



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

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA. MATRIZ
AMBATO, PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014.**

AUTORA:

SILVANA MARIBEL MUQUINCHE PAREDES

AMBATO – ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sra. Silvana Maribel Muquinche Paredes que ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso

DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. Javier Patricio Reinoso Marín

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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

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

Ambato, 21 de diciembre 2015

Silvana Maribel Muquinche Paredes
180361986-3

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a DIOS TODO PODEROSO que con su bendición de todos los días ,ha permitido que cumpla con mis sueños y metas trazadas.- A mis hijos Alejandro, Victoria y Sebastián por ser el motor de mi vida los seres que me dan esa fortaleza para salir adelante y nunca de dejar de luchar por mis sueños .- También de manera especial a mis esposo Luis por haber sido mi apoyo incondicional y confiar en mi.- A mis amigos y familiares de una u otra manera me han brindado su apoyo moral y sus consejos para no desistir y cumplir con tan anhelado sueño.

También dedico este trabajo de investigación a la ESPOCH institución que ha permitido el progreso de mi formación profesional .

AGRADECIMIENTO

De manera especial a mi DIOS que me ha dado la fortaleza necesaria para no decaer en ningún momento y llegar a culminar el presente proyecto.

A mi esposo que me dio la oportunidad de salir adelante a través de mi esfuerzo y dedicación.

A mi linda institución ESPOCH que me abrió las puertas para superarme cada día.

A sí mismo de manera especial al Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso y al Ing. Javier Patricio Reinoso Marín por haber sido mi guía en este trabajo de investigación quienes supieron transmitirme sus conocimientos y a través de su motivación concluir con este proyecto.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Por brindarme su mano amiga y facilitar la realización del presente trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE TABLAS	x
ÍNDICE ILUSTRACIONES	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
SUMMARY	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema de Investigación	3
1.1.2 Delimitación del Problema	3
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1 Antecedentes Históricos	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.2.1 Auditoría	9
2.2.1.1 Definición	9
2.2.1.2 Objetivos de la Auditoría	10
2.2.1.3 Clasificación de Tipos de Auditoría	10

2.2.2.1	Importancia de la Auditoría de Gestión	13
2.2.2.2	Elementos de la Auditoría de Gestión	13
2.2.2.3	Fases de la Auditoría de Gestión	14
2.2.2.4	Índices, Marcas Referencias de la Auditoría de Gestión	14
2.2.2.5	Indicadores de Gestión	16
2.2.2.6	Flujogramas de la Auditoría	20
2.2.3	Papeles de Trabajo	20
2.2.3.1	Objetivos de los Papeles de Trabajo	20
2.2.3.2	Características Generales de los Papeles de Trabajo	21
2.2.4	Control Interno	22
2.2.4.1	Control Interno Segun Modelo COSO1	22
2.2.4.2	Componentes del Control Interno	23
2.2.4.3	Objetivos de Control Interno	25
2.2.5	Sistema Financiero Ecuatoriano	26
2.2.5.1	Concepto	26
2.2.5.2	Clasificación	27
2.2.6	SEPS	29
2.2.7	CRÉDITO	36
2.2.7.1	CLASES DE CRÉDITO	36
2.2.7.2	LAS CINCO 'C' DEL CRÉDITO	37
2.2.8	ADMINISTRACIÓN	38
2.3	IDEA A DEFENDER	39
2.4	VARIABLES	39
2.4.1	Variables Independiente	39
2.4.2	Variables Dependiente	39
	CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	40
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	40

3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	40
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	41
3.4.1	Métodos.....	41
3.4.2	Técnicas	41
3.4.3	Instrumentos	42
3.5	RESULTADOS	42
3.6	IDEA A DEFENDER.....	43
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		44
4.1	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA. MATRIZ AMBATO, PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE	45
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	45
4.2.1	CARTA DE PETICIÓN.....	45
4.2.2	OFERTA PROFESIONAL.....	46
4.2.3	CARTA DE ACEPTACIÓN.....	47
4.2.4	CONTRATO	48
4.2.5	COMUNICACIÓN DEL INICIO DE LA AUDITORÍA.....	51
4.3	EVALUACIÓN PRELIMINAR.....	52
4.3.1	ÍNDICE DE ABREVIATURAS	52
4.3.2	MARCAS A UTILIZAR.....	53
4.3.3	PROGRAMA DE AUDITORÍA	54
4.3.4	VISITA PRELIMINAR A LAS INSTALACIONES	55
4.3.5	NARRATIVA DE LA VISTITA PRELIMINAR.....	60
4.3.6	ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL	62
4.3.7	ARCHIVOS PERMANETES.....	65
4.3.8	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA.....	78

4.3.8 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO PARA LA COOPERATIVA	81
4.3.9 ANÁLISIS FODA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	82
4.3.12 PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO.....	85
4.3.13 PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO	87
4.4 PROGRAMA DE AUDITORÍA	89
4.4.1 IDENTIFICAR LOS PROCESOS.....	90
4.4.2 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	99
4.4.3 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO MODELO COSO 1.....	100
4.4.4 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE LOS MICROCRÉDITO.....	120
4.4.5 CEDULA ANALÍTICA DEL PERFIL PROFESIONAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA COAC CREDI YA LTDA.....	122
4.4.6 CEDULA ANALÍTICA DE LA MUESTRA DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS EN EL AÑO 2014.....	123
4.4.7 PROGRAMA DE AUDITORÍA	125
4.4.8 HOJA DE HALLAZGOS CON SUS CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES	126
4.5 INDICADORES DE GESTIÓN.....	134
4.4.8 VARIACIÓN ENTRE LOS BALANCES DEL 2013 Y 2014.....	138
4.6 INDICADORES FINANCIEROS.....	140
4.7 Carta de presentación:	145
4.8 INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA.....	146
CONCLUSIONES	154
RECOMENDACIONES	155
BIBLIOGRAFÍA	156
ANEXOS	158

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1: Tipos de Auditoría	10
Tabla 2: Marcas de Auditoría	16
Tabla 3: Tabla de Abreviaturas	52
Tabla 4: Organigrama Estructural	78
Tabla 5: Organigrama Funcional	79
Tabla 6: Análisis FODA	82
Tabla 7: Matriz de Prioridades	83
Tabla 8: Perfil Estratégico Interno	85
Tabla 9: Perfil Estratégico	87
Tabla 10: Determinación del Riesgo 2	103
Tabla 11: Determinación del Riesgo 2	105
Tabla 12: Determinación del Riesgo 3	107
Tabla 13: Determinación del Riesgo 4	109
Tabla 14: Determinación del Riesgo 5	111
Tabla 15: Determinación del Riesgo 6	113
Tabla 16: Determinación del Riesgo 7	115
Tabla 17: Determinación del Riesgo 8	117
Tabla 18: Determinación del Riesgo 9	119
Tabla 19: Hoja de Hallazgos	126

ÍNDICE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Indicadores.....	18
Ilustración 2: Clasificación de los Indicadores	19
Ilustración 3: Fases de la Propuesta.....	44
Ilustración 4: Empresa	55
Ilustración 5: Infraestructura de la Empresa	57
Ilustración 6: Recursos Humanos	58
Ilustración 7: Logo la Empresa	65
Ilustración 8: Servicios a ofertar	67
Ilustración 9: Proceso de Otorgamiento de Crédito.....	75
Ilustración 10: Proceso de cobranzas de morosidad	76
Ilustración 11: Proceso de Otorgación de Crédito	92
Ilustración 12: Determinación del Riesgo 1	101

ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1: Balance General	161
Anexo 2: Autorización para revisar en la Central de Riesgos	167
Anexo 3: Pagare a la Orden	168
Anexo 4: Solicitud de crédito	170
Anexo 5: Infraestructura y personal de la Institución.....	172

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Trabajo de Titulación denominado: “Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Se ejecutó con el propósito de mejorar el grado de eficiencia y eficacia en los procesos administrativos y operativos.

Para el desarrollo se utilizaron los métodos inductivo, como deductivo, técnicas, encuestas, evaluaciones de control interno para la recopilación de la información, y las Fases de Auditoría de Gestión para emitir el informe respectivo en el que se señala que no se aplican las políticas de crédito siendo el primer paso para la otorgación de créditos además esto puede provocar riesgo crediticio, no existe un manual de selección del personal esto provoca que se conllevan al cumplimiento de los objetivos; se debe realizar Auditoría de Gestión que permitan conocer el grado de eficacia y eficiencia en el manejo de los procesos Se recomienda a las autoridades competentes tomar en consideración las recomendaciones expuestas en el informe final de auditoría las cuales se han establecido para mejorar el cumplimiento de las leyes y normas aplicadas

Palabras claves: Auditoría de Gestión, Departamento de Crédito, Eficacia y Eficiencia

Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso

DIRECTOR DEL TRIBUNAL

SUMMARY

INTRODUCCIÓN

El propósito de presente trabajo de investigación es dar solución a los problemas que se han presentado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. enfocándonos en el Departamento de Crédito por ser el generador de los ingresos de la institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. fue creada según ACUERDO MINISTERIAL N° 008-DPT-C-2011. El 23 de febrero de 2011 por un grupo de personas para hacer le frente a sus necesidades económicas, sociales y culturales .

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Es una institución financiera y de desarrollo social que atiende a socios y clientes de varios sectores del Cantón Ambato sobre todo a la gente productores y del campo; con la finalidad de ayudarnos a crecer mutuamente logrado el buen vivir trabajando en compromiso de los más necesitados basándose en los principios y valores cooperativos .

La auditoría de gestión realizada al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. permitirá analizar, evaluar y revisar la manera de cómo se maneja la eficiencia , eficacia y economía de los recursos materiales y humanos de la institución

La competencia entre cooperativas financieras ha crecido en los últimos tiempos, por eso deben prepararse para mejorar el procedimiento de sus actividades.

La auditoría de gestión permitirá al gerente general tomar con seguridad la decisiones para combatir los puntos débiles que tiene la institución y llegar a tener el éxito deseado.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., es una Institución Financiera que se dedica a la prestación de servicios para mejorar la calidad de vida de nuestros socios y clientes a través de captaciones y colocaciones de recursos financieros, destinados a personas naturales y jurídicas a nivel nacional, ofreciendo una variedad de productos y servicios, mostrando solidez y transparencia en sus labores diarias. La cooperativa fue creada en el año 2011 con el objetivo de brindar sus servicios, crecer y mantenerse en el mercado.

Y así determinar las siguientes dificultades:

- Falta de cumplimiento del reglamento interno.- El personal no cumple con las políticas y normas establecidas las cuales causan una desorganización en el momento de la otorgación de un Crédito.
- Desviación de créditos.- Estos créditos fueron utilizados para situaciones diferentes a las solicitadas.
- Existe Preferencias en la realización de los créditos.- las preferencias se dan sobre todo a familiares y amigos de los empleados de la institución y son los primeros en caer en morosidad.
- No hay capacitación al personal.- Al no estar capacitado el personal no está actualizado de nuevas políticas y reglamentos para los créditos.
- No hay una debida delegación de funciones al personal.- Las carpetas de los créditos se encuentran en Gerencia, caja, contabilidad y provoca un tiempo de espera para el socio.
- No existe el área de atención al cliente .- Esto provoca malestar en los socios y clientes porque deben esperar quien se digne en atenderles.

1.1.1 Formulación del Problema de Investigación

¿De qué manera una Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito ayudará a mejorar el grado de eficiencia y eficacia en la Cooperativa Credi Ya Ltda. Ciudad Ambato, periodo 2014?

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo: Contabilidad

Área: Auditoría

Aspectos: Control Contable

Temporal: El estudio se lo desarrollará desde el 01 de Enero hasta el 31 de Diciembre del 2014.

Espacial: La presente investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Provincia del Tungurahua Cantón: Ambato, Parroquia La Merced, Calle Bolívar 07-22 y Ayllón edificio Montoya Referencia ubicación: Junto al almacén Amba Muebles.

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La importancia de la presente Auditoría Gestión radica en el hecho de que nos permite medir la eficiencia, eficacia, y economía de cada uno de las actividades administrativas, que se desarrollan al interior del departamento de Crédito de la Cooperativa Credi Ya Ltda., además de facilitar una minuciosa inspección en la conducción y control de la entidad, así como en el manejo de la información sustentadora de las actividades.

Es necesario aplicar las políticas y reglamentos internos que existen para la colocación de créditos y funciones operativas ya que así se evitara el crecimiento de la morosidad de la cartera.

Además es importante realizar un análisis al personal ya que son los que prestan sus servicios en la institución y son los principales promotores en la concesión de

un crédito por tal motivo deben estar plenamente capacitados e instruidos en las funciones que van a ser realizadas.

Para solucionar estos problemas planteo la ejecución de una Auditoría Gestión para el departamento de Crédito de la Cooperativa Credi Ya Ltda. Esta impulsará y apoyará a realizar un trabajo óptimo, tomando en cuenta el Proceso Administrativo (Planeación, Organización, Dirección y Control) haciendo que los trámites y procesos sean ágiles, oportunos y confiables, lo cual permitirá que el servicio a nuestros clientes sea de calidad en la institución.

El desarrollo de este trabajo de investigación servirá de aporte a la institución y a sus directivos, porque permitirá tomar una serie de acciones correctivas a los problemas existentes y de esta manera aportar de mejor manera al desempeño institucional; Además de proporcionar un análisis, recomendaciones, e información concerniente a las actividades revisadas.

Los primeros en beneficiarse con la auditoría de gestión son los Directivos de la cooperativa los mismos que podrán conocer y superar las debilidades encontradas durante el examen, ayudando así a la consecución de los objetivos sociales y económicos propuestos por la institución, en segundo término los trabajadores de la cooperativa con la garantía que la institución seguirá en el mercado financiero, situación que garantiza su estabilidad laboral y finalmente los clientes quienes seguirán contando con los servicios que la cooperativa ofrece al mercado.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

- Realizar una Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Ciudad Ambato, período 2014, para mejorar el grado de eficacia y eficiencia de la institución.

1.3.2 Objetivos Especificos

- Diagnosticar la situación actual tanto administrativa y operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

- Evaluar la eficacia, eficiencia y economía de las actividades del departamento de crédito.

- Emitir un informe de auditoría detallando los resultados del examen sugiriendo sus debidas recomendaciones, para que puedan ser tomadas las acciones que sean de beneficio para la institución.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Las empresas han tenido la necesidad de saber a tiempo si está alcanzando la meta deseada o si está obteniendo pérdidas, por eso surge la manera de optimizar los recursos y así poder llegar a la excelencia.

Es así que para Cedeño García Alex Daniel (2012). Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito EL SAGRARIO Ltda. Sucursal Riobamba periodo de agosto a diciembre (Tesis inédita de Ingeniería). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Carrera de Contabilidad y Auditoría, Modalidad de estudios a Distancia. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2656> (2015-07-15), nos dice que:

Al término de presente trabajo investigativo de AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EL SAGRARIO” he llegado a las siguientes conclusiones:

- ✓ El departamento de crédito no mantiene su filosofía propia.
- ✓ La falta de mantenimiento a los equipos de cómputo generan pérdidas para la institución.
- ✓ La dificultad en los trámites y la demora en la atención es un aspecto que los clientes consideran relevante para poder acceder a un crédito en la institución.
- ✓ No se realizar una publicidad de los productos que ofrece la institución.

De igual manera para Minta Minta Betty Jaqueline (2010). Auditoría de Gestión en el departamento de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ciudad Riobamba Cantón Riobamba provincia de Chimborazo Agencia Matriz período de julio a diciembre 2010 (Tesis inédita de Ingeniería).).Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Carrera de Contabilidad y Auditoría, Carrera de Contabilidad y Auditoría Recuperado de: <http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/2665/1/82T00138.pdf> (2015-07- 27), nos dice que:

La ejecución del presente trabajo de investigación titulado “Auditoría de Gestión en el departamento de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema ”, se desarrolló en cumplimiento de un requisito previo a la obtención del Título de Ingenieros en Contabilidad y Auditoría Contador - Público Auditor en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Como parte conminatoria de este tema de investigación tenemos las conclusiones, en las que refiere que:

- En el departamento de créditos los asesores no tiene delimitadas las funciones ya que cada uno de ellos son los que generan toda la información desde la recepción , verificación y pre aprobación de los créditos.
- La entidad no posee personal profesional, competitivo pero que ha demostrado deseo de superación por lo que la entidad no puede crecer de la manera proyectada en su planificación estratégica por la falta de un adecuado proceso de selección y contratación de personal.
- En el departamento de créditos de la cooperativa no existe un procedimiento de evaluación y mitigación del riesgo por lo que podría incrementar el riesgo de cartera incobrable o vencida

En relación con las autoras Berrezueta Berrezueta Hilda Patricia y Tapia Padilla María Dolores (2013) Auditoría de Gestión al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucara . (Tesis de Ingeniería inédita). Universidad Técnica de Cuenca, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3698/1/TESIS.pdf> (2015-07- 31), nos dice que:

Diseñar un sistema de costos constituye un problema a resolver por un profesional a la hora de la elección del mismo. Evaluar las características de la empresa representa un

medio para que el sistema a plantearse sea el adecuado para la empresa, entre otras cosas deberá tomar en cuenta:

- ✓ La cooperativa no cumple con lo estipulado en el reglamento de ahorro y crédito ya que no realiza visitas para supervisar todo tipo de crédito y de esta manera confirmar la información que el socio proporciona.
- ✓ La COAC JA Pucara no cuenta con un análisis FODA que le permitirá conocer las debilidades de la cooperativa y la fortalezas entre otras cosas que ayudaran a proveer las mejores estrategias para contrarrestar las debilidades considerando así sus amenazas y sus futuras oportunidades.
- ✓ No cumple con lo establecido en el manual orgánico funcional ya que no cuenta con un balcón de servicios y una área de gestión operativa que permita a los socios y clientes recibir la información sobre los productos y servicios financieros y sociales de la cooperativa además que permita supervisar y coordinar los procesos operativos contando con una base de datos actualizada y clasificada .

Concluyendo para Zapata Betancourt Andrea Elizabeth (2012). *“PROPUESTA DE LA ELABORACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL CORFINAL”* (Tesis inédita de Ingeniería). Universidad Central del Ecuador Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1046/1/T-UCE-0003-133.pdf> (2015-07-31), nos dice que:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorfinal” emite las siguientes conclusiones:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “CORFINAL” no cuenta con un adecuado manual de funciones, políticas y procedimientos referentes al proceso de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera, las funciones son desempeñadas por una misma persona, con lo que se pudo detectar que existe deficiencias en la segregación de funciones.

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “CORFINAL” no cuenta con procedimientos de Control Interno que se tomen en consideración para realizar la gestión de otorgamiento de créditos, esto implica que no se cumpla de manera ordenada y secuencial los procedimientos establecidos en el manual de procedimiento de créditos.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “CORFINAL” no cuenta con procedimientos de Control Interno que se tomen en consideración para realizar la gestión de cobranzas, esto implica la falta de control en la recuperación de cartera a socios individuales y aumento de retrasos en los pagos, lo que ha obligado a la Cooperativa a cambiar los presupuestos mensuales realizados para cubrir sus operaciones.

Habiendo mencionado estas tesis podemos decir; que una Auditoría de Gestión es muy elemental en una Cooperativa de Ahorro Y Crédito ya que mediante este se puede conocer las falencias y errores que está realizando la institución.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

2.2.1.1 Definición

Según Cepeda, A. (2006) dice que:

“La Auditoría es el proceso de revisión o examen por parte del auditor para obtener y evaluar íntegra y objetivamente, la plena prueba o evidencia de la información, del comportamiento financiero y económico y del manejo de una entidad con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia y los criterios o indicadores establecidos a los comportamientos generalizados” .

Según Mira Navarro, J. (2006) manifiesta que: “Es examinar y verificar la información, registros, procesos, circuitos, etc., con el objeto de expresar una opinión sobre su bondad o fiabilidad”. pág. 4

En resumen podemos decir que la auditoría es un examen que lo realiza un profesional llamado auditor, donde realizara varias actividades en la entidad auditada con el fin de encontrar los problemas y dar sus debidas recomendaciones para solucionarlos.

2.2.1.2 Objetivos de la Auditoría

Según Aguirre, Juan. (2006) dice que los objetivos son:

- ❖ Velar por los cumplimientos de los controles internos establecidos
- ❖ Revisar y evaluar la efectividad, propiedad y aplicación de los controles internos
- ❖ Revisar las cuentas desde el punto de vista contable, financiero, administrativo y operativo
- ❖ Ser un asesor de la organización
- ❖ Comprobar el grado de confiabilidad de la información que produzca la información
- ❖ Evaluar la calidad del desempeño en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas

2.2.1.3 Clasificación de Tipos de Auditoría

Según Muñoz Razo, (2002) dice que:

“Con el fin de identificar los criterios características y especificaciones, de esta disciplina profesional se ha realizado la siguiente clasificación de tipos de auditoría”.

Tabla 1: Tipos de Auditoría

<p>a) Auditorías por su lugar de aplicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría externa • Auditoría interna • Auditoría gubernativa
<p>b) Auditorías por su área de aplicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría Financiera • Auditoría Administrativa • Auditoría Operacional • Auditoría Gubernamental • Auditoría Integral • Auditoría de Sistemas
<p>c) Según la amplitud del trabajo y el alcance de los procedimientos aplicados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría completa o convencional • Auditoría parcial o limitada
<p>d) Según su obligatoriedad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría obligatoria • Auditoría voluntaria
<p>e) Auditorías especializadas en áreas específicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría Fiscal • Auditoría Laboral • Auditoría Ambiental • Auditoría Médica • Auditoría a Inventario • Auditoría a Caja Chica

2.2.1.3.1 Auditoría Interna

Según Maldonado, M. (2006) dice que:

“Es el examen sistemático y profesional desarrollado por los miembros de la entidad u organismo, conformados en una unidad administrativa, a fin de dar asesoría a la gerencia

y demás funcionarios de la organización fomentando el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos para el cumplimiento de los fines y metas institucionales, por ende aporta para que la normatividad sea elaborada para conseguir eficiencia y eficacia y mejore el rendimiento”.

En conclusión decimos que la Auditoría interna, quien lo realiza es un miembro o trabajador de una empresa con el fin de hacer cumplir los reglamentos de una entidad, para satisfacer las necesidades de gerencia, y obtener un buen rendimiento de la empresa.

2.2.1.3.2 Auditoría Externa

Según Maldonado, M. (2006) dice que:

“La auditoría externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la razonabilidad de las cifras de los estados financieros considerados en su conjunto, la forma como opera el sistema de control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento. El dictamen u opinión independiente tiene trascendencia hacia terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la Fe Pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada”.

En conclusión decimos que la Auditoría externa quien lo realiza es un contador público con el único objeto de emitir una opinión independiente sobre los estados financieros quien lo realiza bajo la figura de fe pública .

2.2.2 Auditoría de Gestión

Según Maldonado, M. (2006) manifiesta que:

“Gestión es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Se busca fundamentalmente la supervivencia y el crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco que está determinado por los objetivos y políticas establecidas por un plan estratégico e involucra todos los niveles de responsabilidad de la entidad”.

Llegamos a la conclusión sobre la Auditoría de gestión que se realiza a una entidad para llegar a cumplir con sus objetivos aplicando varios métodos y lograr el desarrollo de la empresa.

2.2.2.1 Importancia de la Auditoría de Gestión

Según Maldonado, M (2006) dice que:

Los problemas administrativos y las dificultades operacionales pueden detectarse antes de que suceda por lo que le permite a la organización evitar mayores costos a causa de las deficiencias detectadas. Representa otra herramienta administrativa para auxiliar a la organización en el cumplimiento de los objetivos deseados ya que una de las causas del fracaso en los negocios se debe a una pobre administración.

Una auditoría además, evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrollan las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia . pág. 20

2.2.2.2 Elementos de la Auditoría de Gestión

- ❖ **Eficiencia:** Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros
- ❖ **Eficacia:** Es el grado en que lo programas están consiguiendo los objetivos propuestos.
- ❖ **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
- ❖ **Ecología :** Podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales .

2.2.2.3 Fases de la Auditoría de Gestión

- a) FASE I FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD: En esta fase nos enfocaremos en el recorrido de las instalaciones, entrevista con los directivos y actualización del archivos permanentes, para tener un conocimientos de las actividades que realiza la entidad.
- b) FASE II EVALUACIÓN DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO: Se base en evaluar su efectividad e identificar las posibles debilidades importantes del sistema de control interno.- Además pueden aplicarse cuestionarios del control interno pero orientados a evaluar los asuntos administrativos.
- c) FASE III DESARROLLO DE HALLAZGOS (EXAMEN PROFUNDO DE ÁREA CRÍTICAS): Esta 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 podrían estar en la avaluación del control interno cuando son áreas muy especializadas así como deben colaborar en la redacción del informe.
El concepto de hallazgo de auditoría implica que tenga 4 atributos:
CONDICIÓN: Lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad.
CRITERIO: Parámetro de comparación por ser la situación ideal, el estándar, la norma, el principio administrativo apropiado o conveniente .
CAUSA: Motivo o razón por lo que se dio la desviación o se produjo el área critica.
EFECTO: Daño desperdicio, perdida.
- d) FASE IV REDACCIÓN DE INFORME Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS: Constituye en la comunicación verbal a través de una o varias conferencias al finalizar el trabajo para discutir sobre el informe y realizar el informe final por escrito
- e) FASE V MONITOREO ESTRATÉGICO DE RECOMENDACIONES: Las recomendaciones de la Auditoría serán de cumplimiento obligatorio en la entidad.

2.2.2.4 Índices, Marcas Referencias de la Auditoría de Gestión

Según Bacon, Charles. (1996) manifiesta que:

2.2.2.4.1 Índices de Auditoría

Son símbolos numéricos, alfabéticos y alfanuméricos, que colocados en el ángulo superior derecho de los papeles de trabajo, con lápiz rojo, permite un ordenamiento lógico y facilita su rápida identificación. Los papeles de trabajo se ordenaran y referenciaran de acuerdo con un índice preestablecido que facilita su identificación y lectura durante el curso del examen y posteriormente a este.

Para la identificación de las hojas dentro de una misma analítica se utilizara un número fraccionario. El numerador indica el número de orden de la hoja y el denominador el número de hojas que conforman la analítica.

2.2.2.4.2 Marcas de Auditoría

Los procedimientos de auditoría efectuados se indican mediante símbolos de auditoría. Dichos símbolos o marcas deben ser explicados en los papeles de trabajo. Esta es una técnica que ahorra tiempo, elimina la necesidad de explicar los procedimientos de auditoría que son similares más de una vez y elimina la necesidad que el coordinador recorra para atrás y para adelante los papeles de trabajo para encontrar la leyenda estándar. Las marcas deben ser distintivas y en color (generalmente rojo) para facilitar su ubicación en el cuerpo de un papel de trabajo compuesto de anotaciones y cifras escritas en lápiz.

Tabla 2: Marcas de Auditoría

Figura	Detalle
¥	Confrontado con libros oficiales de contabilidad
§	Confrontado con documento fuente
μ	Corrección realizada
¢	Comparado con auxiliar contable
©	Confrontado sin excepción
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
£	Solicitud de Conformación enviada
√	Solicitud de Conformación recibida
Σ	Totalizado
©	Conciliado
ψ	Inspeccionado
⊗	Aplicación de procedimiento

Elaborado por: Silvana Muquinche

2.2.2.5 Indicadores de Gestión

Según; Franklin, 2007 manifiesta que:

Los indicadores son un elemento estratégico del proceso de evaluación de la forma de gestión organizacional, ya que permite 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

Según, Suarez, 2005 dice que:

Podemos decir un indicador de gestión, como una herramienta administrativa, cuantificable o cualificable, que permite evaluar el desempeño de variables y objetivos trazados el cual asociamos a metas.

Es una relación cuantitativa o cualitativa medible entre dos cantidades, que sirve al auditor para que comparativamente tome decisiones, analice tendencias y determine la eficiencia, eficacia de los procesos que son sujetos de revisión.

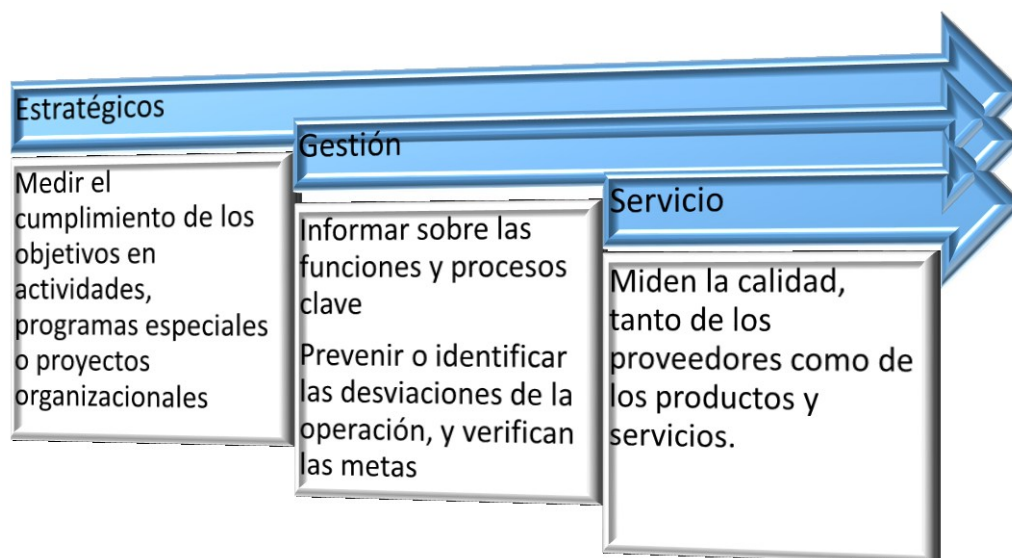
2.2.2.5.1 Características debe tener un Indicador

- Medible. Se debe cuantificar
- Verificable. Se debe comprobar
- Accesible. Se debe consultar por varias áreas
- Útil. Debe servir para apoyar en la toma de decisiones
- Objetiva. Libre de sesgos y fácil de interpretar
- Compatible. Debe proveer de información útil para otros indicadores

Los indicadores se pueden utilizar en distintos niveles de la organización y para varios fines, arrojan resultados que permitir medir el avance hacia el logro de objetivos de la empresa, se utilizan en diferentes niveles para obtener los resultados deseados.

Los indicadores se dividen según el nivel de aplicación en

Ilustración 1: Indicadores

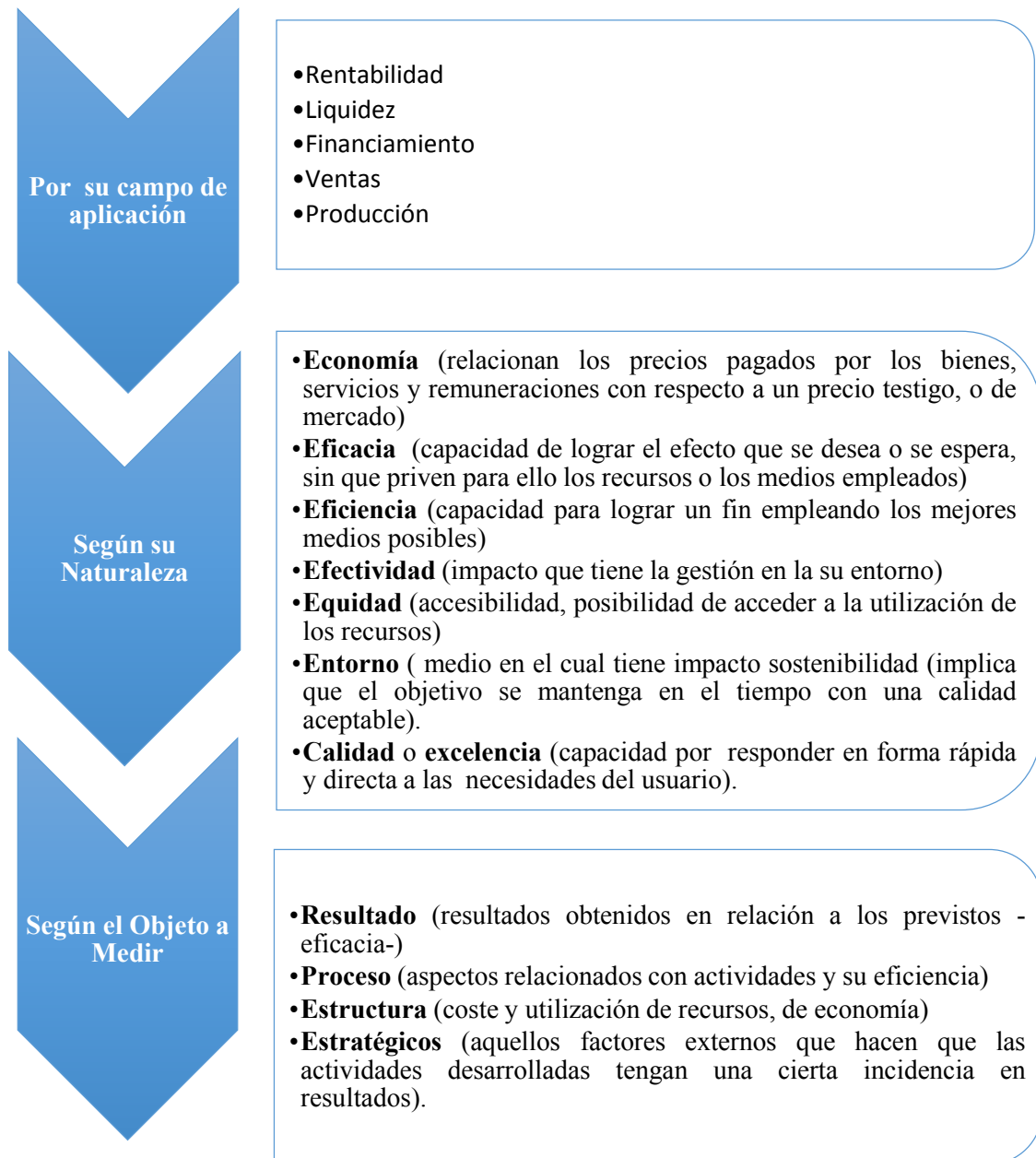


Fuente: Franklin, 2007, pág. 150

Los indicadores que aquí se incorporan son los que, tradicionalmente, emplean las organizaciones para apoyar la evaluación cuantitativa de los hallazgos que se obtienen durante una Auditoría, y que sirven para determinar los resbalones y tendencias de los hechos. Es claro que su adecuada utilización está subordinada al correcto conocimiento de su significado y alcance.

2.2.2.5.2 Clasificación de los Indicadores

Ilustración 2: Clasificación de los Indicadores



Elaborado por: Silvana Muquinche

2.2.2.6 Flujogramas de la Auditoría

Para (De la Peña, 2011), consiste en la elaboración de diagramas que representan gráficamente los flujos de los documentos, de las operaciones que se relacionan con éstos y de las personas que intervienen en las mismas, empleando para ello un conjunto de símbolos que permitan identificar los circuitos operativos de un ciclo de transacciones de los que son representativos. **pág. 101**

2.2.3 Papeles de Trabajo

Según Benjamín, Enrique. (2007) dice es:

Ordenar, agilizar e imprimir coherencias a su trabajo, el auditor tiene que hacerlo en lo que se denomina papeles de trabajo, que no son otra cosa que los registros en donde se describen técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida, y las conclusiones a las que se llega. **pág. 88**

Según Cardozo Cuenca, (2006) dice que son:

Documentos preparados por el auditor, revisor fiscal, supervisor y analista que le permiten tener informaciones y pruebas del trabajo efectuado, así como las decisiones tomadas para formar la opinión. Su misión es ayudar en la planificación y realización de la auditoría y en la supervisión, análisis y revisión de la misma y suministrar evidencias del trabajo llevado a cabo para argumentar su opinión. **pág. 411**

En resumen a los papeles de trabajo como registros donde el auditor se apoyará para tener toda la información posible del trabajo realizado.

2.2.3.1 Objetivos de los Papeles de Trabajo

Según Cardozo Cuenca, (2006) manifiesta que:

“Estos documentos llamados papeles de trabajo constituyen un compendio de todas las pruebas y evidencias obtenidas por el auditor y cumplen los siguientes objetivos:

- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo realizado.
- Servir de guía en los exámenes subsecuentes.
- Facilitar la preparación del informe del auditor, revisor o supervisor
- Comprobar y explicar las conclusiones resumidas en el informe
- Proporcionar información para la preparación de documentos para la súper solidaria **pág. 412**

2.2.3.2 Características Generales de los Papeles de Trabajo

Deben prepararse en forma nítida, clara concisa y precisa.

Su preparación deberá efectuarse con la mayor prontitud posible y se pondrá en su elaboración en mayor cuidado.

Archivo Permanente

Según (Tamayo, 2003) Contiene información que cubre varios periodos de la Auditoría y son de utilidad en exámenes posteriores, representando sumo interés para el administrador de la aplicación y fuente de amplia consulta relacionada con cada sistema o aplicación en particular. Como ejemplo se puede mencionar aquella información relacionada con: naturaleza y justificación de la aplicación, reseña de la aplicación, estructura organizacional respecto al manejo de la aplicación, interacción con otras aplicaciones, documentación de entradas y salidas, diccionario de datos, programa, menús, diagramas del sistema, naturaleza y definición de cada proceso, etc. **pág. 51**

Archivo Corriente

Según (Tamayo, 2003) Se elabora para examinar cada periodo de Auditoría a realizar, constituyéndose en evidencia del trabajo desarrollado por el auditor, mostrando todas sus fases y sirviendo como respaldo para presentar los informes respectivos. Como ejemplo se tiene: el programa de trabajo, utilización de datos de prueba, verificación al contenido de archivos, utilización de programas de Auditoría, revisión lógica a los programas de la aplicación auditada, control de procesos, análisis de entradas al sistema, análisis de salidas producidas por el sistema, análisis de controles administrativos, análisis de controles organizacionales, informes de auditoría, etc. (pág. 51)

2.2.4 Control Interno

Según Cardozo Cuenca, (2006) dice que:

“Es el plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adoptan una compañía para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a sus políticas administrativas”. **pág. 27**

Según Mantilla, (2005) dice que:

“Comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar las adherencias a las políticas prescritas”.

Llegamos a la conclusión que define al control interno como todos los metodos posibles que adopta una entidad para tener una informacion precica de la eficiencia y eficacia de una empresa.

2.2.4.1 Control Interno Segun Modelo COSO1

Según Estupiñan, (2006) manifiesta que:

QUE SIGNIFICA COSO?

Son las siglas, en ingles, de Commitee of sponsoring Organizations of the treadmay commission (Comite de Organizaciones patrocinadoras de la Comisión de Normas)

QUE ES EL CONTROL INTERNO?

Las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizaciones diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios seran alcanzados y los eventos indeseados seran preventivos o detectados y corregidos. El control inetnos es definido es forma amplia como un proceso efectuado por el Consejo de Administracion, la Direccion y el resto de personal de una entidad,

diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías:

- ❖ Efectividad y eficiencia de las operaciones
- ❖ Confiabilidad de la información financiera
- ❖ Acatamiento de las leyes u regulaciones aplicables

La primera categoría apunta a los objetivos básicos de la empresa, incluyendo metas de desempeño rentabilidad salvaguarda de los recursos.

La segunda está relacionada con la preparación y publicación de los estados financieros dignos de confianza, incluyendo estados financieros intermedios y resumidos e información financiera derivada de dichos estados tales como ganancias por distribuir, reportadas públicamente. **pág. 1**

La tercera se ocupa del cumplimiento de las leyes y regulaciones a que la empresa está sujeta. **pág. 2**

En el control interno incluye una organización que depende de los métodos, medidas que aplique una empresa, para llegar a la excelencia.

2.2.4.2 Componentes del Control Interno

Según Estupiñan, (2006) manifiesta que:

La estructura del control interno propuesta por el modelo COSO identifica 5 componentes:

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Monitoreo

AMBIENTE DE CONTROL: Es el elemento que proporciona disciplina y estructura.- El ambiente de control se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización; los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control entre sus factores se incluye

la filosofía de la administración, la atención y la guía proporcionada por el consejo de administración, el estilo operativo, así como la manera en que gerencia confiere autoridad y asigna responsabilidades , organiza y desarrolla a su personal.

pág. 4

EVALUACIÓN DE RIESGOS es la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos; la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias.

En la dinámica actual de los negocios se debe prestar especial atención a:

- Los avances tecnológicos
- Los cambios en los ambientes operativos
- Las nuevas líneas de negocios
- La reestructuración corporativa
- La expansión o adquisición extranjeras
- El personal nuevo
- El rápido crecimiento **pág. 6**

ACTIVIDADES DE CONTROL Son políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se lleve a cabo la administración.- Ello contribuye a garantizar que las acciones necesarias sean tomadas para direccionar el riesgo y ejecución de los objetivos de la entidad.- las actividades de control ocurren por toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones .- Ello incluye un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de funciones.

Las actividades de control se clasifican en:

- Controles preventivos
- Controles detectivos
- Controles correctivos
- Controles manuales o de usuario
- Controles de cómputo o de tecnología de información
- Controles administrativos

Las actividades de control deben ser apropiadas para minimizar los riesgos; el personal realiza cada día una gran variedad de actividades específicas para asegurarse de que la organización se adhiera a los planes de acción y al seguimiento de la consecución de los objetivos . **pág. 7**

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .- La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada en forma y estructuras de tiempo que faciliten a la gente a cumplir sus responsabilidades .- Los sistemas e información producen información operacional financiera y suplementaria que hacen posible controlar y manejar los negocios.

Todo el personal debe recibir un claro mensaje de la alta dirección en el sentido de que las responsabilidades del control deben ser tomadas muy seriamente. Ellos deben entender claramente el significado comunicativo de la inmediatez de la información.- También es necesario tener una comunicación útil con el exterior como clientes, proveedores, entidades gubernamentales y accionistas.- Se debe generar información relevante y comunicarla oportunamente, de tal manera que permita a la personas entender y cumplir con sus responsabilidades. **pág. 8**

MONITOREO.- Los controles internos deben ser “monitoreados” constantemente para asegurarse de que el proceso se encuentra operando como se planeó y comprobar que son efectivos ante los cambios de las situaciones que les dieron origen.- El alcance y la frecuencia del monitoreo dependen de los riesgos que se pretenden cubrir. **pág. 8**

2.2.4.3 Objetivos de Control Interno

Según Cardozo Cuenca, (2006), dice que:

“El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos”:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. **pág. 33**

2.2.5 Sistema Financiero Ecuatoriano

Según Chiriboga, L. (2014) dice que:

“Es el conjunto de instituciones financieras (bancos, sociedades financieras, etc.) que realizan intermediación financiera con el público”. **pág. 270**

Según Andrade, R. (2014) dice que:

“Es un conjunto de organismos, instituciones y entidades reguladas por principios y normas legales, constitucionales y reglamentarias cuya finalidad es conseguir el desarrollo ordenado y equilibrado de la economía del país, canalizando los recursos financieros de las familias o unidades que disponen de excedentes, hacia las familias o unidades deficitarias, fomentando el ahorro, facilitando su utilización. Tiende por tanto a promover y ordenar el crédito y la inversión como medios para conseguir el desarrollo económico del país, la disminución de la tasa de desempleo, la estabilidad de los precios, el saldo positivo en la balanza de pagos y una equilibrada distribución económica de los ingresos”.

2.2.5.1 Concepto

Según Chiriboga, L. (2014) dice que:

El Sistema Financiero, constituye uno de los sectores más importantes de la economía, que permite proveer de los servicios de pago, moviliza el ahorro y asigna el crédito, además de limitar, valorar e intercambiar los riesgos resultantes de esas actividades. Diversas instituciones (Bancos, Sociedades Financieras, Mutualistas, cooperativas de Ahorro y Crédito, Compañías de seguro, Casas de Valores, Almacenes, etc.) prestan los servicios que son usados en diferentes combinaciones por unidades familiares, empresas y gobierno, mediante toda una serie de instrumentos (dinero, tarjetas de crédito, bonos, acciones, seguros, etc.) **pág. 270**

2.2.5.2 Clasificación

El Sistema Financiero está compuesto por un sector Formal y por otro no regulado o informal

a) EL SISTEMA FINANCIERO FORMAL

El Sistema Financiero Formal esta normado por la ley General de Instituciones del Sistema Financiero de 1994 y sujeto a la supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Está compuesto por Bancos Privados, Instituciones Financieras Publicas, Cooperativas de Ahorro Y Crédito, Sociedades Financieras Privadas ,Almaceneras, Compañías de Seguros , Emisoras de tarjetas de servicios de operaciones activas y pasivas ósea créditos, cuentas corrientes, depósitos a plazo y ahorro , inversiones , remesas , etc.

ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO

SECTOR PÚBLICO

- Banco central. Persona jurídica de derecho público, con Autonomía y patrimonio propio, es el organismo ejecutor de la Política Monetaria, Financiera, Crediticia y cambiaria.
- Banco del estado. Persona Jurídica autónoma de derecho privado con finalidad social y pública; financiar programas, proyectos, obras y servicios del sector público, tales como Ministerios, Municipios, Consejos Provinciales, etc. Que se relacionen con el desarrollo económico nacional.
- Banco de fomento. Impulsa el desarrollo intensivo de la economía, cuyo efecto promueve y financia programas generales y proyectos específicos de fomento de la agricultura, la ganadería la silvicultura, la industria y el comercio de materias y productos originarios del país.
- Banco de vivienda. Banco de Desarrollo al servicio de la ejecución de proyectos habitacionales de interés social acorde al Plan Nacional del Buen

Vivir, atender la demanda de la vivienda y su financiamiento, con suficientes recursos y con la participación dinámica del sector privado.

- Corporación financiera nacional. Institución pública, autónoma, con personería jurídica, técnica, moderna, ágil y eficiente, estimula la moderación y el crecimiento de todos los sectores productivos y de servicio.

SECTOR PRIVADO

- Bancos. Instituciones que realizan labores de intermediación financiera recibiendo dinero de unos agentes económicos (depósitos), para darlo en préstamo a otros económicos (créditos).
- Las sociedades financieras. Instituciones bancarias que promueven la creación de empresas productivas mediante la captación y canalización de los recursos internos y externos de mediano y largo plazo, movilización de los instrumentos de pago.
- Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Instituciones financieras privadas, con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos al público para destinarlos al financiamiento de vivienda, construcciones y bienestar familiar de sus asociados.
- Las cooperativas de ahorro y crédito. Asociaciones autónomas de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales mediante una empresa de propiedad conjunta y gestión democrática sin fines de lucro
- **SERVICIOS FINANCIEROS AUXILIARES.**
 - (a) Casas de Cambio
 - (b) Bolsas de Valores
 - (c) Seguros de Depósitos
 - (d) Montes de piedad

- (e) Tarjetas de Crédito
- (f) Calificadoras de riesgo
- (g) Compañías de financiamiento Comercial
- (h) Cajeros Automáticos

b) EL SISTEMA FINANCIERO INFORMAL

El Sistema Financiero No Regulado está constituido por instituciones no formalizadas bajo la Ley General de Instituciones Financieras, Cuya función es la de financiar total o parcialmente, en forma recuperable, programas y proyectos relacionados con actividades agropecuarias, con el fin de contribuir al desarrollo social y económico del campesinado y la consiguiente democratización del crédito.

2.2.6 SEPS

Reconocer a las organizaciones de la economía popular Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario.

La SEPS inició su gestión el 5 de junio de 2012, día en que Hugo Jácome – Superintendente de Economía Popular y Solidaria– asumió sus funciones ante el pleno de la Asamblea Nacional. Recuperado el 25/07/2015 <http://www.seps.gob.ec/interna>

- y solidaria como motor del desarrollo del país;
- Promover los principios de la cooperación, democracia, reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas que realizan las organizaciones de la EPS;
- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones de la EPS; Establecer mecanismos de rendición de cuentas de los directivos hacia los socios y miembros de las organizaciones de la economía popular y solidaria;
- Impulsar la participación activa de los socios y miembros en el control y toma de decisiones dentro de sus organizaciones, a diferencia de las actividades económicas privadas;
- Identificar nuevos desafíos para el diseño de políticas públicas que beneficien, fortalezcan y consoliden al sector económico popular y solidario.
- Fortalecer la gestión de las organizaciones en beneficio de sus integrantes y la comunidad.

ATRIBUCIONES

Las atribuciones que la Ley le otorga a la Superintendencia, respecto de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS) y del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS), son:

- Ejercer el control de sus actividades económicas;
- Velar por su estabilidad, solidez y correcto funcionamiento;
- Otorgar personalidad jurídica a estas organizaciones;
- Fijar tarifarios de servicios;
- Autorizar las actividades financieras que dichas organizaciones desarrollen;
- Levantar estadísticas;
- Imponer sanciones; y,
- Expedir normas de carácter general.

ARTÍCULO 147.- LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO.

El Reglamento señala las siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir las regulaciones dictadas por los órganos competentes;
- Conocer y aprobar reformas a los estatutos de las organizaciones;
- Registrar nombramientos de directivos y representantes legales de las organizaciones;
- Registrar la adquisición o pérdida de la calidad de integrante de las organizaciones;
- Proponer regulaciones a los órganos encargados de dictarlas; y,
- Revisar informes de auditoría de las organizaciones.

CONOCE QUE ES LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (EPS)

La economía popular y solidaria es la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos.

Esta forma de organización se basa en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

Artículo 1.- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EPS

Las organizaciones de la economía popular y solidaria, EPS y del sector financiero popular y solidario, SFPS, se guían por los siguientes principios, según corresponda:

- La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- El comercio justo y consumo ético y responsable;
- La equidad de género;
- El respeto a la identidad cultural;
- La autogestión;
- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

SECTOR CORPORATIVO

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

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

OBJETO

El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

TIPOS DE COOPERATIVAS

Abiertas.- son aquellas en las que para ser socio no se requiere de un vínculo común asociativo.

Cerradas.- son aquellas en las que para ser socio se requiere de un vínculo común asociativo.

CLASIFICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS

Art.-35 Las cooperativas, por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos: producción, crédito, vivienda, servicios o multi activas, de conformidad con las definiciones que constarán en el Reglamento General de la presente Ley. Por la actividad de los socios en la cooperativa, podrán ser de trabajo asociado, de proveedores o de usuarios, según los socios trabajen, comercialicen, consuman sus productos, o usen sus servicios.

1. COOPERATIVAS DE PRODUCCIÓN

Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.

2. COOPERATIVAS DE CONSUMO

Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

3. COOPERATIVAS DE VIVIENDA

Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se

constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.

4. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Son sociedades cooperativas cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

Estas cooperativas suelen ser locales y parecen adecuarse más a áreas rurales. Sobre todo tienen acceso a fondos externos y los mismos son apropiadamente administrados.

https://es.wikipedia.org/wiki/Cooperativa_de_ahorro_y_cr%C3%A9dito

5. COOPERATIVAS DE SERVICIOS

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

En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia.

http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/1_ley_y_reglamento_EPS.pdf

ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

a) CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.

Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

b) CONSEJO DE VIGILANCIA.

Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Según Chiriboga, L. (2014) dice que:

“Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y previa autorización de la SEPS, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos por la LOEPS”.

En resumen la cooperativa de ahorro y Crédito es la union de varias personas para afrontar nesecidades economicas, sociales y culturales. **pág. 79**

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.-

Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley

REQUISITOS PARA SU CONSTITUCIÓN.

Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley

ACTIVIDADES FINANCIERAS.-

Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
- n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

SEGMENTACIÓN.-

Según ley orgánica de economía popular y solidaria y su reglamento (2012) mies

Las cooperativas de ahorro y crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares, de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) Participación en el Sector;
- b) Volumen de operaciones que desarrollen;
- c) Número de socios;
- d) Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional;
- e) Monto de activos;
- f) Patrimonio; y
- g) Productos y servicios financieros.

<http://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20038-2015-F.pdf?dl=0>

2.2.7 CRÉDITO

Según Chiriboga, L. (2014) dice que:

Que es el acto de confianza que lleva aparejado el intercambio de dos prestaciones desfasadas en el tiempo: los bienes o medios de pago entregados, contra la promesa o esperanza de pago o reembolso. **pág. 83**

Según Guzmán, C. (2014) dice que:

Término utilizado en el comercio y finanzas para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por tanto el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor; los términos del Crédito y deuda reflejan, pues una misma transacción desde dos puntos de vista contrapuestos. Finalmente, el Crédito implica el cambio de riqueza futura.

En conclusión el Crédito es la acción de prestar dinero o un bien a una persona

2.2.7.1 CLASES DE CRÉDITO

- **Crédito comercial.** Para la cartera de crédito comercial, las entidades solidarias deberán clasificarlas a su vez, según la naturaleza de las garantías que las amparan acogiéndose a lo dispuesto sobre el particular decreto.

- **Crédito consumo.** Se entiende como créditos de consumo aquellas operaciones activas de crédito otorgados a personas naturales, cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, independientemente de su monto
- **Crédito educativo.** Se entiende como créditos de educativos aquellos que se conceden para los estudios .
- **Crédito para microcrédito.** De acuerdo con el artículo 2 de la ley 590 de 2000, se entiende por microempresa toda unidad de explotación económica, realizada por una persona natural o jurídica, en actividad empresarial, agropecuaria , industriales, comerciales o de servicio, rural o urbana, cuya planta no supere diez trabajadores y sus activos totales sean inferiores a quinientos uno salarios básicos unificados legales vigentes
- **Crédito para la vivienda.** Se entiende como crédito de vivienda la operaciones activas de crédito otorgadas a personas naturales, destinadas a la adquisición de una vivienda, a la construcción individual o liberación de gravamen hipotecario.

2.2.7.2 LAS CINCO 'C' DEL CRÉDITO

1. CARÁCTER. ¿Eres confiable? ¿Tienes posibilidades de pagar el crédito?

2. CAPITAL. ¿Qué recursos financieros personales has invertido en la empresa?

Tu compromiso financiero con la empresa puede medirse por los recursos o bienes de capital, que pueden ser acciones, equipos y propiedades. El monto del préstamo que solicitas es lo que determina la medida en que los bancos analizarán tu capital “cuanto mayor sea el préstamo, más minuciosa será la inspección.

3. CONDICIONES. ¿Cuál es el futuro potencial de tu empresa?

También se evaluará el panorama competitivo en el que operas, incluyendo la economía general, la industria y las condiciones ambientales, para identificar cualquier riesgo que te podría impedir pagar el préstamo. Los prestamistas determinarán si eres financieramente confiable, examinando tus acreditaciones, tu educación, tu experiencia

comercial, tus referencias y reputación, y la solidez de tu plan comercial. Los signos de advertencia son las cuentas morosas, el total de deuda y los juicios pendientes.

4. CAPACIDAD. ¿Puedes pagar el préstamo?

Para saber cómo piensas pagar el préstamo, los prestamistas tendrán en cuenta los ingresos de tu hogar, los ingresos de tu empresa, el flujo de caja, el cronograma de pagos, las deudas pendientes, las líneas de crédito sin utilizar y cuánto dinero has invertido personalmente en tu empresa.

5. COLATERAL/GARANTÍA. ¿Tienes bienes que puedan ser usados como garantía?

También querrán ver si tienes un interés personal en tu empresa. Si lo tienes, es menos probable que la abandones. Por ejemplo: equipamiento comercial, inventario, cuentas por cobrar y bienes personales como un inmueble.

2.2.8 ADMINISTRACIÓN

Según Robbins, S. (2005) dice: “Es un conjunto universal de funciones, que incluyen la planificación organización, dirección, coordinación y control”.

FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Según Reyes Ponce, (2004) dice que son:

PREVENCIÓN: consiste en la determinación técnica realizada de lo que se desea lograr por medio de un organismo social y la investigación y valoración de cuáles serán las condiciones futuras en que dicho organismo habrá de encontrarse hasta determinar los diversos curso de acción posible.

PLANEACIÓN: consiste en la determinación del cursos concreto de acción de ser a seguir, fijando los principios que lo habrán de predecir y orientar la secuencia de operaciones necesarias.

ORGANIZACIÓN: se refiere a las estructuras técnicas de las relaciones que deben darse entre las funciones jerárquicas y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia.

DIRECCIÓN: es impulsar coordinar y vigilar las acciones de cada miembro o grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas, realice del modo más eficaz los planes señalados.

INTEGRACIÓN: consiste en los procedimientos para dotar al organismo social de todos aquellos elementos tanto humano como materiales.

CONTROL: permite medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba

2.3 IDEA A DEFENDER

La Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Matriz Ambato, periodo de enero a diciembre 2014” mejorará el grado de eficacia y eficiencia de la institución.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variables Independiente

Auditoría de gestión

2.4.2 Variables Dependiente

Mejorar el grado de eficacia y eficiencia de la institución

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente Investigación se realizó mediante un estudio de campo, el mismo que nos permitió desarrollar el trabajo con mayor énfasis al adjuntar, obtener los datos bibliográficos y documentales y mediante este proceso tener un amplio conocimiento sobre el medio en el que nos vamos a desarrollar

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se empleó los siguientes tipos:

De campo.- El presente trabajo utilicé datos y estadística para determinar la situación de la institución, así como la información obtenida del proceso de sus operaciones , con el fin de obtener respuestas basadas a la realidad de la entidad.

Bibliográfica.- En este caso apliqué la consulta en todos los medios posibles como documentales y virtuales para conseguir la información requerida.

Documental.- Este trabajo de investigación lo realice mediante la recopilación de información en libros, y materiales de la misma empresa auditada.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la presente investigación que se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Cuenta con una población de 6 persona internas y 20 externas (entre Gerente, Trabajadores y Consejos)

Para el desarrollo de este trabajo investigación no existe muestra y trabajaré con el universo completo.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

Se aplicara los siguientes métodos:

- ✓ Inductivo – deductivo; nos permitió lograr los objetivos propuestos y ayudó a verificar las variables planteadas.
- ✓ Analítico – sintético; porque este método hizo posible la comprensión de todo hecho, fenómeno, idea, caso, etc.
- ✓ Descriptivo - sistémico porque será una observación actual de los fenómenos
- ✓ Recolección de información

3.4.2 Técnicas

En la presente investigación se aplicó las siguientes técnicas para la recolección de datos:

- Observación.-El presente trabajo se realizó directamente en el lugar de los hechos mirando como llevan a cabo las operaciones que realizan en el área de créditos..
- Verificación- Proceso que se realizó para revisar si las cosas se están cumpliendo con los requisitos y normas establecidos.
- Rastreo.- En este trabajo de investigación realizamos el seguimiento paso a paso a los procedimientos de las actividades.
- Indagación.- Obtuvimos la información necesaria a través de averiguaciones y conversaciones.
- Confirmación.- Me comuniqué mediante oficios , solicitudes con los funcionarios de la institución para saber en qué condiciones se encuentra la misma.
- Inspección.- Este trabajo de investigación lo realice de manera física y ocular a los documentos, etc.; que hemos verificado con el fin de demostrar su existencia.

3.4.3 Instrumentos

Para llevar a cabo la aplicación de las técnicas antes mencionadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. fue necesario una serie de instrumentos de investigación como:

- Guía de entrevista.- Son preguntas de información básica para saber con quienes realizamos el trabajo de investigación.
- Guía de observación.- Es la verificación real de los hechos físicamente
- Papeles de trabajo.- Son los borradores donde tenemos los apuntes de la realización de la auditoría
- Cámara fotográfica.- Este instrumento me permitió recoger varios anexos para presentar el presente trabajo de investigación.

3.5 RESULTADOS

FASES DE LA AUDITORÍA

1 FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD

- ❖ Visita preliminar
- ❖ Entrevista preliminar
- ❖ Conocimiento de la empresa
- ❖ Recopilación de información

2 EVALUACION DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO

- ❖ Evaluación del control interno

3 DESARROLLO DE HALLAZGOS (EXAMEN PROFUNDO DE ÁREA CRÍTICAS)

- ❖ Procedimiento de la Auditoría
- ❖ Indicadores
- ❖ Hallazgos

4 INFORME

- ❖ Informe de la Auditoría
- ❖ Recomendaciones

3.6 IDEA A DEFENDER

La Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Matriz Ambato, periodo de enero a diciembre 2014” para mejorar el grado de eficacia y eficiencia de la institución

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

Ilustración 3: Fases de la Propuesta



Elaborado por: Silvana Muquinche

Fuente: Milton Maldonado

4.1 AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA. MATRIZ AMBATO, PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 CARTA DE PETICIÓN

Ambato, 01 de Febrero del 2015

Señores

AUDISIL Y ASOCIADOS

De mis consideraciones

A petición de la junta de socios y accionistas han solicitado realizar una Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. con el fin de evaluar el grado de eficacia y eficiencia de la institución, por tal motivo solicitamos a ustedes, muy comedidamente, enviar una proforma de sus servicios profesionales para realizar la respectiva Auditoría.

De antemano por la atención prestada muy agradecidos

Atentamente

.....
Gerente General

Ing. Cristina Santamaría

4.2.2 OFERTA PROFESIONAL

Ambato, 05 de Febrero del 2015

Ing. Cristina Santamaría

Gerente General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.

Presente:

Reciba un saludo de quienes conformamos la firma auditor AUDISIL y ASOSIADOS, dando respuesta a la petición de auditoría con oficio N. 1, tenemos el agrado de poner a su disposición nuestra oferta profesional, para encontrar sus errores y dar sus debidas recomendaciones comprendido en el periodo de enero a diciembre 2014.

Nuestro objetivo principal será emitir un informe de carácter personal, sobre la situación de la institución, evaluando la eficiencia y eficacia de los procesos.

La auditoría se realizará basándose a la normas en este caso el método de control interno COSO 1 , el cual nos permitirá alcanzar los objetivos propuestos, ejecutando paso a paso cada etapa de nuestro trabajo , para lo cual contamos con personal capacitado.

Atentamente

.....
Silvana Muquinche

Auditora

4.2.3 CARTA DE ACEPTACIÓN

Ambato, 10 de febrero del 2015

Señores

AUDISIL Y ASOCIADOS

De mis consideraciones

De acuerdo con lo solicitado en la junta de socios y accionistas de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA. Autorizamos a ustedes como firma auditora para que realicen la primera Auditoría de Gestión a la institución, en el periodo comprendido de enero a diciembre del 2014.

De antemano quedamos agradecidos.

Atentamente

.....
Ing. Cristina Santamaría

GERENTE GENERAL

4.2.4 CONTRATO

En la ciudad de Ambato, a los 16 días del mes de febrero de dos mil quince, en forma libre y voluntaria, por una parte comparece el Ing. Cristina Elizabeth Santamaría Castro, en su calidad de Gerente General de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIYA” LTDA., con RUC 1891743005001 y por tanto representante legal de la misma, que en adelante se denominara "Contratante", por otra parte AUDISIL Y ASOCIADOS, que también en adelante se llamará "Contratista", en su calidad de Auditores , quienes convienen en suscribir el presente contrato, al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- ANTECEDENTES.- De conformidad con los requerimientos de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIYA” LTDA., está en condiciones de contratar los servicios de una Auditoría de Gestión que requiera, de acuerdo a sus necesidades.

SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO.- El objeto del presente contrato es la realización de la Auditoría de Gestión. El análisis a realizarse y sus resultados se registrará a lo que disponen Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados vigentes cuyas actividades, obligaciones y operaciones derivadas del Contrato, serán desarrolladas con total autonomía jurídica, técnica, financiera y contable.

TERCERA.- PLAZO.- El plazo estipulado para la entrega de los resultados, es de 90 días laborables, contados a partir de la fecha en que se entreguen los registros y la totalidad de documentos requeridos para la Asesoría contable y demás elementos elaborados por la Contratante, todos referidos al ejercicio económico comprendido entre el primero de enero y el 31 de Diciembre del 2014. El plazo fijado podrá ser prorrogado por causas no imputables al contratista, por falta en la entrega oportuna de los materiales e información o por fuerza mayor debidamente comprobada.

CUARTA.- VALOR DEL CONTRATO-- El costo de los servicios de Asesoría contable a los Estados financieros se fija en UN MIL QUINIENTOS 00/100, (US\$1.500,00), valor que es fijo y no podrá sufrir modificación alguna por la naturaleza del contrato y tiempo en que se debe realizar (el precio no incluye el I.V.A.).

QUINTA.- MULTAS.- En caso de incumplimiento en el plazo fijado, el Contratante impondrá al Contratista una multa que será equivalente al dos por mil del total del contrato por cada día de retraso en el plazo, esta multa no podrá exceder del 1% del monto total del contrato.

SEXTA.- FORMA DE PAGO.- El contratante entregará como anticipo al momento de la suscripción del presente documento, la cantidad equivalente al 50% del monto y el 50% restante a la entrega definitiva de los informes resultantes de la Auditoría de Gestión.

SÉPTIMA.- PERSONAL DE ASESORAMIENTO COOPERATIVO. El contratista asume todos los pagos referentes a su personal, razón por la cual el contratante deslinda toda responsabilidad en el pago laboral por la Auditoría de Gestión practicada en esta Cooperativa.

OCTAVA. INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.- El contrato terminará por el incumplimiento de las obligaciones de las partes, pudiendo terminar anticipadamente por:

- a) Fuerza mayor o caso fortuito que persista e impida la realización total de los trabajos.
- b) Por responsabilidad del Contratista.
- c) Por responsabilidad del Contratante.
- e) Por las demás formas reconocidas por la Ley.
- f) Por falta de presentación de información por parte del Contratante.

NOVENA.- ASESORÍA Y PROCEDIMIENTO.- El CONTRATISTA realizarán las funciones de una Auditoría de Gestión en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDIYA” LTDA., con responsabilidad absoluta en los informes y trabajos a realizarse en la Institución.

DÉCIMA.- En caso de existir anomalías que requieran trámites legales que exijan el contingente del Asesor contable, la contratante cubrirá todos los gastos.

DÉCIMA PRIMERA.- Las partes en señal de aceptación y conformidad con los términos establecidos en todas y cada una de las cláusulas del presente contrato los suscribe con su firma y rúbrica en el mismo lugar y fecha ya indicados.

GERENTE GENERAL

AUDITORA

Ing. Cristina Santamaría

Silvana Muquinche.

EL CONTRATANTE

EL CONTRATISTA

4.2.5 COMUNICACIÓN DEL INICIO DE LA AUDITORÍA

Ambato, 20 de febrero del 2015

Ing. Cristina Santamaría

GERENTE GENERAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.

Presente:

El motivo de la presente es para darles a conocer que iniciamos con la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito, comprendido en el periodo de enero a diciembre 2014, con el fin de encontrar las falencias que se están dando y determinar el grado de eficiencia y eficacia en la institución

Por tal motivo pedimos nos faciliten la información necesaria para cumplir con el presente Trabajo de Investigación

Me despido agradeciendo su amable atención y colaboración.

Atentamente

.....
Silvana Muquinche

Auditora



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

IA 1/1

**AUDISIL
AUDITORES**

FASE 1

4.3 EVALUACIÓN PRELIMINAR

4.3.1 ÍNDICE DE ABREVIATURAS

Tabla 3: Tabla de Abreviaturas

DETALLE	Abreviatura
ÍNDICE DE ABREVIATURAS	IA
PROGRAMA DE LA AUDITORÍA	PA
VISITA A LAS INSTALACIONES	VI
NARRATIVA E LA VISITA PREVIA	NVP
ARCHIVOS PERMANENTES	AP
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	OE
ORGANIGRAMA FUNCIONAL	OF
ENTREVISTA AL GERENTE	EG
ANÁLISIS FODA	AF
MATRIZ DE PRIORIDADES FODA	MPF
SILVANA MARIBEL MUQUINCHE PAREDES	SMMP
LEONARDO RAMIRO CABEZAS	LRC

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 05/03/2015
Revisado: LCR	Fecha: 05/03/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

VP 1/1

AUDISIL
AUDITORES

4.3.2 MARCAS A UTILIZAR

MARCA	SIGNIFICADO
¥	Confrontado con libros oficiales de contabilidad
§	Confrontado con documento fuente
μ	Corrección realizada
ç	Comparado con auxiliar contable
©	Confrontado sin excepción
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
Ø	No reúne requisitos
£	Solicitud de Conformación enviada
√	Solicitud de Conformación recibida
Σ	Totalizado
©	Conciliado
Ø	Circularizado sin excepción
ψ	Inspeccionado
⊕	Aplicación de procedimiento

Elaborado: SMM	Fecha: 05/03/2015
Revisado: LCR	Fecha: 05/03/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

PA1/1

AUDISIL
AUDITORES

**4.3.3 PROGRAMA DE AUDITORÍA
OBJETIVOS:**

- 2 Obtener conocimiento de las actividades que realiza el Departamento de Crédito.
- 3 Familiarizarse con el entorno de la institución para recolectar información necesaria.

N.	PROCEDIMIENTO	Papeles trabajo	Responsable	Fecha
1	Realice la carta de oferta profesional	C	SMMP	05/02/2015
2	Efectué el contrato de trabajo	C	SMMP	16/02/2015
3	Elabore comunicación del inicio de la auditoría	C	SMMP	20/02/2015
4	Ejecute visita a la instalaciones de la institución	VP	SMMP	01/03/2015
5	Realice las narrativas de la visita preliminar	NVP	SMMP	01/03/2015
6	Prepare una entrevista con el Gerente General	EGG	SMMP	05/03/2015
	Revise el archivo permanente	AP	SMMP	08/03/2015
7	Elabore el análisis FODA del departamento de crédito donde se pudo verificar donde se encuentran sus debilidades	AF	SMMP	10/03/2015

Elaborado: SMM	Fecha: 05/03/2015
Revisado: LCR	Fecha: 05/03/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

VP 1/5

AUDISIL
AUDITORES

4.3.4 VISITA PRELIMINAR A LAS INSTALACIONES

Ilustración 4: Empresa



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi ya Ltda.

Visionarios en el desarrollo social

Otorgando créditos micro-empresariales.

Credi YA tu cooperativa, joven, visionaria, emprendedora y solvente.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

VP 2/5

AUDISIL
AUDITORES

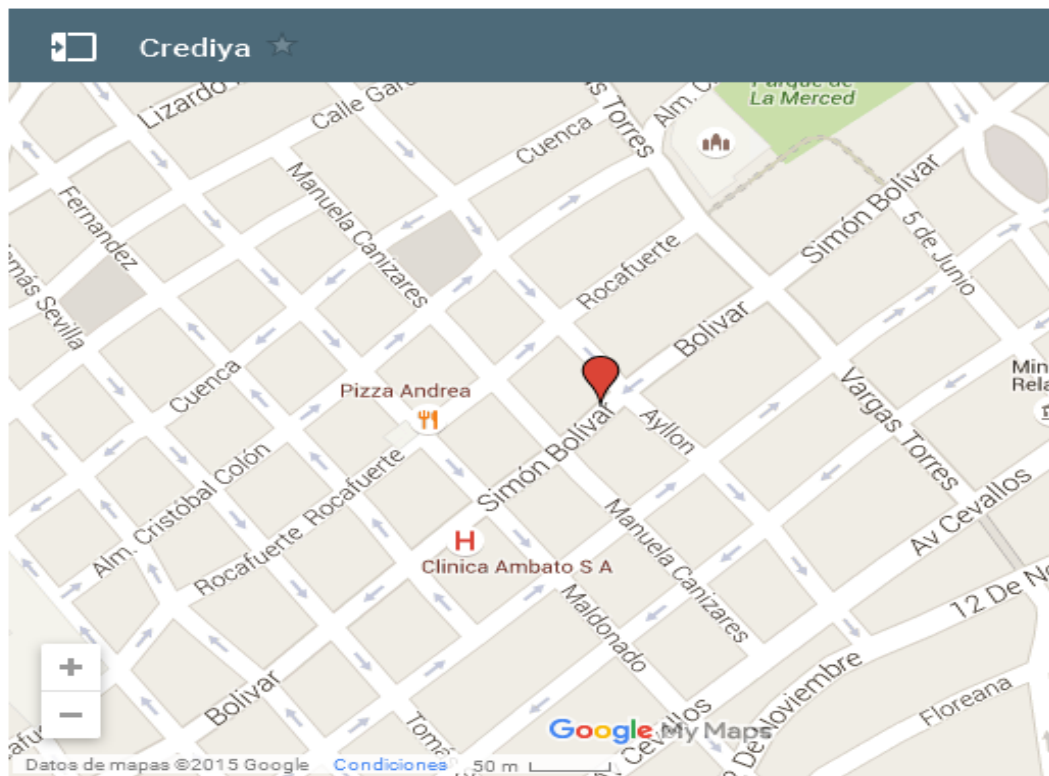
CONTACTOS Y UBICACIÓN:

Matriz Ambato, calles Bolívar 07-22 y Ayllón

Teléfonos: 032427433- 0999233613

Mail: criseli@yahoo.com

Web: <http://www.crediya.fin.ec/nuestra-institucion.html>





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

VP 3/5

AUDISIL
AUDITORES

LA INFRAESTRUCTURA ESTA COMPUESTA DE:

Ilustración 5: Infraestructura de la Empresa



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi ya Ltda.

- ❖ Oficina de Gerencia
- ❖ Sala de reuniones
- ❖ Departamento caja- recaudadora
- ❖ 2 oficinas de asesoría de créditos

LOS RECURSOS MATERIALES DE LA COOPERATIVA SON:

- ❖ 7 computadoras completas
- ❖ 7 escritorios de oficina
- ❖ 1 radiograbadora
- ❖ 1 cámara
- ❖ 4 impresoras



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

VP 4/5

AUDISIL
AUDITORES

**LOS RECURSOS HUMANOS QUE CONFORMAN LA
COOPERATIVA SON:**

Ilustración 6: Recursos Humanos



Gerente General: Ing. Cristina Elizabeth Santamaría Castro
Contador: Sr. Silvana Maribel Muquinche Paredes
Inversiones: Tlgo. Angel Vinicio Limache Agualongo
Asesores de Crédito: Sr. Daniel Fabián Talahua Chimborazo
 Sr. Edwin Patricio Aucanshala Tubón
Cajera: Sta. Mayra Nataly Gutiérrez Guzmán



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

VP 5/5

AUDISIL
AUDITORES

ORGANOS DE GOBIERNO, DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

CONSEJO DE ADMINISTRACION

Presidente: Sr. Fausto Ernesto Perez Lizano
Secretario: Ing. Jose Luis Iza Moreta
Vocales: Sra. Elsa Marlene Muso Montachana
Sr. Enrique Marcial Morales Lopez
Sra. Rosa Herminia Flores Chango

CONSEJO DE VIGILACIA

Presidenta: Sra. Maria Mercedes Chango Tubón
Secretaria: Sta. Eliana Maribel Criollo Paucar
Vocales: Sra. Ines Magdalena Lizano Mayorga
Sr. Jorgue Humberto Garces Maisanche
Sra. Marcia Marlene Lascano Fiallos



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

NVP 1/2

AUDISIL
AUDITORES

4.3.5 NARRATIVA DE LA VISTITA PRELIMINAR

Se realizó la visita a las instalaciones el día 01 de marzo del 2015 siendo las 8:30 podemos verificar la impuntualidad de los trabajadores al ingreso a sus labores comenzando por Gerencia que llega 8:45 de la mañana nos dirigimos al área de créditos donde nos enfocaremos nuestra auditoría de gestión.

Podemos observar que en primer lugar antes de comenzar con su trabajo todos los trabajadores incluyendo Gerencia realizan el aseo de las oficinas para una mejor atención a los clientes, en el área de crédito observamos que el trabajo que realiza el departamento de créditos, está a cargo de 2 funcionarios los mismos que se distribuyen el trabajo, hemos podido verificar que en la mañana las dos personas atienden a los clientes y socios para dar cualquier información sobre los créditos siendo la 10 de la mañana el asesor Daniel Talahua se retira de la institución ya que nos supo informar que su función más se enfoca en la cobranza de dinero en el sector del Mercado Mayorista y la colocación de créditos en el mismo sector como supo manifestar que es un mercado con bastante cobertura se lleva casi todo el día allá excepto los martes y sábados, por motivo que el mercado pasa cerrado los 2 días, lo cuales se dedica a hacer publicidad de los créditos.

Mientras que en compañía del otro asesor Patricio Aucanshala verificamos carpetas que faltan documentos, créditos que ya estén listos que solo falten las firmar o llamando a la morosidad siendo las 11:30 de la mañana también se retira de la institución ya que su función dice que está en realizar diariamente la publicidad e inspección de los créditos hasta las 3:00 de la tarde donde regresa a realizar la cobranza de los mercados del



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

NVP 2/2

AUDISIL
AUDITORES

centro de la ciudad como son: los mercados 1 de Mayo , Colon , Modelo y Central donde supo indicar que se desocupa de cobranza a la 6:00 de la tarde entonces observamos que desde la 11:30 el área de crédito queda desolado dando atención el personal administrativo, causando una incomodidad entre socios y clientes porque mucho de ellos ya tienen revisado centrales o han dejado documentos con los asesores y supieron manifestar que quieren que ellos los atiendan.

Siendo las 12:00 de la tarde observamos que los trabajadores salen al almuerzo con alternación turnándose unos a otros teniendo 45 minutos de almuerzo regresan a sus actividades, alternándose de igual manera en sus funciones, la contadora y la cajera dan atención a los socios y clientes dando información de los créditos, recopilando documentos, revisando centrales, siguiendo con el proceso de los créditos si están bien en la central de riegos se procede a llevar a cliente donde gerencia para que continúe con el trámite pertinente como es la aprobación del crédito y la otorgación del crédito, pero si no están bien en la central sea con bajo puntaje o se refleje los atrasos en otras instituciones de un crédito tiene dado la orden de no seguir con el proceso del crédito y decirle al cliente que no se le puede ayudar por el momento hasta que mejore su calificación, es así como hemos concluido con nuestro día de visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado: SMM	Fecha: 05/03/2015
Revisado: LCR	Fecha: 05/03/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

EGG 1/3

**AUDISIL
AUDITORES**

4.3.6 ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

Hemos confirmado para el 5 de marzo del 2015, la entrevista con la Ing. Cristina Elizabeth Santamaría Castro Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. A las 11:00am para tratar los objetivos que tendrá la Auditoría de Gestión.

Datos personales del entrevistado:

Nombre: Cristina Elizabeth Santamaría Castro

Edad: 29 años

Título: Ing. Comercial

Cargo: GERENTE

Preguntas:

- 1 **Como llego a formar parte de la Cooperativa ?** Mediante Concurso de merecimientos.
- 2 **Cuanto tiempo lleva en sus funciones ?** Alrededor de 4 años.
- 3 **Cuantos socios atiende diariamente?** Entre 15 a 20 personas que desean solicitar un Crédito.
- 4 **Como es la relación entre los trabajadores de la institución?** La comunicación es buena entre companeros de trabajo asi logramos una mejor atención a nuestros clientes.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

EGG 2/3

AUDISIL
AUDITORES

- 5 **Que aspectos de deben tomar en cuenta principalmente para otorgar un Crédito?** La capacidad de pago esto es mediante la revision de documentos y verificacion de datos y que no este sobreendeudado.
- 6 **Como saber a tiempo el sobreendeudamiento de una persona?** Mediante la revisión en el Buró de Créditos, en donde podemos verificar el endeudamiento de las personas y su forma de pago .
- 7 **Se realiza la debida inspección y verificación de datos del cliente antes de otorgar un Crédito?** Claro que si a todos los socios que solisiten un Crédito se les realiza su debida inspección para cerciorarnos que toda la información que nos dio en la solicitud de crédito sea veídica.
- 8 **El socio al hacer un crédito sabe cuanto y cuando le toca pagar del mismo ?** Si mediante la tabla de amortización que se les entrega en el momento que realizo su Crédito.
- 9 **Quien autoriza los Créditos?** La autirzación de un Crédito se realiza de forma jerarquica hasta montos de \$1000 lo autorizará el mismo oficial de Crédito cerciorandose que toda la documentación este completa y la verificación de datos sea correcta, de \$1000 hasta \$5000 lo autorizarán la Gerencia y Jefe de Créditos y de \$5000 en adelante lo autorizarán los anteriores nombrados y el Consejo de Administracion.
- 10 **Existe un manual del procedimiento para otorgar un Crédito?** Si existe un manual solo que aveces se les olvida de aplicar a nuestros oficiales de Crédito



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

EGG 3/3

**AUDISIL
AUDITORES**

11 Quien es el encargado de notificar la morosidad de la cartera ? Si un socio no ha cumplido con sus cuotas del Crédito y ha caido en morosidad se deben tomar las medidas pertinentes para que el socio cancele su deuda.

Elaborado: SMM	Fecha: 05/03/2015
Revisado: LCR	Fecha: 05/03/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AP 1/13

AUDISIL
AUDITORES

Logo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi YA Ltda.

Ilustración 7: Logo la Empresa



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi ya Ltda.

4.3.7 ARCHIVOS PERMANETES

Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., creada mediante Acuerdo Ministerial N.-006- DPT-C-2011 del 24 de marzo del 2011, nació gracias a la visión de un grupo de personas emprendedoras, pensando en mejorar las condiciones de la sociedad y el pueblo en general, por iniciativa del Sr. Cesar Chango quien ha sido pilar fundamental para la institución.

Abrió sus puertas al público el 28 de Abril del mismo año, desarrollando una serie de actividades financieras y sociales acordes a solucionar problemas de los socios y mejorar su calidad de vida, iniciando sus actividades en las oficinas ubicadas de la Avenida Indoamérica, Redondel de las focas – Izamba posteriormente la institución se trasladó a la calle Bolívar 07-22 y Ayllón instalaciones donde actualmente impulsamos el proyecto de apoyar a comerciantes, agricultores, ganaderos y microempresarios, brindando productos y servicios innovadores y de calidad.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AP 2/13

AUDISIL
AUDITORES

Misión

Somos un equipo joven que Brindamos servicios y productos financieros, apoyando al desarrollo de nuestros socios y clientes, basados en los principios éticos y profesionales.

Visión

La cooperativa de ahorro y crédito Credi Ya, será una institución de reconocido prestigio, solvente y DE ALTA competitividad generando soluciones financieras de calidad para sus socios.

VALORES

Disciplina

Cumpliendo a cabalidad normas, políticas y procedimientos que constituyen los pilares principales de la institución.

Equidad

A través de un ambiente de justicia y transparencia para el otorgamiento de productos y servicios a nuestros socios y clientes, proveedores, entes de control y talento humano.

Honestidad

Con los asociados, recursos financieros, documentos, que sean de la Cooperativa, éstos serán utilizados con absoluta rectitud e integridad organizacional. Trabajamos con transparencia y ética cuidando siempre el bienestar de nuestros socios.

Responsabilidad

Para asumir nuestras acciones, estando siempre preparados en informar sobre las actividades ejecutadas, de manera que el socio y cliente incremente su confianza en la capacidad del personal y de la Cooperativa como Institución sólida y transparente.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AP 3/13

AUDISIL
AUDITORES

Solidaridad

Hacia nuestros socios/clientes y la comunidad ecuatoriana, basándonos en nuestros principios de ayuda mutua.

PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE

- ❖ Cuenta de ahorros
- ❖ Microcréditos
- ❖ Créditos de vivienda
- ❖ Depósito a plazo fijo
- ❖ Servicios pagos ágiles
- ❖ Socios en línea

PRODUCTOS

SERVICIOS

Ilustración 8: Servicios a ofertar

The image is a composite graphic titled 'Ilustración 8: Servicios a ofertar'. On the left, there is a vertical red bar with the word 'PRODUCTOS' at the top. Below it, a list of product categories is shown in white boxes: 'Ahorro Programado', 'Ahorro a la Vista', 'Ahorro Estudiantil', 'Ahorro Navideño', 'Certificados', 'Inversiones', 'Créditos', and 'Requisitos'. On the right, under the heading 'Pagos de:', there is a collage of logos for various services: 'RapiPagos' (Red Nacional de Servicios Cuentas y Pagos), 'BONO de DESARROLLO HUMANO', 'SOAT' (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito), 'SRI' (Servicio de Rentas Internas) with the slogan '...le hace bien al país!', 'PACIFICARD BANCO DEL PACÍFICO' (with VISA logo), 'MoneyGram' (Envío Internacional de Dinero), 'YANBAL', 'Cnt' (Compañía Nacional de Telecomunicaciones), and 'IESS' (Instituto Ecuatoriano de Seguro Social).

Fuente: <http://www.crediya.fin.ec/servicios.html>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AP 4/13

AUDISIL
AUDITORES

**POLÍTICAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA
APERTURA DE CUENTA DE SOCIOS (CRÉDITOS)**

La apertura de cuenta se realiza con 10 dólares americanos los cuales serán depositados en la cuenta del socio en los certificados de aportación.

**APERTURA DE CUENTA DE SOCIOS PARA AHORRO A LA VISTA,
NAVIDEÑO, ESTUDIANTIL O PROGRAMADO**

Para la apertura de cuenta para ahorros se realizara con 10 dólares americanos que pasara a los certificados de aportación, no van a tener ningún costo ni ahorro mínimo.

MICROCRÉDITO

OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

Crédito destinado a microempresarios que tenga actividades de comercio, servicio o producción con más seis meses de experiencia y generen flujos de efectivo en forma diaria y constante.

NOMBRE DEL PRODUCTO

Crédito para Microempresarios

LEMA DEL PRODUCTO

Crédito instantáneo



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AP 5/13

AUDISIL
AUDITORES
DESTINO DEL CRÉDITO.

Crédito destinado para el desarrollo socioeconómico y se basa en los siguientes principios:

- Generar empleo
- Fomentar la confianza
- Favorecer la capacidad de creación del micro emprendedor
- Ayudar al micro emprendedor en sus inicios y durante tiempos difíciles

TASAS Y COSTOS

- Las operaciones realizadas generan tasas de interés y costos por servicio, las mismas que será definida por el Consejo de Administración, se define la tasa del 24, 22, 21, 20,19 y 18% anual para todas las operaciones con recursos propios que van de acuerdo al tiempo y al monto en base a la tabla de comisiones y del 20 anual con fondos de Finanzas Populares.
- Se cobrará el respectivo porcentaje según la tabla de comisiones por concepto de seguro hospitalización en la cual se brindará una ayuda \$ 50 dólares para el socio que mantenga pagos puntuales en su crédito y no tendrá costo para los socios que muevan su cuenta de ahorros.

MONTOS

- El primer crédito será de \$100 y máximo \$ 15 000 dependiendo del negocio.
- Ninguna persona podrá tener más de 2 créditos, el riesgo total de los 2 créditos será de \$ 15 000)



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AP 6/13

AUDISIL
AUDITORES

- Los montos del crédito se irán incrementando de acuerdo a la capacidad y la voluntad de pago del socio

PLAZOS PARA LOS CRÉDITOS

- El plazo para créditos menores a 500 será como plazo máximo de 12 meses para el pago mensual y de 8 meses como plazo máximo para pagos semanal y quincenal en caso de petición del socio o según el análisis crediticio se podrá alargar el tiempo de pago según el caso.
- Para los créditos de 500 en adelante el plazo máximo será de 12 meses sea pago diario, semanal, quincenal o mensual.
- En caso de que el socio solicite créditos mayores a 1000 el plazo se extenderá hasta 24 meses.
- Para los créditos de 5000 en adelante el plazo máximo será hasta tres años con uno o dos garantes según el análisis de crédito.

CRÉDITO PARALELO

Se concederá un crédito paralelo cuando el promedio de día de atraso sea menor a 7 días de mora en el pago de cuotas de crédito.

RE-PRÉSTAMO

- Otorgar el crédito solo cuando este pagado más del 50% en forma normal.
- El incremento de monto y plazo aplica para socios que tengan menos de 7 días promedio de atraso aplica para créditos semanales.
- Para créditos quincenales el promedio de atraso debe ser máximo de 6 días para el incremento del monto.
- Y el promedio de 5 días para créditos mensuales.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AP 7/13

AUDISIL
AUDITORES

CENTRAL DE RIESGOS.

- Para acceder al crédito el socio debe estar bien en la central de riesgos y el nivel de endeudamiento entre cooperativas y bancos no debe superar los 30 000 usd.
- Se debe cumplir con las siguientes condiciones en la central de riesgos deudor, codeudor, garante y con garante:
- De 1 a 10 días de atraso debe presentar el comprobante de depósito.
- Hasta de 20 a 60 días de mora certificado de estar al día.
- Hasta 90 días certificado de la cancelación total de la deuda.
- Si tiene problemas por protesto de cheques presentar el certificado de la Superintendencia de Bancos

INSPECCIÓN Y LLENADO DE DOCUMENTOS

- Se entregará 2 solicitudes de crédito una para el deudor y otra para el garante en el que registrarán los datos respectivos.
- La solicitud de crédito debe ser llenada sin espacios en blanco, con letra legible y sin tachones.
- Se realizará la inspección en cada solicitud de crédito.
- Crédito mayor a \$ 1500 se visitara el domicilio del garante.
- Si el socio tiene otros ingresos se respaldará con documentación, caso contrario solo se considerará un valor \$ 100.

CRÉDITO ENCAJE DE CRÉDITO

- Aplica para todos los créditos mensuales que será del 5% del monto.
Aplica los créditos semanales y diarios cuando el plazo es de 6 meses.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AP 8/13

AUDISIL
AUDITORES

AHORROS DENTRO DEL CRÉDITO

- Todos los socios que soliciten crédito deben tener una cuenta de ahorro a la vista con un mínimo de 5 semanales o 5 dólares quincenales en el caso de créditos mensuales el ahorro será de \$ 10 mensuales que será depositado al momento de cancelar la cuota del crédito esto es opcional.
- Para incrementar el monto del crédito el socio debe haber realizado transacciones (movimientos) en su cuenta de ahorros.

CRÉDITOS CON GARANTE

- El garante debe presentar los mismos requisitos del deudor.
- Una persona puede ser garante hasta de 2 personas siempre y cuando no tenga créditos vencidos en ninguna institución financiera o comercial.
- Personas que tengan crédito en 5 instituciones financieras incluidas en Credi Ya deben presentar garante.
- Créditos mayores a \$ 1000 deben presentar un garante.
- Si el deudor no tiene negocio propio o casa propia aplica un garante.
- Socios solteros/as y que no tengan casa propia o negocio propio.
- Para socios de la costa en cualquier monto pedir un garante.
- Personas analfabetas.
- Clientes con puestos alquilados o prestados firma de garante el dueño del puesto.
- Clientes mayores a 60 años con garante.
- Socios con 15 días promedio de mora debe presentar garante para cualquier monto.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AP 9/13

AUDISIL
AUDITORES

FIRMA DEL CONYUGUE

- El conyugue firmará en créditos mayores a 1000 caso contrario firmara el deudor firmara respectivo garante.

NIVELES DE APROBACIÓN

- Después de cumplir con todos los requisitos para el crédito la carpeta debe ser aprobada por el comité de crédito quienes son los responsables de revisar que cumpla con el reglamento establecido.
- Toda carpeta deben estar debidamente aprobada y con las firmas correspondientes para proceder al ingreso de datos al sistema.

EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO

Los créditos se otorgarán el mismo día que solicita el socio, o máximo en 24 horas.

REESTRUCTURACIONES

El crédito se reestructurará solo cuando el socio solicite modificación en el plazo del crédito para que disminuya la cuota. Únicamente aplica cuando el cliente tiene problemas de pago por enfermedad o cuando la garante asume la deuda, este tipo de crédito únicamente aprueba el gerente de negocios.

REQUISITOS DEL SOCIO

- Edad mínima 18 años
- Edad máxima 65 años
- Nacionalidad ecuatoriana



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AP10/13

AUDISIL
AUDITORES

REQUISITOS DE DOCUMENTACION

Deben presenta mínimo los siguientes documentos:

- 1 Copia de cédula a color (deudor y garante)
- Pago del puesto actualizado o copia del RUC o RISE.
- Planilla de luz agua o teléfono agua (deudor y garante)
- Dos referencias personales de preferencia con teléfono convencional o celular (deudor y garante).
- Revisión en la central de riesgos
- Si tiene casa propia presentar pago impuesto predial y copia de la escritura para montos mayor a \$1500.
- Certificados cuando está en la central de riesgos ya sea del deudor o codeudor o de los garante.
- Presentar declaración juramentada o disolución conyugal cuando el socio es separado.

ARCHIVO DE PAGARES Y / O LETRAS DE CAMBIO Y CARPETAS

El personal de cajas archivará semanalmente los pagarés en sus respectivas carpetas los mismos que será revisado cada mes por la contadora.

Es responsabilidad de cada asesor mantener las carpetas con los documentos antes indicados, el mismo que se mantendrá en orden en los respectivos archivadores

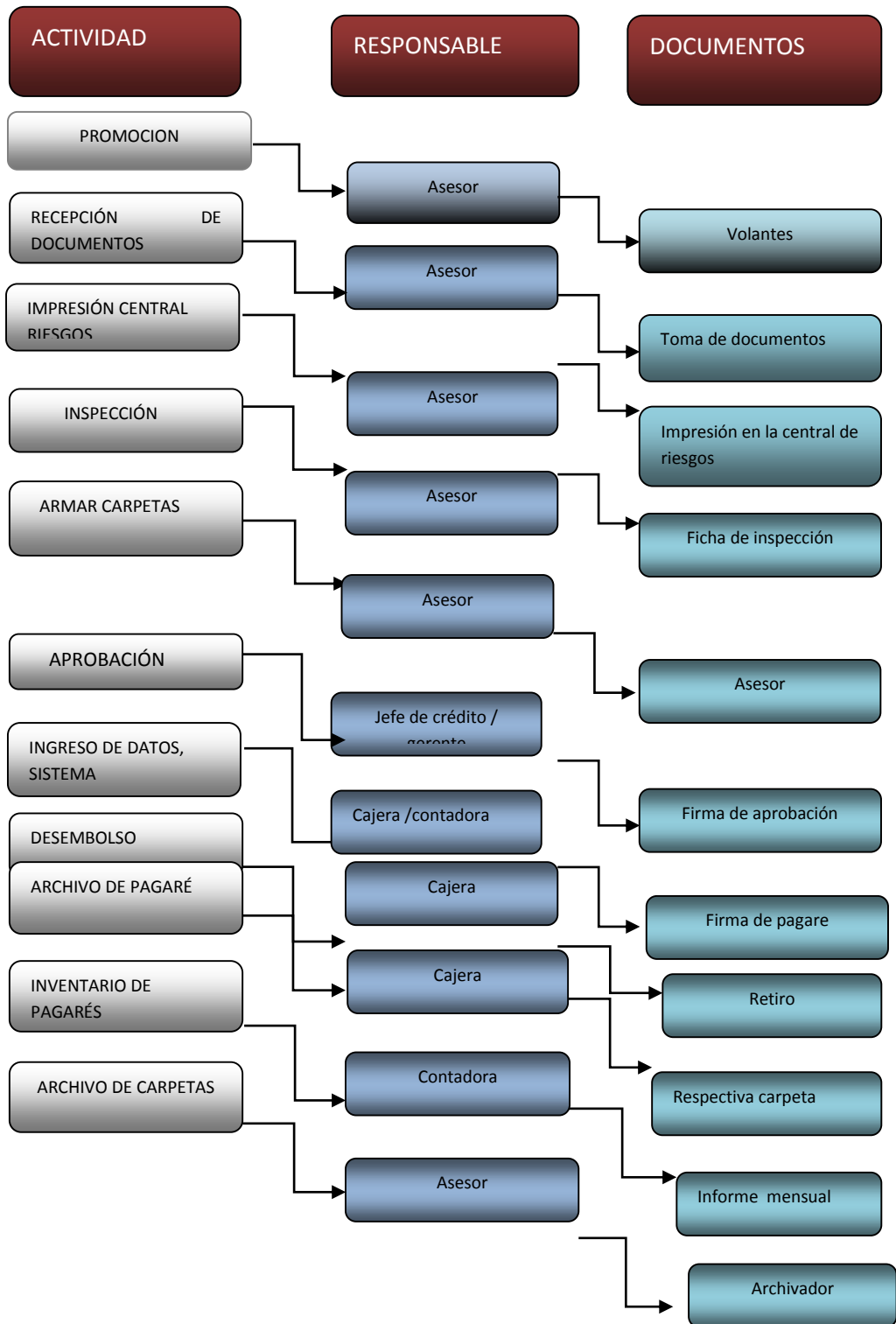


**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AP 11/13

**AUDISIL
AUDITORES
PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.**

Ilustración 9: Proceso de Otorgamiento de Crédito





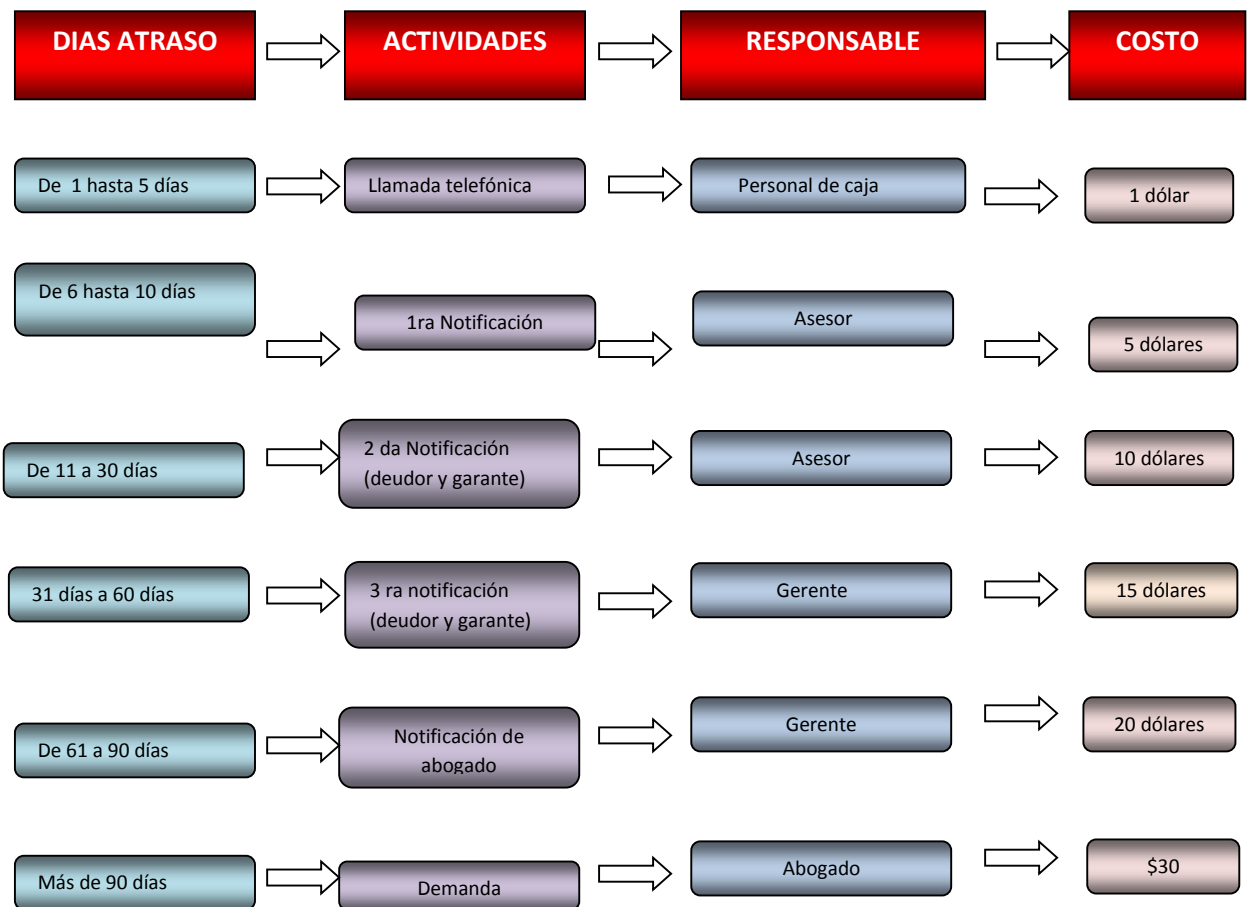
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AP 12/13

AUDISIL
AUDITORES

COBRANZAS GESTIÓN DE MOROSIDAD

Ilustración 10: Proceso de cobranzas de morosidad



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AP 13/13

**AUDISIL
AUDITORES**

El asesor entregará la notificación al deudor y pasará el listado a caja para que se encargue de subir los valores en el sistema.

.....
ELABORADO POR: Ing. Cristina Santamaría
GERENTE GENERAL

.....
APROBADO POR: Sr. Fausto Pérez
PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Certifico.- que el presente reglamento fue discutido y aprobado, en el local de la COAC CREDI YA en sesión ordinaria del día 2 febrero del 2014, según consta en el Acta No. ..., del Consejo de Administración.

Elaborado: SMM	Fecha: 09/03/2015
Revisado: LCR	Fecha: 09/03/2015



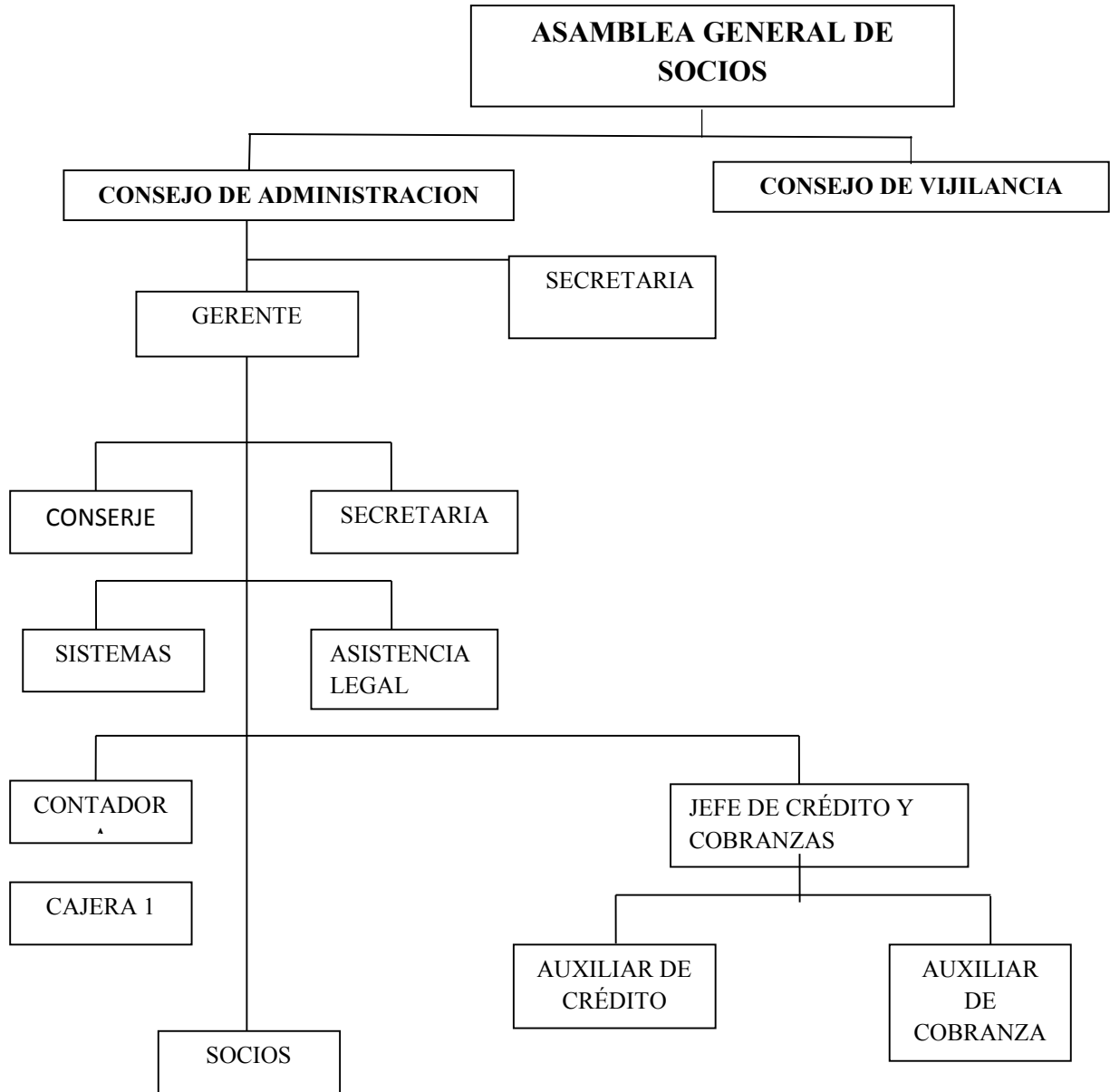
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

OE 1/3

AUDISIL
AUDITORES

4.3.8 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA

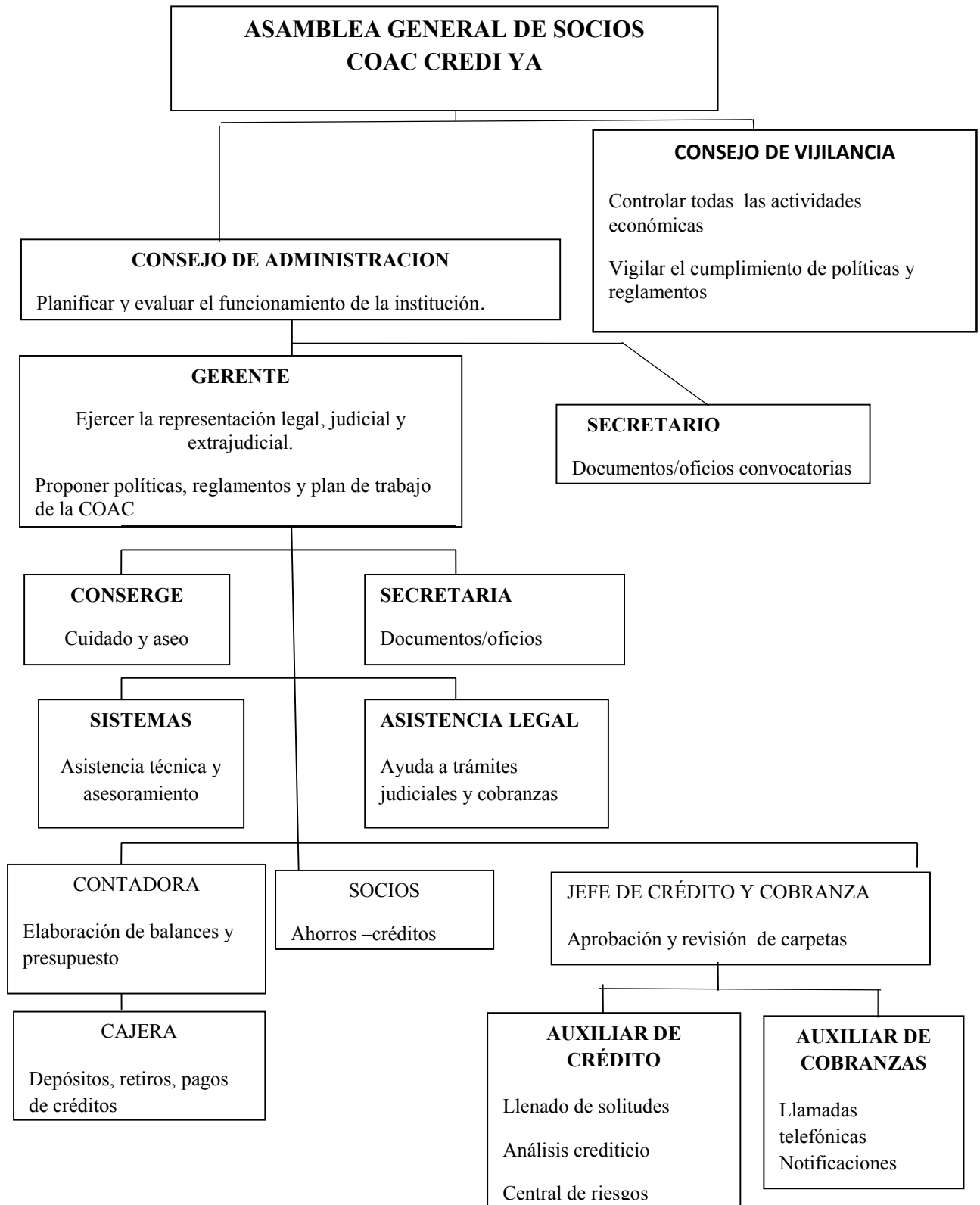
Tabla 4: Organigrama Estructural



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi ya Ltda.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA COOPERATIVA

Tabla 5: Organigrama Funcional





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

OE 2/3

AUDISIL
AUDITORES

ANÁLISIS DEL ORGANIGRAMA FUNCIONAL

El organigrama funcional elaborado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Está bien distribuidas sus funciones pero no solo debe estar disenado también debe ponerlo en práctica las funciones que se menciona .-de las cuales no existen todas las áreas mencionadas como: secretaria de Gerencia, conserje, y jefes de crédito; funciones que son indispensables en la institución, esto provocaría una desorganización en la institución porque el personal existente debe realizar todas estas funciones.

Es por esta razón que proponemos un nuevo organigrama estructural que sea adaptado a la realidad y las áreas existentes de la institución.

Elaborado: SMM	Fecha: 15/03/2015
Revisado: LCR	Fecha: 15/03/2015



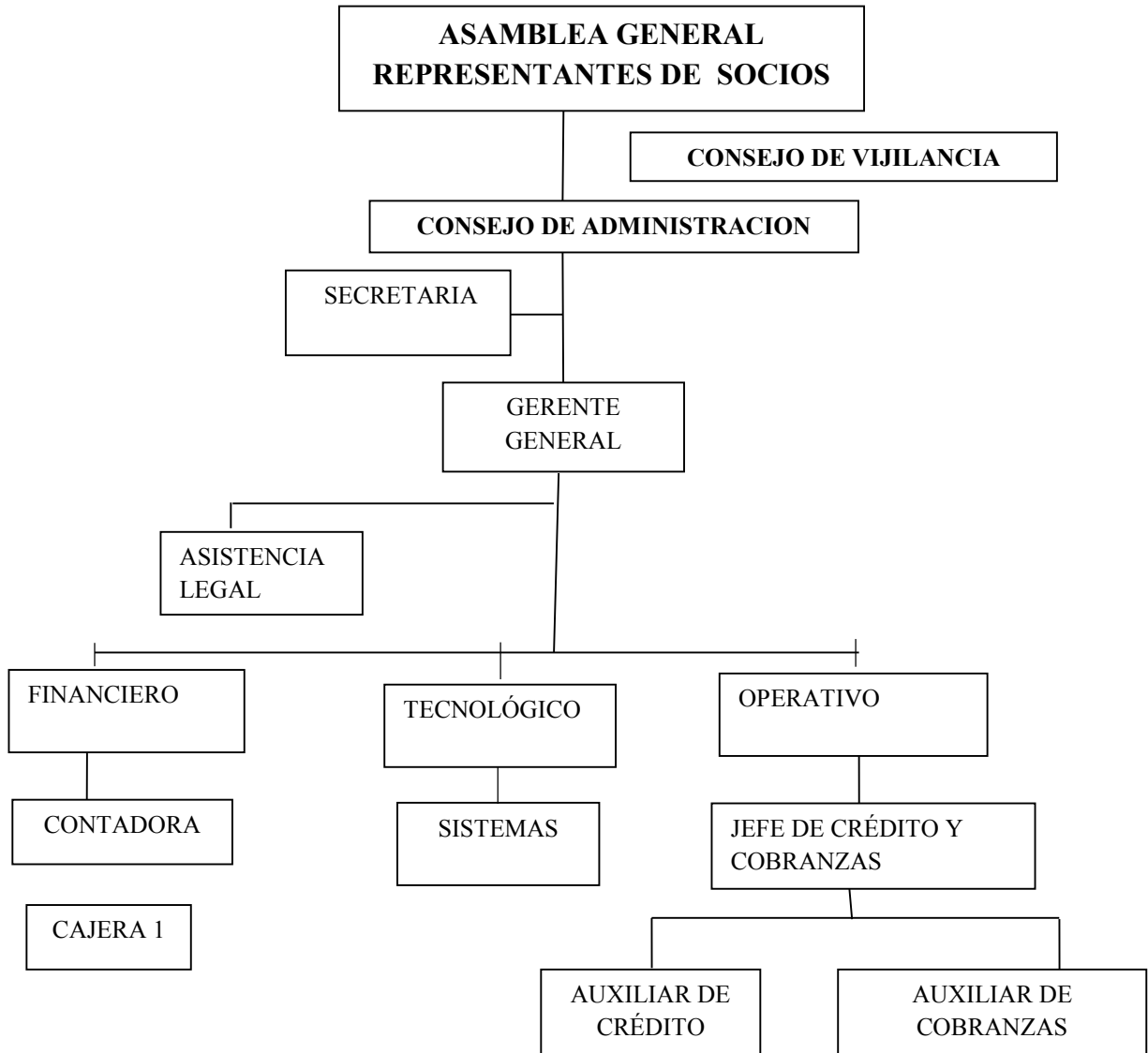
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

OE 3/3

AUDISIL
AUDITORES

**4.3.8 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO PARA LA
COOPERATIVA**

Tabla 6: Organigrama Estructural



Elaborado por: Silvana Muquinche.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AF 1/7

AUDISIL
AUDITORES

ÍNDICE ILUSTRACIONES

4.3.9 ANÁLISIS FODA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Tabla 7: Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1F- Larga jornada de trabajo de los asesores de crédito. 2F- Buena ubicación del local 3F-Dar créditos inmediatos. 4F-Muy buena solvencia patrimonial 5F-Sistema informático con capacidad de soportar el crecimiento	1D-No ponen en práctica las políticas internas establecidas para la otorgación de créditos. 2D-Falta de auditorías de gestión al departamento de créditos. 3D- No cuentan con personal para atención de los créditos 4D-Falta de capacitación al personal de créditos. 5D- Falta de la revisión de los riesgos de la cartera.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1O-Ampliación de mercados 2O-Crecimiento de la oferta y demanda de la otorgación de créditos 3O-Nuevas fuentes de financiamiento 4O-Abrir nuevas sucursales a nivel del país 5O- Tecnología más avanzada	1A-La inestabilidad económica del país No cuentan con personal para atención de los créditos 2A-Cooperativas que ofrecen tasas más bajas de interés a los créditos 3A-Cooperativas que dan los créditos si muchos papeles. 4A-Socios que hacen costumbre el atraso en el pago de créditos 5A- Crecimiento de la morosidad

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AF 2/7

AUDISIL

AUDITORES

4.3.10 PRIORIDADES INTERNOS DEL FODA

Tabla 8: Matriz de Prioridades

CODIGO	VARIABLE
	FORTALEZAS
F2	Buena ubicación del local
F1	Larga jornada de trabajo
F4	Muy buena solvencia patrimonial
F3	Dar créditos inmediatos.
F5	Sistema informático con capacidad de soportar el crecimiento
	DEBILIDADES
D1	No ponen en práctica las políticas internas establecidas para la otorgación de créditos
D3	No cuentan con personal para atención de los créditos
D5	Falta de la revisión de los riesgos de la cartera.
D2	Falta de auditorías de gestión al departamento de créditos.
D4	Falta de capacitación al personal de créditos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AF 3/7

AUDISIL
AUDITORES

4.3.11 PRIORIDADES EXTERNOS DEL FODA

CODIGO	VARIABLE
	OPORTUNIDADES
O1	Ampliación de mercados
O4	Abrir nuevas sucursales a nivel del país
O2	Crecimiento de la oferta y demanda de la otorgación de créditos
O3	Nuevas fuentes de financiamiento
O5	Tecnología más avanzada
	AMENAZAS
A5	Crecimiento de la morosidad
A3	Cooperativas que dan los créditos si muchos papeles
A2	Cooperativas que ofrecen tasas más bajas de interés a los créditos
A4	Socios que hacen costumbre el atraso en el pago de créditos
A1	La inestabilidad económica del país

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AF 4/7

AUDISIL
AUDITORES

4.3.12 PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

Tabla 9: Perfil Estratégico Interno

CÓDIGO	ASPECTOS	DEBILIDADES		NORMAL	FORTALEZAS	
		Gran debilidad	debilidad	equilibrio	Gran fortaleza	fortaleza
		1	2	3	4	5
D3	No cuentan con personal para atención de los créditos		■			
D1	No ponen en práctica las políticas internas establecidas para la otorgación de créditos	■				
D4	Falta de capacitación al personal de créditos	■				
D2	Falta de auditorías de gestión al departamento de créditos.	■				
D5	Falta de la revisión de los riesgos de la cartera.	■				
F2	Buena ubicación del local				■	
F1	Larga jornada de trabajo					■
F4	Muy buena solvencia patrimonial				■	
F3	Dar créditos inmediatos.				■	
F5	Sistema informático con capacidad de soportar el crecimiento					■
	TOTAL	4	1		3	2
	PORCENTAJE	0.40%	0.10%	0.00%	0.30	0.20%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AF 5/7

**AUDISIL
AUDITORES**

ANÁLISIS PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

Del 100% de los factores estratégicos internos, el 30% comprende a la gran fortaleza que favorece a la cooperativa por estar ubicada en un lugar centro del Cantón Ambato y tener una buena solvencia económica que se concentra en el patrimonio, mientras que el 20% comprende a la fortaleza porque posee un sistema informático que es de gran ayuda para poder verificar la información y brindar una mejor atención con tecnología actualizada, también el horario de atención es de beneficio para los socios porque se le comprende que mucho trabajan y después de salir de sus trabajos pueden realizar los trámites pertinentes de los créditos.

El 40% de la gran debilidad representa a la falta de no acoger las normas establecidas por la instrucción donde constan de políticas y normas para realizar un crédito lo cual los empleados pasan por alto y además está también la falta del área establecida para atención al cliente y personal para la misma función adjuntando la falta de capacitación al personal para mejorar el servicio a los clientes y un 10% no cumplen con el manual de funciones.

Elaborado: SMM	Fecha: 25/03/2015
Revisado: LCR	Fecha: 25/03/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AF 6/7

AUDISIL
AUDITORES

4.3.13 PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

Tabla 10: Perfil Estratégico

CÓDIGO	ASPECTOS	AMENAZA		NORMA	OPORTUNIDAD	
		Gran amenaza	amenaza	equilibrio	Gran oportunidad	oportunidad
		1	2	3	4	5
A5	Crecimiento de la morosidad	■				
A3	Cooperativas que dan los créditos si muchos papeles	■				
A2	Cooperativas que ofrecen tasas más bajas de interés a los créditos			■		
A4	Socios que hacen costumbre el atraso en el pago de créditos	■				
A1	La inestabilidad económica del país	■				
O1	Ampliación de mercados				■	
O4	Abrir nuevas sucursales a nivel del país				■	
O2	Crecimiento de la oferta y demanda de la otorgación de créditos				■	
O3	Nuevas fuentes de financiamiento				■	
O5	Tecnología más avanzada					■
	TOTAL	4	1		4	1
	PORCENTAJE	0.40%	0.10%	0.00%	0.40%	0.10%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

AF 7/7

**AUDISIL
AUDITORES**

ANÁLISIS PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

Del 100% de los factores estratégicos externos, donde el 40% de la gran oportunidad se enfoca en la posibilidad de nuevos financiamientos y el crecimiento de la otorgación de créditos, buscando nuevos mercados y abriendo nuevas sucursales a nivel del país, y el 10% de la oportunidad es en base a las nuevas tecnologías que día a día se van modernizando.

El 40% de la gran amenazas se debe a la gran competencia que existe entre cooperativas las cuales por ganarse un socio ofrecen créditos sin muchos papeles y sin garantes, la inestabilidad económica del país afecta directamente a la cooperativa y el 10% de la amenaza sería el interés más bajo que ofrecen otras cooperativas

Elaborado: SMM	Fecha: 25/03/2015
Revisado: LCR	Fecha: 25/03/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

PA 1/1

AUDISIL
AUDITORES

FASE 2

4.4 PROGRAMA DE AUDITORÍA

Objetivos:

- 1 Evaluar el proceso de la otorgación de crédito para identificar posible puntos débiles
- 2 Evaluar el control interno del departamento de crédito según método COSO I

N.	PROCEDIMIENTO	Papeles trabajo	Responsable	fecha
1	Identifique los procesos de la otorgación de un crédito	OC	SMMP	01/04/2015
2	Elabore el cuestionario de control interno	CI	SMMP	08/04/2015
3	Evalué el nivel de riesgos de los créditos	C	SMMP	10/04/2015
4	Elabore el flujograma	VP	SMMP	15/04/2015

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 28/03/2015
Revisado: LCR	Fecha: 28/03/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

IP 1/9

AUDISIL
AUDITORES

4.4.1 IDENTIFICAR LOS PROCESOS

Proceso de la Consecución de un Crédito

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Tiene varios productos financieros de créditos que ofrece al público como son:

- Créditos de consumo
- Créditos microcréditos
- Créditos hipotecarios
- Créditos estudiantiles
- Créditos de vivienda

Pero con el tipo de créditos que más se maneja la institución son los microcréditos por la facilidad que les ayuda a los socios por ese motivo indicaremos el proceso de la otorgación de los Microcréditos.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

IP 2/9

AUDISIL
AUDITORES

REQUISITOS:

REQUISITOS DEL SOCIO

- Edad mínima 18 años
- Edad máxima 65 años
- Nacionalidad ecuatoriana
- Experiencia de 6 meses en el negocio

REQUISITOS DE DOCUMENTACION

Deben presenta mínimo los siguientes documentos:

- ❖ 1 Copia de cédula a color (deudor y garante)
- ❖ Pago del puesto actualizado o copia del RUC o RISE.
- ❖ Planilla de luz agua o teléfono agua (deudor y garante)
- ❖ Dos referencias personales de preferencia con teléfono convencional o celular (deudor y garante).
- ❖ Revisión en la central de riesgos
- ❖ Si tiene casa propia presentar pago impuesto predial y copia de la escritura para montos mayor a \$1500.
- ❖ Certificados cuando está en la central de riesgos ya sea del deudor o codeudor o de los garante.
- ❖ Presentar declaración juramentada o disolución conyugal cuando el socio es separado.

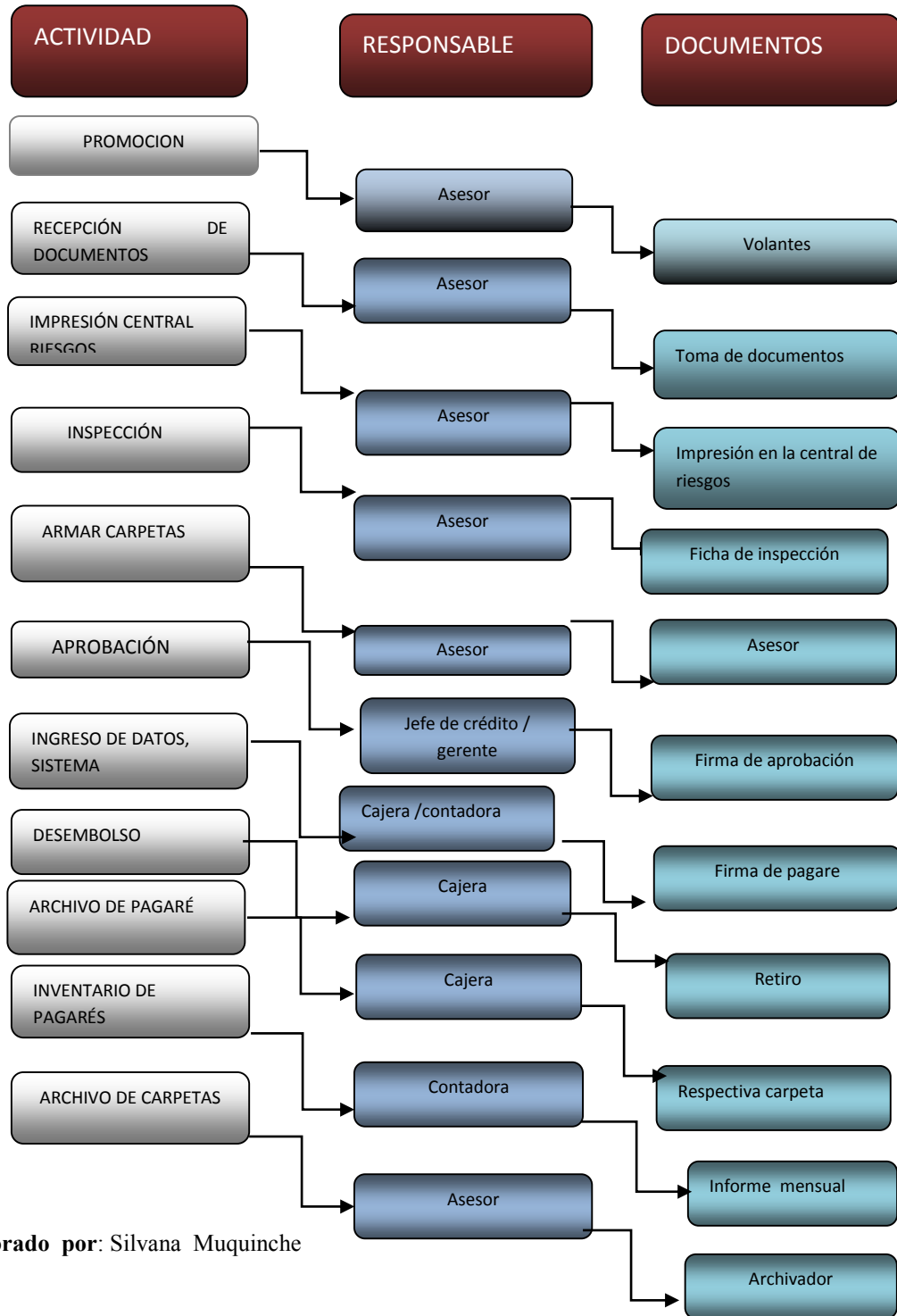


**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

IP 3/9

AUDISIL
AUDITORES

Ilustración 11: Proceso de Otorgación de Crédito



Elaborado por: Silvana Muquinche



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

IP 4/9

AUDISIL
AUDITORES

PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITO

1 Promoción.- Se realiza la publicidad mediante entrega de volantes en donde está especificado los requisitos para obtener un crédito y lo realizan en los mercados de la ciudad de Ambato, en las parroquias alejadas del ciudad sobre todo en Atahualpa, Luis A. Martínez e Izamba, mediante publicidad radial y dentro de la misma institución a todas las personas que nos visitan.

2 Recepción de documentos y llenar solicitud de crédito.- Las personas ya teniendo conocimientos de los requisitos se acercan a dejar los documentos necesarios y llenar la respectiva solicitud dando una información verídica para poder adquirir un crédito

3 Impresión central riesgos .- Una vez receptado los documento y firmado la autorización para la revisión de la central de riesgos se revisar en el sistema la buro de créditos a verificar su nivel de endeudamiento y si es apto para la otorgación del monto del crédito.

4 Inspección Se realiza la inspección al domicilio de deudor para verificar si la información que entrego en los documentos es verídica además se diagnosticará el lugar donde se realizará la inversión del crédito y se evaluará las garantías que ofrece el deudor como respaldo de la operación crediticia; con la respuesta del informe de la inspección se procederá a conceder o no el crédito solicitado, si se aprueba el monto requerido o se le da otras opciones al deudor por otros montos comprobando su capacidad de pago .

5 Armar carpetas.-Se procede armar las carpetas en un orden establecido y se comprobará si la documentación está completa de no ser el caso se debe llamar al deudor para que adjunto los documentos faltantes.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

IP 5/9

**AUDISIL
AUDITORES**

6 Aprobación.- Dependiendo del monto, se realiza la aprobación de los créditos, menores a \$2000 el asesor tiene la autorización de Gerencia para poder aprobarlos, de 2000 a 10000 lo aprueba Gerencia y pasado los 10000 hasta los 20000 se solicita la aprobación del consejo de administración por ser una institución aun en crecimiento solo se concede hasta los \$20000.

7 Ingreso de datos, sistema.- Es actividad la realiza el personal administrativo como está la contadora y la cajera quienes se encargaran de ingresar todos la información a sistema informático como es : la apertura de cuenta, ingreso de solicitud, aprobación, pagares, tablas de amortización , orden de pago y los débitos autorizados.

8 Desembolso.- Una vez realizado el crédito automáticamente ya está el dinero acreditado a la cuneta del socio para que pueda hacer uso de ese dinero en cualquier momento.

9 Archivo de pagaré.- Esta actividad está a cargo de la cajera que debe archivar las carpetas en orden numérico para su facil accesibilidad, además se archivan de 2 maneras separadas una es original y la otra es copia .

10 Inventario de pagarés.- En esta actividad lo realizara la contadora de manera continua ya que su obligación está en realizar los debidos inventarios en la institución.

11 Archivo de carpetas.- Ya finalizado el proceso del crédito la cajera se encargará de archivar las carpetas en su lugar correspondiente.

Elaborado: SMM	Fecha: 01/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 01/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

IP 6/9

AUDISIL
AUDITORES

ANÁLISIS PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITO

Hemos encontrado en este análisis los errores que comenten el personal del Departamento de Créditos al realizar el proceso de la otorgación de créditos; en primer lugar el segundo paso después de la publicidad viene la revisión de la central de riesgos antes de pedir la documentación porque es un pasatiempo para los socios y clientes solicitar los documentos y después realizar la revisión en la central de riesgos y por su puntaje o atrasos en otros crédito se le diga que no se le puede ayudar con el crédito y devolverle los papeles;

Otra falencia que pudimos encontrar es en la aprobación de créditos, la cooperativa se caracteriza por dar créditos inmediatos en menos de 24 horas por esa razón los créditos en muchas ocasiones aprueban los asesores de créditos ya que no cuentan con un jefe de créditos como Gerencia realiza la misma función, se le autorizado a los asesores aprobar créditos inmediatos entonces esos créditos están a criterio solo de los asesores y en este punto donde se detectan las preferencias, amistades y familiares de los asesores de créditos teniendo una tendencia segura a una morosidad de los créditos.

Elaborado: SMM	Fecha: 01/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 01/04/2015



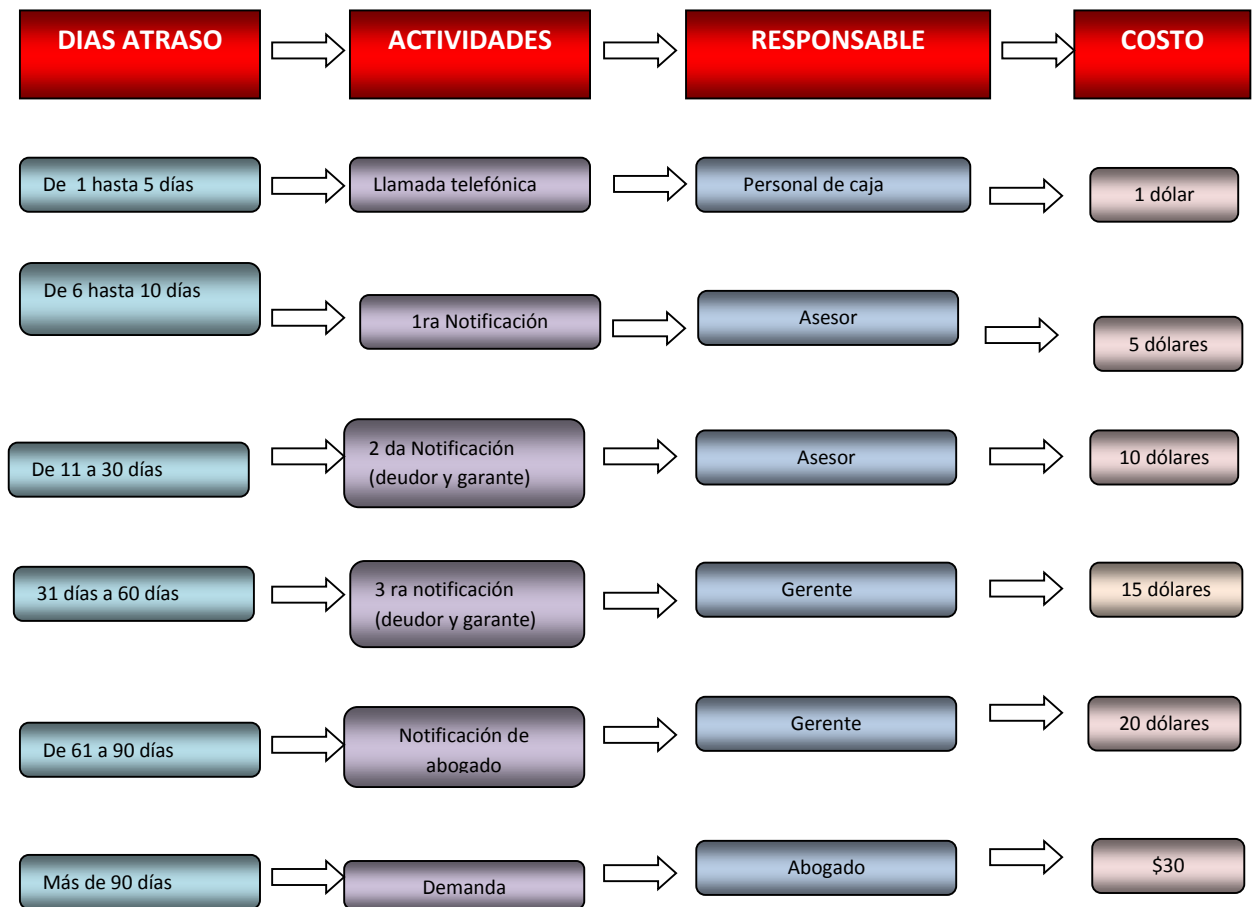
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

IP 7/9

**AUDISIL
AUDITORES**

PROCESO DE LA COBRANZA

COBRANZAS GESTIÓN DE MOROSIDAD





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

IP 8/9

AUDISIL
AUDITORES

PROCESO DE LA COBRANZA

1 Cobranza Administrativa

Las actividades de esta cobranza lo realiza el personal administrativo de la institución mediante llamadas telefónicas y el envío de notificación mediante mensajes telefónicos.

2 Cobranza Operativa

Para evitar que se venza el pago del crédito el asesor realiza la visita la casa del deudor y a la vez garante para la entrega de la notificación con el objeto de que se acerquen a cancelar la deuda lo más pronto posible.

3 Cobranza con Comisión

Esta actividad se lo realiza con un grupo de autoridades de la cooperativa antes de los 2 meses de atraso, del pago del crédito por consideración al socio de no llegar a demandas.

4 Cobranza Judicial

Pasado los 2 meses de retraso en el pago del crédito se procede a entregar la notificación al deudor y garante con el abogado de la cooperativa.

5 Demanda

Pasado los 3 meses de retraso en el pago del crédito y no se llegó a ningún compromiso de pago entonces se procede a la demanda judicial donde ya tiene que solucionarse el pago mediante un juicio



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

IP 9/9

**AUDISIL
AUDITORES**

ANÁLISIS PROCESO DE LA COBRANZA

Al no contar con el área de cobranza y personal para la misma, los asesores de créditos también se distribuyen este trabajo aunque los métodos que utilizan no son los apropiados en el periodo de la realización de la auditoría a funcionado bajando notablemente la morosidad en comparación para en año anterior.

Elaborado: SMM	Fecha: 01/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 01/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

**ECI
1/21**

**AUDISIL
AUDITORES**

4.4.2 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Para la Evaluación del Control Interno en la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Credi Ya Ltda., se va a utilizar el Método COSO y se procederá a evaluar a la institución en sus 5 componentes.

NUMERACIÓN	COMPONENTE
1	Ambiente de control
2	Evaluación de riesgos
3	Actividades de control
4	Información y comunicación
5	Monitoreo

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 05/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 05/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

ECI 2/21

AUDISIL
AUDITORES

4.4.3 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO MODELO COSO 1

COMPONENTE: Ambiente de control

ALCANCE: Integridad y Valores Éticos

OBJETIVO: Determinar si la institución trabaja basándose en valores de conducta para así tener una buena organización

N	PREGUNTAS	OPERATIVA		
		SI	NO	Observaciones
1	En la institución existe un código de conducta		0 Ø	No existe un código de conducta
2	Existe sanción a quienes no respetan a sus compañeros	1		
3	Hay una buena comunicación entre compañeros de trabajo	1		
4	El ambiente laboral está basado en valores humanos	1		
	TOTAL			

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

ECI 3/21

AUDISIL
AUDITORES

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA: CP/CT = (3/4) *100

CONFIANZA= 75%

RIESGO = 25%

Ilustración 12: Determinación del Riesgo 1

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
RIESGO		

Análisis

Lo que implica que la integridad y valores éticos, tiene un nivel de confianza del 75% (Alta) y un nivel de riesgo de 25% (Bajo) que debe mejorar, para brindar un mejor servicio a nuestros socios y clientes a base de valores éticos y profesionalismo.

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

ECI 4/21

AUDISIL

AUDITORES

COMPONENTE: Ambiente de control

ALCANCE: Compromiso por la competencia Laboral

OBJETIVO: Analizar si la Gerencia se interesa por el grado de profesionalismo del personal

N	PREGUNTAS	OPERATIVA		
		SI	NO	observaciones
1	La institución cuenta con un manual de funciones		0 Ø	La institución no cuenta con un manual de funciones
2	El personal de créditos cumple con el perfil adecuado al cargo		0 Ø	El personal no tiene el perfil adecuado
3	La institución se preocupa por la formación profesional del personal y les permite actualizar sus conocimientos		0 Ø	Gerencia no le interesa la superación profesional del personal
4	Son valoradas las habilidades de los trabajadores	1		
5	Existe un programa de capacitación		0	Se capacita al personal solo cuando es obligación cumplir con ese requisito.
	TOTAL	1		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

ECI 5/21

AUDISIL
AUDITORES

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA: CP/CT = (1/5) *100

CONFIANZA= 20%

RIESGO = 80%

Tabla 11: Determinación del Riesgo 2

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
RIESGO		

Análisis

Esto nos quiere decir que el Compromiso por la competencia Laboral, tiene un nivel de confianza del 20 % (Bajo) y un nivel de riesgo de 80% (Bajo) los motivos se dan por que la institución y su representante no les importa la formación profesional de sus trabajadores, asumiendo que llevaría pérdida de tiempo en sus labores, además el personal se vuelve multifuncional realizando varias actividades esto no siempre es bueno porque el personal sabe de todo pero solo poco .

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

ECI 6/21

AUDISIL

AUDITORES

COMPONENTE: Ambiente de control

ALCANCE: Política y Prácticas del talento humano

OBJETIVO: Poner en práctica políticas que mejoren el reclutamiento del personal

N	PREGUNTAS	OPERATIVA		
		SI	NO	Observaciones
1	Existe algún procedimiento para la selección del personal		0 Ø	No existe ningún procedimiento para la selección del personal.
2	Para la selección del personal se convoca a concurso de méritos.		0 Ø	No se convoca a concurso de méritos
3	Existe políticas de contrato de trabajo	1		
4	Se procede a una entrevista y pruebas de conocimientos?	1		
5	Se realiza una investigación de los antecedentes personales y profesionales del personal a contratar		0 Ø	No porque los trabajadores son recomendados por Gerencia mismo.
TOTAL		2		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

ECI 7/21

AUDISIL
AUDITORES
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA: CP/CT = (1/5) *100

CONFIANZA= 20%

RIESGO = 80%

Tabla 12: Determinación del Riesgo 2

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO		ALTO
MEDIO		
RIESGO		

Análisis

Esto nos quiere decir que las políticas y prácticas del Talento Humano, tiene un nivel de confianza del 20 % (Bajo) y un nivel de riesgo de 80% (Bajo) esto se debe a que los trabajadores ingresan a laborar en la institución solo por recomendaciones sin evaluar sus habilidades y desempeño académico.

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

ECI 8/21

AUDISIL
AUDITORES

COMPONENTE: Ambiente de control

ALCANCE: Filosofía dirección y Estilo de gestión

OBJETIVO: Evaluar en el Departamento de Crédito el proceso para realizar cada operación

N	PREGUNTAS	OPERATIVA		
		SI	NO	Observaciones
1	Se realiza un análisis previo al riesgo antes de conceder un crédito	1		
2	Se aplican las políticas para la concesión de un Crédito		0 Ø	No aplican las políticas de crédito
3	Se confirma la información proporcionada por el cliente	1		
4	El trámite del proceso de un Crédito se encarga solo una persona		0 Ø	El trámite de los créditos se encargan varias personas
	TOTAL	2		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

ECI 9/21

AUDISIL
AUDITORES

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA: CP/CT = (2/4) *100

CONFIANZA= 50%

RIESGO = 50%

Tabla 13: Determinación del Riesgo 3

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
RIESGO		

Análisis

Esto nos quiere decir que la que la Filosofía dirección y Estilo de gestión, tiene un nivel de confianza del 50% (Baja) y un nivel de riesgo de 50% (Bajo) deben aplicar las normas para la otorgar un crédito porque al seguir las normas establecidas por la institución tendrán una debida organización para realizar los créditos.

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

ECI 10/21

AUDISIL

AUDITORES

COMPONENTE: Evaluación de riesgos

ALCANCE: Estructura organizativa

OBJETIVO: Podemos verificar las actividades que realiza el departamento de créditos y la institución a nivel general.

N	PREGUNTAS	OPERATIVA		
		SI	NO	observaciones
1	El organigrama estructural está claramente entendible y define las líneas de responsabilidad.	1		
2	Conoce cuantos departamentos integran la cooperativa Credi Ya Ltda.	1		
3	Está bien estructurada la responsabilidad de los directivos	1		
4	Los empleados son autosuficientes con capacidad de dirección y supervisión.		0 0	No porque hace falta experiencia en el área.
	TOTAL	3		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Muquinche Silvana

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

ECI 11/21

AUDISIL
AUDITORES

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA: CP/CT = (3/4) *100

CONFIANZA = 75%

RIESGO = 25%

Tabla 14: Determinación del Riesgo 4

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
RIESGO		

Análisis

Lo que implica que la Estructura organizativa, tiene un nivel de confianza del 75% (Alta) y un nivel de riesgo de 25% (Bajo) los cual nos indica que tiene un organigrama claramente entendible para trabajadores.

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

ECI 12/21

AUDISIL
AUDITORES

COMPONENTE: Evaluación de riesgos

ALCANCE: Objetivos globales de la Entidad

OBJETIVO: realizar una adecuada valoración de los riesgos para cumplir con los objetivos propuestos.

N	PREGUNTAS	OPERATIVA		
		SI	NO	observaciones
1	Conoce la misión, visión y objetivos de la institución	1		
2	La gerencia evalúa el cumplimiento de los objetivos	1		
3	La entidad cumple con leyes establecidas en el país	1		
4	Si los objetivos no se están cumpliendo gerencia toma las debidas precauciones	1		
	TOTAL	4		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

ECI 13/21

AUDISIL
AUDITORES
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA: CP/CT = (4/4) *100

CONFIANZA= 100%

RIESGO = 0%

Tabla 15: Determinación del Riesgo 5

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
RIESGO		

Análisis

Los Objetivos globales de la Entidad, tiene un nivel de confianza del 100% (Alta) y un nivel de riesgo de 0% (Bajo) lo que nos indica que la institución cumple con los dispuesto por la leyes existentes en el país además gerencia toma debidas precauciones para cumplir con los objetivos establecidos.

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

ECI 14/21

AUDISIL

AUDITORES

COMPONENTE: Evaluación de riesgos

ALCANCE: Manejo al cambio

OBJETIVO: Verificar los ambientes económicos, políticos y reguladores de la entidad

N	PREGUNTAS	OPERATIVA		
		SI	NO	observaciones
1	Existe un control en el departamento de Crédito		0 Ø	No porque Gerencia ha dado la mucha confianza a los asesores para que ellos puedan decidir solos.
2	Hay una debida comunicación sobre los posible riesgos	1		
3	Hay mecanismos que nos indique que riesgos pueden afectar al departamento.	1		
4	Está en capacidad de reaccionar frente a los riesgos el personal	1		
	TOTAL	3		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

ECI 15/21

AUDISIL
AUDITORES
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA: CP/CT = (4/4) *100

CONFIANZA= 75%

RIESGO = 25%

Tabla 16: Determinación del Riesgo 6

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
RIESGO		

Análisis

Lo que implica que el Manejo al cambio, tiene un nivel de confianza del 75% (Alta) y un nivel de riesgo de 25% (Bajo) nos referimos que se debe realizar más control en el área de crédito para brindar una mejor atención.

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

**ECI
16/21**

AUDISIL
AUDITORES

COMPONENTE: Actividad de control

ALCANCE: Tipos de Actividades de Control

OBJETIVO: Interpretar a todas las clases de control que se presentan en la institución

N	PREGUNTAS	OPERATIVA		
		SI	NO	observaciones
1	Las tareas de registro, revisión y autorización las realizan personas diferentes	1		
2	El departamento de Crédito coordina con los otros departamentos	1		
3	La documentación de la operaciones son exactas y completas		0 Ø	Antes y después de la otorgación de créditos siempre se encuentra que faltan documentos de los socios .
4	El gerente es quien autoriza cualquier actividad dentro de los departamentos	1		
5	Existe una persona encargada de la recuperación de cartera		0 Ø	Los 2 asesores son multifuncionales
6	Se han realizado auditorias de gestion		0 Ø	Nunca se han realizado
	TOTAL	3		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

**ECI
17/21**

**AUDISIL
AUDITORES**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA: CP/CT = (3/6) *100

CONFIANZA= 50%

RIESGO = 50%

Tabla 17: Determinación del Riesgo 7

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
RIESGO		

Análisis

Lo que implica que la Tipos de Actividades de Control, tiene un nivel de confianza del 50% (Alta) y un nivel de riesgo de 50% (Bajo) se debe realizar un debido control de los documentos para la otorgación de créditos antes y después de la otorgación del crédito además se deben crear un manual de funciones de cómo recuperar la cartera

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

ECI 18/21

AUDISIL
AUDITORES

COMPONENTE: Información y comunicación

ALCANCE: Información y comunicación

OBJETIVO: Alcanzar una buena relación con todo el personal de la institución

N	PREGUNTAS	OPERATIVA		
		SI	NO	observaciones
1	La información que arroja el sistema es clara y precisa	1		
2	Se utiliza reportes para evaluar la información	1		
3	Existe una buena comunicación entre todo el personal de la institución	1		
4	La comunicación entre el departamento de Crédito y gerencia es directa	1		
5	Se realiza mantenimiento en los quipos de computo		0 Ø	No se realiza el debido mantenimiento de los quipos por carencia de presupuesto.
TOTAL		4		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

ECI 19/21

AUDISIL
AUDITORES

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA: CP/CT = (4/5) *100

CONFIANZA= 80%

RIESGO = 20%

Tabla 18: Determinación del Riesgo 8

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
BAJO	MEDIO	ALTO
RIESGO		

Análisis

Lo que implica que la Información y comunicación, tiene un nivel de confianza del 80% (Alta) y un nivel de riesgo de 20% (Bajo) esto nos quiere decir que la información tanto como la que arroja el sistema, como la que existe entre el personal en muy buena, clara y precisa .

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

ECI 20/21

AUDISIL
AUDITORES

COMPONENTE: Supervisión

ALCANCE: Actividades de monitoreo

OBJETIVO: evaluar las actividades de monitoreo sobre la efectividad del control interno en las operaciones diarias del departamento.

N	PREGUNTAS	OPERATIVA		
		SI	NO	observaciones
1	Se supervisa al personal en las actividades que desempeña	1		
2	Se verifica los registros físicamente	1		
3	Se analizan los informes de Auditoría		0 Ø	No le dan la debida importancia a las sugerencia y recomendaciones de las auditorías realizadas.
4	No existen indicadores de gestión		0 Ø	Nunca han realizado indicadores de gestión.
	TOTAL	2		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

ECI 21/21

AUDISIL
AUDITORES

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA: CP/CT = (2/4) *100

CONFIANZA= 50%

RIESGO = 50%

Tabla 19: Determinación del Riesgo 9

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
BAJO	MEDIO	ALTO
RIESGO		

Análisis

Lo que implica que las Actividades de monitoreo, tiene un nivel de confianza del 50% (Alta) y un nivel de riesgo de 50% (Bajo) esto nos demuestra que se realiza correctamente las actividades de monitoreo y control en la supervisión del personal de la institución.

Elaborado: SMM	Fecha: 08/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 08/04/2015

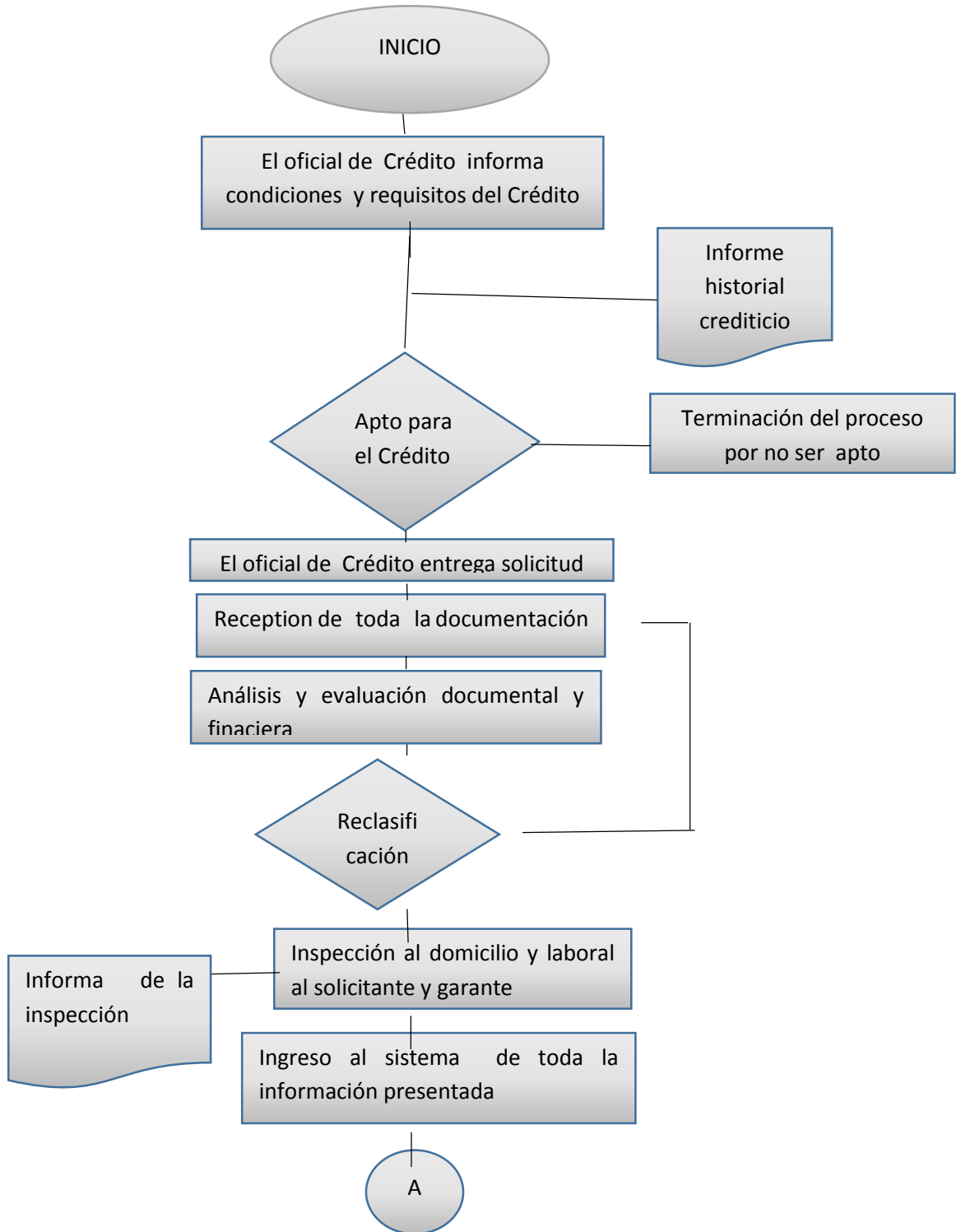


**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

FJ 1/2

AUDISIL
AUDITORES

4.4.4 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE LOS MICROCRÉDITO

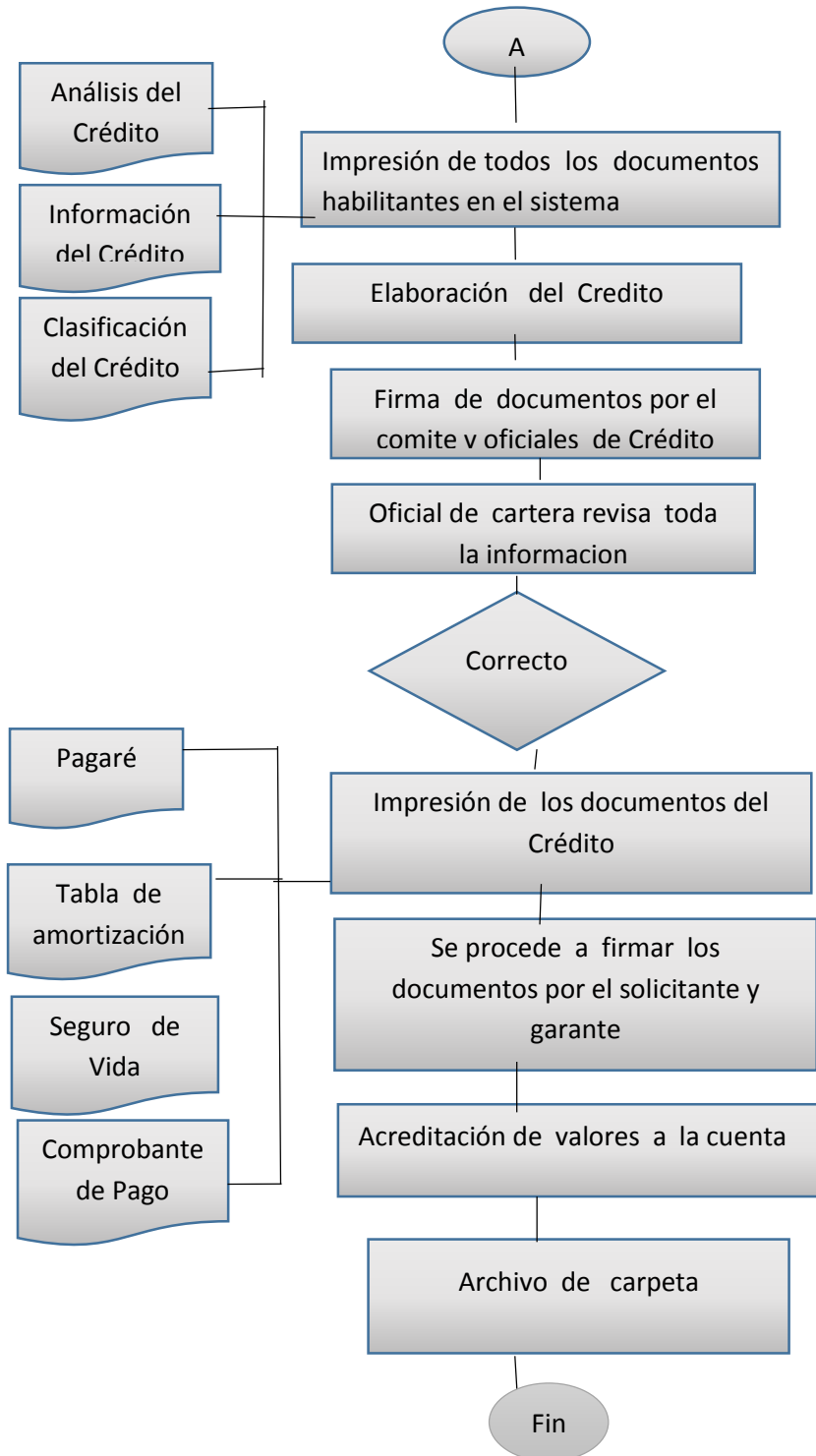




**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

FJ 2/2

AUDISIL
AUDITORES





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

CA 1/1

AUDISIL
AUDITORES

**4.4.5 CEDULA ANALÍTICA DEL PERFIL PROFESIONAL DEL PERSONAL
QUE LABORA EN LA COAC CREDI YA LTDA.**

N	NOMINA	CARGO	N. CEDUL A	FECHA INGRE SO	NIVEL DE EDUCACION
1	SANTAMARIA CASTRO CRISTINA ELIZABETH	GERENTE	1803749 264	08/01/20 12	ING. COMERCIAL
2	LIMACHI AGUALONGO ANGEL VINICIO	INVERSIONES	1804453 975	08/01/20 12	TGLO. SISTEMAS
3	GUTIERREZ GUZMAN MAYRA NATALY	CAJERA	1804389 441	18/02/20 14	BACHILLER
4	MUQUINCHE PAREDES SILVANA MARIBEL	CONTADORA	1803619 863	01/05/20 14	EGRESADA
5	TALAHUA CHIMBORAZO DANIEL FABIAN	ASESOR DE CRÉDITOS	1803588 563	01/08/20 14	BACHILLER
4	AUCANSHALA TALAGUA EDWIN PATRICIO	ASESOR DE CRÉDITOS	1804184 693	01/08/20 14	BACHILLER

INTERPRETACIÓN

La mayoría del personal que labora en la institución no cuenta con el perfil profesional necesario, sobre todo en el área de créditos los 2 asesores que laboran en esta área no cumple con el perfil acorde a las funciones que desempeña su falta de conocimiento y preparación profesional ocasionará a futuro problemas con los créditos concedidos sin experiencia, además cabe recalcar que los dos asesores ingresaron a sus puesto de trabajo por simpatía de Gerencia sin pasar por un proceso de selección de personal.

Elaborado: SMM	Fecha: 12/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 12/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

MC 1/2

AUDISIL
AUDITORES

**4.4.6 CEDULA ANALÍTICA DE LA MUESTRA DE LOS CRÉDITOS
OTORGADOS EN EL AÑO 2014**

N.cta	N. socio	Apellidos	Nombres	Sexo	Sector	Valor	Cedula	Cumple con los requisitos
1403	100806	TITE TUBON	CARMEN YOLANDA	F	PELILEO	6300	1802667244	1
1404	100820	ALTAMIRANO SEVILLA	WILLIAM ALEJANDRO	M	INGAHURCO	315	1803946829	1
1404	100844	RONQUILLO YANCHAPANTA	AMALIA BEATRIZ	F	LA MATRIZ	1050	1802829224	1
1404	100851	SANCHEZ DIAZ	DIEGO ISMAEL	M	ATAHUALPA	315	1803209871	1
1404	100866	GUEVARA SALAZAR	CARLOS JAVIER	M	ATAHUALPA	1050	1803904133	1
1404	100878	MORETA CONSTANTE	WILLIAM RUBEN	M	IZAMBA	3150	1803836491	1
1403	100880	PICO CARRANZA	VINICIO RAUL	M	TOTORAS	630	1803403052	0
1404	100899	MAISANCHE CHOLONCHANO	DOLORES VIVIANA	F	CONSTANTINO	2100	1805067491	1
1404	100901	TORRES VILLOTA	BLANCA ESPERANZA	F	HUACHI GRANDE	1050	1801852136	1
1404	100914	CHICAIZA BORJA	GLADYS MARIBEL	F	PILLARO	5250	1804590774	1
1403	100921	CHIMBORAZO CUJI	ANA LUCIA	F	ATAHUALPA	10500	1803737277	0
1404	100928	PACHANO ZURITA	ANA CRISTINA	F	LA MATRIZ	2100	0502302854	0
1404	100935	BONILLA BRITO	KATHERINE SOLEDAD	F	PINLLO	1050	1804907960	1
1403	100938	LOPEZ CORDONES	LUCILA HERMELINDA	F	PISHILATA	3030	1803577186	1
1404	100944	ARCOS SANTANA	GABRIELA ELIZABETH	F	MARTINEZ	525	1805188081	1
1404	100954	PALLO SANCHEZ	EUGENIA DE LOURDES	F	HUACHI CHICO	525	1802140275	1
1404	100955	TELENCHANA TIPANTASIG	MYRIAM ROCIO	F	PINLLO	1575	1803757267	0
1404	100959	CHANGO TUBON	CARLOS MAURICIO	M	ATAHUALPA	510	1804428769	1
1403	100961	PULLUTASI AMANCHA	LUIS ABELARDO	F	ATAHUALPA	5250	1802431823	1
1403	100966	PILLAJO PEREZ	LEONIDAS LAUTARO	F	TOTORAS	5250	1802853869	0
1404	100971	PAZMIÑO LOZADA	JESSICA ALEXANDRA	F	IZAMBA	1680	1754390506	1



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

MC 2/2

AUDISIL
AUDITORES

**INTERPRETACIÓN DE LA MUESTRA DE LOS CRÉDITOS
CONCEDIDOS EN EL PERIODO 2014**

De acuerdo con la muestra que se seleccionó en el periodo auditado de la 20 carpetas de los créditos concedidos 5 que no cuentan con todos los requisitos necesarios esto quiere decir que el 25% de los créditos tienen incompleta la documentación, como la falta de certificados de trabajo , firmas , revisión de centrales, esto se debe al grado de amistad, familiaridad entre los asesores y socios y también la desesperación de la colocación de cartera mientras más colocan más aumenta la comisión salarial de los asesores, sin percatarse que dan créditos saltándose muchas veces las políticas de créditos y las 5C (carácter, capital, condiciones, capacidad, y colateral) de la otorgación de un crédito, lo que provoca que estos créditos tengan un alto riesgo de recuperación.

Elaborado: SMM	Fecha: 15/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 15/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

PA 1/1

AUDISIL
AUDITORES

FASE 3

4.4.7 PROGRAMA DE AUDITORÍA

Objetivo

El objetivo del presente trabajo de investigación comprende en analizar y evaluar los procesos para la otorgación de Créditos y el cumplimiento de las normas, políticas y principios del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

N.	PROCEDIMIENTO	PAPELES TRABAJO	RESPONSABLE	FECHA
1	Realice la encuesta a los socios	ES	SMMP	20/04/2015
2	Aplique los indicadores de gestión y financieros	IG IF	SMMP	20/04/2015
3	Realice la hoja de Hallazgos donde indico sus debidas conclusiones y recomendaciones	HH	SMMP	20/04/2015
4	Elabore la carta de presentación final	CPF	SMMP	20/04/2015

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 18/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 18/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

HA 1/8

AUDISIL

AUDITORES

4.4.8 HOJA DE HALLAZGOS CON SUS CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

Tabla 20: Hoja de Hallazgos

N	PARAMETRO	DETALLE
1	NO SE APLICAN LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS	
	CONDICIÓN	Los asesores de crédito pasan por alto las políticas de crédito existentes en la institución realizando preferencia al momento de realizar un crédito..
	CRITERIO	404-03 POLÍTICAS Y MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Este documento sea aprobado por la misma autoridad y deberá actualizarse permanentemente, a fin de que todo el proceso legal, administrativo y financiero que debe seguirse en este tipo de operaciones sea aplicado en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.
	CAUSA	La falta de control por la autoridad competente al no vigilar que se cumplan con las políticas establecidas.
	EFECTO	La institución puede estar encaminándose a un posible riesgo crediticio por una mala colocación de créditos.
	CONCLUSIÓN	La entidad cuenta con política establecidas para el procedimiento de los créditos mismo que no se aplica por parte de los asesores, porque no se da la debida importancia a lo establecido en este documento.
	RECOMENDACIONES	CONSEJO DE VIGILANCIA: Se le recomienda vigilar que realicen los debidos procedimientos en el Departamento de Crédito aplicando a las políticas de crédito para así evitar un riesgo crediticio.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 20/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 20/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

HA 2/8

AUDISIL
AUDITORES

N	PARAMETRO	DETALLE
2	FALTAN DOCUMENTOS EN LAS CARPETAS DE LOS CRÉDITOS	
	CONDICIÓN	Faltan documentos en las carpetas de los créditos
	CRITERIO	405-04 DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO Y SU ARCHIVO. La documentación sobre las operaciones deben ser integra, confiables y exactas, lo que permitirá su seguimiento y verificación, antes, durante y después de su realización.
	CAUSA	No solicitar con exactitud y a tiempo todos los requisitos necesarios para otorgar un crédito.
	EFFECTO	Pérdida de tiempo para el socio, mientras no esté completa la carpeta más se demora realizando el crédito.
	CONCLUSIÓN	No se solicitó o se explicó adecuadamente todos los requisitos que debe reunir el socio para acceder a un crédito
	RECOMENDACIONES	ASESORES DE CRÉDITOS: se les recomienda solicitar con exactitud los documentos necesarios para realizar la otorgación de créditos.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 20/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 20/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

HA 3/8

AUDISIL
AUDITORES

N	PARAMETRO	DETALLE
3	NO EXISTE UN MANUAL DE SELECCIÓN DEL PERSONAL EN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	
	CONDICIÓN	El personal que labora en la institución no cuenta con el perfil profesional adecuado.
	CRITERIO	300-200 SELECCIÓN DE PERSONAL. La selección de personal es un proceso técnico que comprende la convocatoria, evaluación y selección de los aspirantes más idóneos para ocupar cargos en la entidad.- la selección permite identificar al personal por sus conocimientos y experiencia.
	CAUSA	La mayoría del personal que labora en la institución están en sus puestos de trabajo por petición Gerencia.
	EFFECTO	Al no contar con el perfil profesional adecuado a sus funciones obstaculiza el cumplimiento de objetivos propuestos por la institución.
	CONCLUSIÓN	El personal que labora en el Departamento de Credito no cuenta con el perfil adecuado para realizar sus funciones , siendo el origen que ingresaron a sus puestos de trabajo solo por amistad con Gerencia .
	RECOMENDACIÓN	GERENTE: Elaborar un manual de selección del personal aplicando todos los conocimientos, experiencias y principios éticos para las nuevas contrataciones y ponerlos en práctica .

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 20/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 20/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

HA 4/8

AUDISIL
AUDITORES

N	PARAMETRO	DETALLE
4	NO EXISTE DELEGACIÓN DE FUNCIONES EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS	
	CONDICIÓN	En el departamento de créditos el asesor cumple con varias funciones como promoción, información, recepción, verificación, aprobación y cobranza de los créditos
	CRITERIO	140-02 TÍTULO: SEPARACIÓN DE FUNCIONES INCOMPATIBLES. La máxima autoridad de cada entidad tendrá cuidado de definir las tareas de la autoridades y de sus servidores, de manera que exista independencia y separación de funciones incompatibles, tales como: autorización ejecución, registro, custodia de fondos, valores y bienes y control de las operaciones de los recursos financieros , esto permitirá y facilitara una revisión y verificación oportuna evitando el cometimiento de errores o actos fraudulentos.
	CAUSA	La falta de un manual de funciones provoca que los asesores de créditos asuman con todas las funciones en esta área de trabajo.
	EFFECTO	Genera que la información pueda ser manipulado por los asesores porque son ellos encargados del todo el proceso de la otorgación de los créditos.
	CONCLUSIÓN	En el Departamento de Crédito los asesores son multifuncionales porque deben cumplir con todo el procedimiento de la otorgación de créditos.
	RECOMENDACIÓN	GERENCIA: debe hacer funcionar el comité de créditos, además debe existir otro funcionario que se encargue de la revisión de documentos.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 20/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 20/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

HA 5/8

AUDISIL
AUDITORES

N	PARAMETRO	DETALLE
5	NO SE REALIZAN AUDITORIAS DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS	
	CONDICIÓN	Nunca han realizado una auditoría de gestión al Departamento de Créditos.
	CRITERIO	500-04 GESTIÓN A LA EJECUCIÓN. La máxima autoridad de cada entidad determinará los controles que se aplicaran en la ejecución de los proyectos y programas, con la finalidad de velar por el cabal cumplimiento de las metas y objetivos propuestos y en las mejores condiciones de la calidad, eficiencia, eficacia y economía.
	CAUSA	Falta de interés en el nivel de eficiencia y eficacia que tiene el Departamento de Crédito.
	EFECTO	No saber a ciencia cierta si se están cumpliendo las metas y objetivos propuestos.
	CONCLUSIÓN	El hecho de no ejecutar una auditoría de gestión no nos permite saber con certeza los errores que realiza el Departamento de crédito.
	RECOMENDACIÓN	GERENCIA: Se recomienda ejecutar periódicamente una Auditoría de Gestion con el fin de saber a tiempo posibles errores y darles solución.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 20/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 20/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

HA 6/8

AUDISIL
AUDITORES

N	PARAMETRO	DETALLE
6	EL PERSONAL NO ES CAPACITADO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	
	CONDICIÓN	El personal no es capacitado constantemente
	CRITERIO	La institución no se preocupa por la capacitación y superación del personal.
	CAUSA	La Gerencia piensa que provoca gastos a las institución y no permite la capacitación de su personal.
	EFECTO	No estar el personal preparado, actualizado de más conocimientos ante sus clientes
	CONCLUSIÓN	La institución no realiza la preparación de su personal por el aumento del gasto a la misma.
	RECOMENDACIÓN	GERENCIA: La capacitación al personal de la institución es una inversión porque su personal estará capacitado para una mejor atención a los socios y clientes .

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 20/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 20/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

HA 7/8

AUDISIL
AUDITORES

N	PARAMETRO	DETALLE
7	NO EXISTE EL ÁREA Y PERSONAL ENCARGADA DE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA	
	CONDICIÓN	En el Departamento de Crédito no existe un área y personal encargada de la recuperación de Cartera, esta labor la realiza el mismo oficial de créditos.
	CRITERIO	401-01 SEPARACIÓN DE FUNCIONES Y ROTACIÓN DE LABORES La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus colaboradores y de procurar la rotación de tareas , de manera que exista independencia , separación de funciones.
	CAUSA	Falta de organización y coordinación entre las autoridades responsables de la institución, quienes deberían autorizar habilitar esta área con su personal correspondiente.
	EFECTO	Los asesores de créditos no se enfocan en su actividad principal como es la colocación de créditos porque también deben realizar la función de recuperación de cartera y esto genera pérdida de productividad en el Departamento de créditos.
	CONCLUSIÓN	En el Departamento de Créditos no existe un área y personal para la recuperación de cartera vencida
	RECOMENDACIÓN	A GERENCIA: Se debería crear el área de recuperación de cartera y seleccionar personal capacitado para esta función así el asesor de créditos se dedicaría más tiempo a la colocación de créditos y esto generaría más rentabilidad a la institución.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 20/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 20/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

HA 8/8

AUDISIL
AUDITORES

N	PARAMETRO	DETALLE
8	NO REALIZAN MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS DE COMPUTO	
	CONDICIÓN	No realizan mantenimiento a los equipos de cómputo, se los revisa solo cuando presentan falencia en sus funciones.
	CRITERIO	410-09 MANTENIMIENTO Y CONTROL DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA La unidad tecnológica de información de cada organización definirá y regulara los procedimientos que garanticen el mantenimiento y uso adecuado de la infraestructura tecnológica.
	CAUSA	No existen políticas donde señale la rotación del mantenimiento de los equipos de cómputo.
	EFECTO	Esta herramienta de trabajo puede colapsar en cualquier momento provocando pérdida de tiempo y el pare de funciones.
	CONCLUSIÓN	Siendo hoy en día la tecnología el medio vital para realizar los trabajo en la institución con más razón deben estar estos medios en óptimas condiciones
	RECOMENDACIÓN	GERENCIA: Se debería implantar políticas que indique la rotación con la que se debe dar mantenimiento a la equipos de cómputo, para evitar pérdidas que provocan los daños de estos equipos a la institución.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Elaborado por: Silvana Muquinche

Elaborado: SMM	Fecha: 20/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 20/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

IG 1/4

AUDISIL
AUDITORES

4.5 INDICADORES DE GESTIÓN

EFICIENCIA

PERSONAL QUE CUMPLEN CON EL PERFIL PROFESIONAL

Personal Profesional = Personal que cumple con el perfil profesional

Total de personal que trabaja en el Departamento de crédito.

Personal Profesional = 1

2

Personal Profesional = 50%

Interpretación

Esto quiere decir que el 50% del total de trabajadores en el Departamento de Crédito no cumple con el perfil profesional adecuado que es necesarios para esta área de trabajo. .

Elaborado: SMM	Fecha: 22/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 22/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

IG 2/4

**AUDISIL
AUDITORES**

EFICIENCIA

**MUESTRA REPRESENTATIVA DE LOS CRÉDITOS CONCEDIDOS CON
LOS DOCUMENTOS COMPLETOS EN LAS CARPETAS**

Carpetas con documentos completos = Carpetas con los documentos completos

Carpetas de muestra para la revisión

Carpetas con documentos completos = 13/20

Carpetas con documentos completos = 65%

Interpretación

Esto quiere decir que solo el 65% de las carpetas están con la documentación completa mientras que el 35% no se encuentran con los documentos requeridos.

Elaborado: SMM	Fecha: 22/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 22/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

IG 3/4

**AUDISIL
AUDITORES
EFICACIA**

CONCESIÓN DE CRÉDITOS

Concesión= Total de créditos concedidos

Total de créditos estimados en el periodo

Concesión= 797 * 100/900

Concesión= 88.55%

Interpretación

Esto nos demuestra que el 88.55% fueron los créditos concedidos de lo estimado, que le falto cumplir con el 11.45% de las metas estipuladas esto se basa a la falta de experiencia en el personal del Departamento de Créditos.

Elaborado: SMM	Fecha: 22/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 22/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

IG 4/4

**AUDISIL
AUDITORES**

EFICACIA

VALOR DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Colocación= Monto real colocado en el periodo

Monto presupuestado para colocaciones en el periodo

Colocación= 677393 * 100/515989

Colocación= 131%

Interpretación

Nos demuestra que la cooperativa tiene los fondos suficientes para la otorgación de créditos 131% que sobrepasa el presupuesto predeterminado para la colocación de crédito en el periodo 2014

Elaborado: SMM	Fecha: 22/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 22/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

VA1/1

AUDISIL
AUDITORES

4.4.8 VARIACIÓN ENTRE LOS BALANCES DEL 2013 Y 2014

1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO POR VENCE	2013	2014	VARIACIÓN
140205	de 1 a 30 días	74.38	5016.56	4942.18
140210	de 31 a 90 días	159.18	668.7	509.52
140215	de 91 a 180 días	245.81	1027,56	781.75
140220	de 181 a 360 días	520.63	612.88	92.25
1404	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA			
140405	de 1 a 30 días	54381.95	59658,05	5276.10
140410	de 31 a 90 días	85081.01	96187,22	11106.21
140415	de 91 a 180 días	79293.87	115957,25	36663.38
140420	de 181 a 360 días	58730.61	145627,39	86896.78
140425	de más de 360 días	20350.44	187567,8	167217.36
1403	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA VIVIENDA			
140305	de 1 a 30 días		1165,04	
140310	de 31 a 90 días		3371,93	
140315	de 91 a 180 días		4939,42	
140320	de 181 a 360 días		9174,01	
140325	de más de 360 días		34129,17	
1414	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA			

	MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERESE			
141405	de 1 a 30 días	3692.56	1092,89	-2599.67
141410	de 31 a 90 días	4829.56	1282,47	-3547.09
141415	de 91 a 180 días	3975.5	724,81	-3250.69
141420	de 181 a 360 días	1955.98		-1955.98
1424	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA			
142405	de 1 a 30 días	2368.93	1061,93	-1307
142410	de 31 a 90 días	1680.09	1631,31	-4878
142415	de 91 a 180 días	1875.46	2362,68	487.22
142420	de 181 a 360 días	792.32	2554,7	1762.38
142425	de más de 360 días	93.17	1579,23	1486.06
	Total colocación	320101,45	677393	357291,55

Elaborado: SMM	Fecha: 25/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 25/03/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

IF 1/5

**AUDISIL
AUDITORES**

4.6 INDICADORES FINANCIEROS

LIQUIDEZ

Liquidez circulante

Liquidez corriente = Activo corriente

Pasivos corriente

Año 2013 = $\frac{490958,22}{319194,99} \times 100 = 1,53\%$

319194,99

Año 2014 = $\frac{1001738,77}{561673} \times 100 = 1,78\%$

561673

Interpretación

La interpretación de estos resultados nos dice que por cada \$1 del pasivo corriente, la empresa cuenta con \$1,53 en el año 2013 y \$1,78 en el año 2014 de respaldo en el activo corriente.

Elaborado: SMM	Fecha: 25/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 25/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

IF 2/5

**AUDISIL
AUDITORES
LIQUIDEZ**

CAPITAL D E TRABAJO

Capital de trabajo = Activo corriente - Pasivo corriente

Capital de trabajo año 2013 = 490958.22 - 319194.99 = \$171763.23

Capital de trabajo año 2014 = 1001738.77 - 561673 = \$440065.77

Interpretación

Esto nos demuestra que el capital de trabajo es el excedente de los activos corrientes, una vez cancelados los pasivos corrientes le quedan a la institución como fondos permanentes.

Elaborado: SMM	Fecha: 25/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 25/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

IF 3/5

**AUDISIL
AUDITORES
LIQUIDEZ**

PRUEBA ACIDA

Prueba Acida = Activo Corriente - Inventarios

Pasivo Corriente

Prueba Acida año 2013 = 100490958.22 - 9824.1 = 1.51

319194.99

Prueba Acida año 2014 = 1001738.77 - 9824.1 = 1.77

561673

Interpretación

El presente indicador nos demuestra que por cada dólar que debe el pasivo corriente la cooperativa tiene \$ 1.51 en el año 2013 y \$1.77 en el año 2014 para poder responder para su cancelación.

Elaborado: SMM	Fecha: 25/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 25/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

IF 4/5

**AUDISIL
AUDITORES**

INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

Nivel de endeudamiento= $\frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total activo}}$

Total activo

Nivel de endeudamiento año 2013 = $\frac{388638.21}{505853.53} = 0.77$

505853.53

Nivel de endeudamiento año 2014 = $\frac{876336.59}{1002418.6} = 0.87$

1002418.6

Interpretación

Esto nos quiere decir que por cada peso que tiene en activos la cooperativa debe \$0.77 en el año 2013 y \$0.87 en el año 2014 .

Elaborado: SMM	Fecha: 25/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 25/04/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014**

IF 5/5

**AUDISIL
AUDITORES**

RIESGO CREDITICIO

Colocación= cartera vencida + cartera QNDI

Cartera total - provisiones

Colocación= 9189.85 + 3100.17

668762,54

Colocación= 42%

Interpretación

Esto nos quiere decir que la institución cuenta con un 42% de riesgo crediticio.

Elaborado: SMM	Fecha: 25/04/2015
Revisado: LCR	Fecha: 25/04/2015

4.7 Carta de presentación:

Ambato, 15 mayo del 2015

Ing. Cristina Santamaría

Gerente general

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.

Presente:

Hemos realizado la auditoría de gestión a la cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda. En la ciudad de Ambato , periodo de Enero a Diciembre 2014, hemos aplicado el respectivo estudio y evaluación al Departamento de Crédito aplicando los debidos cuestionarios y basándonos el control interno (MÉTODO COSO I).

En el presente informe a continuación se adjunta los resultados obtenidos y sus respectivas conclusiones y recomendación que quedan a criterio del usted como Gerente General ponerlas en práctica para beneficio de la institución que usted dirige.

Atentamente

.....

Silvana Muquinche

AUDITORA

4.8 INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA

AL GERENTE DE:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.

Se ha efectuado el examen AUDITORÍA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA. MATRIZ AMBATO, PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2014; nuestro compromiso consiste en emitir un informe en el cual consta nuestra opinión profesional sobre todo lo que hemos encontrado en esta auditoría basándonos en el control interno modelo COSO 1 y analizando cada uno de sus componentes encontramos alguna debilidades que ha venido acarreado la institución debido a la falta de costumbre en no aplicar como es debido las políticas de Crédito, sobre todo lo asesores de créditos.

además en las carpetas de no se encuentran los documentos completos, antes de conceder un Crédito y también después de conceder un Crédito muchas veces optan por decir después me completa los papeles que faltan sin embargo el dinero del Crédito ya retiraron los socios .-Otra debilidad que encontramos en la falta de un manual de selección de personal, para poder contar con trabajadores profesionales y con experiencia.

Además no existe el área de recuperación de vencida esto retrasa la productividad de los asesores de crédito que tiene que preocuparse en cobrar estos créditos y no dedican más tiempo a la colocación de créditos.

Una debilidad fundamental que hemos encontrado es la falta de realización de Auditorías de Gestión provocando que la institución camine en un rumbo incierto sin saber si se están cumpliendo con las metas y objetivos propuestos, adjuntando a las demás debilidades también hemos revisado que no hay capacitación al personal, por el presupuesto que representa, pero la capacitación al personal en una inversión de beneficio para la misma institución así tendrá colaboradores de calidad humana y profesional y por ultimo verificamos el estado de los equipo de cómputo donde más de una vez han dado que decir, provocando lentitud en el trabajo y una mala atención sugerimos dar mantenimiento de una forma seguida porque las computadoras ,como impresoras son herramientas de trabajo para la cooperativa .

Atentamente

.....
Silvana Muquinche

AUDITORA

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

- **MOTIVOS DEL EXAMEN**

La Auditoría de Gestión realizada en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA, específicamente a los procesos del departamento de Crédito, durante el período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014, correspondiente a un trabajo práctico de tesis previo a la obtención del Título de Licenciada en Contabilidad Y Auditoría; por esta razón se efectuará el examen cumpliendo con los parámetros establecidos y demás normas reglamentarias inherente al desarrollo de una auditoría, que incluyen pruebas selectivas a los procesos y procedimientos de auditoría considerados necesarios de acuerdo a las circunstancias del estudio en la empresa, para de esta forma determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones y posteriormente emitir criterios para el mejoramiento continuo en sus actividades.

OBJETIVOS

Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Ciudad Ambato, período 2014, para mejorar el grado de eficacia y eficiencia de la institución

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual tanto administrativa y operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Evaluar la eficacia, eficiencia, ecología, ética, equidad, educación y economía de las actividades del departamento de crédito.

Emitir un informe de auditoría detallando los resultados del examen sugiriendo sus debidas recomendaciones, para que puedan ser tomadas las acciones que sean de beneficio para la institución

ALCANCE

La Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Periodo 2014.

ENFOQUE

La auditoría de gestión está orientada al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Para determinar el grado de cumplimiento de la economía, eficiencia y eficacia en los procesos de la otorgación de créditos y atención al cliente.

COMPONENTES AUDITADOS

Los componentes a ser evaluados son:

- Departamento de Crédito

INDICADORES UTILIZADOS

Durante la ejecución de la Auditoría se aplicaron los siguientes indicadores:

- Indicadores de Eficiencia
- Indicadores de Eficacia
- Indicadores de Economía

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

ANTECEDENTES

Cooperativa de Ahorro y Crédito "CREDI YA", domiciliada en la Parroquia Izamba, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, República del Ecuador, ubicada en la Calle Avenida Pedro Vásquez (Redondel de las focas), Teléfonos Números: 0324506260-415209/087702057, aprobada mediante ACUERDO MINISTERIAL N° 008-DPT-C-2011, de 23 de febrero de 2011, siendo su capital inicial de Treinta Mil Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica \$30.000 a la fecha de su Constitución, con un número de 14 (catorce) socios fundadores, de conformidad al Art. 8 - de la Ley de Cooperativas,

en concordancia con el Art. 14 del Reglamento General de la Ley antes invocada, queda inscrita el 29 de Abril del 2011 en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 7565. Dado en Secretaría General de la Dirección Nacional de Cooperativas, a las nueve horas, 29 de Abril del 2011; y suscrito por el Director Provincial (o Subsecretario) del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la Provincia de Tungurahua en uso de la desconcentración y delegación, efectuada mediante Acuerdo Ministerial 747 y Resolución 00082 de 23 de agosto y 11 de octubre de 2007, respectivamente.

Misión

Somos un equipo joven que Brindamos servicios y productos financieros, apoyando al desarrollo de nuestros socios y clientes, basados en los principios éticos y profesionales.

Visión

La cooperativa de ahorro y crédito Credí Ya, será una institución de reconocido prestigio, solvente y de alta competitividad generando soluciones financieras de calidad para sus socios.

HOJA DE RESUMEN DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LOS HALLAZGOS

1 NO SE APLICAN LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO.

CONCLUSIÓN

La entidad cuenta con política establecidas para el procedimiento de los créditos mismo que no se aplica por parte de los asesores, porque no se da la debida importancia a lo establecido en este documento.

RECOMENDACIONES

CONSEJO DE VIGILANCIA: Se le recomienda vigilar que realicen los debidos procedimientos en el Departamento de Crédito aplicando a las políticas de crédito para así evitar un riesgo crediticio.

2 FALTAN DOCUMENTOS EN LAS CARPETAS DE LOS CRÉDITOS

CONCLUSIÓN

No se solicitó o se explicó adecuadamente todos los requisitos que debe reunir el socio para acceder a un crédito

RECOMENDACIONES

ASESORES DE CRÉDITOS: se les recomienda solicitar con exactitud los documentos necesarios para realizar la otorgación de créditos.

3 NO EXISTE UN MANUAL DE SELECCIÓN DEL PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

CONCLUSIÓN

El personal que labora en el Departamento de Crédito no cuenta con el perfil adecuado para realizar sus funciones, siendo el origen que ingresaron a sus puestos de trabajo solo por amistad con Gerencia.

RECOMENDACIONES

GERENTE: Elaborar un manual de selección del personal aplicando todos los conocimientos, experiencias y principios éticos para las nuevas contrataciones y ponerlos en práctica .

4 NO EXISTE DELEGACIÓN DE FUNCIONES EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

CONCLUSIÓN

En el Departamento de Crédito los asesores son multifuncionales porque deben cumplir con todo el procedimiento de la otorgación de créditos.

RECOMENDACIONES

GERENCIA: Se debe hacer funcionar el comité de créditos, además debe existir otro funcionario que se encargue de la revisión de documentos.

5 NO SE REALIZAN AUDITORIAS DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

CONCLUSIÓN

El hecho de no ejecutar una auditoría de gestión no nos permite saber con certeza los errores que realiza el Departamento de crédito.

RECOMENDACIONES

GERENCIA: Se recomienda ejecutar periódicamente una Auditoría de Gestión con el fin de saber a tiempo posibles errores y darles solución.

6 EL PERSONAL NO ES CAPACITADO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

CONCLUSIÓN

La institución no realiza la preparación de su personal por el aumento del gasto a la misma.

RECOMENDACIONES

GERENCIA: La capacitación al personal de la institución es una inversión porque su personal estará capacitado para una mejor atención a los socios y clientes .

7 NO EXISTE EL ÁREA Y PERSONAL ENCARGADA DE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA

CONCLUSIÓN

En el Departamento de Créditos no existe un área y personal para la recuperación de cartera vencida.

RECOMENDACIONES

A GERENCIA: Se debería crear el área de recuperación de cartera y seleccionar personal capacitado para esta función así el asesor de créditos se dedicaría más tiempo a la colocación de créditos y esto generaría más rentabilidad a la institución

7 NO REALIZAN MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS DE COMPUTO

CONCLUSIÓN

Siendo hoy en día la tecnología el medio vital para realizar los trabajo en la institución con más razón deben estar estos medios en óptimas condiciones

RECOMENDACIONES

GERENCIA: crear una cuenta con fondos para el manteniendo de los equipos de cómputo y darles un mantenimiento continuo.

8 NO REALIZAN MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS DE COMPUTO

CONCLUSIÓN

Siendo hoy en día la tecnología el medio vital para realizar los trabajo en la institución con más razón deben estar estos medios en óptimas condiciones

RECOMENDACIONES

GERENCIA: crear una cuenta con fondos para el manteniendo de los equipos de cómputo y darles un mantenimiento continuo.

CONCLUSIONES

- ❖ Al realizar la presente investigación se diagnosticó la situación actual de la institución con la finalidad de encontrar sus debilidades y tomar las medidas correspondientes.
- ❖ Al evaluar al Departamento de Crédito se encontraron varias falencia que no permiten cumplir a cabalidad con las metas y objetivos propuestos por la institución.
- ❖ Se ha realizado un informe donde están sus debidas conclusiones y recomendaciones con la finalidad de mejorar sus operaciones.
- ❖ En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Existen falencia sobre todo en no aplicar las políticas de crédito existentes.

RECOMENDACIONES

- ❖ Tomar muy en cuenta las recomendaciones en cada componente para poder disminuir las falencias encontradas.
- ❖ Aplicar las sugerencia emitidas al Departamento de Crédito con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos.
- ❖ A la Gerencia debe analizar todas las observaciones y recomendaciones que se hizo para corregir errores que viene arrastrando.
- ❖ Gerencia debe darle la debida importancia al aplicar el área de atención al cliente porque es la base para realizar cualquier proceso en la institución como créditos, inversiones, ahorros por la misma razón debemos darle al cliente el trato que se merece.

BIBLIOGRAFÍA

1. Aguirre Ormaechea, J. (2006). *Auditoría y Control Interno*, 3ra edición, Madrid, editorial Cultural de Ediciones.
2. Andrade Rubén (2003) *Legislación Económica del Ecuador*, 7ma. Edición, Quito, editorial Abya-Yala
3. Cardozo Cuenca, H. (2006). *Auditoría del Sector Popular y Solidario*, Primera Edición, Bogotá, Editorial Kimpres Ltda.
4. Cepeda, A. (2006). *Auditoría y Control Interno*, 2da. Edición, México. Imprenta Editorial Luminosa,
5. Chiriboga, L. (2014). *Diccionario de la Economía Popular y Solidaria*, Primera Edición, Quito Editorial imprefepp.
6. Estupiñan Gaitán, R. (2006). *Administración de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna*, 2da. Edición, Bogotá, ECOE Ediciones.
7. Maldonado, M. (2006). *Auditoría de Gestión*, Tercera Edición México, Editorial Luz de América.
8. Mantilla, S. (2005). *Auditoría de Control Interno*, ECOE Ediciones, Primera Edición .México
9. Reyes Ponce, A. (2004). *Administración Moderna*, 3ra. Edición, Editorial Limusa, México.
10. Robbins S. (2005) *Administración*, 8 va. Edición, México, Editorial, Pearson Educación.

LINKOGRAFÍA

<http://es.slideshare.net/wilsonvelas/tesis-Auditoría-de-gestion>

http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/manual_aud-gestion_2.pdf

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse105.html>

<http://definicion.de/verificacion/#ixzz3n1qoeig7>

<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/91337/>

<http://hdl.handle.net/123456789/2656>

<http://es.slideshare.net/craiza/sistema-financiero-ecuatorialian>

<http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/indicadores-gestion-y-medicion-del-desempeno/indicadores-gestion-y-medicion-del-desempeno.shtml#ixzz3m2vbyaxr>

<http://es.slideshare.net/wilsonvelas/Auditoría-integral-tesis-de-investigacin>

<http://www.univision.com/noticias/prosperidad-economica/las-cinco-c-del-crédito-para-tu-empresa>

ANEXOS

ANEXO N° 1

BALANCE GENERAL

Anexo 1: Balance General



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA
BALANCE GENERAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

1	ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES		232976,23
1101	CAJA		24557,37
110105	efectivo	24357,37	
110110	caja chica	200	
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS		208418,86
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS		69944,84
11031001	GUAYAQUIL	59108,55	
11031002	CODESARROLLO	7851,44	
11031003	PRODUBANCO	2984,85	
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO		138474,02
11032002	COAC CREDIL LTDA	80977,93	
1102003	CAJA SOLIDARIA CREDI VISION	57496,09	
13	INVERSIONES		100000
1301	PARA NEGOCIAR DE ENTIDADES DEL SECTOR PR		100000
130115	de 91 a 180 días	100000	
14	CARTERA DE CRÉDITOS		668762,54
1402	CARTERA DE Créditos DE CONSUMO POR VENGE		7325,7
140205	de 1 a 30 días	5016,56	
140210	de 31 a 90 días	668,7	
140215	de 91 a 180 días	1027,56	
140220	de 181 a 360 días	612,88	
1403	CARTERA DE Créditos DE VIVIENDA POR VENCER		52779,57
140305	de 1 a 30 días	1165,04	
140310	de 31 a 90 días	3371,93	
140315	de 91 a 180 días	4939,42	

140320	de 181 a 360 días	9174,01	
140325	de más de 360 días	34129,17	
1404	CARTERA DE Créditos PARA LA MICROEMPRESA		604997,71
140405	de 1 a 30 días	59658,05	
140410	de 31 a 90 días	96187,22	
140415	de 91 a 180 días	115957,25	
140420	de 181 a 360 días	145627,39	
140425	de más de 360 días	187567,8	
1428	CARTERA DE Créditos PARA LA MICROEMPRESA		3100,17
142805	de 1 a 30 días	1092,89	
142810	de 31 a 90 días	1282,47	
142815	de 91 a 180 días	724,81	
1452	CARTERA DE Créditos PARA LA MICROEMPRESA		9189,85
145205	de 1 a 30 días	1061,93	
145210	de 31 a 90 días	1631,31	
145215	de 91 a 180 días	2362,68	
145220	de 181 a 360 días	2554,7	
145225	de más de 360 días	1579,23	
1499	(PROVISIONES PARA Créditos INCOBRABLES)		-8630,46
149920	(cartera de créditos para la microempresa)		-8630,46
16	CUENTAS POR COBRAR		8423,19
1602	INTERESES POR COBRAR DE INVERSIONES		1470,62
160215	Mantenidas hasta el vencimiento	1470,62	
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITO		6952,57
160310	Cartera de Crédito de consumo	21,22	
160315	Cartera de Crédito de vivienda	347,91	
160320	Cartera de Crédito de consumo	6583,44	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO		10812,73
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA		7183,54
180501	Muebles de Oficina	6702,54	
180502	equipo de oficina	481	
1806	EQUIPOS DE Computación		6223
180601	equipos de computación	6223	
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE		2565

180705	Motos		2565	
1899	(Depreciación ACUMULADA)			-5158,81
189915	(muebles, enseres y equipos de oficina)		-1456,15	
189920	(equipos de computación)		-2809,24	
189925	(unidades de transporte)		-893,42	
19	OTROS ACTIVOS			-18556,11
1905	GASTOS DIFERIDOS			2453,37
190505	gastos de constitución y organización		3000	
190510	gastos de instalación		1000	
190520	programas de computación		3360	
190599	(amortización acumulada gastos diferidos)		-4906,63	
1906	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS			434,23
190615	POOVEDURIA		434,23	
19061515	Materiales y suministros	434,23		
1990	OTROS			-21443,71
199010	otros impuestos		2956,29	
19901005	Retención 2% Renta	496,1		
19901010	Anticipo impuesto a la renta	2460,19		
199015	DEPOSITO EN GARANTIA Y PARA IMPOR		600	
19901501	Garantía de arriendo	600		
199090	VARIAS		-25000	
199090	transitoria por transferencia	-25000		
	TOTAL ACTIVO			1002418,6
2	PASIVOS			
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			561673,17
2101	Depósitos A LA VISTA		216690,02	
210135	Depósitos de ahorros		22615,58	
210136	Ahorro a la vista		153962,02	
210141	Ahorro Programado		32638,88	
210142	Ahorro Navideño		7473,54	
2103	Depósitos A PLAZO			344983,15

210305	de 1 a 30 días		13351,26	
210310	de 31 a 90 días		55979,39	
210315	de 91 a 180 días		151000,05	
210320	de 181 a 360 días		85891,45	
210325	de más de 361 días		38761	
25	CUENTAS POR PAGAR			40468,88
2501	INTERESES POR PAGAR			12565,77
250105	Depósitos a la vista		280,51	
250115	Depósitos a plazo		12285,26	
2503	OBLIGACIONES PATRONALES			5426,55
250310	Beneficios Sociales		1136,05	
25031005	Décimo Tercer Sueldo	287,96		
25031010	Décimo Cuarto Sueldo	848,09		
250315	Aportes al IESS		746,4	
25031505	Aporte Personal 9.35%	326,55		
25031510	Aporte Patronal 12.15%	419,85		
250325	PARTICIPACION A EMPLEADOS		3544,1	
2504	RETENCIONES			600,4
250405	retenciones fiscales		600,4	
25040505	Retención Renta	132,47		
25040510	Retención IVA	297,8		
2505	CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS			4574,96
250505	IMPUESTO A LA RENTA		4418,31	
250590	OTRAS CONTRIBUCIONES		156,65	
25059002	SUPRINTENDENCIA DE COOPERARIVAS	156,65		
25040525	Rendimientos Financieros	170,13		
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS			17301,2
259090	otras cuentas por pagar		17301,2	
25909001	SEGUROS PRESTAMOS	4034,93		
25909002	FONDOS PARA AYUDA SOCIAL	9868,35		
25909003	CUENTAS POR PAGAR	3397,92		
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS			274194,54
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS D			274194,54
260605	de 1 a 30 días		15789,02	

260610	de 31 a 90 días	31852,05	
260615	de 91 a 180 días	48151,64	
260620	de 181 a 360 días	49158,27	
260625	de más de 360 días	129243,56	
	TOTAL PASIVO		<u>876336,59</u>
3	PATRIMONIO		
31	CAPITAL SOCIAL		86576,26
3103	APORTES DE SOCIOS		86576,26
310305	certificados de aportación	86576,26	
33	RESERVAS		28731,95
3301	LEGALES		18981,9
330101	RESERVA LEGAL	9981,9	
330105	Fondo irrepartible de reserva legal	9000	
3303	ESPECIALES		9750,05
330309	A DISPOSICIÓN DE ASAMBLEA GENERAL	7675,8	
330310	para futuras capitalizaciones	2074,25	
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES		10590,46
3402	DONACIONES		10590,46
340205	EN EFECTIVO	10590,46	
36	RESULTADOS		0
3603	UTILIDAD O EXEDENTER DEL EJERCICIO		0
360301	excedente no distribuido		
	TOTAL PATRIMONIO		<u>125898,67</u>
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		<u>1002235,26</u>

Ing. Cristina Santamaría

GERENTE

Sta. Mayra Gutiérrez.

CONTADORA

Sr. Fausto Pérez

PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACION

Sr. Mercedes Chango

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

ANEXO N° 2

AUTORIZACIÓN PARA REVISAR EN LA CENTRAL DE RIESGOS

Anexo 2: Autorización para revisar en la Central de Riesgos



Autorizo (amos) expresa, voluntaria e irrevocablemente a Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credi Ya" Ltda O a quien sea en el futuro el cesionario, beneficiario o acreedor del crédito solicitado o del documento o título Cambiario que lo respalde, para que obtenga cuantas veces sean necesarias, de cualquier fuente de información, incluidos los burós de crédito, mi información de riesgos crediticios, de igual forma, Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credi Ya" Ltda a quien sea en el futuro el cesionario, beneficiario o acreedor del crédito solicitado o del documento o título cambiario que lo respalde, queda expresamente autorizado para que pueda transferir o entregar dicha información a los burós de crédito y/o a la Central de Riesgos si fuere pertinente.

No	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	No CEDULA	FIRMA	TELF/CEL
1					
2					
3					
4					
5					
6					

.....

ANEXO N° 3

PAGARÉ

Anexo 3: Pagare a la Orden

PAGARÉ A LA ORDEN

PAGARE N: 0355

VENCE: 6 de SEPTIEMBRE del 2014

Lugar y fecha; AMBATO, 06 de JUNIO del 2014

SOCIO N: 100838

POR: 300

PLAZO: 90 días

Yo CHANGO TENELEMA JOSE MANUEL Y TUBON GUAITA MARIA CLARA declaro (mos) que debó (mos) y pagare (mos) a la orden de la COAC CREDI YA LTDA en la ciudad de AMBATO o en el lugar donde se nos convenga la cantidad de 300 /100 DÓLARES AMERICAMOS que prometo (mos) pagar sin protesto , de manera incondicional e irrevocable , en moneda de uso corriente y curso legal por igual suma que he (mos) recibido en préstamo para benéfico personal y a entera satisfacción a ciento diecinueve días vista.

Sobre la cantidad prestada pagare el interés fijo de 27.00 % anual en cuotas de capital de interés detalladas en la tabla de amortización que se anexa al presente pagare, desde la presente fecha hasta la total cancelación del crédito. De existir algún incremento en la tasa de interés, la parte deudora expresamente se allana a dicho aumento y demás normas y políticas de administración de la cooperativa.

Si la parte deudora incurre en mora en el pago de una o más cuotas de amortización o en el vencimiento de una cuota o del total del préstamo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA por su voluntad podrá dar por vencido el plazo y exigir el pago total del préstamo, mas los intereses pactados y el interés máximo de mora permitido por la ley desde su vencimiento hasta la cancelación total de la deuda, además de los gastos judiciales y/o extrajudiciales de cobranza, si la parte deudora incurre en mora en el pago de una cuota vencida de amortización o en el vencimiento total del préstamo.

Se entenderá como gastos judiciales y/o extrajudiciales, absolutamente todos los egresos económicos que se irrogare para el pago de lo debido, incluyendo movilización, derechos materiales o de registro, publicaciones, tasa y otros de esta índole, los cuales correrán de cuenta de la parte deudora al amparo de lo previsto por el Código Civil.

Al fiel cumplimiento de la estipulado nos obligamos con todos nuestro bienes presentes y futuros. Además facultamos a la cooperativa de ahorro y crédito, para que en caso de mora pueda debitar de muestra (s) cuenta (s) de ahorro personal (es) que mantengamos en dicha entidad, sin previo aviso o autorización judicial, la cantidad de dinero necesaria para abonar la obligación.

En caso de juicio, renunciemos fuero y domicilio, sometiéndonos expresamente a los jueces competentes del cantón AMBATO y a la vía ejecutiva o verbal sumaria a elección de la cooperativa.

Sin protesto.- Examínese de la presentación para el pago, así como de avisos por falta de este hecho.

Ambato, 06 de JUNIO del 2014

DEUDOR (ES):

Nombre: CHANGO TENELEMA JOSE MANUEL

C.I: 1801543115

DIR: SAN JOSE DE ANGAHUANA

CANTON: AMBATO

Nombre: TUBON GUAITA MARIA CLARA

C.I 1801794973

DIR: SAN JOSE DE ANGAHUANA

Para los fines legales pertinentes suscribo y doy mi visto bueno

Nombre: CHANGO TENELEMA JOSE MANUEL

C.I: 1801543115

DIR: SAN JOSE DE ANGAHUANA

Nombre: TUBON GUAITA MARIA CLARA

C.I 1801794973

DIR: SAN JOSE DE ANGAHUANA


CANTON: AMBATO

Autorizo de forma expresa e irrevocable a la cooperativa de ahorro y crédito, o la persona que sea cesionaria o endosaría de los efectos u obligaciones contenidas o derivadas del presente documento para que la información de riesgos crediticios, constantes en el presente documento sea transferida y autorizada periódicamente a los buros de crédito como son : Credit Report C.A, Caltec u otras entidades que pudiera remplazar a tales instituciones, así como también para que la actividad y comportamiento crediticio comercial sea reportado o actualizado a tales entidades.

Declaro que conozco que la información de riesgos crediticios que pudiera ser transferida a los buros de crédito, como son: Credit Report C.A Caltec, etc. Misma que constaran en la base de datos de dichas entidades por el plazo señalado en las leyes vigentes y servirá para que terceros pueden evaluar mi riesgo crediticio. Declaro que conozco la información crediticia así como los derechos que ella nos ampara.

ANEXO # 4

Anexo 4: Solicitud de crédito

 <p style="text-align: center;">Acuerdo Ministerial N° 006-DTP-C-2011</p>	SOLICITUD DE CRÉDITO				
	MONTO	Dólares	CUOTAS	PLAZO	Día Semana
	DESTINO		Semanal <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semanas
	FECHA		Quincenal <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Quincenas
		Mensual <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Meses	
DÍA		MES	AÑO	DEUDOR <input type="checkbox"/> GARANTE <input type="checkbox"/>	

NOTA: La información proporcionada por usted son de carácter confidencial y está sujeta a verificación, cualquier dato comprobado como falso será causa suficiente para negar el crédito

INFORMACIÓN PERSONAL				
N° de Cédula	Apellidos	Nombres	Telf/Cel	N°. Socio
Residencia	Estado Civil	Domicilio Actual		
Propia <input type="checkbox"/>	Soltero <input type="checkbox"/>	Cantón:	Parroquia:	Dirección:
Arriendo <input type="checkbox"/>	Casado <input type="checkbox"/>	Barrio:	Sector:	Ref. Ubicación
Familiar <input type="checkbox"/>	Viudo/UL <input type="checkbox"/>	Conyugue Apellido/Nombre		Años Residencia
Otros <input type="checkbox"/>	Divorciado <input type="checkbox"/>	Cédula Conyugue	N° Socio:	Telf./Cel
Nombre Familiar/Arrendatario		EMPRESA/TRABAJO		
		Dirección		Sueldo
		Referencia		Telf./Trabajo
REFERENCIAS PERSONALES				
Apellidos y Nombres	Parentesco	Dirección	Teléfono/Celular	

ACTIVIDAD ECONÓMICA							
Empresa donde trabaja/Nombre negocio		DETALLE GIRO DEL NEGOCIO					
Actividad de la empresa/Negocio		DETALLE COMPRAS					
		Frecuencia compras	D <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	Q <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	
Cantón		Cant.	Detalle	P. Unit	Total		
Sector							
Dirección							
Ref. Ubicación							
Teléfono							
Tiempo en el trabajo/Negocio		Total \$					
Plaza/Mercado	Sección/Nave	DETALLE VENTAS					
	N° Puesto	Frecuencia ventas D <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> Q <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>					
Entorno del Negocio		Cant.	Detalle	P. Unit	Total		
Mercado <input type="checkbox"/>	Ambulante <input type="checkbox"/>						
	Establecimiento <input type="checkbox"/>						
DETALLE DE ACTIVOS/BIENES Y PASIVOS/OBLIGACIONES		DETALLE ACTIVOS			DETALLE PASIVOS		
		Cant.	Bien	P.Unit	Total	Institución	Cuota Mensual
	Vivienda						
	Terreno						
	Vehículo						
	Electrodomésticos						
	Mercaderías						
Pólizas	Institución	Fecha/Venc	Monto				
Total activos \$				Total pasivo \$			

ANEXO # 5

INFRAESTRUCTURA Y PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN

Anexo 5: Infraestructura y personal de la Institución



