecuatoriana de calzados COMECSA S.A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018.”, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena de la Carrera de Contabilidad y Auditoría concluye que: “El resultado del diagnóstico de la situación actual de los procesos de créditos y cobranzas evidenció la inexistencia de control y seguimiento en la documentación de los procesos de otorgamiento de crédito, así como de los procesos de recaudación.”

De igual forma Sisa en su trabajo de titulación “Procedimientos de Auditoría de Gestión para el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Sisa” realizado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador de la ciudad de Ambato, presenta la siguiente conclusión:

*Analizado los procesos al departamento de crédito y cobranzas, se observó que existe una mala estructura en lo relacionado a las funciones de los oficiales de crédito por lo que existen problemas*

*en cuanto al cumplimiento de obligaciones que cada uno debe realizar, lo que conlleva a retrasar los procesos, actividades y operaciones que se realizan dentro del mismo. (Sisa, 2020, p.151)*

Paz y Ninasunta en su trabajo de titulación “Auditoría de Gestión al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, ubicado en el cantón La Mana período 2018” de la Universidad Técnica de Cotopaxi concluye que:

*Mediante la fase de conocimiento preliminar a través de la revisión de los archivos y el análisis FODA aplicados al área de Crédito se pudo evidenciar que existe incumplimiento de los socios en cuanto a los pagos de los créditos, además no se dispone de un control interno específico para el área de créditos, con ello crece la amenaza del incremento de las tasas de morosidad y el cobro de interés acumulados entre los socios. (Paz y Ninasunta, 2020, p.143)*

En base a las conclusiones proporcionadas por los autores citados se ha determinado que mediante la auditoría de gestión se puede realizar un diagnóstico situacional del área de créditos para identificar las principales debilidades que afectan al proceso crediticio de las cooperativas estudiadas, mediante la revisión de archivos y el análisis FODA. Entre los principales hallazgos mencionados está la falta de control y seguimiento a los documentos para otorgar créditos, el incumplimiento de las funciones en el departamento de crédito y la falta de pago por parte de los socios.

## **1.7. Marco teórico**

### **1.7.1. Auditoría**

De acuerdo con Ovalle (2021) afirma que: “La palabra auditoría proviene del latín “audire” que significa oír, y tiene su origen en los primeros auditores que escuchaban y juzgaban la verdad o falsedad de lo que era sometido a su verificación, principalmente observando.”, por otro lado Sánchez (2020) proporciona la definición de auditoría por lo que sostiene que en el ámbito económico y empresarial, este es un proceso de evaluación de la sociedad o las organizaciones con el fin de identificar sus características como es la determinación de los aspectos relacionados a la rentabilidad o eficiencia en los departamentos de una empresa.

Al mismo tiempo Caurin plantea una definición similar a las anteriores:

*La definición de auditoría se basa en el examen de algún proceso, mecanismo o sector, para ver cuál es su rendimiento. Las auditorías siempre se han considerado como el examen y control de la situación económica de la empresa, para saber qué cosas van mal, qué cosas van bien y cómo se*

*puede mejorar en cualquiera de los puntos clave de la empresa. Auditar, se entiende así, como someter las cuentas de una empresa a examen para saber cómo está actualmente la empresa para saber hacia dónde debe ir a partir de ese momento. (Caurin, 2017)*

En función de lo mencionado por los autores se puede agregar que la auditoría desde sus inicios ha sido considerada como un examen o proceso de evaluación que reconoce los ámbitos que afectan al buen funcionamiento de una empresa y a su vez proporciona ideas para tomar decisiones que mejoren la situación de la organización.

### **1.7.2. Auditor**

Cualquier tipo de auditoría debe ser realizado por un experto denominado auditor, para la cual Westreicher (2020) opina que un auditor es una persona con responsabilidad profesional de examinar los libros contables de una empresa. Es decir, para demostrar que los registros corresponden a la actividad real que realiza la empresa. En cambio, según Muñoz afirma que:

*Un auditor es un profesional independiente y externo a la empresa, que se dedica a emitir una opinión respecto a si los estados financieros de ésta se presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, a un marco normativo de contabilidad sea este local o internacional. (Muñoz, 2019)*

El auditor es aquel profesional capacitado que se encarga de examinar, verificar y evaluar los registros contables con el propósito de emitir una opinión en un informe de auditoría en el cual determina si los rubros consignados corresponden a la actividad señalada.

### **1.7.3. Beneficios de realizar una auditoría**

Es pertinente conocer los principales beneficios que una auditoría le puede proporcionar a las empresas, para ello se ha citado a Pérez (2021) que señala lo siguiente:

- *Permite una óptima utilización de los recursos económicos de la empresa.*
- *Evaluar el desempeño de la empresa y establecer objetivos operacionales.*
- *Resalta el rol exacto de cada departamento.*
- *Determinar las acciones correctivas a tomar en materia financiera y contable.*
- *Indica los procedimientos inadecuados aplicados en el ámbito administrativo para reparar a tiempo. (Pérez F. , 2021)*

#### 1.7.4. Tipos de auditoría

Para una empresa es de suma importancia identificar los errores que han cometido durante un periodo teniendo la oportunidad de corregirlos, es ahí que intervienen los diferentes tipos de auditorías que ayudan a recopilar información útil que permite mejorar los procesos. A fin de entender los tipos de auditoría Mecías (2021) proporciona la siguiente clasificación:

- *Externa o legal: se puede mencionar que es la más común, y consiste en analizar cada una de las cuentas que se muestran en los estados financieros anuales. Este proceso es efectuado por el auditor externo con el objeto de comprobar o verificar que los datos proporcionados muestran la realidad de la empresa.*
- *Interna: este es un proceso que se realiza por el personal propio de la empresa con la finalidad de determinar la efectividad aquellos procesos operativos y su nivel de cumplimiento en relación a lo establecido en las políticas de la entidad.*
- *Operativa: tiene el objetivo de gestionar y evaluar los procesos de una empresa para incrementar la eficiencia y eficacia. Es realizada por expertos ya sean internos o externos.*
- *Gubernamental: se encarga de verificar que el trabajo de los órganos de control se encuentre dentro de los límites de sus capacidades y siguiendo los procedimientos legales.*
- *Informática: consiste en evaluar los sistemas informáticos y las redes con las que cuenta la empresa y así lograr garantizar que funcionen correctamente y de forma segura. (Mecias, 2021)*

Claramente existen otros tipos de auditoría por lo que Argudo (2017) resume los tipos de auditoría en el siguiente cuadro:

**Tabla 1-1:** Tipos de auditoría.

CLASES DE AUDITORÍAS	OBJETIVO
Auditoría externa	Analizar el balance anual
Auditoría interna	Evaluar la política general de la empresa
Auditoría operacional	Valorar la productividad e incrementarla
Auditoría de sistemas	Reparar los factores no económicos
Auditoría integral	Analiza la información financiera y la estructura.
Auditoría forense	Esclarecer las investigaciones criminales
Auditoría fiscal	Velar por las leyes tributarias
Auditoría financiera	Analizar los estados financieros
Auditoría recursos humanos	Revisar las necesidades de la plantilla y la gestión del personal
Auditoría ambiental	Reducir el impacto que poseen en medio ambiente

Fuente: (Argudo, 2017)

Realizado por: Lema Anchundia, Katherine, 2021

### **1.7.5. Auditoría de gestión**

Teniendo en cuenta a Quintero y Fernández plantean que:

*La auditoría de gestión es una herramienta administrativa que surge como respuesta a la necesidad de las empresas de evaluar su gestión más allá del ámbito financiero pues, producto del desarrollo propio de los negocios, era requisito la posibilidad de medir el resto de los elementos que pueden influir en el éxito y conocer el nivel de cumplimiento de las estrategias trazadas. (Quintero y Fernández, 2017, pp.9-10)*

Complementando la definición de auditoría de gestión Ugando (2018) agrega que la auditoría de gestión permite revisar los métodos de control, operación y uso tanto de los recursos humanos como de los equipos de la empresa. Su punto de partida es el análisis de sus controles internos organización para proporcionar las políticas, procedimientos y directivas que se deben seguir.

Por lo tanto, la auditoría de gestión es un examen que se realiza en las empresas con el propósito de evaluar si se controlan, operan y usan los recursos de manera adecuada sin que intervenga la información financiera, gracias a esto se pueden tomar medidas correctivas como políticas y directrices en las áreas o procesos necesarios.

### **1.7.6. Características de la auditoría de gestión**

Existen aspectos distintivos de la auditoría de gestión que lo hacen útil en cualquier tipo de organización, por ello Sánchez (2020) manifiesta las siguientes características:

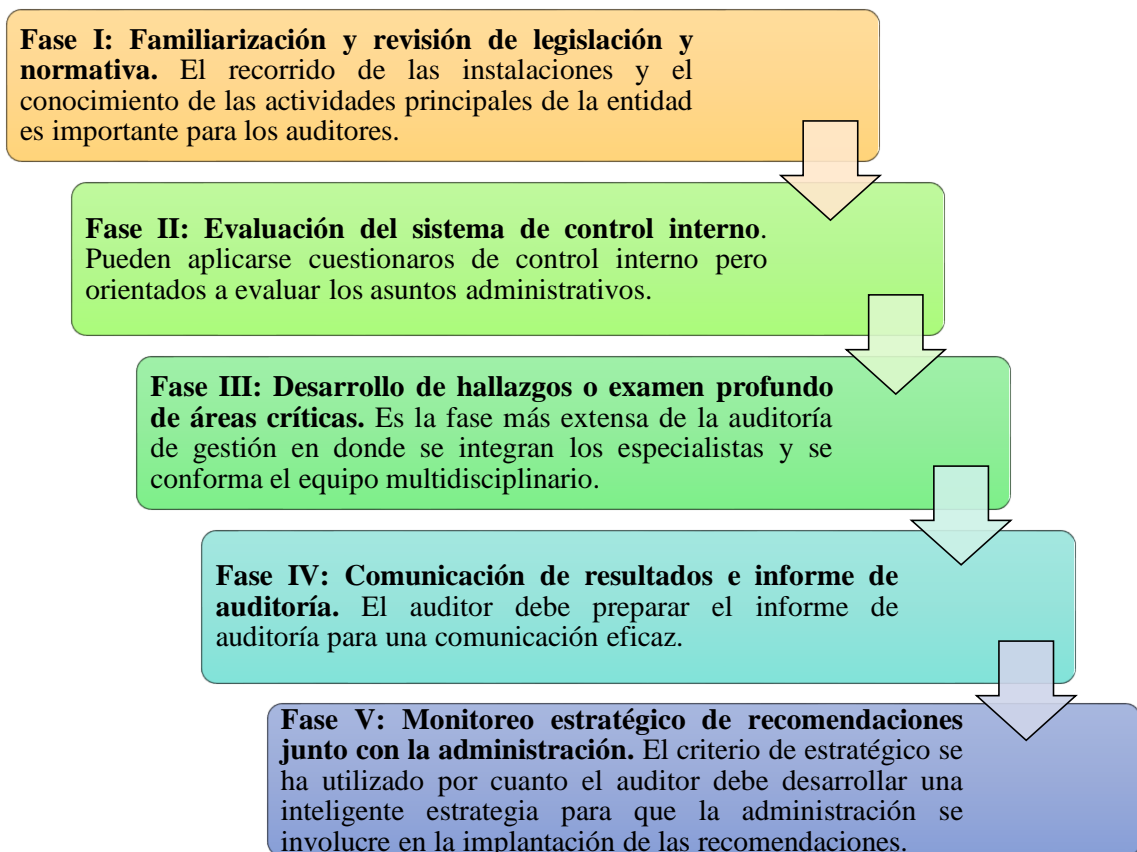
- *A través del análisis en profundidad de los recursos y los procesos que se ponen en marcha, se quiere lograr una relación lógica. Lo que quiere decir, qué objetivos económicos debe perseguir una empresa en función a su situación actual.*
- *Se centra en la planificación estratégica de la compañía, identificando los objetivos de las ganancias a obtener.*
- *Si en el estudio pormenorizado de la organización se localizan anomalías que hagan disminuir el nivel de eficiente, deben detallarse fielmente con los datos*
- *Al mismo tiempo, se deben tomar las medidas necesarias para corregir las malas prácticas o el uso ineficiente de los recursos. Esto implica preparar una nueva estrategia comercial.*
- *Es gerencial, por lo que su principal utilidad es aportar información útil para la toma de decisiones a propietarios o administradores*



- Se hace la presentación de los resultados o beneficios económicos que la empresa que haya estimado en su plan de negocios. El siguiente paso será la tomar de decisiones correctivas. (Sánchez, 2020)

### 1.7.7. Fases de la auditoría de gestión

Toda auditoría debe seguir un proceso es por eso que Maldonado (2001, pp.33-106) comenta que las fases de la auditoría de gestión son las siguientes:



**Gráfico 1-1.** Fases de la auditoría de gestión  
Realizado por: Lema Anchundia, Katherine, 2021

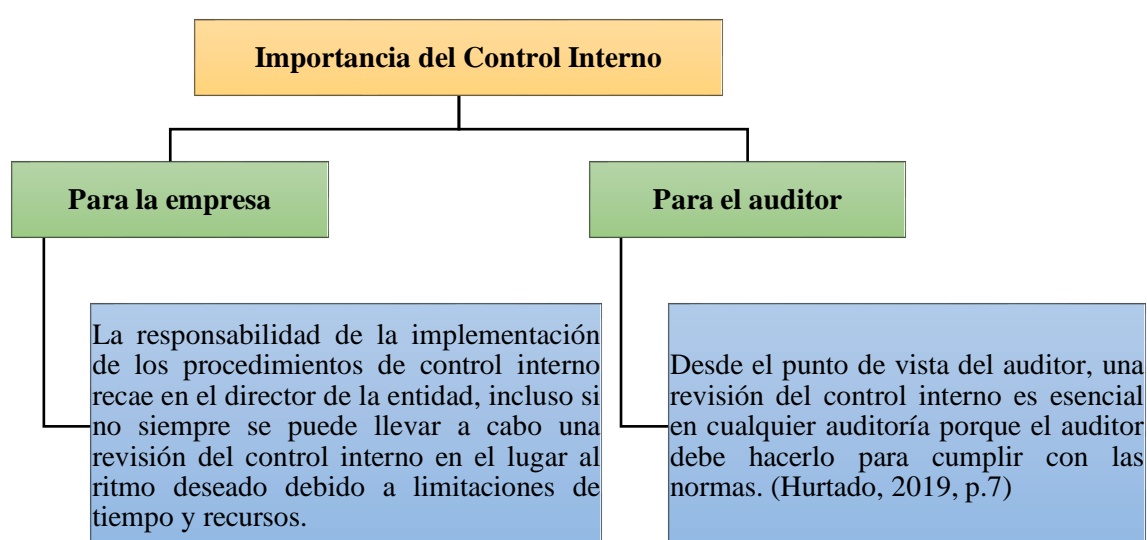
### 1.7.8. Control interno

El control interno ha sido reconocido como una herramienta de gestión para cualquier tipo de organización, lo que le permite obtener garantías razonables sobre el logro de las metas corporativas, elaborar informes de desempeño y gestionarlo para quienes estén interesados en él. Se utilizan principalmente como herramienta de apoyo a la mejora de la gestión, es decir, para lograr eficiencia, economía, eficacia y mejora continua (Mendoza et al., 2018, p.209). Prado (2018) aclara que el objetivo del control interno es evitar y / o reducir los riesgos de errores, fraudes y errores materiales de los estados financieros.

Basándose en los autores se determina que el control interno es una herramienta que ayuda a tener una garantía razonable de las metas alcanzadas en el área financiera como en el mejoramiento de la gestión logrando medir la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y la información.

### 1.7.9. Importancia del control interno

Hurtado (2019, p.7) en su publicación “El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías” destaca que la importancia del control interno es:



**Gráfico 2-1.** Importancia del control interno

Realizado por: Lema Anchundia, Katherine, 2021

### 1.7.10. Funciones del control interno

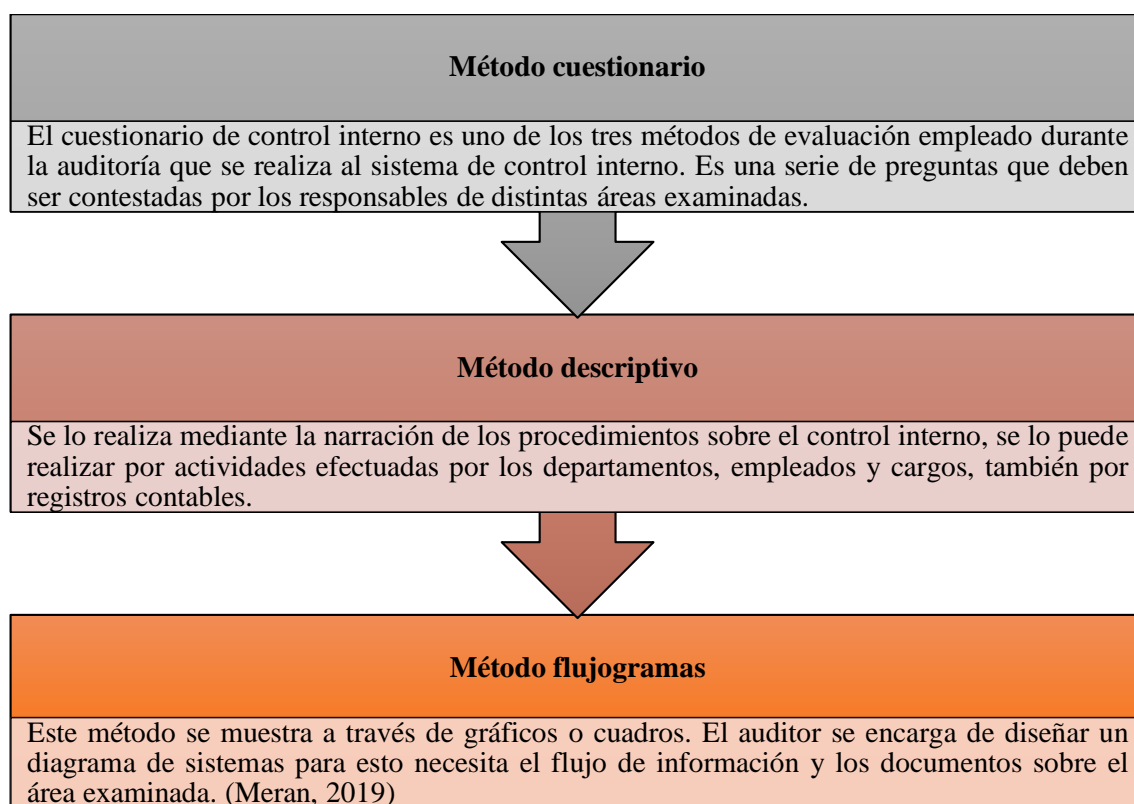
Casi siempre hay una persona (o incluso varias, en el caso de una gran empresa) asignada para realizar las funciones del control interno. Entre sus principales funciones se encuentran:

- *Obtención de información útil para la gestión y el control, ya sea técnica o por canales informales.*
- *Mantener los recursos financieros, materiales y técnicos que forman parte del patrimonio de la empresa.*
- *Mejorar la eficiencia organizacional, es decir, extender la idea de protección y seguridad a todos los niveles de la estructura institucional.*
- *Asegúrese de que todas las acciones de la empresa cumplan con el marco de las leyes, regulaciones y normas aplicables. (Retos Directivos, 2021)*

En otras palabras, las funciones de control interno van más allá de las buenas prácticas en finanzas y contabilidad. De hecho, estamos hablando de un sistema integral que incluye a toda la empresa y por lo tanto a la totalidad de sus actividades.

### **1.7.11. Métodos de evaluación de control interno**

De acuerdo con Meléndez (2017): “los medios o los métodos más utilizados para documentar adecuadamente la evaluación del sistema de control interno en la empresa y que al mismo tiempo puedan servir para dejar constancia de haber efectuado la evaluación son los siguientes métodos: descriptivo, cuestionario, gráficos o flujogramas”. Para entender mejor los métodos que existen Meran (2019) menciona que:

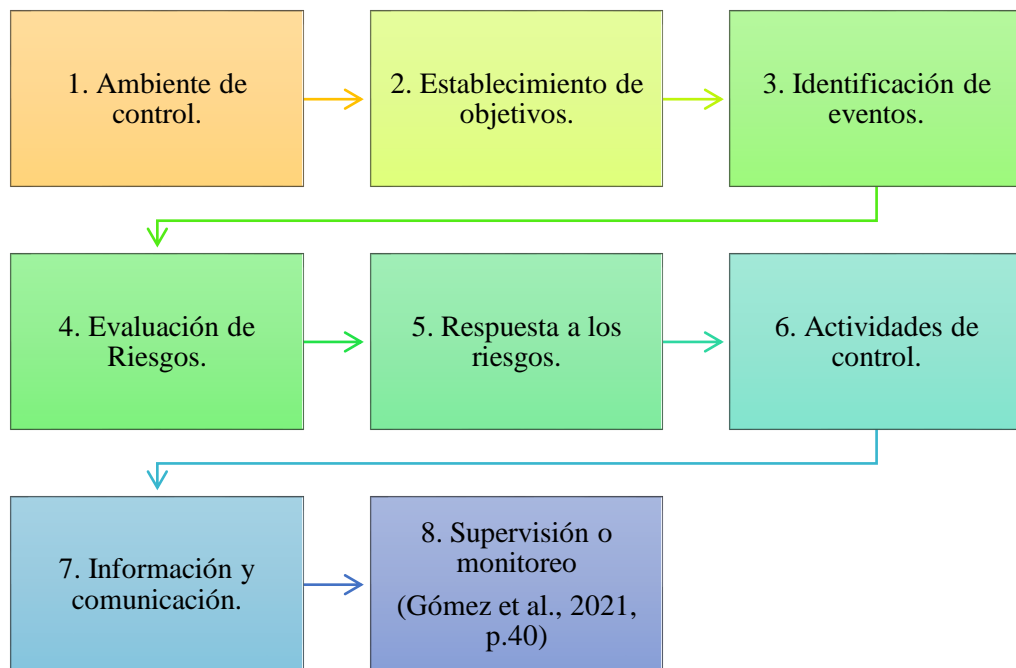


**Gráfico 3-1.** Métodos de evaluación de control interno  
Realizado por: Lema Anchundia, Katherine, 2021

### **1.7.12. COSO II**

En la publicación “Marco de Gestión de Riesgos Corporativos - Marco Integrado” (COSO II), plantea que extiende el concepto de control interno a la gestión de riesgos, que necesariamente

incluye a todos los empleados, incluidos gerentes y administradores. COSO II (ERM) expande la estructura del COSO II en ocho componentes:



**Gráfico 4-1.** Componentes del COSO II  
Realizado por: Lema Anchundia, Katherine, 2021

Para entender en que consiste cada uno de los componentes Chávez (2018) dice que los ocho componentes del COSO II están interconectados. Estos procesos deben ser llevados a cabo por los directores de la empresa, la junta directiva y otros empleados en toda su organización.

1. Ambiente de control: Sirve como la base principal para los otros componentes de ERM, dándole disciplina y estructura. Internamente, ayuda a los empleados a darse cuenta de los riesgos que pueden surgir dentro de la empresa.
2. Establecimiento de objetivos: Es importante que la empresa se cubra de riesgos, identifique eventos, evalúe los riesgos y responda claramente a los riesgos dentro de la empresa. La empresa necesita un propósito claro que se alinee con y respalde su visión y misión, pero recuerde siempre que cada decisión implica riesgos que la empresa debe anticipar.
3. Identificación de eventos: Los eventos que afectan los objetivos de la organización ya sean positivos, negativos o ambos deben ser identificados para que la empresa pueda abordarlos e implementarlos de la mejor manera posible. La empresa debe identificar y diagnosticar eventos como oportunidades o riesgos. Para que pueda tomar riesgos y aprovechar las oportunidades.

4. Evaluación de Riesgos: Permite a una entidad evaluar cómo los eventos probables afectarán el logro de los objetivos. La gerencia evalúa estos eventos desde una perspectiva dual (probabilidad e impacto) y, a menudo, utiliza una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos.
5. Respuesta a los riesgos: Una vez que se evalúan los riesgos, la gerencia identifica y evalúa las posibles respuestas a los riesgos de acuerdo con las necesidades del negocio. La respuesta a los riesgos puede ser: evitarlo, reducirlo, compartirlo o aceptarlo.
6. Actividades de control: Se trata de políticas y procedimientos diseñados para garantizar que la respuesta al riesgo se implemente de manera adecuada y oportuna. Tipo de actividad de control: preventiva, detección, manual, informatizada o control gerencial.
7. Información y comunicación: Se requiere información en todos los niveles de la organización para abordar los riesgos mediante la identificación, evaluación y respuesta a los riesgos. La comunicación debe hacerse en un sentido amplio y circular por toda la organización en todos los sentidos de la palabra. Debe haber una buena comunicación con clientes, proveedores, reguladores y accionistas.
8. Supervisión o monitoreo: Se utiliza para verificar la eficacia del proceso de gestión de riesgos a lo largo del tiempo y que todos los componentes del marco de ERM funcionan correctamente. El seguimiento se puede medir mediante: actividades de seguimiento continuo, evaluaciones puntuales o su combinación.

Con la información obtenida se ha determinado el enfoque que tiene cada componente del COSO II en la siguiente tabla:

**Tabla 2-1:** Componentes del COSO II y su enfoque

COMPONENTE	ENFOQUE
Ambiente Interno	Análisis de la filosofía de la organización: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Objetivos</li> </ul>
Establecimiento de Objetivos	Existencia de Metas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corto Plazo</li> <li>• Mediano Plazo</li> <li>• Largo Plazo</li> </ul>
Identificación de Eventos	Afectación a los Objetivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Positivos</li> <li>• Negativos</li> </ul>
Evaluación de Riesgos	Análisis de los riesgos:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Probabilidad</li> <li>• Impacto</li> </ul>
Respuesta al Riesgo	Proporcionar respuestas al riesgo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitarlo</li> <li>• Reducirlo</li> <li>• Compartirlo</li> <li>• Aceptarlo</li> </ul>
Actividades de Control	Aplicación de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos</li> <li>• Políticas</li> </ul>
Información y Comunicación	Proporcionar información de manera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuente</li> <li>• Ocasional</li> </ul>
Monitoreo	Supervisar la información de forma: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continua</li> <li>• Periódica</li> </ul>

**Fuente:** López et al., 2017, pp.840-841

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021

### ***1.7.13. Papeles de trabajo***

El auditor al realizar su trabajo de auditoría anota las pruebas o elementos que apoyen su opinión en los papeles de trabajo. Por lo tanto, Alatrística define lo siguiente:

*Los papeles de trabajo son documento en el que el auditor se encarga de registrar los datos e información obtenida durante su examen y los resultados de las pruebas realizadas, lo que le ayuda a elaborar el informe final o su opinión que deberá presentar a la empresa o entidad. (Alatrística, 2018)*

Debe señalarse que Chávez y Padilla (2015, p.21) también opinan sobre los papeles de trabajo por lo que establecen que: “Son una parte importante de cualquier auditoría, sirven de soporte y asistencia técnica del auditor para realizar el análisis de cada área u objeto de la auditoría. Los papeles de trabajo consignan los hechos y eventos observados durante la auditoría.”

Podríamos resumir que los papeles de trabajo son aquellos documentos que el auditor utiliza para registrar los resultados y respaldar su opinión que posteriormente servirá para la elaboración del informe de auditoría.

#### **1.7.14. Hallazgo de auditoría**

Al realizar una auditoría en muchas ocasiones el auditor detecta situaciones que no son favorables para la organización, denominados hallazgos de auditoría. Por lo cual Vidaña (2021) indica que el resultado de una auditoría son los hechos, registros, documentos o datos, en definitiva, todo lo que aparece durante una auditoría y se utilizará para medir si lo que se está evaluando se cumple o no. Asimismo Salinas comenta que:

Los hallazgos son circunstancias adversas e indeseables pero relevantes para la entidad, que el auditor debe respaldar con evidencia de auditoría obtenida a través de los procedimientos de auditoría establecidos para la entidad controlada, como base para la opinión de la entidad auditada comunicado en el informe de auditoría. (Salinas, 2018, p.7)

En atención a lo expuesto, los hallazgos son las novedades o resultados obtenidos que no son favorables para la empresa, debido a que indican que el área o proceso auditado tienen deficiencias que afectan negativamente a la entidad.

#### **1.7.15. Atributos de los hallazgos**

En el manual de procesos de auditoría interna emitido por la Superintendencia de Bancos contempla que los hallazgos deben contemplar los cuatro atributos: condición, criterio, causa y efecto.

- *Condición: se entiende como “lo que es”, es decir, en este punto ya se ha identificado la situación actual de la empresa encontrada por el auditor al examinar la actividad, área, proceso o función.*
- *Criterio: se detalla “lo que debe ser”. Por lo tanto, el auditor describe y mide la condición de la situación examinada.*
- *Causa: son las razones o motivos por las que se produjo la condición. Se necesita de las habilidades y el buen juicio por parte del auditor debido a que es primordial proporcionar una recomendación para prevenir que ocurra de nuevo la condición.*
- *Efecto: se describe el resultado adverso provocado por la condición, por lo general muestra la pérdida obtenida en términos monetarios ocasionado por el incumplimiento de las metas u objetivos de la organización. (Superintendencia de Bancos, 2017, pp.20-21)*

### **1.7.16. Informe de auditoría**

Un informe de auditoría es un documento que se presenta a los principales directivos de la entidad al final de la auditoría, Caurin (2017) postula que: “El informe de auditoría es el documento final que redactan los auditores después de la realización completa de la auditoría, donde señalan la situación económica de la empresa y donde muestran su opinión sobre la realidad económica de la empresa.”

En relación a la idea anterior, Bonilla (2011) destaca que: “Es la expresión de una opinión profesional. Se muestra el resultado de la auditoría y contiene el dictamen, evaluación del control interno, el cumplimiento de las normas y procedimientos, y otros aspectos relacionados con la gestión y el periodo examinado”

Dentro de esta perspectiva se puede confirmar que el informe de auditoría es un informe que contiene los hallazgos encontrados por el auditor los cuales son respaldados por los papeles de trabajo y la opinión de auditoría para que la entidad conozca la situación real en la que se encuentra.

### **1.7.17. Gestión**

Desde el punto de vista de Tilio la gestión es:

*La palabra gestión deriva del término gesto del latín y se refiere a la acción de administrar algo. Esta palabra forma parte de la familia del verbo gestionar que tiene que ver con realizar tareas para cumplir algún objetivo. Y como la gestión se suele relacionar con la administración cabe señalar que ésta se refiere a la organización o dirección de algo. (Tilio, 2019)*

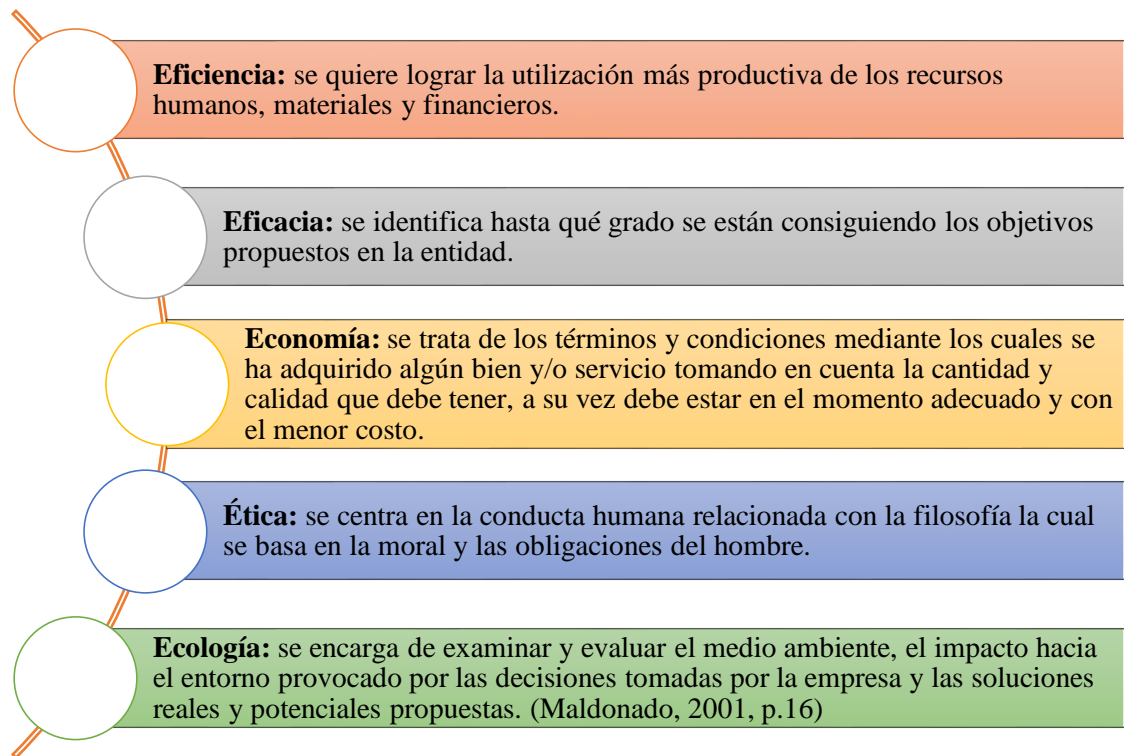
De mismo modo, Westreicher (2020) sostiene que la gestión es un conjunto de acciones que se toman para lograr un objetivo en particular. En general, la gestión es una serie de acciones que se realizan para lograr un objetivo predeterminado.

A partir de lo mencionado anteriormente queda claro que la gestión es un conjunto de actividades o acciones que se realizan con el propósito de lograr los objetivos planteados por la organización o para asegurarse que los proyectos se ejecuten adecuadamente.



### 1.7.18. Elementos de gestión

Maldonado menciona que los elementos de la gestión son los siguientes:



**Gráfico 5-1.** Elementos de gestión  
Realizado por: Lema Anchundia, Katherine, 2021

### 1.7.19. Indicadores de gestión

Ivette (2021) comenta que los indicadores de gestión: “son parámetros cuantitativos que miden el comportamiento, las operaciones y el desempeño de una organización. Gracias a los indicadores de gestión, es posible explicar lo que está sucediendo y conocer el alcance de las desviaciones para tomar decisiones”. Se puede agregar que los indicadores de gestión son una expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso la cual es comparada con un nivel de referencia dado, puede indicar desviaciones de las cuales se pueden tomar acciones correctivas o preventivas (Silva, 2021).

Por lo tanto, se puede sintetizar que los indicadores de gestión son medios, instrumentos o mecanismos mediante los cuales se obtiene resultados cuantitativos que permiten identificar el desempeño y la verdadera situación de una organización, unidad, actividad o proceso, logrando tomar decisiones correctivas.

### **1.7.20. Cooperativa**

De acuerdo con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Art. 21 indica que el sector cooperativo es:

*Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.* (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Una cooperativa es una asociación independiente de personas que desean unirse para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas y sociales comunes, a través de una corporación democrática de propiedad y control conjunto (Chauca, 2015).

En otras palabras, una cooperativa consiste en la unión de personas con el propósito de satisfacer sus necesidades tanto económicas, sociales y culturales mediante la conformación de una empresa conjunta de carácter privada y democrática.

### **1.7.21. Clasificación de las cooperativas**

Según lo establecido en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018) en el Art. 23, las cooperativas se dividen en grupos en función a la actividad principal que llevan a cabo, entre los cuales se tiene:

- *Cooperativas de producción: Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.* (Art. 24)
- *Cooperativas de consumo: Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.* (Art. 25)
- *Cooperativas de vivienda: Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas, en beneficio de sus socios.* (Art. 26)
- *Cooperativas de ahorro y crédito.*

- *Cooperativas de servicios: Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud. (Art. 28)*

### **1.7.22. Cooperativa de ahorro y crédito**

Como ya se mencionó anteriormente, las cooperativas se dividen de acuerdo a la actividad principal que realicen por lo tanto las cooperativas de ahorro y crédito se definen en:

*Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, son entidades de propiedad de todos sus miembros, ya que al mismo tiempo que son socios, también son quienes las administran y obtienen beneficios de estas. Los socios de estas instituciones acceden a este sector con el objetivo de tener su dinero a buen recaudo mediante un ahorro y posterior a ello solicitan créditos que les permita fortalecer e impulsar su economía. (Morales et al., 2020, p.895)*

Otro punto de vista ratifica que: “Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades que realizan actividades bancarias direccionándose a la ayuda y beneficios de los socios. En Ecuador, éstas hacen referencia al beneficio y desarrollo de los agentes que intervienen en las operaciones financieras cooperativistas.” (García et al., 2018, pp.32-33)

En resumidas cuentas, una cooperativa de ahorro y crédito es una organización creada y dirigida por los socios, en esta se realiza actividades financieras. Entre los beneficios que obtienen los socios está el de ahorrar su dinero de manera segura y poder acceder a créditos para mejorar la economía.

### **1.7.23. División de las cooperativas de ahorro y crédito por segmentos en Ecuador**

Las cooperativas y mutualistas se dividen en segmentos según sus activos de acuerdo a la Resolución 0.38-2015-F y su reforma la Resolución 521-2019-F por lo que en cada segmento se encuentra la siguiente cantidad de entidades:

**Tabla 3-1:** Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)	NÚMERO DE ENTIDADES
1	Mayor a 80'000.000,00	39 (35 COAC y 4 mutualistas)
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00	46

3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00	84
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00	162
5	Hasta 1'000.000,00	181

**Fuente:** (Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados, 2020, p.6)

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021

#### ***1.7.24. Sector financiero popular y solidario***

En la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 311 de la sección octava Sistema Financiero establece que:

*El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.* (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018)

Por otro lado, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria señala en su Art. 1 lo siguiente:

*Se entiende por economía popular y solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.* (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Resulta claro afirmar que, el sector financiero popular y solidario busca el desarrollo económico en donde sus integrantes se vean beneficiados al satisfacer sus necesidades y generar ingresos. A este sector pertenecen las cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones, cajas comunales y de ahorro, las cuales recibirán un tratamiento especial por parte del Estado.

#### ***1.7.25. Superintendencia de economía popular y solidaria***

La superintendencia es un organismo público que tiene la función de supervisar y controlar a las entidades dentro de la economía popular y solidaria, para entender mejor a este organismo la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 213 establece la definición de superintendencia:

*Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018)*

Así pues, Diario La Hora en una entrevista realizada a la superintendente de Economía Popular y Solidaria la Dra. Margarita Hernández Naranjo, menciona que:

*La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) es una entidad cuya función es la supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario. (Diario La Hora, 2019, páll.1)*

Por otra parte, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria establece que su misión es:

*Somos el organismo técnico de supervisión control de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario y de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador que, en el ámbito de su competencia, promueve su sostenibilidad y correcto funcionamiento, para proteger a sus socios. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019)*

En otras palabras, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es el ente regulador encargado de vigilar, auditar, intervenir y controlar a las empresas pertenecientes al sector financiero popular y solidario para que estas organizaciones tengan una estabilidad, solidez y correcto desarrollo en el sector.

#### **1.7.26. Crédito**

El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere (Morales y Morales, 2014, p.23).

En síntesis, un crédito es la acción de realizar un préstamo por una determinada cantidad, la cual debe ser devuelta su totalidad en plazos, dependiendo de las condiciones se establece los intereses.

### **1.7.27. Morosidad**

Díaz (2018, p.6) comenta que la morosidad: “constituye la incapacidad de los agentes económicos para pagar sus deudas en el tiempo previsto”. Citando a Castillo (2021) se conoce que: “La morosidad se define como la falta o demora de pago de las obligaciones. Se considera que un cliente es moroso cuando excedió considerablemente los plazos y ha sido objeto de todos los procesos ideados por el equipo de cobranza”.

En otras palabras, la morosidad es el incumplimiento de las obligaciones que tiene una persona natural o jurídica, principalmente se da por la demora de pago de alguna deuda.

## **1.8. Marco conceptual**

### **Auditoría**

La Auditoría controla, revisa y analiza si los procesos ejecutados por una institución fueron los adecuados y sirve como guía para dar recomendaciones evitando fallas en el futuro. (Macias et al., 2019, pp.58-59)

### **Auditoría de Gestión**

Es una técnica que permite analizar, estudiar, observar el cumplimiento de objetivos con el fin de comprobar el manejo correcto de los recursos, haciendo un cambio para ajustarse a la mejora de la organización. (Freire, 2018)

### **Buró de crédito**

La Superintendencia de Bancos (2017) dice que: “En el Buró de Información Créditicia se registran las obligaciones existentes tanto en el sistema financiero como en establecimientos comerciales durante tres años.”

### **Cartera vencida**

De acuerdo a la Resolución No. 345-2017-F Art. 3 emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017, p.4) menciona que: “Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.”

## **Crédito**

Según Briones un crédito es:

*Las operaciones de crédito llevan envuelta siempre una promesa de pago en una fecha futura. Todas ellas, por tanto, se basan en la confianza que por su credibilidad inspira el deudor. No en vano la palabra crédito (del latín creditum) tiene la misma raíz latina que creencia, creíble, credulidad, credibilidad, credencia, credencial: del latín credere que significa “creer” o tener por cierta una cosa. (Briones, 2018)*

## **Comité de crédito**

El CAFSA Grupo Financiero en su Reglamento de Comité de Crédito manifiesta que: “El Comité de Crédito será responsable de analizar, discutir y aprobar o denegar el crédito en la moneda especificada en las políticas crediticias establecidas.” (2020, p.1)

## **Cooperativa**

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. (Alianza Cooperativa Internacional, 2020)

## **Gestión**

Tilo plantea la siguiente definición de gestión:

*Se conoce como gestión a la acción de hacerse cargo de la realización de un proceso o proyecto. Una gestión es asumir las diferentes responsabilidades que han de efectuarse para dicho proceso se lleve a cabo. La gestión consiste en organizar y supervisar una serie de actividades que pueden ser personales o empresariales. (Tilio, 2019)*

## **Manual de crédito**

De acuerdo al manual de crédito de FINCOMERCIO Ltda., se conoce que: “El manual de crédito cubre los aspectos generales que rigen las operaciones de crédito, actividades sujetas a financiamiento, requisitos de procesamiento de crédito, plazos, tasas de interés y otros sistemas de información general.” (2018, p.1)

## **Sector cooperativo**

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria menciona que en el Diario El Universo se comenta que:

*El sector cooperativo es el más relevante dentro de la Economía Popular y Solidaria, comprendido también por asociaciones, cajas y bancos comunales. Se forma y gobierna por la voluntad de sus socios. Son estructuras que operan bajo procesos de gobierno democráticos, regulados por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS). (Diario El Universo; citados en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, páll.1)*

### **1.9. Idea a defender**

La realización de la Auditoría de gestión de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana período 2020, Riobamba., permitirá medir los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos crediticios.

#### ***1.9.1. Variable independiente***

Auditoría de gestión

#### ***1.9.2. Variable dependiente***

Eficiencia y eficacia de los procesos crediticios



## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Enfoque de investigación

- **Mixto:** De acuerdo con Ayala (2021) un enfoque de investigación mixto consiste en: “La investigación mixta, también llamada investigación múltiple o integrativa es un tipo de investigación donde se utiliza una metodología que busca integrar los métodos cualitativos y cuantitativos en el mismo estudio.”

Dentro del trabajo de titulación se utilizó el enfoque de investigación mixto. Por una parte, el enfoque cuantitativo fue empleado cuando se obtuvieron datos numéricos al aplicar la encuesta a los funcionarios de la cooperativa ya que estos resultados fueron analizados e interpretados para aplicarlos en la auditoría de gestión. En cambio, el enfoque cualitativo se empleó en el trabajo de titulación cuando se obtuvo información de la entrevista y la observación de la población de la entidad.

#### 2.2. Nivel de investigación

- **Descriptivo:** Moreno (2016) menciona que el nivel descriptivo es: “El propósito de este nivel de estudio es describir situaciones y eventos. Decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno.”

El nivel descriptivo se aplicó dentro de la investigación puesto que se reflejó y describió la situación actual de la cooperativa en lo que respecta al área de créditos. También permitió describir las causas por las que se produce el problema estudiado.

- **Explicativo:** Por otro lado el nivel explicativo según Apaza (2017) dice que: “El nivel explicativo se utiliza con el fin de intentar determinar las causas y consecuencias de un fenómeno concreto. Se busca no solo el qué sino el porqué de las cosas, y cómo han llegado al estado en cuestión.”

Se utilizó el nivel de investigación explicativo ya que con este se pueden exponer los resultados y hallazgos de la auditoría de gestión encontrados en el proceso y las causas de las mismas, obteniendo así un mayor entendimiento de la variable de estudio.

### 2.3. Diseño de investigación

En el trabajo de titulación se hará uso de los siguientes:

- **Investigación no experimental:** Montano (2021) afirma que en la investigación no experimental: “No existe la manipulación o control de variables independientes, se las observa y se las recopila tal y como se presentan en un entorno productivo, comercial, social, económico, etc.”

El presente trabajo de titulación es de carácter no experimental puesto que la variable de estudio no fue modificada en ningún momento, tan solo se observó el comportamiento de los trabajadores de la cooperativa en su entorno y en base a ello se realizó la recolección de datos.

- **Diseño transversal:** Según lo establecido por Hernández (2012): “El diseño transversal es apropiado cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel de una o diversas variables en un momento dado. También es adecuado para analizar la relación entre un conjunto de variables en un punto del tiempo.”

El trabajo de titulación tiene un diseño transversal debido a que la auditoría de gestión se enfocó en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020 teniendo como variable de estudio los procesos crediticios de la cooperativa.

### 2.4. Tipo de estudio

- **Aplicada:** Menciona Lozada (2014, p.34) que: “La investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo”.

El trabajo de titulación es de tipo aplicada debido a que se aportaron conclusiones y recomendaciones para la problemática que se presenta en los procesos crediticios en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

- **Documental:** Según Rizo (2015) manifiesta que: “Investigación Documental se centra en todos aquellos procedimientos que conllevan el uso práctico y racional de los recursos documentales disponibles en las fuentes de información”.

Para el desarrollo del tema se utilizaron diversas fuentes documentales de distintos autores de libros, tesis de pregrado, revistas especializadas, entre otras con el fin de tener un mayor

entendimiento teórico del trabajo de titulación, además se aprovechó la documentación proporcionada por la cooperativa para el desarrollo de la auditoría de gestión.

- **De campo:** En el libro de Baena (2017, p.70) explica que: “Las técnicas específicas de la investigación de campo, tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio”.

La investigación cuenta con un estudio de campo ya que se obtuvo información directamente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., mediante la observación, la entrevista, la encuesta y la interacción con los colaboradores de la organización.

## 2.5. Población y muestra

### 2.5.1. Población

**Tabla 4-2:** Población de la COAC Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

ÁREA	NÚMERO
Consejo de vigilancia	3
Consejo de administración	4
Gerencia	1
Contabilidad	1
Créditos	1
Caja	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

**Fuente:** COAC Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., cuenta con el total de once colaboradores por lo que ellos serán considerados la población del trabajo de titulación.

### 2.5.2. Muestra

Debido al número de trabajadores de la cooperativa no es recomendable obtener una muestra.

## 2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

### 2.6.1. Métodos

- **Deductivo:** Los autores Rodríguez y Pérez en su artículo científico mencionan que el método deductivo es: “Mediante la deducción se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad. Las generalizaciones son puntos de partida para realizar inferencias mentales y arribar a nuevas conclusiones lógicas para casos particulares.” (2017, p.11)

El método deductivo se empleó al partir de las generalidades establecidas en el marco teórico como son las definiciones y procesos de auditoría y de las cooperativas de ahorro y crédito, hasta llegar a situaciones concretas como es la realización de la auditoría de gestión los procesos crediticios de la cooperativa hasta emitir conclusiones y recomendaciones en el informe de auditoría.

- **Inductivo:** Calderón, G. (2019) menciona que: “El método inductivo es el método por el cual se obtienen una serie de conclusiones o respuestas a partir de un conjunto particular o específico de premisas. Sus elementos incluyen observación, investigación, clasificación y registro de las premisas.”

Este método de investigación fue utilizado en el presente trabajo de titulación puesto que a partir de la información recabada se pudo emitir conclusiones generales en concordancia a lo observado e investigado.

- **Analítico:** El método analítico de investigación es una forma de investigación que involucra habilidades como el pensamiento crítico y la evaluación de hechos e información relevante para la investigación en curso. La idea es encontrar los elementos esenciales debajo del tema que se está analizando para entenderlo a fondo. (Rodríguez, 2019)

El método analítico fue empleado al realizar el análisis e interpretación de la información obtenida en la cooperativa, específicamente en el área de créditos y las falencias que tienen en los procesos crediticios.

- **Sintético:** De acuerdo a lo establecido por Pacheco, J. (2022) se conoce que: “El método sintético es un proceso de análisis de razonamiento que busca la forma de reconstruir un acontecimiento de manera resumida, valiéndose de los diferentes elementos fundamentales que estuvieron presentes en el desarrollo del acontecimiento.”

En el trabajo de titulación se aplicó este método con el fin de resumir o sintetizar la información y datos proporcionado por la cooperativa e identificar lo más importante para plasmarlo en el informe de auditoría.

### **2.6.2. Técnicas**

Las tres técnicas que se aplicarán en el trabajo de titulación son:

- **Entrevista:** de acuerdo con Mata (2020) comenta que la entrevista es: “una técnica para la recolección de información y datos, la cual es realizada a partir de una conversación cuyas orientaciones responden a propósitos concretos del estudio”.

Al aplicar esta técnica se mantuvo un dialogo directo con el gerente de la cooperativa para conocer su opinión o punto de vista respecto a los procesos crediticios, con lo cual se pudo identificar las debilidades en el área de créditos.

- **Encuesta:** Rodríguez (2017) comenta que: “Una encuesta es un estudio realizado en el cual se emplea procedimientos estandarizados para la formulación de preguntas, con el objetivo de obtener datos cuantitativos relacionados con un tema en particular.”

Para una mayor recopilación de información se aplicó la técnica de la encuesta, de igual forma a todos los funcionarios de la cooperativa y en base a esta obtener resultados estadísticos para su análisis e interpretación.

- **Observación:** se empleará la observación ya que según lo explica Pérez (2021): “es la técnica de recogida de la información que consiste básicamente, en observar, acumular e interpretar las actuaciones, comportamientos y hechos de las personas u objetos, tal y como las realizan habitualmente”.

Esta técnica fue de gran utilidad ya que se observó de manera directa el desenvolvimiento de los colaboradores de la cooperativa en especial durante el proceso de la visita preliminar, se pudo conocer las instalaciones, la documentación existente y el personal por lo que se tuvo una mayor familiarización con la entidad auditada.

### **2.6.3. Instrumentos**

Los instrumentos a utilizar son los siguientes:

- **Guía de entrevista:** Cime (2021) revela que: “la guía de entrevista es un documento que contiene los temas, preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista”.

Se estableció un conjunto de diez preguntas las cuales fueron aplicadas al gerente de la cooperativa con el propósito de obtener información clara, precisa y pertinente.

- **Cuestionario:** según Leos (2021) dice que: “Un cuestionario es aquel que plantea una serie de preguntas para extraer determinada información de un grupo de personas”.

Para poder realizar la encuesta se planteó un conjunto de doce preguntas cerradas orientada a los procesos crediticios de la cooperativa y con la ayuda de esta técnica se pudo realizar la evaluación de control interno.

- **Guía de observación:** La guía de observación es un instrumento que se basa en una lista de indicadores que pueden redactarse como afirmaciones o preguntas, que orientan el trabajo de observación señalando los aspectos que son relevantes al observar. (Guadalupe y Criollo, 2021).

La guía de observación se la realizó con el propósito de registrar la información importante, relevante y de interés para la realización de la auditoría de gestión.

## **2.7. Análisis e interpretación de resultados**

Una vez aplicada la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., se obtuvieron los siguientes resultados.

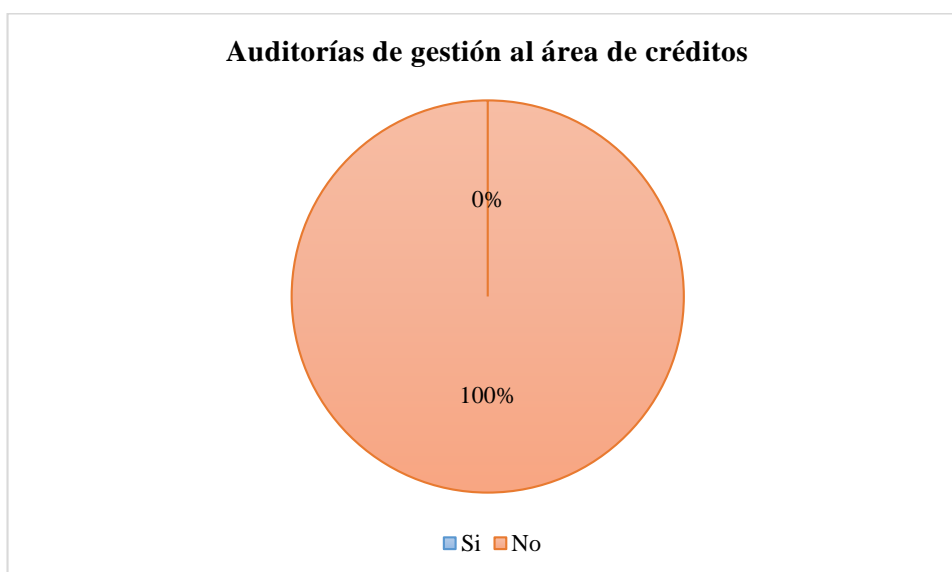
**1. ¿Se han realizado auditorías de gestión al área de créditos anteriormente en la COAC?**

**Tabla 5-2:** Auditorías de gestión al área de créditos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada los funcionarios de la COAC Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021



**Gráfico 6-2.** Auditorías de gestión al área de créditos

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021

**Análisis:** De los once funcionarios de la COAC Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., que fueron encuestados se pudo obtener que el 100% de estos manifiestan que no se han realizado auditorías de gestión dentro de la cooperativa al área de créditos con anterioridad.

**Interpretación:** En concordancia a los resultados obtenidos se considera que es totalmente viable la realización de la auditoría de gestión de los procesos crediticios a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión ferroviaria Ecuatoriana Ltda. enfocada al área de créditos, puesto que estos procesos necesariamente deben ser evaluados.

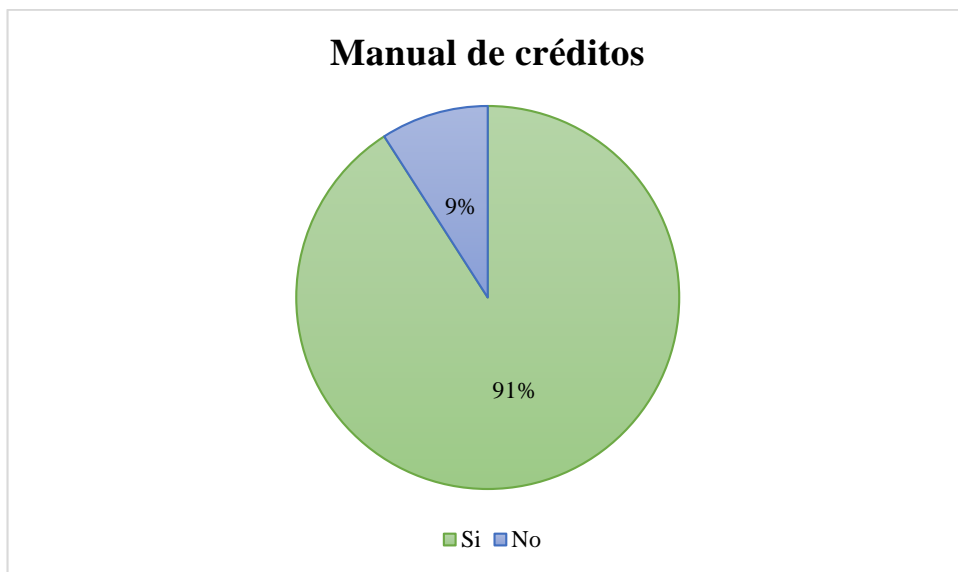
## 2. ¿La cooperativa cuenta con un manual de créditos?

**Tabla 6-2:** Manual de créditos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	91%
No	1	9%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada los funcionarios de la COAC Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021



**Gráfico 7-2.** Manual de créditos

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021

**Análisis:** Aplicada la encuesta se obtuvo que el 91% de los funcionarios encuestados conocen que existe un manual de créditos, en cambio una persona que representa el 9% no sabe de la existencia de un manual.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados extraídos de la aplicación de la encuesta se pudo identificar que la mayor parte de encuestados reconocer que la cooperativa cuenta con un manual de créditos, a pesar de que existe un cierto nivel de desconocimiento no se puede identificar esta como una debilidad.



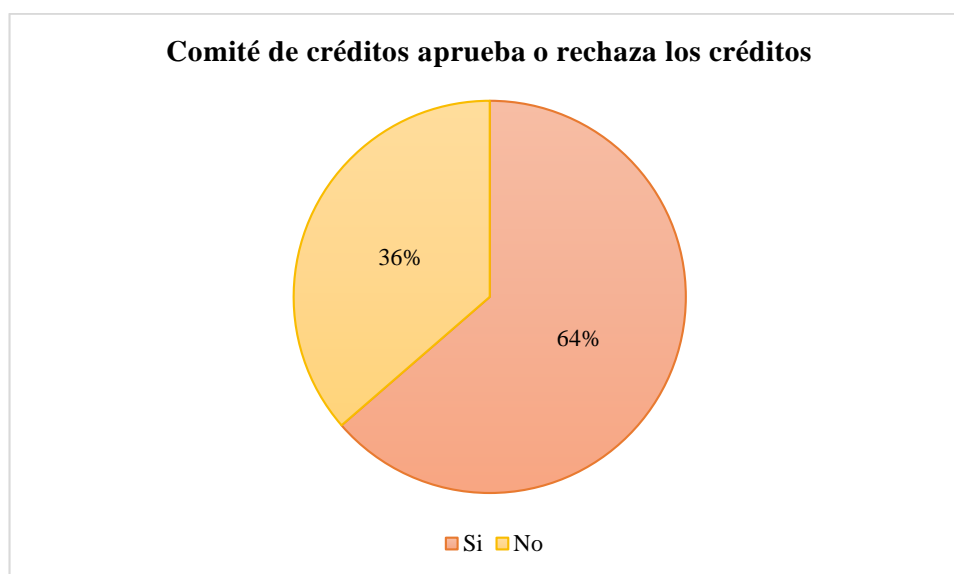
### 3. ¿Los créditos son aprobados o rechazados por el comité de crédito?

**Tabla 7-2:** Comité de créditos aprueba o rechaza los créditos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	64%
No	4	36%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada los funcionarios de la COAC Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021



**Gráfico 8-2.** Comité de créditos aprueba o rechaza los créditos

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021

**Análisis:** Del total de encuestados el 64% reconocen que el comité de créditos es el organismo que se encarga de aprobar o rechazar los créditos solicitados pero el 36% de los funcionarios encuestados alegan que esta función no es realizada por el comité.

**Interpretación:** En base a los resultados se pudo determinar que más de la mitad de los encuestados reconocen que el comité de créditos es el encargado de aceptar o rechazar las solicitudes de créditos realizadas por los socios de la cooperativa. Por lo tanto, se puede asumir que la mayoría de créditos son analizados por el comité.

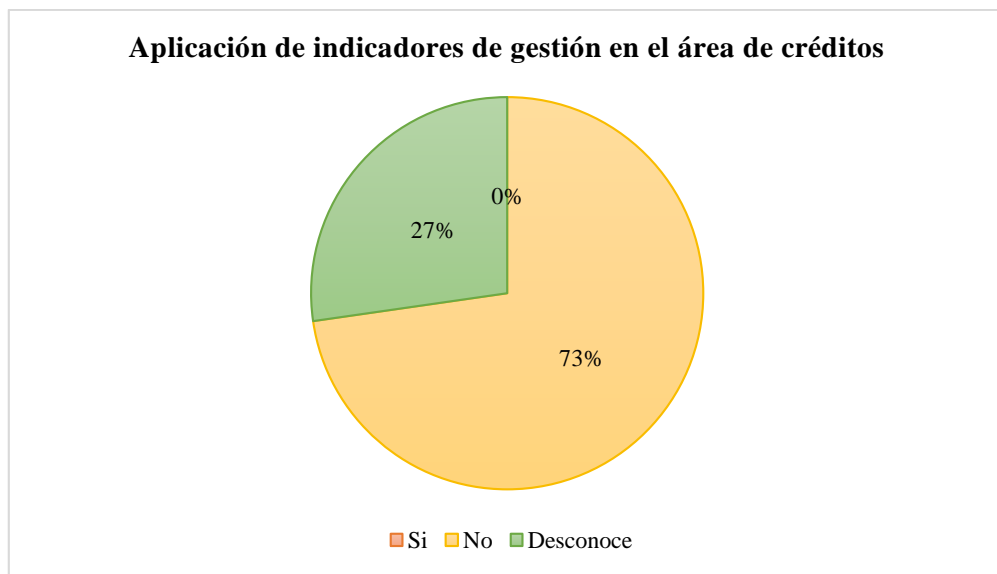
#### 4. ¿La COAC aplica indicadores de gestión en el área de créditos?

**Tabla 8-2:** Aplicación de indicadores de gestión en el área de créditos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	8	73%
Desconoce	3	27%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada los funcionarios de la COAC Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021



**Gráfico 9-2.** Aplicación de indicadores de gestión en el área de créditos

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021

**Análisis:** Al realizar esta interrogante en la encuesta a los funcionarios de la cooperativa se obtuvo como resultados que el 73% conocen que no se aplican indicadores de gestión en el área de créditos, en cambio el 27% desconoce si estos indicadores son o no aplicados puesto que no cuentan con esa información.

**Interpretación:** Aparentemente, la COAC no aplica indicadores de gestión en el área de créditos se llega a esa conclusión debido a que la gran mayoría de encuestados alegaron que no son aplicados.

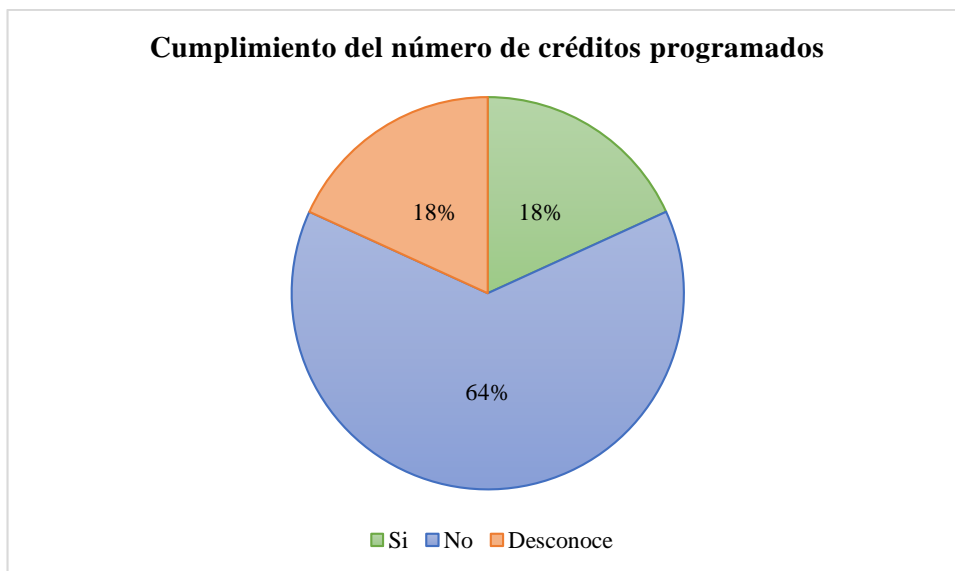
5. ¿Se cumple con el número de créditos programados en el año de gestión?

**Tabla 9-2:** Cumplimiento del número de créditos programados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	18%
No	7	64%
Desconoce	2	18%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada los funcionarios de la COAC Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

Realizado por: Lema Anchundia, Katherine, 2021



**Gráfico 10-2.** Cumplimiento del número de créditos programados

Realizado por: Lema Anchundia, Katherine, 2021

**Análisis:** Se ha obtenido que el 64% de los encuestados consideran que no se ha cumplido con el número de créditos programados en el año de gestión, en cambio el 18% de los funcionarios comentan que si se han cumplido con el número programado y el 18% restante desconoce si se ha alcanzado la cifra o no.

**Interpretación:** Mediante las repuestas otorgadas por los encuestados se puede determinar que se están concediendo pocos créditos lo que significa que no se está alcanzando el número de créditos programados para el periodo.

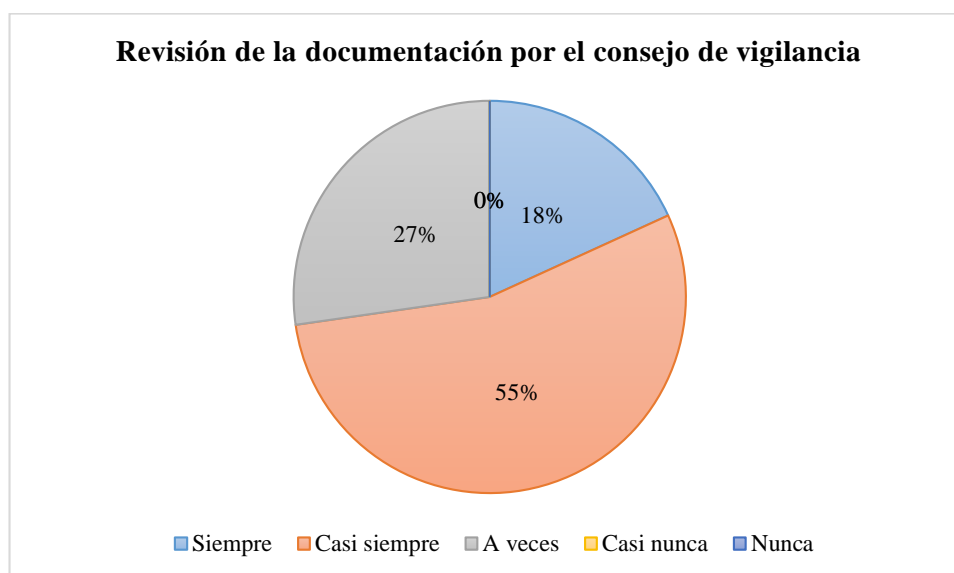
## 6. ¿El consejo de vigilancia revisa la documentación de los créditos previo la concesión?

**Tabla 10-2:** Revisión de la documentación por el consejo de vigilancia

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	18%
Casi siempre	6	55%
A veces	3	27%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada los funcionarios de la COAC Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021



**Gráfico 11-2.** Revisión de la documentación por el consejo de vigilancia

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021

**Análisis:** A través de los resultados de la encuesta aplicada se ha podido comprender que el 18% de los funcionarios consideran que la documentación siempre es revisada por el consejo de vigilancia previo la concesión del crédito. En cambio, el 55% manifiesta que casi siempre se realiza dicha acción y el 27% restante piensan que a veces se revisa la documentación por el consejo de vigilancia antes de ser concedido el crédito.

**Interpretación:** Los resultados muestran que no toda la documentación de los créditos es revisada por el consejo de vigilancia previo su concesión, pero si en su mayoría.

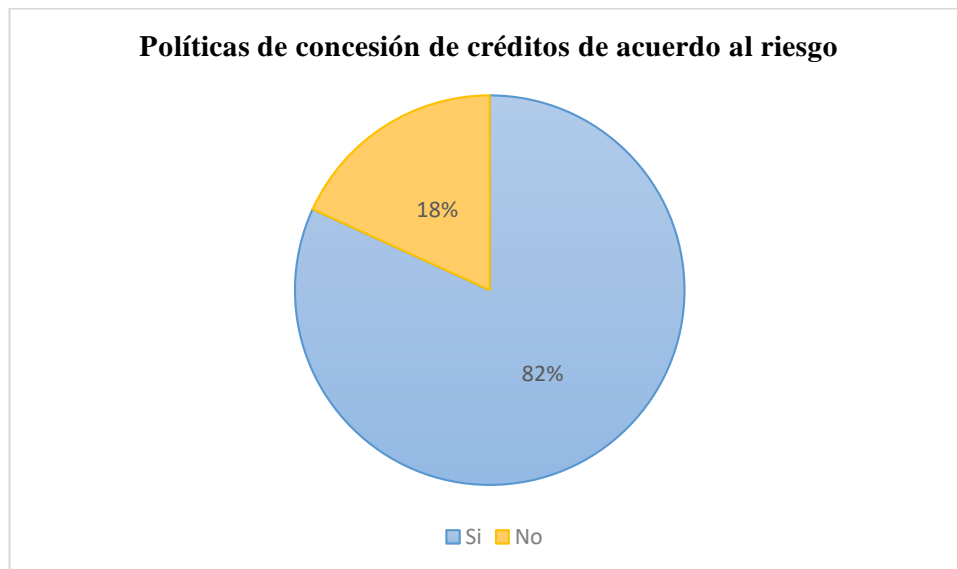
**7. ¿Las políticas de concesión de créditos han sido diseñadas tomando en cuenta el riesgo en el cobro?**

**Tabla 11-2:** Políticas de concesión de créditos de acuerdo al riesgo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	82%
No	2	18%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada los funcionarios de la COAC Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021



**Gráfico 12-2.** Políticas de concesión de créditos de acuerdo al riesgo

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021

**Análisis:** Respecto a la totalidad de encuestados se obtuvo que el 82% de funcionarios consideran que las políticas que están establecidas para la concesión de créditos van de acuerdo al riesgo en el cobro y el 18% consideran que estas políticas no van acordes con el riesgo en mención.

**Interpretación:** Con los resultados obtenidos de la encuesta se determinó que las políticas que mantiene la cooperativa para la concesión de créditos se alinean con el riesgo que existe en el cobro.

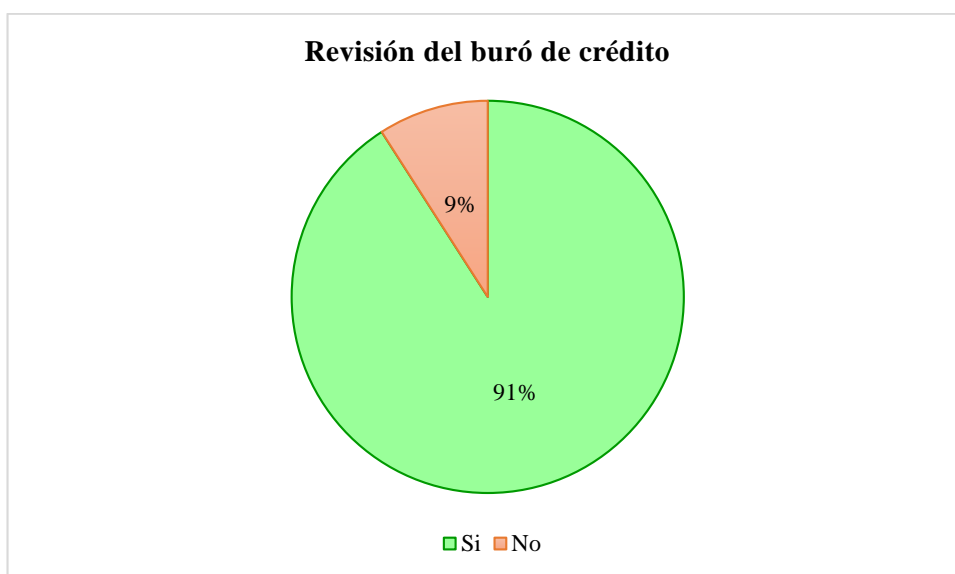
## 8. ¿Se revisa el buró de crédito previa concesión del crédito al socio solicitante?

**Tabla 12-2:** Revisión del buró de crédito

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	91%
No	1	9%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada los funcionarios de la COAC Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021



**Gráfico 13-2.** Revisión del buró de crédito

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021

**Análisis:** Se ha identificado con esta pregunta que el 91% de los funcionarios encuestados consideran que si se revisa el buró de crédito como una actividad previa para la concesión del crédito solicitado y el 9% representada por una persona alega que no se hace una revisión del buró de crédito.

**Interpretación:** De acuerdo con las respuestas obtenidas se identificó que la COAC hace uso del buró de crédito para identificar la situación crediticia del socio solicitante antes de conceder el crédito.

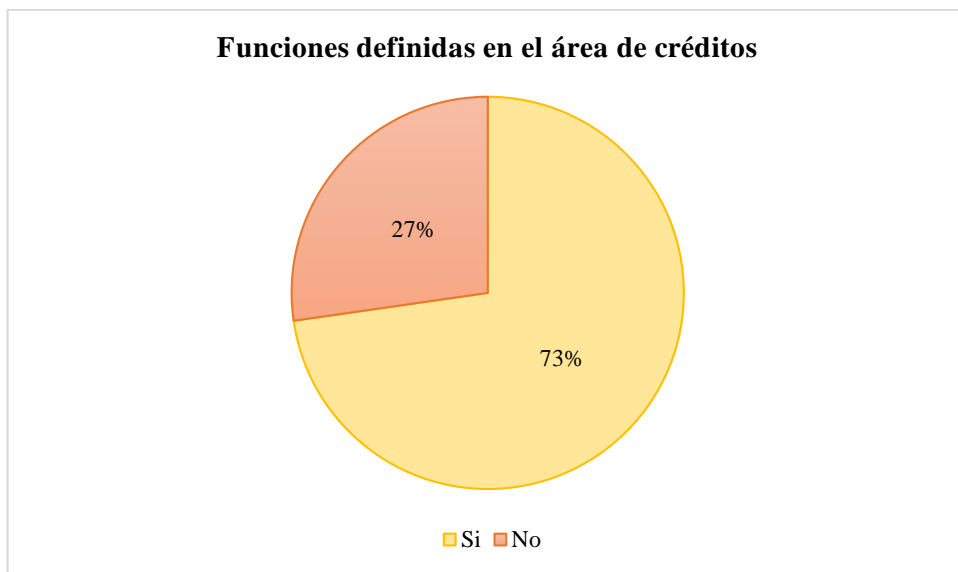
**9. ¿Se encuentran claramente definidas las funciones para el área de créditos?**

**Tabla 13-2:** Funciones definidas en el área de créditos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	73%
No	3	27%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada los funcionarios de la COAC Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021



**Gráfico 14-2.** Funciones definidas en el área de créditos

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021

**Análisis:** Del total de encuestados se obtuvo que el 73% de los funcionarios mencionan que las funciones de para el área de crédito se encuentran claramente definidas pero el 27% que representa a tres encuestados, consideran que dichas funciones no se encuentran definidas claramente.

**Interpretación:** En concordancia a lo mencionado por los funcionarios encuestados de la COAC Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., se determinó que las funciones del área de crédito se encuentran definidas claramente lo cual es conveniente para evitar que el personal de dicha área realice otras actividades diferentes a las que se le son asignadas.

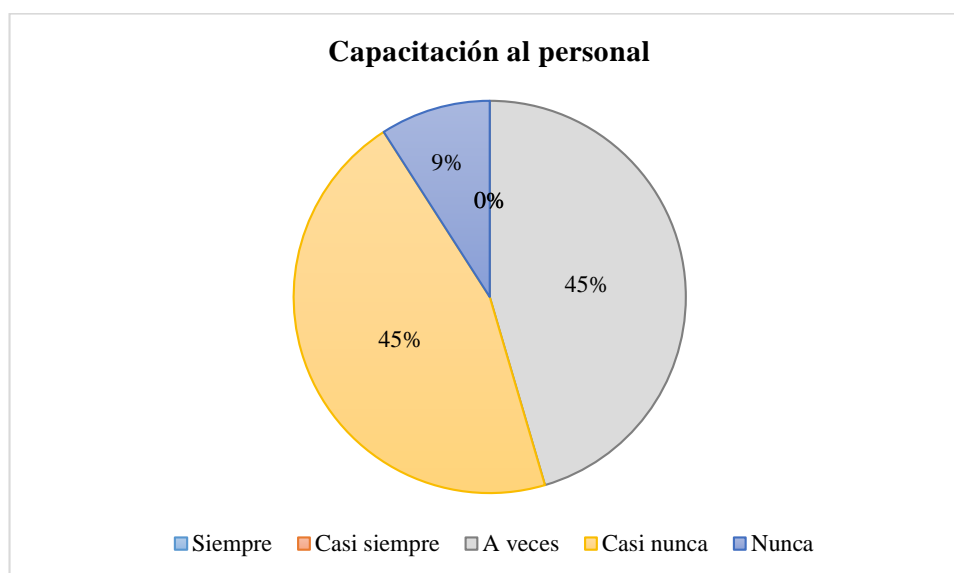
## 10. ¿Con que frecuencia se capacita al personal del área de crédito?

**Tabla 14-2:** Capacitación al personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	5	45%
Casi nunca	5	45%
Nunca	1	9%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada los funcionarios de la COAC Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021



**Gráfico 15-2.** Capacitación al personal

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021

**Análisis:** En lo que respecta a la frecuencia con la que se capacita al personal del área de créditos, se ha identificado que el 45% de los funcionarios encuestados consideran que a veces se ofrecen capacitaciones para dicho personal, en cambio otro 45% alegan que casi nunca se les brinda capacitación y el 9% manifiesta que nunca se les ha dado capacitación a los miembros del área de créditos.

**Interpretación:** Por lo tanto, se considera que el personal del área de créditos no se encuentra adecuadamente capacitado para cumplir sus funciones de manera idónea lo cual puede afectar a los procesos crediticios de la cooperativa.



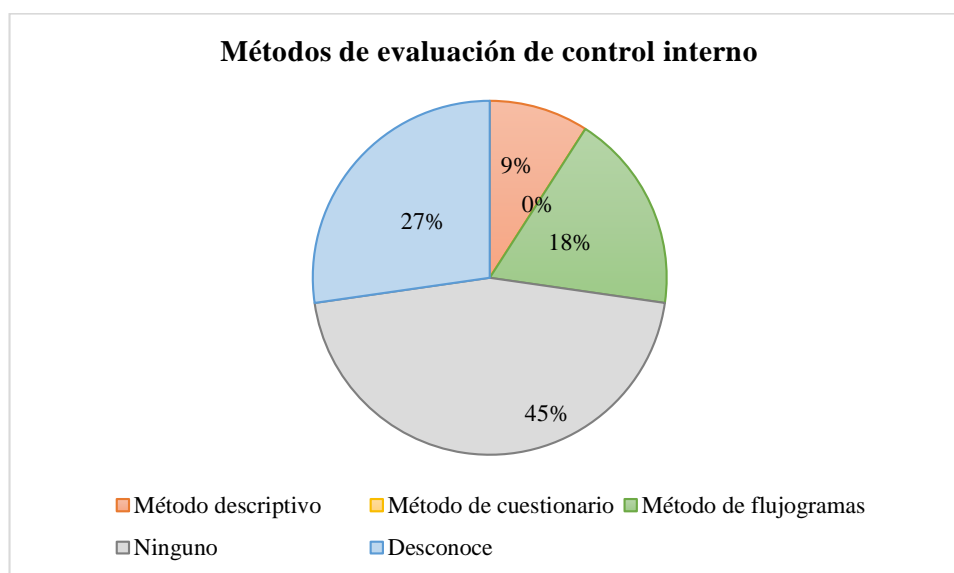
## 11. ¿Qué métodos de evaluación de control interno utilizan en la cooperativa?

**Tabla 15-2:** Métodos de evaluación de control interno

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Método descriptivo	1	9%
Método de cuestionario	0	0%
Método de flujogramas	2	18%
Ninguno	5	45%
Desconoce	3	27%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada los funcionarios de la COAC Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021



**Gráfico 16-2.** Métodos de evaluación de control interno

**Realizado por:** Lema Anchundia, Katherine, 2021

**Análisis:** La aplicación de la encuesta ayudó a evidenciar que el 9% de los encuestados consideran que se utiliza el método descriptivo para la evaluación del control interno, el 18% creen que el método empleado es el del flujograma. En cambio, el 45% de los funcionarios afirman que no se aplica ningún método de evaluación de control interno y el 27% desconocen sobre el tema.

**Interpretación:** Con los resultados obtenidos se puede reconocer que la cooperativa no utiliza un método de evaluación de control interno por lo tanto no existe un adecuado o correcto control en los procesos realizados normalmente en la COAC.

**12. ¿Usted cree que los resultados obtenidos de la Auditoría de gestión ayudarán a medir la eficiencia y eficacia de los procesos crediticios?**

**Tabla 16-2:** Ayuda de los resultados de la auditoría de gestión

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada los funcionarios de la COAC Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

Realizado por: Lema Anchundia, Katherine, 2021



**Gráfico 17-2.** Ayuda de los resultados de la auditoría de gestión

Realizado por: Lema Anchundia, Katherine, 2021

**Análisis:** La encuesta aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., proporcionó como resultados que el 100% de encuestados consideran que los resultados obtenidos de la auditoría de gestión ayudarán a medir la eficiencia y eficacia de los procesos crediticios.

**Interpretación:** Se puede considerar que los funcionarios de la cooperativa tienen buenas expectativas de la realización de la auditoría de gestión puesto que se podrá medir la eficiencia y eficacia de los procesos crediticios.

## **2.8. Comprobación de las interrogantes de estudio**

Al aplicar la encuesta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., se ha podido identificar lo siguiente:

- No se han realizado auditorías de gestión al área créditos.
- El comité de créditos no aprueba o rechaza la totalidad de los créditos.
- La cooperativa no aplica indicadores de gestión en el área de créditos.
- Incumplimiento del número de créditos programados para el año de gestión.
- El consejo de vigilancia no revisa toda la documentación de los créditos previo su concesión.
- Existe muy poca capacitación para el personal del área de créditos.
- Ningún método de evaluación de control interno es utilizado en la COAC.

Algunos de los problemas mencionados también se encuentran en el Capítulo I y se ha podido identificar otros más, por lo la realización de la auditoría de gestión de los procesos crediticios de la cooperativa permitirá medir los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos crediticios partiendo de la problemática identificada.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO PROPOSITIVO

#### 3.1. Título

Auditoría de gestión de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana período 2020, Riobamba.

#### 3.2. Contenido de la propuesta

<p style="text-align: center;"><b>ARCHIVO PERMANENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA. DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>AP</b></p>
<h1>ARCHIVO PERMANENTE</h1> <p><b>INSTITUCION:</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA. <b>DIRECCIÓN:</b> AV. DANIEL LEÓN BORJA 31-40 Y VARGAS TORRES <b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN <b>PERÍODO:</b> DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	
<p><b>ELABORADO POR:</b> <b>KMLA</b></p>	<p><b>FECHA:</b> 02/12/2021</p>
<p><b>REVISADO POR:</b> <b>JEAE</b></p>	<p><b>FECHA:</b> 03/12/2021</p>

**ARCHIVO PERMANENTE  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**AP**

## ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE

Información general	<b>IG</b>
Hoja de marcas	<b>HM</b>
Hoja de referencias	<b>HR</b>
Programa de auditoría	<b>PA</b>

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 02/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 03/12/2021**

**INFORMACIÓN GENERAL**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN**  
**FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**IG 1/5**

**INFORMACIÓN GENERAL**

**RESEÑA HISTÓRICA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., fue constituida en la ciudad de Riobamba el 26 de enero de 1973 a las 8 de la noche en el aula obrera de la Federación de Trabajadores Libres de Chimborazo “FETLICH - CEOLS”. Un grupo de veintiocho trabajadores de la empresa de ferrocarriles de Riobamba se reunieron para crear una cooperativa de ahorro y crédito que acoja a los trabajadores ferroviarios. Por votación nominal se designó a los miembros de la Directiva Provisional que desempeñarían sus funciones hasta que el Ministerio de Previsión Social y Trabajo apruebe el estatuto de la entidad, la directiva quedó formada de la siguiente manera:

PRESIDENTE:	Carlos Cajas
SECRETARIO:	Luis Zapata
TESORERO:	Luis Hidrovo
PRIMER VOCAL:	César Andrade
SEGUNDO VOCAL:	Rubén Lozano
TERCER VOCAL:	Gladys Arias

**MISIÓN**

Conceder servicios financieros de calidad y eficiente con el equipo y talento humano óptimo, con un modelo de administración de excelencia, generando seguridad, confianza y desarrollo socio-económico y cultural a los asociados, clientes y la comunidad logrando una economía popular y solidaria con equidad financiera.

**VISIÓN**

Continuar en la senda del progreso y superación con productos y servicios financieros que satisfagan las necesidades de nuestros socios y clientes ubicados a lo largo de la línea férrea del país generando confianza y mejorando su calidad de vida.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 09/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 10/12/2021**

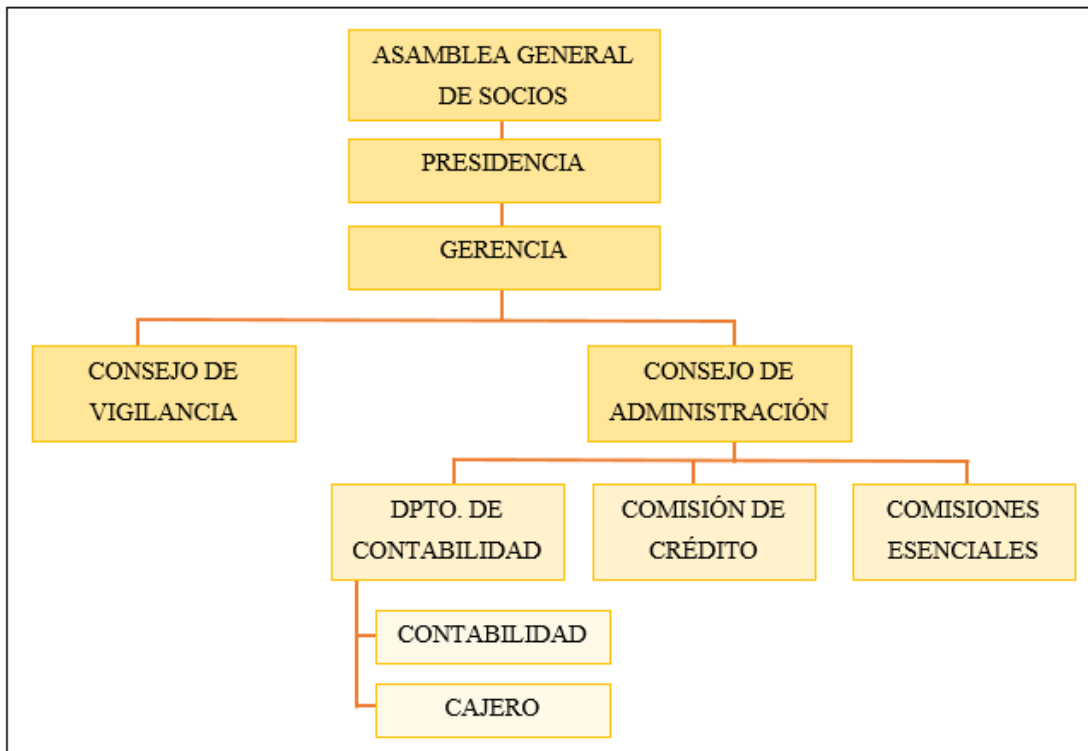
**INFORMACIÓN GENERAL**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN**  
**FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

IG 2/5

**FINES DE LA COOPERATIVA**

- a. Promover la cooperación económica y social, cultural y deportiva entre sus asociados,
- b. Otorgar préstamos a sus asociados para atender sus necesidades y propender al desarrollo de la pequeña industria y comercio,
- c. Proporcionar una adecuada educación cooperativista y fomentar la expansión del movimiento en todas las ramas de trabajo; y
- d. La cooperativa no perseguirá fines de lucro.

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**



<b>ELABORADO POR:</b> KMLA	<b>FECHA:</b> 09/12/2021
<b>REVISADO POR:</b> JEAE	<b>FECHA:</b> 10/12/2021

**INFORMACIÓN GENERAL**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN**  
**FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**IG 3/5**

**SERVICIOS BRINDADOS**

Dentro de los servicios que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” UFE LTDA se encuentran:

- Ahorros
- Préstamos
- Fondo Mortuario
- Cobros y Pagos

***Ahorros***

Los socios podrán ahorrar mensualmente, mediante descuentos por roles o por ventanilla, en calidad de ahorro ordinario, los depósitos pueden ser desde \$1.00 en adelante.

***Préstamos***

Los préstamos de acuerdo a la forma de pago son:

- Préstamos de consumo, se otorga a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos personales.
- Préstamos para microcrédito, Este tipo de crédito está destinado para el financiamiento de actividades productivas, de comercialización o de servicio cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

***Fondo Mortuario***

Característica:

- Cuando fallezca un socio, la Cooperativa entregará un apoyo financiero de \$300 dólares a los familiares para gastos funerarios
- Mantener activa la cuenta
- Tener saldo promedio mensual mayor o igual a 10 dólares.

Beneficios:

- Apoyo económico a los deudos por gastos del sepelio del socio fallecido.
- Cubre el fallecimiento por cualquier causa, con cobertura en cualquier parte del mundo

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 09/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 10/12/2021**



**INFORMACIÓN GENERAL**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN**  
**FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**IG 4/5**

***Cobros y pagos***

Servicios Básicos:

- CNT (Corporación Nacional de Telecomunicaciones)
- Empresa Eléctrica Regional Centro Sur
- ETAPA

Otros servicios:

- Cobro y envío de giros
- Bono de desarrollo humano
- RISE
- Matriculación Vehicular

**NÓMINA DEL PERSONAL**

Nº	Nombre y apellido	Cargo
1	Ing. Eduardo Peñafiel	Gerente general
2	Ing. Daniel Estrada	Asesor de créditos
3	Ing. Luis Bravo	Contador
4	Ing. Geovanny Brito	Cajero

**NÓMINA DE DIRECTIVOS**

***Consejo de Administración***

- Presidente: Sr. Raúl Colcha
- Vocales: Lic. Leonor Cárdenas  
Lic. Emilia Santos Cherres  
Dr. Pablo Hervas

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 09/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**





**FECHA: 10/12/2021**



**HOJA DE MARCAS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN**  
**FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

HM 1/1

**HOJA DE MARCAS**

MARCAS	SIGNIFICADO
✓	Verificado
H	Hallazgo
D	Debilidad
Σ	Sumatoria
®	Revisado
€	Evidencia
D	Datos incompletos
C	Documento en mal estado
N	Incumplimiento al proceso
Ø	No existe documentación
	Inicio / fin
	Proceso
	Decisión
	Flechas de dirección
	Documento
	Archivo
*	Áreas críticas

**ELABORADO POR:** KMLA

**FECHA:** 10/12/2021

**REVISADO POR:** JEAE

**FECHA:** 13/12/2021

**HOJA DE REFERENCIAS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN**  
**FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

HR 1/2

**HOJA DE REFERENCIAS**

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
<b>AP</b>	Archivo permanente
<b>AC</b>	Archivo corriente
<b>IG</b>	Información general de la empresa
<b>HM</b>	Hoja de marcas
<b>HR</b>	Hoja de referencias
<b>PA</b>	Programa de auditoría
<b>CP</b>	Carta de presentación
<b>OT</b>	Orden de trabajo
<b>NIA</b>	Notificación de inicio de auditoría
<b>CSI</b>	Carta de solicitud de información
<b>NVP</b>	Narrativa visita preliminar
<b>CEG</b>	Cuestionario de entrevista
<b>EG</b>	Entrevista
<b>MP</b>	Memorándum de planificación
<b>M/FODA</b>	Matriz FODA
<b>MC/FO</b>	Matriz de correlación FO
<b>MC/DA</b>	Matriz de correlación DA
<b>MP</b>	Matriz de prioridades
<b>PEE</b>	Perfil estratégico externo
<b>PEI</b>	Perfil estratégico interno
<b>CCI</b>	Cuestionario de control interno
<b>ECI</b>	Evaluación de control interno
<b>ICI</b>	Informe de control interno

**ELABORADO POR:** KMLA

**FECHA:** 10/12/2021

**REVISADO POR:** JEAE

**FECHA:** 13/12/2021

**HOJA DE REFERENCIAS**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN**  
**FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**HR 2/2**

<b>ABREVIATURA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
<b>HH</b>	Hoja de hallazgos
<b>CN</b>	Cedula narrativa
<b>FG</b>	Flujograma
<b>CD</b>	Checklist de la documentación
<b>AIG</b>	Análisis mediante indicadores de gestión
<b>CLI</b>	Convocatoria para lectura del informe
<b>IAG</b>	Informe de auditoría de gestión
<b>ACF</b>	Acta de conferencia final
<b>PAA</b>	Plan de acción
<b>JEAE</b>	Jorge Enrique Arias Esparza
<b>MAFT</b>	María Auxiliadora Falconí Tello
<b>KMLA</b>	Katherine Michelle Lema Anchundia

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 10/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 13/12/2021**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PA 1/3**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

**DIRECCIÓN:** Av. Daniel León Borja 31-40 y Vargas Torres

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERIODO:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021

**OBJETIVOS:**

1. Comprender la situación actual de la cooperativa en especial del área de créditos mediante la recopilación de información.
2. Aplicación del COSO II para la evaluación del control interno.
3. Identificar los hallazgos en los procesos crediticios mediante los procesos de auditoría.
4. Presentar el informe final de auditoría de los principales funcionarios de la cooperativa.
5. Elaborar una matriz para el seguimiento y monitoreo de las recomendaciones proporcionadas en el informe.

**FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.**

Nº	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore la carta de presentación	<b>CP</b>	<b>KMLA</b>	02/12/2021
2	Realice la orden de trabajo	<b>OT</b>	<b>KMLA</b>	02/12/2021
3	Realice la notificación de inicio de auditoría	<b>NIA</b>	<b>KMLA</b>	03/12/2021
4	Realice la carta de solicitud de información	<b>CSI</b>	<b>KMLA</b>	06/12/2021
5	Realice la visita preliminar a las instalaciones de la cooperativa	<b>NVP</b>	<b>KMLA</b>	06/12/2021
6	Elabore el cuestionario para la entrevista al gerente	<b>CEG</b>	<b>KMLA</b>	06/12/2021
7	Entreviste al gerente de la cooperativa	<b>EG</b>	<b>KMLA</b>	06/12/2021
8	Elabore el memorándum de planificación	<b>MP</b>	<b>KMLA</b>	07/12/2021
9	Realice la matriz FODA	<b>M/FODA</b>	<b>KMLA</b>	13/12/2021
10	Elabore la matriz de correlación FO	<b>MC/FO</b>	<b>KMLA</b>	13/12/2021

**ELABORADO POR:** KMLA

**FECHA:** 10/12/2021

**REVISADO POR:** JEAE

**FECHA:** 13/12/2021

**PROGRAMA DE AUDITORÍA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PA 2/3**

**FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.**

Nº	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
11	Elabore la matriz de correlación DA	<b>MC/DA</b>	<b>KMLA</b>	13/12/2021
12	Realice la matriz de prioridades	<b>MP</b>	<b>KMLA</b>	14/12/2021
13	Elabore el perfil estratégico externo	<b>PEE</b>	<b>KMLA</b>	14/12/2021
14	Elabore el perfil estratégico interno	<b>PEI</b>	<b>KMLA</b>	14/12/2021

**FASE II: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.**

Nº	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Aplique el cuestionario de control interno mediante el COSO II	<b>CCI</b>	<b>KMLA</b>	15/12/2021
2	Elabore la evaluación de control interno de cada uno de los componentes del COSO II	<b>ECI</b>	<b>KMLA</b>	15/12/2021
3	Redacte el informe de control interno	<b>ICI</b>	<b>KMLA</b>	22/12/2021

**FASE III: DESARROLLO DE HALLAZGOS.**

Nº	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realice la cedula narrativa	<b>CN</b>	<b>KMLA</b>	23/12/2021
2	Realice le flujograma en base a las cedulas narrativas	<b>FG</b>	<b>KMLA</b>	03/01/2022
3	Elabore el checklist de la documentación	<b>CD</b>	<b>KMLA</b>	10/01/2022
4	Realice el análisis mediante indicadores de gestión: eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.	<b>AIG</b>	<b>KMLA</b>	10/01/2022
5	Elabore la hoja de hallazgos	<b>HH</b>	<b>KMLA</b>	13/01/2022

**ELABORADO POR: KMLA**      **FECHA: 10/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**      **FECHA: 13/12/2021**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PA 3/3**

FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORME DE AUDITORÍA.				
N°	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realice la convocatoria para lectura del informe	<b>CLI</b>	<b>KMLA</b>	25/01/2022
2	Elabore el informe de auditoría de gestión	<b>IAG</b>	<b>KMLA</b>	25/01/2022
3	Realice el acta de conferencia final	<b>ACF</b>	<b>KMLA</b>	28/01/2022
FASE V: MONITOREO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elaboración del plan de acción	<b>PAA</b>	<b>KMLA</b>	28/01/2022

<b>ELABORADO POR: KMLA</b>	<b>FECHA: 10/12/2021</b>
<b>REVISADO POR: JEAE</b>	<b>FECHA: 13/12/2021</b>



**ARCHIVO CORRIENTE  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**AC**

# **ARCHIVO CORRIENTE**

**INSTITUCION:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.

**DIRECCIÓN:** AV. DANIEL LEÓN BORJA 31-40 Y VARGAS TORRES

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

**ELABORADO POR:** **KMLA**

**FECHA:** 02/12/2021

**REVISADO POR:** **JEAE**

**FECHA:** 03/12/2021

## ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE

<b>FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.</b>	
Carta de presentación	<b>CP</b>
Orden de trabajo	<b>OT</b>
Notificación de inicio de auditoría	<b>NIA</b>
Carta de solicitud de información	<b>CSI</b>
Narrativa visita preliminar	<b>NVP</b>
Cuestionario de entrevista	<b>CEG</b>
Entrevista	<b>EG</b>
Memorándum de planificación	<b>MP</b>
Matriz FODA	<b>M/FODA</b>
Matriz de correlación FO	<b>MC/FO</b>
Matriz de correlación DA	<b>MC/DA</b>
Matriz de prioridades	<b>MP</b>
Perfil estratégico externo	<b>PEE</b>
Perfil estratégico interno	<b>PEI</b>
<b>FASE II: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.</b>	
Cuestionario de control interno	<b>CCI</b>
Evaluación de control interno	<b>ECI</b>
Informe de control interno	<b>ICI</b>
Hoja de hallazgos	<b>HH</b>
<b>FASE III: DESARROLLO DE HALLAZGOS.</b>	
Cedula narrativa	<b>CN</b>
Flujograma	<b>FG</b>
Checklist de la documentación	<b>CD</b>
Análisis mediante indicadores de gestión	<b>AIG</b>

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 02/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 03/12/2021**

**ARCHIVO CORRIENTE  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**AC**

**FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORME DE AUDITORÍA.**

Convocatoria para lectura del informe	<b>CLI</b>
Informe de auditoría de gestión	<b>IAG</b>
Acta de conferencia final	<b>ACF</b>
<b>FASE V: MONITOREO</b>	
Plan de acción	<b>PAA</b>

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 02/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 03/12/2021**

ARCHIVO CORRIENTE  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

AC

# FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.

ELABORADO POR: **KMLA**

FECHA: 02/12/2021

REVISADO POR: **JEAE**

FECHA: 03/12/2021

**CARTA DE PRESENTACIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CP 1/1**

Riobamba, 02 de diciembre del 2021

**ASUNTO: CARTA DE PRESENTACIÓN**  
OFICIO: N° 001. AG.2021

Ingeniero  
Luis Eduardo Peñafiel Toalombo  
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN FERROVIARIA  
ECUATORIANA LTDA.  
Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, a través de la presente quiero informarle el inicio de la Auditoría de Gestión de los procesos crediticios de la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.” correspondiente al período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre 2020, que como es de su conocimiento la auditoría estará a cargo del Ing. Jorge Arias como Supervisor, la Ing. María Auxiliadora Falconí como Jefe de Equipo y la Srta. Katherine Lema como auditor senior.

La Auditoría de Gestión será realizada bajo las normas y técnicas de auditoría, por lo que se requiere un comportamiento integro por parte del equipo de auditoría obteniendo como resultado el informe final junto con las conclusiones y recomendaciones dirigidas a los funcionarios de la cooperativa para ser aplicadas inmediatamente.

Por la atención a la presente, anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,

**Srta. Katherine Lema Anchundia**  
**AUDITOR SENIOR**

<b>ELABORADO POR: KMLA</b>	<b>FECHA: 02/12/2021</b>
<b>REVISADO POR: JEAE</b>	<b>FECHA: 03/12/2021</b>

**ORDEN DE TRABAJO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**OT 1/1**

Riobamba, 02 de diciembre del 2021

**ASUNTO: ORDEN DE TRABAJO**

OFICIO: N° 002. AG.2021

Señorita  
Katherine Lema Anchundia  
AUDITOR SENIOR  
Presente.

De mi consideración:

Con un cordial saludo deseándole éxitos en sus funciones, se le dispone a usted el inicio de la Auditoría de Gestión de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., ubicado en la ciudad de Riobamba de la provincia de Chimborazo, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020. Con el propósito de cumplir con el objetivo general:

- Realizar una auditoría de gestión de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., periodo 2020, para determinar la eficiencia y eficacia en el área de créditos.

El tiempo que se estima para la ejecución es de 40 días laborables en el cual está incluida la elaboración del informe de auditoría. Adicionalmente se le comunica que el Ing. Jorge Arias actuará en calidad de supervisor y la Ing. María Auxiliadora Falconí como Jefe de Equipo.

Por la atención a la presente, anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,

**Srta. Jorge Arias Esparza  
SUPERVISOR**

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 02/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 03/12/2021**

**NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**NIA  
1/1**

Riobamba, 03 de diciembre del 2021

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA**  
OFICIO: N° 003. AG.2021

Ingeniero  
Luis Eduardo Peñafiel Toalombo  
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN FERROVIARIA  
ECUATORIANA LTDA.  
Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo. La presente es para poner en su conocimiento el inicio de la Auditoría de Gestión de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., ubicada en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020. La cual será desarrollada por el equipo de auditoría conformado por el Ing. Jorge Arias como Supervisor, la Ing. María Auxiliadora Falconí como Jefe de Equipo y la Srta. Katherine Lema como Auditor Senior, por lo cual solicitamos de la manera más comedida la colaboración de todo el personal para el acceso a la información logrando el éxito de la auditoría.

Por la atención a la presente, anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,

**Srta. Katherine Lema Anchundia**  
**AUDITOR SENIOR**

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 03/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 06/12/2021**

**CARTA DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CSI 1/1**

Riobamba, 06 de diciembre del 2021

**ASUNTO: CARTA DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN**  
OFICIO: N° 004. AG.2021

Ingeniero  
Luis Eduardo Peñafiel Toalombo  
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN FERROVIARIA  
ECUATORIANA LTDA.  
Presente.

De mi consideración:

Con un cordial saludo y deseándole éxito en sus funciones, me dirijo a usted en calidad de auditor senior con el propósito de solicitarle la información detallada a continuación para poder ejecutar la Auditoría de Gestión de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., ubicada en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020. Se solicita:

- RUC de la cooperativa
- Documento habilitante de registro
- Nómina de empleados
- Organigrama estructural
- Estados financieros periodo 2020
- Manual de créditos
- Manual de funciones

Dada la premura del tiempo, espero que la petición sea atendida lo más pronto posible. Por la atención a la presente, anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,

**Srta. Katherine Lema Anchundia**  
**AUDITOR SENIOR**

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 06/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 08/12/2021**



**NARRATIVA VISITA PRELIMINAR  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**NVP**  
**1/1**

**Nombre de la entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

**Fecha:** 06 de diciembre del 2021

**Hora:** 10:00 a 11:00

El 06 de diciembre del 2021 se realizó a visita a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, en las calles Av. Daniel León Borja 31-40 y Vargas Torres. Con el acompañamiento de uno de los funcionarios se procedió a realizar el reconocimiento de cada una de las dependencias y el personal a cargo. El espacio físico está distribuido de la siguiente manera:

En el primer piso se encuentra:

- Caja
- Créditos
- Contabilidad

En el segundo piso:

- Gerencia
- Y los equipos para el sistema contable

En un la parte posterior de la cooperativa se encuentra el auditorio y el área de archivos a la cual solo tiene acceso el personal, el consejo de vigilancia y el consejo de administración. Adicionalmente se pudo observar que todo el personal cuenta con el uniforme respectivo y cada oficina cuenta con los equipos necesarios.

Con la finalidad de identificar las dificultades en el área de créditos se procederá a realizar la auditoría de gestión debido a que ya se cuenta con la aprobación del gerente, para de esta forma proponer posibles soluciones a los problemas existentes en el área.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 06/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 08/12/2021**

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CEG**

**1/1**

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO:**

**CARGO:**

**OBJETIVO:** Recopilar información suficiente para conocer la situación actual del área de créditos mediante la aplicación de la misma a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ltda.

1. ¿Conoce los tipos de créditos que otorga la cooperativa?
2. ¿Quiénes son los beneficiarios de los créditos?
3. ¿Cuáles son los tipos de garantías que un socio debe tener para que se le otorgue un crédito?
4. ¿Hasta qué plazo se le concede un crédito a un socio?
5. ¿Se han socializado el manual de crédito a todo el personal de la COAC?
6. ¿Los créditos son aprobados únicamente por el comité de crédito?
7. ¿Qué métodos emplean para la recuperación de cartera vencida de los socios?
8. ¿Con qué frecuencia se realiza un seguimiento a la cartera vencida de crédito?
9. ¿Se ha realizado una auditoría de gestión de los procesos crediticios en la COAC en años anteriores?
10. ¿Considera que los resultados de la auditoría de gestión aportarán al mejoramiento de la eficiencia y eficacia de los procesos crediticios de la cooperativa?

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 06/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 06/12/2021**

**ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**EG 1/2**

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO:** Ing. Luis Eduardo Peñafiel Toalombo

**CARGO:** Gerente

**FECHA:** 07 de diciembre del 2021

**1. ¿Conoce los tipos de créditos que otorga la cooperativa?**

Los tipos de créditos que se ofrecen en la cooperativa son dos, el crédito de consumo y el microcrédito. Y el microcrédito puede ser simple o ampliado.

**2. ¿Quiénes son los beneficiarios de los créditos?**

Al inicio de las actividades de la cooperativa tan solo podían acceder los socios que eran trabajadores, jubilados o ex trabajadores de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador E.P., al igual que sus familiares y el personal administrativo de la COAC pero como en los últimos años la Cooperativa de Ahorro y Créditos Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda. se volvió abierta por lo que ahora cualquier socio residente en el Ecuador puede solicitar un crédito y este será concedido si cumple con los requisitos establecidos.

**3. ¿Cuáles son los tipos de garantías que un socio debe tener para que se le otorgue un crédito?**

Los socios deben tener garantía personal y solidaria. La personal responde a los ahorros que ha tenido el socio en su cuenta y el solidario es tener un garante o dependiendo del monto del crédito se le solicita dos garantes.

**4. ¿Hasta qué plazo se le concede un crédito a un socio?**

El plazo máximo de un crédito es de 48 meses cuando es un monto de \$12.000,00.

**5. ¿Se han socializado el manual de crédito a todo el personal de la COAC?**

El manual de créditos fue socializado para todo el personal en el 2018 puesto que en ese año fue establecido y como no ha existido una actualización del manual ni rotación del personal, no se ha hecho una nueva socialización.

**ELABORADO POR:** KMLA

**FECHA:** 06/12/2021

**REVISADO POR:** JEAE

**FECHA:** 08/12/2021

**ENTREVISTA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**EG 2/2**

**6. ¿Los créditos son aprobados únicamente por el comité de crédito?**

Por lo general el comité de créditos es el que realiza la aprobación de los créditos de acuerdo a lo que se establece en el manual de créditos, pero se ha optado en que los créditos que sean menores a \$1.000,00 sean otorgados únicamente con mi aprobación para poder agilizar los procesos y que haya un menor tiempo de espera.

**7. ¿Qué métodos emplean para la recuperación de cartera vencida de los socios?**

El Ing. Estrada es el encargado de revisar aquellos créditos que se encuentran vencidos y ejecutar el proceso de cobro. El procedo que se realiza comienza con llamadas telefónicas al número de contacto que tiene el socio en sus documentos, en el caso de que no haya una respuesta favorable se procede a hacer visitas en el domicilio del socio y a su vez se le entrega una notificación informándole el vencimiento de su crédito. Si a pesar de los intentos realizados persiste la deuda se procede a tomar medidas legales.

**8. ¿Con qué frecuencia se realiza un seguimiento a la cartera vencida de crédito?**

Semanalmente se revisa el número de créditos que están por vencer, los créditos vencidos y los créditos que han sido pagados, el Ing. Estrada me comunica esta información la cual es emitida por el sistema.

**9. ¿Se ha realizado una auditoría de gestión de los procesos crediticios en la COAC en años anteriores?**

No, tan solo se han realizado auditorías financieras.

**10. ¿Considera que los resultados de la auditoría de gestión aportarán al mejoramiento de la eficiencia y eficacia de los procesos crediticios de la cooperativa?**

Considero que los resultados de la auditoría de gestión si nos ayudaran a mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos crediticios ya que nos ayudará a identificar las falencias que tenemos, además de que se obtendrán posibles soluciones a esos problemas.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 06/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 08/12/2021**

**MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**MP 1/2**

**Nombre de la entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

**Naturaleza:** Auditoría de Gestión

**Periodo:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

**Motivo de la auditoría**

La Auditoría de Gestión de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., periodo 2020, se realizará en base a la orden de trabajo AJ-COACUFE-001 del 24 de noviembre del 2021.

**Objetivo de la auditoría**

**Objetivo general**

Realizar una auditoría de gestión de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., periodo 2020, para determinar la eficiencia y eficacia en el área de créditos.

**Objetivo específico**

- Realizar la Evaluación del Control Interno mediante la aplicación del COSO II para identificar el nivel de confianza que existe en la cooperativa.
- Aplicar indicadores de gestión para medir la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología de los procesos crediticios.
- Emitir un informe de auditoría de gestión para comunicar los resultados obtenidos a los funcionarios y empleados de la COAC.

**Alcance**

La Auditoría de Gestión al área créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 07/12/2021**

**REVISADO POR: JEA**

**FECHA: 08/12/2021**

**MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**MP 2/2**

**Personal encargado**

CARGO	NOMBRE
Supervisor	Ing. Jorge Arias
Jefe de Equipo	Ing. María Auxiliadora Falconí
Auditor Senior	Srta. Katherine Lema

**Tiempo estimado**

El plazo estimado para efectuar el trabajo de auditoría es de 40 días laborales.

**Recursos necesarios**

CANT.	RECURSO	V. UNITARIO	VALOR
1	Portaminas	0,50	0,50
1	Borrador	0,15	0,15
1	Resma de papel	4,00	4,00
2	Esferos	0,30	0,60
1	Lápiz bicolor	0,15	0,15
1	Flash memory	10,00	10,00
<b>TOTAL</b>			<b>15,40</b>

**Metodología a utilizar**

Entrevista.

Encuesta

Observación

Cuestionario de control interno mediante el Método Coso II.

Obtención de evidencias documentadas

<b>ELABORADO POR: KMLA</b>	<b>FECHA: 07/12/2021</b>
<b>REVISADO POR: JEAE</b>	<b>FECHA: 08/12/2021</b>

**MATRIZ FODA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN**  
**FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**M/FODA**  
**1/1**

**MATRIZ FODA**

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Infraestructura propia y amplia.	Ubicación estratégica en la ciudad.
Cuentan con cámaras de seguridad.	Gran demanda de servicios financieros.
Buena relación entre los directivos y el personal.	Medios gratuitos de publicidad.
Agilidad en los trámites de un crédito.	Capacitación gratuita ofrecida por la SEPS.
Sistema tecnológico adecuado.	Captación de socios nuevos.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de capacitación al personal del área de créditos.	Cooperativas locales con mayor trayectoria.
No se aplican indicadores de gestión al área de créditos.	Inestabilidad económica.
Alto índice de morosidad.	Alto índice de desempleo.
El consejo de vigilancia no revisa toda la documentación de los créditos concedidos.	Cierre de la Empresa Pública Ferrocarriles del Ecuador.
Bajo número de créditos concedidos.	
Manual de créditos desactualizado.	
El comité de créditos no aprueba o rechaza la totalidad de los créditos.	

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 13/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 15/12/2021**

**MATRIZ DE CORRELACIÓN FO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**MC/FO  
1/2**

Se realizó la matriz de correlación FO y DA con el propósito de identificar la relación que tiene los factores internos con los externos, para esto se utilizó la siguiente ponderación:

MATRIZ DE CORRELACIÓN FO	MATRIZ DE CORRELACION DA
Relación directa entre F y O = 5	Relación directa entre D y A = 5
Relación media entre F y O = 3	Relación media entre D y A = 3
Ninguna relación entre F y O = 1	Ninguna relación entre D y A = 1

F \ O	O1. Ubicación estratégica en la ciudad.	O2. Gran demanda de servicios financieros	O3. Medios gratuitos de publicidad.	O4. Capacitación gratuita ofrecida por la SEPS.	O5. Captación de socios nuevos.	T O T A L	%
<b>F1.</b> Infraestructura propia y amplia.	5	3	1	1	3	<b>13</b>	<b>16,88%</b>
<b>F2.</b> Cuentan con cámaras de seguridad.	3	1	1	1	3	<b>9</b>	<b>11,70%</b>
<b>F3.</b> Buena relación entre los directivos y el personal.	1	3	3	5	5	<b>17</b>	<b>22,08%</b>
<b>F4.</b> Agilidad en los trámites de un crédito.	1	5	3	5	5	<b>19</b>	<b>24,67%</b>
<b>F5.</b> Sistema tecnológico adecuado.	1	5	5	3	5	<b>19</b>	<b>24,67%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>77</b>	
<b>%</b>	<b>14,29%</b>	<b>22,08%</b>	<b>16,88%</b>	<b>19,48%</b>	<b>27,27%</b>		<b>100%</b>

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 13/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 15/12/2021**



**MATRIZ DE CORRELACIÓN FO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**MC/FO  
2/2**

**ANÁLISIS MATRIZ DE CORRELACION FO:**

Al realizar la comparación de las fortalezas como factores internos con las oportunidades representando a los factores externos se ha obtenido que entre las oportunidades que menor relación mantiene con las fortalezas establecidas es la O1 en un 14,29% que menciona que la COAC tiene una ubicación estratégica en la ciudad. La oportunidad O3 Medios gratuitos de publicidad mantiene una relación del 16,88%, seguido de la O4 Capacitación gratuita ofrecida por la SEPS en un 19,48%. La gran demanda de servicios financieros O2 tiene una relación con las fortalezas en un 22,08%. Finalmente, en lo que respecta a las oportunidades se pudo considerar que la de mayor peso es la oportunidad O5 Captación de socios nuevos en un 27,27% siendo el que mayor relación tiene con las fortalezas.

Referente a las fortalezas, la que tiene poca relación con las oportunidades en un 11,70% es la F2 alegando que la cooperativa cuenta con cámaras de seguridad, seguida de la fortaleza F1 Infraestructura propia y amplia con una correlación del 16,88%. La buena relación entre los directivos y el personal F3 tiene una alta correspondencia con las oportunidades del 22,08%. Por lo tanto, se ha determinado que la agilidad en los tramites F4 y contar con un sistema tecnológico adecuado F5 representan las fortalezas más significativas en un 24,67% dentro de la COAC.

<b>ELABORADO POR: KMLA</b>	<b>FECHA: 13/12/2021</b>
<b>REVISADO POR: JEAE</b>	<b>FECHA: 15/12/2021</b>

**MATRIZ DE CORRELACIÓN DA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**MC/DA  
1/2**

<b>A D</b>	<b>A1.</b> Cooperativas locales con mayor trayectoria.	<b>A2.</b> Inestabilidad económica.	<b>A3.</b> Alto índice de desempleo.	<b>A4.</b> Cierre de la Empresa Pública Ferrocarriles del Ecuador.	<b>T O T A L</b>	<b>%</b>
<b>D1.</b> Falta de capacitación al personal del área de créditos.	3	1	3	3	<b>10</b>	<b>11,63%</b>
<b>D2.</b> No se aplican indicadores de gestión al área de créditos.	1	1	1	1	<b>4</b>	<b>4,65%</b>
<b>D3.</b> Alto índice de morosidad.	3	5	5	5	<b>18</b>	<b>20,93%</b>
<b>D4.</b> El consejo de vigilancia no revisa toda la documentación de los créditos concedidos.	1	3	1	5	<b>10</b>	<b>11,63%</b>
<b>D5.</b> Bajo número de créditos concedidos.	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>23,25%</b>
<b>D6.</b> Manual de créditos desactualizado.	5	3	3	3	<b>14</b>	<b>16,28%</b>
<b>D7.</b> El comité de créditos no aprueba o rechaza la totalidad de los créditos.	3	3	1	3	<b>10</b>	<b>11,63%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	<b>86</b>	
<b>%</b>	<b>24,42%</b>	<b>24,42%</b>	<b>22,09%</b>	<b>29,07%</b>		<b>100%</b>

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 13/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 15/12/2021**

**MATRIZ DE CORRELACIÓN DA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**MC/DA  
2/2**

**ANÁLISIS MATRIZ DE CORRELACION DA:**

Realizada la matriz de correlación entre las debilidades siendo los factores internos y las amenazas como factores externos se ha obtenido que, entre las cuatro amenazas identificadas la que menos relación mantiene en un 22,09% es el A3 Alto índice de desempleo en el país. Por otro lado, la amenaza A1 Cooperativas locales con mayor trayectoria y la inestabilidad económica A2 representan un 24,42% cada una, y la de mayor importancia que representaría un riesgo para la cooperativa en un 29,07% es la A4 Cierre de la Empresa Pública Ferrocarriles del Ecuador puesto que la mayoría de los socios que conforman la COAC eran trabajadores de dicha empresa, es decir que su mayor ingreso provenía de su trabajo como ferrocarrileros.

Del mismo modo, la debilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito con menos relación respecto a las amenazas es D2 la falta de aplicación de indicadores de gestión al área de créditos con un 4,65%. Las debilidades que tienen relación del 11,63% son D1 Falta de capacitación al personal del área de créditos, D4 El consejo de vigilancia no revisa toda la documentación de los créditos concedidos y D7 El comité de créditos no aprueba o rechaza la totalidad de los créditos. La desactualización del manual de créditos A6 y el alto índice de morosidad A3 representan una relación del 16,28% y del 20,93% respectivamente. Por último, se ha encontrado que el bajo número de créditos concedidos es la mayor debilidad que se relaciona con las amenazas mencionadas con el 23,25%.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 13/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 15/12/2021**

**MATRIZ DE PRIORIDADES  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**MP 1/2**

**VARIABLES INTERNAS**

Las fortalezas son aquellos factores internos que afectan de manera positiva el desempeño de la empresa y a su vez pueden ser controladas por la misma. Por lo que pueden representar una ventaja frente a los demás.

%	CÓDIGO	FORTALEZAS
24,67%	<b>F4</b>	Agilidad en los trámites de un crédito.
24,67%	<b>F5</b>	Sistema tecnológico adecuado.
22,08%	<b>F3</b>	Buena relación entre los directivos y el personal.
16,88%	<b>F1</b>	Infraestructura propia y amplia.
11,70%	<b>F2</b>	Cuentan con cámaras de seguridad.

Las debilidades también son factores internos que afectan, pero de manera negativa o perjudicial el desempeño de la empresa. De igual manera, pueden ser controladas por la entidad.

%	CÓDIGO	DEBILIDADES
23,25%	<b>D5</b>	Bajo número de créditos concedidos.
20,93%	<b>D3</b>	Alto índice de morosidad.
16,28%	<b>D6</b>	Manual de créditos desactualizado.
11,63%	<b>D1</b>	Falta de capacitación al personal del área de créditos
11,63%	<b>D4</b>	El consejo de vigilancia no revisa toda la documentación de los créditos concedidos.
11,63%	<b>D7</b>	El comité de créditos no aprueba o rechaza la totalidad de los créditos.
4,65%	<b>D2</b>	No se aplican indicadores de gestión al área de créditos.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 14/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 15/12/2021**

**MATRIZ DE PRIORIDADES  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

MP 2/2

**VARIABLES EXTERNAS**

Las oportunidades son factores externos que influyen positivamente a la empresa, por lo que debe ser aprovechada para mejorar la situación actual de la entidad.

%	CÓDIGO	OPORTUNIDADES
27,27%	<b>O5</b>	Captación de socios nuevos.
22,08%	<b>O2</b>	Gran demanda de servicios financieros.
19,48%	<b>O4</b>	Capacitación gratuita ofrecida por la SEPS.
16,88%	<b>O3</b>	Medios gratuitos de publicidad.
14,29%	<b>O1</b>	Ubicación estratégica en la ciudad.

Las amenazas son aquellos elementos externos que afectan a la organización de forma negativa

%	CÓDIGO	AMENAZAS
29,07%	<b>A4</b>	Cierre de la Empresa Pública Ferrocarriles del Ecuador.
24,42%	<b>A1</b>	Cooperativas locales con mayor trayectoria.
24,42%	<b>A2</b>	Inestabilidad económica.
22,09%	<b>A3</b>	Alto índice de desempleo.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 14/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 15/12/2021**

**PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

PEI 1/2

ASPECTOS INTERNOS	CALIFICACIÓN DE IMPACTO				
	DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
	GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTAL.	GRAN FORTAL.
<b>D5.</b> Bajo número de créditos concedidos.	●				
<b>D3.</b> Alto índice de morosidad.	●				
<b>D6.</b> Manual de créditos desactualizado.		●			
<b>D1.</b> Falta de capacitación al personal del área de créditos	●				
<b>D4.</b> El consejo de vigilancia no revisa toda la documentación de los créditos concedidos.	●				
<b>D7.</b> El comité de créditos no aprueba o rechaza la totalidad de los créditos.			●		
<b>D2.</b> No se aplican indicadores de gestión al área de créditos.			●		
<b>F4.</b> Agilidad en los trámites de un crédito.					●
<b>F5.</b> Sistema tecnológico adecuado.				●	
<b>F3.</b> Buena relación entre los directivos y el personal.					●
<b>F1.</b> Infraestructura propia y amplia.				●	
<b>F2.</b> Cuentan con cámaras de seguridad.				●	
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	<b>2</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>33,33%</b>	<b>25,00%</b>		<b>25,00%</b>	<b>16,67%</b>

ELABORADO POR: **KMLA**

FECHA: 14/12/2021

REVISADO POR: **JEAE**

FECHA: 15/12/2021

**PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PEI 2/2**

**ANÁLISIS PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO:**

El perfil estratégico permite determinar si los factores internos representan una gran debilidad, una debilidad, son un equilibrio para la cooperativa, una fortaleza o una gran fortaleza. Por lo tanto, se ha determinado que el 33,33% de los factores internos son considerados grandes debilidades entre las cuales están:

- D5. Bajo número de créditos concedidos;
- D3. Alto índice de morosidad;
- D1. Falta de capacitación al personal del área de créditos;
- D4. El consejo de vigilancia no revisa toda la documentación de los créditos concedidos.

Por otro lado, las demás son consideradas simplemente debilidades representando el 25% del total de factores internos:

- D6. Manual de créditos desactualizado;
- D7. El comité de créditos no aprueba o rechaza la totalidad de los créditos;
- D2. No se aplican indicadores de gestión al área de créditos.

En lo que concierne a las fortalezas se determinó que son el 25% de los factores internos de la COAC, entre los cuales están:

- F5. Sistema tecnológico adecuado;
- F1. Infraestructura propia y amplia;
- F2. Cuenta con cámaras de seguridad.

Por último, el 16,67% de los factores internos se consideran grandes fortalezas como son:

- F4. Agilidad de los tramites de un crédito;
- F3. Buena relación entre los directivos y el personal.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 14/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 15/12/2021**

**PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

PEE 1/2

ASPECTOS EXTERNOS	CALIFICACIÓN DE IMPACTO				
	AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
	GRAN AMANEZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUN.	GRAN OPORTUN.
<b>A4.</b> Cierre de la Empresa Pública Ferrocarriles del Ecuador.	●				
<b>A1.</b> Cooperativas locales con mayor trayectoria.	●				
<b>A2.</b> Inestabilidad económica.		●			
<b>A3.</b> Alto índice de desempleo.		●			
<b>O5.</b> Captación de socios nuevos.					●
<b>O2.</b> Gran demanda de servicios financieros.					●
<b>O4.</b> Capacitación gratuita ofrecida por la SEPS.				●	
<b>O3.</b> Medios gratuitos de publicidad.					●
<b>O1.</b> Ubicación estratégica en la ciudad.				●	
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>3</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>22,22%</b>	<b>22,22%</b>		<b>22,22%</b>	<b>33,34%</b>

<b>ELABORADO POR:</b> KMLA	<b>FECHA:</b> 14/12/2021
<b>REVISADO POR:</b> JEAE	<b>FECHA:</b> 15/12/2021



**PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PEE 2/2**

**ANÁLISIS PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO:**

El perfil estratégico de los factores externos permitió determinar si existen grandes amenazas, amenazas, hay un equilibrio, oportunidades o grandes oportunidades. Entre las grandes amenazas se determinó que son el 22,22% de los factores externos, de los cuales se puede mencionar:

- A4. Cierre de la Empresa pública Ferrocarriles del Ecuador;
- A1. Cooperativas locales con mayor trayectoria.

En cambio, los factores externos que se consideran una amenaza se conoce que son el 22, 22% y se los menciona a continuación:

- A2. Inestabilidad económica;
- A3. Alto índice de desempleo.

Las oportunidades que representan el 22,22% son:

- O4. Capacitación gratuita ofrecida por la SEPS;
- O1. Ubicación estratégica en la ciudad.

El 33, 34% restante son grandes amenazas que forman parte de los factores externos de la cooperativa y estos son:

- O5. Captación de socios nuevos;
- O2. Gran demanda de servicios financieros;
- O3. Medios gratuitos de publicidad.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 14/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 15/12/2021**

ARCHIVO CORRIENTE  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

AC

# FASE II: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

ELABORADO POR: **KMLA**

FECHA: 15/12/2021

REVISADO POR: **JEAE**

FECHA: 17/12/2021

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CCI-AC**  
**1/1**

**COMPENENTE:** AMBIENTE DE CONTROL

**OBJETIVO:** Identificar el ambiente de la cooperativa mediante la interacción con el personal para recopilar datos necesarios para el desarrollo de la auditoría.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se hacen capacitaciones periódicas al personal del área de créditos para actualizar sus conocimientos?		X		<b>D1.</b> Falta de capacitación al personal del área de créditos.
2	¿El nuevo personal para el área de créditos es contratado de acuerdo a sus conocimientos y habilidades?	X			
3	¿Existe una comunicación constante entre el gerente y el área de créditos?	X			
4	¿Se han establecido un manual de funciones que indique el rol de cada trabajador?	X			
5	¿La COAC cuenta con indicadores que determinen la eficiencia y eficacia de los procesos crediticios?		X		<b>D2.</b> No se aplican indicadores de gestión al área de créditos.
6	¿La cooperativa cuenta con un manual de créditos?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>2</b>		

**ELABORADO POR:** KMLA

**FECHA:** 15/12/2021

**REVISADO POR:** JEAE

**FECHA:** 17/12/2021

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**ECI-AC**

**1/1**

**COMPENENTE: AMBIENTE DE CONTROL**

Respuestas positivas: 4  
Respuestas negativas: 2  
Total de respuestas: 6

**FOMULA:**

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{4}{6}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 66,67\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 66,67\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 33,33\%$$

NIVEL DE RIESGO		
BAJO	MEDIO	ALTO
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

**ANÁLISIS:**

Se ha podido identificar que en el componente de Ambiente de Control existe un nivel de confianza medio del 66,67% puesto que hay actividades bien realizadas en la cooperativa como es la contratación de personal con conocimientos que van de acuerdo al puesto de trabajo que ocupa, la comunicación constante que existe entre gerencia y el área de créditos, la existencia de un manual de funciones que establece el rol que debe desempeñar cada trabajador y el manual de créditos que sigue la concesión y cobro de los créditos.

Pero a su vez, el nivel de riesgo es bajo con un 33,33% puesto que no se capacita constantemente al personal del área de créditos ni a los trabajadores en general y tampoco se aplican indicadores de gestión para determinar la eficiencia y eficacia de los procesos crediticios en el área mencionada.

<b>ELABORADO POR: KMLA</b>	<b>FECHA: 15/12/2021</b>
<b>REVISADO POR: JEAE</b>	<b>FECHA: 17/12/2021</b>

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CCI-EO**

**1/1**

**COMPENENTE:** ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

**OBJETIVO:** Reconocer si los objetivos planteados ayudan al cumplimiento de las metas planteadas en el área de créditos de la cooperativa.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se han establecido objetivos de acuerdo con la misión y visión de la cooperativa?	X			
2	¿Existen objetivos enfocados al área de créditos?	X			
3	¿Los objetivos establecidos son de conocimiento del personal?	X			
4	¿Las actividades realizadas por los funcionarios de la COAC orientan al logro de los objetivos?	X			
5	¿Existe trabajo en equipo para el logro de los objetivos planteados?	X			
6	¿La cooperativa cumple con las disposiciones establecidas por la SEPS?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>0</b>		

**ELABORADO POR:** KMLA

**FECHA:** 15/12/2021

**REVISADO POR:** JEAE

**FECHA:** 17/12/2021

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**ECI-EO**

**1/1**

**COMPENENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS**

Respuestas positivas: 6  
Respuestas negativas: 0  
Total de respuestas: 6

**FOMULA:**

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{6}{6}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 100\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 100\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 0,00\%$$

NIVEL DE RIESGO		
BAJO	MEDIO	ALTO
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

**ANÁLISIS:**

Una vez aplicado el cuestionario de control interno del componente Establecimiento de Objetivos se obtuvo un nivel de confianza del 100% por lo que se puede identificar que las actividades para establecer, cumplir y lograr los objetivos de la cooperativa se están realizando adecuadamente por parte de los directivos y del personal.

Entre las actividades que generan confianza están los objetivos establecidos de acuerdo a la misión y visión de la cooperativa que a su vez está enfocados al área de créditos, dichos objetivos son conocidos por el personal, se realizan actividades por parte de los funcionarios para el logro de los objetivos. Hay un buen trabajo en equipo para alcanzar los objetivos y a su vez se cumple con las disposiciones establecidas por la SEPS.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 15/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 17/12/2021**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CCI-IR  
1/1**

**COMPONENTE:** INDICADORES DE RIESGO

**OBJETIVO:** Detectar los eventos que representan un posible riesgo para el área de créditos en la cooperativa para poder mitigarlos.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se toman acciones correctivas cuando se detectan riesgos?	X			
2	¿Se registran en el sistema todos los créditos otorgados?	X			
3	¿Se realizan controles de las funciones realizadas por cada trabajador?	X			
4	¿Los riesgos detectados en la cartera de crédito son notificados a la gerencia de forma oportuna?	X			
5	¿Se mantiene un índice de morosidad adecuado?		X		<b>D3.</b> Alto índice de morosidad.
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>1</b>		

**ELABORADO POR:** KMLA

**FECHA:** 16/12/2021

**REVISADO POR:** JEAE

**FECHA:** 17/12/2021

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**ECI-IR  
1/1**

**COMPENENTE: INDICADORES DE RIESGO**

Respuestas positivas: 4

Respuestas negativas: 1

Total de respuestas: 5

**FOMULA:**

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{4}{5}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 80,00\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 80,00\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 20,00\%$$

<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		

**ANÁLISIS:**

El cuestionario aplicado para el componente Indicadores de Riesgo dio como resultado que el nivel de confianza es alto en un 80% ya que se toman acciones correctivas al detectar riesgos, en el sistema se registran todos los créditos concedidos, se controlan las funciones realizadas por cada colaborador y en caso de que se detecte un riesgo en la cartera de créditos se notifica a la gerencia de forma oportuna.

A su vez el nivel de riesgo es bajo en un 20% puesto que la cooperativa mantiene un alto índice de morosidad por lo que determinar la causa que provoca esta debilidad es fundamental para la COAC.

<b>ELABORADO POR: KMLA</b>	<b>FECHA: 16/12/2021</b>
<b>REVISADO POR: JEAE</b>	<b>FECHA: 17/12/2021</b>



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CCI-ER  
1/1**

**COMPENENTE:** EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS

**OBJETIVO:** Determinar los principales riesgos que afectarían al área de créditos para identificar soluciones óptimas que ayuden a cumplir las metas de la cooperativa.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe un control de la documentación de los créditos concedidos por parte del consejo de vigilancia?		X		<b>D4.</b> El consejo de vigilancia no revisa toda la documentación de los créditos concedidos.
2	¿Se supervisan los procesos de recuperación de cartera vencida?	X			
3	¿Se cuenta con un plan de mitigación de los riesgos de créditos?	X			
4	¿Antes de otorgar un crédito se revisa el buró de crédito?	X			
5	¿Se tiene un respaldo de la información del área de crédito en caso de desastres?	X			
6	¿Se cumple con el número de créditos programados en el año?		X		<b>D5.</b> Bajo número de créditos concedidos
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>2</b>		

<b>ELABORADO POR:</b> KMLA	<b>FECHA:</b> 16/12/2021
<b>REVISADO POR:</b> JEAE	<b>FECHA:</b> 17/12/2021

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**ECI-ER**

**1/1**

**COMPONENTE: EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS**

Respuestas positivas: 4  
Respuestas negativas: 2  
Total de respuestas: 6

**FOMULA:**

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{4}{6}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 66,67\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 66,67\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 33,33\%$$

<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		

**ANÁLISIS:**

Se determinó que la Evaluación de los Riesgos dentro de la cooperativa tiene un nivel de confianza medio del 66,67% ya que se realizan actividades que evalúan el riesgo que puede existir como es la evaluación de los procesos de recuperación de cartera, contar con un plan de mitigación de los riesgos de crédito, previo a otorgar un crédito se revisa el buró de créditos y la cooperativa cuenta con un respaldo de la información del área de créditos en el caso de desastre.

El nivel de riesgo es del 33,33% puesto que el consejo de vigilancia no revisa toda la documentación de los créditos concedidos y no se alcanza el número de créditos programados para el año 2020, es decir, hay un bajo número de créditos concedidos.

<b>ELABORADO POR: KMLA</b>	<b>FECHA: 16/12/2021</b>
<b>REVISADO POR: JEAE</b>	<b>FECHA: 17/12/2021</b>

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CCI-RR**

**1/1**

**COMPONENTE:** RESPUESTA AL RIESGO

**OBJETIVO:** Identificar si existe una adecuada capacidad para mitigar el riesgo que se presenta en el área de créditos de la cooperativa por parte del personal y los principales funcionarios.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se controla el número de créditos otorgados por día por parte de la gerencia?	X			
2	¿Se verifica la validez de la documentación que respalda el crédito del socio?	X			
3	¿Los riesgos son mitigados de manera oportuna e inmediata?	X			
4	¿Al identificarse un riesgo la gerencia evalúa las posibles respuestas sobre cómo evitarlo, reducirlo, o aceptarlo?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>0</b>		

**ELABORADO POR:** KMLA

**FECHA:** 17/12/2021

**REVISADO POR:** JEAE

**FECHA:** 17/12/2021

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**ECI-RR**

**1/1**

**COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO**

Respuestas positivas: 4  
Respuestas negativas: 0  
Total de respuestas: 4

**FOMULA:**

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{4}{4}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 100\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 100\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 0,00\%$$

NIVEL DE RIESGO		
BAJO	MEDIO	ALTO
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

**ANÁLISIS:**

En base al cuestionario de control interno del componente Respuesta al Riesgo se ha identificado un nivel de confianza alto del 100% debido a que la COAC realizan procesos adecuados para mitigar el riesgo que se puede presentar en el área de créditos como es el control de los créditos concedidos en el día por parte de la gerencia, se verifica la validez de la información otorgada por los socios para respaldar un crédito, en el caso de que se identifique un riesgo se trata de mitigarlo de manera oportuna e inmediata, y se evalúan las posibles respuestas al riesgo tratando de evitarlo, reducirlo o aceptarlo con el fin de que no afecte a la cooperativa de manera significativa.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 17/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 17/12/2021**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CCI-AA  
1/1**

**COMPENENTE:** ACTIVIDADES DE CONTROL

**OBJETIVO:** Determinar si se realizan actividades de control que colaboren a realizar los procesos crediticios de manera eficaz y eficiente.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿El consejo de administración controla los procesos realizados por el área de créditos?	X			
2	¿La gerencia se enfoca en la recuperación de cartera de crédito?	X			
3	¿Se realiza actualización periódica del manual de créditos?		X		<b>D6.</b> Manual de créditos desactualizado.
4	¿Se ha socializado el manual de créditos al personal correspondiente?	X			
5	¿Existen políticas definidas sobre el límite de créditos a conceder a los clientes?	X			
6	¿Las solicitudes de créditos son enviadas a al comité de crédito para ser aceptadas o negadas?	X			<b>D7.</b> El comité de créditos no aprueba o rechaza la totalidad de los créditos.
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>1</b>		

<b>ELABORADO POR:</b> KMLA	<b>FECHA:</b> 17/12/2021
<b>REVISADO POR:</b> JEAE	<b>FECHA:</b> 17/12/2021

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**ECI-AA**

**1/1**

**COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

Respuestas positivas: 5

Respuestas negativas: 1

Total de respuestas: 6

**FOMULA:**

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{5}{6}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 83,33\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 83,33\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 16,67\%$$

NIVEL DE RIESGO		
BAJO	MEDIO	ALTO
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

**ANÁLISIS:**

El nivel de confianza del componente Actividades de Control es alto en un 83,33% puesto que el consejo de administración controla los procesos realizados por el área de créditos, la gerencia pone especial énfasis en la recuperación de cartera, el manual de créditos ha sido debidamente socializado con el personal, existen políticas definidas sobre el límite de créditos a conceder a los clientes

Y se mantiene un nivel de riesgo bajo del 16,67% ya que se encuentra establecido un manual de créditos, pero el mismo está desactualizado. Por otro lado, las solicitudes de créditos son enviadas al comité de crédito, pero no todas son aceptadas o rechazadas por este comité, puesto que si es un monto bajo puede ser aprobado por el gerente.

<b>ELABORADO POR: KMLA</b>	<b>FECHA: 17/12/2021</b>
----------------------------	--------------------------

<b>REVISADO POR: JEAE</b>	<b>FECHA: 17/12/2021</b>
---------------------------	--------------------------

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CCI-IC  
1/1**

**COMPENENTE:** INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**OBJETIVO:** Reconocer los medios de información y comunicación que se mantiene en la cooperativa entre los diferentes departamentos existentes.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Los socios conocen la documentación que se necesita para acceder a un crédito?	X			
2	¿Existen canales efectivos para una buena comunicación entre los colaboradores de la COAC?	X			
3	¿Se realizan notificaciones a los socios, días antes del vencimiento de sus obligaciones?	X			
4	¿Se notifica al socio cuando tiene un crédito vencido?	X			
5	¿Existe un registro actualizado de los datos de los socios con cartera de crédito vencido y por vencer?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>0</b>		

**ELABORADO POR:** KMLA

**FECHA:** 20/12/2021

**REVISADO POR:** JEAE

**FECHA:** 22/12/2021

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**ECI-IC  
1/1**

**COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Respuestas positivas: 5  
Respuestas negativas: 0  
Total de respuestas: 5

**FOMULA:**

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{5}{5}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 100\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 100\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 0,00\%$$

<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		

**ANÁLISIS:**

Como resultado del componente Información y Comunicación se obtuvo un nivel de confianza del 100% ya que los socios conocen la documentación que se necesita para acceder a un crédito, existen canales efectivos para una buena comunicación entre los colaboradores de la COAC, se notifica a los socios días antes del vencimiento de sus obligaciones de igual forma si su crédito ha vencido y hay un registro actualizado de los datos de los socios con cartera de crédito vencida y por vencer.

Por lo que se puede determinar que existe una buena comunicación entre los directivos, el personal y los socios de la cooperativa y la información necesaria se proporciona mediante canales efectivos.

<b>ELABORADO POR: KMLA</b>	<b>FECHA: 20/12/2021</b>
<b>REVISADO POR: JEAE</b>	<b>FECHA: 22/12/2021</b>



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CCI-M  
1/1**

**COMPENENTE:** MONITOREO

**OBJETIVO:** Reconocer si se están realizando un óptimo monitoreo de los procesos crediticios del área de créditos de la COAC.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La gerencia monitorea al personal del área de créditos?	X			
2	¿Se realizan informes de créditos al mes?	X			
3	¿Se convoca a reuniones periódicas para analizar la cartera de créditos?	X			
4	¿Se comprueban los saldos de la cartera de créditos mensualmente?	X			
5	¿Se compara los resultados obtenidos en el periodo con lo planificado?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>0</b>		

**ELABORADO POR:** KMLA      **FECHA:** 20/12/2021

**REVISADO POR:** JEAE      **FECHA:** 22/12/2021

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**ECI-M  
1/1**

**COMPONENTE: MONITOREO**

Respuestas positivas: 5  
Respuestas negativas: 0  
Total de respuestas: 5

**FOMULA:**

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{5}{5}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 100\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 100\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 0,00\%$$

NIVEL DE RIESGO		
BAJO	MEDIO	ALTO
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

**ANÁLISIS:**

Los resultados obtenidos del cuestionario del componente Monitoreo señalan que existe un nivel de confianza del 100% puesto que se cumplen con actividades que ayudan a supervisar el trabajo en el área de créditos. Se puede mencionar que la gerencia monitorea al personal que forma parte del área de créditos, se elaboran informes mensuales sobre la labor de dicha área, se convoca a reuniones periódicas para analizar la cartera de créditos, se aprueban los saldos de la cartera de crédito mensualmente y se hace una comparación de los resultados obtenidos en el periodo con lo planificado.

<b>ELABORADO POR: KMLA</b>	<b>FECHA: 20/12/2021</b>
<b>REVISADO POR: JEAE</b>	<b>FECHA: 22/12/2021</b>

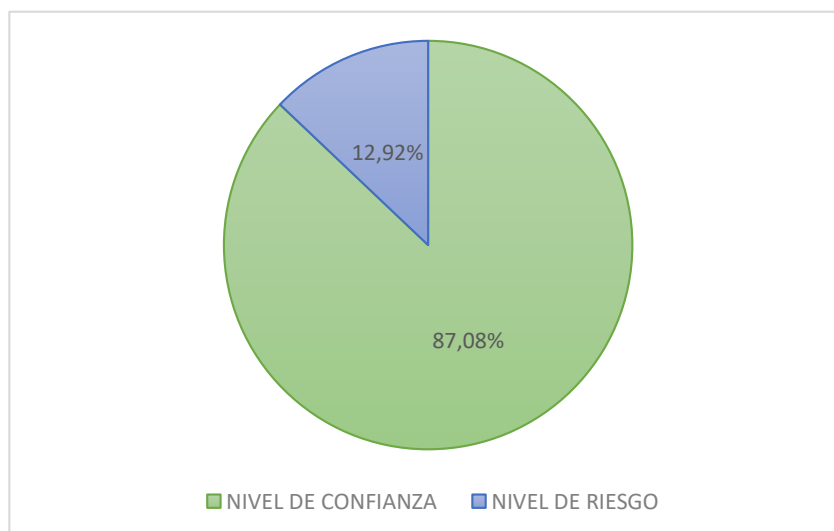
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**ECI 1/2**

**MATRIZ DE RESUMEN**

COMPONENTES	REF/PT	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Ambiente de control	<b>ECI-AC</b>	66,67%	33,33%
Establecimiento de objetivos	<b>ECI-EO</b>	100,00%	0,00%
Identificación de riesgo	<b>ECI-IR</b>	80,00%	20,00%
Evaluación de riesgo	<b>ECI-ER</b>	66,67%	33,33%
Respuesta al riesgo	<b>ECI-RR</b>	100,00%	0,00%
Actividad de control	<b>ECI-AA</b>	83,33%	16,67%
Información y comunicación	<b>ECI-IC</b>	100,00%	0,00%
Monitoreo	<b>ECI-M</b>	100,00%	0,00%
<b>SUMA</b>		<b>696,67%</b>	<b>103,33%</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>87,08%</b>	<b>12,92%</b>

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO MEDIANTE EL COSO II**



**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 20/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 22/12/2021**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**ECI 1/2**

**ANÁLISIS:**

Una vez que se han obtenido los resultados de los ocho componentes de control interno se ha logrado identificar que en promedio existe un nivel de confianza alto del 87.08% junto a un nivel de riesgo bajo del 12,92%. Los componentes con mayor nivel de confianza son el establecimiento de objetivos, respuesta al riesgo, información y comunicación, y monitoreo. Por otro lado, los componentes con mayor nivel de riesgo son el ambiente de control y la evaluación del riesgo con un 33,33%.

Entre los riesgos encontrados se ha identificado que existe una falta de capacitación al personal del área de créditos lo cual dificulta el buen desenvolvimiento del trabajador en su puesto de trabajo; no se aplican indicadores de gestión que permitan identificar la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología de los procesos crediticios realizados en el área de créditos. Adicionalmente, se presenta un alto índice de morosidad el cual impide que se puedan otorgar más créditos a los demás socios; el consejo de vigilancia tiene como función revisar toda la documentación de los créditos concedidos.

Otra debilidad evidente es el bajo número de créditos concedidos, la información desactualizada que tiene el manual de créditos y que el comité de créditos no aprueba o rechaza la totalidad de los créditos solicitados por los socios de la cooperativa. Por lo que, todas estas debilidades al ser identificadas deben ser mitigadas.

Entre las fortalezas más significativas se encuentra la buena relación entre los directivos y el personal ya que existen canales efectivos para una buena comunicación, la agilidad en los tramites de un crédito puesto que la COAC cuenta con un sistema tecnológico adecuado y muchos otros aspectos que son una ventaja para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 20/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 22/12/2021**

**INFORME DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**ICI 1/2**

Riobamba, 22 de diciembre del 2021

**ASUNTO: INFORME DE CONTROL INTERNO**  
OFICIO: N° 005. AG.2021

Ingeniero  
Luis Eduardo Peñafiel Toalombo  
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN FERROVIARIA  
ECUATORIANA LTDA.  
Presente.

De mi consideración:

Con un cordial saludo y deseándole éxito en sus funciones, le remito la siguiente con la finalidad de presentarle a usted el informe de control interno. Como parte de la auditoría de gestión se realizó la evaluación de control interno obteniendo las siguientes debilidades, las cuales deben ser mitigadas para lo cual se hace las respectivas recomendaciones. Los hallazgos obtenidos son los siguientes:

**D1.** Falta de capacitación al personal del área de créditos.

**R1.** Se recomienda al gerente de la COAC que planifique y organice periódicamente capacitaciones para el personal del área de créditos, con el propósito mantener actualizados los conocimientos acerca de los procesos crediticios que se deben realizar. Esta recomendación también aplica para las demás áreas.

**D2.** No se aplican indicadores de gestión al área de créditos.

**R2.** Se recomienda al gerente conjuntamente con el área de créditos formular los indicadores de gestión necesarios para determinar si los procesos que se están realizando son eficientes, eficaces, económicos, éticos y ecológicos y de esta forma identificar a tiempo posibles riesgos y mitigarlos.

**D3.** Alto índice de morosidad.

**R3.** Se recomienda que el gerente y especialmente el área de créditos realicen un mayor control para el cobro de cartera vencida de los socios y buscar acuerdos de pago. También que no se otorguen créditos a personas cuyo único ingreso comprobado sea la liquidación de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 22/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 22/12/2021**

**INFORME DE CONTROL INTERNO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**ICI 2/2**

**D4.** El consejo de vigilancia no revisa toda la documentación de los créditos concedidos.

**R4.** Al gerente se le recomienda que tenga la información organizada de los documentos de los créditos concedidos semanalmente para presentarlos en cada reunión del consejo de vigilancia y de esta forma puedan ser revisados. Al consejo de vigilancia se le recomienda solicitar en cada reunión la documentación pertinente de los créditos concedidos para mantener una correcta supervisión.

**D5.** Bajo número de créditos concedidos.

**R5.** Se recomienda al gerente y al área de créditos de la cooperativa que analicen nuevas estrategias para que los socios nuevos y antiguos puedan acceder a un crédito y a su vez se garantice la recuperación de cartera.

**D6.** Manual de créditos desactualizado.

**R6.** Se recomienda que tanto el área de créditos como la gerencia se reúnan para realizar la actualización del manual de créditos puesto que existen procesos o algunos tipos de créditos que no se conceden dentro de la cooperativa.

**D7.** El comité de créditos no aprueba o rechaza la totalidad de los créditos.

**R7.** Se recomienda al área de créditos presentarle al comité de créditos todas las solicitudes de créditos indiferentemente del monto que se esté solicitado para que esta información sea de conocimiento del comité y a su vez ellos aprueben o rechacen la concesión del crédito de acuerdo a lo establecido en el manual de créditos.

Le agradezco por su atención a la presente y espero que tome en consideración poner en práctica las recomendaciones planteadas para atender las debilidades encontradas en la evaluación de control interno.

Atentamente,

**Srta. Katherine Lema Anchundia  
AUDITOR SENIOR**

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 22/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 22/12/2021**

ARCHIVO CORRIENTE  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

AC

# FASE III: DESARROLLO DE HALLAZGOS.

ELABORADO POR: **KMLA**

FECHA: 23/12/2021

REVISADO POR: **JEAE**

FECHA: 24/12/2021

**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

CN 1/7

**CAPACITACIÓN AL AREA DE CRÉDITOS**

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Identificar las necesidades del área de créditos.	Gerencia	15 días
2	Analizar la información obtenida	Gerencia	5 días
3	Elaborar un programa de capacitación	Gerencia	30 días
4	Revisar y aprobar el programa de capacitación	Consejo de Administración	10 días
5	Organizar la realización de las actividades programadas	Gerencia	30 días
6	Elaborar y publicar el cronograma de actividades.	Gerencia	5 días
7	Recibir la capacitación	Área de créditos	240 horas
8	Rendir las evaluaciones pertinentes	Área de créditos	3 horas
9	Aprobar la capacitación	Área de créditos	
10	Analizar el progreso por parte del área de créditos	Gerencia	3 meses
11	Realizar un informe para el Consejo de Administración sobre el progreso del área.	Gerencia	15 días

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 23/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 24/12/2021**



**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

CN 2/7

**APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Identificar los procesos que se quiera analizar	Área de Créditos	30 días
2	Formular indicadores de gestión relacionados con la: eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología	Área de Créditos	5 días
3	Aplicar los indicadores de gestión	Área de Créditos	48 horas
4	Realizar un informe de los resultados obtenidos.	Área de Créditos	3 días
5	Revisar el informe de indicadores de gestión	Gerencia	48 horas
6	Convocar a una reunión al consejo de administración	Gerencia	2 horas
7	Presentar los resultados obtenidos	Gerencia	5 horas
8	Establecer planes de acción para mitigar el riesgo	Consejo de Administración	5 horas
9	Adoptar las medidas que se hayan propuesto.	Área de Créditos	60 días

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 23/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 24/12/2021**

**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

CN 3/7

**COBRO DE CARTERA**

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Identificar los créditos que están próximos a vencerse o los que no hayan sido pagados durante los tres últimos meses	Área de créditos	30 días
2	Notificar al socio de su deuda, mediante llamadas telefónicas.	Área de créditos	5 días
3	Realizar visitas a los socios	Área de créditos	15 días
4	Entregar notificaciones físicas	Área de créditos	
5	Iniciar el proceso legal en contra del socio.	Gerencia	90 días
6	Recibir el pago de la deuda junto al interés por mora.	Caja	1 hora
7	Registrar en el sistema la cancelación total del crédito	Caja	
8	Certificar que se ha cancelado la totalidad.	Gerencia	1 hora
9	Entrega del pagaré original al socio	Área de créditos	1 hora

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 24/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 24/12/2021**

**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

CN 4/7

<b>REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS CRÉDITOS CONCEDIDOS</b>			
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>
1	Recopilar la documentación de los créditos concedidos en el día	Área de Créditos	30 días
2	Presentar la documentación a Gerencia	Área de Créditos	5 horas
3	Guardar la documentación hasta la próxima reunión del consejo de vigilancia	Gerencia	10 días
4	Presentar la documentación en la reunión de consejo	Gerencia	5 horas
5	Revisar cada uno de los créditos	Consejo de vigilancia	
6	Emitir un informe del correcto cumplimiento de la documentación y añadir recomendaciones	Consejo de vigilancia	3 días
7	Receptar el informe	Gerencia	5 horas
8	Informar al área de créditos sobre las recomendaciones propuestas	Gerencia	5 horas
9	Poner en práctica las recomendaciones dadas en el informe	Área de Créditos	30 días

<b>ELABORADO POR:</b> KMLA	<b>FECHA:</b> 27/12/2021
<b>REVISADO POR:</b> JEAE	<b>FECHA:</b> 29/12/2021

**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

CN 5/7

**ESTUDIO DE MERCADO PARA INCREMENTAR LOS CRÉDITOS**

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Solicitar que se realice un estudio de mercado	Gerencia	2 horas
2	Establecer el proceso que se va a realizar	Área de créditos	10 días
3	Recolectar datos sobre las necesidades de créditos que existen actualmente	Área de créditos	60 días
4	Sintetizar y analizar los resultados obtenidos	Área de créditos	10 días
5	Emitir un informe acerca de los resultados junto a las recomendaciones propuestas	Área de créditos	10 días
6	Receptar el informe	Gerencia	5 horas
7	Presentar el informe en reunión de consejo de administración	Gerencia	5 horas
8	Tomar decisiones sobre los resultados obtenidos	Consejo de administración	3 horas
9	Informar al área de créditos sobre las decisiones tomadas	Gerencia	5 horas
10	Ejecutar las medias tomadas.	Área de Créditos	60 días

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 27/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 29/12/2021**

**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

CN 6/7

**ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITOS**

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Solicitar la revisión del manual de créditos	Gerencia	2 horas
2	Realizar la revisión de cada artículo del manual	Área de créditos	15 días
3	Presentar un informe de los resultados obtenidos	Área de créditos	5 días
4	Convocar una reunión con el área de créditos	Gerencia	1 hora
5	Proponer los cambios que se deben realizar	Área de créditos	5 horas
6	Aceptar o rechazar los cambios	Gerencia	1 hora
7	Emitir el manual de créditos con los cambios pertinentes	Gerencia	10 días
8	Presentar el manual modificado al consejo de administración	Gerencia	3 horas
9	Aceptar o rechazar el nuevo manual	Consejo de administración	3 horas
10	Socializar el manual con sus modificaciones	Gerencia	3 días

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 29/12/2021**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 29/12/2021**

**CÉDULA NARRATIVA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CN 7/7**

**APROBAR O RECHAZAR SOLICITUDES DE CRÉDITOS**

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Recopilar las solicitudes de créditos durante el día	Área de créditos	8 horas
2	Al final de la jornada laboral entregar los documentos a Gerencia	Área de créditos	1 hora
3	Presentar las solicitudes al comité de créditos	Gerencia	2 horas
4	Aceptar o rechazar las solicitudes	Comité de créditos	1 hora
5	Firmar el libro de actas.	Comité de créditos	30 minutos
6	Emitir un resumen de los créditos concedidos y rechazados	Comité de créditos	2 horas
7	Receptar el resumen	Gerencia	1 hora
8	Informar al área de créditos que solicitudes fueron aprobadas y las que fueron rechazadas	Gerencia	3 horas
9	Llamar a los socios para informarles el resultado de su solicitud	Área de créditos	16 horas
10	Procesar la información en el sistema	Área de créditos	5 horas

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 29/12/2021**

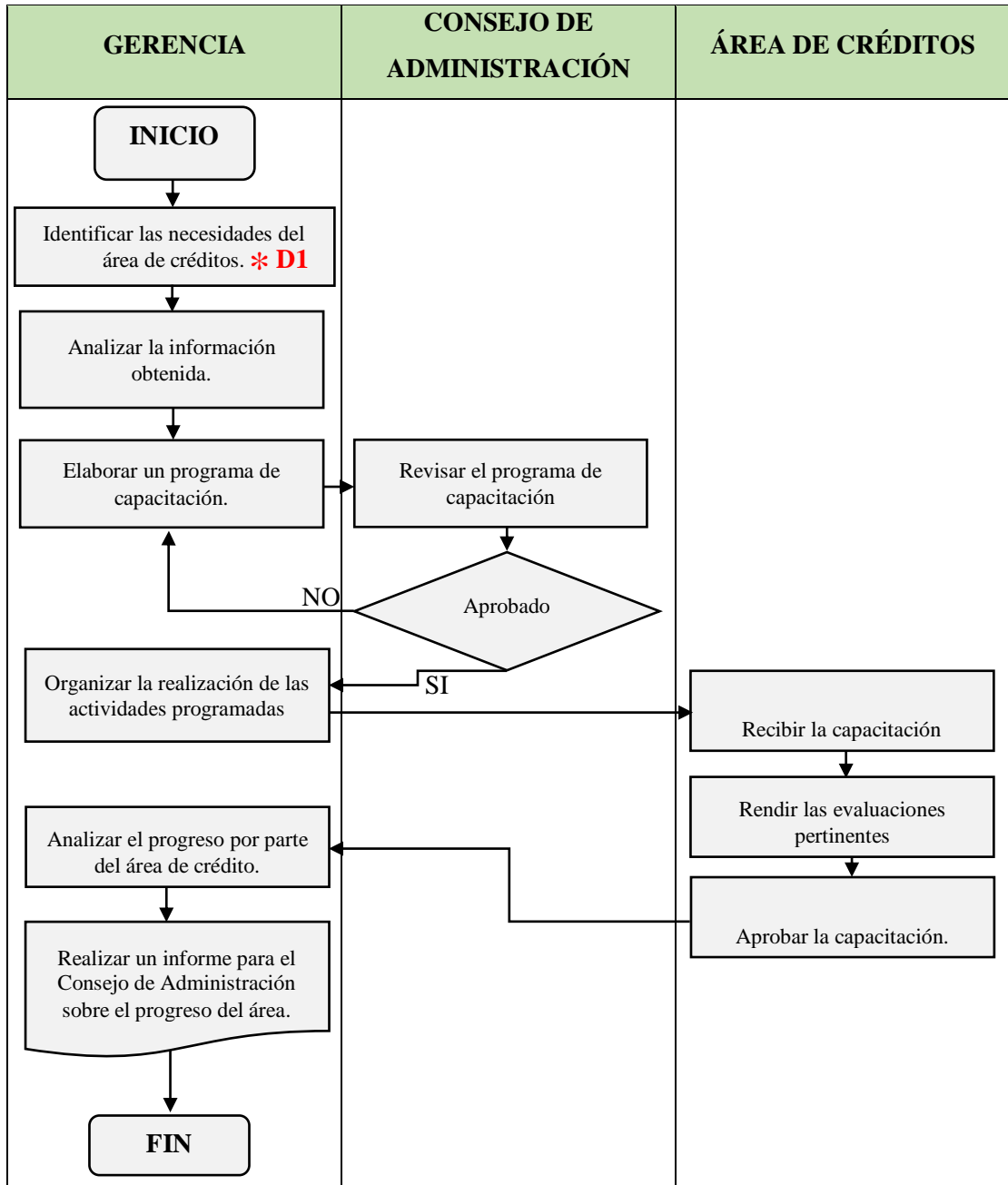
**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 29/12/2021**

**FLUJOGRAMA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN**  
**FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

FG 1/7

**CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL ÁREA DE CRÉDITOS**



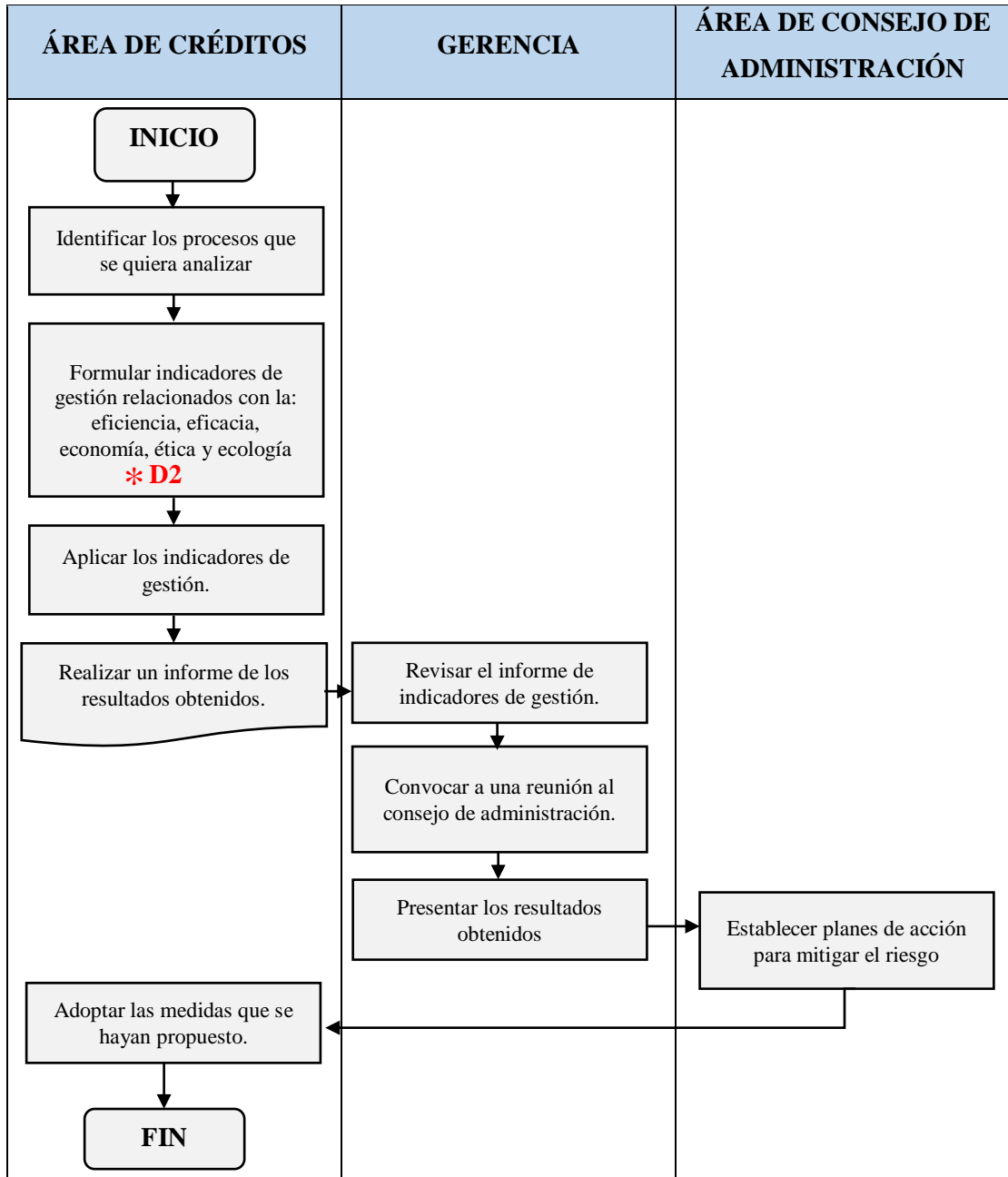
\* Área crítica. El hallazgo identificado tiene relación con la debilidad **D1**. Falta de capacitación al personal del área de créditos.

<b>ELABORADO POR:</b> KMLA	<b>FECHA:</b> 03/01/2022
<b>REVISADO POR:</b> JEAE	<b>FECHA:</b> 05/01/2022

**FLUJOGRAMA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

FG 2/7

**APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**



\* Área crítica. El hallazgo identificado tiene relación con la debilidad **D2**. No se aplican indicadores de gestión al área de créditos.

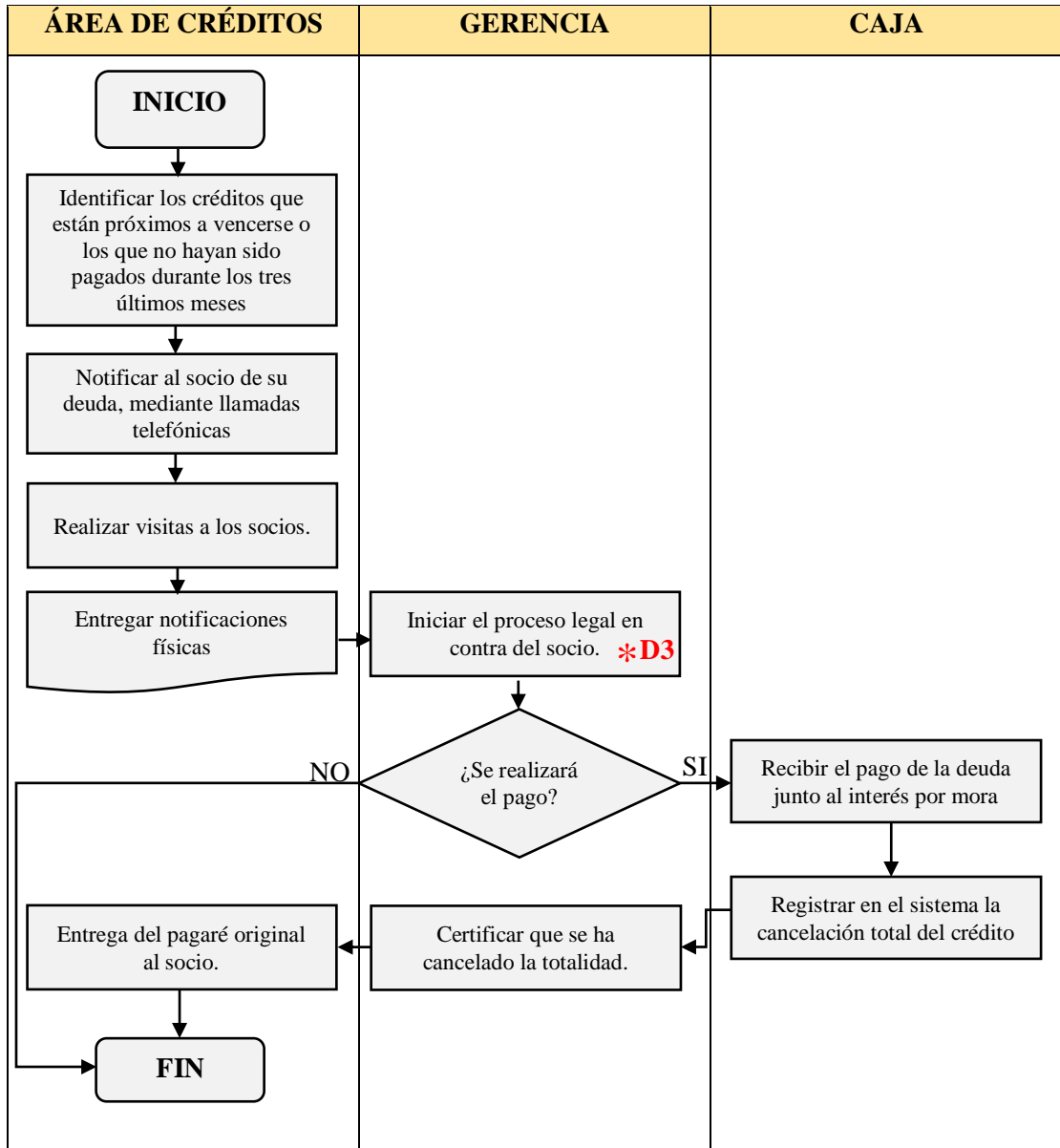
<b>ELABORADO POR:</b> KMLA	<b>FECHA:</b> 03/01/2022
<b>REVISADO POR:</b> JEAE	<b>FECHA:</b> 05/01/2022



**FLUJOGRAMA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN**  
**FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

FG 3/7

**COBRO DE CARTERA VENCIDA**



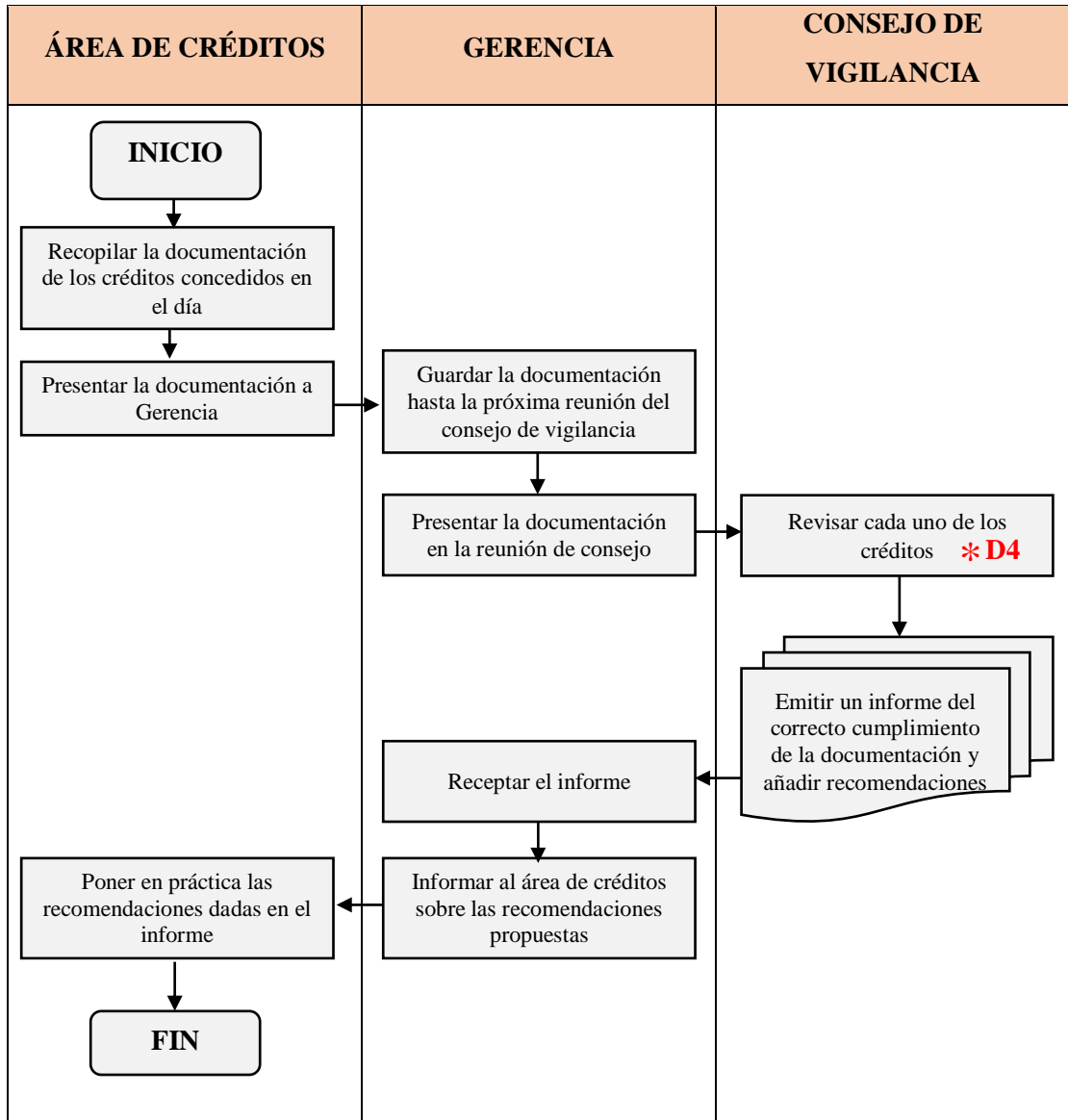
\* Área crítica. El hallazgo identificado tiene relación con la debilidad **D3**. Alto índice de morosidad.

<b>ELABORADO POR:</b> KMLA	<b>FECHA:</b> 04/01/2022
<b>REVISADO POR:</b> JEAE	<b>FECHA:</b> 05/01/2022

**FLUJOGRAMA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN**  
**FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

FG 4/7

**REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS CRÉDITOS CONCEDIDOS**



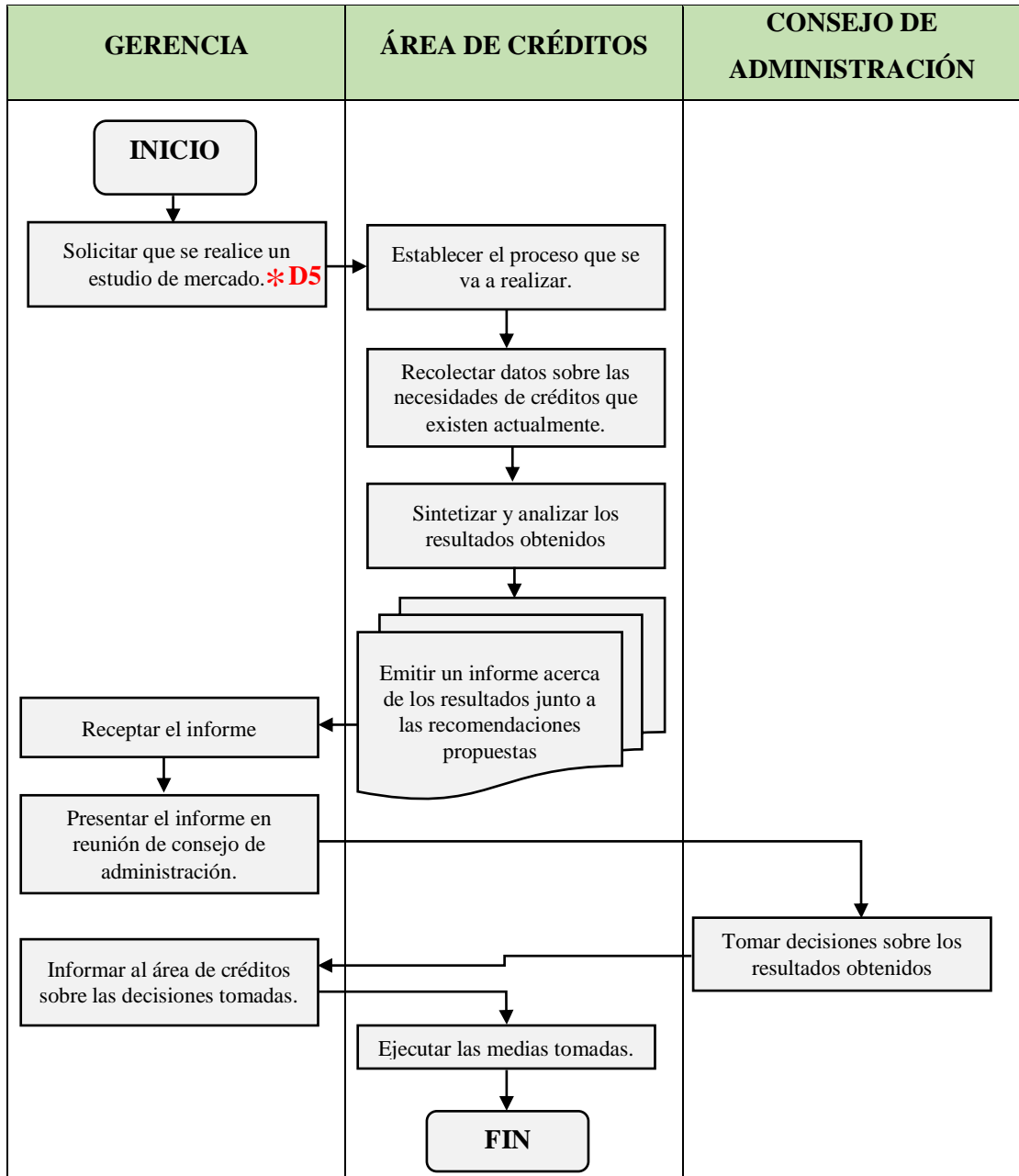
\* Área crítica. El hallazgo identificado tiene relación con la debilidad **D4**. El consejo de vigilancia no revisa toda la documentación de los créditos concedidos.

<b>ELABORADO POR:</b> KMLA	<b>FECHA:</b> 05/01/2022
<b>REVISADO POR:</b> JEAE	<b>FECHA:</b> 05/01/2022

**FLUJOGRAMA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN**  
**FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

FG 5/7

**ESTUDIO DE MERCADO PARA INCREMENTAR LOS CRÉDITOS**



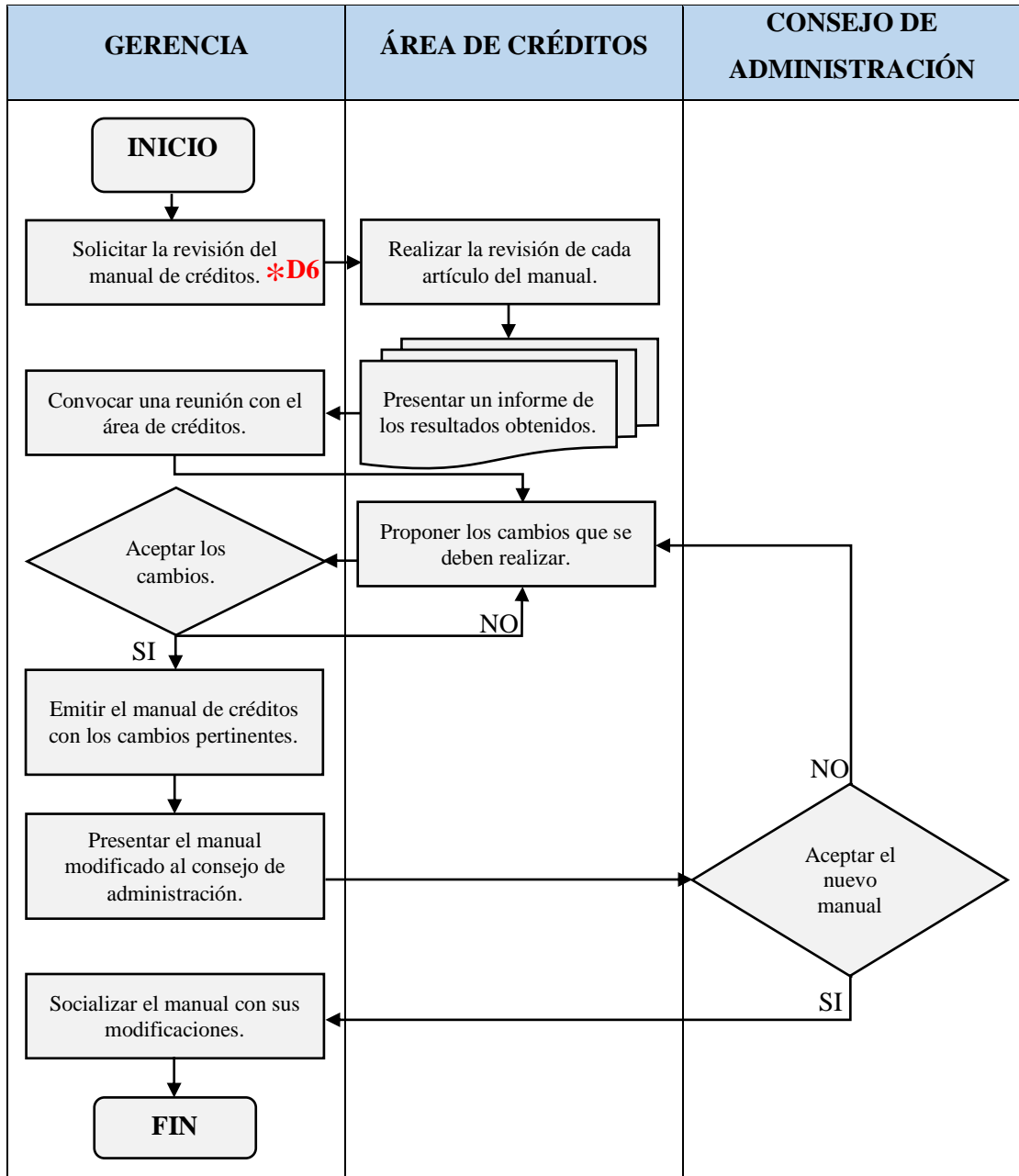
\* Área crítica. El hallazgo identificado tiene relación con la debilidad **D5**. Bajo número de créditos concedidos.

<b>ELABORADO POR:</b> KMLA	<b>FECHA:</b> 05/01/2022
<b>REVISADO POR:</b> JEAE	<b>FECHA:</b> 05/01/2022

**FLUJOGRAMA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN**  
**FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

FG 6/7

**ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITOS**



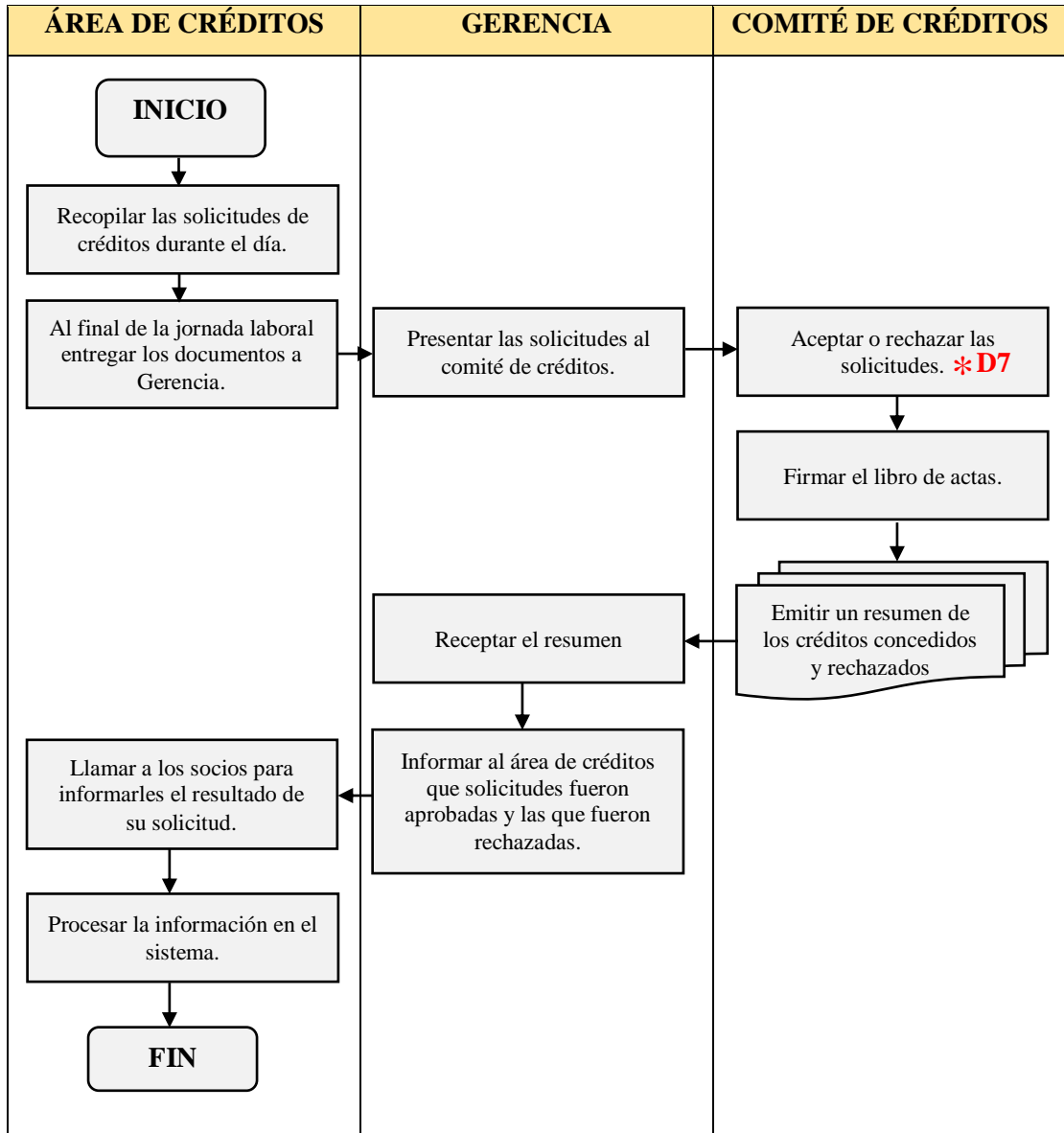
\* Área crítica. El hallazgo identificado tiene relación con la debilidad **D6**. Manual de créditos desactualizado.

<b>ELABORADO POR:</b> KMLA	<b>FECHA:</b> 07/01/2022
<b>REVISADO POR:</b> JEAE	<b>FECHA:</b> 07/01/2022

**FLUJOGRAMA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN**  
**FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

FG 7/7

**APROBAR O RECHAZAR SOLICITUDES DE CRÉDITOS**



\* Área crítica. El hallazgo identificado tiene relación con la debilidad **D7**. El comité de créditos no aprueba o rechaza la totalidad de los créditos.

<b>ELABORADO POR:</b> KMLA	<b>FECHA:</b> 07/01/2022
<b>REVISADO POR:</b> JEAE	<b>FECHA:</b> 07/01/2022

**CHECKLIST DE LA DOCUMENTACIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CD 1/1**

**VERIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO OTORGADOS**

N° CLI	CI	APELLIDOS	NOMBRES	N° PAGARÉ	REQUISITOS CRÉDITO DE CONSUMO		
					Cédula	Rol de pagos o certificado de trabajo	Planilla de servicios básico
1842	0600217447	Moreno Ramos	Gladys Yolanda	15487 ✓	✓	✓	✓
1678	0601503759	Londo Carrillo	Segundo Clemente	15483 ✓	✓	✓	✓
1098	0601122656	Malisa Ramos	Segundo Gonzalo	15479 ✓	✓	✓	✓
3877	0105798452	Vélez Mendieta	Darwin Amador	15474 ✓	✓	✓	✓
836	0601672995	Logroño Noboa	Fredy Hermenegil	15477 ✓	✓	✓	✓
2450	0603530011	Brito Grijalva	Carlos Francisco	15473 ✓	✓	X	✓
3983	0600184984	Remache Muñoz	Nelly Piedad	15470 ✓	✓	✓	✓
704	0400273413	Freire Cortés	Hermes Eduardo	15478 ✓	✓	✓	✓
1534	0400105613	Valverde Hernández	Segundo Guillermo	15485 ✓	✓	✓	X
561	0605682080	Brito Grijalva	Ramón Javier	15481 ✓	✓	✓	✓

**VERIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS**

N° CLI	CI	APELLIDOS	NOMBRES	N° PAGARÉ	REQUISITOS MICROCRÉDITOS		
					Cédula	Justificación de ingresos (facturas)	Planilla de servicios básico
975	0600485579	Beltrán Bedón	Jorge Gilberto	15486 ✓	✓	✓	✓
2047	0601744323	Guadalupe Aguayo	Gladys Elena	15471 ✓	✓	✓	✓
1285	0600091127	Ibarra Barahona	Teresa de Jesús	15482 ✓	✓	X	✓
2005	1600749213	Herrera Silva	Sonia Carmelita	15475 ✓	✓	✓	✓
3865	0600749113	Vinan Sánchez	Víctor Manuel	15472 ✓	✓	✓	✓
768	0600678323	Tello Rodríguez	Ricardo Luis	15476 ✓	✓	✓	X
3210	0607582363	Londo Ushca	Cristian Manuel	15480 ✓	✓	✓	✓
2492	0606324526	Analuisa López	Segundo Francisco	15484 ✓	✓	✓	✓
3173	0602553654	Torres Castro	Marcos Ulises	15487 ✓	✓	X	✓
2112	0608739203	Vera Brito	Patricio Oswaldo	15490 ✓	✓	✓	✓

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 10/01/2022**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 13/01/2022**

**ANÁLISIS MEDIANTE INDICADORES DE GESTIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**AIG**  
**1/3**

**INDICADORES DE EFICIENCIA**

No.	INDICADOR	FÓRMULA
1	Capacitación del personal	$CP = \frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Total personal}}$ $CP = \frac{1}{4}$ $CP = 25\%$
<p><b>INTERPRETACIÓN:</b> Tan solo el 25% del personal que labora en la cooperativa se encuentra capacitado, es decir que uno de los cuatro trabajadores cuenta con los conocimientos necesarios y actualizados en el área que desempeñan y conocimientos relacionados al área de créditos. Este acontecimiento limita el buen funcionamiento del personal en su lugar de trabajo. <b>D1</b></p>		
2	Solicitudes de créditos	$SC = \frac{\text{Solicitudes revisadas}}{\text{Total solicitudes}}$ $SC = \frac{129}{152}$ $SC = 84,86\%$
<p><b>INTERPRETACIÓN:</b> Del total de solicitudes de créditos que han sido tramitadas durante el periodo, el 84,86% fueron revisadas por el comité de créditos. Las demás solicitudes fueron aceptadas o rechazadas únicamente por gerencia. Por lo tanto, se puede mencionar que el 15,16% no es revisado por el comité de créditos con el fin de agilizar el proceso de otorgamiento de créditos. <b>D7</b></p>		
3	Documentación de créditos concedidos	$DC = \frac{\text{Documentacion revisada}}{\text{Total documentacion}}$ $DC = \frac{118}{135}$ $DC = 87,41\%$
<p><b>INTERPRETACIÓN:</b> De acuerdo a lo establecido en el manual de créditos todos los documentos del socio al que se le ha concedido un crédito deben ser revisado por el consejo de vigilancia para verificar que efectivamente se tiene todo el respaldo legal. Pero de acuerdo a los datos obtenidos por este indicador se conoce que el 87,41% de la documentación de los créditos concedidos ha sido revisada por el consejo de vigilancia. <b>D4</b></p>		

ELABORADO POR: **KMLA**

FECHA: 10/01/2022

REVISADO POR: **JEAE**

FECHA: 11/01/2022

**ANÁLISIS MEDIANTE INDICADORES DE GESTIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**AIG**

**2/3**

**INDICADORES DE EFICACIA**

No.	INDICADOR	FÓRMULA
1	Morosidad de cartera	$M = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera bruta}}$ $M = \frac{63.225,29}{173.565,32}$ $M = 36,42\%$
	<p><b>INTERPRETACIÓN:</b> El índice de morosidad de la cartera de crédito con el que la cooperativa finalizó el año 2020 fue muy elevado, siendo del 36,42% lo cual supera lo establecido en el manual de créditos. Se puede considerar que los métodos de cobranza no fueron efectivos para lograr la recuperación de cartera, pero se debe tomar en cuenta que otro factor que afecta este índice es el cierre de la Empresa Pública Ferrocarriles del Ecuador debido a que los ingresos de la mayoría de socios provenían de su trabajo desempeñado en la empresa mencionada. <b>D3</b></p>	
2	Créditos concedidos	$CC = \frac{\text{Total créditos concedidos}}{\text{Créditos presupuestados}}$ $CC = \frac{135}{340}$ $CC = 39,71\%$
	<p><b>INTERPRETACIÓN:</b> Para el año 2020 se consideró un incremento del 10% de los créditos concedidos en el 2019, dicho de otra forma, se tenía planificado que para el 2020 los créditos concedidos fueran del 110% en comparación al año 2019. Pero solo se concedieron el 39,71% de los créditos presupuestados por lo que no se llegó ni a la mitad de los créditos concedidos el año anterior. <b>D5</b></p>	

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 10/01/2022**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 11/01/2022**



**ANÁLISIS MEDIANTE INDICADORES DE GESTIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**AIG**  
**3/3**

**INDICADOR DE ECONOMÍA**

No.	INDICADOR	FÓRMULA
1	Colocación de créditos	$CO = \frac{\text{Monto créditos real}}{\text{Monto presupuestado}}$ $CO = \frac{170.516,71}{396.059,57}$ $CO = 43,05\%$
<p><b>INTERPRETACIÓN:</b> En el presupuesto que se realizó para el año 2020 se estableció en términos monetarios el monto de los créditos que se debía conceder a los socios de la cooperativa. Pero se determinó que la colocación de créditos ha sido muy baja, llegando a tan solo del 43,05% del total que se había presupuestado para el año, por lo que es pertinente identificar el motivo por el cual los créditos concedidos han disminuido considerablemente. <b>D5</b></p>		

**INDICADOR DE ÉTICA**

No.	INDICADOR	FÓRMULA
1	Funciones del personal	$FP = \frac{\text{Personal realiza sus funciones}}{\text{Total personal}}$ $FP = \frac{10}{11}$ $FP = 90,91\%$
<p><b>INTERPRETACIÓN:</b> Este indicador es muy alentador puesto que el 90,91% del personal que trabaja en la COAC realiza sus funciones de acuerdo a lo establecido en el manual de funciones y va acorde al puesto que ocupan. Por lo tanto, se puede afirmar que diez de los once trabajadores y directivos conocen las funciones de deben cumplir para desarrollarse correctamente sus labores.</p>		

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 11/01/2022**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 11/01/2022**

**HOJA DE HALLAZGOS  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**HH 1/7**

**HALLAZGO 1**

**REF: D1**

**CONDICIÓN**

Falta de capacitación al personal del área de créditos.

**CRITERIO**

De acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa de Ahorro y crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., en su Capítulo XIV titulado De las obligaciones de la cooperativa en el Art 75.- Obligaciones menciona que: “ Adicionalmente a lo establecido en el Art. 42 del Código de Trabajo también se establecen las siguientes obligaciones: e) Intentar mantener la excelencia y la calidad de los servicios prestados mediante la capacitación continua de los empleados de la COAC, proporcionando las facilidades del caso”

**CAUSA**

No se encuentra establecido un plan de capacitación para el área de créditos ni para ninguna otra área de la cooperativa.

**EFECTO**

Como el personal de créditos no se encuentra debidamente capacitado se tiene como consecuencia la falta de conocimientos actualizados impidiendo que haya un correcto desenvolvimiento en esta área.

**CONCLUSIÓN**

La cooperativa no capacita constantemente al personal del área de créditos por lo que tampoco se cuenta con un plan de capacitación, lo que impide garantizar un buen desenvolvimiento del trabajador en su puesto de trabajo.

**RECOMENDACIÓN**

Se recomienda al gerente de la COAC que planifique y organice periódicamente capacitaciones para el personal del área de créditos, con el propósito mantener actualizados los conocimientos acerca de los procesos crediticios que se deben realizar. Esta recomendación también aplica para las demás áreas.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 13/01/2022**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 18/01/2022**

**HOJA DE HALLAZGOS  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**HH 2/7**

**HALLAZGO 2**

**REF: D2**

**CONDICIÓN**

No se aplican indicadores de gestión al área de créditos.

**CRITERIO**

El Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa de Ahorro y crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., en su Capítulo I titulado Normas generales en el Art 12.- Administración estratégica establece que: “La cooperativa establecerá indicadores de gestión con el fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos, fines y medir la eficiencia de la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.”

**CAUSA**

En ningún registro de la Cooperativa de Ahorro y crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., se encuentra establecido los indicadores de gestión que se deberían aplicar para conocer la eficiencia y eficacias de la gestión desarrollada.

**EFECTO**

No se cuenta con información que señale si los procesos realizados en la cooperativa se están realizando adecuadamente, es decir, de manera eficiente y eficaz.

**CONCLUSIÓN**

Se ha identificado que la COAC no tiene establecido indicadores de gestión. Por lo tanto, no se han aplicado en ningún periodo así que no se está cumpliendo con el Reglamento Interno de Trabajo de la cooperativa auditada.

**RECOMENDACIÓN**

Se recomienda al gerente conjuntamente con el área de créditos formular los indicadores de gestión necesarios para determinar si los procesos que se están realizando son eficientes, eficaces, económicos, éticos y ecológicos y de esta forma identificar a tiempo posibles riesgos y mitigarlos.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 14/01/2022**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 18/01/2022**

**HOJA DE HALLAZGOS  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**HH 3/7**

**HALLAZGO 3**

**REF: D3**

**CONDICIÓN**

Alto índice de morosidad.

**CRITERIO**

El Manual de Créditos en su Art. 18.- Límites, en el numeral 2.- Límites Institucionales establece que: “Por cada tipo de crédito se ha establecido el máximo nivel de tolerancia de la morosidad, el mismo que se define a continuación: Crédito de Consumo del 5% y Microcrédito del 8%”

**CAUSA**

Debido al cierre de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador los ingresos de los socios han disminuido por lo se les dificulta poder cumplir con el pago de sus deudas con la cooperativa.

**EFEECTO**

A causa de la disminución de ingresos, ha incrementado el índice de morosidad año tras año, lo cual le impide a la cooperativa poder recuperar el dinero para otorgar nuevos créditos.

**CONCLUSIÓN**

Se ha identificado un alto índice de morosidad en el año analizado por diversos factores que dificultan el cobro de las deudas. Lo que ha provocado que la cooperativa no pueda otorgar nuevos créditos por la falta de recuperación de cartera.

**RECOMENDACIÓN**

Se recomienda que el gerente y especialmente el área de créditos realicen un mayor control para el cobro de cartera vencida de los socios y buscar acuerdos de pago. También que no se otorguen créditos a personas cuyo único ingreso comprobado sea la liquidación de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 17/01/2022**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 18/01/2022**

**HOJA DE HALLAZGOS  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**HH 4/7**

**HALLAZGO 4**

**REF: D4**

**CONDICIÓN**

El consejo de vigilancia no revisa toda la documentación de los créditos concedidos.

**CRITERIO**

En el manual de créditos Art. 13.- Condiciones a cumplir en la concesión de créditos señala que: “Para la concesión de créditos, se debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones: d) Los documentos originales de respaldo necesarios deberán ser confiables y encontrarse actualizados, los cuales serán revisados en el área de créditos y posteriormente a la concesión del crédito esta documentación será revisada nuevamente por el consejo de vigilancia”.

**CAUSA**

Existe una falta de control por parte del consejo de vigilancia puesto que no solicita la presentación de los documentos de los créditos concedidos en cada reunión del consejo. Por otro lado, el gerente debe ser responsable de presentar esta información así no sea solicitada.

**EFFECTO**

El consejo de vigilancia desconoce si la documentación de los créditos concedidos es confiable y se encuentra actualizada. Por lo que se le está restando importancia a esta información dentro de la cooperativa.

**CONCLUSIÓN**

El consejo de vigilancia es el encargado de revisar la documentación de los créditos concedidos, pero se ha identificado que no toda la documentación ha pasado por este proceso. Existe un descuido por parte del consejo de vigilancia y gerencia por no asegurarse que los créditos cuenten con la documentación establecida en el manual de créditos.

**RECOMENDACIÓN**

Al gerente se le recomienda que tenga la información organizada de los documentos de los créditos concedidos semanalmente para presentarlos en cada reunión del consejo de vigilancia y de esta forma puedan ser revisados. Al consejo de vigilancia se le recomienda solicitar en cada reunión la documentación pertinente de los créditos concedidos para mantener una correcta supervisión.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 18/01/2022**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 18/01/2022**

**HOJA DE HALLAZGOS  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**HH 5/7**

**HALLAZGO 5**

**REF: D5**

**CONDICIÓN**

Bajo número de créditos concedidos.

**CRITERIO**

De acuerdo a la Resolución No. 129-2015-F de La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en la Capítulo III. De las Garantías y Límites de Créditos, Sección II. Límites de Crédito, Art. 15.- Cupos de créditos y garantías para la administración de cooperativas de ahorro y crédito del resto de segmentos, menciona que: “Las cooperativas de ahorro y crédito de segmento 5 no podrán exceder el 20% del límite individual del patrimonio”

**CAUSA**

Durante el periodo que se está analizando se identificó que hubo una mayor inestabilidad económica y más desempleo comparado con años anteriores por lo que los socios de la cooperativa han optado por no solicitar créditos. Adicionalmente, la cooperativa no es tan reconocida en la ciudad.

**EFEECTO**

Al no concederse los créditos que se han planificado para el año, la cooperativa no tendrá los ingresos presupuestados para el periodo.

**CONCLUSIÓN**

La reducción de créditos concedidos se ha dado por factores externos sumados a la falta de reconocimiento de la COAC en la ciudad de Riobamba. Así que, al no concederse los créditos planificados para el año, los ingresos no serán los esperados.

**RECOMENDACIÓN**

Se recomienda al gerente y al área de créditos de la cooperativa que analicen nuevas estrategias para que los socios nuevos y antiguos puedan acceder a un crédito y a su vez se garantice la recuperación de cartera. Adicionalmente, el gerente debería realizar un estudio de mercado para identificar el mercado óptimo de esta forma lograr incrementar el número de créditos concedidos para el siguiente año.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 19/01/2022**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 24/01/2022**

**HOJA DE HALLAZGOS  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**HH 6/7**

**HALLAZGO 6**

**REF: D6**

**CONDICIÓN**

Manual de créditos desactualizado.

**CRITERIO**

Según el Manual de Créditos en el Art. 7.- Aprobación, divulgación y actualización en el segundo párrafo se menciona que: “El presente manual deberá ser revisado y actualizado por el Área de Créditos conjuntamente con el Gerente General por lo menos cada año, de acuerdo al comportamiento de la cartera de crédito y la planificación de la cooperativa.”

**CAUSA**

El manual de créditos debe ser revisado y actualizado cada año, pero ha existido un descuido por parte de la gerencia y del área de créditos, puesto que en el manual se muestra información que ya no se utiliza dentro de la cooperativa.

**EFEECTO**

El último manual de créditos con el que cuenta la cooperativa fue revisado y actualizado en el año 2018, y a partir de esa fecha han existido muchos cambios que deberían estar reflejados en dicho manual.

**CONCLUSIÓN**

Ya han pasado varios años en los que el manual de créditos se ha mantenido desactualizado lo que significa que la información con la que se cuenta no es la correcta por lo que la responsabilidad de la actualización del manual recae en el gerente y el área de créditos. Cabe recalcar que, a pesar de la desactualización del manual de créditos, el personal conoce cuales son los procesos que se deben realizar.

**RECOMENDACIÓN**

Se recomienda que tanto el área de créditos como la gerencia se reúnan para realizar la actualización del manual de créditos puesto que existen procesos o algunos tipos de créditos que ya no se conceden dentro de la cooperativa.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 20/01/2022**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 24/01/2022**

**HOJA DE HALLAZGOS  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**HH 7/7**

**HALLAZGO 7**

**REF: D7**

**CONDICIÓN**

El comité de créditos no aprueba o rechaza la totalidad de los créditos.

**CRITERIO**

El Manual de créditos en el Art. 15 establece que: “Toda operación de crédito deberá ser presentada por el Gerente General para conocimiento del comité de créditos, instancia está encargada de aprobar o rechazar la solicitud de crédito.”

**CAUSA**

El área de créditos tan solo presenta las solicitudes de créditos si sobrepasa montos de \$1.000,00 por lo que las demás solicitudes tan solo se aprueban con las disposiciones dadas por el gerente.

**EFFECTO**

El comité de créditos no cuenta con los datos reales sobre los créditos que han sido concedidos puesto que solo se le presentan las solicitudes con montos mayores a mil dólares y no es pertinente que el comité de créditos no mantenga actualizadas su información.

**CONCLUSIÓN**

Por ser una pequeña cooperativa se ha optado por establecer en el manual de créditos que los créditos sean aprobados o rechazados por el comité de créditos, pero en la realidad se ha identificado que gerencia toma la decisión de aprobar o rechazar los créditos solicitados que tengan un monto menor a mil dólares.

**RECOMENDACIÓN**

Se recomienda al área de créditos presentarle al comité de créditos todas las solicitudes de créditos indiferentemente del monto que se esté solicitado para que esta información sea de conocimiento del comité y a su vez ellos aprueben o rechacen la concesión del crédito de acuerdo a lo establecido en el manual de créditos.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 21/01/2022**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 24/01/2022**



ARCHIVO CORRIENTE  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

AC

# FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORME DE AUDITORÍA.

ELABORADO POR: **KMLA**

FECHA: 24/01/2022

REVISADO POR: **JEAE**

FECHA: 24/01/2022

**CONVOCATORIA PARA LECTURA DEL INFORME  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**CLI 1/1**

Riobamba, 26 de enero del 2022

**ASUNTO: CONVOCATORIA PARA LECTURA DEL INFORME**  
OFICIO: N° 006. AG.2021

Ingeniero

Luis Eduardo Peñafiel Toalombo

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN FERROVIARIA  
ECUATORIANA LTDA.

Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y deseándole éxito en sus funciones le remito la presente para comunicarle que se ha realizado la Auditoría de Gestión de los Procesos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

La auditoría de gestión fue realizada en base a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas que rigen la conducta del equipo de trabajo. Los resultados obtenidos se encuentran expresados en el informe de auditoría mediante las conclusiones y recomendaciones con el propósito de que sirva de apoyo para los funcionarios en la toma de decisiones. Por lo tanto, se convoca a los funcionarios y empleados inmersos para la lectura del informe.

La lectura se realizará en la ciudad de Riobamba, el 28 de enero del 2022 a las 9H30 en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

Por la atención a la presente, anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,

**Srta. Katherine Lema Anchundia**  
**AUDITOR SENIOR**

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 25/01/2022**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 26/01/2022**

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**IAG  
1/8**

## **INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**



**INSTITUCION:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.

**DIRECCIÓN:** AV. DANIEL LEÓN BORJA 31-40 Y VARGAS TORRES

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

**ELABORADO POR:** KMLA

**FECHA:** 25/01/2022

**REVISADO POR:** JEAE

**FECHA:** 26/01/2022

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**IAG**

**2/8**

**CAPÍTULO I  
ENFOQUE DE LA AUDITORÍA**

**Motivo de la auditoría**

La Auditoría de Gestión de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., periodo 2020, se realizará en base a la orden de trabajo AJ-COACUFE-001 del 24 de noviembre del 2021.

**Objetivo de la auditoría**

**Objetivo general**

Realizar una auditoría de gestión de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., periodo 2020, para determinar la eficiencia y eficacia en el área de créditos.

**Objetivo específico**

- Realizar la Evaluación del Control Interno mediante la aplicación del COSO II para identificar el nivel de confianza que existe en la cooperativa.
- Aplicar indicadores de gestión para medir la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología de los procesos crediticios.
- Emitir un informe de auditoría de gestión para comunicar los resultados obtenidos a los funcionarios y empleados de la COAC.

**Alcance**

La Auditoría de Gestión al área créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 25/01/2022**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 26/01/2022**

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**IAG**  
**3/8**

**CAPÍTULO II  
INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD**

**RESEÑA HISTÓRICA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda., fue constituida en la ciudad de Riobamba el 26 de enero de 1973 a las 8 de la noche en el aula obrera de la Federación de Trabajadores Libres de Chimborazo “FETLICH - CEOLS”. Un grupo de veintiocho trabajadores de la empresa de ferrocarriles de Riobamba se reunieron para crear una cooperativa de ahorro y crédito que acoja a los trabajadores ferroviarios. Por votación nominal se designó a los miembros de la Directiva Provisional que desempeñarían sus funciones hasta que el Ministerio de Previsión Social y Trabajo apruebe el estatuto de la entidad, la directiva quedó formada de la siguiente manera:

PRESIDENTE:	Carlos Cajas
SECRETARIO:	Luis Zapata
TESORERO:	Luis Hidrovo
PRIMER VOCAL:	César Andrade
SEGUNDO VOCAL:	Rubén Lozano
TERCER VOCAL:	Gladys Arias

**MISIÓN**

Conceder servicios financieros de calidad y eficiente con el equipo y talento humano óptimo, con un modelo de administración de excelencia, generando seguridad, confianza y desarrollo socio-económico y cultural a los asociados, clientes y la comunidad logrando una economía popular y solidaria con equidad financiera.

**VISIÓN**

Continuar en la senda del progreso y superación con productos y servicios financieros que satisfagan las necesidades de nuestros socios y clientes ubicados a lo largo de la línea férrea del país generando confianza y mejorando su calidad de vida.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 25/01/2022**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 26/01/2022**

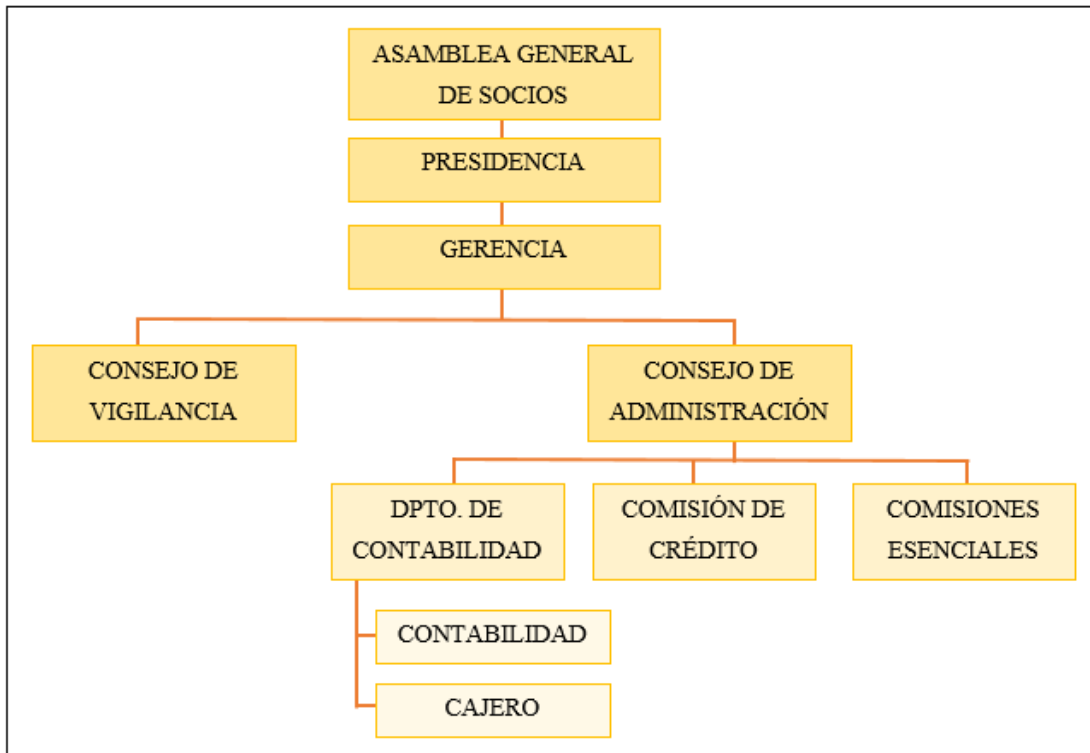
**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**IAG  
4/8**

**FINES DE LA COOPERATIVA**

- a. Promover la cooperación económica y social, cultural y deportiva entre sus asociados,
- b. Otorgar préstamos a sus asociados para atender sus necesidades y propender al desarrollo de la pequeña industria y comercio,
- c. Proporcionar una adecuada educación cooperativista y fomentar la expansión del movimiento en todas las ramas de trabajo; y
- d. La cooperativa no perseguirá fines de lucro.

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**



<b>ELABORADO POR: KMLA</b>	<b>FECHA: 25/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: JEAE</b>	<b>FECHA: 26/01/2022</b>

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**IAG**  
**5/8**

**CAPÍTULO III  
RESULTADOS**

**HALLAZGO 1.** Falta de capacitación al personal del área de créditos.

**CONCLUSIÓN**

La cooperativa no capacita constantemente al personal del área de créditos por lo que tampoco se cuenta con un plan de capacitación, lo que impide garantizar un buen desenvolvimiento del trabajador en su puesto de trabajo.

**RECOMENDACIÓN**

Se recomienda al gerente de la COAC que planifique y organice periódicamente capacitaciones para el personal del área de créditos, con el propósito mantener actualizados los conocimientos acerca de los procesos crediticios que se deben realizar. Esta recomendación también aplica para las demás áreas.

**HALLAZGO 2.** No se aplican indicadores de gestión al área de créditos.

**CONCLUSIÓN**

Se ha identificado que la COAC no tiene establecido indicadores de gestión. Por lo tanto, no se han aplicado en ningún periodo así que no se está cumpliendo con el Reglamento Interno de Trabajo de la cooperativa auditada.

**RECOMENDACIÓN**

Se recomienda al gerente conjuntamente con el área de créditos formular los indicadores de gestión necesarios para determinar si los procesos que se están realizando son eficientes, eficaces, económicos, éticos y ecológicos y de esta forma identificar a tiempo posibles riesgos y mitigarlos.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 25/01/2022**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 26/01/2022**

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**IAG**

**6/8**

**HALLAZGO 3.** Alto índice de morosidad.

**CONCLUSIÓN**

Se ha identificado un alto índice de morosidad en el año analizado por diversos factores que dificultan el cobro de las deudas. Lo que ha provocado que la cooperativa no pueda otorgar nuevos créditos por la falta de recuperación de cartera.

**RECOMENDACIÓN**

Se recomienda que el gerente y especialmente el área de créditos realicen un mayor control para el cobro de cartera vencida de los socios y buscar acuerdos de pago. También que no se otorguen créditos a personas cuyo único ingreso comprobado sea la liquidación de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador.

**HALLAZGO 4.** El consejo de vigilancia no revisa toda la documentación de los créditos concedidos.

**CONCLUSIÓN**

El consejo de vigilancia es el encargado de revisar la documentación de los créditos concedidos, pero se ha identificado que no toda la documentación ha pasado por este proceso. Existe un descuido por parte del consejo de vigilancia y gerencia por no asegurarse que los créditos cuenten con la documentación establecida en el manual de créditos.

**RECOMENDACIÓN**

Al gerente se le recomienda que tenga la información organizada de los documentos de los créditos concedidos semanalmente para presentarlos en cada reunión del consejo de vigilancia y de esta forma puedan ser revisados. Al consejo de vigilancia se le recomienda solicitar en cada reunión la documentación pertinente de los créditos concedidos para mantener una correcta supervisión.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 25/01/2022**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 26/01/2022**



**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**IAG**  
**7/8**

**HALLAZGO 5.** Bajo número de créditos concedidos.

**CONCLUSIÓN**

La reducción de créditos concedidos se ha dado por factores externos sumados a la falta de reconocimiento de la COAC en la ciudad de Riobamba. Así que, al no concederse los créditos planificados para el año, los ingresos no serán los esperados.

**RECOMENDACIÓN**

Se recomienda al gerente y al área de créditos de la cooperativa que analicen nuevas estrategias para que los socios nuevos y antiguos puedan acceder a un crédito y a su vez se garantice la recuperación de cartera. Adicionalmente, el gerente debería realizar un estudio de mercado para identificar el mercado óptimo de esta forma lograr incrementar el número de créditos concedidos para el siguiente año.

**HALLAZGO 6.** Manual de créditos desactualizado.

**CONCLUSIÓN**

Ya han pasado varios años en los que el manual de créditos se ha mantenido desactualizado lo que significa que la información con la que se cuenta no es la correcta por lo que la responsabilidad de la actualización del manual recae en el gerente y el área de créditos. Cabe recalcar que, a pesar de la desactualización del manual de créditos, el personal conoce cuales son los procesos que se deben realizar.

**RECOMENDACIÓN**

Se recomienda que tanto el área de créditos como la gerencia se reúnan para realizar la actualización del manual de créditos puesto que existen procesos o algunos tipos de créditos que ya no se conceden dentro de la cooperativa.

<b>ELABORADO POR: KMLA</b>	<b>FECHA: 25/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: JEAE</b>	<b>FECHA: 26/01/2022</b>

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**IAG**  
**8/8**

**HALLAZGO 7.** El comité de créditos no aprueba o rechaza la totalidad de los créditos.

**CONCLUSIÓN**

Por ser una pequeña cooperativa se ha optado por establecer en el manual de créditos que los créditos sean aprobados o rechazados por el comité de créditos, pero en la realidad se ha identificado que gerencia toma la decisión de aprobar o rechazar los créditos solicitados que tengan un monto menor a mil dólares.

**RECOMENDACIÓN**

Se recomienda al área de créditos presentarle al comité de créditos todas las solicitudes de créditos indiferentemente del monto que se esté solicitado para que esta información sea de conocimiento del comité y a su vez ellos aprueben o rechacen la concesión del crédito de acuerdo a lo establecido en el manual de créditos.

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 25/01/2022**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 26/01/2022**

**ACTA DE CONFERENCIA FINAL  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**ACF**  
**1/1**

**ACTA DE LA LECTURA DEL INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN FERROVIARIA  
ECUATORIANA LTDA., DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

En la ciudad de Riobamba, a los 28 días del mes de enero del 2022, a las 9H30 en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en la Av. Daniel León Borja 31-40 y Vargas Torres se realizó la lectura del Informe de Auditoría con el propósito de comunicar a los resultados obtenidos a los principales involucrados. Para constancia del proceso realizado cada uno de los presentes suscribe su presencia en el acta.

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA
Sr. Raúl Colcha	Presidente del Consejo de Administración	
Lic. Leonor Cárdenas	Vocal del Consejo de Administración	
Lic. Emilia Santos Cherres	Vocal del Consejo de Administración	
Dr. Pablo Hervas	Vocal del Consejo de Administración	
Lic. Silvia Cajas	Presidenta del Consejo de Vigilancia	
Sra. Catherin Cajas	Vocal del Consejo de Vigilancia	
Sr. Oscar Álvarez	Vocal del Consejo de Vigilancia	
Ing. Eduardo Peñafiel	Gerente general	
Ing. Daniel Estrada	Asesor de créditos	
Ing. Luis Bravo	Contador	
Ing. Geovanny Brito	Cajero	

<b>ELABORADO POR: KMLA</b>	<b>FECHA: 28/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: JEAE</b>	<b>FECHA: 28/01/2022</b>

**ARCHIVO CORRIENTE  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**AC**

# **FASE V: MONITOREO.**

**ELABORADO POR: KMLA**

**FECHA: 28/01/2022**

**REVISADO POR: JEAE**

**FECHA: 28/01/2022**

**PLAN DE ACCIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PAA  
1/4**

N°	RECOMENDACIÓN	TIEMPO		RESPONSABLE
		Inicio de la ejecución	Fin de la ejecución	
1	Se recomienda al gerente de la COAC que planifique y organice periódicamente capacitaciones para el personal del área de créditos, con el propósito mantener actualizados los conocimientos acerca de los procesos crediticios que se deben realizar. Esta recomendación también aplica para las demás áreas.	04/04/2022	29/04/2022	- Gerente - Área de créditos
2	Se recomienda al gerente conjuntamente con el área de créditos formular los indicadores de gestión necesarios para determinar si los procesos que se están realizando son eficientes, eficaces, económicos, éticos y ecológicos y de esta forma identificar a tiempo posibles riesgos y mitigarlos.	04/07/2022	05/10/2022	- Gerente - Área de créditos

**ELABORADO POR: KMLA**      **FECHA: 28/01/2022**

**REVISADO POR: JEAE**      **FECHA: 28/01/2022**

**PLAN DE ACCIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PAA  
2/4**

N°	RECOMENDACIÓN	TIEMPO		RESPONSABLE
		Inicio de la ejecución	Fin de la ejecución	
3	Se recomienda que el gerente y especialmente el área de créditos realicen un mayor control para el cobro de cartera vencida de los socios y buscar acuerdos de pago. También que no se otorguen créditos a personas cuyo único ingreso comprobado sea la liquidación de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador.	02/05/2022	03/06/2022	- Gerente - Área de créditos
4	Al gerente se le recomienda que tenga la información organizada de los documentos de los créditos concedidos semanalmente para presentarlos en cada reunión del consejo de vigilancia y de esta forma puedan ser revisados. Al consejo de vigilancia se le recomienda solicitar en cada reunión la documentación pertinente de los créditos concedidos para mantener una correcta supervisión.	25/04/2022	29/04/2022	- Gerente - Consejo de vigilancia

<b>ELABORADO POR: KMLA</b>	<b>FECHA: 28/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: JEAE</b>	<b>FECHA: 28/01/2022</b>

**PLAN DE ACCIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PAA  
3/4**

N°	RECOMENDACIÓN	TIEMPO		RESPONSABLE
		Inicio de la ejecución	Fin de la ejecución	
5	Se recomienda al gerente y al área de créditos de la cooperativa que analicen nuevas estrategias para que los socios nuevos y antiguos puedan acceder a un crédito y a su vez se garantice la recuperación de cartera. Adicionalmente, el gerente debería realizar un estudio de mercado para identificar el mercado óptimo de esta forma lograr incrementar el número de créditos concedidos para el siguiente año.	01/06/2022	30/06/2022	- Gerente - Área de créditos
6	Se recomienda que tanto el área de créditos como la gerencia se reúnan para realizar la actualización del manual de créditos puesto que existen procesos o algunos tipos de créditos que ya no se conceden dentro de la cooperativa.	01/08/2022	19/08/2022	- Gerente - Área de créditos

<b>ELABORADO POR: KMLA</b>	<b>FECHA: 28/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: JEAE</b>	<b>FECHA: 28/01/2022</b>

**PLAN DE ACCIÓN  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN  
FERROVIARIA ECUATORIANA LTDA.  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PAA  
4/4**

N°	RECOMENDACIÓN	TIEMPO		RESPONSABLE
		Inicio de la ejecución	Fin de la ejecución	
7	Se recomienda al área de créditos presentarle al comité de créditos todas las solicitudes de créditos indiferentemente del monto que se esté solicitado para que esta información sea de conocimiento del comité y a su vez ellos aprueben o rechacen la concesión del crédito de acuerdo a lo establecido en el manual de créditos.	25/04/2022	06/04/2022	- Área de créditos - Comité de créditos

<b>ELABORADO POR: KMLA</b>	<b>FECHA: 28/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: JEAE</b>	<b>FECHA: 28/01/2022</b>



## CONCLUSIONES

- Mediante la elaboración del marco teórico se pudo recopilar información veraz, oportuna y actualizada proporcionada por varios autores de libros, revistas y otras fuentes de investigación para desarrollar la fundamentación teórica de las variables de estudios como son auditoría de gestión y eficiencia y eficacia de los procesos crediticios. La información obtenida ha servido para identificar hacia donde se orienta el trabajo de titulación.
- El marco metodológico permitió establecer el enfoque, nivel, diseño, y métodos de investigación utilizados para reunir información necesaria relacionada con el trabajo de titulación. Adicionalmente, se mencionan las técnicas e instrumentos con los que se pudo tener un acercamiento a la situación actual de la cooperativa especialmente sobre los procesos crediticios.
- A través de la aplicación de los procedimientos de auditoría se pudo ejecutar la auditoría de gestión de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda. logrando identificar diversos hallazgos los cuales fueron plasmados en el informe de auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones para conocimiento de los principales involucrados junto al plan de acción, con el fin de mitigar las debilidades identificados en el área de créditos.
- Se ha identificado que los directivos de la COAC Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda. no han puesto énfasis en la ejecución de una auditoría de gestión enfocada al área de créditos ni a ninguna otra área, lo que ha provocado un ineficiente control a los procesos realizados por el personal. Adicionalmente, tampoco se cuenta con un registro del nivel de eficiencia y eficacia mantenido en periodos anteriores.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda que al elaborar el marco teórico se identifiquen fuentes confiables y actualizadas tanto físicas como digitales para que de esta forma se desarrolle el trabajo de titulación en base a información pertinente y oportuna.
- Se recomienda desarrollar los métodos, técnicas y herramientas del marco metodológico en todo trabajo de titulación puesto que con estos se consigue reunir información necesaria para cumplir los objetivos planteados.
- Se recomienda que el gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda. considere la ejecución de las recomendaciones proporcionadas en el informe de auditoría y se le dé seguimiento de acuerdo al plan de acción propuesto para poder mitigar los hallazgos encontrados.
- Una vez que los directivos y el personal de la cooperativa analicen los resultados obtenidos se recomienda que identifiquen la importancia que tiene una auditoría de gestión, la cual debería ser realizada cada año y de esta forma poder tomar decisiones adecuadas para brindar un mejor servicio especialmente en el área de créditos.
- Se recomienda al consejo de vigilancia y al comité de créditos poner más énfasis en sus funciones y de esta forma ejercer un correcto control hacia las diversas áreas de la cooperativa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alatrística, M. (2018). *Papeles de trabajo en una auditoría de información financiera*. Obtenido de: <https://www.auditool.org/blog/auditoría-externa/2153-papeles-de-trabajo-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Alianza Cooperativa Internacional. (2020). *Identidad cooperativa: nuestros principios y valores*. Obtenido de: <https://www.ica.coop/es/cooperativas/identidad-alianza-cooperativa-internacional>
- Apaza, A. (2017). *Tipos y niveles de investigación*. Obtenido de: <http://devnside.blogspot.com/2017/10/tipos-y-niveles-de-investigacion.html>
- Argudo, C. (2017). *Tipos de auditoría*. Obtenido de: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-auditoría.html>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Ayala, M. (2021). *Investigación mixta*. Obtenido de: <https://www.lifeder.com/investigacion-mixta/>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bonilla, M. (2011). *El Informe de Auditoría*. Obtenido de: <https://www.auditool.org/blog/auditoría-externa/271-el-informe-de-auditoría>
- Briones, D. (2018). *Crédito*. Obtenido de: <https://derechoecuador.com/credito-/>
- CAFSA Grupo Financiero. (2020). *Reglamento de Comité de Crédito*. Obtenido de: <https://www.cafsa.fi.cr/wp-content/uploads/2020/10/5-REG-005-Reglamento-de-Comite%CC%81-de-Cre%CC%81dito-v2.1.pdf>
- Calderón, G. (2019). *Método inductivo*. Obtenido de: <https://www.euston96.com/metodo-inductivo/>
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: Enfoque profesional*. Buenos Aires: Tercero en discordia.
- Caurin, J. (2017). *El informe de auditoría*. Obtenido de: <https://www.emprendepyme.net/el-informe-de-auditoría.html>
- Caurin, J. (2017). *La auditoría en la empresa*. Obtenido de: <https://www.emprendepyme.net/auditoría>
- Chauca, M. (2015). *Desarrollo de un Manual de políticas y procedimientos para el departamento de control de operaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao Ltda.* (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica

- Salesiana). Obtenido de:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10208/1/UPS%20-%20ST001747.pdf>
- Chávez, S., & Padilla, J. (2015). *Auditoría de gestión al sistema de control interno aplicado al componente inventarios a la empresa Laboratorio Óptico OPTEC*. (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana). Obtenido de:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9998/1/UPS-GT001142.pdf>
- Chávez, Y. (2018). *Componentes de coso II*. Obtenido de:  
[https://www.academia.edu/36985436/Componentes\\_de\\_coso\\_II](https://www.academia.edu/36985436/Componentes_de_coso_II)
- Cime, F. (2021). *¿Qué es una guía de entrevista según autores?*. Obtenido de:  
<https://aleph.org.mx/que-es-una-guia-de-entrevista-segun-autores>
- Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados. (2020). *Revista Externa N° 20*. Obtenido de:  
[https://consulta.cosede.gob.ec:8081/revista/cargar\\_revistas/REVISTA%20EXTERN A%20COSEDE%20No.%2020.pdf](https://consulta.cosede.gob.ec:8081/revista/cargar_revistas/REVISTA%20EXTERN A%20COSEDE%20No.%2020.pdf)
- Díaz, R. (2018). *Determinantes de la Tasa de Morosidad de la Cartera Bruta de Consumo: Desde la visión de los datos de panel dinámicos*. Obtenido de:  
[https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/12/determinantes\\_tasa\\_morosidad\\_nov-18.pdf](https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/12/determinantes_tasa_morosidad_nov-18.pdf)
- FINCOMERCIO Ltda. (2018). *Manual de Crédito*. Obtenido de:  
[https://www.fincomercio.com/wp-content/uploads/2018/03/manual\\_de\\_credito.pdf](https://www.fincomercio.com/wp-content/uploads/2018/03/manual_de_credito.pdf)
- Freire, S. (2018). *La auditoría de gestión para la ejecución de proyectos en las instituciones sin fines de lucro del Ecuador*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28168/1/T4293i.pdf>
- Fuentes, B. (7 de Julio de 2019). *El rol de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de: <https://lahora.com.ec/loja/noticia/1102256108/el-rol-de-la-superintendencia-de-economia-popular-y-solidaria>
- García, K., Prado, E., & Salazar, R. (2018). *Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016)*. Obtenido de:  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/a18v39n28p32.pdf>
- Gómez, H., Formoso, A., Niama, J., & Puchaicela, D. (6 de septiembre de 2021). *Proceso de control interno basado en COSO II en una empresa operadora de viajes*. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4 (3), 37-46.
- Guadalupe, M., & Criollo, P. (2021). *¿Qué es una guía de observacion y ejemplo?* Obtenido de:  
<https://aleph.org.mx/que-es-una-guia-de-observacion-y-ejemplo>
- Hipo, S. (2019). *Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2018*.

- (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de:  
<http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/13453/1/82T01008.pdf>
- Hurtado, E. (15 de agosto de 2019). *El control interno y la importancia de aplicación en las compañías*. Observatorio de la Economía Latinoamericana, 15 (6), 1-11.
- Ivette, A. (2021). *Indicadores de gestión*. Obtenido de:  
<https://economipedia.com/definiciones/indicadores-de-gestion.html>
- Leos, T. (2021). *¿Qué es el cuestionario en una investigación según autores?*. Obtenido de:  
<https://aleph.org.mx/que-es-el-cuestionario-en-una-investigacion-segun-autores>
- López, A., Abril, M., & Llamuca, S. (26 de octubre de 2017). *Propuesta de una metodología basada en el COSO II. Aplicación a un caso práctico*. Revista Publicando RML, 4 (12), 836-847.
- Lozada, J. (2 de diciembre de 2014). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*. CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica, 3 (1), 34-39.
- Macias, F., Zavala, J., & Peñafiel, J. (2019). *Auditoría de gestión al proceso administrativo - académico en la Unidad Educativa Salinas del Cantón San Vicente*. Obtenido de:  
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1%20ESPECIAL.103>
- Maldonado, M. (2001). *Auditoría de Gestión*. Quito: Producciones Digitales Abya-Yala.
- Mata, L. (2020). *La entrevista en la investigación cualitativa*. Obtenido de:  
<https://investigaliacr.com/investigacion/la-entrevista-en-la-investigacion-cualitativa/>
- Mecias, C. (2021). *Contador Auditor: ¿Cuántos tipos de auditorías existen?*. Obtenido de:  
<https://blog.nubox.com/contadores/contador-auditor-cuantos-tipos-de-auditorias-existen>
- Meléndez, J. (2017). *Método de evaluación del sistema de control interno*. Obtenido de:  
[http://files.uladech.edu.pe/docente/32888189/CONTROL\\_INTERNO/Sesion\\_8/Metodos\\_de\\_evaluacion\\_del\\_SCI\\_Contentido\\_Sesion\\_08.pdf](http://files.uladech.edu.pe/docente/32888189/CONTROL_INTERNO/Sesion_8/Metodos_de_evaluacion_del_SCI_Contentido_Sesion_08.pdf)
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T., & Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Revista Científica Dominio de las Ciencias, 4 (4), 206-240. doi: 10.23857/dc.v4i4.835
- Meran, F. (2019). *Métodos para evaluar el control interno*. Obtenido de:  
[https://www.academia.edu/31886154/M%C3%A9todos\\_para\\_evaluar\\_el\\_Control\\_Interno](https://www.academia.edu/31886154/M%C3%A9todos_para_evaluar_el_Control_Interno)
- Montano, J. (2021). *Investigación no experimental*. Obtenido de:  
<https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patrial.

- Morales, A., Chamba, L., & Elizalde, K. (2020). *Estadísticas principales de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Chimborazo*. Obtenido de: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i1.379>
- Moreno, E. (2016). *Niveles de investigación*. Obtenido de: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2016/12/niveles-de-investigacion-cientifica.html>
- Muñoz, G. (2019). *¿Que es lo que el auditor hace y no hace!*. Obtenido de: <https://www.crowe.com/cl/insights/que-hace-y-no-hace>
- Ovalle, V. (2021). *Auditoría: ¿Por qué es importante realizar una en mi empresa?*. Obtenido de: <https://www.bdo.com.pe/es-pe/blogs/blog-bdo-peru/julio-2021/auditoría-%C2%BFpor-que-es-importante-realizar-una-en-mi-empresa>
- Pacheco, J. (2022). *Método Sintético (En qué consiste)*. Obtenido de: <https://www.webyempresas.com/metodo-sintetico/>
- Parrales, W. (2019). *La Auditoría de Gestión en el proceso de crédito, cobranza y efectividad de la empresa Comercializadora ecuatoriana de calzados COMECSA S.A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018*. (Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena) Obtenido de: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5005/1/UPSE-TCA-2019-0072.pdf>
- Paz, A., & Ninasunta, B. (2020). *Auditoría de Gestión al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, ubicado en el cantón La Mana período 2018*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi). Obtenido de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4886/1/UTC-PIM-000204.pdf>
- Pérez, F. (2021). *Concepto de Auditoría Importancia y Tipos*. Obtenido de: <https://contabilidaddeservicios.com/auditoría/concepto-de-auditoría-importancia-y-tipos/>
- Pérez, M. (2021). *Definición de observación*. Obtenido de: <https://conceptodefinicion.de/observacion/>
- Prado, E. (2018). *Control interno y auditoría*. Obtenido de: <https://www.audalianexia.com/blog/auditoría/control-interno-y-auditoría/>
- Quintero, A., & Fernández, R. (28 de abril de 2017). *La auditoría de gestión y la perspectiva financiera del Cuadro de Mando Integral*. Cofin Habana, 11 (2), 8-20.
- Retos Directivos. (2021). *Responsable del área de control interno: funciones*. Obtenido de: <https://retos-directivos.eae.es/de-que-se-ocupa-el-responsable-del-area-de-control-interno/>
- Rizo, J. (2015). *Técnicas de investigación documental*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

- Rodríguez, A. (2019). *Método analítico de investigación: características y ejemplos*. Obtenido de: <https://www.lifeder.com/metodo-analitico-sintetico/>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Obtenido de: <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodríguez, M. (2017). *Las Encuestas - Qué son, Características, Cómo Hacerlas*. Obtenido de: <https://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-es-una-encuesta-caracteristicas-y-como-hacerlas>
- Salinas, L. (2018). *Hallazgos en la auditoría financiera y su incidencia en los estados financieros*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala). Obtenido de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12156/1/ECUACE-2018-CA-DE00786.pdf>
- Sánchez, J. (2020). *Auditoría*. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/auditoria.html>
- Sánchez, J. (2020). *Auditoría de gestión*. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/auditoria-de-gestion.html>
- Silva, D. (2021). *¿Qué son los indicadores de gestión y cómo impactan en la atención al cliente?* Obtenido de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/indicadores-gestion/>
- Sisa, S. (2020). *Procedimientos de Auditoría de Gestión para el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Sisa*. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Obtenido de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2996/1/77168.pdf>
- Superintendencia de Bancos. (2017). *¿Cuál es la diferencia entre Buró de Crédito y Central de Riesgos?* Obtenido de: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/ufaq/cual-es-la-diferencia-entre-buro-de-credito-y-central-de-riesgos/>
- Superintendencia de Bancos. (2017). *Manual del Ppoceso Auditoría Interna*. Obtenido de: [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/03/12.1\\_manual.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/03/12.1_manual.pdf)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2020). *Actualidad y Cifras EPS-Diciembre 2020*. Obtenido de: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/995693/Actualidad+y+Cifras+EPS+%28reducido-oct2020%29.pdf/453c92b4-247c-41e0-832a-efe4882d4aab>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Cooperativas cómo funcionan y los tipos*. Obtenido de: <https://www.seps.gob.ec/noticia-medio?cooperativas-como-funcionan-y-los-tipos>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *La integración, clave para el éxito de los actores de la economía popular y solidaria*. Obtenido de:

[https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Libro%20VI%20Jornadas\\_2017.pdf/797c353e-f122-48ea-86ca-c071f6e499ec](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Libro%20VI%20Jornadas_2017.pdf/797c353e-f122-48ea-86ca-c071f6e499ec)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Resolución No. 345-2017-F*.  
Obtenido de: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/345-2017-F.pdf/ad68641e-f6a3-4af8-a231-9b5b3cb2083e>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*.  
Obtenido de: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *¿Qué es la SEPS?* Obtenido de: <https://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->

Tilio, A. (2019). *Gestión*. Obtenido de: <https://designificados.com/gestion/>

Ugando, M. (2018). *Auditoría De Gestión En Ecuador: Una Visión De Procesos De Ventas-Cobros En MiPYMES*. Obtenido de: <http://www.redisd.org/index.php/es/resumen-recibidos/14-linea-05-desarrollo-industrial/307-auditoria-de-gestion-en-ecuador-una-vision-de-procesos-de-ventas-cobros-en-mipymes>

Vidaña, A. (2021). *¿Qué son los hallazgos de auditoría?* Obtenido de: <https://aleph.org.mx/que-son-los-hallazgos-de-auditoria>

Westreicher, G. (2020). *Auditor*. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/auditor.html>

Westreicher, G. (2020). *Gestión*. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>



## ANEXOS

### ANEXO A: ENCUESTA



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



#### ENCUESTA

N°

**OBJETIVO:** Identificar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ltda., para medir la eficiencia y eficacia en los procesos crediticios mediante la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la cooperativa.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada pregunta y marque con una X dentro de los cuadrados de las respuestas que haya elegido.

1. ¿Se han realizado auditorias de gestión al área de créditos anteriormente en la COAC?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

2. ¿La cooperativa cuenta con un manual de créditos?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

3. ¿Los créditos son aprobados o rechazados por el comité de crédito?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

4. ¿La COAC aplica indicadores de gestión en el área de créditos?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No
<input type="checkbox"/>	Desconoce

5. ¿Se cumple con el número de créditos programados en el año de gestión?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No
<input type="checkbox"/>	Desconoce

6. ¿El consejo de vigilancia revisa la documentación de los créditos previo la concesión?

<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	Casi siempre
<input type="checkbox"/>	A veces
<input type="checkbox"/>	Casi nunca
<input type="checkbox"/>	Nunca



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



7. ¿Las políticas de concesión de créditos han sido diseñadas tomando en cuenta el riesgo en el cobro?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

8. ¿Se revisa el buró de crédito previa concesión del crédito al socio solicitante?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

9. ¿Se encuentran claramente definidas las funciones para el área de créditos?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

10. ¿Con que frecuencia se capacita al personal del área de crédito?

<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	Casi siempre
<input type="checkbox"/>	A veces
<input type="checkbox"/>	Casi nunca
<input type="checkbox"/>	Nunca

11. ¿Qué métodos de evaluación de control interno utilizan en la cooperativa?

<input type="checkbox"/>	Método descriptivo
<input type="checkbox"/>	Método de cuestionario
<input type="checkbox"/>	Método de flujogramas
<input type="checkbox"/>	Ninguno
<input type="checkbox"/>	Desconoce

12. ¿Usted cree que los resultados obtenidos de la Auditoría de gestión ayudará a medir la eficiencia y eficacia de los procesos crediticios?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

*Muchas gracias por su colaboración.*

## ANEXO B: GUÍA DE OBSERVACIÓN



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



### GUÍA DE OBSERVACIÓN

**NOMBRE DE LA EMPRESA:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.

**NOMBRE DEL OBSERVADOR:** Katherine Lema Anchundia

**LUGAR:** Instalaciones de la cooperativa-Riobamba

**FECHA:** 15/12/2021

**OBJETIVO:** Identificar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ltda., para medir la eficiencia y eficacia en los procesos crediticios mediante la observación directa.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	Se hacen capacitaciones periódicas al personal del área de créditos para actualizar sus conocimientos.		X		
2	El nuevo personal para el área de créditos es contratado de acuerdo a sus conocimientos y habilidades.	X			
3	Existe una comunicación constante entre el gerente y el área de créditos.	X			
4	Se han establecido un manual de funciones que indique el rol de cada trabajador.	X			
5	La COAC cuenta con indicadores que determinen la eficiencia y eficacia de los procesos crediticios.		X		
6	La cooperativa cuenta con un manual de créditos.	X			
7	Se han establecido objetivos de acuerdo con la misión y visión de la cooperativa.	X			
8	Existen objetivos enfocados al área de créditos.	X			
9	Los objetivos establecidos son de conocimiento del personal.	X			
10	Las actividades realizadas por los funcionarios de la COAC orientan al logro de los objetivos.	X			
11	Existe trabajo en equipo para el logro de los objetivos planteados.	X			
12	La cooperativa cumple con las disposiciones establecidas por la SEPS.	X			
13	Se han establecido objetivos de acuerdo con la misión y visión de la cooperativa.	X			
14	Existen objetivos enfocados al área de créditos.	X			
15	Los objetivos establecidos son de conocimiento del personal.	X			



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



16	Las actividades realizadas por los funcionarios de la COAC orientan al logro de los objetivos.	X			
17	Existe trabajo en equipo para el logro de los objetivos planteados.	X			
18	La cooperativa cumple con las disposiciones establecidas por la SEPS.	X			
19	Existe un control de la documentación de los créditos concedidos por parte del consejo de vigilancia.		X		
20	Se supervisan los procesos de recuperación de cartera vencida.	X			
21	Se cuenta con un plan de mitigación de los riesgos de créditos.	X			
22	Antes de otorgar un crédito se revisa el buró de crédito.	X			
23	Se tiene un respaldo de la información del área de crédito en caso de desastres.	X			
24	Se cumple con el número de créditos programados en el año.		X		
25	Se controla el número de créditos otorgados por día por parte de la gerencia.	X			
26	Se verifica la validez de la documentación que respalda el crédito del socio.	X			
27	Los riesgos son mitigados de manera oportuna e inmediata.	X			
28	Al identificarse un riesgo la gerencia evalúa las posibles respuestas sobre cómo evitarlo, reducirlo, o aceptarlo.	X			
29	El consejo de administración controla los procesos realizados por el área de créditos.	X			
30	La gerencia se enfoca en la recuperación de cartera de crédito.	X			
31	Se realiza actualización periódica del manual de créditos.		X		
32	Se ha socializado el manual de créditos al personal correspondiente.	X			
33	Existen políticas definidas sobre el límite de créditos a conceder a los clientes.	X			
34	Las solicitudes de créditos son enviadas a al comité de crédito para ser aceptadas o negadas.	X			
35	Los socios conocen la documentación que se necesita para acceder a un crédito.	X			



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



36	Existen canales efectivos para una buena comunicación entre los colaboradores de la COAC.	X			
37	Se realizan notificaciones a los socios, días antes del vencimiento de sus obligaciones.	X			
38	Se notifica al socio cuando tiene un crédito vencido.	X			
39	Existe un registro actualizado de los datos de los socios con cartera de crédito vencido y por vencer.	X			
40	La gerencia monitorea al personal del área de créditos.	X			
41	Se realizan informes de créditos al mes.	X			
42	Se convoca a reuniones periódicas para analizar la cartera de créditos.	X			
43	Se comprueban los saldos de la cartera de créditos mensualmente.	X			
44	Se compara los resultados obtenidos en el periodo con lo planificado.	X			