



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

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO CRECER WIÑARI., CANTÓN AMBATO, PROVINCIA
DE TUNGURAHUA, PERIODO 2018.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTORA: MARÍA TRANSITO PILAMUNGA AGUALONGO

DIRECTOR: ING. CARLOS FERNANDO VELOZ NAVARRETE

Ambato–Ecuador

2023

© 2023, María Transito Pilamunga Agualongo

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 del Autor.

Yo, María Transito Pilamunga Agualongo, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes 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, 24 de agosto de 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'María Transito Pilamunga Agualongo', written over a faint circular stamp or watermark.

María Transito Pilamunga Agualongo
C.C: 1804594149

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRECER WIÑARI., CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2018.,** realizado por la señorita: **MARÍA TRANSITO PILAMUNGA AGUALONGO,** ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Letty Karina Elizalde Marín PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-08-24
Ing. Carlos Fernando Veloz Navarrete DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-08-24
Ing. Víctor Manuel Albán Vallejo MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2023-08-24

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico mi padre Segundo Pilamunga y mi madre Nicolasa Agualongo siempre me han guiado, a mi esposo Carlos Capuz por su comprensión y apoyo, a mis hijos Anthony, Erick y Brithany son el motor de mi vida.

Transito

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haber culminado una etapa en mi vida.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a la Facultad de Administración de Empresas por la formación profesional dadas en las aulas. A los ingenieros. Fernando Veloz y Víctor Albán quienes me han guiado en el desarrollo del presente documento y han compartido conmigo su experiencia y profesionalismo.

Transito

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. <i>Formulación del Problema</i>	3
1.1.2. <i>Delimitación del Problema</i>	3
1.2. Justificación.....	3
1.2.1. <i>Justificación teórica</i>	3
1.2.2. <i>Justificación académica</i>	3
1.2.3. <i>Justificación metodológica</i>	3
1.2.4. <i>Justificación práctica</i>	4
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1. <i>Objetivo General</i>	4
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i>	4
1.4. Antecedentes investigativos.....	4
1.4.1. <i>Antecedentes Históricos</i>	4
1.5. Fundamentación teórica.....	6
1.5.1. <i>Auditoría</i>	6
1.5.2. <i>Clasificación de Auditoría</i>	7
1.5.3. <i>Normas de Auditoría Generalmente Aceptados</i>	7
1.5.4. <i>Auditoría de Gestión</i>	9
1.5.5. <i>Objetivos de la Auditoría de Gestión</i>	9
1.5.6. <i>Alcance de Auditoría de Gestión</i>	10
1.5.7. <i>Fases de la Auditoría</i>	10
1.5.9. <i>Control Interno</i>	13
1.5.10. <i>Riesgos de Auditoría</i>	15
1.5.11. <i>Evidencia</i>	15

1.5.12.	<i>Papeles de Trabajo</i>	16
1.5.13.	<i>Marcas de Auditoría</i>	16
1.5.14.	<i>Indicadores de Gestión</i>	17
1.5.15.	<i>Hallazgos de Auditoría</i>	17
1.5.16.	<i>Informes de Auditoría</i>	18
1.6.	Idea a defender	20

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	21
2.1.	Modalidad de la investigación	21
2.2.	Tipos de investigación	21
2.3.	Población y muestra	22
2.4.	Métodos, técnicas e instrumentos	22

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	24
3.1.	Resultados	24
3.2.	Título	41
3.3.	Contenido de la propuesta	41
3.3.1.	Archivo Permanente	42
3.3.1.1.	<i>Orden de trabajo</i>	43
3.3.1.2.	<i>Información general</i>	45
3.3.1.3.	<i>Hoja de Referencia</i>	55
3.3.1.4.	<i>Hoja de Marcas</i>	57
3.3.2.	Archivo Corriente	58
3.3.2.1.	<i>Notificación de Inicio de Auditoría</i>	61
3.3.2.2.	<i>Solicitud de la Información General</i>	62
3.3.2.3.	<i>Visita de Reconocimiento Preliminar</i>	63
3.3.2.4.	<i>Entrevista al Representante Legal</i>	64
3.3.2.5.	<i>Memorándum de Planificación de Auditoría</i>	65
3.3.2.6.	<i>Evaluación de Estructura de Control Interno</i>	69
3.3.2.7.	<i>Nivel de Confianza y Riesgo</i>	79
3.3.2.8.	<i>Matriz de Riesgos</i>	80
3.3.2.9.	<i>Informe de Control Interno</i>	81
3.3.2.10.	<i>Verificación de los Procesos Internos de la Cooperativa</i>	87

3.3.2.11. <i>Aplicación de Indicadores de Gestión</i>	95
3.3.2.12. <i>Hallazgos de Auditoría de Gestión</i>	100
3.3.2.13. <i>Notificación de Terminación de Auditoría Financiera</i>	108
3.3.2.14. <i>Convocatoria a la Lectura del Borrador del Informe de Auditoría</i>	109
3.3.2.15. <i>Informe Final de Auditoría de Gestión</i>	110
CONCLUSIONES	116
RECOMENDACIONES	117
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3-1:	Planificación Estratégica.....	26
Tabla 3-2:	Objetivos de la cooperativa.....	27
Tabla 3-3:	Cumplimiento de los objetivos	28
Tabla 3-4:	Procesos internos	29
Tabla 3-5:	Actividades ordinarias.....	30
Tabla 3-6:	Indicadores de gestión.....	31
Tabla 3-7:	Asumir recomendaciones	32
Tabla 3-8:	Auditorias anteriores	33
Tabla 3-9:	Auditorias de gestión	34
Tabla 3-10:	Auditorias de gestión	35
Tabla 3-11:	Servicio al cliente.....	36
Tabla 3-12:	Presentan quejas.....	37
Tabla 3-13:	Resuelve quejas.....	38
Tabla 3-14:	Productos financieros.....	39
Tabla 3-15:	Publicidad de cooperativa	40

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-1:	Fases de la auditoría	10
Ilustración 3-1:	Planificación estratégica.....	26
Ilustración 3-2:	Objetivos de la cooperativa	27
Ilustración 3-3:	Cumplimiento de los objetivos.....	28
Ilustración 3-4:	Procesos internos.....	29
Ilustración 3-5:	Actividades ordinarias.....	30
Ilustración 3-6:	Indicadores de gestión.....	31
Ilustración 3-7:	Asumir recomendaciones	32
Ilustración 3-8:	Auditorías anteriores	33
Ilustración 3-9:	Auditorías de gestión.....	34
Ilustración 3-10:	Auditoría de gestión	35
Ilustración 3-11:	Servicio al cliente	36
Ilustración 3-12:	Presentan quejas	37
Ilustración 3-13:	Resuelvan quejas	38
Ilustración 3-14:	Productos financieros	39
Ilustración 3-15:	Publicidad de la cooperativa.....	40
Ilustración 3-16:	Reconocimiento preliminar	63
Ilustración 3-17:	Ambiente de control	70
Ilustración 3-18:	Establecimiento de los objetivos	71
Ilustración 3-19:	Identificación de eventos.....	72
Ilustración 3-20:	Evaluación del riesgo	73
Ilustración 3-21:	Respuesta al riesgo	74
Ilustración 3-22:	Actividades de control.....	76
Ilustración 3-23:	Información y comunicación.....	77
Ilustración 3-24:	Monitoreo	78
Ilustración 3-25:	Nivel de Confianza y Riesgo.....	79

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: MODELO DE LA ENTREVISTA

ANEXO B: MODELO DE LA ENCUESTA AL PERSONAL

ANEXO C: MODELO DE LOS SOCIOS

RESUMEN

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer Wiñari” no cuenta con una auditoría de gestión lo que ocasiona la ausencia de indicadores que le permita medir la eficiencia y eficacia de la entidad, por ello el presente Trabajo de Titulación tuvo por objetivo realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Periodo 2018, con la finalidad de aplicar indicadores de gestión que permitan determinar la eficiencia y eficacia de la institución, la metodología tuvo un enfoque mixto con un diseño no experimental, la población en estudio estuvo compuesta por 35 empleados quienes laboran en las diferentes áreas, siendo fundamental la aplicación de una investigación documental y de campo para obtener la información respectiva a través de métodos técnicas e instrumentos, entre los cuales fueron la entrevista dirigida la gerente y la encuesta aplicada a los socios. mediante esta metodología se pudo determinar el Incumplimiento del 14% en la presentación de los requisitos que deben existir en los expedientes de créditos, El Asesor de créditos destina la mayor parte del tiempo en la colocación de créditos dejando como actividad secundaria el cobro y si lo realiza no lo documenta faltando evidencia para comprobarlo. en conclusión: en lo referente a la de recuperación de cartera vencida es ineficiente, no se cumplen los pasos esenciales para evitar un alto porcentaje de dinero que no se recupera, tampoco se han hecho responsable de cada una de las tareas que fue encomendadas al personal del área de créditos, se recomienda reestructurarse el proceso de otorgamiento con la finalidad de que garantice su aplicación y exista evidencia para definir si se han cumplido cada uno de los pasos, en caso de incumplimientos se sugiere la aplicación de sanciones.

Palabras clave: <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <EFICIENCIA>, <EFICACIA>, <ECONOMÍA>, <CRÉDITOS Y CARTERA VENCIDA>.



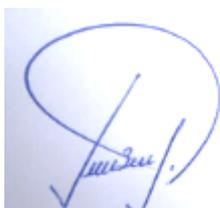
02-10-2023

1784-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

A Savings and Credit Cooperative called “Creceer Wiñari” lacks of an adequate management audit, which causes the absence of indicators to measure the efficiency and effectiveness of the institution, therefore the present study was aimed to carry out a Management Audit in the Savings and Credit Cooperative “Creceer Wiñari”, located in Ambato Canton, province of Tungurahua, period 2018, with the purpose of applying management indicators that allow determining the efficiency and effectiveness of the institution, the methodology had a mixed approach with a non-experimental design, the population of study was made up of 35 employees who work in different areas, being essential the application of documentary and field research to obtain the respective information through technical methods and instruments, such as an interview applied to the manager and a survey applied to the clients. By using this methodology, it was possible to determine the non-compliance of 14% in the presentation of the requirements that must exist in the credit files, the credit advisor spends most of the time offering credits, leaving collection as a secondary activity and in case it is done, the advisor does not document it, lacking evidence to prove it. In conclusion, regarding the recovery of overdue loans, it was determined that it is inefficient, the essential steps are not followed to avoid a high percentage of money that is not recovered, nor have they been held responsible for each of the tasks that were given to the staff in the credit area, it is recommended to restructure the credit process in order to guarantee its application to evidence and define whether each of the steps have been completed, in case of non-compliance, the application of sanctions is suggested.

Keywords: <MANAGEMENT AUDIT>, <EFFICIENCY>, <EFFECTIVENESS>, <ECONOMY>, <CREDITS AND DELINQUENCIES PORFOLIO>.



Luis Fernando Barriga Fray

0603010612

INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Titulación tiene por objetivo realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Periodo 2018, se han definido los objetivos y justificativos del tema planteado, se efectuó la consulta bibliográfica de varios conceptos que permitieron la construcción de conocimiento.

En el marco metodológico se definió la modalidad mixta, un tipo de investigación descriptiva y de campo con la finalidad de obtener la mayor cantidad de información posible el desarrollo de cada una de las fases de auditoría de gestión.

En el tercer capítulo se pudo aplicar las fases de auditoría de gestión dando los resultados que permitan presentar un informe que sirva para la toma de decisiones, se aplicó en la evaluación del sistema de control interno el método COSO II, posteriormente se verificó los procesos interno de la cooperativa, se aplicaron indicadores de gestión, para la obtención de evidencia para la redacción de hallazgos y la posterior presentación de informes de auditoría de gestión, finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema

El cooperativismo en Ecuador a partir del año 1964, con la creación de las primeras cooperativas de ahorro y crédito, con el tiempo se han incrementado de tal manera que se podían encontrar varias instituciones en un mismo cuadro en las zonas centro de las diferentes ciudades del país, pero éstas no cumplían con las normas previstas por los organismos de control como es actualmente la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y cerraron, sometiendo a la gente a perjuicios económicos. Uno de los principales problemas es la falta de evaluaciones no solo de los estados financieros sino también de su normativa interna y sus objetivos planteados para un periodo fiscal.

Una de las instituciones financieras creadas es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, nace 30 de mayo del 2005, como respuesta a la necesidad de la población de acceder a créditos para cubrir sus necesidades, de consumo o de emprendimiento, su matriz está ubicada en la Provincia de Tungurahua, en la actualidad tienen activos por 6'192.036.36 dólares, para cada año cuenta con una planificación y metas que deben ser alcanzadas por sus empleados, pero ha venido presentando varios problemas:

Cuentan con un manual, pero estos no han sido debidamente aplicados, se conoce que de varios de los procesos internos han sido incumplidos, ausencia de indicadores de gestión para medir los niveles de eficiencia y eficacia enfocados al cumplimiento de los objetivos y metas de la Cooperativa. El personal no ha sido objeto de evaluaciones permanentes para conocer si cumple adecuadamente con sus funciones y en caso de existir inconvenientes puedan ser resueltas de manera oportuna.

El proceso de recuperación de cartera vencida es ineficiente en varias ocasiones se ha tenido que pasar de cartera ordinaria a vencida por la no aplicación de un proceso real de recuperación de recursos, se desconoce si la normativa interna ha sido aplicada, en base a todo lo expresado es necesaria la aplicación de una auditoría de gestión.

1.1.1. *Formulación del Problema*

¿Cómo incide la realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Periodo 2018, en la determinación de eficiencia y eficacia en sus objetivos?

1.1.2. *Delimitación del Problema*

El trabajo de titulación está delimitado en tres aspectos claves:

Tipo de examen a ser aplicado:	Auditoría de Gestión
Empresa objetivo del examen:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari
Periodo de evaluación:	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2018.

1.2. *Justificación*

Es necesaria la realización de una auditoría de gestión, que permita identificar los puntos críticos que afectan el correcto desempeño de la cooperativa y el cumplimiento de las metas fijadas al inicio del periodo fiscal.

1.2.1. *Justificación teórica*

Para el desarrollo del trabajo de titulación se cuenta con material bibliográfico y otras opciones de consulta, el mismo será empleado en la construcción del marco teórico, donde se incluirán las respectivas referencias.

1.2.2. *Justificación académica*

En el transcurso de la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, se recibieron cátedras que permiten el desarrollo del trabajo de titulación, donde se efectuaron ejercicio y consulta para afianzar el conocimiento.

1.2.3. *Justificación metodológica*

Metodológicamente se pudo emplear el tipo de investigación descriptivo, parte la descripción de los hechos que afectan el desempeño de los recursos y cumplimiento de las metas, apoyado en un trabajo de campo para la revisión documental.

1.2.4. *Justificación práctica*

La aplicación de cada una de las fases de auditoría de gestión permite tener la experiencia para culminar la preparación académica, teniendo a cargo un examen de este tipo y generando un informe que aporte con soluciones para la toma de decisiones a la Gerencia.

1.3. *Objetivos*

1.3.1. *Objetivo General*

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Periodo 2018, aplicando indicadores de gestión para la determinación de eficiencia y eficacia en sus objetivos.

1.3.2. *Objetivos Específicos*

- Revisar fuentes bibliográficas, consultando libros, revistas y páginas web especializadas de varios autores que sirvan para la elaboración del marco teórico del trabajo de titulación.
- Aplicar los tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan la obtención de información suficiente para la ejecución de cada una de las fases de auditoría de gestión.
- Elaborar el informe final de auditoría de gestión basado en los resultados de la aplicación de indicadores de gestión y los hallazgos obtenidos en dicho proceso que sirvan como herramienta para la toma de decisiones

1.4. *Antecedentes investigativos*

1.4.1. *Antecedentes Históricos*

Para el desarrollo del trabajo de titulación se revisó varias tesis que son incluidas para establecer que el tema propuesto no es experimental.

Para Vargas C (2018), en su trabajo de grado titulado: “*Auditoría integral a la Cooperativa de Transportes de pasajeros en taxis “Señor del Buen Suceso” del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015*”. Dice:

La presente Auditoría Integral a la Cooperativa de transportes de pasajeros en taxis “Señor del Buen Suceso, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015, tiene el propósito de evaluar la gestión administrativa, financiera y de cumplimiento de las actividades realizadas mejorando la gestión de la entidad en la correcta y oportuna toma de decisiones. Se realizó cuestionarios de Control Interno aplicando el método actualizado del COSO III para la evaluación de la eficiencia y eficacia de las operaciones y manejo de recursos del mismo, permitiendo identificar el nivel de confianza y riesgo en cada uno de los componentes que forman parte los departamentos de la entidad, además se desarrolló y aplicó indicadores de gestión con el propósito de medir el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por la entidad y se verificó el cumplimiento de las leyes. Posteriormente se emitió el informe de auditoría con los siguientes hallazgos: Inexistencia de un manual de funciones en el área financiera, inexistencia de un código de ética, falta de capacitación para los socios, inexistencia de indicadores para evaluar el desempeño, no cuenta con un sistema de control interno y bajo nivel de difusión en medios publicitarios. Se recomienda a la administración aplicar las recomendaciones emitidas en la auditoría realizada, para disminuir las deficiencias encontradas en cada una de las áreas, que permita el mejoramiento en los procesos administrativos y financieros y el fiel cumplimiento de las leyes.

Mientras que Ayol N (2017), en su trabajo de grado titulado: *“Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., del periodo enero a diciembre del 2015”* dice:

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., del periodo Enero a diciembre del 2015, se realizó con el fin de conocer y medir el grado de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos. Para su desarrollo se realizó cuestionarios de control interno a través del COSO I , indicadores de gestión y mediante eso se encontró los diferentes hallazgos en la entidad. Se recomienda realizar una Auditoría de Gestión por lo menos una vez al año para poder detectar errores existentes en la cooperativa, establecer capacitaciones continuas en coordinación con el Departamento de Talento Humano en el cronograma de actividades con el fin de que el personal cumpla las actividades encomendadas, establecer un plan de contingencia que permita prevenir la disminución de todos los recursos con la finalidad de evitar futuras eventualidades. Este Informe de Auditoría de Gestión permitirá corregir los errores, por las que atraviesa la Cooperativa y tomar correctas decisiones que ayudarán al crecimiento de la entidad.

Para Allaica N (2018), en su trabajo de grado titulado: *Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo Ltda.”, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2017.* Dice:

El presente trabajo de titulación tuvo como principal objetivo ejecutar una auditoría de gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito “Chibuleo Ltda.”, periodo 2017, para evaluar el nivel de uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología. Para su elaboración se utilizaron: entrevistas al gerente y a los principales funcionarios de la cooperativa, la observación directa en las instalaciones de la entidad, cuestionarios de control interno con el método COSO III y los respectivos papeles de trabajo propios de la auditoría de gestión. Se encontraron diferentes debilidades: no existe un plan de capacitación para el personal, la falta de socialización de la misión, visión y valores éticos de la cooperativa, y la ausencia de evaluación de desempeño de los empleados que evidencian el limitado control interno que posee la cooperativa a pesar de contar con un manual de este tipo. También se determinó que la cooperativa posee un nivel de riesgo moderado, así como el nivel de confianza que se encuentra dentro de la misma escala. En conclusión, se señaló que la institución financiera tiene deficiencias que desencadenan efectos negativos en el desempeño del talento humano y por lo mismo no se alcanzan totalmente los objetivos que se plantean en la misma. Se recomienda que se fijen acciones específicas determinando responsables y tiempos de cumplimiento para que la cooperativa tenga un mejor control interno en especial en cuanto a la organización y control dentro de esta.

1.5. Fundamentación teórica

1.5.1. Auditoría

Espino, M. (2014), dice:

Podemos mencionar que la auditoría no es un análisis frío de las cifras de los estados financieros de una empresa o entidad; en ella también se analizan las cualidades de las cifras rubro por rubro de los estados financieros, se estudia que tanto influyen en la determinación de las cifras la situación administrativa y la parte operativa de la empresa, si es de producción, o la parte operativa de los servicios, cuando evaluamos una empresa de servicios (pág. 4)

1.5.2. *Clasificación de Auditoría*

Para Blanco, Y. (2012), clasifica a la auditoría en.

- **Auditoría financiera.** - Para expresar una opinión si los estados financieros objetos del examen, están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables.
- **Auditoría de cumplimiento.** - Para concluir si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado, conforme a las normas legales, reglamentarias y estatutarias de procedimientos que le son aplicables.
- **Auditoría de gestión.** - Para concluir si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos y el grado en que la administración ha cumplido con las obligaciones y atribuciones que le han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.
- **Auditoría de control interno.**- Para evaluar el sistema global del control interno y concluir si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (pág. 11)

1.5.3. *Normas de Auditoría Generalmente Aceptados*

Para (EAFIT, 2014), define las siguientes normas:

- **Entrenamiento Y Capacidad Profesional**

"La Auditoría debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como Auditor".

- **Independencia**

"En todos los asuntos relacionados con la Auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio".

- **Cuidado O Esmero Profesional**

"Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen".

- **Normas De Ejecución Del Trabajo**

Estas normas son más específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases (planeamiento trabajo de campo y elaboración del informe).

- **Planeamiento Y Supervisión**

"La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado

- **Estudio Y Evaluación Del Control Interno**

"Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno (de la empresa cuyos estados financieros se encuentra sujetos a auditoría) como base para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría".

- **Evidencia Suficiente Y Competente**

"Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros sujetos a la auditoría.

- **Normas De Preparación Del Informe**

Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría, es decir la elaboración del informe, para lo cual, el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldada en sus papeles de trabajo.

- **Aplicación De Principios De Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)**

"El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados".

- **Opinión Del Auditor**

"El dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad, o la aseveración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, deben indicarse las razones que lo impiden. En todos los casos, en que el nombre de un auditor esté asociado con estados financieros el dictamen debe contener una indicación clara de la naturaleza de la auditoría, y el grado de responsabilidad que está tomando". Los tipos de opinión son:

- Sin salvedades o limpia,

- Con salvedades,
- Abstención, y;
- Adversa.

1.5.4. Auditoría de Gestión

Según Fonseca, O. (2007), da la siguiente definición:

Su objetivo es evaluar el grado de economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos públicos, así como el desempeño de los servidores y funcionarios del Estado, respecto al cumplimiento de las metas programadas y el grado con que están logrando los resultados o beneficios previstos por la legislación... (pág. 21)

Para Blanco Y (2012). Define:

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales, su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (pág. 403)

1.5.5. Objetivos de la Auditoría de Gestión

Para Blanco Y (2012). Establece objetivos de la auditoría de gestión:

- Determinar cómo se desarrollan las actividades dentro de la organización empresarial.
- Verificar si se han planificado anualmente objetivos y metas dentro de la organización.
- Comprobar la aplicación de políticas sean internas o externas
- Establecer que la información presentada por la empresa sea confiable para su revisión.
- Verificar la existencia de un sistema de control interno.
- Determinar el adecuado uso de los recursos que posee la empresa.(pág. 403)

1.5.6. Alcance de Auditoría de Gestión

Para Fonseca, (2007)

Describe la profundidad y extensión del trabajo a realizar, cumplir con los objetivos de la auditoría al igual que los períodos que serían materia de examen. Implica también la descripción de la cobertura del trabajo; así mismo debe describirse la metodología a emplearse para obtener evidencia y las técnicas de auditoría que serían utilizadas durante la fase de ejecución. (pág. 209)

1.5.7. Fases de la Auditoría

Las Fases de auditoría según Maldonado M (2012);

Fases de auditoría de gestión	Fase I. Familiarización y revisión de legislación y normatividad	Conocimiento de la entidad Visita y entrevista Información general
	Fase II: Evaluación del sistema de control interno por el COSO II ERM	Cuestionarios de control interno Determinación de los niveles de confianza y de riesgo
	Fase III. Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas	Verificación de procesos Indicadores de gestión Hallazgos
	Fase IV. Comunicación de resultados e informes de auditoría	informe de auditoría de gestión
	Fase V. Seguimiento	Matriz de implementación de recomendaciones

Ilustración 1-1: Fases de la auditoría

Fuente: Maldonado M (2012).

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

Fase I. Familiarización y revisión de legislación y normatividad

Prácticamente el concepto de familiarización sería para los auditores externos, ya que los internos tienen un cabal conocimiento de la entidad. El recorrido de las instalaciones y el conocimiento de las actividades principales (sustantivas) de la entidad es importante para los auditores de la ISA.

La actualización de los archivos de la Auditoría Interna, básicamente el archivo o legajo permanente es básico y a veces no es parte de esta fase cuando la Unidad tiene la costumbre de ir actualizando sus archivos en versión digital.

La revisión de legislación y normatividad de la entidad es muy breve y no debe tomar más de dos días, por parte del auditor jefe de equipo, quien debe actuar solo en esta fase o apoyado por un auxiliar en caso de que la documentación sea muy voluminosa.

Por el hecho de que cada fase de la Auditoría de Gestión requiere un programa, es recomendable un breve programa. En el caso de auditores externos, la visita a instalaciones requiere programar entrevistas con los principales ejecutivos. (pág. 46)

Fase II: Evaluación del sistema de control interno por el COSO II ERM

Amable lector, estoy preparando una obra de Control Interno en base al Informe COSO I, siglas en inglés de The Committee of Sponsoring of the Tradway Commission) y COSO II – ERM, Administración de Riesgos de Emprendimiento (o Empresariales, siglas en inglés: Enterprise Risk Management, septiembre de 2004); como una respuesta didáctica a esta materia que ha entrado a tratarse con mucha fuerza en los últimos años.

Por lo tanto, de una manera muy sintética, le presento un breve enfoque del Sistema COSO, definido como un proceso, término que no lo comparto personalmente, ya que lo concibo como un sistema.

El Informe de esta comisión fue encomendado a la firma internacional Coopers & Lybrand y traducido al español en asociación con el Instituto de Auditores Internos de España, en 1997. Para este informe se enfoca el Control Interno desde cinco componentes:

- Entorno de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión o Monitoreo (pág. 51)

Fase III. Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas

Es la fase más extensa de la auditoría de gestión en donde se integran los especialistas y se conforma el equipo multidisciplinario. Lo expuesto no descarta que podría estar en la evaluación del control interno cuando son áreas muy especializadas, así como deben colaborar en la redacción del informe. (pág. 67)

Fase IV. Comunicación de resultados e informes de auditoría

Todo el tema de esta fase está en la tercera parte de esta obra, por cuanto es muy extenso, bajo el título “Comunicación eficaz e informes exitosos de auditoría”. Prepare un breve programa de auditoría para esta fase, que contemple, entre otros asuntos:

- Comunicación parcial de resultados conforme se han desarrollado cada uno de los hallazgos.
- Disposición de que se redacten hojas de hallazgos
- Obligatoriedad de preparar un plan de redacción del informe.
- Preparar nómina de usuarios del informe.
- Estrategia para la conferencia final. (pág. 96)

Fase V. Seguimiento

Según Velastegui W (2014), dice:

Los auditores efectuarán el seguimiento de las recomendaciones, acciones correctivas y determinación de responsabilidad derivadas en la entidad, con el siguiente propósito:

- Comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los comentarios (hallazgos), conclusiones y las recomendaciones presentadas en el informe.
- Efectuar el seguimiento de inmediato a la terminación de la auditoría, después de uno o dos meses de haber recibido la entidad auditada el informe aprobado.
- Realizar una recomprobación pasado uno o dos años de haberse concluido la auditoría de acuerdo al grado de importancia de los resultados presentados en el informe de auditoría.
- Determinar las responsabilidades por los daños materiales y perjuicio económico causado, y comprobar su compensación, reparación o recuperación de los activos.

1.5.8. Plan de Auditoría

Según Fonseca, O (2007), dice:

Se define al programa de auditoría como el plan detallado o listado de procedimientos a ser ejecutados, con el objeto de comparar los sistemas y controles existentes con criterios de auditoría y recolectar evidencias para sustentar las observaciones. La preparación efectiva de los programas de auditoría proporciona:

- a) Un plan sistemático para cada fase de trabajo, el que puede comunicarse a todo el personal involucrado en la auditoría
 - b) Una base apropiada de asignación de labores para el supervisor, auditor encargado, auditores y asistentes
 - c) Medio para comparar el rendimiento del equipo de auditoría con relación a los planes aprobados y normas complementarias establecidas.
 - d) Ayuda al entrenamiento de personal sin experiencia en auditoría
 - e) Sirve al supervisor para disminuir el trabajo de supervisión sobre el personal en forma directa.
- (pág. 283)

1.5.9. Control Interno

Para Lara, (2007), expresa:

El control interno se define como el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la Dirección.

Esta definición es, posiblemente, más amplia que el significado que normalmente se atribuye al término, ya que las implicaciones de un sistema de control interno, se extienden más allá de las materias que lo relacionan con los departamentos contable y financiero. (pág. 54)

Componentes del control interno

Para la Asociación Española (2017) para la calidad establece los siguientes componentes:

COSO I

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión.

COSO II

- **Ambiente de control:** son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos.
- **Establecimiento de objetivos:** estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.
- **Identificación de eventos,** que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.
- **Evaluación de Riesgos:** identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
- **Respuesta a los riesgos:** determinación de acciones frente a los riesgos.
En base a la evaluación del riesgo se determinan los mecanismos para superarlos de la manera más eficiente posible, reduciendo las consecuencias o extinguiéndole definitivamente.
- **Actividades de control:** Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.

Son todas las acciones que reportan el cumplimiento de una actividad definida, cabe recalcar que son los documentos o evidencia que garantizan la aplicación de un procedimiento o una política empresarial.

- **Información y comunicación:** eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.

En este componente se reporta si se cuenta con un canal de comunicación y si este es efectivo para dar a conocer al personal las diversas disposiciones o normativa que regula a la entidad.

- **Supervisión:** para realizar el seguimiento de las actividades.

1.5.10. Riesgos de Auditoría

Para Whittington O. R (2005)

Riesgo inherente. - Es la posibilidad de un error material en una afirmación antes de examinar el control interno del cliente. Los factores que influyen en él, son la naturaleza del cliente y de su industria o la de una cuenta particular de los estados financieros.

Riesgo de control. - Es el de que el control interno no impida, ni detecte oportunamente un error material. Se basa enteramente en la eficacia de dicho control interno. Para evaluar este tipo de riesgo, los auditores tienen en cuenta, los controles del cliente concentrándose en los que afectan a la confiabilidad de los informes financieros. Los controles bien diseñados que funcionen eficientemente aumentan la confiabilidad de los datos contables. Se evitan errores o se sacan a la luz oportunamente. Mediante pruebas integradas o comprobaciones cruzadas que están incorporadas al sistema.

Riesgo de detección. - Es el de que los auditores no descubran los errores al aplicar sus procedimientos. En otras palabras, es la posibilidad de que los procedimientos solo lleven a concluir que no existe un error material en una cuenta o afirmación, cuando en realidad si existe. El riesgo de detección se limita efectuando pruebas sustantivas. En las cuentas el alcance de éstas (su naturaleza, su periodicidad y su extensión) determina el nivel del riesgo de detección. (págs. 119-120)

1.5.11. Evidencia

Para De la Peña (2014); dice:

Es la convicción razonable, por parte del auditor, de que las cifras contables incluidas en las cuentas anuales son el resultado de los acontecimientos económicos que realmente han ocurrido durante el periodo de tiempo al que se refieren aquellas y que se encuentran debidamente soportados por el sistema de información contable.

Evidencia suficiente: es una característica cuantitativa que se refiere al nivel de evidencia que el auditor debe obtener a través de sus pruebas de auditoría para llegar a conclusiones razonables sobre el contenido de las cuentas anuales que se someten a ese examen.

Evidencia adecuada: este concepto es una característica cualitativa de la evidencia que se refiere a la utilización de los procedimientos idóneos para obtener evidencia en cada circunstancia. Es decir, el auditor debe realizar la prueba adecuada al hecho del que trata de obtener evidencia. (págs. 58 - 59)

1.5.12. Papeles de Trabajo

Para Espino, (2014), dice:

El licenciado en contaduría debe preparar y mantener papeles de trabajo relativos a todo trabajo realizado de acuerdo con las normas para atestiguar; esos papeles deben ser apropiados de acuerdo con las circunstancias y con las necesidades del licenciado en contaduría, relacionadas con el trabajo al que son aplicables.

Los papeles de trabajo son registros que conserva el licenciado en respecto al trabajo realizado, la información obtenida y las conclusiones alcanzadas en el mismo. Como ejemplo de papeles de trabajo tenemos: los programas de trabajo, análisis, memorando, cartas de confirmación, declaraciones de la administración, extractos de documentos de la entidad y cédulas o comentarios preparados u obtenidos por el licenciado en contaduría. Los papeles de trabajo también pueden registrarse en forma de datos almacenados en cintas, películas, discos electrónicos u otros medios. (pág. 152)

1.5.13. Marcas de Auditoría

Para Sánchez G (2006); expresa:

Una marca de auditoría es un símbolo que equivale a procedimientos de auditoría aplicados sobre el contenido de los papeles de trabajo; constituye una declaración personal, individual e intransferible sobre el autor de la cédula de auditoría, cuyas iniciales aparecen en el encabezado. Las marcas deben anotarse invariablemente a lápiz o tinta roja. El personal profesional debe considerar que el usar otras marcas y las consecuentes aperturas de cédulas para explicar su contenido, constituyen prácticas indebidas que generan tiempo improductivo y no están permitidos en el despacho.(pág. 17)

1.5.14. Indicadores de Gestión

Para Franklin B (2007), expresa:

Los indicadores son un elemento estratégico del proceso de evaluación de la forma de gestión organizacional, ya que permiten ordenar las acciones en relación con los resultados que se pretenden alcanzar, convirtiéndose en el marco de referencia para definir la jerarquía de los aspectos a auditar, establecer las prioridades de las acciones a analizar y precisar el valor de las cifras y comportamientos que se obtengan. (pág. 87)

Para Maldonado, M (2011):

Eficiencia: consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros.

Eficiencia: Grado óptimo y racional con que se utilizan los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y el tiempo.

Eficacia: es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos

Economía: se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible.

Economía: Uso de los recursos sin desperdicio innecesario y al mejor y menor costo posible

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

Ecología: Podrá definirse como el examen de evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales. (págs. 23 - 24)

1.5.15. Hallazgos de Auditoría

Para Maldonado M (2011), los hallazgos son los hechos relevantes que se presentan en una institución como parte del proceso de auditoría de gestión y tiene cuatro atributos:

Condición

Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados, es importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como criterios.

Criterio

Es la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

Causa

Es la razón fundamental por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el cual no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió la norma es insuficiente para hacer convincente al lector.

Efecto

Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada, normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas.

El efecto es especialmente importante para el auditor en los casos que quiere persuadir a la administración de que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio o meta.

(págs. 71-73)

1.5.16. Informes de Auditoría

Según (Sotomayor, 2008)

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

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

Tratadistas de esta disciplina coinciden en afirmar que, en el empleo de una estructura para el informe, no existe un tipo específico, sino ciertos apartados que sirven de apoyo.

A continuación, se describe cada uno de ellos:

Introducción y antecedentes

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

Finalidad

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

Metodología

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

Alcance

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

Apreciación de hechos relevantes

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

Observaciones

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

Salvedades

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

Limitaciones

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

Recomendaciones

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

1.6. Idea a defender

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Periodo 2018, aplicando indicadores de gestión para la determinación de eficiencia y eficacia en sus objetivos.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Modalidad de la investigación

El trabajo de titulación fue un tema no experimental, se realizó este tipo de examen, donde su objetivo la presentación de un informe final que incluyan los niveles de gestión en términos de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus objetivos y de la normativa reguladora.

- **Modalidad**

La modalidad de investigación se aplicó en este examen fue mixta la unión de la investigación cuantitativa, dada por los resultados numéricos de los indicadores de gestión y la cualitativa donde se presentan hechos concretos que tienen evidencia que pudo ser incluidos en el informe final de auditoría.

2.2. Tipos de investigación

Para el trabajo de titulación se realizó en base a los siguientes tipos:

- **Descriptiva**

El tipo descriptivo, se refiere en la investigación de hechos que pudo describir la situación y se pudo identificar cuáles fueron las causas que provocaron estas deficiencias.

- **Explicativa**

Mediante la revisión de evidencia y de hechos observados se pudo explicar el porqué de cada aspecto, incluidos en los hallazgos de la Cooperativa.

- **De Campo**

Las fases de auditoría se ejecutaron dentro de las instalaciones de la Cooperativa, con la finalidad de salvaguardar la documentación de la Cooperativa y se mantuvo la documentación sin interferencias externas.

- **Documental**

La investigación de este tipo, se basó en la revisión de documentos que son elaborados por parte de la administración y fueron objeto de procesos de verificación y comprobación.

2.3. Población y muestra

Población, estuvo compuesta por 35 empleados quienes laboran en las diferentes áreas de la Cooperativa, al ser un número menor no es necesario el cálculo de la muestra estadística.

En el caso de los socios a ser 19500 se requiere la aplicación de la muestra estadística.

$$n = \frac{Z^2 S^2 N}{Ne^2 + Z^2 S^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50*0.50)^2 19500}{19500*(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{4681.95}{48.759604}$$

n=96 Encuestas

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos

- **Métodos de investigación**

Se aplicó el método de investigación inductiva, que parte de la revisión bibliográfica para la construcción de marco teórico y posteriormente se utilizó el método deductivo para la ejecución del marco propositivo, donde se desarrolló todas las fases de auditoría de gestión.

- **Técnicas de investigación**

Entrevista, fue una técnica ideal para obtención de información del Gerente General de la Cooperativa.

Encuesta, se aplicó al personal que labora en la Cooperativa, de donde se dio un criterio común sobre la necesidad de un informe de auditoría de gestión.

Observación fue de vital importancia dentro de la auditoria de gestión, para la orientación del examen hacia los puntos críticos.

- **Instrumentos de investigación**

Banco de preguntas: fueron diseñadas para la obtención de la información se aplicó en la primera fase de auditoría.

Cuestionario: Fueron preguntas diseñadas donde se conoció criterio de los empleados y socios de la Cooperativa.

Bitácora de Observación: Fue esencial en todas las fases de auditoría, para la orientación del trabajo incluido el informe.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. Resultados

ENTREVISTA

1. ¿Usted, desde cuando se encarga de la gestión de la Cooperativa?

Voy más de tres años frente a la Cooperativa, en realidad ha sido un tiempo con varios cambios, no solo en el mercado sino en la administración, pero siempre procuramos atender de mejor manera a los socios.

2. ¿Ha presentado una planificación estratégica y cuales a su criterio son los puntos claves?

Si, por su puesto al inicio de cada año elaboramos las directrices para el año y cada cuatro años actualizamos la planificación estratégica procurando alcanzar las metas previstas.

3. ¿Se han aplicado evaluaciones para conocer si se cumplen con los procesos internos?

Las evaluaciones se dan para que se cumplan con los procesos internos ya que con ello se puede mantener un control adecuado del manejo de la entidad.

4. ¿En el caso de las metas de colocación de créditos son verificadas constantemente?

Las metas de colocación de créditos se verifican constantemente ya que con ello se puede mantener controlado las tasas de morosidad y a final de mes no exista inconveniente.

5. ¿Desde su punto de vista cuáles son las deficiencias que afecta a la Cooperativa?

La falta de distribución de trabajo a cada uno de los empleados, no existir una comunicación adecuada de todo el personal para que exista un buen desenvolvimiento en cada una de sus funciones.

6. ¿Se han aplicado anteriormente indicadores de gestión?

Se aplica en forma regular ya que no estábamos preparados profesionalmente en el campo de conocimiento, con ello se ha adoptado la forma de capacitar al personal para que tengan conocimiento de los mismos de esa manera se puede tener un control de la entidad con resultados favorables.

7. ¿Cuándo se ha dado una recomendación son asumidas por los empleados de la cooperativa?

Las recomendaciones o sugerencias de los empleados son importantes ya que son ellos los que tienen contacto con los socios en cuanto a los errores que tenga la entidad o falta de varios sistemas o capacitaciones que necesitan para mejorar la atención.

8. ¿Considera necesaria la aplicación de una Auditoría de Gestión?

La auditoría de gestión es aplicada en la entidad para ello debíamos tener un sistema adecuado para el desarrollo del mismo de esa manera nos ahorraríamos el tener problemas posteriores.

ENCUESTA AL PERSONAL

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

Tabla 3-1: Planificación Estratégica

Detalle	Porcentaje	Valor
SI	100%	35
NO	0%	0
Total	100%	35

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

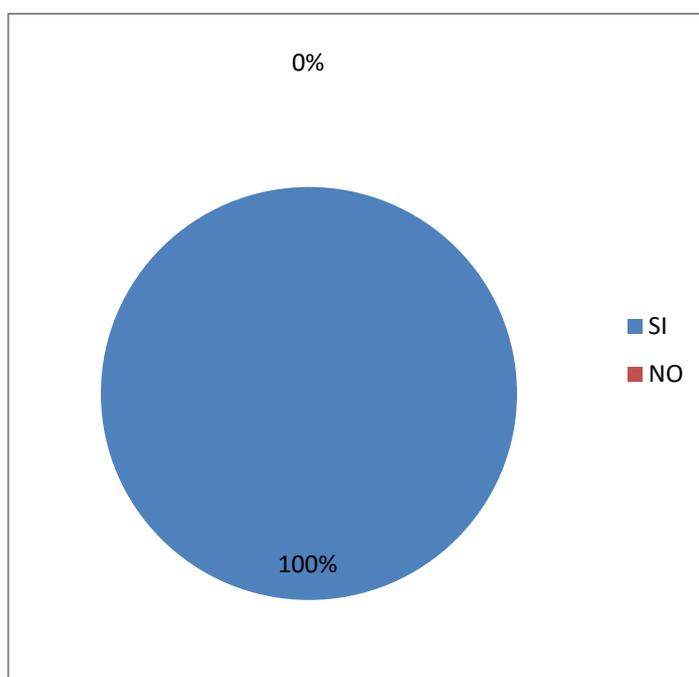


Ilustración 3-1: Planificación estratégica

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

Interpretación

Según el 100% de los encuestados la Cooperativa posee una planificación estratégica.

2. ¿Usted, conoce cuales son los objetivos que persigue la Cooperativa?

Tabla 3-2: Objetivos de la cooperativa

Detalle	Porcentaje	Valor
Si	23%	8
No	77%	27
Total	100%	35

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

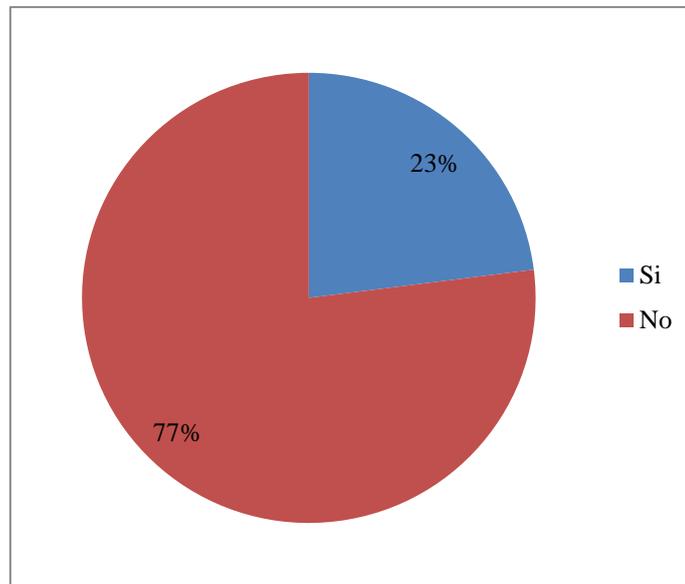


Ilustración 3-2: Objetivos de la cooperativa

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

Interpretación

Según la encuesta el 23% de los empleados tienen conocimiento sobre los objetivos que persigue la entidad y el 77% lo desconocen.

3. ¿Conoce si las actividades que realizan aportan al cumplimiento de los objetivos?

Tabla 3-3: Cumplimiento de los objetivos

Detalle	Porcentaje	Valor
SI	54%	19
NO	46%	16
Total	100%	35

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

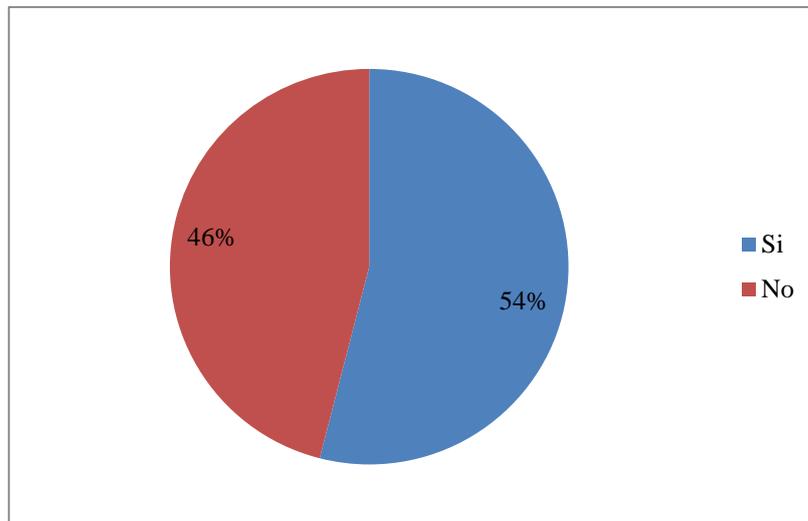


Ilustración 3-3: Cumplimiento de los objetivos

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

Interpretación

El 54% de los encuestados dicen que las actividades administrativas realizadas aportan al cumplimiento de los objetivos.

4. ¿Se han evaluado los procesos internos de la Cooperativa?

Tabla 3-4: Procesos internos

Detalle	Porcentaje	Valor
SI	54%	19
NO	46%	16
Total	100%	35

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

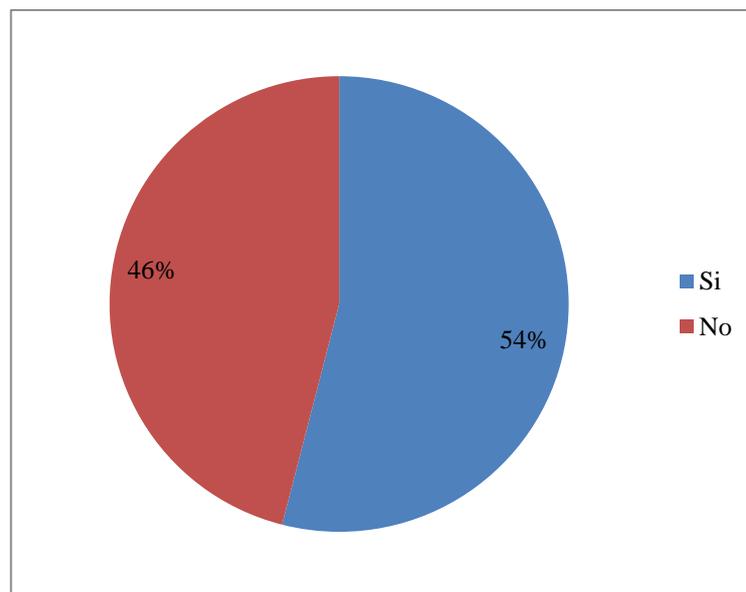


Ilustración 3-4: Procesos internos

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

Interpretación

El 54% de los encuestados dicen que es evaluado los procesos internos de la cooperativa para que se dé cumplimiento de todas y cada una de sus actividades encomendadas, mientras que el 46% desconocen del particular.

5. **¿Existen deficiencias que afectan la realización de las actividades ordinarias de la Cooperativa?**

Tabla 3-5: Actividades ordinarias

Detalle	Porcentaje	Valor
Si	23%	8
No	77%	27
Total	100%	35

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

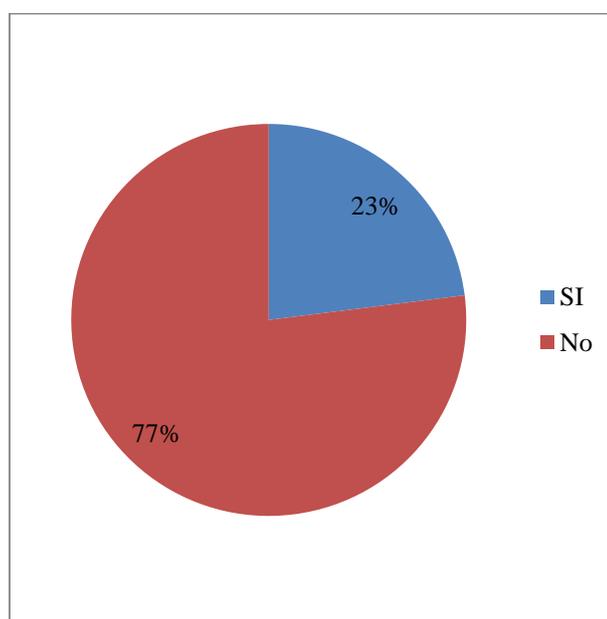


Ilustración 3-5: Actividades ordinarias

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

Interpretación

Existe el 23% de los encuestados dicen que hay deficiencias en las actividades ordinarias la cooperativa, y el 77% desconocen de las deficiencias que tenga la cooperativa.

6. ¿La administración de la Cooperativa aplicó indicadores de gestión?

Tabla 3-6: Indicadores de gestión

Detalle	Porcentaje	Valor
SI	54%	19
NO	46%	16
Total	100%	35

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

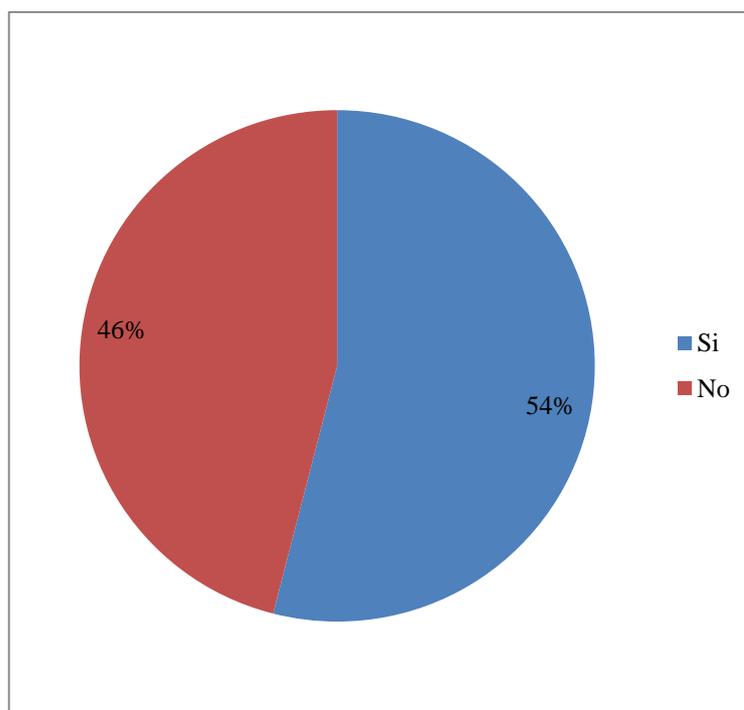


Ilustración 3-6: Indicadores de gestión

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

Interpretación

Existe el 54% de los encuestados dicen que la administración no aplicó los indicadores de gestión y el 46% reconocen que no se aplican estas herramientas para medir la gestión.

7. ¿Cuándo se ha dado recomendaciones a la Gerencia son asumidas para mejorar los resultados?

Tabla 3-7: Asumir recomendaciones

Detalle	Porcentaje	Valor
Si	23%	8
No	77%	27
Total	100%	35

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

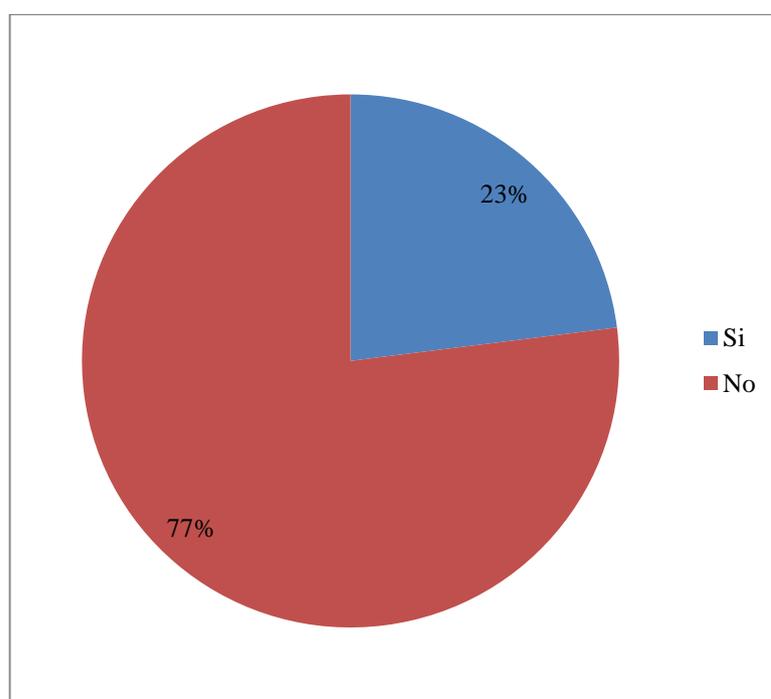


Ilustración 3-7: Asumir recomendaciones

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

Interpretación

Existe el 23% de los encuestados dicen que las recomendaciones que dan a Gerencia son importantes ya que de esa manera se puede obtener mejores resultados, el 77% dicen no son consideradas.

8. ¿Se aplicado Auditorías de Gestión para medir el rendimiento de la Cooperativa?

Tabla 3-8: Auditorías anteriores

Detalle	Porcentaje	Valor
Si	0%	0
No	100%	35
Total	100%	35

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

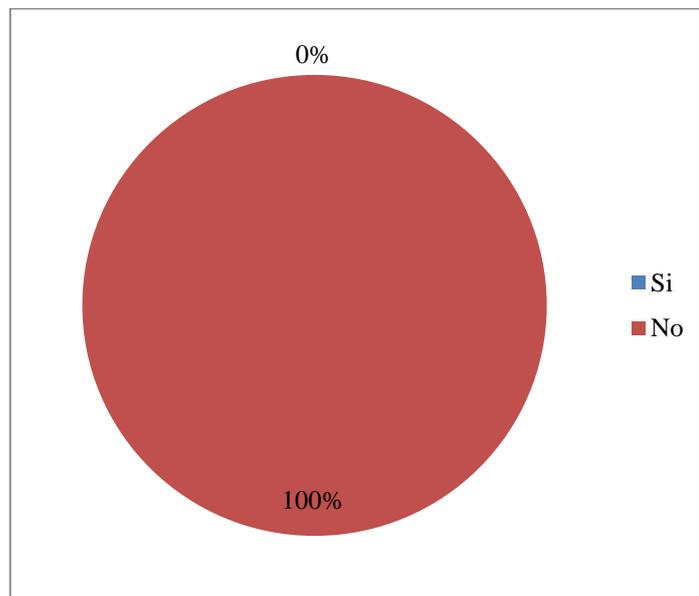


Ilustración 3-8: Auditorías anteriores

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

Interpretación

Según el 100% de los encuestados dice que no han aplicado auditoría de gestión a la cooperativa.

9. ¿Es necesario la aplicación de una Auditoría de Gestión?

Tabla 3-9: Auditorías de gestión

Detalle	Porcentaje	Valor
SI	100%	35
NO	0%	0
Total	100%	35

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

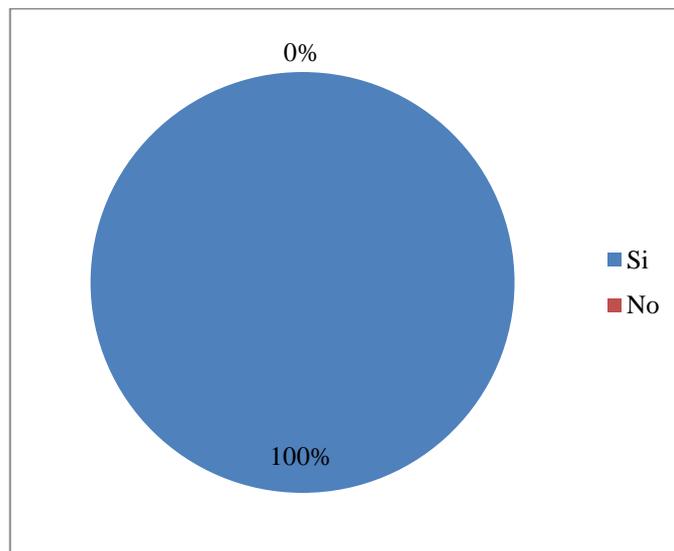


Ilustración 3-9: Auditorías de gestión

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

Interpretación

El 100% de los encuestados dice reconoce que una auditoría de gestión es importante dentro de la cooperativa.

ENCUESTA A LOS SOCIOS

1. ¿Cómo calificaría usted los productos financieros de la Cooperativa?

Tabla 3-10: Auditorías de gestión

Detalle	Porcentaje	Valor
Excelente	58%	56
Muy bueno	35%	34
Bueno	0%	0
Regular	0%	0
Malo	6%	6
Total	100%	96

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

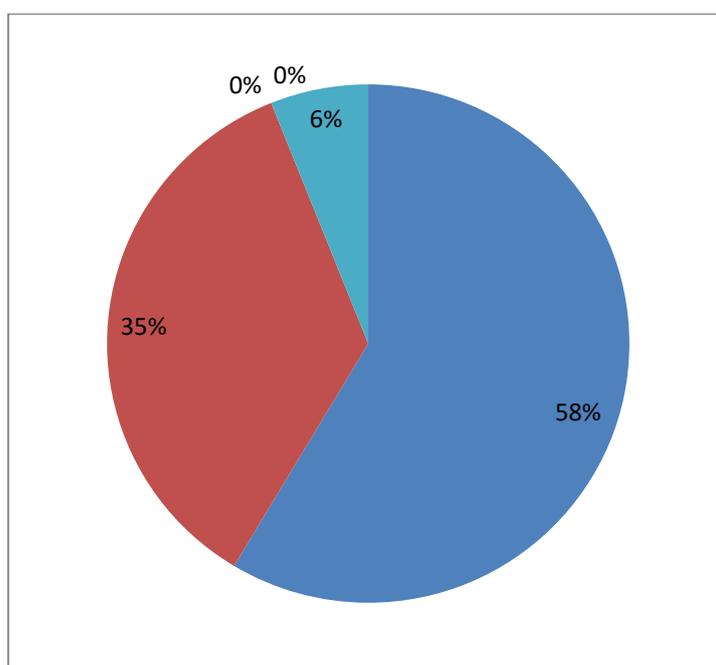


Ilustración 3-10: Auditoría de gestión

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

Interpretación

El 58% de los encuestados afirman que todos los productos financieros son excelentes, el 35% dice que son buenos, y un 6% no están satisfechos con los productos.

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio al cliente?

Tabla 3-11: Servicio al cliente

Detalle	Porcentaje	Valor
Excelente	56%	54
Muy bueno	38%	36
Bueno	0%	0
Regular	0%	0
Malo	6%	6
Total	100%	96

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

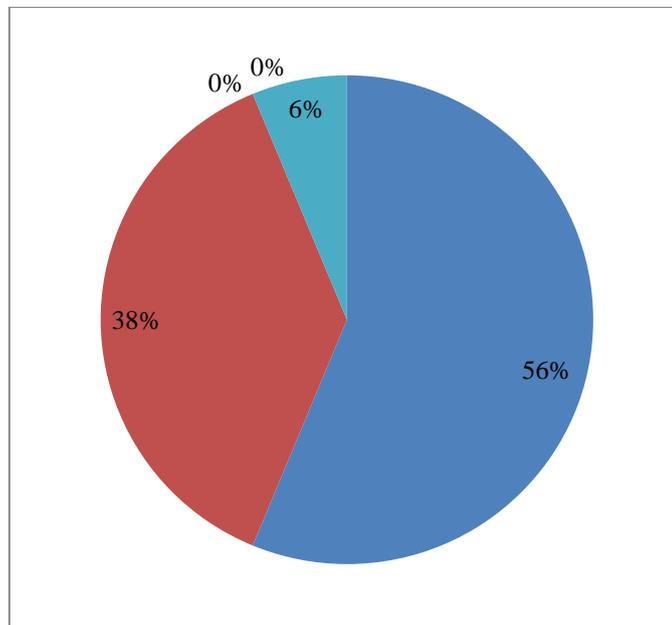


Ilustración 3-11: Servicio al cliente

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

Interpretación

El 56% de los encuestados dicen que la atención al cliente es excelente existe personal calificado, carisma y la paciencia para explicar todos productos que maneja la entidad, el 38% es muy bueno porque tienen toda la información solicitada, el 6% manifiestan que son poco accesibles a la información.

3. ¿En algún momento ha presentado una queja?

Tabla 3-12: Presentan quejas

Detalle	Porcentaje	Valor
SI	100%	96
NO	0%	0
Total	100%	96

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

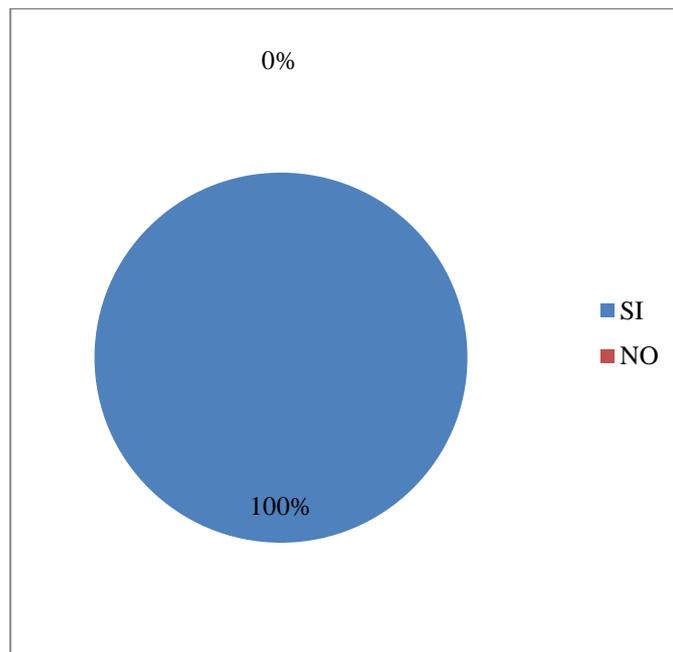


Ilustración 3-12: Presentan quejas

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

Interpretación

Existe 100% de los encuestados que manifiestan el malestar que tienen en cuanto al personal y sugieren capacitarles en cuanto a relaciones humanas.

4. ¿Se ha resuelto su queja?

Tabla 3-13: Resuelve quejas

Detalle	Porcentaje	Valor
SI	100%	96
NO	0%	0
Total	100%	96

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

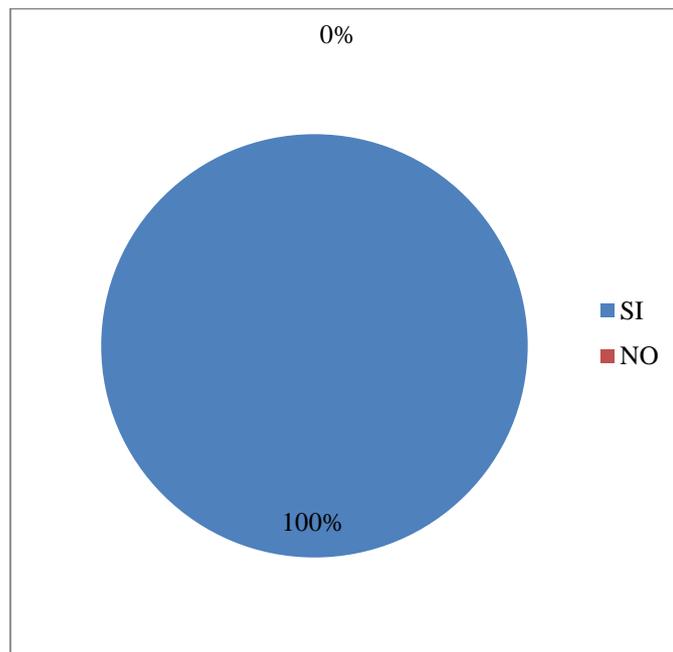


Ilustración 3-13: Resuelvan quejas

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

Interpretación

Según el 100% de los encuestados, dicen que las quejas presentadas son resueltas satisfactoriamente.

5. ¿Se cumplen los plazos para recibir los productos financieros de la Cooperativa?

Tabla 3-14: Productos financieros

Detalle	Porcentaje	Valor
SI	100%	96
NO	0%	0
Total	100%	96

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

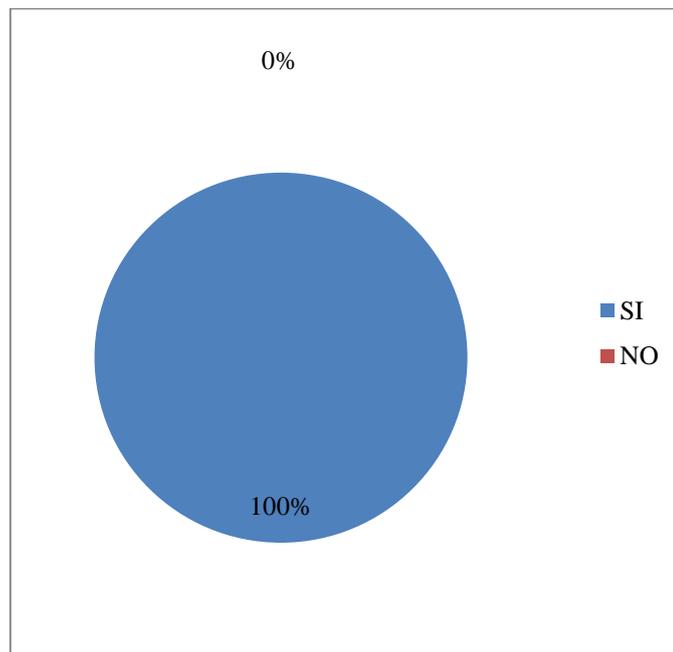


Ilustración 3-14: Productos financieros

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

Interpretación

Según el 100% de los encuestados, reconocen que si se cumplen los plazos para recibir los productos financieros.

6. ¿La publicidad de la Cooperativa representa la realidad de la institución financiera?

Tabla 3-15: Publicidad de cooperativa

Detalle	Porcentaje	Valor
SI	65%	62
NO	35%	34
Total	100%	96

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

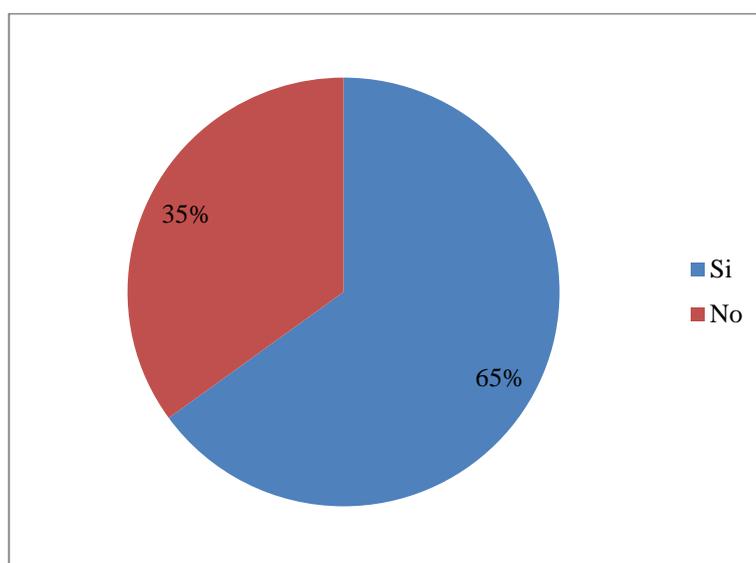


Ilustración 3-15: Publicidad de la cooperativa

Fuente: Encuesta, 2023.

Realizado por: Pilamunga, M. 2023.

Interpretación

El 65% de los encuestados dicen que la publicidad de la cooperativa es muy importante ya que por medio de ello se puede evidenciar cómo se maneja las finanzas, el 35% dicen que muy rara vez escuchan o ven la publicidad de dicha entidad.

3.2. Título

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRECER WIÑARI., CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2018.

3.3. Contenido de la propuesta



Archivo Permanente	Archivo Corriente
<ul style="list-style-type: none">• Orden de trabajo• Información general• Hoja de referencia• Hoja de marcas	<ul style="list-style-type: none">• Notificación de inicio de auditoría• Solicitud de información• Visita de reconocimiento• Entrevista al Representante legal• Memorándum• Evaluación del sistema de control interno• Informe de control interno• Verificación de procesos• Aplicación de indicadores de gestión• Hallazgos• Informe final

3.3.1. Archivo Permanente

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AP 1/1
---	---	-------------------

ARCHIVO PERMANENTE

Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.
Tipo de examen	Auditoría de gestión
Periodo	1 de enero al 31 de diciembre del 2018.
Responsable	Srta. María Transito Pilamunga Agualongo Ing. Fernando Veloz Ing. Víctor Albán.

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

3.3.1.1. Orden de trabajo

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AP.01 1/2
---	---	----------------------------

Ambato, 03 de junio del 2019.

Licenciado.

Geovanny Maliza Pacarí.

Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Presente.

Reciba un cordial saludo, en base a la carta de auspicio que me fue otorgada se iniciará el proceso de auditoría en base a los siguientes aspectos:

- La responsabilidad de entregar información es de la Gerencia o de la persona delegada para este fin.
- Se analizará la información en base a la normativa regulatoria para conocer el manejo que se ha dado a los recursos y como esta ha incidido en el cumplimiento de las metas y objetivos.
- Se aplicarán indicadores de gestión.
- Cabe destacar que se emitirá un informe en base a la aplicación de normas de auditoría generalmente aceptadas, técnicas de auditoría y procesos internos de la cooperativa.

Equipo de trabajo:

- Srta. María Transito Pilamunga Agualongo Auditora
- Ing. Fernando Veloz Jefe de auditoría
- Ing. Víctor Albán. Supervisor de auditoría

Cronograma de trabajo:

- | | | | |
|------------------------------|------------|------------|---------|
| • Conocimiento preliminar | 03/06/2019 | 14/06/2019 | 10 días |
| • Planificación específica | 17/06/2019 | 28/06/2019 | 10 días |
| • Ejecución | 01/07/2019 | 09/08/2019 | 30 días |
| • Comunicación de resultados | 12/08/2019 | 23/08/2019 | 10 días |
| Total | | | 60 días |

 <p>Crecer - Wiñari COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO Creemos juntos con pasión, bienestar...</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AP.01 2/2
---	---	--------------------------------

Presupuesto:

Equipo de cómputo	600.00
Impresiones y anillados	100.00
Suministros varios	50.00
Movilización	250.00
Gastos generales	150.00
Total	1150.00

Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Srta. María Transito Pilamunga Agualongo

Auditora

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

3.3.1.2. Información general

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AP.02 1/10
---	---	-----------------------------

PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA 2018 – 2021

"La planeación estratégica es una planeación de largo alcance que se centra en la organización como un todo. Para hacer planeación estratégica, los administradores consideran a la organización como una unidad total y se preguntan que se tiene que hacer a largo plazo para cumplir los objetivos de la organización. El largo alcance se define como un periodo que se extiende de tres a cinco años en el futuro. Por tanto la planeación estratégica determina lo que las organizaciones deben realizar para tener éxito entre tres y cinco años desde ahora. Las organizaciones de mayor éxito serán aquellas capaces de alentar un pensamiento estratégico innovador".

Este plan institucional orienta la organización hacia el futuro, establece sus propósitos, propone su manera de actuar y define los medios para lograr la misión y visión a través del tiempo, buscando la inserción en el mundo globalizado y tratando de garantizar la adaptación de la Cooperativa a un medio competitivo y por consiguiente asegurar su supervivencia.

El proceso de planificación estratégica abarca a la organización en su conjunto luego de realizar un diagnóstico integral y saber a ciencia cierta cómo están los niveles y demás procesos de gestión de la entidad. En función de estos antecedentes vale la pena señalar que en la cooperativa "Crece Wiñari" aún no se ha estructurado una planificación efectiva que permita determinar su horizonte y camino de acción en el corto, mediano y largo plazo.

Análisis externo

El análisis externo de una entidad cualquiera que fuera su naturaleza se fundamenta en el estudio de los factores y/o fuerzas del entorno de la empresa que de una u otra forma puede afectar o beneficiar al desarrollo de este tipo de organizaciones inmersas en el sector financiero ecuatoriano. Esto, previo un análisis de diferentes variables generar un juicio de valor para determinar las oportunidades y amenazas que se pueden aprovechar y evitar en un momento dado por parte de la cooperativa.

A lo largo de su existencia, las cooperativas han hecho un gran aporte en el contexto económico y social, al convertirse para los asociados en una opción para solventar sus necesidades, ya que al ser parte de una cooperativa le brinda al asociado la posibilidad de ser dueño y gestor de una iniciativa empresarial y, a lo largo de su vinculación y participación, acceder a créditos para solventar sus necesidades financieras y sociales.

La quiebra de varios bancos ha sido un fortalecimiento del sistema cooperativo de ahorro y crédito, por cuanto se ha demostrado la confianza por la solvencia de las mismas, lo cual se refleja en un incremento de los depósitos, que crecieron en un 110.09% en el periodo enero – junio 2018, lo que demuestra que las personas han incrementado la confianza más en las cooperativas que en los bancos, obligando a las organizaciones a mejorar su servicio.



Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.

AP.02
2/10

En términos absolutos el Sector Cooperativo dentro del Sistema Financiero Privado es el segundo sector mas importante por debajo de los Bancos, puesto que su aporte al desarrollo social del Ecuador ha permitido que las poblaciones de menores ingresos tengan acceso a los servicios financieros. En términos relativos, las Cooperativas son el sector con tasas de crecimiento mas elevadas tanto en activo como en pasivo, ya que el sector de las Finanzas Populares cada vez se está desarrollando más en el país, uno de los factores que explica el éxito de las Cooperativas es el sentido de pertenencia y asociatividad que tienen sus socios.

Del analisis externo realizado se pudo determinar un listado de oportunidades y amenazas que influyen en la organización:

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">✓ Alto grado de confianza de la gente por las cooperativas de ahorro y crédito.✓ Interés del gobierno hacia el desarrollo social.✓ Los montos de financiamiento, tasas competitivas y la facilidad con la que se conceden los créditos, permiten a las cooperativas ser más atractivas para cierto sector de la sociedad.✓ Posibilidad de obtener alianzas estratégicas con otras empresas para ofrecer beneficios a los socios.	<ul style="list-style-type: none">✓ Proliferación de cooperativas, que prestan servicios similares con diferentes tasas.✓ El poder de la competencia en el sector financiero es muy fuerte, especialmente por parte de los bancos.✓ Decrecimiento de la economía genera menor liquidez, capacidad de compra y de ahorro.✓ Desastres naturales (erupciones volcánicas).

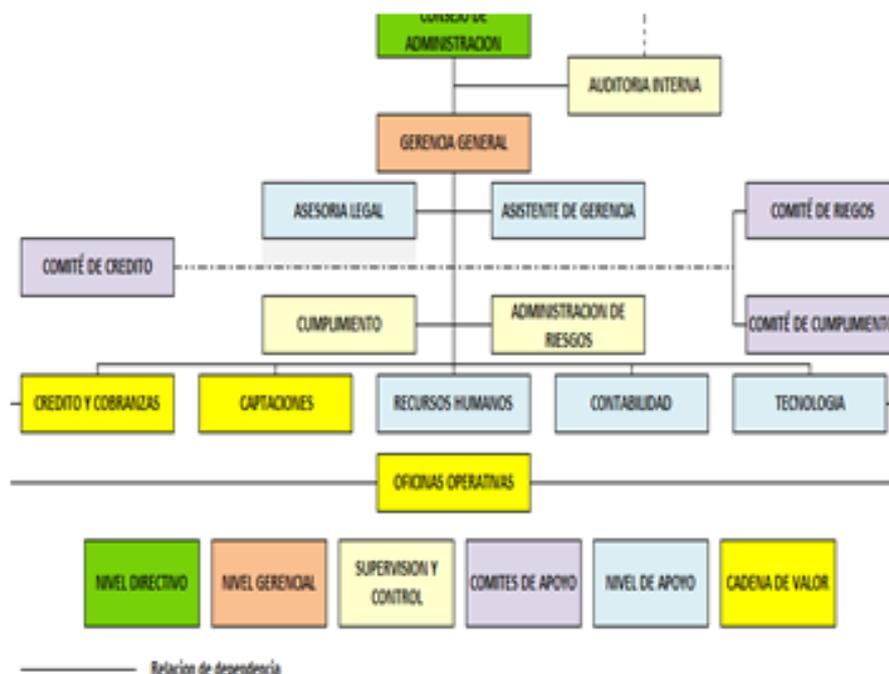
Análisis interno

Se hace especial referencia a conocer los asuntos internos de la Cooperativa "Crecer Wiñari" con la finalidad de determinar sus aspectos positivos y negativos para generar una gestión más integral y efectiva para aprovechar las oportunidades y prepararse ante las amenazas del entorno.

En la zona comercial de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua el 30 de mayo del 2008; se inauguró la Cooperativa de ahorro y crédito "Crecer Wiñari" Ltda., la misma que ofrece a sus socios y clientes, productos y servicios financieros.

Se ha ubicado en un local en las calles Av. Cevallos 15 - 33, entre Meray y Martínez que es el ideal para empezar con las oficinas operativas de la cooperativa.

El negocio de las entidades financieras



es una actividad 'sensible' que requiere dedicación y una constante atención al cliente. La relación calidad-precio es decisiva, donde la mejor herramienta publicitaria es la recomendación.

Las operaciones económicas se cifan a su objetivo principal el ahorro y crédito, las mismas que se han enfocado a líneas de crédito de microcrédito, consumo, y vivienda, basadas en criterios de oportunidad, procesos simples y costos bajos, dedicados a satisfacer las necesidades de sus asociados.

Capacidades administrativas

El Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Crecer Wiñari" Ltda., es la siguiente:



Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.

AP.02
4/10

Misión

Crecer – Winari, es una Cooperativa de Ahorro y Credito, que participa en la Economía Popular y Solidaria del país, con productos y servicios financieros eficientes, personalizados y oportunos que permiten mejorar la calidad de vida de la sociedad en general manteniendo nuestro valores culturales.

Visión

La Cooperativa de Ahorro y Credito Crecer – Winari, al año 2021 estará en un segmento superior (2) brindando los productos y servicios de calidad satisfaciendo las necesidades de nuestros socios y clientes con talento humano eficiente.

Principios

Para el cumplimiento y desarrollo de una cultura organizacional se deben plantear en primera instancia algunos principios y valores que deben prevalecer en la organización y de esta forma iniciar un proceso de compromiso y lealtad interna para el bien de la Cooperativa. A continuación se dan a conocer los principios y valores más relevantes para la organización.

- ✓ **Puntualidad.-** La cooperativa "Crecer Wiñari" trabaja cumpliendo con responsabilidad los objetivos y metas propuestas en el tiempo propuesto, cumpliendo con sus obligaciones de forma puntual.
- ✓ **Trabajo en equipo.-** La cooperativa "Crecer Wiñari" promueve una actitud fraterna, participativa y no individualista, involucrando a todos sus miembros para ofrecer un buen servicio al socio.
- ✓ **Interés por la comunidad.-** La Cooperativa "Crecer Wiñari" piensa en la satisfacción de las necesidades de sus asociados a través de la dotación de créditos y servicios sociales.
- ✓ **Eficiencia.-** La cooperativa "Crecer Winari" tiene la visión de optimizar los recursos disponibles con el menor desperdicio posible, cumpliendo con metas y objetivos propuestos.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AP.02 5/10
---	---	-----------------------

	MANUAL DE CREDITO	Cooperativa de Ahorro y Crédito CRECER WIÑARI Ltda. Código: MAN-CRE-CW - 2018 Versión:005 Páginas: 4 de 43
---	--------------------------	---

INTRODUCCION

Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda., como entidad vigilada por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, siendo la actividad crediticia una de sus principales funciones, expide el presente documento el cual recopila políticas y normas necesarias para efectuar una adecuada colocación de crédito, que en conjunto de su aplicación contribuyan a minimizar el riesgo y pérdida de los recursos provenientes de los mismos Asociados.

FUNCIÓN MANUAL DE CRÉDITO:

El Manual de Crédito contiene los aspectos generales que regulan la actividad crediticia, en cuanto a la definición de las operaciones que constituyen crédito, las actividades que son materia de financiación, los requisitos para la tramitación del crédito, plazos, tasas de interés y otras normas generales de crédito, las cuales son aplicables de manera general a las divisiones que tienen que ver con el manejo del crédito en la Cooperativa.

Así mismo, es importante resaltar que el presente Manual de crédito se regirá sobre principios generales de prudencia en el otorgamiento de crédito y en la asunción de los riesgos propios de la intermediación financiera.

RESPONSABILIDADES PARA ESTABLECER POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, CRECER WIÑARI LTDA., en uso de facultades legales y estatutarias y de acuerdo con lo definido en el Artículo 3 del actual estatuto, establece que para el cumplimiento del objeto social y para el desarrollo de sus actividades, creara los diferentes servicios propios de su especialización, para lo cual expedirá las respectivas reglamentaciones y normatividades indispensables para garantizar su normal funcionamiento, a través del presente documento denominado "Manual de Crédito".

La definición de Políticas está a cargo del Consejo de Administración y la definición de los procedimientos los asume en conjunto el Comité de Crédito y la Administración.

Como órgano supremo, el Consejo de Administración tiene entre otras las siguientes atribuciones referentes a crédito:

a) Delegar y facultar las atribuciones crediticias necesarias para lograr una sana y eficiente administración del crédito.

Elaborado por: Jefatura de crédito	Revisado por: Gerencia General	Aprobado por: Consejo de Administración	Fecha de Aprobación: 21 de Diciembre del 2018
---------------------------------------	-----------------------------------	--	--

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AP.02 6/10
---	---	-----------------------

	MANUAL DE CREDITO	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2">Cooperativa de Ahorro y Crédito CRECER WIÑARI Ltda.</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> <td>MAN-CRE-CW - 2018</td> </tr> <tr> <td>Versión:</td> <td>005</td> </tr> <tr> <td>Páginas:</td> <td>5 de 43</td> </tr> </table>	Cooperativa de Ahorro y Crédito CRECER WIÑARI Ltda.		Código:	MAN-CRE-CW - 2018	Versión:	005	Páginas:	5 de 43
Cooperativa de Ahorro y Crédito CRECER WIÑARI Ltda.										
Código:	MAN-CRE-CW - 2018									
Versión:	005									
Páginas:	5 de 43									

- b) Aprobar las operaciones de crédito y contingentes con personas naturales o jurídicas vinculadas.
- d) Aprobar nuevas líneas de crédito o modificación de las vigentes.
- e) Autorizar los castigos de cartera y/o cuentas por cobrar que a su consideración presente la Administración de la Cooperativa.
- f) Aprobar las excepciones a las políticas de crédito que excedan facultades y atribuciones definidas al Gerente General.

COMITÉ DE CRÉDITO:

A su vez el Comité de Crédito como órgano consultivo para políticas y procedimientos tendrá las siguientes funciones:

- a) Recomendar las solicitudes de las persona vinculadas ante el Consejo de Administración.
- b) Aprobar solicitudes de crédito según montos definidos como indica en el cuadro de Conformación de comité de crédito.
- c) Aprobar reestructuraciones de créditos plenamente sustentadas dentro de los límites de sus atribuciones.
- d) Recomendar cambios en las políticas de crédito, planes y modalidades para nuevas líneas de crédito y propuestas de recuperación de la cartera.

1. OBJETIVO GENERAL

Mitigar el riesgo crediticio de la Cooperativa a través de la creación de Políticas y Procedimientos que constituye los lineamientos principales para administrar la cartera de crédito correctamente

Emitir políticas y procedimientos que permitan organizar, planificar y controlar el desarrollo de las actividades operativas del Departamento de Crédito, con la finalidad de mitigar el riesgo crediticio, y dar una herramienta que contribuya a la estandarización y regularización de su funcionamiento.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer políticas y procedimientos relacionados con la administración de área de crédito y cobranzas, estandarizados, claros y de fácil comprensión y aplicación para el personal a cargo.

Elaborado por: Jefatura de crédito	Revisado por: Gerencia General	Aprobado por: Consejo de Administración	Fecha de Aprobación: 21 de Diciembre del 2018
---------------------------------------	-----------------------------------	--	--

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AP.02 7/10
---	---	-----------------------



Reglamento Interno de Trabajo

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA.

En cumplimiento de lo dispuesto por el Artículo 64 del Código de Trabajo en vigencia y para los efectos previstos en dicho cuerpo normativo la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA., dicta el presente Reglamento Interno de Trabajo:

CAPITULO I PRECEPTOS FUNDAMENTALES

Artículo 1.- Naturaleza: El Reglamento contiene un conjunto orgánico de las normas internas esenciales para el buen funcionamiento y marcha del trabajo. Es obligación de los trabajadores de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA., su fiel y exacto cumplimiento.

Artículo 2.- Regulación: Las normas del Reglamento se entienden incorporadas a todas las relaciones jurídicas laborales directas. En consecuencia, ninguno de los trabajadores de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA., como aquellos que presten sus servicios a través de intermediarios, podrá alegar su desconocimiento.

Artículo 3.- Vigencia Temporal: El Reglamento entrará en vigencia una vez que sea legalmente aprobado por la respectiva Dirección Regional del Trabajo.

Artículo 4.- Vigencia Personal: Quedan sometidos al presente Reglamento los trabajadores, empleados y obreros, que presten sus servicios lícitos y personales para la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA. bajo relación de dependencia laboral directa.

Artículo 5.- Definiciones: Para los efectos determinados en este cuerpo normativo, se tomará en cuenta las siguientes definiciones: (a) Reglamento: Es el presente cuerpo normativo; (b) La COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA.: Es el empleador; (c) Trabajador o trabajadores: Son los que prestan sus servicios bajo relación jurídica de dependencia directamente; y, (d) Actividades de Servicios Complementarios de conformidad con el Mandato No. 8: Son personas naturales o jurídicas que mediante contrato celebrado con la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA. prestan un servicio o ejecutan una obra a favor de ésta. El uso de los términos en masculino incluirá al femenino, el uso del singular incluirá al plural y viceversa.

CAPITULO II DEL NACIMIENTO, DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO

Artículo 6.- Forma: Todos los trabajadores que presten sus servicios a favor de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA., deberán celebrar los contratos de trabajo por escrito, debiendo registrarse los mismos en el

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AP.02 8/10
---	---	-----------------------



SAITE.

Artículo 7.- Prueba: En los contratos de trabajo por tiempo indefinido que se celebren por primera vez, se señalará un tiempo de prueba de duración máxima de noventa días. Podrá celebrarse cualquier tipo de contrato permitido por las leyes ecuatorianas.

Artículo 8: Representación: Solamente el representante legal de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA. podrá contratar trabajadores. Convenios de trabajo celebrados por o con otras personas no causarán obligación alguna a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA.

Artículo 9.- Documentación: Todos los trabajadores, para ingresar a prestar sus servicios a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA., deberán presentar la documentación siguiente:

- a) Hoja de vida actualizada
- b) Cédula de ciudadanía;
- c) Documentos de capacitación profesional, de poseerlos;
- d) Partida de matrimonio y partida de nacimiento de los hijos, si este fuera el caso;
- e) Ser calificado apto en las pruebas de conocimientos generales y profesionales, exámenes médicos y otros, realizados por los profesionales de confianza de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA., siempre que no se atente contra la integridad y privacidad del trabajador;
- f) Una fotografía tamaño carnet;
- g) Sujetarse a los exámenes médicos y demás requisitos legales; y,
- h) Suscribir el correspondiente contrato individual de trabajo.

Artículo 10.- Terminación: Los contratos de trabajo no podrán terminarse, sino por las causas expresamente señaladas en el Código de Trabajo o por mutuo consentimiento de las partes.

Artículo 11.- Contratos Especiales: En los casos de los trabajadores que ingresen a prestar servicios mediante contratos ocasionales, eventuales o de temporada, las relaciones laborales se terminarán automáticamente al momento de la conclusión de la obra, período de labor o de los servicios objeto del contrato, sin perjuicio de instrumentarse la correspondiente acta de finiquito ante el Inspector de Trabajo. No se requerirá de desahucio ni de ninguna otra formalidad.

**CAPITULO III
JORNADAS DE TRABAJO, HORARIOS DE LABOR Y ASISTENCIAS DEL
PERSONAL**

Artículo 12.- Jornadas: Cada trabajador laborará ordinariamente las máximas jornadas diarias y semanales reguladas por la legislación laboral ecuatoriana. Para

 <p>Crecer - Wiñari COOPERATIVA DE AHOORRO Y CREDITO Creciendo juntos con pasión y honestidad</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AP.02 9/10
---	---	-----------------------

CODIGO	CUENTAS	DICIEMBRE
1	ACTIVO	6.795.151,47
11	FONDOS DISPONIBLES	412.301,42
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0,00
13	INVERSIONES	0,00
14	CARTERA DE CREDITOS	5.451.693,36
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES	0,00
16	CUENTAS POR COBRAR	276.495,63
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	0,00
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	82.986,51
19	OTROS ACTIVOS	571.674,55
	PASIVOS	5.780.385,03
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	4.136.040,08
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	3.282,20
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	0,00
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACION	0,00
25	CUENTAS POR PAGAR	234.841,61
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	951.337,40
27	VALORES EN CIRCULACION	0,00
29	OTROS PASIVOS	454.883,74
3	PATRIMONIO	1.014.766,44
31	CAPITAL SOCIAL	964.817,66
33	RESERVAS	11.282,00
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	0,00
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	0,00
36	RESULTADOS	38.666,78
	VERIFICACION DE BALANCE	-
4	GASTOS	1.078.265,13
41	INTERESES CAUSADOS	304.681,64
42	COMISIONES CAUSADAS	0,00
43	PERDIDAS FINANCIERAS	0,00
44	PROVISIONES	152.000,00

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AP.02 10/10
---	---	------------------------

45	GASTOS DE OPERACION	616.099,21
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	0,00
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	5.484,28
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	0,00
5	INGRESOS	1.127.025,89
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	977.121,03
52	COMISIONES GANADAS	0,00
53	UTILIDADES FINANCIERAS	0,00
54	INGRESOS POR SERVICIOS	108.787,69
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	0,00
56	OTROS INGRESOS	41.117,17
	EXCEDENTE O PERDIDA BRUTA	48.760,76

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

3.3.1.3. Hoja de Referencia

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AP.03 1/2
---	---	----------------------------

No.	Detalle	Referencia
1	Archivo permanente	AP
2	Orden de trabajo	AP.01
3	Información general	AP.02
4	Hoja de referencia	AP.03
5	Hoja de marcas	AP.03
6	Archivo corriente	AC
7	Programa de conocimiento preliminar	AC.01
8	Programa de planificación específico	AC.02
9	Programa de ejecución	AC.03
10	Programa de comunicación de resultados	AC.04
11	Notificación del inicio del proceso de auditoría de gestión	CP.01
12	Solicitud de la información general de la cooperativa para su análisis.	CP.02
13	Visita de reconocimiento de las instalaciones.	CP.03
14	Entrevista preliminar al delegado de la Gerencia.	CP.04
15	Memorándum de planificación de auditoría de gestión.	CP.05
16	Evaluar la estructura del sistema de control interno aplicando cuestionarios.	PP.01
17	Definir los niveles de confianza y de riesgo.	PP.02
18	Elaborar la matriz de riesgo.	PP.03
19	Redactar el informe de control interno con las deficiencias encontradas en el mismo.	PP.04
20	Verificación de los procesos internos de la cooperativa con la finalidad de conocer el cumplimiento de la normativa.	E.01
21	Aplicación de indicadores de gestión para medir la eficacia, eficiencia y economía.	E.02
22	Elaborar los hallazgos de auditoría de gestión.	E.03

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AP.03 2/2
---	---	----------------------

No.	Detalle	Referencia
23	Notificación de la finalización del proceso de auditoría de gestión.	CR.01
24	Elaborar la convocatoria a la lectura del borrador del informe de auditoría de gestión.	CR.02
25	Elaborar el informe final de auditoría de gestión en base a las deficiencias encontradas para la toma de decisiones.	CR.03

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

3.3.1.4. *Hoja de Marcas*

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AP.04 1/1
---	---	----------------------

No.	Descripción	Símbolo
1	Suman	Σ
2	Falta de documento	¥
3	Documentación completa	√
4	Hallazgos	@
5	No aplica	±
6	Observada	£

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

3.3.2. Archivo Corriente

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AC 1/1
---	---	-------------------

ARCHIVO CORRIENTE

Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.
Tipo de examen	Auditoría de gestión
Periodo	1 de enero al 31 de diciembre del 2018.
Responsable	Srta. María Transito Pilamunga Agualongo Ing. Fernando Veloz Ing. Víctor Albán.

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AC.1 1/2
---	---	---------------------

PROGRAMA DE LA FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR

Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.
Tipo de examen	Auditoría de gestión
Periodo	1 de enero al 31 de diciembre del 2018.
Responsable	Srta. María Transito Pilamunga Agualongo Ing. Fernando Veloz Ing. Víctor Albán.

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AC.1 2/2
---	---	---------------------

PROGRAMA DE LA FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR

Objetivo:

Identificar los puntos críticos en los que se debe centrar la auditoría partiendo del análisis de la información presentada por la administración.

No.	Procedimientos	Papeles de trabajo	Responsable
1	Notificación del inicio del proceso de auditoría de gestión	CP.01	MTPA
2	Solicitud de la información general de la cooperativa para su análisis.	CP.02	MTPA
3	Visita de reconocimiento de las instalaciones.	CP.03	MTPA
4	Entrevista preliminar al delegado de la Gerencia.	CP.04	MTPA
5	Memorándum de planificación de auditoría de gestión.	CP.05	MTPA

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

3.3.2.1. *Notificación de Inicio de Auditoría*

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	CP.01 1/1
---	---	----------------------

Ambato, 05 de junio del 2019.

Licenciado.

Geovanny Maliza Pacarí.

Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Presente.

Por medio de la presente me permito expresarle un saludo cordial y respetuoso, la finalidad de este documento es notificarle el inicio del proceso de auditoría de gestión, el mismo que se sustentara en la aplicación de la normativa interna y varios procesos selectivos, ejecutados por profesionales en el área de auditoría. Adicionalmente le solicito comunique al personal que este directamente relacionado con la auditoría para que participe activamente en su ejecución.

Sin más me despido.

Atentamente;

Srta. María Transito Pilamunga Agualongo

Auditora

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

3.3.2.2. *Solicitud de la Información General*

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	CP.02 1/1
---	---	----------------------

Ambato, 06 de junio del 2019.

Licenciado.

Geovanny Maliza Pacarí.

Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Presente.

Reciba un cordial saludo, por medio de la presente le solicito autorice a quien corresponda la entrega de la información general de la cooperativa, que servirá para definir los puntos críticos y se definan las áreas que serán auditadas, dentro de la información solicitada tenemos:

- Planificación estratégica
- Organigrama estructural
- Manual de créditos
- Reglamento interno de trabajo
- Estados financieros
- Metas y objetivos
- Expedientes de los procesos interno de la cooperativa.

Sin más me despido.

Atentamente;

Srta. María Transito Pilamunga Agualongo

Auditora

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

3.3.2.3. *Visita de Reconocimiento Preliminar*

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.</p>	<p>CP.03 1/1</p>
---	--	------------------------------------



Ilustración 3-16: Reconocimiento preliminar

<p>Realizado por: MTPA</p>	<p>Fecha: 03/06/2019</p>
<p>Supervisado por: FV / VA</p>	<p>Fecha: 23/08/2019</p>

3.3.2.4. *Entrevista al Representan Legal*

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	CP.04 1/1
---	---	----------------------

<p>¿Usted, desde cuando se encarga de la gestión de la Cooperativa?</p>	<p>Voy más de tres años frente a la Cooperativa, en realidad ha sido un tiempo con varios cambios, no solo en el mercado sino en la administración, pero siempre procuramos atender de mejor manera a los socios.</p>
<p>¿Ha presentado una planificación estratégica y cuales a su criterio son los puntos claves?</p>	<p>Si, por su puesto al inicio de cada año elaboramos las directrices para el año y cada cuatro años actualizamos la planificación estratégica procurando alcanzar las metas previstas.</p>
<p>¿Se han aplicado evaluaciones para conocer si se cumplen con los procesos internos?</p>	<p>Las evaluaciones se dan para que se cumplan con los procesos internos ya que con ello se puede mantener un control adecuado del manejo de la entidad.</p>
<p>¿En el caso de las metas de colocación de créditos son verificadas constantemente?</p>	<p>Las metas de colocación de créditos se verifican constantemente ya que con ello se puede mantener controlado las tasas de morosidad y a final de mes no exista inconveniente.</p>
<p>¿Desde su punto de vista cuáles son las deficiencias que afecta a la Cooperativa?</p>	<p>La falta de distribución de trabajo a cada uno de los empleados, no existir una comunicación adecuada de todo el personal para que exista un buen desenvolvimiento en cada una de sus funciones.</p>
<p>¿Se han aplicado anteriormente indicadores de gestión?</p>	<p>Se aplica en forma regular ya que no estábamos preparados profesionalmente en el campo de conocimiento, con ello se ha adoptado la forma de capacitar al personal para que tengan conocimiento de los mismos de esa manera se puede tener un control de la entidad con resultados favorables.</p>
<p>¿Cuándo se ha dado una recomendación son asumidas por los empleados de la cooperativa?</p>	<p>Las recomendaciones o sugerencias de los empleados son importantes ya que son ellos los que tienen contacto con los socios en cuanto a los errores que tenga la entidad o falta de varios sistemas o capacitaciones que necesitan para mejorar la atención.</p>
<p>¿Considera necesaria la aplicación de una Auditoría de Gestión?</p>	<p>La auditoría de gestión es aplicada en la entidad para ello debíamos tener un sistema adecuado para el desarrollo del mismo de esa manera nos ahorraríamos el tener problemas posteriores.</p>

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

3.3.2.5. Memorandum de Planificación de Auditoría

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	CP.05 1/2
---	---	----------------------------

Ambato, 14 de junio del 2019.

Licenciado.

Geovanny Maliza Pacarí.

Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Presente.

Por medio de la presente se entrega el memorándum de planificación de auditoría de gestión, que incluye los siguientes parámetros:

Razón social: Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Tipo de examen: Auditoría de gestión

Periodo: 1 de enero al 31 de diciembre del 2018.

Equipo de trabajo:

- Srta. María Transito Pilamunga Agualongo Auditora
- Ing. Fernando Veloz Jefe de auditoría
- Ing. Víctor Albán. Supervisor de auditoría

Objetivo general:

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Periodo 2018, aplicando indicadores de gestión para la determinación de eficiencia y eficacia en sus objetivos.

Alcance de la auditoría:

Los procedimientos de auditoría de gestión se basarán en la verificación de los principales procesos internos de la cooperativa (Créditos, recuperación de cartera, captación de fondos fijos y manejo de talento humano), se aplicarán indicadores de gestión al cumplimiento de las metas anuales.

Limitaciones del proceso de auditoría

El acceso a la información de la cooperativa es la principal limitación, por el sigilo bancario no se pudo sacar la documentación fuera de las instalaciones de la cooperativa, debiendo aplicarse los procedimientos en un tiempo limitado, donde los empleados de la cooperativa salvaguarden los archivos de la entidad.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	CP.05 2/2
---	---	----------------------

Proceso general por fases:

- Conocimiento preliminar
 - Inicio del proceso
 - Información general
 - Visita de reconocimiento y entrevista
- Planificación específica
 - Evaluación del sistema de control interno
 - Identificación de las deficiencias
- Ejecución
 - Verificación de los procesos internos
 - Aplicación de indicadores de gestión
 - Hallazgos
- Comunicación de resultados
 - Informe final de auditoría de gestión

Normativa aplicable:

Dentro de la normativa interna tenemos; estatuto de creación, manual de créditos y reglamento interno de trabajo, se aplicarán las NAGAS, Código de trabajo.

Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Srta. María Transito Pilamunga Agualongo

Auditora

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AC.2 1/2
---	---	---------------------

PROGRAMA DE LA FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.
Tipo de examen	Auditoría de gestión
Periodo	1 de enero al 31 de diciembre del 2018.
Responsable	Srta. María Transito Pilamunga Agualongo Ing. Fernando Veloz Ing. Víctor Albán.

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AC.2 2/2
---	---	---------------------

PROGRAMA DE LA FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Objetivo:

Evaluar el sistema de control interno que posee la cooperativa con la finalidad de medir los niveles de confianza y de riesgo aplicando el método COSO II.

No.	Procedimientos	Papeles de trabajo	Responsable
1	Evaluar la estructura del sistema de control interno aplicando cuestionarios.	PP.01	MTPA
2	Definir los niveles de confianza y de riesgo.	PP.02	MTPA
3	Elaborar la matriz de riesgo.	PP.03	MTPA
4	Redactar el informe de control interno con las deficiencias encontradas en el mismo.	PP.04	MTPA

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

3.3.2.6. Evaluación de Estructura de Control Interno

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	PP.01 1/10
---	---	-----------------------

Componente: Ambiente de control

Se relaciona directamente con la conducta que debe tener el personal para mantener las actividades en una atmosfera correcta.

N.-	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACION
1	¿Los códigos son entendibles y dirigidos a conflictos de interés de la cooperativa Crecer Wiñari?	X		
2	¿Los códigos de conducta o ética no son reconocidos por todos los empleados?		X	No todos los empleados conocen los códigos de los empleados.
3	¿Si un código de conducta no existe la dirección de cultura dirige el comportamiento ético y moral?	X		
4	¿El acuerdo de integridad y ética es comunicado efectivamente por la entidad financiera?	X		
5	¿Los empleados sienten presión por hacer lo correcto en cuanto a la toma de decisiones?	X		
6	¿Negociar directamente con clientes para la obtención de préstamos exactos?	X		
7	¿La dirección responde a violaciones de estándares de comportamiento?	X		
8	¿Las acciones disciplinarias son resultado de violaciones comunicadas en la entidad?	X		
9	¿La dirección proporciona asesorías en situaciones que estas necesitan?	X		
10	¿La junta directiva desafía las decisiones planeadas por los directores?			

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	PP.01 2/10
---	---	-----------------------

N.-	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACION
11	¿El conocimiento de directores es suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo?	X		
12	¿El comité de auditoría se reúne con el departamento de contabilidad, auditores internos y externos para discutir el proceso?		X	No todos los empleados conocen el código de ética.
13	¿El conocimiento de directores es suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo?	X		
14	¿La junta supervisa y analiza todos y cada uno de los metas a seguir?	X		
15	¿Existe rotación de personal de supervisión?		X	Son personas fijas en cada una de sus funciones.
	Suman Σ	12	3	

Nivel de confianza: $12/15 * 100$

Nivel de confianza: 80% Alto

Nivel de riesgo: 100% - 80%

Nivel de riesgo: 20% Bajo

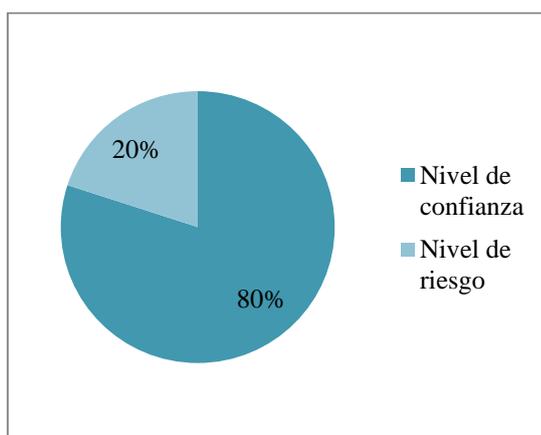


Ilustración 3-17: Ambiente de control

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	PP.01 3/10
---	---	-----------------------

Componente: Establecimiento de los objetivos

La entidad financiera cuenta con objetivos que deben ser alcanzados en un período determinando de tiempo y se relacionan con la naturaleza de la cooperativa.

N.-	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACION
1	¿Los objetivos de una entidad financiera son diferentes a las demás entidades?	X		
2	¿Desarrollar un plan estratégico apoya a los objetivos de la entidad?	X		
3	¿Los objetivos son establecidos por actividades claves de la entidad financiera?	X		
4	¿Existen planes relacionados directamente con los objetivos de la cooperativa?	X		
5	¿Las relaciones de trabajo y programas de beneficio mantienen a la entidad en un nivel competitivo?	X		
	Suman Σ	5	0	

Nivel de confianza: $5 / 5 * 100$

Nivel de confianza: 100% Alto

Nivel de riesgo: 100% - 100%

Nivel de riesgo: 0% Bajo

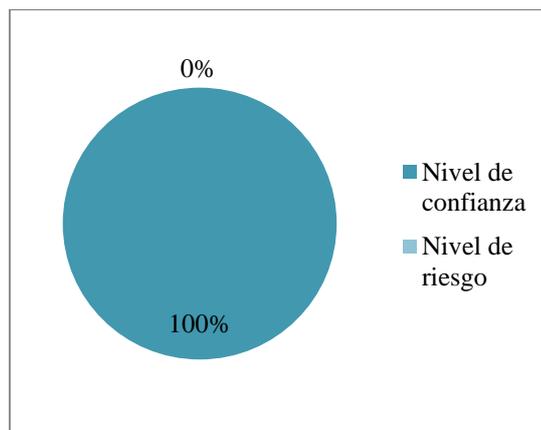


Ilustración 3-18: Establecimiento de los objetivos

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	PP.01 4/10
---	---	-----------------------

Componente: Identificación de eventos

Los eventos que se relacionan con acciones de riesgos que se pueden dar dentro de la cooperativa.

N.-	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACION
1	¿Se han identificado los eventos que pueden afectar a la cooperativa?	X		
2	¿Existe una persona responsable de la identificación de eventos de riesgo?	X		
3	¿Se realizan comparaciones a los eventos de riesgos para poder tomar medidas para superarlos?		X	No se comparan los eventos de riesgos para conocer si se superan.
4	¿Emiten informes sobre los eventos de riesgos para la toma de decisiones?		X	No se emiten informes de los eventos de riesgos.
	Suman Σ	2	2	

Nivel de confianza: $2 / 4 * 100$

Nivel de confianza: 50% Bajo

Nivel de riesgo: 100% - 50%

Nivel de riesgo: 50% Alto

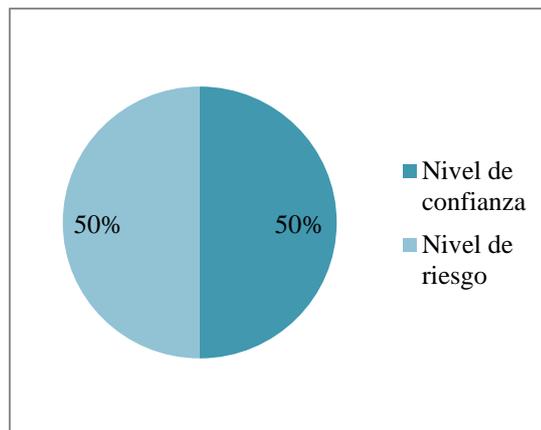


Ilustración 3-19: Identificación de eventos

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	PP.01 5/10
---	---	-----------------------

Componente: Evaluación del riesgo

Se han aplicado mecanismos para superar los riesgos de la cooperativa.

N.-	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACION
1	¿Se han definido métodos para identificar los riesgos que pueden afectar a la cooperativa?	X		
2	¿Cuándo se identifican riesgos se procede a su evaluación?	X		
3	¿Se emiten informes sobre la evaluación de los riesgos que son presentados para la toma de decisiones?		X	No se emiten informes.
	Suman Σ	2	1	

Nivel de confianza: $2 / 3 * 100$

Nivel de confianza: 67% Moderado

Nivel de riesgo: 100% - 67%

Nivel de riesgo: 33% Moderado

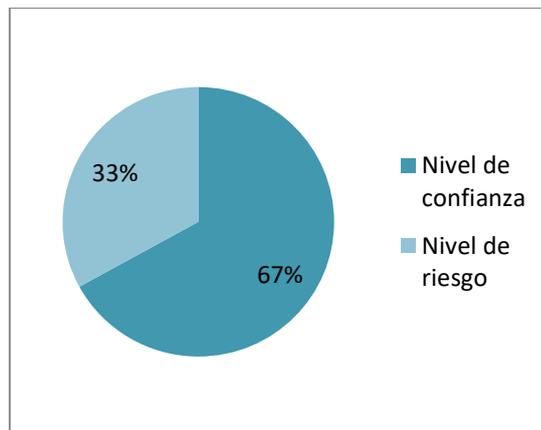


Ilustración 3-20: Evaluación del riesgo

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	PP.01 6/10
---	---	-----------------------

Componente: Respuesta al riesgo

Cuando la administración encuentra un riesgo como este responda a los riesgos encontrados.

N.-	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACION
1	¿La Gerencia da respuesta inmediata a los riesgos encontrados?		X	No se prioriza el riesgo
2	¿Se han definido acciones para superar los riesgos identificados en la cooperativa?		X	No se cuentan acciones para superar los riesgos
3	¿Existe una persona encargada de dar respuesta al riesgo?	X		
4	¿Existe un plan de mitigación de riesgos dentro de la cooperativa?		X	Ausencia de un plan de mitigación de riesgos
	Suman Σ	1	3	

Nivel de confianza: $1 / 4 * 100$

Nivel de confianza: 25% Bajo

Nivel de riesgo: 100% - 25%

Nivel de riesgo: 75% Alto

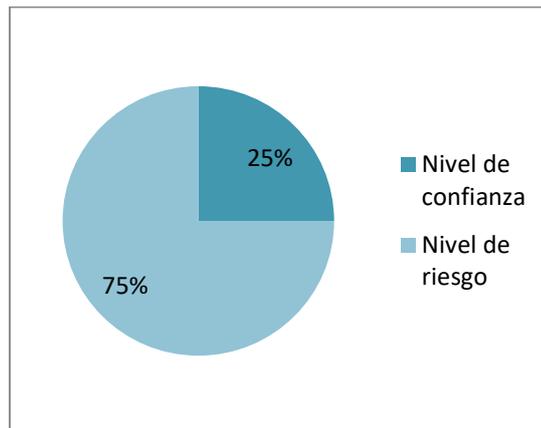


Ilustración 3-21: Respuesta al riesgo

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	PP.01 7/10
---	---	-----------------------

Componente: Actividades de control

No cuenta con actividades, responsables y documentos que permitan validar las actividades de la empresa.

N.-	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACION
1	¿Las acciones especiales son realizadas para el personal nuevo en cuanto al desarrollo y manejo de la entidad?	X		
2	¿El sistema mantiene mecanismos para manipulación de valores?	X		
3	¿La dirección conoce el sistema de políticas de desarrollo e implementación?	X		
4	¿El sistema es grande para manejar el crecimiento del volumen de información?	X		
5	¿Existe un proceso para la revisión de los objetivos de la unidad y los planes?	X		
6	¿Existe mecanismos para tomar ventaja y controlar el uso de los recursos?		X	No se han definido mecanismos para la evaluación.
7	¿Los reportes financieros son emitidos por el sistema y manualmente?	X		
8	¿Las responsabilidades de control en los empleados son reasignadas o transferidas?	X		
9	¿El personal está de acuerdo con las reglas y políticas que maneja la entidad?	X		
10	¿El manual de políticas es aplicado lo aplican de forma adecuada?	X		
11	¿El proceso de crédito ha sido regulado para que pueda ser evaluado posteriormente?	X		
12	¿Se aplican mecanismos para evaluar los procesos internos de la cooperativa?	X		
13	¿Existe un proceso normado para la recuperación de la cartera vencida?	X		

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	PP.01 8/10
---	---	-----------------------

N.-	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACION
14	¿Cuenta con procesos para la administración del talento humano?	X		
15	¿Existe un archivo ordenado de la documentación que abaliza los procesos?	X		
16	¿Los empleados de la cooperativa han sido evaluados sobre los procesos internos de la cooperativa?	X		
	Suman Σ	15	1	

Nivel de confianza: 15 / 16 * 100

Nivel de confianza: 94% Bajo

Nivel de riesgo: 100% - 94%

Nivel de riesgo: 6% Alto

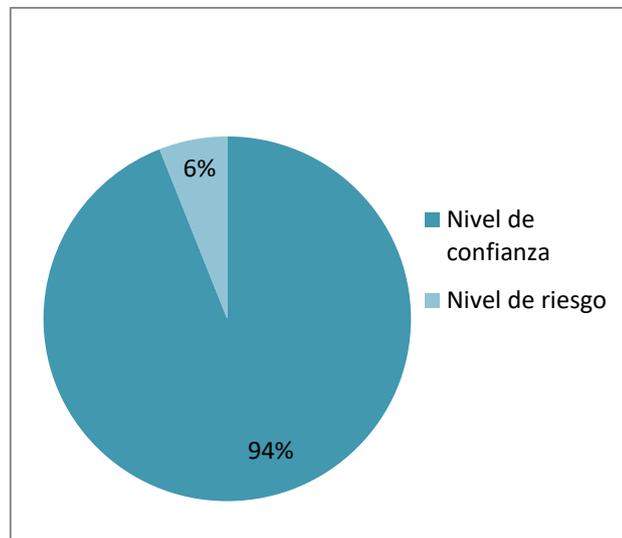


Ilustración 3-22: Actividades de control

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	PP.01 9/10
---	---	-----------------------

Componente: Información y comunicación

Identificación de los canales de comunicación y la información que se genera en la cooperativa procurando salvaguardar los recursos.

N.-	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACION
1	¿La información ingresada es analizada para el logro de los objetivos?	X		
2	¿Los directores reciben información que les ayuda a identificar las acciones que debe tomar?	X		
3	¿La información es recopilada de manera adecuada para llevar a cabo una inspección detallada?	X		
4	¿Las necesidades y prioridades en la información son definidas por los ejecutivos?	X		
5	¿La comunicación con los clientes es mensual debido a cuentas saldadas o pendientes en el sistema?	X		
6	¿Las medidas de seguridad son confiables en cuanto al registro de información?		x	No se cuentan con medidas de seguridad.
	Suman Σ	5	1	

Nivel de confianza: $5 / 6 * 100$

Nivel de confianza: 83% Alto

Nivel de riesgo: 100% - 83%

Nivel de riesgo: 17% Bajo

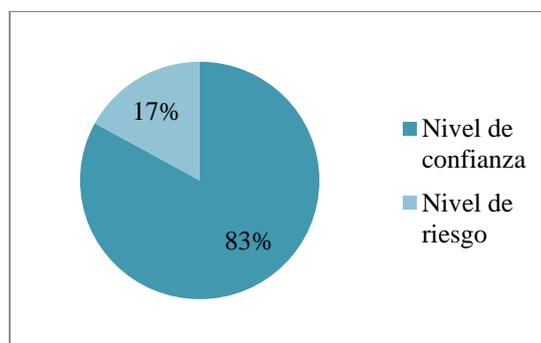


Ilustración 3-23: Información y comunicación

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	PP.01 10/10
---	---	------------------------

Componente: Monitoreo

Se definen mecanismos para la evaluación permanente y mejora continua.

Cuando la administración encuentra un riesgo como este responda a los riesgos encontrados.

N.-	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACION
1	¿Es apropiado el sistema de control interno para ser evaluado?		X	No se aplican sistemas de control interno.
2	¿El personal encargado para la revisión es capacitado en el tema?	X		
3	¿El evaluador tiene conocimiento muy amplio de las actividades de la entidad?	X		
4	¿Las deficiencias son reportadas directamente a la persona encargada de la actividad y al personal de nivel más alto de la entidad?		x	Son reportadas al gerente pero no directamente a la persona encargada
	Suman Σ	2	2	

Nivel de confianza: $2 / 4 * 100$

Nivel de confianza: 50% Bajo

Nivel de riesgo: 100% - 50%

Nivel de riesgo: 50% Alto

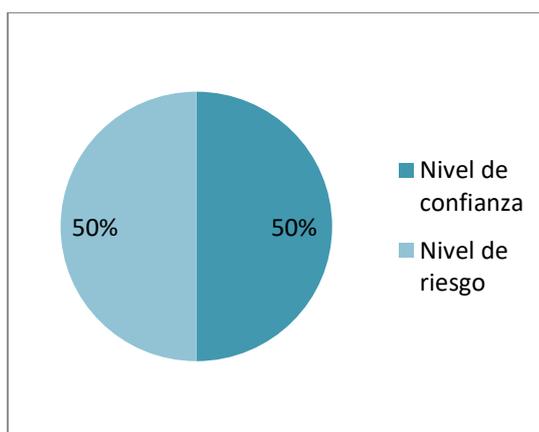


Ilustración 3-24: Monitoreo

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

3.3.2.7. Nivel de Confianza y Riesgo

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	PP.02 1/1
---	---	----------------------

Componentes	Ponderación	Calificación	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
Ambiente de control	15	12	80%	20%
Establecimiento de los objetivos	5	5	100%	0%
Identificación de eventos	4	2	50%	50%
Evaluación del riesgo	3	2	67%	33%
Respuesta al riesgo	4	1	75%	25%
Actividades de control	16	15	94%	6%
Información y comunicación	6	5	83%	17%
Supervisión o monitoreo	4	2	50%	50%
Promedio Q			75%	25%

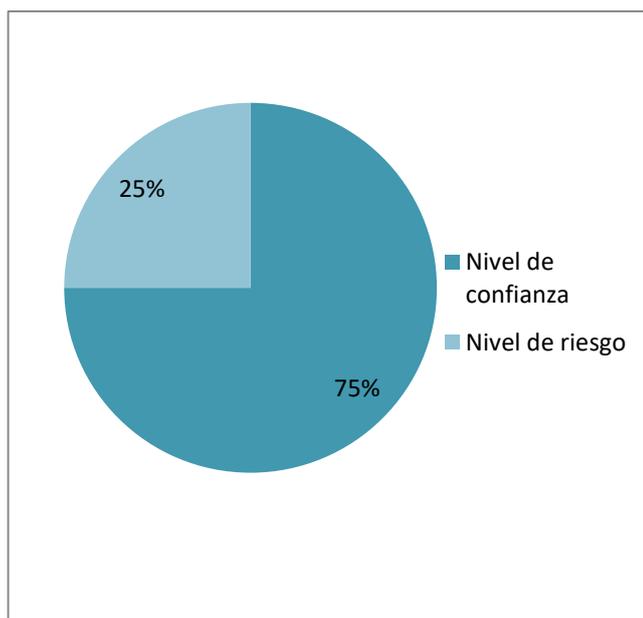


Ilustración 3-25: Nivel de Confianza y Riesgo

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

3.3.2.8. Matriz de Riesgos

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	PP.03 1/1
---	---	----------------------

Componentes	Nivel de riesgo	Tipo de riesgo	Acciones a ejecutarse
Ambiente de control	20%	Control Bajo	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de los procesos internos de la cooperativa. • Indicadores de gestión • Hallazgos en base a la normativa de la cooperativa.
Establecimiento de los objetivos	0%	Control Bajo	
Identificación de eventos	50%	Control Bajo	
Evaluación del riesgo	33%	Control Moderado	
Respuesta al riesgo	25%	Control Moderado	
Actividades de control	6%	Inherentes y control Bajo	
Información y comunicación	17%	Inherente Bajo	
Supervisión o monitoreo	50%	Control Bajo	
Promedio Q	25%		

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

3.3.2.9. Informe de Control Interno

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	PP.04 1/4
---	---	----------------------------

Ambato, 28 de junio del 2019.

Licenciado.

Geovanny Maliza Pacarí.

Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Presente.

Para la evaluación de la estructura de control interno se aplicó cuestionarios en base al COSO II, mediante cuestionarios, dando los siguientes resultados:

Componentes	Ponderación	Calificación	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
Ambiente de control	15	15	80%	20%
Establecimiento de los objetivos	5	5	100%	0%
Identificación de eventos	4	2	50%	50%
Evaluación del riesgo	3	2	67%	33%
Respuesta al riesgo	4	1	75%	25%
Actividades de control	16	15	94%	6%
Información y comunicación	6	5	83%	17%
Supervisión o monitoreo	4	2	50%	50%
Promedio Q			75%	25%

Componente Ambiente de control

Conclusión

Una vez evaluado el componente de ambiente de control se conoció que no cuentan con un código de ética para resolver los conflictos entre los empleados, el comité de auditoría no ha solicitado la implementación de este tipo de normativa y tampoco se procede a la rotación del personal entre las diferentes de la cooperativa.

 <p>Crecer - Wiñari COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Creciendo juntos con pasión y fe.</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	PP.04 2/4
--	---	--------------------------------

Recomendación

Elaborar un código de ética que regule la conducta del personal y prevengan los posibles conflictos a generarse dentro de la cooperativa, adicionalmente se debe proceder a la supervisión de las acciones y elaborar un plan de rotación de personal.

Componente Identificación de eventos

Conclusión

En lo referente a la identificación de eventos, no se han realizado comparaciones entre los eventos de riesgo con la finalidad de conocer si estos hechos se han mantenido en el tiempo, y en el caso de no ser superados definir responsables y nuevos mecanismos para superarlos.

Recomendación

Realizar reporte y comparar los eventos de riesgos que ha sufrido la cooperativa en varios períodos, conocer las medidas tomadas y tomar nuevas acciones si no se han superado las deficiencias.

Componente Evaluación del riesgo

Conclusión

No se cuentan con informes de la evaluación de riesgos que se han dado dentro de la cooperativa, donde se conozcan los riesgos y por qué se han producido, identificando las deficiencias y el origen de las mismas.

Recomendación

Emitir informes de la evaluación aplicadas a la cooperativa, priorizando la identificación de los riesgos y lo que llevo a ese punto a la cooperativa, definiendo responsables y las deficiencias que afectan a la gestión.

 <p>Crecer - Wiñari COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Creando juntos un futuro mejor...</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	PP.04 3/4
--	---	--------------------------------

Componente Respuesta al riesgo

Conclusión

No se ha elaborado un plan de mitigación de riesgos donde se definan acciones claras para superar las deficiencias encuentran en la cooperativa sean de origen interno o externo, permitiendo mitigar o superar completamente los riesgos.

Recomendación

La administración de la cooperativa debe solicitar a los jefes departamentales la elaboración de un plan de mitigación de riesgos, donde se incluya como se va a reducir o extinguir los riesgos dentro de la cooperativa.

Componente Actividades de control

Conclusión

No se ha elaborado mecanismos para la evaluación de los procesos internos de la cooperativa, afectando los resultados de la misma en el período fiscal determinado.

Recomendación

Diseñar y aplicar mecanismos de evaluación a los procesos y recursos de la cooperativa, incluyendo indicadores de gestión para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos fijados dentro de la institución financiera.

Componente Información y comunicación

Conclusión

Dentro del sistema de información no se han tomado medidas de seguridad que permita generar información oportuna para la toma de decisiones.

Recomendación

Elaborar mecanismos de seguridad de la información con la finalidad de tener datos oportunos para la toma de decisiones y el control de la gestión de la cooperativa.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	PP.04 4/4
---	---	----------------------

Componente Monitoreo

Conclusión

Dentro del sistema de control interno no se cuenta con mecanismos para la evaluación de los procesos internos de la cooperativa priorizando el cumplimiento de las metas u objetivos.

Recomendación

Diseñar un manual de evaluación tanto de los procesos internos y del personal, con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados en el tiempo estimado.

Atentamente;

Srta. María Transito Pilamunga Agualongo

Auditora

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AC.3 1/2
---	---	---------------------

PROGRAMA DE LA FASE III: EJECUCIÓN

Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.
Tipo de examen	Auditoría de gestión
Periodo	1 de enero al 31 de diciembre del 2018.
Responsable	Srta. María Transito Pilamunga Agualongo Ing. Fernando Veloz Ing. Víctor Albán.

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AC.3 2/2
---	---	---------------------

PROGRAMA DE LA FASE III: EJECUCIÓN

Objetivo:

Aplicar procedimientos de auditoría e indicadores de gestión para la obtención de evidencia y la construcción de hallazgos sustentados en la normativa que regula a la entidad.

No.	Procedimientos	Papeles de trabajo	Responsable
1	Verificación de los procesos internos de la cooperativa con la finalidad de conocer el cumplimiento de la normativa.	E.01	MTPA
2	Aplicación de indicadores de gestión para medir la eficacia, eficiencia y economía.	E.02	MTPA
3	Elaborar los hallazgos de auditoría de gestión.	E.03	MTPA

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

3.3.2.10. Verificación de los Procesos Internos de la Cooperativa

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	E.1 1/8
---	---	--------------------

REQUISITOS DEL EXPEDIENTE DEL PERSONAL

No.	Documentos	Si	No	Observación
1	Hoja de vida actualizada	28	7	¥ Algunas hojas de vida sin actualizar
2	Cédula de ciudadanía	35		√
3	Documentos de capacitación profesional, de poseerlos	21	14	¥ No entregan este documento varios empleados
4	Partida de matrimonio y partida de nacimiento de los hijos, si este fuera el caso	35		√
5	Ser calificado apto en las pruebas de conocimientos generales y profesionales.	17	18	¥ No se cuenta con este documento.
6	Una fotografía tamaño carnet	35	0	√
7	Sujetarse a los exámenes médicos y demás requisitos legales	29	6	¥ No han entregado exámenes médicos.
8	Suscribir el correspondiente contrato individual de trabajo.	35	0	√
	Suman Σ	135	45	

Marcas

- Σ Suman
- ¥ Falta de documento
- √ Documentación completa
- @ Hallazgos

Una vez revisado los archivos de los empleados de la cooperativa se pudo determinar que 17 empleados tienen sus expedientes completos, el cumplimiento de los requisitos presentados llega al 84%.

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	E.1 2/8
---	---	--------------------

REQUISITOS QUE DEBE TENER UN EXPEDIENTE DE CRÉDITOS

No.	Documentos	Si	No	Observación
1	Solicitud de crédito, que contiene información actualizada y veraz del sujeto de crédito.	10	0	√
2	Informe de (Crédito), en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, destino del crédito, plazo, información de la garantía, Ingresos y gastos del socio, análisis de capacidad de pago, recomendación del crédito, fecha y firma del responsable.	10	0	√
3	Hoja de verificación de deudor, codeudor y garantes, del domicilio y actividad económica, que debe contener su respectivo croquis y direcciones y de ser el caso las coordenadas de ubicación.	5	5	✘ No entregan las hojas de verificación completas.
4	El acta de aprobación, deberá estar suscrito por quienes aprobaron la operación de crédito, sustentado en el informe de crédito quien emitirá sus recomendaciones de ser necesario.	10	0	√
5	Copia del documento de identificación del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges de ser el caso.	8	2	✘ Falta algún documentos
6	Copia del Registro Único de Contribuyentes o RISE, de ser el caso.	10	0	√
7	En caso de personas jurídicas, copia del nombramiento vigente del representante legal.	-	-	± No aplica.

 <p>Crecer - Wiñari COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO Creciendo juntos con pasión y fe.</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	E.1 3/8
---	---	--------------------------

REQUISITOS QUE DEBE TENER UN EXPEDIENTE DE CRÉDITOS

No.	Documentos	Si	No	Observación
8	Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del socio y garantes.	8	2	√
9	Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas.	8	2	✘ Falta algún documentos
	Suman Σ	69	11	

Marcas

- Σ Suman
- ✘ Falta de documento
- √ Documentación completa
- ± No aplica
- @ Hallazgos

Se dio autorización para la revisión de diez procesos de microcréditos otorgados en el permiso 2018, dándose las siguientes novedades, faltan varios documentos o simplemente han sido colocados en los expedientes sin que es ten completamente llenos, faltan firman o datos claves para considerarlos dentro de los procesos finiquitados. El nivel de cumplimiento de los requisitos es del 86%.

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

 <p>Crecer - Wiñari COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO Creciendo juntos con pasión y fe.</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	E.1 4/8
--	---	--------------------

VERIFICACIÓN PREVIAS AL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO

No.	Documentos	Si	No	Observación
1	Verificar que la Solicitud de Crédito, tanto del solicitante del crédito como del garante(s) esté correctamente llenada y que las firmas que se asientan correspondan fielmente a las mostradas en las copias a color de la cedula de identidad de cada firmante;	10	0	√
2	Verificar que los documentos presentados como respaldo a la Solicitud del Crédito estén completos y se ajusten a los requerimientos en función del tipo de crédito y del monto solicitado;	8	2	✘ Faltan documentos
3	Verificar (en la medida de lo posible) que los documentos presentados sean correctos, no aceptando documentos con enmendaduras;	5	5	✘ Existen documentos con manchas.
4	Mediante llamadas telefónicas verificar si los números de teléfono asentados en la Solicitud de Crédito y aquellos que aparecen en los documentos de respaldo, corresponden a lo declarado. Aprovechar las llamadas telefónicas para verificar (de ser posible) otros datos, tales como tiempo en el trabajo;	5	5	✘ No existe registro de llamadas en cinco créditos
5	Verificar al buró de crédito y a las páginas WEB de instituciones tales como la Función Judicial y verificar si existen datos o información importantes no declarados;	10	0	√

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	E.1 5/8
---	---	--------------------

No.	Documentos	Si	No	Observación
6	De encontrarse irregularidades que pongan en duda la veracidad de lo declarado, o que representen omisiones que requieran ser aclaradas, o que a criterio del Asesor de Crédito representen impedimentos para dar trámite a la solicitud, devolver la solicitud a quien la recibió para que informe al socio solicitante del crédito de los hallazgos, de la posibilidad de solucionarlos o de la negación de la solicitud de crédito;	-	-	± No aplica.
	Suman Σ	38	12	

Marcas

- Σ Suman
- ¥ Falta de documento
- √ Documentación completa
- ± No aplica
- @ Hallazgos

De los diez créditos que fueron evaluados se pudo conocer que no se ha cumplido el debido proceso, no se han realizado la confirmación telefónica, ni se han presentado los Asesores ante la comisión para definir la ausencia de algún documento o registró que puede afectar la recuperación de los recursos de la cooperativa.

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	E.1 6/8
---	---	--------------------

PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.	Documentos	Si	No	Observación
1	Cobranza prejudicial (contacto mediante visitas, llamadas, o emails)	2	8	¥ No existe evidencia de su aplicación
2	Cobranza extrajudicial	3	-	√
3	Cobranza Judicial	-	-	± No aplica.

Marcas

- ¥ Falta de documento
- √ Documentación completa
- ± No aplica
- @ Hallazgos

Para el proceso de recuperación de cartera se tuvo acceso a diez procesos de créditos que han presentado morosidad, pero solo llegaron tres hasta el cobro extrajudicial los otros fueron cubiertos en la primera etapa del proceso de cobranza. Se pudo establecer que en el primer acercamiento no hay evidencia de su aplicación.

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	E.1 7/8
---	---	--------------------

VERIFICAR LAS FUNCIONES DEL ASESOR DE CRÉDITO

No.	Funciones	Si	No	Observación
1	Analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos.	X		£ Observado √
2	Demostrar la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes si los tuviere	X		£ Observado √
3	Analizar el destino de crédito, de acuerdo a la política y segmento de atención de la Cooperativa.	X		£ Observado √
4	Respaldar cada operación con la documentación completa	X		£ Observado √
5	Recomendar la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación	X		£ Observado √
	Suman Σ	5	0	

Marcas

Σ Suman

£ Observada

Para conocer de mejor manera el trabajo del asesor de créditos se procedió a verificar el cumplimiento de las funciones del mismo, estableciéndose que las cumple en su totalidad en base a la observación y revisión documental.

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	E.1 8/8
---	---	--------------------

VERIFICAR LAS FUNCIONES DEL ASISTENTE DE CRÉDITO

No.	Funciones	Si	No	Observación
1	Reunirse con los clientes que soliciten líneas de crédito, evaluar su condición financiera, referencias y capacidad de pago	X		£ Observado ✓
2	Investigar, recopilar y analizar la información para poder tomar decisiones efectivas y favorables.	X		£ Observado ✓
3	Promocionar los servicios de la institución y brindar asistencia a los clientes.	X		£ Observado ✓
4	Remitir las solicitudes que sean procesadas a la Jefatura de crédito con las observaciones a ser consideradas para la aprobación o negación del crédito.	X		£ Observado ✓
5	Ser diligentes al brindar asistencia a los clientes y mantener altos estándares de ética.	X		£ Observado ✓
6	Calcular las tasas de interés aplicables en base al historial financiero del solicitante	X		£ Observado ✓
7	Recopilar, copiar, clasificar y archivar las solicitudes en progreso y las que hayan sido aprobadas		X	¥ Falta de documento
8	Elaborar informes mensuales, trimestrales y anuales	X		£ Observado ✓
	Suman Σ	7	1	

Marcas

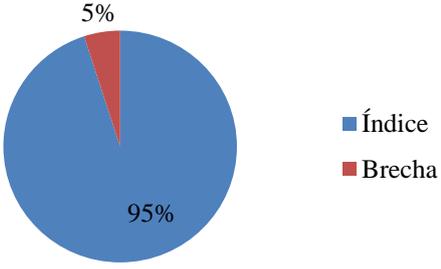
- Σ Suman
- £ Observada
- ¥ Falta de documento
- @ Hallazgos

Se relaciona con los procesos anteriores definiéndose que no revise la información completa y procede a su ingreso a pesar de este particular.

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

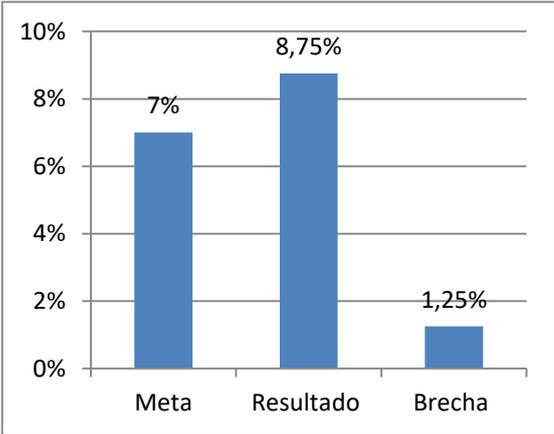
3.3.2.11. Aplicación de Indicadores de Gestión

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	E.2 1/5
---	---	--------------------

<p>Objetivo</p> <p>Lograr en el 2018 un incremento del 80% de las captaciones respecto al período anterior.</p>
<p>Resultado</p> <p>76% en las captaciones según el informe presentado a Gerencia.</p>
<p>Índice</p> $\frac{\text{Resultado de la gestión 2018}}{\text{Planificación de la gestión para el 2018}} \times 100$ $\frac{76\%}{80\%} \times 100$ <p>95% de cumplimiento de la meta propuesta.</p>
<p>Brecha</p> <p>100% - Índice</p> <p>100% - 95%</p> <p>Índice = 5%</p>
<p>Análisis:</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p>Según los informes presentados por el personal del área de captación se pudo conocer que se incrementado en un 76% comparando con el año 2017. Con una brecha del 5%.</p> </div> </div>

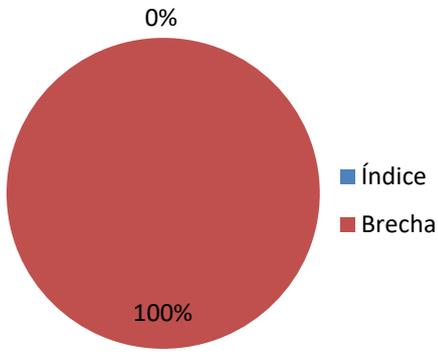
Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	E.2 2/5
---	---	------------------------------

<p>Objetivo</p> <p>Mantener índices de morosidad del 7%.</p>								
<p>Resultado</p> <p>8.75% índice de cartera vencida presentada en el informe a Gerencia.</p>								
<p>Índice</p> $\frac{\text{Resultado de la gestión 2018}}{\text{Planificación de la gestión para el 2018}} \times 100$ $\frac{8.75\%}{7\%} \times 100$ <p>125% de cumplimiento de la meta propuesta.</p>								
<p>Brecha</p> <p>100% - Índice</p> <p>100% - 125%</p> <p>Índice = -25%</p>								
<p>Análisis:</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;">  <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <caption>Datos del Gráfico de Barras</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meta</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Resultado</td> <td>8,75%</td> </tr> <tr> <td>Brecha</td> <td>1,25%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="flex: 2; padding-left: 20px;"> <p>Según los informes presentados a la Gerencia se pudo conocer que la cartera vencida se situó en 8.75%, la meta fue de 7%, quiere decir que no se alcanzó la meta propuesta.</p> </div> </div>	Categoría	Valor	Meta	7%	Resultado	8,75%	Brecha	1,25%
Categoría	Valor							
Meta	7%							
Resultado	8,75%							
Brecha	1,25%							

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	E.2 3/5
---	---	--------------------

Objetivo Programar al menos una capacitación al año.	
Resultado No se han realizado procesos de capacitación para el personal.	
Índice $\frac{\text{Capacitación ejecutadas periodo 2018}}{\text{Capacitaciones planificadas para el año 2018}} \times 100$ $\frac{0}{1} \times 100$ 0% de cumplimiento de la meta propuesta.	
Brecha 100% - Índice 100% - 0% Índice = 100%	
	Análisis: En el período 2018 se pudo establecer que no se han aplicado capacitaciones en ninguna de las áreas de la cooperativa.

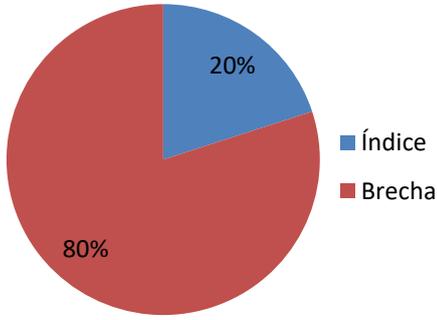
Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	E.2 4/5
---	---	--------------------

Objetivo Para el 2019 lograr que el 100% de reglamentos se encuentren actualizados.	
Resultado No se han realizado procesos de capacitación para el personal.	
Índice $\frac{\text{Reglamentos actualizados 2018}}{\text{Total reglamentos}} \times 100$ $\frac{0}{3} \times 100$ <p>0% de cumplimiento de la meta propuesta.</p>	
Brecha 100% - Índice 100% - 0% Índice = 100%	
<p>A pie chart with two segments. A large red segment represents 'Brecha' at 100%, and a very small blue segment represents 'Índice' at 0%. A legend to the right identifies the colors: blue for 'Índice' and red for 'Brecha'.</p>	Análisis: No se han actualizado los reglamentos que posee la cooperativa afectando su desempeño.

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	E.2 5/5
---	---	--------------------

Objetivo El 100% del personal debe conocer los planes, programas y proyectos.	
Resultado 7 personas conocen claramente planes, programas y proyectos	
Índice $\frac{\text{Personal que conocen los planes, programas y proyectos } 2018}{\text{Total de personal}} \times 100$ $\frac{7}{35} \times 100$ 20%	
Brecha 100% - Índice 100% - 20% Índice = 80%	
	Análisis: Se pudo establecer que solo el 20% conocen los planes de la cooperativa, debido a que son los directivos de la institución y conocen la planificación.

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

3.3.2.12. Hallazgos de Auditoría de Gestión

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	E.3 1/6
---	---	--------------------

<p>Título: Ausencia de varios requisitos en los expedientes de personal.</p>
<p>Condición:</p> <p>Dentro de la normativa reguladora de la administración de personal se define que deben existir unos requisitos dentro de los expedientes de personal, que abalicen la legalidad del contrato y del trabajo que realiza el trabajador, aspecto que no se ha cumplido estableciéndose que solo 17 empleados tienen sus carpetas completas.</p>
<p>Criterio:</p> <p>Reglamento interno de trabajo</p> <p>Artículo 9.- Documentación: Todos los trabajadores, para ingresar a prestar sus servicios a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA., deberán presentar la documentación siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Hoja de vida actualizada b) Cédula de ciudadanía; c) Documentos de capacitación profesional, de poseerlos; d) Partida de matrimonio y partida de nacimiento de los hijos, si este fuera el caso; e) Ser calificado apto en las pruebas de conocimientos generales y profesionales, exámenes médicos y otros, realizados por los profesionales de confianza de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA., siempre que no se atente contra la integridad y privacidad del trabajador; f) Una fotografía tamaño carnet; g) Sujetarse a los exámenes médicos y demás requisitos legales; y, h) Suscribir el correspondiente contrato individual de trabajo.
<p>Causa:</p> <p>El encargado de la administración del personal se encuentra en la matriz y no ha solicitado a los Jefe de Agencia el envío de la totalidad de documentación presentándose esta deficiencia.</p>
<p>Efecto:</p> <p>18 empleados les falta algún requisito en su expediente.</p>

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

 <p>Crecer - Wiñari COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Crece más, juntos con pasión, siempre...</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	E.3 2/6
Título: Ausencia de varios requisitos en los expedientes de crédito		
Condición: Dentro del manual de créditos se establece que una vez aprobados los créditos el expediente debe contener requisitos que abalicen su otorgamiento, aspecto que solo se ha cumplido en el 86%, ya que varios documentos no están ingresados o les falta su registro parcial o total.		
Criterio: Manual de créditos 23. EXPEDIENTES DE CRÉDITOS a. Solicitud de crédito, que contiene información actualizada y veraz del sujeto de crédito. b. Informe de (Crédito), en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, destino del crédito, plazo, información de la garantía, Ingresos y gastos del socio, análisis de capacidad de pago, recomendación del crédito, fecha y firma del responsable. c. Hoja de verificación de deudor, codeudor y garantes, del domicilio y actividad económica, que debe contener su respectivo croquis y direcciones y de ser el caso las coordenadas de ubicación. d. El acta de aprobación, deberá estar suscrito por quienes aprobaron la operación de crédito, sustentado en el informe de crédito quien emitirá sus recomendaciones de ser necesario. e. Copia del documento de identificación del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges de ser el caso. f. Copia del Registro Único de Contribuyentes o RISE, de ser el caso. g. En caso de personas jurídicas, copia del nombramiento vigente del representante legal. h. Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del socio y garantes. i. Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas.		
Causa: El área de créditos prioriza el otorgamiento a la presentación de los requisitos, debido a que existe la consigna, el asesor debe solicitar los requisitos y después incluirlos en los expedientes, pero en varios de los casos no se ha dado.		
Efecto: Incumplimiento del 14% en la presentación de los requisitos que deben existir en los expedientes de créditos.		

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

 <p>Crecer - Wiñari COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO Creando juntos un futuro mejor...</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	E.3 3/6
--	---	--------------------

Título: Incumplimiento de la verificación previa al otorgamiento del crédito
<p>Condición:</p> <p>Dentro del manual de créditos se define la necesidad de verificar los documentos y aplicar una serie de acciones que permitan minimizar las perdidas por no recuperar los valores entregados mediante créditos, dando un nivel de cumplimiento del 76%, siendo la principal deficiencia no informar si existe un problema antes de entregar los recursos.</p>
<p>Criterio:</p> <p>Manual de créditos</p> <p>9.4 Antes de salir al campo</p> <p>a) Verificar que la Solicitud de Crédito, tanto del solicitante del crédito como del garante(s) esté correctamente llenada y que las firmas que se asientan correspondan fielmente a las mostradas en las copias a color de la cedula de identidad de cada firmante;</p> <p>b) Verificar que los documentos presentados como respaldo a la Solicitud del Crédito estén completos y se ajusten a los requerimientos en función del tipo de crédito y del monto solicitado;</p> <p>c) Verificar (en la medida de lo posible) que los documentos presentados sean correctos, no aceptando documentos con enmendaduras;</p> <p>d) Mediante llamadas telefónicas verificar si los números de teléfono asentados en la Solicitud de Crédito y aquellos que aparecen en los documentos de respaldo, corresponden a lo declarado. Aprovechar las llamadas telefónicas para verificar (de ser posible) otros datos, tales como tiempo en el trabajo;</p> <p>e) Verificar al buró de crédito y a las páginas WEB de instituciones tales como la Función Judicial y verificar si existen datos o información importantes no declarados;</p> <p>f) De encontrarse irregularidades que pongan en duda la veracidad de lo declarado, o que representen omisiones que requieran ser aclaradas, o que a criterio del Asesor de Crédito representen impedimentos para dar trámite a la solicitud, devolver la solicitud a quien la recibió para que informe al socio solicitante del crédito de los hallazgos, de la posibilidad de solucionarlos o de la negación de la solicitud de crédito.</p>

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	E.3 4/6
---	---	--------------------------

Causa:

Los informes de errores o de ausencia de documentos lo realizan de forma oral no emiten el informe correspondiente, tampoco se realizan todas las llamadas confirmatorias afectando el proceso de cobranza.

Efecto:

Incumplimiento del 76%, por no cumplir con dos pasos claves la verificación de datos y la presentación de un informe previo.

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

 <p>Crecer - Wiñari COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO Creciendo juntos con pasión y fe.</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	E.3 5/6
--	---	--------------------

Título: Ausencia de registros del procesos de cobranza prejudicial
Condición: Dentro del proceso de recuperación de cartera define tres etapas, en la primera es la preventiva donde el asesor debe persuadir al socio para el pago puntual, pero esto no se ha cumplido en su totalidad llegando a un nivel de confianza del 20% por la documentación existente.
Criterio: Manual de crédito El proceso de recuperación de los créditos concedidos, es en primera instancia, responsabilidad del Asesor de Crédito que llevo adelante el proceso de inspección, por ser el más conocedor de las condiciones en las que se entregó el crédito, del domicilio y el lugar de trabajo, tanto del deudor como del garante(s) o de las características y condiciones de las garantías. Su primera responsabilidad, especialmente en microcréditos, es realizar visitas periódicas a los socios que recibieron un crédito, para verificar que el destino que se haya dado a los dineros recibidos, este acorde con los objetivos para los que dicho crédito fue solicitado. Es muy importante este seguimiento, pues si los recursos recibidos para el inicio o fortalecimiento de un emprendimiento son destinados para otros fines, seguramente el deudor tendrá dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones... Es por esto que, utilizando los medios tecnológicos (llamadas telefónicas o correos electrónicos) con los que actualmente se cuenta, se recuerde al deudor en forma anticipada, respecto al próximo vencimiento de su cuota y si el pago no se hace efectivo dentro de los dos primeros días luego del vencimiento, realizar llamadas telefónicas y preferiblemente visitas, para conocer la causa del retraso y tratar de establecer una fecha de pago que el socio la pueda cumplir, entregando una notificación escrita cuyo costo, en función del monto...
Causa: El Asesor de créditos destina la mayor parte del tiempo en la colocación de créditos dejando como actividad secundaria el cobro y si lo realiza no lo documenta faltando evidencia para comprobarlo.
Efecto: 80% del proceso de cobro prejudicial no está reportado.

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

 <p>Crecer - Wiñari COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO Crece más, juntos con pasión, siempre...</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	E.3 6/6
---	---	--------------------

Título: Incumplimiento de una función del Asistente de crédito
Condición: El Asistente de créditos debe cumplir con varias funciones dadas en el manual de créditos se pudo conocer que una de ellas no se ha dado debidamente y ha revisado ordenes de su Jefe inmediato, pero no existe documentos que lo abalicen.
Criterio: Manual de crédito <ul style="list-style-type: none"> • Reunirse con los clientes que soliciten líneas de crédito, evaluar su condición financiera, referencias y capacidad de pago • Investigar, recopilar y analizar la información para poder tomar decisiones efectivas y favorables. • Promocionar los servicios de la institución y brindar asistencia a los clientes. • Remitir las solicitudes que sean procesadas a la Jefatura de crédito con las observaciones a ser consideradas para la aprobación o negación del crédito. • Ser diligentes al brindar asistencia a los clientes y mantener altos estándares de ética. • Calcular las tasas de interés aplicables en base al historial financiero del solicitante • Recopilar, copiar, clasificar y archivar las solicitudes en progreso y las que hayan sido aprobadas • Elaborar informes mensuales, trimestrales y anuales
Causa: Es informada las anomalías pero no de forma escrita, y recibe la orden se de seguir el proceso sin que exista un documento que libere de responsabilidades al empleado.
Efecto: Ingresa y clasifica la información previa al otorgamiento sin que esté completa.

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AC.4 1/2
---	---	---------------------

PROGRAMA DE LA FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.
Tipo de examen	Auditoría de gestión
Periodo	1 de enero al 31 de diciembre del 2018.
Responsable	Srta. María Transito Pilamunga Agualongo Ing. Fernando Veloz Ing. Víctor Albán.

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	AC.4 2/2
---	---	---------------------

PROGRAMA DE LA FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Objetivo:

Redactar el informe final e auditoría de gestión en base a los hallazgos definidos en la fase de ejecución, que serán presentados a la administración para la toma de decisiones.

No.	Procedimientos	Papeles de trabajo	Responsable
1	Notificación de la finalización del proceso de auditoría de gestión.	CR.01	MTPA
2	Elaborar la convocatoria a la lectura del borrador del informe de auditoría de gestión.	CR.02	MTPA
3	Elaborar el informe final de auditoría de gestión en base a las deficiencias encontradas para la toma de decisiones.	CR.03	MTPA

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

3.3.2.13. *Notificación de Terminación de Auditoría Financiera*

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	CR.1 1/1
---	---	---------------------

Ambato, 12 de agosto del 2019.

Licenciado.

Geovanny Maliza Pacarí.

Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Presente.

Por medio de la presente, me permito informarle que se ha finalizado con el proceso de la auditoría de gestión a la entidad que usted dirige, se revisó la información general de la cooperativa, su normativa que regula los puntos críticos de la gestión y se aplicaron indicadores de gestión para conocer los niveles de eficiencia y eficacia de los objetivos de la institución financiera.

Sin más me despido.

Atentamente;

Srta. María Transito Pilamunga Agualongo

Auditora

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

3.3.2.14. Convocatoria a la Lectura del Borrador del Informe de Auditoría

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	CR.2 1/1
---	---	---------------------

Ambato, 15 de agosto del 2019.

Señores.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñarí Ltda.

Presente.

Mediante la presente, se convoca a la lectura del borrador del informe final del proceso de auditoría de gestión, que tiene el carácter de obligatorio para el personal que labora en la matriz de la cooperativa.

- **Fecha:** 23 de agosto del 2019.
- **Hora:** 18h00 (seis horas de la tarde)
- **Lugar:** Auditorio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Sin más me despido.

Atentamente;

Srta. María Transito Pilamunga Agualongo

Auditora

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

3.3.2.15. Informe Final de Auditoría de Gestión

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	CR.3 1/6
---	---	---------------------

Ambato, 15 de agosto del 2019.

Licenciado.

Geovanny Maliza Pacarí.

Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda.

Presente.

Se realizó el proceso de auditoría de gestión, considerando la normativa que regula a la cooperativa, dando los siguientes resultados:

Título: Ausencia de varios requisitos en los expedientes de personal.

Condición:

Dentro de la normativa reguladora de la administración de personal se define que deben existir unos requisitos dentro de los expedientes de personal, que abalicen la legalidad del contrato y del trabajo que realiza el trabajador, aspecto que no se ha cumplido estableciéndose que solo 17 empleados tienen sus carpetas completas.

Criterio:

Reglamento interno de trabajo

Artículo 9.- Documentación: Todos los trabajadores, para ingresar a prestar sus servicios a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA., deberán presentar la documentación siguiente:

- a) Hoja de vida actualizada
- b) Cédula de ciudadanía;
- c) Documentos de capacitación profesional, de poseerlos;

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	CR.3 2/6
---	---	---------------------

- d) Partida de matrimonio y partida de nacimiento de los hijos, si este fuera el caso;
- e) Ser calificado apto en las pruebas de conocimientos generales y profesionales, exámenes médicos y otros, realizados por los profesionales de confianza de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA., siempre que no se atente contra la integridad y privacidad del trabajador;
- f) Una fotografía tamaño carnet;
- g) Sujetarse a los exámenes médicos y demás requisitos legales; y,
- h) Suscribir el correspondiente contrato individual de trabajo.

Título: Ausencia de varios requisitos en los expedientes de crédito

Condición:

Dentro del manual de créditos se establece que una vez aprobados los créditos el expediente debe contener requisitos que abalicen su otorgamiento, aspecto que solo se ha cumplido en el 86%, ya que varios documentos no están ingresados o les falta su registro parcial o total.

Criterio:

Manual de créditos

23. EXPEDIENTES DE CRÉDITOS

- a. Solicitud de crédito, que contiene información actualizada y veraz del sujeto de crédito.
- b. Informe de (Crédito), en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, destino del crédito, plazo, información de la garantía, Ingresos y gastos del socio, análisis de capacidad de pago, recomendación del crédito, fecha y firma del responsable.
- c. Hoja de verificación de deudor, codeudor y garantes, del domicilio y actividad económica, que debe contener su respectivo croquis y direcciones y de ser el caso las coordenadas de ubicación.
- d. El acta de aprobación, deberá estar suscrito por quienes aprobaron la operación de crédito, sustentado en el informe de crédito quien emitirá sus recomendaciones de ser necesario.

 <p>Crecer - Wiñari COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Creando juntos un futuro mejor...</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	CR.3 3/6
--	---	---------------------

- e. Copia del documento de identificación del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges de ser el caso.
- f. Copia del Registro Único de Contribuyentes o RISE, de ser el caso.
- g. En caso de personas jurídicas, copia del nombramiento vigente del representante legal.
- h. Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del socio y garantes.
- i. Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas.

Título: Incumplimiento de la verificación previa al otorgamiento del crédito

Condición:

Dentro del manual de créditos se define la necesidad de verificar los documentos y aplicar una serie de acciones que permitan minimizar las pérdidas por no recuperar los valores entregados mediante créditos, dando un nivel de cumplimiento del 76%, siendo la principal deficiencia no informar si existe un problema antes de entregar los recursos.

Criterio:

Manual de créditos

9.4 Antes de salir al campo

- a) Verificar que la Solicitud de Crédito, tanto del solicitante del crédito como del garante(s) esté correctamente llenada y que las firmas que se asientan correspondan fielmente a las mostradas en las copias a color de la cedula de identidad de cada firmante;
- b) Verificar que los documentos presentados como respaldo a la Solicitud del Crédito estén completos y se ajusten a los requerimientos en función del tipo de crédito y del monto solicitado;
- c) Verificar (en la medida de lo posible) que los documentos presentados sean correctos, no aceptando documentos con enmendaduras;

 <p>Crecer - Wiñari COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Creando sueños con pasión y honestidad</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	CR.3 4/6
---	---	---------------------

- d) Mediante llamadas telefónicas verificar si los números de teléfono asentados en la Solicitud de Crédito y aquellos que aparecen en los documentos de respaldo, corresponden a lo declarado. Aprovechar las llamadas telefónicas para verificar (de ser posible) otros datos, tales como tiempo en el trabajo;
- e) Verificar al buró de crédito y a las páginas WEB de instituciones tales como la Función Judicial y verificar si existen datos o información importantes no declarados;
- f) De encontrarse irregularidades que pongan en duda la veracidad de lo declarado, o que representen omisiones que requieran ser aclaradas, o que a criterio del Asesor de Crédito representen impedimentos para dar trámite a la solicitud, devolver la solicitud a quien la recibió para que informe al socio solicitante del crédito de los hallazgos, de la posibilidad de solucionarlos o de la negación de la solicitud de crédito.

Título: Ausencia de registros del proceso de cobranza prejudicial

Condición:

Dentro del proceso de recuperación de cartera define tres etapas, en la primera es la preventiva donde el asesor debe persuadir al socio para el pago puntual, pero esto no se ha cumplido en su totalidad llegando a un nivel de confianza del 20% por la documentación existente.

Criterio:

Manual de crédito

El proceso de recuperación de los créditos concedidos, es en primera instancia, responsabilidad del Asesor de Crédito que llevo adelante el proceso de inspección, por ser el más conocedor de las condiciones en las que se entregó el crédito, del domicilio y el lugar de trabajo, tanto del deudor como del garante(s) o de las características y condiciones de las garantías prendarias o hipotecarias.

Su primera responsabilidad, especialmente en microcréditos, es realizar visitas periódicas a los socios que recibieron un crédito, para verificar que el destino que se haya dado a los dineros recibidos, este acorde con los objetivos para los que dicho crédito fue solicitado.

 <p>Crecer - Wiñari COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Creciendo juntos con pasión y fe.</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	CR.3 5/6
--	---	---------------------

Es muy importante este seguimiento, pues si los recursos recibidos para el inicio o fortalecimiento de un emprendimiento son destinados para otros fines, seguramente el deudor tendrá dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones

Es por esto que, utilizando los medios tecnológicos (llamadas telefónicas o correos electrónicos) con los que actualmente se cuenta, se recuerde al deudor en forma anticipada, respecto al próximo vencimiento de su cuota y si el pago no se hace efectivo dentro de los dos primeros días luego del vencimiento, realizar llamadas telefónicas y preferiblemente visitas, para conocer la causa del retraso y tratar de establecer una fecha de pago que el socio la pueda cumplir, entregando una notificación escrita cuyo costo, en función del monto, la distancia y las dificultades será cargado a la cuenta del deudor.

Si la demora en el pago supera los 15 días, se recomienda convocar al socio deudor a una reunión en la Cooperativa o visitarlo, con la finalidad de elaborar y firmar un convenio de pago escrito, dando la oportunidad de cumplir con las obligaciones pendientes.

Título: Incumplimiento de una función del Asistente de crédito

Condición:

El Asistente de créditos debe cumplir con varias funciones dadas en el manual de créditos se pudo conocer que una de ellas no se ha dado debidamente y ha revisado ordenes de su Jefe inmediato, pero no existe documentos que lo abalicen.

Criterio:

Manual de crédito

- Reunirse con los clientes que soliciten líneas de crédito, evaluar su condición financiera, referencias y capacidad de pago
- Investigar, recopilar y analizar la información para poder tomar decisiones efectivas y favorables.
- Promocionar los servicios de la institución y brindar asistencia a los clientes.
- Remitir las solicitudes que sean procesadas a la Jefatura de crédito con las observaciones a ser consideradas para la aprobación o negación del crédito.

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, Periodo 2018.	CR.3 6/6
---	---	---------------------

- Ser diligentes al brindar asistencia a los clientes y mantener altos estándares de ética.
- Calcular las tasas de interés aplicables en base al historial financiero del solicitante
- Recopilar, copiar, clasificar y archivar las solicitudes en progreso y las que hayan sido aprobadas
- Elaborar informes mensuales, trimestrales y anuales

Atentamente;

Srta. María Transito Pilamunga Agualongo

Auditora

Realizado por: MTPA	Fecha: 03/06/2019
Supervisado por: FV / VA	Fecha: 23/08/2019

CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, nace 30 de mayo del 2005, como respuesta a la necesidad de la población de acceder a créditos, para el cumplimiento de las actividades cuenta con una normativa que regule los procesos internos, pero no se ha sido evaluado para determinar el funcionamiento de la entidad financiera.
- No se han aplicado indicadores de gestión para medir el grado de cumplimiento de las metas y objetivos de la cooperativa, tampoco se han ejecutado procesos de verificación de los pasos de varios procesos institucionales.
- En lo referente a la de recuperación de cartera vencida es ineficiente, no se cumplen los pasos esenciales para evitar un alto porcentaje de dinero que no se recupera, tampoco se han hecho responsable de cada una de las tareas que fue encomendadas al personal del área de créditos.

RECOMENDACIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari, cuenta con normativa que regula los procesos esenciales de la institución, se sugiere la capacitación al personal de las funciones que deben cumplir con la finalidad de una vez conocidas sean evaluadas y sancionadas en caso de incumplimientos.
- Aplicar de forma periódica indicadores de gestión para medir el grado de cumplimiento de las metas y objetivos de la cooperativa, definiéndose cuales son los niveles aceptables para cada momento de la evaluación y si es necesario tomar medidas correctivas a tiempo.
- En el caso del proceso de recuperación de cartera vencida debe reestructurarse con la finalidad de que garantice su aplicación y exista evidencia para definir si se han cumplido cada uno de los pasos, en caso de incumplimientos se sugiere la aplicación de sanciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfonso, A. (2008). *Auditoría Administrativa Proceso y Aplicación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Allaica, N. (2018). *Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Chibuleo Ltda."*, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2017. (Trabajo de titulación, ESPOCH) Recuperado de: <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/9875>
- Alvarez, J. (2005). *Auditoría Administrativa*. México: Fondo editorial FCA.
- Alvin, A & Randal, B.. (2007). *Auditoría - Un Enfoque Integral*. Mexico: Pearson.
- Amaro, A. (2009). *Fundamento de administración. Teoría general y procesos administrativos*. México: Procesos Administrativos.
- América economía. (215). *Para que sirve la auditoría*. Recuperado de: <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/para-que-sirve-la-auditoria-tributaria>
- Arter, D. (2004). *Auditorías de la calidad para mejorar su comportamiento*. Madrid: Diaz de Santos.
- Asociación Española para la Calidad . (2017). *Centro de conocimiento*. Recuperado de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Ayol, N. (2017). *Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., del período enero a diciembre del 2015*. (Trabajo de titulación, ESPOCH) Recuperado de: <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/6608>
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Bogotá. Ecoe.
- Boland, L. (2007). *Funciones de la Administración*. Buenos Aires: Editorial - Universidad Nacional del Sur.
- Cano, D. (2008). *Auditoría financiera forense*. Bogotá: Ecoe.
- Cardozo, H. (2008). *Auditoría del sector solidario: Aplicación de normas internacionales*. Bogotá : Ecoe Ediciones.
- Congreso Nacional. (2017). *Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno*. Quito: Dirección Nacional Jurídica.
- Contraloría General del Estado. (2002). *Manual de auditoría de gestión*. Quito: Adba yala.
- Contraloría General del Estado. (2012). *Guía Metodológica para Auditoría de Gestión*. Quito: Corporación Edi - ÁbacoCía Ltda.
- Contraloría General del Estados. (2014). *Normas de control interno de la Contraloría General del Estado*. Quito: Lexis.
- Cook, W. (1996). *Auditoría* (3ª ed). Mexico: McGraw - Hill.

- COOTAD. (2012). *Código orgánico de organización territorial autonomía y descentralización*. Quito: COOTAD.
- De la Peña, A. (2014). *Auditoría un enfoque práctico*. Madrid: Paraninfo.
- Espino, G. (2014). *Fundamentos de Auditoría*. México: Grupo Editorial Patria.
- Fernández, F. (2006). *Manual para la formación del auditor*. España: Lex Nova.
- Fonseca, O. (2011). *Sistema de Control interno para Organizaciones*. Lima: IICO.
- Fonseca, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Lima: IICO.
- Frabklin, B. (2007). *Auditoría Administrativa*. México: Pearson.
- Fraklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa Gestión estratégica del cambio*. México: Pearson.
- García, M. (2015). *Hallazgos de la auditoría*. Recuperado de https://es.slideshare.net/MarielaGarcia18/diapositivas-hallazgos-de-la-auditoria?qid=3bad9fd3-ab43-4d30-92ff-435a1b694baa&v=&b=&from_search=1
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Joaquin, R.. (2010). *Auditoría Administrativa*.(9ª ed). México: Tirallas.
- Lara, M.. (2007). *Manual Básico de Revisión y Verificación Contable*. Madrid: Dykinson.
- Luna, Y. (2012). *Auditoria Integral, Normas y Procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Madariaga, J. (2004). *Manual práctico de auditoría*. España: Ediciones Deusto.
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de gestión* . Quito: Adya Yala.
- Mantilla, S. (2008). *Auditoria Financiera de PYMES*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Marin, S., & Martinez, F. (2003). *Contabilidad Bancaria. Financiera, de Gestión y Auditoría*. Madrid: Pirámide .
- Mondragón, A. (1930). *Auditoria Administrativa*. Estados Unidos: Trillas.
- Quevedo, J. (2005). *Casos prácticos. Auditoría Estados Financieros*. México: ISEF .
- Sánchez, G. (2006). *Auditoría de estados financieros Prácticas moderna integral*. México: Pearson Educación .
- Santillana, J. (2013). *Auditoría interna*. México: Pearson.
- Servicio de impuestos internos. (2015). *Auditoría tributaria*. Recuperado de http://www.sii.cl/principales_procesos/auditoria_tributaria.htm
- Servicio de Rentas Internas. (2018). *RUC* Recuperado el 18 de Mayo de 2018, de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/RUC#%C2%BFqu%C3%A9-es>
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa*. México: McGraw Hill.
- Vargas, C. (2018). *Auditoría integral a la Cooperativa de Transportes de pasajeros en taxis "Señor del Buen Suceso" del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015*. (Trabajo de titulación, ESPOCH) Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8881>

- Velastegui, W. (2014). *Auditoría de gestión*. Recuperado de:
<https://es.slideshare.net/wilsonvelas/auditoria-de-gestin-40938136>
- Subias, V. (2015). *Pruebas de auditoría analíticas*. Recuperado de:
<https://prezi.com/yqhllsmnb7c3/pruebas-de-auditoria-analiticas-y-sustantivas/>
- Whittington, R., & Pany, K. (2005). *Principios de auditoría*. México : Mc Graw Hill.



ANEXOS

ANEXO A: MODELO DE LA ENTREVISTA

ENTREVISTA

1. ¿Usted, desde cuando se encarga de la gestión de la Cooperativa?
2. ¿Ha presentado una planificación estratégica y cuales a su criterio son los puntos claves?
3. ¿Se han aplicado evaluaciones para conocer si se cumplen con los procesos internos?
4. ¿En el caso de las metas de colocación de créditos son verificadas constantemente?
5. ¿Desde su punto de vista cuáles son las deficiencias que afecta a la Cooperativa?
6. ¿Se han aplicado anteriormente indicadores de gestión?
7. ¿Cuándo se ha dado una recomendación son asumidas por los empleados de la cooperativa?
8. ¿Considera necesaria la aplicación de una Auditoría de Gestión?

ANEXO B: MODELO DE LA ENCUESTA AL PERSONAL

ENCUESTA AL PERSONAL

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari cuenta con una planificación estratégica?
Si
No
2. ¿Usted, conoce cuales son los objetivos que persigue la Cooperativa?
Si
No
3. ¿Conoce si las actividades que realizan aportan al cumplimiento de los objetivos?
Si
No
4. ¿Se han evaluado los procesos internos de la Cooperativa?
Si
No
5. ¿Existen deficiencias que afectan la realización de las actividades ordinarias de la Cooperativa?
Si
No
6. ¿La administración de la Cooperativa aplicado indicadores de gestión?
Si
No
7. ¿Cuándo se ha dado recomendaciones a la Gerencia son asumidas para mejorar los resultados?
Si
No
8. ¿Se aplicado Auditorías de Gestión para medir el rendimiento de la Cooperativa?
Si
No
9. ¿Es necesario la aplicación de una Auditoría de Gestión?
Si
No

ANEXO C: MODELO DE LOS SOCIOS

ENCUESTA A LOS SOCIOS

1. ¿Cómo calificaría usted los productos financieros de la Cooperativa?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio al cliente?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

3. ¿En algún momento ha presentado una queja?

Si

No

4. ¿Se ha resuelto su queja?

Muy satisfactoria

Satisfactoria

Poca Satisfactoria

Deficiente

5. ¿Se cumplen los plazos para recibir los productos financieros de la Cooperativa?

Si

No

6. ¿La publicidad de la Cooperativa representa la realidad de la institución financiera?

Si

No



epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 02 / 10 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: MARÍA TRANSITO PILAMUNGA AGUALONGO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
Título a optar: LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



1784-DBRA-UPT-2023