



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 A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA., DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA, PERÍODO 2015”.

AUTORA:

MERCY JANETH AYALA LAPO

ORELLANA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sra. Mercy Janeth Ayala Lapo, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Ricardo Gabriel Guerrero González

DIRECTOR

Ing. Letty Karina Elizalde Marín

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Mercy Ayala Janeth Ayala Lapo declaro que el presente trabajo de titulación es mi autoría y que los resultados que los mismos son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 18 de Agosto del 2016

Mercy Janeth Ayala Lapo

C.I.:220000466-7

DEDICATORIA

El presente Trabajo de titulación la dedico con todo mi cariño a mi padre, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, por ser quienes siempre me apoyan incondicionalmente para llegar a estas instancias de mi carrera profesional.

A mi madre quien con sus palabra de aliento y motivación no me dejó decaer y me permitieron superarme cada día más, para así llegar a cumplir con mis metas.

A mi esposo por la confianza depositada en mí y sobre todo por el amor y apoyo recibido a lo largo de mi etapa como estudiante y hoy como profesional.

A amigos y compañeros presentes y pasados, con quienes compartí conocimientos, alegrías y tristezas, a todas aquellas personas que durante cinco años estuvieron a mi lado apoyándome y contribuyendo a que mi sueño de ser profesional se haga realidad.

Mercy Janeth Ayala Lapo

AGRADECIMIENTO

Con mi obra quiero dejar expresado mi principal gratitud a Dios quien ha guiado mi camino y me ha dado la fortaleza necesaria para seguir adelante, mi agradecimiento de gratitud también a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de manera particular al Sistema de Educación a Distancia, a la carrera de Contabilidad y Auditoría, a los maestros que me brindaron sus sabios conocimientos sus nobles experiencias y de manera especial al Ing. Guerrero González Ricardo Gabriel e Ing. Elizalde Marín Letty Karina, por su orientación en el trabajo de Titulación.

El presente trabajo de titulación se enfoca alcanzar un cambio significativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., por lo cual expreso mi profundo agradecimiento a todos los directivos de esta noble institución.

Mercy Janeth Ayala Lapo

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadros	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	x
Resumen ejecutivo	xi
Abstract	xii
Introducción	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema	3
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA:	3
1.3 OBJETIVOS:.....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos:	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1 ANTECEDENTE DE LA AUDITORÍA.....	5
2.1.1 Definición de Auditoría	5
2.1.2 Definición de Auditoría de Gestión.....	6
2.1.3 Objetivos de Auditoría de Gestión:	6
2.1.4 Enfoque y Orientación de la Auditoría de Gestión:	6
2.1.5 Alcance de Auditoría de Gestión.....	7
2.1.6 Concepto de las 5 E	7
2.1.7 Trabajo en Equipo	8
2.1.8 El Auditor	8
2.1.9 Control Interno	8

2.1.10	Informe COSO I	8
2.1.11	Componentes del Control Interno por el Método COSO 1	9
2.1.12	Importancia del Control Interno	10
2.1.13	Objetivos de la Auditoría de Control Interno	10
2.1.14	Fases de la Auditoría de Gestión	11
2.1.15	Programa de Auditoría.....	11
2.1.16	Cuestionario de Auditoría.....	12
2.1.17	Rangos para la Calificación de Cuestionarios	12
2.1.18	Papeles de Trabajo.....	12
2.1.19	Custodia y Archivos	12
2.1.20	Indicadores de Gestión	13
2.1.21	Riesgos de Auditoría	15
2.1.22	Informe de Auditoría de Gestión.....	15
2.1.23	Carta de Presentación:	16
2.1.24	Hallazgos de Auditoría	16
2.1.24	Las Marcas de auditoría.....	17
2.2	MARCO CONCEPTUAL	18
2.3	IDEA A DEFENDER	23
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		24
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	24
3.3	POBLACIÓN	25
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	26
3.4.1	Métodos	26
3.4.2	Técnicas:.....	26
3.5	RESULTADO	27
3.5.1	Análisis de los resultados	27
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		34
4.1	ARCHIVO PERMANENTE	36
4.2	ARCHIVO CORRIENTE.....	45
4.3	FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN Y NORMATIVA.....	47
4.4	FASE II: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	59
4.4.1	Cuestionario Ambiente de Control.....	62

4.4.2	Cuestionario Evaluación de Riesgo	83
4.4.3	Cuestionario Actividades de Control.....	92
4.4.4	Cuestionario Información y Comunicación.....	96
4.4.5	Cuestionario Supervisión y Monitoreo.....	99
4.4.6	Informe de Control Interno.....	102
4.5	FASE III: DESARROLLO DE HALLAZGOS O EXÁMEN PROFUNDO DE ÁREAS CRÍTICAS	106
4.5.1.	Evaluación del Jefe de Créditos.....	108
4.5.2	Evaluación de proceso de selección y contratación del personal	113
4.5.3	Evaluación de proceso de inducción al personal	118
4.5.4	Evaluación del desempeño del personal.....	121
4.5.4	Indicadores de Gestión	126
4.5.5	Indicadores Financieros	131
4.5.5	Hoja de Hallazgos.....	136
4.6	FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORME DE AUDITORÍA	140
4.6.1	Convocatoria lectura del informe	142
4.6.2	Informe final	143
4.6.3	Acta Conferencia	150
	CONCLUSIONES	152
	RECOMENDACIONES.....	153
	BIBLIOGRAFÍA	154
	ANEXOS	156

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Fases de la Auditoría de Gestión	11
Cuadro N° 2: Rangos para la Calificación de Cuestionarios	12
Cuadro N° 3: Significado de Marcas de Auditoría	18
Cuadro N° 4: Datos de la Población	25
Cuadro N° 5: Realización de auditorías de gestión	28
Cuadro N° 6: Necesidad de ejecutar una Auditoría de gestión.....	29
Cuadro N° 7: Apropiada toma de decisiones	30
Cuadro N° 8: Eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos.....	31
Cuadro N° 9: Aplicación de la Auditoría de Gestión para Mejorar los Procesos.....	32
Cuadro N° 10: Es importante la utilización de los Indicadores	33
Cuadro N° 13: Significado siglas Matriz de Confianza y Riesgo.....	61
Cuadro N° 14: Matriz de Ponderacion de Confianza y Riesgo	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Realización de auditorías de gestión	28
Gráfico 2: Necesidad de ejecutar una Auditoría de gestión.....	29
Gráfico 3: Apropiada toma de decisiones	30
Gráfico 4: Eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos.....	31
Gráfico 5: Aplicación de la Auditoría de Gestión para Mejorar los Procesos.....	32
Gráfico 6: Es importante la utilización de los Indicadores	33

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Balance de situación general.....	156
Anexo N° 2: PRESENTACIÓN DE SOLICITUD PARA REALIZACION DE TRAJO DE TITULACION, AUDITORIA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.....	169
Anexo N° 3: ENTREVISTAS Y ENCUESTA A LA ENCARGADA DE TALENTO HUMANO.....	169
Anexo N° 4: RUC DE LA INSTITUCIÓN	170

RESUMEN EJECUTIVO

La presente Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., del Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, período 2015, tiene como finalidad determinar la eficacia, eficiencia, y economía en las actividades realizadas, con el fin de mejorar la gestión institucional. El trabajo se desarrolló con aplicación de métodos y técnicas tales como los cuestionarios de control interno, coso I, indicadores de gestión y análisis de las áreas críticas dando a conocer en el informe los siguientes hallazgos: No existe una buena comunicación organizacional, no consta medidas sancionatorias a las acciones indisciplinarias, la selección del personal es inadecuada, no existe un organigrama estructural definida claramente su jerarquía, además la cooperativa carece de un modelo de motivación e incentivo al personal. Se recomienda; Implementar sanciones como memorándum y económicas a los actos indisciplinarios con la finalidad de que el personal mantenga y actúe con buenos principios y éticos, preocupar por motivar al personal, dándoles constantemente charlas motivacionales y de relaciones humanas, para fomentar un mejor desempeño tanto laboral como personal.

Palabras Claves: AUDITORÍA DE GESTIÓN, CONTROL INTERNO, COSO I,

Ing. Guerrero Gonzales Ricardo Gabriel

DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

This Management Audit to Cooperative de Ahorro y Crédito Coca Ltda., Francisco de Orellana Canton, Orellana Province, 2015 aims to determine the effectiveness, efficiency and economy of activities, in order to improve institutional management. The work was developed with the application of methods and techniques such as questionnaires of internal control, COSO I, performance indicators and analysis of critical areas making public the report the following findings: There is no good organizational communication, there is no punitive measures to undisciplined actions, the selection of personnel is inadequate, there is no clearly defined structural organizational hierarchy. Also, The Cooperative lacks a model of motivation and incentives to staff. It is recommended; implement sanctions such as memorandum and economic to undisciplined acts. They are in order to maintain and act with good principles and ethical worry about motivating staff, constantly giving motivational and human relations talks, to promote better both job performance and personal.

Keywords: MANAGEMENTE AUDIT, INTERNAL CONTROL, COSO I.

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., es una institución con proyecciones de desarrollo, por lo que requiere un análisis de gestión que le proporcione a sus directivos la información necesaria para la toma de decisiones adecuadas, que le lleven a cumplir sus metas y objetivos, para lo cual se aplicará una Auditoría de Gestión mediante normas y procedimientos relativos a la auditoría de control interno, procedimientos y cumplimiento.

Es así que el presente trabajo se compone de cuatro capítulos; el primer capítulo describe los problemas existentes en la cooperativa desde su creación, constitución y respaldo legal, así como la estructura organizacional, funcionamiento y servicios que presta a la sociedad. En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico de los temas que abarca la Auditoría de Gestión, es decir el Control Interno, Fases de la Auditoría de Gestión; así como la normativa legal al cual rige la empresa.

En el capítulo tres se efectúa el análisis a fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos. El capítulo cuatro comprende la ejecución de cada una de las fases de la auditoría, aplicación de indicadores de gestión y la obtención de hallazgo que nos permitieron sustentar el correspondiente informe, en el quinto capítulo se detallan las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado mediante la aplicación del examen de Auditoría, para que sean consideradas por los socios de la Cooperativa Coca Ltda., para la toma de decisiones apropiadas.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La no aplicabilidad adecuada o la ausencia de normas, técnicas, manuales y procedimientos ha sido una práctica común en muchas cooperativas de Ahorros y Créditos, razón por la cual la gestión que desarrollan dentro de la institución, por parte de los empleados a los cuales se les asigna el manejo y control de los recursos no es la más eficiente, eficaz y económica, más aún cuando es necesario conocer y tener una visión sobre el funcionamiento de las cooperativas.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., se requiere mejorar de manera integral la Administración con el propósito de optimizar los recursos en la ejecución de los planes de acción mediante la aplicación de indicadores de gestión y de técnicas que permitan medir el desempeño de quienes forman la organización. En la cooperativa, no se han conocido reportes de auditorías de gestión donde se indique las debilidades y falencias empresariales, especialmente en el diseño de gestión, planeamiento y control de los recursos materiales y humanos.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., no ha sido objeto de una Auditoría de Gestión lo que se determina en base a las observaciones realizadas sobre la problemática por parte de la investigadora, se ha establecido además que el problema se origina en los diferentes mecanismos de planificación, gestión y control, donde se ve que no ha surtido efecto las auditorías internas por los que las actividades que se realizan, no se enmarcan conforme a las disposiciones legales que las rigen, evitando así una adecuada toma de decisiones para la institución, por lo que se requiere de una evaluación, la misma que permitirá determinar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos de la cooperativa.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo incide una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda.; Cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2015, para la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de la institución?

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo: Auditoría

Área: Gestión

Temporal: Período 2015

Espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA:

A través de esta investigación se pretende evaluar la gestión administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito Coca Ltda. Aplicando las distintas fases de la auditoría a partir de la aplicación de una metodología previamente establecida, buscando con ello, obtener resultados claros, coherentes pero sobre todo reales, que permitan analizar la forma en que se está trabajando en la cooperativa auditada, los resultados que se obtengan mostrarán a la misma una visión panorámica de la organización, y en base a la interpretación y utilidad que le den a los mismos, será analizada para la correcta toma de decisiones.

La Auditoría de Gestión a realizar será de beneficio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito, ya que permitirá conocer si los recursos de la institución están administrando de una forma correcta, cumpliendo los fines para los cuales fueron calificados y si estos se logran con efectividad, eficiencia y economía.

La cooperativa debe ejercer procesos de atención segura y oportuna de los usuarios, en los cuales se establecen criterios de normas de calidad en la atención y consecuentemente en los costos, en el que participan socios, personal demás representantes de la empresa o cooperativa; los mismos que realizan un análisis de los costos de acuerdo a la realidad

local y de la región, y al final de éste proceso determinan los costos internos del servicio por cada uno de los servicios que oferta la cooperativa.

Si las sugerencias y recomendaciones sobre la situación real de la cooperativa son tomadas en cuenta por la misma, se verá una gran mejoría en la función administrativa y en todas sus áreas; así mismo se reflejarán los resultados en el ambiente de trabajo y sobre todo en el aspecto económico, al corregir dichos errores se tomarán nuevas decisiones que darán nuevos y mejores resultados para toda la cooperativa de ahorro y crédito.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro de Crédito Coca Ltda., de la Provincia de Orellana, período 2015, para evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de la institución

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Diseñar el marco teórico que sustente de forma adecuada el desarrollo de la auditoría de gestión.
- Aplicar las fases de la auditoría para identificar hallazgos y sustentar evidencias que sustente al examen de la auditoría de Gestión.
- Emitir el informe que contenga conclusiones y recomendaciones que permita la adecuada toma de decisiones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTE DE LA AUDITORÍA

La auditoría de gestión surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la institución en un período de tiempo determinado. Surge como una necesidad de poner de manera efectiva en orden los recursos de la institución para lograr un mejor desempeño y productividad. La auditoría existe desde tiempos muy remotos aunque no como tal, debido a que no existían relaciones económicas complejas con sistemas contables. Desde los tiempos medievales hasta la revolución industrial, el desarrollo de la auditoría estuvo estrechamente vinculado a la actividad puramente práctica y desde el carácter artesanal de la producción el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compra y venta, cobros y pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas.

A partir del siglo XIX las auditorías en Inglaterra se concentran en el análisis riguroso de los registros escritos y la prueba de la evidencia de apoyo. En la primera mitad del siglo XX una auditoría se dedicaba solo a descubrir fraudes.

En 1975, Roy A. Lindberg y Theodore Cohn desarrollan el marco metodológico para instrumentar una auditoría de las operaciones que realiza una empresa; y Gabriel Sánchez Curiel, en 1987, aborda el concepto de auditoría operacional, la metodología para utilizarla, la evaluación de sistemas, el informe y la implantación y seguimiento de sugerencias; mientras que John Williams Wingate en su obra “auditoría administrativa para comerciantes”, señala como evaluar el comportamiento comercial de la empresa. (Controloría General del Estado, 2011, pág. 10).

2.1.1 Definición de Auditoría

El termino auditoría significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional que genere una entidad es confiable, veraz y oportuna; en otras palabras es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se

den en la forma en que fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos se hayan observado y respetado; que se cumple con las obligaciones tributarias, fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Así mismo, significa evaluar la forma en que se administra y opera con el fin de aprovechar los recursos al máximo (CEPEDA, 2008).

2.1.2 Definición de Auditoría de Gestión

“La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad, empresa o cooperativas por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar, verificar, investigar, consultar, revisar, la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales de la misma; su eficiencia como organización, y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, la auditoría se realiza con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la institución para una mejor toma de decisiones.” (PEÑA GUTIERREZ, 2009).

2.1.3 Objetivos de Auditoría de Gestión:

- Determinar lo adecuado de la organización de la cooperativa.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas. de políticas adecuadas y el cumplimiento de las ellas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de estas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos. (MANTILLA A. , 2004, pág. 77).

2.1.4 Enfoque y Orientación de la Auditoría de Gestión:

El enfoque y orientación de la auditoría de gestión, determina que el examen deberá dirigir su ámbito de acción a los objetivos trazados, poniendo énfasis en las estrategias que están directamente relacionadas con la misión de la cooperativa, se modificará la orientación de la auditoría, si al finalizar la etapa de

planificación, se determina la necesidad de investigar ciertas áreas críticas, con mayor detalle profundidad o intensidad que otras. (MANTILLA A. , 2004, pág. 16)

2.1.5 Alcance de Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión puede examinar todas las operaciones o actividades de una entidad, empresa y cooperativas o parte de ellas, en un período determinado; por esta condición y por la variedad de hallazgos que puedan detectarse, dependiendo del enfoque, se requiere de un equipo de trabajo multidisciplinario que analice el proceso administrativo, las actividades de apoyo y las actividades operacionales, bajo los criterios de eficiencia, efectividad y economía. (MANTILLA A. , 2004, pág. 10).

2.1.6 Concepto de las 5 E

Eficiencia: consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros. (MALDONADO M. E., 2011, pág. 24)

Eficacia: es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos. (Mantilla, Alberto, 2004, pág. 23)

Economía: se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquiere bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible. (Academia mexicana de Auditoría Gestión)

Ética: Parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre.

Ecología: Son las condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión institucional, de un proyecto, programa o actividad. (Mantilla, Alberto, 2004, pág. 24).

2.1.7 Trabajo en Equipo

El equipo de Talento humano debe esforzarse por crear la mejor organización de seguridad y cumplir con las expectativas del cliente, ya que es fundamental para lograr los objetivos y el fortalecimiento de nuestra Cooperativa en el mercado.

2.1.8 El Auditor

Es la persona capacitada y experimentada que revisa, examina y evalúa los resultados de la gestión administrativa y financiera de una dependencia, entidad o empresa (dependencia = institución de gobierno, entidad = empresas particulares) con el propósito de informar o dictaminar acerca de ellas, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño. (MANTILLA A. , 2004, pág. 7).

2.1.9 Control Interno

El Control Interno es el proceso ejecutado por las máximas autoridades de una empresa, procesos que se constituyen o diseñan para la asignación de funciones, deberes y responsabilidades, esto a su vez debe ser confiable en sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficacia y eficiencia, garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables en la empresa para cumplir el objetivo institucional. (Grupo Cultural, 2005, pág. 189).

2.1.10 Informe COSO I

El informe COSO no es más que las Gestiones que la Administración toma con la finalidad de planear, organizar y dirigir el desempeño de las diferentes acciones que provean una seguridad razonable, es por ese motivo que el control interno comprende el plan de toda organización, así como los métodos y medidas coordinados que se utilizan en una Institución con el fin de salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover

la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas. (MANTILLA S. , 2005).

El control interno se establece de una forma amplia como un proceso que realiza el Consejo de Directores, administradores y otro personal de una entidad o empresa, mismo que es diseñado para proporcionar una seguridad razonable tomando en cuenta el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones:- Se acentúa a los objetivos básicos de un negocio o de una entidad incluyendo los objetivos de desempeño y la rentabilidad.
- Confiabilidad de la información financiera.- Se relaciona con la preparación de estados financieros confiables.

Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.- Se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. (MANTILLA S. , 2005).

2.1.11 Componentes del Control Interno por el Método COSO 1

- **Ambiente de control:** Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.
- **Evaluación de riesgos:** Mecanismos para identificar y evaluar riesgos alcanzando así los objetivos del trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.
- **Actividades de control:** Acciones, Normas y Procedimientos que tienden a asegurar el cumplimiento de las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.
- **Información y comunicación:** Sistemas que permiten al personal de la entidad captar e intercambiar la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.
- **Supervisión:** Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones. (PEÑA GUTIERREZ, 2009, pág. 92)

2.1.12 Importancia del Control Interno

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la cooperativa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que esta cumpla sus objetivos. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

2.1.13 Objetivos de la Auditoría de Control Interno

- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Grupo Cultural, 2005, pág. 209).

2.1.14 Fases de la Auditoría de Gestión

Cuadro N° 1: Fases de la Auditoría de Gestión

FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN Y NORMATIVA	Programa de Planificación Preliminar
FASE II: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Programa de Auditoría de Control Interno
	Evaluación del Control Interno por Componente COSO 1.
	Matriz de Riesgo y confianza
	Resumen de la evaluación de control Interno
FASE III: DESARROLLO DE HALLAZGOS O EXÁMEN PROFUNDO DE ÁREAS CRÍTICAS	Informe de Control Interno
	Programa de Auditoría de áreas críticas
	Indicadores de Gestión
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORME DE AUDITORÍA	Hojas de Hallazgos.
	Informe de Auditoría de Gestión
FASE V: MONITOREO ESTRATÉGICO DE RECOMENDACIONES JUNTO CON LA ADMINISTRACIÓN	Toma de Decisión Área Administrativa

Fuente: Auditoría de Gestión, Milton K. Maldonado E., 3ra edición 2009.

Elaboración: Autora

2.1.15 Programa de Auditoría

El programa de auditoría es primordial para todos los niveles de responsabilidad. Para el auditor encargado de la ejecución; es la seguridad que posee del trabajo, determinando que se planeó adecuadamente, para el supervisor del trabajo; le utiliza como base para el seguimiento y supervisión del mismo y para el auditor asistente es una guía para la ejecución. (Navarro & Carlos, 2006).

2.1.16 Cuestionario de Auditoría

Un cuestionario de control interno es un documento que un auditor les proporciona a los empleados de una institución antes de realizar una auditoría. El cuestionario es útil para determinar en qué áreas la auditoría debe centrarse.

2.1.17 Rangos para la Calificación de Cuestionarios

Se consideran importantes todos los aspectos de la cooperativa, razón por la cual el equipo de auditoría ha considerado aplicar los cuestionarios de control interno basados por la Superintendencia e economía Popular y solidaria de acuerdo a la siguiente escala:

Cuadro N° 2: Rangos para la Calificación de Cuestionarios

CONFIANZA		
Baja	Moderado	Alta
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
RIESGO		
Alto	Moderado	Bajo
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Fuente: (Blanco J. , 2012)

Elaboración: Autora.

2.1.18 Papeles de Trabajo

Son el conjunto de cédulas y documentos que contienen la información obtenida por el auditor, así como los resultados de los procedimientos y pruebas de auditoría aplicados. (Fernández, 2011)

2.1.19 Custodia y Archivos

Los papeles de trabajo son de propiedad de las unidades de auditoría de las entidades públicas, las mismas que tienen la responsabilidad de la custodia en un archivo activo por el lapso de cinco años y en archivo pasivo por hasta veinte y cinco años, únicamente pueden ser exhibidos y entregados por requerimiento

judicial. Estos papeles de trabajo deben ser organizados y archivados en forma sistematizada, sea preparando legajos, carpetas o archivos que son de dos clases. (Fonseca, 2007, pág. 367)

2.1.19.1 Clases de Archivos

a) Archivo Permanente o Continuo

Este archivo contiene información de interés o utilidad para más de una auditoría o necesarios para auditorías subsiguientes. La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo. La finalidad del archivo permanente se puede resumir en los puntos siguientes:

- Recordar al auditor las operaciones, actividades o hechos que tienen vigencia en un período de varios años.
- Proporcionar a los auditores nuevos, una fuente de información de la auditorías realizadas.
- Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años y que no requieren ser preparados años tras año, ya que no se ha operado ningún cambio.

b) Archivo Corriente

En estos archivos corrientes se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período. La cantidad de legajos de un período dado varía de una auditoría a otra y aun tratándose de la misma entidad auditada. Este archivo a su vez se divide en dos carpetas, una con información general y la otra con documentación específica por componentes.

2.1.20 Indicadores de Gestión

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

2.1.20.1 Características de los Indicadores:

- Estarán ligados a la misión, visión, los objetivos estratégicos y las metas trazadas.
- Establecerán un período de tiempo y un responsable de cálculo.
- Proveerán información útil y confiable para la toma de decisiones.
- El número de indicadores será el necesario para evaluar la gestión, uso de los recursos y grado de satisfacción de los usuarios, evitando los que no son aplicables.
- Se integrarán con los procesos, áreas funcionales y sistemas de evaluación organizacional.

2.1.20.2 Tipos de Indicadores

Indicadores Cuantitativos

Estas mediciones proporcionan valores de una institución en forma de datos numéricos que se sintetizan para sacar conclusiones de la evaluación. Miden asuntos como el número de unidades en concordancia con el tiempo, los costos de producción, los niveles de eficiencia en la producción, el ausentismo laboral, el crecimiento de las ventas, los niveles de liquidez, de endeudamiento, de rentabilidad, etc. Estos indicadores miden el rendimiento de una actividad y entre otros pueden ser:

- Indicadores de Misión, Visión
- Indicadores de eficiencia
- Indicadores de economía
- Indicadores de efectividad. (Nación, 2009, págs. 27 - 28).

Indicadores Cualitativos

Este tipo de indicadores no miden numéricamente una actividad, sino que se establecen a partir de los principios generales de una sana administración. Proporcionan valoraciones que se resumen de forma subjetiva para extraer conclusiones sobre el manejo de la entidad. Son simples respuestas a preguntas claves. Los métodos de medición cualitativa pueden ser de gran utilidad, pero debe tenerse cuidado con su aplicación ya que los mismos se basan en el juicio del

evaluador. Si el juicio se aplica incorrectamente, se invalidará el resultado de la auditoría. (Blanco J. , 2012)

2.1.21 Riesgos de Auditoría

El riesgo en la Auditoría tiene tres componentes (BLANCO, 2012, pág. 34):

- **Riesgo Inherente**

Es aquel error que puede ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados, está fuera del alcance del auditor.

- **Riesgo de Control**

Es aquel error que los sistemas de control estén incapacitados para detectar irregularidades existentes en forma oportuna.

- **Riesgo de Detección**

Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que podría ser de importancia relativa. Puede ser controlado por las labores del auditor.

2.1.22 Informe de Auditoría de Gestión

Los informes por escrito son necesarios para comunicar los resultados de la auditoría a los dirigentes y funcionarios que correspondan de los niveles de dirección facultados para ello; reducen el riesgo que los resultados sean mal interpretados; y facilitan el seguimiento para determinar si se han adoptado las medidas correctivas apropiadas.

El formato general de los informes de auditoría y criterios generales de contenido, debe ser uniforme, y cumplirse en todas las auditorías que se realicen. El informe no debe ser muy corto ni muy largo, debe mantener una descripción lógica y clara de los temas que

han sido auditados, sin embargo, se lo puede presentar con unas síntesis del informe, la cual debe ir en otro color de papel y pueden prepararse dos juegos; la que consta como parte propia del informe y otra que se anexa a las hojas sueltas para que el usuario la lleve en forma separada y la lea el momento más propicio. Según las normas para el ejercicio profesional de auditoría interna No. 430, vigente al año 2000, existen dos tipos de informe:

2.1.22.1 Informe corto de Auditoría

Son aquellos informes que se realizan hasta en un máximo de 2 hojas y que no incluyen cuadros o cualquier otro tipo de gráfico explicativo.

2.1.22.2 Informe largo de Auditoría

Son aquellos informes que incluyen en forma detallada todos los aspectos relevantes y no relevantes incluyendo gráficas, cuadros y demás anexos que puedan sustentar la opinión de la auditoría. El informe constará de:

2.1.23 Carta de Presentación:

Aquí se detalla una ligera presentación de la auditoría realizada, un agradecimiento por la colaboración prestada y un breve detalle del cumplimiento del objetivo de la auditoría. Primera parte Información Introdutoria a la Máxima Autoridad de la institución.

2.1.24 Hallazgos de Auditoría

Se lo emplea para referirse a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los diferentes procedimientos de auditoría, debiendo ser estructurado de acuerdo a sus atributos (condición, criterio, causa, efecto) y según el interés para la organización auditada. (Fernández, 2011)

2.1.24.1 Atributos del Hallazgo

- **Condición.-** La realidad encontrada. Son todas las situaciones deficientes encontradas por el auditor en relación con una operación, actividad o transacción y refleja el grado

en que los criterios están siendo logrados o aplicados. La condición puede ser un criterio que no se está aplicando o logrando, o bien, que el criterio que se está aplicando no se esté logrando parcialmente.

- **Criterio.-** Cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento). Son las normas o parámetros con los cuales el auditor mide la condición, es decir son las unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.
- **Causa.-** Qué originó la diferencia encontrada; Razones de desviación. En este punto hay que tener capacidad de diferenciar, la causa del efecto. Para definir este aspecto se requiere de la habilidad y juicio profesional del auditor.
- **Efecto.-** Qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada. Son los resultados adversos, reales, potenciales que obtiene el auditor, al comparar la condición y el criterio respectivo. Por lo general, se representa como la pérdida de dinero o en eficiencia y eficacia, a raíz de la falta de aplicación de los estándares establecidos o por el fracaso en el logro de las metas y objetivos. (Fernández, 2011).

2.1.24 Las Marcas de auditoría

Denominados también “códigos o claves de auditoría”, constituyen los signos convencionales y distintivos que emplea el auditor para identificar el tipo de trabajo realizado y las pruebas y los procedimientos aplicados, que se reflejan en los papeles de trabajo de auditoría.

Las marcas del auditor se dejan puestas también en los registros y documentos de la entidad examinada, para determinar el progreso de su labor y como constancia de los actuado, así como recordatorio del trabajo ya ejecutado por el auditor.

Es básico que, en los papeles de trabajo, indique con claridad el significado de cada marca de auditoría empleada, con el propósito de que, tan el auditor que efectuó el examen como otras personas, comprendan dicho significado aun después de años de haberse realizado un examen de auditoría. Dávalos (1990).

Cuadro N° 3: Significado de Marcas de Auditoría

MARCAS	SIGNIFICADO
Σ	Sumatoria
\checkmark	Revisado o verificado
*	Hallazgo de Auditoría
//	Duplicidad de Funciones
\emptyset	Incumplimiento de la normativa y reglamentos
O	No existe documentación
¢	Expedientes desactualizados
Δ	Inexistencia de manuales
Ð	Documento mal estructurado
~	Falta proceso
Ω	Sustentado con evidencia
D	Debilidad

Elaborado por: Autora

Fuente: (Amado, 2008)

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Auditoría

La Auditoría, en su amplio sentido puede ser definida como: “el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración”.

Gestión

Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos Pacheco, Castañeda & Caicedo (2002).

Auditoría de Gestión

Es “Un examen positivo de recomendaciones para posibles mejoras en las 5 E (eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología)” (MALDONADO M. , 2006, pág. 30)

Actividad Económica

Es el conjunto de acciones y hechos relacionados con la producción de bienes materiales y la prestación de servicios, es decir, el conjunto de operaciones y tareas que lleva a cabo una persona natural o jurídica con el fin de lograr un objetivo económico determinado.

Ingresos

Es la expresión monetaria de los valores recibidos, causados o producidos por concepto de ingresos fiscales, venta de bienes y servicios, transferencias y otros, en desarrollo de la actividad financiera, económica y social del ente económico.

Gastos

Consumo total que realizan los agentes económicos en bienes de consumo y en bienes de capital, por unidad de tiempo.

Leyes

Es una declaración de la voluntad soberana, dictada por el Congreso de la República, por medio de la cual se ordena, permite o prohíbe una cosa.

Presupuesto

Instrumento de planeación y control realizado sobre bases estadísticas para proyectar resultados.

Inventario

Stock o acopio de insumos, materias primas, productos en proceso y bienes determinados que son mantenidos por una empresa o entidades.

Control

Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas. (Koontz & Weihrich, 2004, pág. 636)

Control Gerencial

Es el proceso de vigilar las actividades para cerciorarse de que se desarrollan conforme se planearon y para corregir cualquier desviación evidente. (Zuñiga, 2012)

Control Contable

Comprende las normas y procedimientos contables establecidos, como todos los métodos y procedimientos que tiene que ver o están relacionados con la protección de los bienes y fondos y la confiabilidad de los registros contables.

Control Interno Financiero

Comprende un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registros que tienen relación con la custodia de recursos al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera, principalmente, los estados financieros de la entidad o programa. Asimismo, incluye controles sobre los

sistemas de autorización y aprobación, segregación de funciones, entre las operaciones de registro e información contable. (Marcos, 2011)

Dirección

Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

Diagnóstico

Este término hace referencia a aquellas actividades que se llevan a cabo para poder conocer de primera mano cual es la situación de la cooperativa y sus principales impedimentos para lograr alcanzar sus objetivos. (Emprendices, 2016)

Función

Es el conjunto de actividades u operaciones que dan las características propias y definidas a un cargo, para determinar niveles de responsabilidad y autoridad, y debe estar formulada y documentada en un manual de funciones y procedimientos el que a su vez constituye un elemento de control.

Estrategia

Es un programa de actuación a largo plazo, que determina los objetivos estratégicos de desarrollo de la empresa y que muestra cómo lograrlos en forma de objetivos operacionales y tareas a realizar específicas. (Gestión Empresarial, 2011)

Metas

Es el fin el que se dirigen las acciones o deseos. De manera general, se identifica con los objetivos o propósitos que una persona u organización se marca. (Significados, 2013)

Objetivos Estratégicos

Son los fines o metas desarrolladas a nivel estratégico que una organización pretende alcanzar a largo plazo. Algunas posturas identifican los objetivos estratégicos con los objetivos generales. Están basados en la visión, la misión y los valores de una organización y condicionan las acciones que se llevarán a cabo. (Significados, 2013)

Políticas

Son las directrices que guían las acciones para lograr la consecución de los objetivos planteados. Las políticas son pautas o normas que, sin señalar un exacto curso de acción establecen criterios organizacionales de preferencia, generalmente amplios, que limitan las operaciones de los directivos y demás decisores y guían sus pensamientos y decisiones en ciertos sentidos.

Toma de Decisiones

Es una decisión que se hace entre varias alternativas. (Gestiopolis, 2014)

Eficiencia y eficacia:

Eficiencia.- consiste en obtener el máximo resultado posible con unos recursos determinados, o en mantener con unos recursos mínimos la calidad y cantidad adecuada de un determinado servicio/producto.

Eficacia.- hace referencia al grado de cumplimiento de los objetivos establecidos, es decir relaciona los resultados obtenidos con respecto a lo que se tenía planificado, como consecuencia de la realización de determinadas actuaciones. (FAMP, 2014)

Planificación

Se refiere a la acción o resultado de planificar alguna cuestión, tarea o actividad que lleva a cabo un ser humano. Las planificación debe ser entendida básicamente como un proceso que implicara la observación de una serie de pasos que se establecerán a priori y para los

cuales, quienes realizan la planificación, deberán utilizar una serie de herramientas y expresiones. (Definición ABC, 2010)

2.3 IDEA A DEFENDER

La realización de una Auditoría de Gestión, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., Cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2015, evaluará el grado de eficiencia, eficacia y de la institución.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

- **Investigación cualitativa**

Para el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación se consideró aplicar la investigación cualitativa en virtud de sus características, pues la misma servirá como aporte para determinar el tipo de comportamiento que tiene el talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, y los diversos aspectos que influyen en el desenvolvimiento de la Gestión Operativa y Administrativa.

- **Investigación cuantitativa**

Se cuantificó los datos en forma numérica, permitiendo realizar el cálculo de indicadores de gestión para poder medir el nivel de cumplimiento, donde se establece en términos cuantitativos, el personal involucrado de la Cooperativa.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación bibliográfica- documental

La aplicación de este método permitió conocer, comparar, profundizar y deducir teorías y conceptualizaciones de varios autores sobre la temática de investigación; basándonos básicamente en leyes, reglamentos, normativas y documentos afines que son de gran aporte para el conocimiento intelectual, fruto del cual emerge la elaboración de la presente investigación.

Investigación descriptiva

A través de esta, se detalla los procesos y fases se efectuó para la realización de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa Coca Ltda., Cantón Francisco de Orellana,

Provincia de Orellana, como aporte a la institución con la finalidad de mejorar los procesos y conseguir los objetivos para el cual fue creada.

Investigación explicativa.

El objetivo es explicar por qué se produjo la necesidad del conocimiento de la presente investigación, en qué condiciones opera y las recomendaciones que se puedan aportar por medio de la Auditoría de Gestión a realizarse.

Investigación exploratoria

Esta investigación permitió averiguar y reconocer cuáles son las necesidades de Gestión de la Cooperativa Coca Ltda., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, para luego realizar una descripción de la misma.

3.3 POBLACIÓN

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

En el caso específico de esta investigación, presentamos los clientes internos de la Cooperativa es decir el Personal Administrativo y el Personal Operativo que en este caso son de 30 la población, por lo que no es necesario realizar una muestra ya que se aplicará a todo el personal de la Cooperativa.

Cuadro N° 4: Datos de la Población

COMPOSICIÓN DE LA POBLACIÓN	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Personal Administrativo	10
Personal Operativo	20
Total	30

Fuente: Estadística de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda.

Elaboración: Autora

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

En el análisis aplicamos el Método Teórico: Son aquellos métodos que permiten conocer o determinar los procesos teóricos a ser utilizados en la investigación dando como resultado una fundamentación teórica necesaria que ayudara con el desarrollo de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa Coca Ltda., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana.

Método Inductivo.- Se realizó este método ya que permitió recopilar la información de la gestión administrativa y financiera realizado en el año 2015, de esta manera se tendrá un conocimiento real de movimiento de la Cooperativa.

Método Deductivo.- Este método nos facilitó el surgimiento de nuevos conocimientos a partir de los datos generales verídicos para deducir por medio del razonamiento lógico y comprobar así su validez, en este caso los conocimientos sobre la Auditoría de la Cooperativa Coca Ltda.

Método Analítico.- Este método se utilizó con la aplicación de indicadores de la auditoría de gestión y financiera para emitir posibles conclusiones y recomendaciones en la discusión de resultados, tendientes a la optimización de los recursos institucionales.

3.4.2 Técnicas:

- **La observación:** Es un procedimiento de recolección de datos e información que se utilizó en los sentidos para observar hechos y realidades sociales presentes y a la gente donde desarrolla normalmente sus actividades
- **La encuesta:** Radicó en los análisis de documentos con un listado de preguntas, las cuales se les aplicó a la personas o funcionarios del departamento Administrativo y Operativo.
- **La entrevista:** Es una técnica que utilizamos para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas es decir con los funcionarios del departamento operacional

las mismas que permitirá obtener información para la ejecución de la auditoría de gestión y medir el nivel de eficacia y eficiencia de la cooperativa.

3.5 RESULTADO

3.5.1 Análisis de los resultados

En este capítulo se analizó e interpretó la información arrojada en la encuesta, en base a estos resultados se realizó la representación gráfica de los datos.

El análisis de cada una de las preguntas se realizó mediante la aplicación del programa (Microsoft Excel) y la figura utilizada para esta representación fue el pastel, la misma que permitió identificar de manera eficiente y eficaz los resultados.

Con los datos obtenidos se procede a realizar el análisis de los resultados de las seis preguntas realizadas y se procesó la información de la siguiente manera:

1. ¿Se ha realizado auditorías de gestión en la institución en años anteriores?

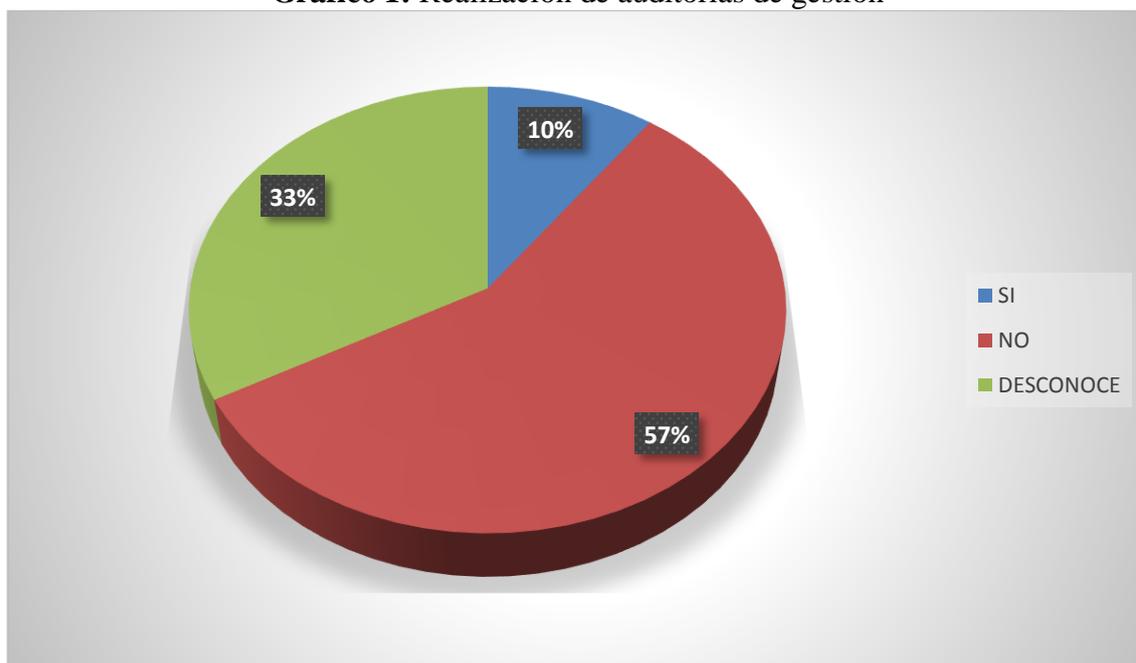
Cuadro N° 5: Realización de auditorías de gestión

	FRECUENCIA	%
SI	3	10%
NO	17	57%
DESCONOCE	10	33%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda.

Elaboración: Autora

Gráfico 1: Realización de auditorías de gestión



Elaboración: Autora

Fuente: Cuestionario 01

Análisis e interpretación:

Del total de los empleados encuestados el 33%, manifiesta que no tienen conocimiento de la ejecución de auditorías en años anteriores, el 10% indican que si se ejecutó auditorías similares y el 57% manifiestan que no se ha ejecutado auditorías en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., lo que indica que es necesario la ejecución de una auditoría de Gestión.

2. ¿Considera usted que se debería realizar una auditoría de gestión?

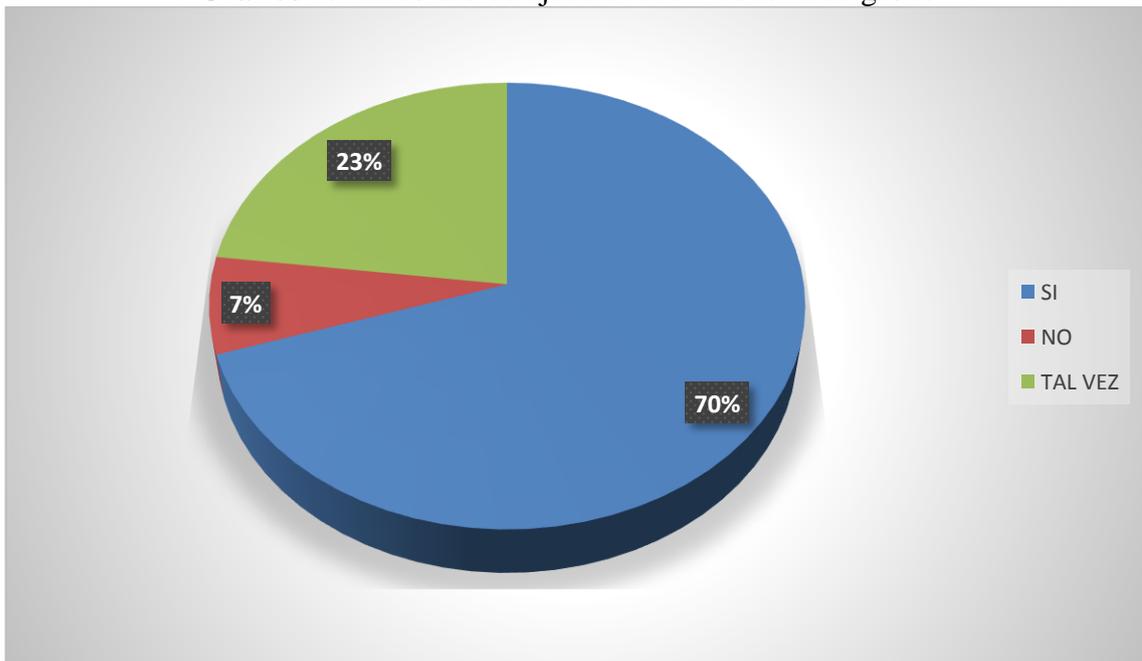
Cuadro N° 6: Necesidad de ejecutar una Auditoría de gestión

	FRECUENCIA	%
SI	21	70%
NO	2	7%
TAL VEZ	7	23%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda.

Elaboración: Autora

Gráfico 2: Necesidad de ejecutar una Auditoría de gestión



Elaboración: Autora

Fuente: Cuestionario 02

Análisis e interpretación:

El 70% del personal encuestado consideran que es necesario ejecutar una Auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., para mejorar el nivel de eficiencia, eficacia, desempeño del talento humano y subsanar deficiencias; mientras que un 7% indicaron que no es necesario, y el 23 manifiesta que tal vez aportaría un poco su ejecución.

3. ¿Cree Ud. que la elaboración de una auditoría de gestión aporte para la adecuada toma de decisiones?

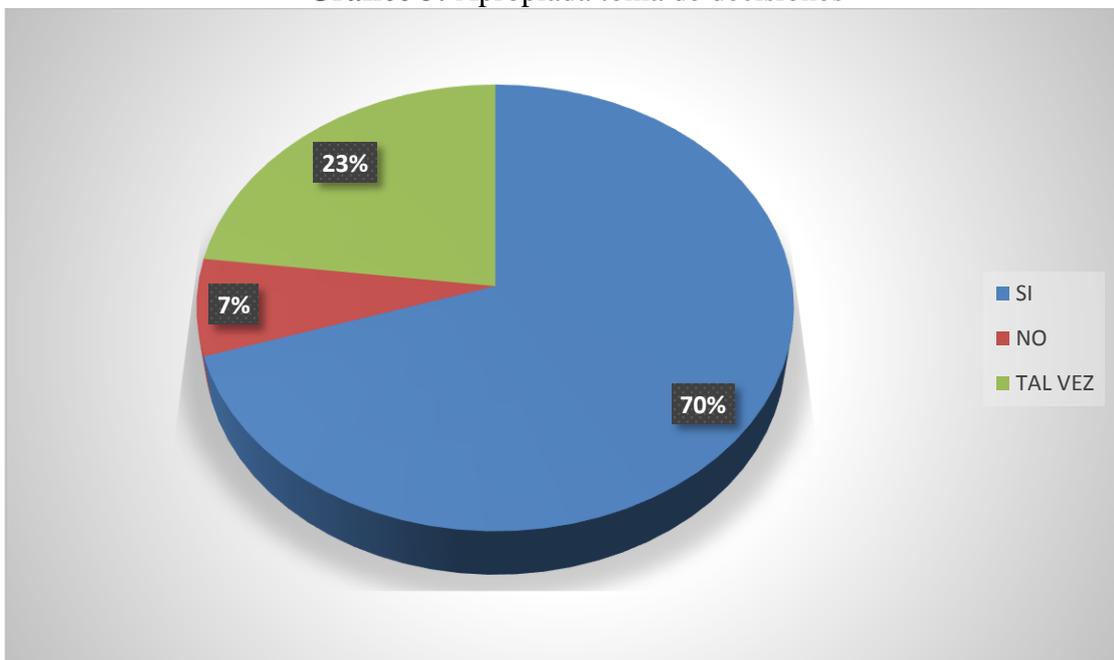
Cuadro N° 7: Apropiaada toma de decisiones

	FRECUENCIA	%
SI	21	70%
NO	2	7%
TAL VEZ	7	23%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda.

Elaboración: Autora

Gráfico 3: Apropiaada toma de decisiones



Elaboración: Autora

Fuente: Cuestionario 03

Análisis e interpretación:

Del total de los encuestados el 70% opina que si ayudaría a mejorar en la toma de decisiones, mientras que el 7% manifiesta que no es necesario la ejecución de una auditoría de gestión para mejorar la toma de decisiones, y el 23% responde que se mantendría con las misma políticas de la Cooperativa.

4. ¿El desarrollo de la auditoría de gestión garantizará la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos disponibles?

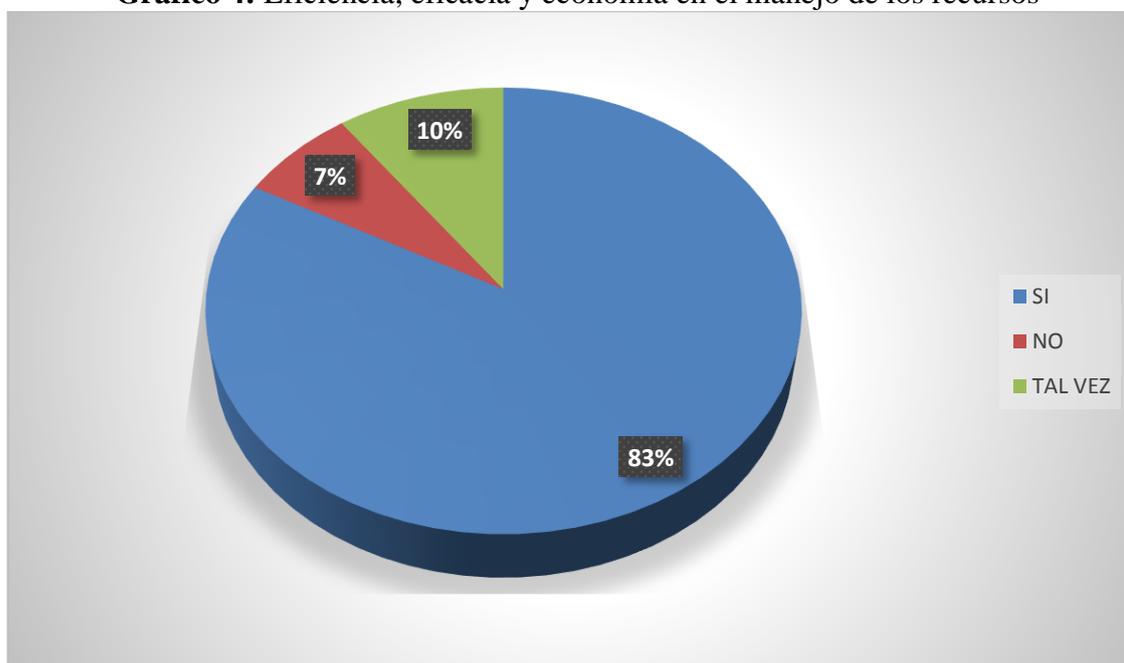
Cuadro N° 8: Eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos

	FRECUENCIA	%
SI	25	83%
NO	2	7%
TAL VEZ	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda.

Elaboración: Autora

Gráfico 4: Eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos



Elaboración: Autora

Fuente: Cuestionario 04

Análisis e interpretación:

El 83% de los encuestados muestran que la ejecución de la auditoría de gestión garantizaría la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos disponibles el 7% manifiestan que no y 10% están en dudas, es por eso que la auditoría de gestión promovería la eficiencia, eficacia y economía en los recursos humanos, económicos y materiales mejorará la dirección y gestión de la Cooperativa.

5. ¿Cree usted que con la aplicación de la Auditoría de Gestión mejoraría los procesos que desarrolla la cooperativa?

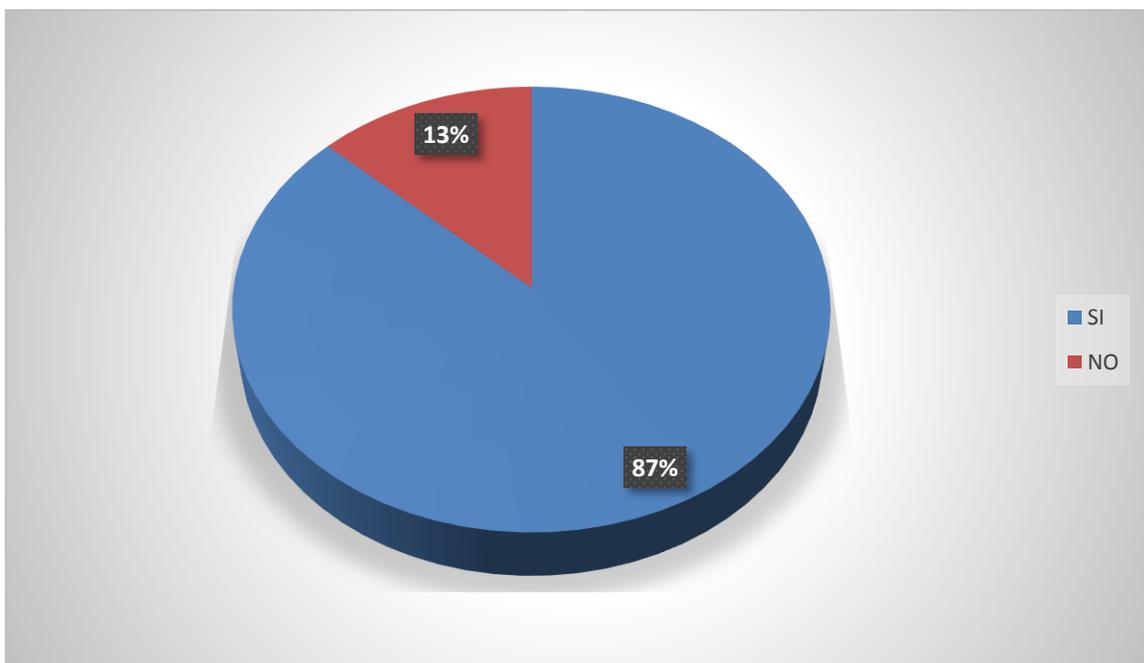
Cuadro N° 9: Aplicación de la Auditoría de Gestión para Mejorar los Procesos

	FRECUENCIA	%
SI	26	87%
NO	4	13%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda.

Elaboración: Autora

Gráfico 5: Aplicación de la Auditoría de Gestión para Mejorar los Procesos



Elaboración: Autora

Fuente: Cuestionario 05

Análisis e interpretación:

Con la aplicación de la presente encuesta para determinar si la ejecución de la Auditoría de Gestión mejoraría los procesos que desarrolla la cooperativa el 13% de los empleados manifiesta que no con la ejecución del trabajo antes mencionado no se mejoraría los procesos de actividad que se realiza en la institución, y el 87%, expresan que con el trabajo las gestión institucional mejoraría, por tanto se debe ejecutar una auditoría de gestión que evalúe y ayude a mejorar los procesos institucionales.

6. ¿Piensa Ud. que es importante la utilización de indicadores para evaluar los procesos y procedimientos de la Cooperativa Coca Ltda.?

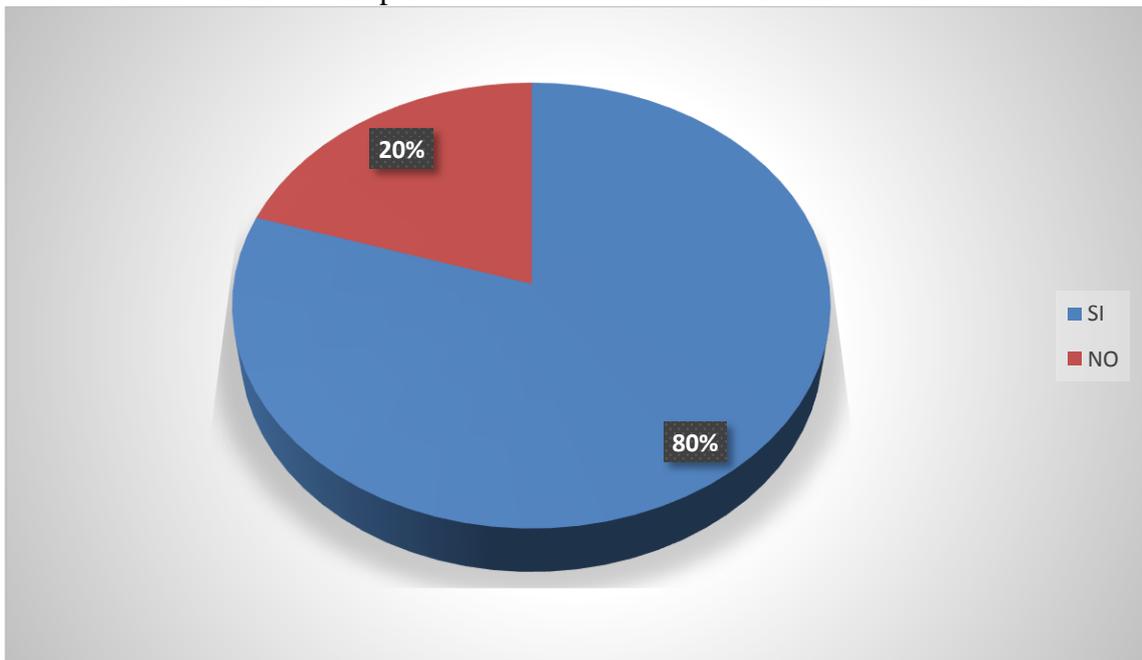
Cuadro N° 10: Es importante la utilización de los Indicadores

	FRECUENCIA	%
SI	24	80%
NO	6	20%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda.

Elaboración: Autora

Gráfico 6: Importancia de la utilización de los Indicadores



Elaboración: Autora

Fuente: Cuestionario 06

Análisis e interpretación:

El 80% de los empleados de la Cooperativa indican que Si es importante la aplicación de los indicadores de gestión los procesos y procedimientos de la institución y sin embargo el 20% revelan que no es relevante, debido a que la cooperativa necesita medir de manera cualitativa y cuantitativa los objetivos alcanzados, se considera aplicar indicadores tanto de eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos disponibles tanto humanos y materiales.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

PROPUESTA

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA., DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA, PERIODO 2015”.

ARCHIVO PERMANENTE

INDICE DE AUDITORÍA – ARCHIVO PERMANENTE

DESCRIPCIÓN	REF
ARCHIVO PERMANENTE	AP ^{1/1}
Reseña Histórica	AP ^{1/2}
Filosofía Institucional	AP ^{2/1}
Base Legal	AP ^{3/3}
Organigrama Estructural	AP ^{4/1}

4.1 ARCHIVO PERMANENTE

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA. Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015 PROGRAMA ARCHIVO CORRIENTE					AP^{1/1}
OBJETIVO: Obtener evidencia suficiente y competente actualizada de la información existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., para su debido análisis y posterior procesamiento.					
N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	REALIZADO POR:	FECHA	
1	Redacte la Reseña Histórica de la Cooperativa	AP1	M.J.A.L.	24/05/2016	
2	Redacte Filosofía Institucional	AP2	M.J.A.L.	24/05/2016	
3	Solicite la Base Legal de la Cooperativa	AP3	M.J.A.L.	27/05/2016	
4	Solicite el organigrama Estructural y Funcional	AP4	M.J.A.L.	27/05/2016	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.J.A.L.	19/05/2016
Revisado por:	R.G.G.G.	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
ARCHIVO PERMANENTE

AP1^{1/2}

Reseña Histórica:

En el mes de diciembre del año 1997, a iniciativa del señor Enrique Diego Cabrera Martínez (+), se reúnen un grupo de amigos deseosos de crear desarrollo y progreso, por ello deciden impulsar la creación de una institución financiera propia de nuestra provincia, donde se resuelve formar una cooperativa de ahorro y crédito, cuyo nombre inicial era Amazonas Ltda. En la Dirección Nacional de Cooperativas no se acepta esta denominación y queda con el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito COCA LTDA, la personería jurídica se obtuvo el 19 de enero del año 1998, según acuerdo ministerial No. 0034.

El día 25 de febrero de 1998, abrió una oficina con atención al público, arrendando en el Barrio Central en la Av. Napo y Rocafuerte de la ciudad de Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, siendo su primer Gerente el señor Diego Cabrera Martínez (+).

A partir de entonces, nuestra Cooperativa inicio un proceso de crecimiento firme y sostenido, gracias a la confianza de los pobladores de esta floreciente provincia, quienes miraban y miran con mucho orgullo como una institución financiera creada y fundada en nuestro seno se ha ido consolidando como una de las instituciones financieras más sólidas de nuestra región.

Con la Solidez y confianza de crecer juntos es una cooperativa única y propia de la Provincia de Orellana que hemos venido prestando servicios desde hace 18 años en la Provincia de Orellana y 2 años en la Provincia de Sucumbíos; siempre trabajamos en pro del desarrollo de nuestra provincia tal es así que en la actualidad nuestra Cooperativa cuenta con más de 15.000 socios y contamos con oficinas que se encuentran ubicadas en los cantones de Francisco de Orellana, Loreto, Joya de los Sachas, en la Provincia de Orellana y Shushufindi en la provincia de Sucumbíos.

Nuestros servicios financieros están encaminados especialmente a satisfacer las necesidades económicas de las personas más vulnerables y especialmente a aquellas que no tienen un fácil acceso a la banca tradicional.

API^{2/2}

Manteniendo una constante relación personal con los socios usuarios del servicio de créditos.

Actualmente mantenemos convenios con diferentes Empresas asesoras como: Woccu, Red Financiera Rural, FINANCOOP, RTC, CONAFIPS, WESTER UNION, también somos corresponsales del Banco Central del Ecuador.

Nuestra Cooperativa, ubicada en una zona con una población en crecimiento, y un sector turístico con un desarrollo muy promisorio, está preparada para afrontar los retos que se presenten, con la tranquilidad que da la planificación y la solvencia económica, pero nuestra mayor dedicación sigue siendo entregar servicios eficientes, ágiles y oportunos a los asociados, lo cual nos permitirá proyectarnos a un esplendoroso futuro.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.J.A.L.	24/05/2016
Revisado por:	R.G.G.G.	09/08/2016

MISIÓN

Somos una cooperativa de ahorro y crédito sólida que integra el sistema financiero popular y solidario, contribuyendo al desarrollo económico y social del norte de la Amazonía ecuatoriana, a través de un equipo humano comprometido e innovador que brinda servicios financieros de calidad a socios y comunidad.

VISIÓN

Ser una institución financiera solvente y reconocida por la prestación de servicios financieros que satisfagan las necesidades de sus socios para mejorar su calidad de vida y contribuir al desarrollo de la comunidad.

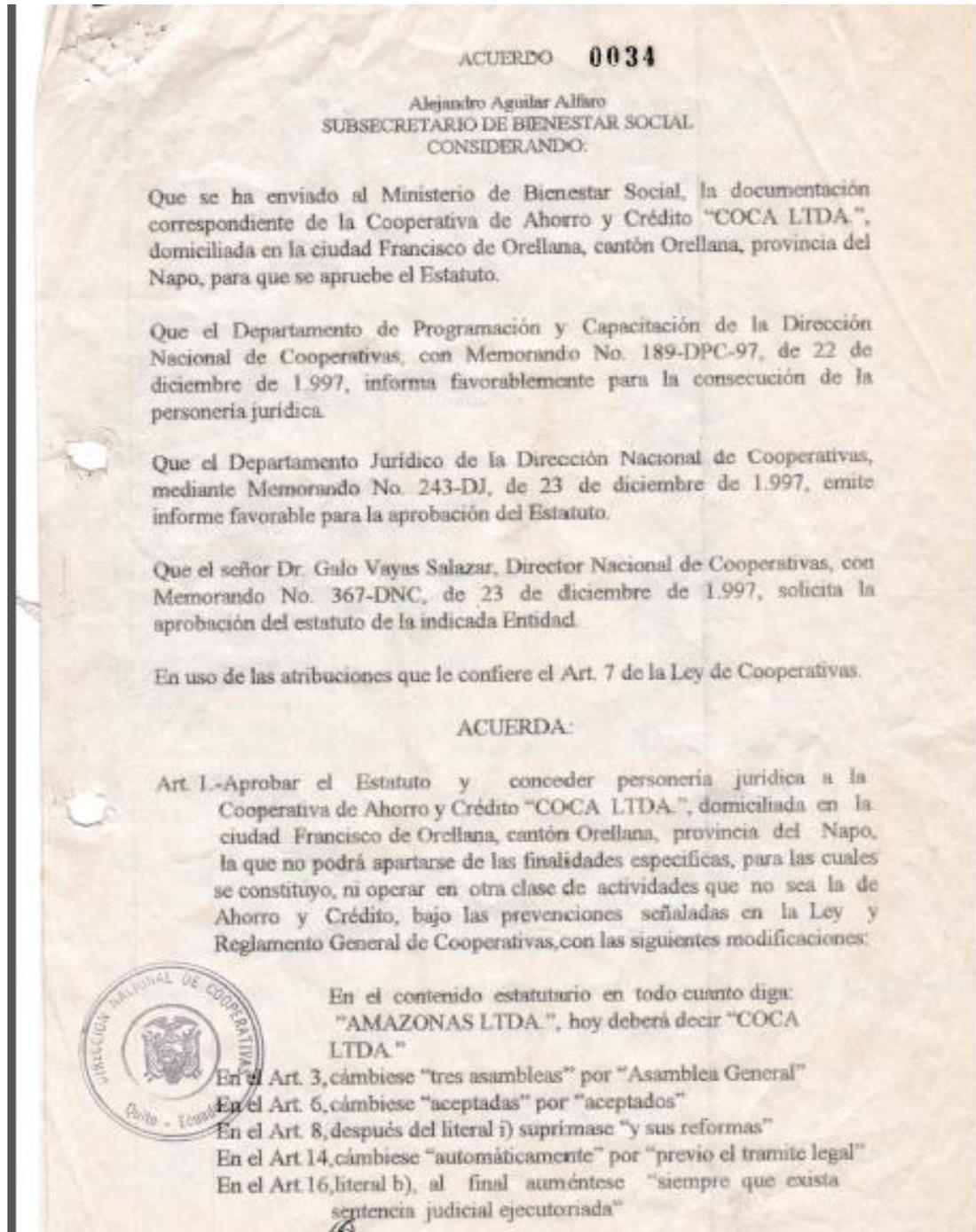
VALORES INSTITUCIONALES

- Solidaridad
- Honestidad
- Lealtad
- Responsabilidad
- Respeto
- Confianza
- Transparencia

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
Base Legal

AP3^{1/3}

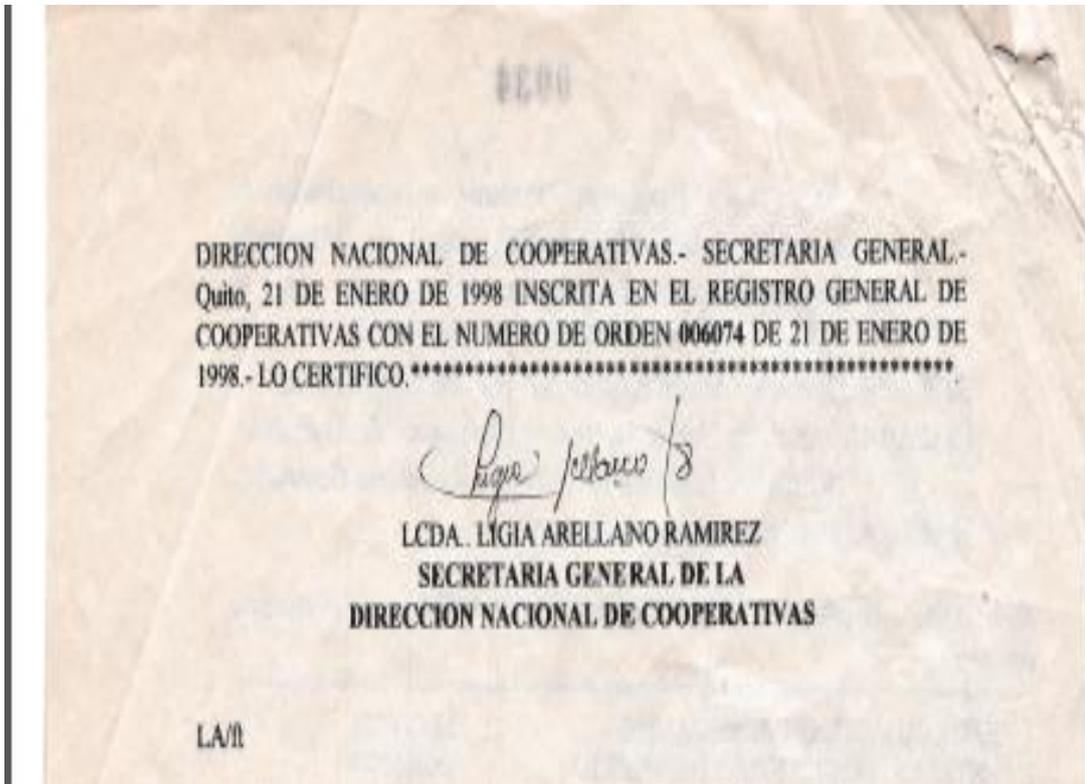
Base Legal



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
PROGRAMA ARCHIVO CORRIENTE

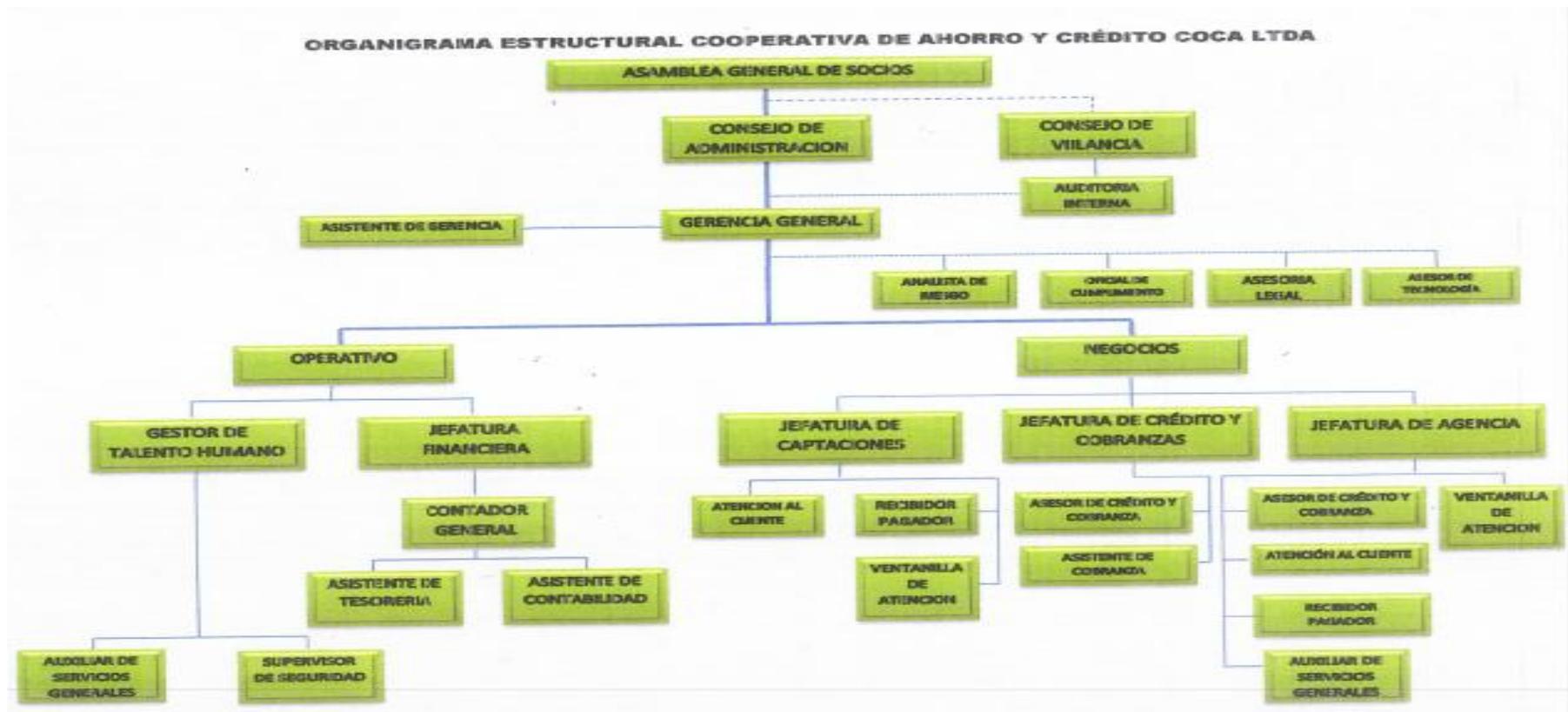
AP3^{3/3}

Base Legal



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
 Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
 Organigrama Estructural

AP4^{1/1}



ARCHIVO CORRIENTE

INDICE DE AUDITORÍA – ARCHIVO CORRIENTE

DESCRIPCIÓN	REF
ARCHIVO CORRIENTE	AC ^{1/1}
Hoja de Marcas	AC1 ^{1/1}

4.2 ARCHIVO CORRIENTE

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA. Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015 PROGRAMA ARCHIVO PERMANENTE					AC¹/₁
OBJETIVO: Disponer de las marcas a ser utilizados en el desarrollo de la auditoría de Gestión					
N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	REALIZADO POR:	FECHA	
1	Hoja de Marcas	AC1	M.J.A.L.	30/05/2016	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.J.A.L.	27/05/2016
Revisado por:	R.G.G.G.	09/08/2016

Hoja de Marcas

MARCAS	SIGNIFICADO
Σ	Sumatoria
√	Revisado o verificado
*	Hallazgo de Auditoría
//	Duplicidad de Funciones
∅	Incumplimiento de la normativa y reglamentos
O	No existe documentación
¢	Expedientes desactualizados
Δ	Inexistencia de manuales
Ð	Documento mal estructurado
~	Falta proceso
Ω	Sustentado con evidencia
D	Debilidad

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.J.A.L.	30/05/2016
Revisado por:	R.G.G.G.	

4.3 FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN Y NORMATIVA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.,

PERIODO 2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
PROGRAMA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

PP¹/1

OBJETIVO: Obtener evidencia suficiente y competente actualizada de la información existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., para su debido análisis y posterior procesamiento.

N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	REALIZADO POR:	FECHA
1	Realice el Memorándum de planificación Preliminar	PP1	M.J.A.L.	20/05/2016
2	Presente la propuesta de auditoría de gestión	PP2	M.J.A.L.	23/05/2016
3	Realice una carta de notificación al gerente, con el fin de dar a conocer el inicio de la auditoría y a la vez asignar a una contraparte que coordine y facilite la información pertinente.	PP3	M.J.A.L.	27/05/2016
4	Presentación del Contrato del Trabajo de auditoría	PP4	M.J.A.L.	30/05/2016

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.J.A.L.	18/05/2016
Revisado por:	R.G.G.G.	09/08/2016

MEMORANDO DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

a) Definición

La planificación es la primera fase del proceso de la auditoría y de su concepción dependerá la eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos propuestos, utilizando los recursos estrictamente necesarios. La planificación debe ser cuidadosa y creativa, positiva e imaginativa, debe considerar alternativas y seleccionar los métodos más apropiados para realizar las tareas, por tanto esta actividad debe recaer en los miembros más experimentados del grupo. La planificación de una auditoría, comienza con la obtención de información necesaria para definir la estrategia a emplear y culmina con la definición detallada de las tareas a realizar en la fase de ejecución.

b) Motivo del examen

La Auditoría de gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito Coca Ltda. Cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2015, se ejecutó para dar cumplimiento a la orden de trabajo emitida por la Ing. Víctor Albán en calidad de Vicedecano del presente trabajo de investigación.

c) Objetivos del examen

PP1^{2/2}

Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., Cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2015; para medir el cumplimiento de las competencias de las Cooperativas como la eficiencia, eficacia, efectividad y desempeño del talento humano.

Objetivos Específicos

- Evaluar el control interno mediante el sistema COSO I.
- Generar indicadores para medir la eficiencia, eficacia y efectividad del desempeño del talento humano.
- Construir los respectivos hallazgos de auditoría.
- Dar lectura al borrador del informe de auditoría.
- Emitir el informe final de auditoría

a) Alcance del examen

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., Cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, se realizará al período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015 y tendrá una duración de 120 días laborables.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.J.A.L.	20/05/2016
Revisado por:	R.G.G.G.	09/08/2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
Propuesta de auditoría de gestión

PP2^{1/2}

Orellana, 12 de Mayo del 2016

Economista

Aldrin Cuvi

GERENTE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.

Ciudad.-

Estimado Economista:

De acuerdo a la petición verbal, nos es grato presentarle esta propuesta de AUDITORÍA DE GESTIÓN, a su prestigiosa “Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., para el período fiscal 2015, la misma que hemos preparado teniendo en cuenta el alcance de la Auditoría de Gestión, las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y demás disposiciones legales que regulan a la empresa.

La naturaleza de nuestro trabajo es la ejecución de una auditoría de Gestión con los siguientes objetivos:

Gestión: Evaluar el grado de eficacia en el logro de objetivos previstos por la institución y la salvaguardar de los recursos disponibles, y también verificar si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., en el desarrollo de las operaciones que realiza y cumple con las disposiciones y regulaciones internas y externas que le son aplicables.

Por lo anteriormente citado, la presente Auditoría de Gestión se hará observando las prescripciones legales, pronunciamientos profesionales y las Normas Internacionales de Auditoría; por consiguiente incluirá una planeación y evaluación del control interno, medición de la gestión, pruebas de la documentación de los libros y registros de contabilidad y otros procedimientos de auditoría que consideremos necesarios de acuerdo a las circunstancias.

PP2²/₂

Por la atención que sabrá brindar a la presente, anticipamos nuestros sinceros agradecimientos.

Atentamente,

MERCY JANETH AYALA LAPO
AUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.J.A.L.	23/05/2016
Revisado por:	R.G.G.G.	09/08/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

PP3^{1/2}

Orellana, 12 de Abril de 2016

Economista
Aldrin Cuvi

GERENTE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Ciudad.-

De nuestra consideración:

Por intermedio del presente presentamos a usted un cordial saludo y a la vez que nos permitimos hacer referencia a la solicitud presentada en días anteriores para que se nos autorice realizar la **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA. POR EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**, misma que fuera aprobada, y en virtud de ello procedemos a informarle que una vez cumplidos los requisitos previos al inicio de este trabajo, se ha planificado iniciar nuestras actividades desde el día 01 de Mayo de 2016, con una visita preliminar a las instalaciones de la cooperativa a fin de conocer y dar a conocer a los involucrados el trabajo de auditoría.

Para el efecto solicitamos comedidamente se nos facilite la información detallada a continuación:

- Planificación estratégica
- Reglamento de control interno
- Plan de talento humano
- Expedientes actualizados por servidor.
- Listado de servidores

- Manual de clasificación, descripción y valoración de puestos debidamente aprobado
- Estados financieros año 2015
- Listado de indicadores empleados por la cooperativa
- Resultados de evaluación a los servidores
- Manuales, reglamentos, procedimientos, disposiciones y demás normas en materia de administración de los servidores.
- Plan de capacitación de talento humano debidamente aprobado
- Designar una contraparte institucional para coordinar las actividades.

PP3²/₂

Seguras de contar con su valiosa colaboración, me despedimos de usted.

Atentamente,

Mercy Janeth Ayala Lapo
C.I: 220000466-7

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.J.A.L.	27/05/2016
Revisado por:	R.G.G.G.	09/08/2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
Contrato de Trabajo

PP4^{1/4}

CONTRATO DE AUDITORÍA GESTIÓN

Comparecen a la celebración del presente contrato por una parte la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda.**, domiciliada en el cantón de Francisco de Orellana, con RUC 1590017589001, representada por su Gerente General, Economista. Aldrin David Cuvi Cabrera, a quien en adelante y para efectos del presente contrato se le denominará **CONTRATANTE**; y por la otra parte Mercy Janeth Ayala Lapo con C.I. 220000466-7 con domicilio principal en el cantón Francisco de Orellana en dirección km 8 Vía Auca, debidamente autorizadas y por sus propios derechos, a quienes en adelante se les denominará **CONTRATISTAS INDEPENDIENTES**; para celebrar el presente contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría de Gestión que se registrará bajo las siguientes cláusulas:

Primera.- Objeto: Las contratistas independientes se obligan a cumplir la labor de Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., en el período 2015, de acuerdo con lo establecido por la Ley y en un todo de conformidad con la propuesta que presentó el Contratante en el mes de mayo de 2016, que para el efecto de descripción de funciones se considera incorporada al presente contrato.

Segunda.- Duración: El presente contrato tendrá una vigencia de 120 días, comprendido desde el 01 de Mayo de 2016 hasta el 31 de julio de 2016, entendiéndose que el periodo sobre el cual se ejecutará el trabajo es el año calendario comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre de 2015.

No obstante lo anterior, las Contratistas Independientes continuarán ejerciendo con las labores contratadas sin solución de continuidad hasta tanto no sea expresamente notificado por el

PP4²/₄

CONTRATANTE, la intención de dar por terminado el presente contrato y en todo caso de conformidad con lo estipulado en la cláusula novena de este contrato.

Tercera.- Valor y Forma de Pago: El contratante reconocerá a las contratistas independientes, como precio de este contrato y por la sola prestación de servicios descritos en la propuesta: Cláusula Primera de este documento, honorarios por la suma \$2.800,00 los que se pagarán en dólares americanos moneda circulante del país.

Cuarto.- Designaciones: Para el correcto cumplimiento de los términos del presente contrato, las Contratistas Independientes designarán a las personas que habrán de cumplir con las obligaciones que por este contrato asumen, personal que debe llenar los requisitos exigidos por ley para este tipo de funciones; entre estas personas y el contratante no existirá ninguna relación de carácter laboral, y por ende, el pago de sus salarios y demás prestaciones sociales es responsabilidad exclusiva de las Contratistas Independientes.

Nota: Además del citado personal, el contratante designará de su nómina a los funcionarios para que presten la colaboración en la presente Auditoría de Gestión.

Quinta.- Obligaciones del Contratante: Además de las obligaciones generales derivadas del presente contrato, el Contratante se compromete a) Prestarle toda la colaboración que soliciten las Contratistas Independientes, facilitándoles toda la documentación que se requiera para el correcto cumplimiento de sus funciones; y,

b) En caso de documentos que deban ser revisados y/o certificados por las Contratistas Independientes para su posterior presentación a cooperativas oficiales o particulares, El Contratante se obliga a entregar dichos documentos a las Contratistas Independientes con no menos de cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento de su presentación.

Nota: En caso de incumplimiento de cualesquiera de estas obligaciones por parte del Contratante, en especial la contenida en el literal b) de ésta cláusula, las Contratistas Independientes no serán

PP4³/₄

responsables por demoras en la presentación de los documentos a las autoridades que lo requieran, pudiendo, además dejar constancia de las salvedades que consideren oportunas y quedando absolutamente libre de responsabilidad por errores u omisiones en que haya incurrido el Contratante al diligenciar los documentos respectivos.

Sexta.- Obligaciones de las Contratistas Independientes: Los Contratistas Independientes se obligan única y exclusivamente a la realización de las labores descritas en la propuesta presentada al Contratante y son las que corresponden a la ejecución de la presente Auditoría de Gestión.

Séptima.- Lugar de Prestación del Servicio: El servicio contratado por el Contratante se prestará en el cantón Francisco Orellana y se extenderá a otros lugares cuando por razón del servicio contratado se presentan circunstancias que lo requieran.

Octava.- Domicilio Contractual: Para efectos de ley, las partes acuerdan como domicilio contractual el cantón Francisco Orellana.

Novena.- Terminación del Contrato: Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula segunda de este documento, el Contratante podrá dar por terminado este contrato en forma unilateral sujetándose a las siguientes previsiones: **a)** Antes del cumplimiento del plazo inicialmente pactado de seis (6) meses; y, **b)** en cualquier momento, cancelando a las Contratistas Independientes el precio total acordado en la cláusula segunda. El aviso de determinación del contrato debe ser notificado a las Contratistas Independientes con no menos de treinta (30) días calendario de anticipación a la fecha efectiva de dicha terminación.

Décima.- Dotaciones y Recursos: El Contratante facilitará a las Contratistas Independientes el espacio físico, así como los elementos necesarios requeridos para el desempeño de su labor, tales como equipo de cálculo, mesas, sillas, etc.

Décima Primera.- Autonomía de las Contratistas

Independientes: En el desarrollo del presente contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría de Gestión, las

PP4⁴/₄

Contratistas Independientes actuarán con total libertad y autonomía técnica y directiva en el desarrollo del presente trabajo.

Décima Segunda.- Gastos: Los gastos en que se incurra como consecuencia de la celebración del presente contrato, como el pago del impuesto, publicaciones, etc., serán sufragados en partes iguales por parte de los contratantes.

Para constancia se firma en el cantón Francisco de Orellana, a los 29 días del mes de abril del año 2015.

Contratante

Contratista Independiente

Aldrin Cuvi
C.I.: 130638747-5

Mercy Ayala Lapo
C.I.: 220000466-7

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.J.A.L.	29/04/2016
Revisado por:	R.G.G.G.	09/08/2016

4.4 FASE II: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.,

PERIODO 2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
FASE II

CCI^{1/2}

OBJETIVO: Obtener evidencia suficiente y competente actualizada de la información existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., para su debido análisis y posterior procesamiento.

N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	REALIZADO POR:	FECHA
1	Evalúe el control interno a través de cuestionarios especiales - COSO I • Ambiente de Control	CCI-1	M.J.A.L.	02/06/2016
2	Evalúe el control interno a través de cuestionarios especiales - COSO I • Evaluación de Riesgo	CCI-2	M.J.A.L.	02/06/2016
3	Evalúe el control interno a través de cuestionarios especiales - COSO I • Actividad de Control	CCI-3	M.J.A.L.	02/06/2016
4	Evalúe el control interno a través de cuestionarios especiales - COSO I • Información y Comunicación	CCI-4	M.J.A.L.	05/06/2016
5	Evalúe el control interno a través de cuestionarios especiales - COSO I • Monitoreo	CCI-5	M.J.A.L.	05/06/2016
7	Redacte Informe de Control Interno	ICI	M.J.A.L.	08/06/2016



OBJETIVO: Obtener evidencia suficiente y competente actualizada de la información existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., para su debido análisis y posterior procesamiento.

MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA

Para llevar a cabo la evaluación del control interno en la Cooperativa, de cada uno de los componentes y sus respectivos subcomponentes, se determinará el riesgo y confianza utilizando la siguiente fórmula.

Cuadro N° 11: Significado siglas Matriz de Confianza y Riesgo

SIGLAS	SIGNIFICADO	FÓRMULA	
NC	Nivel de confianza	$NC = \frac{CP}{CT} * 100$	$NR = NC - 100$
CP	Cantidad de respuesta positivas		
CT	Cantidad total		
NR	Nivel de riesgo		

A continuación se detalla la siguiente matriz de ponderación:

Cuadro N° 12: Matriz de Ponderacion de Confianza y Riesgo

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

4.4.1 Cuestionario Ambiente de Control



INFORME COSO I

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.,

PERIODO 2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-1¹/20

Alcance: Integridad y Valores Éticos

Objetivo: Determinar si la cooperativa comunica y mantiene una cultura de ética.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La cooperativa han definido los valores éticos y de conducta para que observen de manera obligatoria los directivos, funcionario y socios de la cooperativa?	30	0	
2	¿Son comunicados estos valores a través de un documento como: un manual, un instructivo o un memorando?	30	0	
3	¿Se comunican dentro de la cooperativa las acciones disciplinarias que se toman, de manera que los empleados entiendan que si son sorprendidos violando las normas, sufrirán las mismas consecuencias?	25	5	No existe comunicación dentro de la cooperativa las acciones disciplinarias *
4	¿Se predica con el ejemplo por parte de los directivos en relación al actuar con ética e integridad?	28	2	
5	¿El trato con clientes, socios, proveedores, es abierto y se realiza en forma honesta y equitativa?	30	0	
6	¿Se abstienen los directivos y funcionarios de recomendar la contratación de servicios con familiares o personas vinculadas?	30	0	
7	¿Existe un reglamento interno en la cooperativa, y está actualizado?	30	0	
8	¿El auditor interno emite por escrito a los jefes inmediato, los hallazgos detectados y exige la inmediata corrección?	30	0	
TOTAL		Σ=233	Σ=7	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-1²/20

Alcance: Integridad y Valores Éticos

$$P = \frac{CP}{CT} \times 100$$

P= Porcentaje.

CP = Cantidad de respuestas positivas.

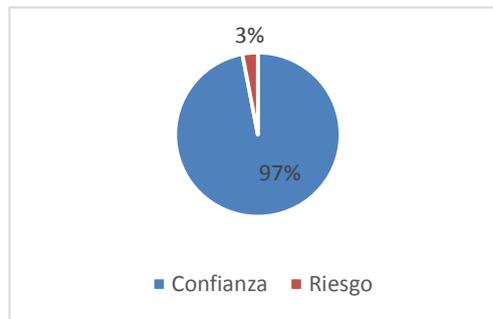
CT = Cantidad de total de respuestas.

$$P = \frac{233}{240} \times 100 = 97\% \checkmark$$

Confianza = 97% ✓

Riesgo = 3% ✓

Gráfico 7: Confianza y riesgo Integridad y Valores éticos



La presente gráfica indica un alto porcentaje de confianza que corresponde al 97% en el cumplimiento de la integridad y valores éticos, pero existe un 3% de riesgo por falta de comunicación en cuanto a los valores éticos por parte de la administración.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-1³/20

Alcance: Estructura Organizacional

Objetivo: Determinar si la cooperativa comunica y mantiene una estructura adecuada.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La cooperativa cuenta con manual de funciones?	30	0	
2	¿Se ha elaborado un organigrama estructural para la cooperativa?	30	0	
3	¿La estructura de la organización es apropiada?	30	0	
4	¿El organigrama de la cooperativa está actualizado?	30	0	
5	¿Tienen definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	30	0	
6	¿Los directivos tienen la experiencia y están aptos para ejercer sus funciones?	24	6	
7	¿Los empleados tienen la experiencia y predisposición total de su tiempo?	30	0	
TOTAL		Σ=204	Σ=6	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-1⁴/20

Alcance: Estructura Organizacional

$$P = \frac{CP}{CT} \times 100$$

P= Porcentaje.

CP = Cantidad de respuestas positivas.

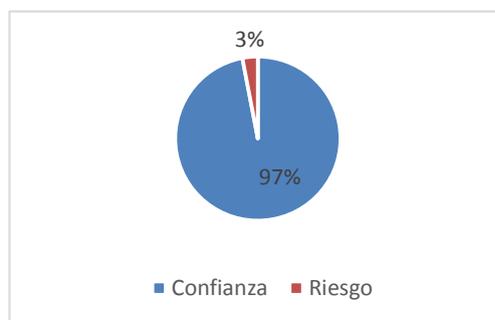
CT = Cantidad de total de respuestas.

$$P = \frac{204}{210} \times 100 = 97\% \checkmark$$

$$\text{Confianza} = 97\% \checkmark$$

$$\text{Riesgo} = 3\% \checkmark$$

Gráfico 8: Estructura Organizacional



La presente gráfica indica un alto porcentaje de confianza que corresponde al 97% en el cumplimiento de la estructura organizacional, pero existe un 3% de riesgo por falta de experiencia de los directos a los cargos que ejercen en la cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-1⁵/20

Alcance: Filosofía y administración de operaciones

Objetivo: Determinar si la cooperativa mantiene restricciones para información relevante.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La administración es excesivamente conservadora para aceptar convenios o negocios de alto riesgo?	20	10	
2	¿La administración monitorea de cerca el cumplimiento de los objetivos estratégicos, así como de la normativa aplicable?	25	5	
3	¿El gerente promueve el cumplimiento de las disposiciones legales?	30	0	
4	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el desempeño dentro de la cooperativa?	30	0	
5	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	30	0	
6	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con la funciones de los empleados?	30	0	
7	¿Los documentos de control, contiene las respectivas autorizaciones y responsabilidades de quienes lo emiten?	30	0	
8	¿Existen sanciones para los que no respeten la autoridad y no cumplan con las responsabilidades encomendadas?	30	0	
TOTAL		Σ=225	Σ=15	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-1⁶/20

Alcance: Filosofía y administración de operaciones

$$P = \frac{CP}{CT} \times 100$$

P= Porcentaje.

CP = Cantidad de respuestas positivas.

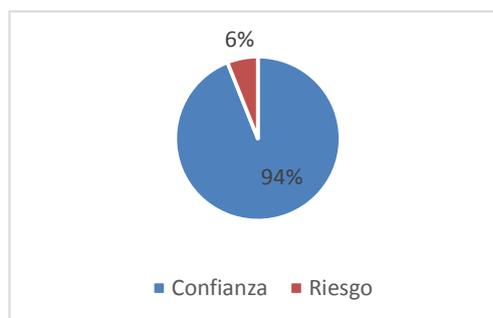
CT = Cantidad de total de respuestas.

$$P = \frac{225}{250} \times 100 = 94\% \checkmark$$

$$\text{Confianza} = 94\% \checkmark$$

$$\text{Riesgo} = 6\% \checkmark$$

Gráfico 9: Filosofía y administración de operaciones



La presente gráfica indica un alto porcentaje de confianza que corresponde al 94% en el cumplimiento de Filosofía y administración de operaciones, pero existe un 6% de riesgo por falta de discreción en información importante de la cooperativa y la falta de monitoreo en el cumplimiento de los objetivos.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-1⁷/20

Alcance: Políticas y prácticas en materia de recursos humanos

Objetivo: Determinar si realizan una adecuada selección del personal.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe el departamento de recursos humanos?	30	0	
2	¿El jefe de recursos humanos tiene capacidad suficiente para contratar al personal?	25	5	
3	¿Las políticas y procedimientos para contratar, para el reclutamiento y selección del personal son adecuados?	30	0	
4	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y capacitación?	30	0	
5	¿Se encuentra adecuadamente formalizadas las relaciones laborales?	30	0	
6	¿El Gerente se reúne periódicamente con los empleados para medir su rendimiento y satisfacción con el puesto?	30	0	El Gerente se reúne periódicamente cada 6 meses a los empleados para medir su rendimiento de las gestión de las actividades
	TOTAL	Σ=175	Σ=5	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-1⁸/20

Alcance: Políticas y prácticas en materia de recursos humanos

$$P = \frac{CP}{CT} \times 100$$

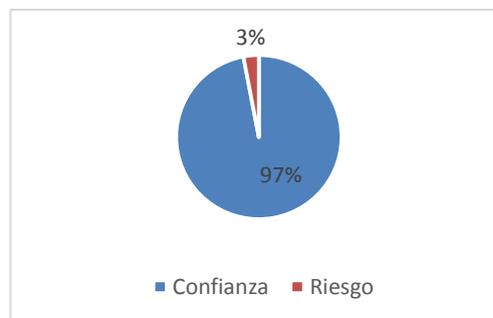
P= Porcentaje.
CP = Cantidad de respuestas positivas.
CT = Cantidad de total de respuestas.

$$P = \frac{175}{180} \times 100 = 97\% \checkmark$$

$$\text{Confianza} = 97\% \checkmark$$

$$\text{Riesgo} = 3\% \checkmark$$

Gráfico 10: Políticas y prácticas en materia de recursos humanos



La presente gráfica indica un alto porcentaje de confianza que corresponde al 97% en el cumplimiento de Políticas y prácticas en materia de recursos humanos, pero existe un 3% de riesgo por falta de experiencia para contratación del personal en el área de Recursos humanos. .

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-1⁹/20

Alcance: Motivaciones e incentivos

Objetivo: Comprobar si la cooperativa incentiva a sus trabajadores.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se han definido por escrito políticas de incentivos y motivación?	8	22	Falta de políticas para incentivos y motivaciones al personal *
2	¿Se cumplen las políticas de motivación en plazos y condicione establecidas?	8	22	
3	¿Las remuneraciones se encuentran en un nivel competitivo del sector?	30	0	
4	¿Se controla la calidad de las operaciones que son motivo de incentivo por desempeño?	10	20	
5	¿Se evita el pago de comisiones por colocación de recursos materiales?	30	0	
6	¿Se bonifica en dinero al personal que capta nuevos socios para la Cooperativa?	0	30	
TOTAL		Σ=86	Σ=94	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-1¹⁰/20

Alcance: Motivaciones e incentivos

$$P = \frac{CP}{CT} \times 100$$

P= Porcentaje.

CP = Cantidad de respuestas positivas.

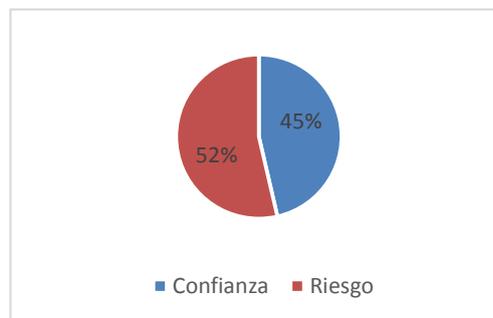
CT = Cantidad de total de respuestas.

$$P = \frac{86}{180} \times 100 = 48\% \checkmark$$

$$\text{Confianza} = 48\% \checkmark$$

$$\text{Riesgo} = 52\% \checkmark$$

Gráfico 11: Motivaciones e incentivos



La presente gráfica indica un moderado porcentaje de confianza que corresponde al 52% en lo referente a motivaciones e incentivos, pero existe un 45% de riesgo por falta de creación de políticas para el mejor desempeño en las actividades económicas que redime cada personal de la cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-1¹¹/20

Alcance: Administración de sanciones

Objetivo: Evidenciar que las sanciones estén dentro de la normativa vigente del país.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe un Reglamento Interno de Personal en la institución?	30	0	
2	¿Se sancionan las inobservancias de los valores éticos y de conducta?	30	0	
3	¿Contiene el Reglamento de personal las causas, la forma y facultades de establecer sanciones?	30	0	
4	¿Las sanciones existentes en la cooperativa son económicas?	25	5	Las sanciones son Verbales, escritas y luego y económicas
5	¿Las sanciones económicas son excedentes al 10% de su remuneración mensual?	0	30	
6	¿Se comunica las sanciones al Ministerio de Trabajo?	30	0	
TOTAL		$\Sigma=145$	$\Sigma=35$	

Alcance: Administración de sanciones

$$P = \frac{CP}{CT} \times 100$$

P= Porcentaje.

CP = Cantidad de respuestas positivas.

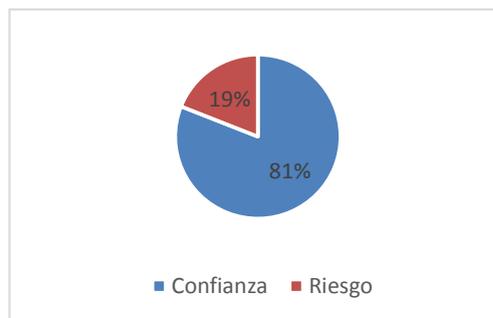
CT = Cantidad de total de respuestas.

$$P = \frac{145}{180} \times 100 = 81\% \checkmark$$

$$\text{Confianza} = 81\% \checkmark$$

$$\text{Riesgo} = 19\% \checkmark$$

Gráfico 12: Administración de sanciones



La presente gráfica indica un alto porcentaje de confianza que corresponde al 81% en lo referente a administración de sanciones, pero existe un 19% de riesgo por falta de comunicación en lo concerniente a sanciones existen en la cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-1¹³/20

Alcance: Horarios de trabajo

Objetivo: Comprobar el cumplimiento de los horarios de Trabajo.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Las tareas excepcionales que no corresponden a la rutina de la función son solicitadas por escrito?	24	6	
2	¿Se controla el trabajo realizado en horas adicionales a la jornada normal?	30	0	
3	¿Se han definido procedimientos para autorizar y realizar tareas fuera del horario normal de trabajo?	30	0	
4	¿Se pagan las horas extras de conformidad a la Ley Laboral o el código de trabajo?	30	0	
5	¿Se justifica razonablemente el trabajo en horas extras?	30	0	
6	El personal es puntual con los horarios establecidos por la cooperativa.	30	0	
TOTAL		Σ=174	Σ=6	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-1¹⁴/20

Alcance: Horario de Trabajo

$$P = \frac{CP}{CT} \times 100$$

P= Porcentaje.

CP = Cantidad de respuestas positivas.

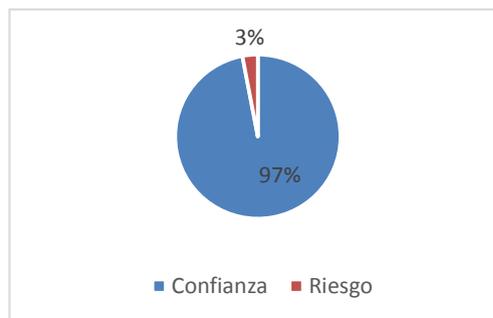
CT = Cantidad de total de respuestas.

$$P = \frac{174}{180} \times 100 = 97\% \checkmark$$

$$\text{Confianza} = 97\% \checkmark$$

$$\text{Riesgo} = 3\% \checkmark$$

Gráfico 13: Horario de trabajo



La presente gráfica indica un alto porcentaje de confianza que corresponde al 97% en los controles en cuantos a los registros de entradas y salidas de manera que los controles de horarios que existe en la cooperativa es efectivos, el riesgo del 3% que existe es por lo que ocasionalmente se presenta tareas excepcionales que no corresponden a la rutina de la función por ende a veces no se solicita por escrito.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-1¹⁵/20

Alcance: Administración de vacaciones

Objetivo: Comprobar el cumplimiento al código de trabajo en cuanto a las vacaciones.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿El personal hace uso de vacaciones anuales y licencias maternal o paternal?	30	0	
2	¿Se planifica el uso de las vacaciones con el empleado y el jefe de recursos humanos?	30	0	
3	¿En caso de ausencia por vacaciones, enfermedad, maternidad o retiro del personal, se tiene previsto en forma adecuada los reemplazos?	30	0	
4	¿Los reemplazos se realizan con personas que desempeñan funciones que son compatibles con el cargo que asumen temporalmente?	30	0	
5	¿Las vacaciones lo aplican acorde al código de trabajo Art. 69 de 15 días, más 1 día por cada año en caso de que el trabajador preste sus servicios más de 5 años.	30	0	
TOTAL		Σ=150	Σ=00	

Alcance: Administración de vacaciones

$$P = \frac{CP}{CT} \times 100$$

P= Porcentaje.

CP = Cantidad de respuestas positivas.

CT = Cantidad de total de respuestas.

$$P = \frac{150}{150} \times 100 = 100\% \checkmark$$

$$\text{Confianza} = 100\% \checkmark$$

$$\text{Riesgo} = 00\% \checkmark$$

Gráfico 14: Administración de vacaciones



Se puede apreciar en la gráfica que existe un total cumplimiento por lo que reporta el 100% de confianza, en la administración de vacaciones anuales y licencia maternal paternal.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-1¹⁷/20

Alcance: Capacitación

Objetivo: Verificar el cumplimiento en cuanto a capacitación al personal dela cooperativa.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se encuentra definida y por escrito una política interna sobre capacitación?	28	2	
2	¿Reciben capacitación el personal de la cooperativa?	30	0	
3	¿Se planifica la capacitación de los directivos o personal de la cooperativa?	30	0	
4	¿Se realizan evaluaciones del desempeño del personal?	27	3	
5	¿Se consideran los resultados de la evaluación del desempeño en la planificación de la capacitación del personal?	30	0	
6	¿Se proyecta anualmente el recurso económico para capacitación?	30	0	
TOTAL		Σ=175	Σ=5	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-1¹⁸/20

Alcance: Capacitación

$$P = \frac{CP}{CT} \times 100$$

P= Porcentaje.

CP = Cantidad de respuestas positivas.

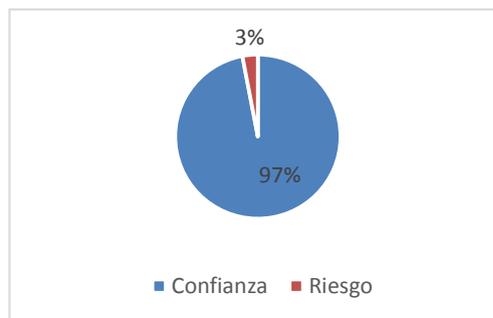
CT = Cantidad de total de respuestas.

$$P = \frac{175}{180} \times 100 = 97\% \checkmark$$

$$\text{Confianza} = 97\% \checkmark$$

$$\text{Riesgo} = 3\% \checkmark$$

Gráfico 15: Capacitación



Se puede apreciar en la gráfica que existe un total cumplimiento por lo que reporta el 100% de confianza.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-1¹⁹/20

Alcance: Manejo de conflicto de intereses

Objetivo: Verificar si se cumplen la normativa interna en cuanto a conflicto de intereses.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Es impedida la aprobación de créditos para sí mismos, de los miembros de los consejos de administración, vigilancia, funcionarios personal de créditos y de cartera?	0	30	
2	¿Es prohibido el voto para los directivos en las decisiones que tienen intereses personales, familiares de cualquier tipo?	30	0	
3	¿Es el Gerente la máxima autoridad para resolver los asuntos de carácter administrativo?	30	0	
4	¿El Consejo de Vigilancia o el Auditor Interno tienen la suficiente independencia frente a la administración, para llevar a cabo su función sin generar dudas?	26	4	
TOTAL		Σ=86	Σ=34	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-1²⁰/20

Alcance: Manejo de conflicto de intereses

$$P = \frac{CP}{CT} \times 100$$

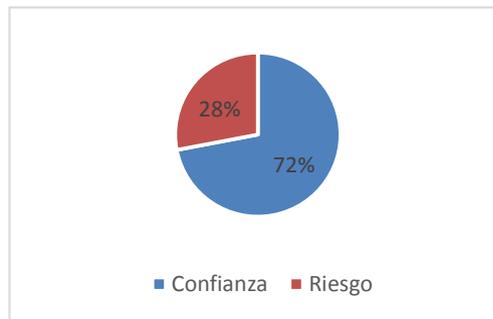
P= Porcentaje.
CP = Cantidad de respuestas positivas.
CT = Cantidad de total de respuestas.

$$P = \frac{86}{120} \times 100 = 72\% \checkmark$$

Confianza = 72% \checkmark

Riesgo = 28% \checkmark

Gráfico 16: Manejo de conflicto de intereses



El presente gráfico se puede notar una confianza elevada con el 72%, y el riesgo de 28%, por lo que el personal puede acceder a crédito en la institución.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.J.A.L.	30/05/2016
Revisado por:	R.G.G.G.	09/08/2016

4.4.2 Cuestionario Evaluación de Riesgo



INFORME COSO I

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.,

PERIODO 2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-2¹/₈

Alcance: Establecimiento de los objetivos estratégicos

Objetivo: Verificar el cumplimiento de los objetivos y planes estratégicos

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se ha elaborado objetivos y plan estratégico para la cooperativa?	30	0	
2	¿Los objetivos y el plan estratégico se han definido en base a los niveles de la cooperativa?	30	0	
3	¿Se ha constituido un comité de evaluación de riesgos?	30	0	
4	¿Los objetivos y el plan estratégicos son conocidos por todos los miembros de la cooperativa?	30	0	
5	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con relación a la meta institucional?	30	0	
TOTAL		Σ=150	Σ=0	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-2²/8

Alcance: Establecimiento de los objetivos estratégicos

$$P = \frac{CP}{CT} \times 100$$

P= Porcentaje.

CP = Cantidad de respuestas positivas.

CT = Cantidad de total de respuestas.

$$P = \frac{150}{150} \times 100 = 100\% \checkmark$$

$$\text{Confianza} = 100\% \checkmark$$

$$\text{Riesgo} = 0\% \checkmark$$

Gráfico 17: Establecimiento de los objetivos estratégicos



Se puede apreciar en la gráfica que existe un total cumplimiento por lo que reporta el 100% de confianza.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-2³/₈

Alcance: Riesgo de Mercado

Objetivo: Verificar y contrarrestar el riesgo de mercado

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
FACTOR EXTERNO				
1	¿Se conoce el nivel de desarrollo de la tecnología que existe en otras cooperativas de ahorro y crédito o instituciones similares?	30	0	
2	¿Se conocen las necesidades y expectativas que tienen los socios y clientes de la cooperativa?	30	0	
3	¿Se encuentra la cooperativa legalmente autorizada para operar con el público al amparo de las leyes vigentes?	30	0	
4	¿Se ha elaborado un plan de contingencias para el en caso de percances que tenga la cooperativa?	30	0	
FACTOR INTERNO				
5	¿Se cuenta con un sistema automatizado de datos, actualizados y operando con normalidad?	30	0	
6	¿El Consejo de Administración se reúne regularmente de acuerdo a lo que estipula la Ley?	30	0	
7	¿El Consejo de Administración está integrado por personas cuya formación académica está relacionada con la actividad financiera?	15	15	
TOTAL		Σ=195	Σ=15	

Alcance: Riesgo de Mercado

$$P = \frac{CP}{CT} \times 100$$

P= Porcentaje.

CP = Cantidad de respuestas positivas.

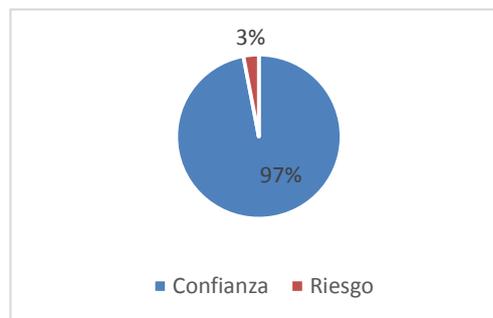
CT = Cantidad de total de respuestas.

$$P = \frac{195}{210} \times 100 = 93\% \checkmark$$

$$\text{Confianza} = 93\% \checkmark$$

$$\text{Riesgo} = 7\% \checkmark$$

Gráfico 18: Riesgo de Mercado



El presente gráfico muestra una confianza del 93% sin embargo existe un riesgo del 7% debido a que el personal que conforma la administración no todos tienen su profesional académica relacionado con lo financiero.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-3⁵/8

Alcance: Relaciones públicas

Objetivo: Determinar programas para la defunción del servicio.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se ha elaborado un programa de relaciones públicas para difundir los productos y servicios de la cooperativa?	30	0	
2	¿Se mantiene informado al Gerente de problemas externos a la cooperativa?	30	0	
3	¿Se busca asesoramiento de personal especializado para la formulación de planes y programas?	30	0	
4	¿Se capacita a los empleados sobre los productos y servicio ofertados al cliente?	30	0	
5	¿Se encuentra organizado un departamento de servicio al cliente?	30	0	
6	¿Las instalaciones son adecuadas para prestar los servicios en forma eficiente?	30	0	
7	¿Se dispone de acceso a información relativa al comportamiento de las tasas activas y pasivas de las instituciones que prestan servicios similares?	30	0	
TOTAL		Σ=210	Σ=0	

Alcance: relaciones públicas

$$P = \frac{CP}{CT} \times 100$$

P= Porcentaje.

CP = Cantidad de respuestas positivas.

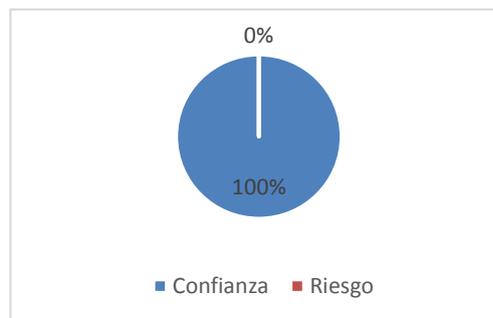
CT = Cantidad de total de respuestas.

$$P = \frac{210}{210} \times 100 = 100\% \checkmark$$

$$\text{Confianza} = 100\% \checkmark$$

$$\text{Riesgo} = 0\% \checkmark$$

Gráfico 19: Relaciones públicas



Se puede apreciar en la gráfica que existe un total cumplimiento por lo que reporta el 100% de confianza.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-3^{7/8}

Alcance: Riesgos de Crédito

Objetivo: Determinar los riesgos existentes en el departamento de crédito.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La cooperativa cuenta con un manual de crédito?	30	0	
2	¿El manual de crédito define los límites de aprobación de créditos?	30	0	
3	¿Los expedientes de crédito cuentan con un informe de análisis de la operación donde se exprese las principales características del socio?	30	0	
4	¿Se confirma la información proporcionada por el socio?	30	0	
5	¿Se realizan Avalúos técnicos de las prendas o hipotecas?	30	0	
6	¿Se realiza actualización de la información del cliente luego de otorgado el crédito?	30	0	
7	¿Se cumple con las firmas de responsabilidad: de elaborado, revisado y aprobado para todas las transacciones que se procesan?	30	0	
8	¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?	30	0	
9	¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial?	30	0	
TOTAL		Σ=270	Σ=0	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-2⁸/8

Alcance: Riesgo de Crédito

$$P = \frac{CP}{CT} \times 100$$

P= Porcentaje.

CP = Cantidad de respuestas positivas.

CT = Cantidad de total de respuestas.

$$P = \frac{270}{270} \times 100 = 100\% \checkmark$$

Confianza = 100% \checkmark

Riesgo = 0% \checkmark

Gráfico 20: Riesgo de Crédito



Se puede apreciar en la gráfica que existe un total cumplimiento por lo que reporta el 100% de confianza.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.J.A.L.	30/05/2016
Revisado por:	R.G.G.G.	09/08/2016

4.4.3 Cuestionario Actividades de Control



INFORME COSO I

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.,

PERIODO 2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-3^{1/3}

Alcance: Actividades de Control

Objetivo: Determinar si los empleados cumplen con las funciones asignadas y si se aplican controles preventivos, concurrentes y posteriores a las actividades.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se han definido procedimientos de control, para cada uno de los riesgos significativos identificados?	30	0	
2	¿Los procedimientos de control son aplicados apropiadamente y comprendidos por el personal de la cooperativa?	30	0	
3	¿Se realizan evaluaciones periódicas a los procedimientos de control?	0	30	Solo evaluaciones esporádicas, en casos de que se requiere *
4	¿Se realiza un control por área de trabajo, de la ejecución o desempeño comparado con el presupuesto vigente y con los resultados de ejercicios anteriores?	0	30	No se tiene el conocimiento del caso con relación a las actividades de control por áreas de trabajo. *
5	¿Se ha cumplido con los pagos de los décimos de conformidad con el código de trabajo?	30	0	
6	¿Existe la debida separación de funciones para la autorización, registro y custodia de bienes?	30	0	
7	¿Se han impartido por escrito, las actividades de cada área de trabajo?	30	0	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-3²/₃

Alcance: Actividades de Control

Objetivo: Determinar si los empleados cumplen con las funciones asignadas y si se aplican controles preventivos, concurrentes y posteriores a las actividades.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
8	¿Los directivos, han establecido procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones de la institución?	30	0	
9	¿La supervisión se realiza constantemente, con el fin de asegurar que se cumpla con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales?	30	0	
10	¿Los controles establecidos, aseguran que sólo son operaciones válidas aquellas iniciadas y autorizadas, por los niveles con competencia para ello?	30	0	
11	¿Está debidamente controlado, el acceso a los sistemas de información?	30	0	
TOTAL		Σ=270	Σ=60	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.J.A.L.	30/05/2016
Revisado por:	R.G.G.G.	09/08/2016

Alcance: Riesgo de Crédito

$$P = \frac{CP}{CT} \times 100$$

P= Porcentaje.

CP = Cantidad de respuestas positivas.

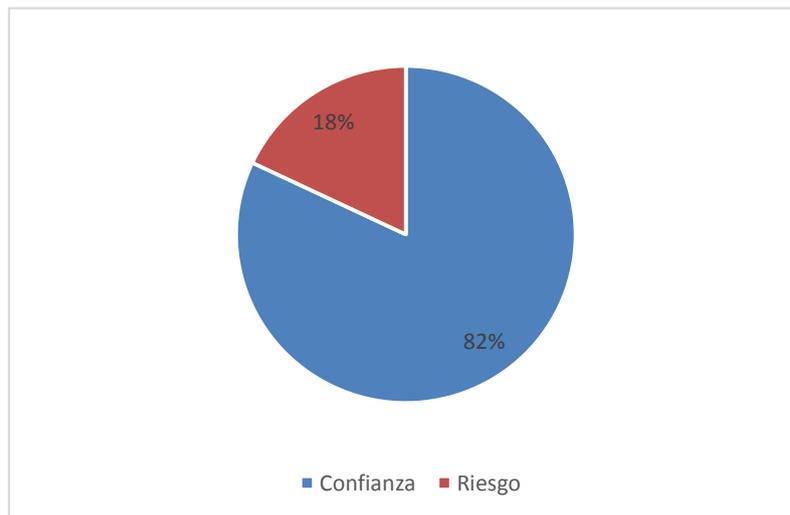
CT = Cantidad de total de respuestas.

$$P = \frac{270}{330} \times 100 = 100\% \checkmark$$

$$\text{Confianza} = 82\% \checkmark$$

$$\text{Riesgo} = 18\% \checkmark$$

Gráfico 21: Riesgo de Crédito



Análisis:

Se puede apreciar en la gráfica que existe un total cumplimiento del 82% con el riesgo del 18%.

4.4.4 Cuestionario Información y Comunicación



INFORME COSO I

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.,

PERIODO 2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-4^{1/2}

Alcance: Información y Comunicación

Objetivo: Capturar información pertinente relacionada con las actividades, tanto internas como externas, y apoyar la difusión y sustentación de sus valores éticos, así como la misión, visión, políticas, objetivos, principios y resultados de la gestión.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Los sistemas de información y comunicación, permiten a la máxima autoridad y a los directivos: identificar, capturar y comunicar información oportuna, para facilitar a los servidores cumplir con sus responsabilidades?	30	0	
2	¿Los sistemas de información cuentan con controles adecuados?	30	0	
3	¿La Institución ha establecido canales de comunicación abiertos para trasladar la información en forma segura?	30	0	
4	¿Existe un mensaje claro de parte de la alta dirección, sobre la importancia del sistema de comunicación y las responsabilidades de los empleados en su manejo?	30	0	
5	¿Se mantienen canales de comunicación, con terceros relacionados?	30	0	
6	¿Se comunica los aspectos relevantes del control interno en la institución?	30	0	
TOTAL		Σ=180	Σ=0	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-4²/2

Alcance: Información y comunicación

$$P = \frac{CP}{CT} \times 100$$

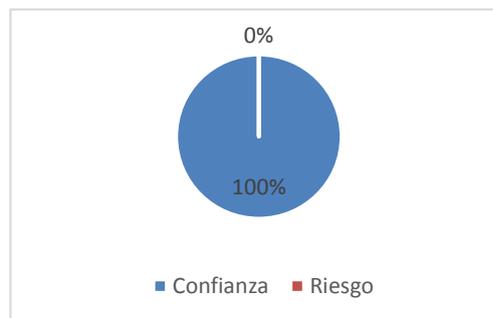
P= Porcentaje.
CP = Cantidad de respuestas positivas.
CT = Cantidad de total de respuestas.

$$P = \frac{180}{180} \times 100 = 100\% \checkmark$$

$$\text{Confianza} = 100\% \checkmark$$

$$\text{Riesgo} = 0\% \checkmark$$

Gráfico 22: Información y Comunicación



Se puede apreciar en la gráfica que existe un total cumplimiento por lo que reporta el 100% de confianza.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.J.A.L.	30/05/2016
Revisado por:	R.G.G.G.	09/08/2016

4.4.5 Cuestionario Supervisión y Monitoreo



INFORME COSO I

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.,

PERIODO 2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-5^{1/2}

Alcance: Supervisión y Monitoreo

Objetivo: Determinar si las actividades de monitoreo sobre la efectividad del control interno son prácticas y seguras en las operaciones diarias de la institución.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	30	0	
2	¿Se realiza verificaciones de registros con la existencia física de los recursos?	30	0	
3	¿Se supervisa que los empleados cumplan con las disposiciones establecidas en el Manual de Funciones?	30	0	
TOTAL		Σ=90	Σ=0	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.J.A.L.	30/05/2016
Revisado por:	R.G.G.G.	09/08/2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI-4²/₂

Alcance: Información y comunicación

$$P = \frac{CP}{CT} \times 100$$

P= Porcentaje.

CP = Cantidad de respuestas positivas.

CT = Cantidad de total de respuestas.

$$P = \frac{90}{90} \times 100 = 100\% \checkmark$$

$$\text{Confianza} = 100\% \checkmark$$

$$\text{Riesgo} = 0\% \checkmark$$

Gráfico 23: Supervisión y Monitoreo



Se puede apreciar en la gráfica que existe un total cumplimiento por lo que reporta el 100% de confianza.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	M.J.A.L.	30/05/2016
Revisado por:	R.G.G.G.	09/08/2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015
INFORME DE CONTROL INTERNO

ICI¹/4

4.4.6 Informe de Control Interno

Orellana, 07 de Junio del 2016

Economista

Aldrin Cuvi

GERENTE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.

Ciudad.-

Estimado Economista:

De nuestra consideración:

En atención a la carta emitida el 12 de mayo del 2016 en el cual se nos permite realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., para el periodo fiscal del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015, hemos efectuado la respectiva evaluación del control interno a las unidades administrativas y de personal operativo.

Las debilidades que se han identificado las detallamos a continuación con la finalidad de que nuestras recomendaciones sean consideradas y se tomen las respectivas acciones correctivas.

1. ¿No se comunican dentro de la cooperativa las acciones disciplinarias que se toman, de manera que los empleados entiendan que si son sorprendidos violando las normas, sufrirán las mismas consecuencias?

Conclusión:

La cooperativa no imparte capacitación sobre integridad y valores a los empleados. La falta de capacitación, ocasiona que las actividades de la cooperativa no se realicen de manera eficiente y eficaz, a esto se suma que algunos directivos y empleados no cumplen con los requisitos académicos necesarios para ejercer sus funciones, además que no se le llama la atención en ciertas ocasiones al personal que se encuentre en actos no éticos, de tal manera incumple el Reglamento Interno de la Cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015
INFORME DE CONTROL INTERNO

ICP²/4

En base al Reglamento interno de la institución la máxima autoridad y la cooperativa establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.

Recomendación:

Al Gerente:

Elaborar un plan y cronograma de capacitación en temas de integridad y valores a los empleados de la Cooperativa, de manera que el ambiente de trabajo sea más eficaz y eficiente en cuanto a la realización de sus actividades cotidianas.

2. ¿No se predica con el ejemplo por parte de los directivos en relación al actuar con ética e integridad?

Conclusión:

Las formas de organización de la economía popular y solidaria, en sus relaciones sociales y actividad económica, se regirán por los valores de justicia, honestidad, transparencia y responsabilidad social y fundarán sus acciones en los principios de la ayuda mutua, el esfuerzo propio, la gestión democrática, el comercio justo y el consumo ético. Art.- 4.- de la ley de economía popular y solidaria.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015
INFORME DE CONTROL INTERNO

ICF^{3/4}

Conclusión:

Al Gerente General

Actualizar el manual de funcione y atribuciones de autoridades de la cooperativa.

3. ¿No todos los directivos tienen la experiencia y tampoco están aptos para ejercer las funciones que desempeñan?

Conclusión:

Las cajas solidarias, cajas de ahorro y bancos comunales, funcionarán como espacios de promoción y difusión de experiencias y conocimientos de educación, salud y otros aspectos relacionados con el desarrollo socioeconómico de su territorio, actividad que estará vinculada con políticas de fomento estatal y transferencia de recursos públicos para el desarrollo de esas capacidades. Servirán también como medios de canalización de recursos públicos para proyectos sociales, bajo el acompañamiento del Instituto, Art.- 105.- de la ley de economía popular y solidaria.

Recomendación:

Al nivel Directivo

Realizar cursos y seminarios para el mejor desempeño en la cooperativa

4. Falta de políticas para incentivos y motivaciones al personal

Conclusión:

Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo; Facilitar la inspección y sigilación, Art. 42 literal 16.- Obligaciones del empleador del código de trabajo.

Recomendación:

Al Gerente General

Diseñar un manual de motivaciones e incentivos para el personal de cooperativa de la tal manera mantener a sus colaboradores conformes y satisfechos en su lugar de trabajo.

**4.5 FASE III: DESARROLLO DE HALLAZGOS O EXÁMEN PROFUNDO DE
ÁREAS CRÍTICAS**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.,

PERIODO 2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015
PROGRAMA AREAS CRÍTICAS

PA¹/1

Objetivo:

Evaluar el desempeño institucional, para establecer si los controles implementados en la institución son eficientes y aseguran el normal desenvolvimiento de las actividades y operaciones.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	REALIZA	FECHA
1	Evalué los proceso de gestión del jefe de créditos	PJC	M.A.L	01/06/2016
2	Evalué el procesos de Selección y Contratación del Personal Operativo	SCP	M.J.A.L	05/06/2016
3	Evalué el procesos de Inducción del Personal Operativo	IPO	M.J.A.L	08/06/2016
4	Evalué el procesos del desempeño del Personal Operativo	DPO	M.J.A.L	12/06/2016
5	Aplique indicadores de gestión	IG	M.J.A.L	30/06/2016
6	Aplique indicadores Financieros	IF	M.J.A.L	30/06/2016
7	Elabore la Hojas de Hallazgos	HH	M.J.A.L	04/07/2016

DESCRIPCIÓN NARRATIVA SOBRE LAS FUNCIONES DEL ENCARGADO DE CRÉDITOS DEL PERIODO AUDITADO 2015

La siguiente descripción narrativa está realizada en base a la entrevista realizada al Jefe de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., en la cual nos informa de manera detallada las funciones que desempeña en su cargo, y los procesos de crédito que se aplica en la institución. La señorita Katy Valladares jefa de crédito manifiesta que su función es organizar, dirigir y controlar el Departamento de Crédito como lo detalla a continuación.

DIRIGIR: El Jefe de Crédito tiene a su cargo al Asistente de Crédito y al Oficial de Captaciones.

El Jefe verifica diariamente los anticipos emergentes y anticipo de sueldos mediante reportes diarios para establecer que los números de los pagarés junto con su documentación correspondiente sean los correctos, dichos anticipos están dentro de las funciones de la Sra. Mónica Mayalica, Asistente de Crédito quien emite dichos pagarés hasta por un valor de \$100 y \$500 USD respectivamente, una vez receptados los requisitos solicitados, después de ello deberá presentar su reporte del día al Jefe de Crédito quien controla estos movimientos.

El Oficial de Captaciones es quien se encarga de la publicidad de la cooperativa con el fin de atraer clientes que inviertan su capital en la cooperativa pero que no sean socios de la misma.

El Jefe de Crédito es quien se encarga de los préstamos denominados: Confianza hasta por un valor de \$50,000.00 Para lo cual previamente se le informa al socio sobre los beneficios, servicios, requisitos y condiciones de los créditos que entrega la Cooperativa. Si el socio decide acceder a un crédito deberá entregar una carpeta con todos los requisitos necesarios para el tipo de crédito.

COOPERATIVA DE AGORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.

**Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015
Evaluación Procedimiento Jefe de Crédito**

PJC ²/₅

Dentro de los requisitos para poder acceder un Crédito tenemos:

- Solicitud de Crédito.
- Copia de cédulas y papeletas de votación del socio, de su cónyuge y sus garantes
- Ser socio activo mínimo dos meses
- Cubrir con el encaje correspondiente al crédito solicitado
- Calificación del Crédito y documentos que respalden la información a ser calificada

Una vez verificados los mismos se procede a calificar las solicitudes, para lo cual se evalúa el carácter del socio, se imprime el estado económico del socio para saber su capacidad de pago, así como también su historial crediticio, el mismo que emite el Buró de Crédito al que tiene acceso el sistema de la Cooperativa, el capital del socio, las características del entorno y los colaterales llamados también garantes con el fin de determinar también a que monto de crédito puede acceder el socio, todo éste análisis es a lo que se le conoce como el método de las 5 C pero ahora se ha agregado una C más al análisis que consiste en la evaluación del flujo de Caja realizado por la Cooperativa.

ORGANIZAR: Se organizan las carpetas, para determinar según su presentación las fechas en las que deben ser presentadas ante la Comisión de Crédito, esta Comisión se reúne cada tarde de los días lunes para realizar la evaluación de la carpeta del socio y calificar y aprobar el crédito solicitado por éste, con la firma de actas correspondiente.

Luego de ello las carpetas de los solicitantes vuelven al área del Jefe de Crédito para proceder a la actualización de datos y su proceso respectivo. Al final del día el Jefe de Crédito revisa todos los comprobantes, si considera que todo está correcto, los firma y los envía a Gerencia y Contabilidad, para la legalización de firmas, regresan las carpetas y los papeles originales son enviados a Contabilidad para su registro y respaldo, y las carpetas con las copias de los reportes se envían a archivo.

COOPERATIVA DE AGORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.

**Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015
Evaluación Procedimiento Jefe de Crédito**

PJC ^{3/5}

CONTROL: El Jefe de Créditos realiza también Anexos de cartera, para revisar diariamente cual es el saldo de cartera vencida a la fecha, si el saldo empieza a aumentar enseguida envía la información al Oficial de recuperación para que tome las acciones correspondientes.

Se realizan también Auditorías de pagarés seleccionando los que ya han sido cancelados para verificar que estén correctos y en orden, estos pagarés se encuentran bajo custodia del Jefe de Crédito quien también controla todas las novedades y problemas que pudieran suscitarse en el transcurso del día y semana para corregirlos. A fin de mes el jefe de Créditos realiza un reporte de cartera a Gerencia donde le da a conocer los créditos que se han concedido durante el mes, los montos y saldos vencidos.

También se encuentran bajo su cargo realizar estadísticas para el manejo de cupos de los créditos, cuadrar cartera entre las existencias físicas con lo que reporta el sistema, con el fin de que el balance sea el verdadero y no existan ningún tipo de desfases, además realiza la revisión de las devoluciones que se deben realizar a socios que no autorizaron descuento en roles y previamente cancelaron sus deudas en ventanilla.

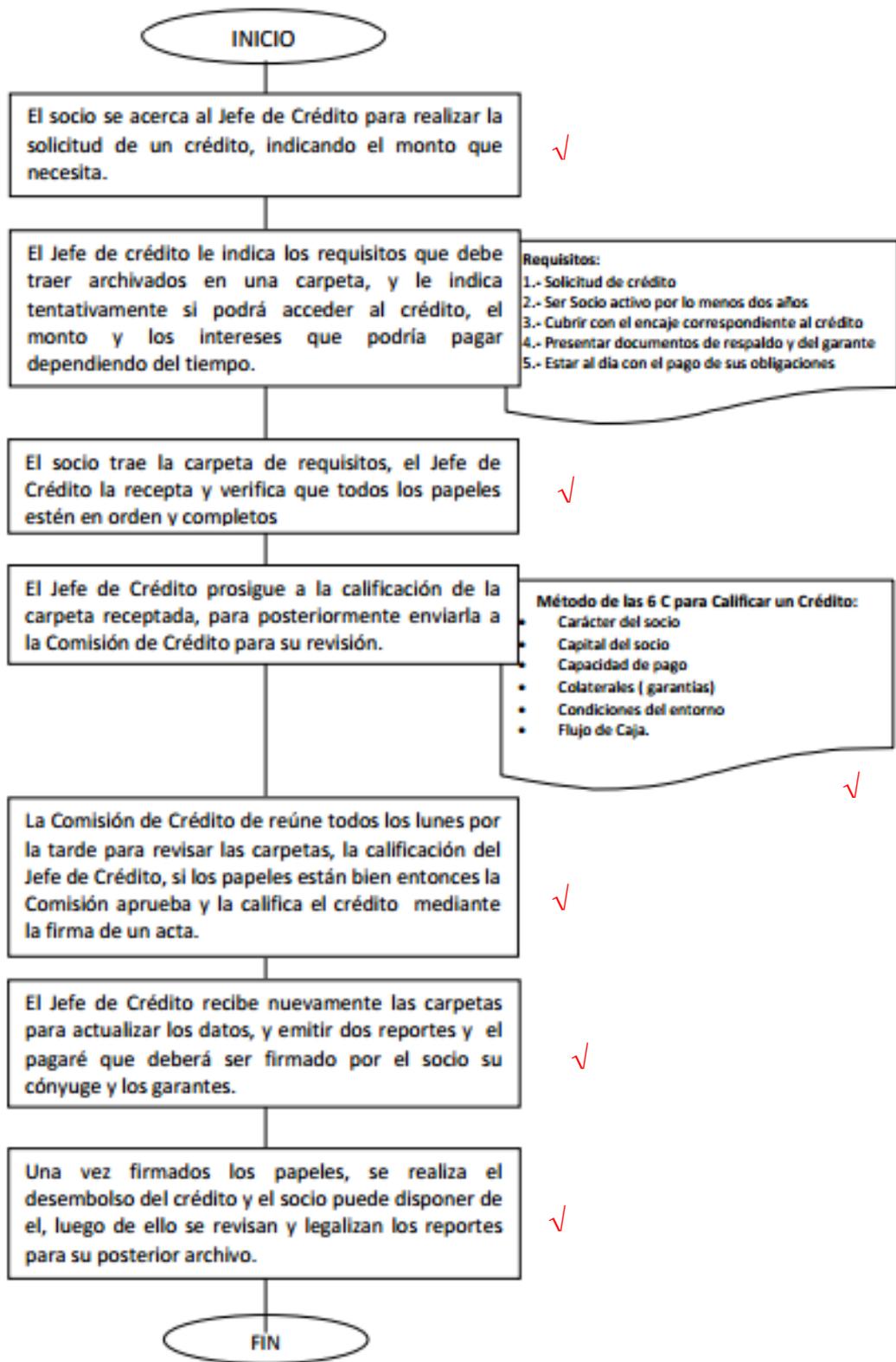
Cartera tiene una estrecha vinculación con Contabilidad ya que todos los créditos concedidos deben ser reportados al departamento de Contabilidad para su registro, con ello se puede realizar el correspondiente Flujo de Caja para determinar el valor que vendrá a la Cooperativa, para establecer así los nuevos valores mensuales que serán distribuidos aproximadamente para cada día en base a las proyecciones con los datos del mes acabado.

El Jefe de Crédito distribuye estos valores según las solicitudes de los socios, su evaluación, su disponibilidad y la autorización que llega de gerencia después de presentados sus reportes diarios.

COOPERATIVA DE AGORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.

Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015
Flujograma de Procedimiento Jefe de Crédito

PJC 4/5



COOPERATIVA DE AGORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.

**Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015
Flujograma de Procedimiento Jefe de Crédito**

PJC ⁵/₅

Análisis:

Una vez verificada los procedimientos de crédito se pudo constatar que ciertos documentos como el historial de créditos o los documentos de central de riesgos no están adjuntos a los documentos del socio solicitante del crédito, pero estas diferencias no difieren en el proceso significativamente pues el que se aplica dentro de la cooperativa.

Selección y Contratación del Personal

El **Gerente**, es el encargado del establecimiento de las necesidades y requerimientos de personal, así como los requisitos que deberán reunir los aspirantes.

El **Jefe de Recursos Humanos**, es quien elabora el documento de requisición, justificando el porqué de la misma, describiendo el puesto a ocupar y la remuneración a pagar.

Adicionalmente comunica telefónicamente a posibles candidatos referidos por empleados y a provenientes de anteriores reclutamientos.

El **Gerente**, comprueba la legalidad de la documentación presentada por los aspirantes y elabora un informe de cumplimiento de requisitos.

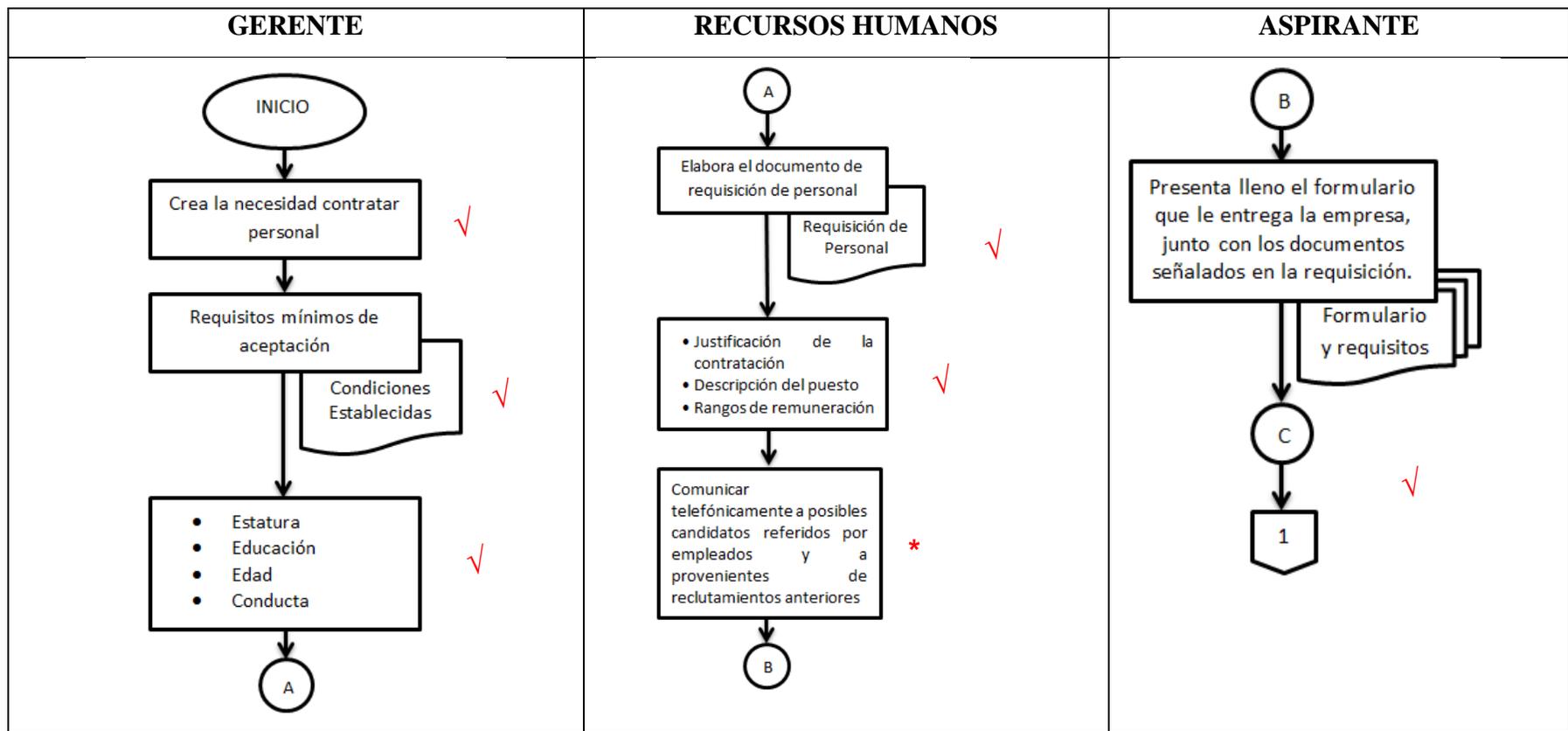
El **Jefe de Recursos Humanos**, analiza y califica el informe de cumplimiento de requisitos y determina si cumple o no los mismos.

El **Jefe de Recursos Humanos**, elabora y aplica la entrevista y para los aspirantes que llegaron a este punto, realizará convenios para la realización de pruebas médicas y psicométricas, así como informa a los mismos la fecha y hora convenidos.

Realiza el análisis del informe médico y se elabora el contrato para quien aprobó.

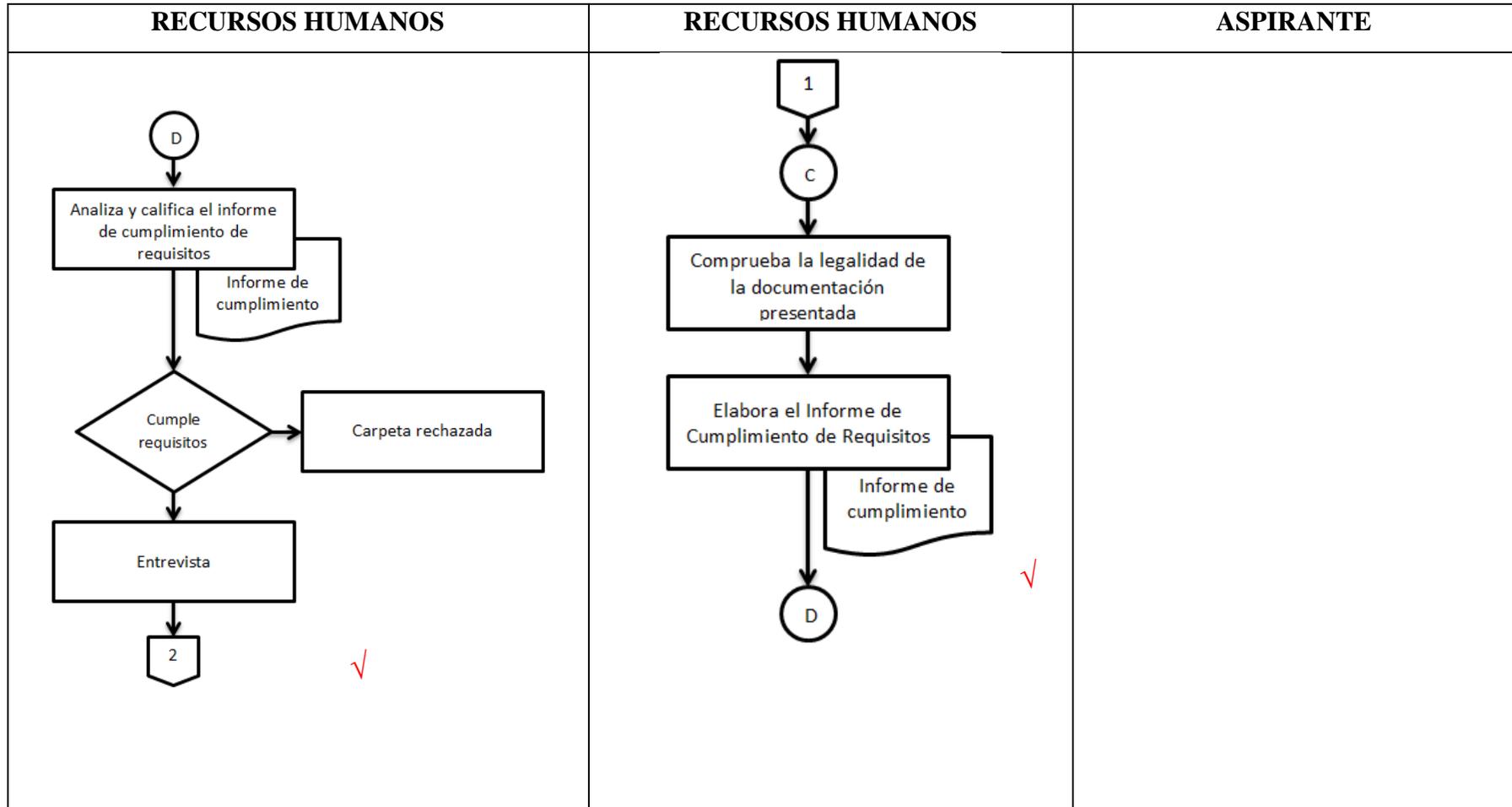
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Evaluación de proceso de selección y contratación del personal
Flujograma

SCP ²/₅



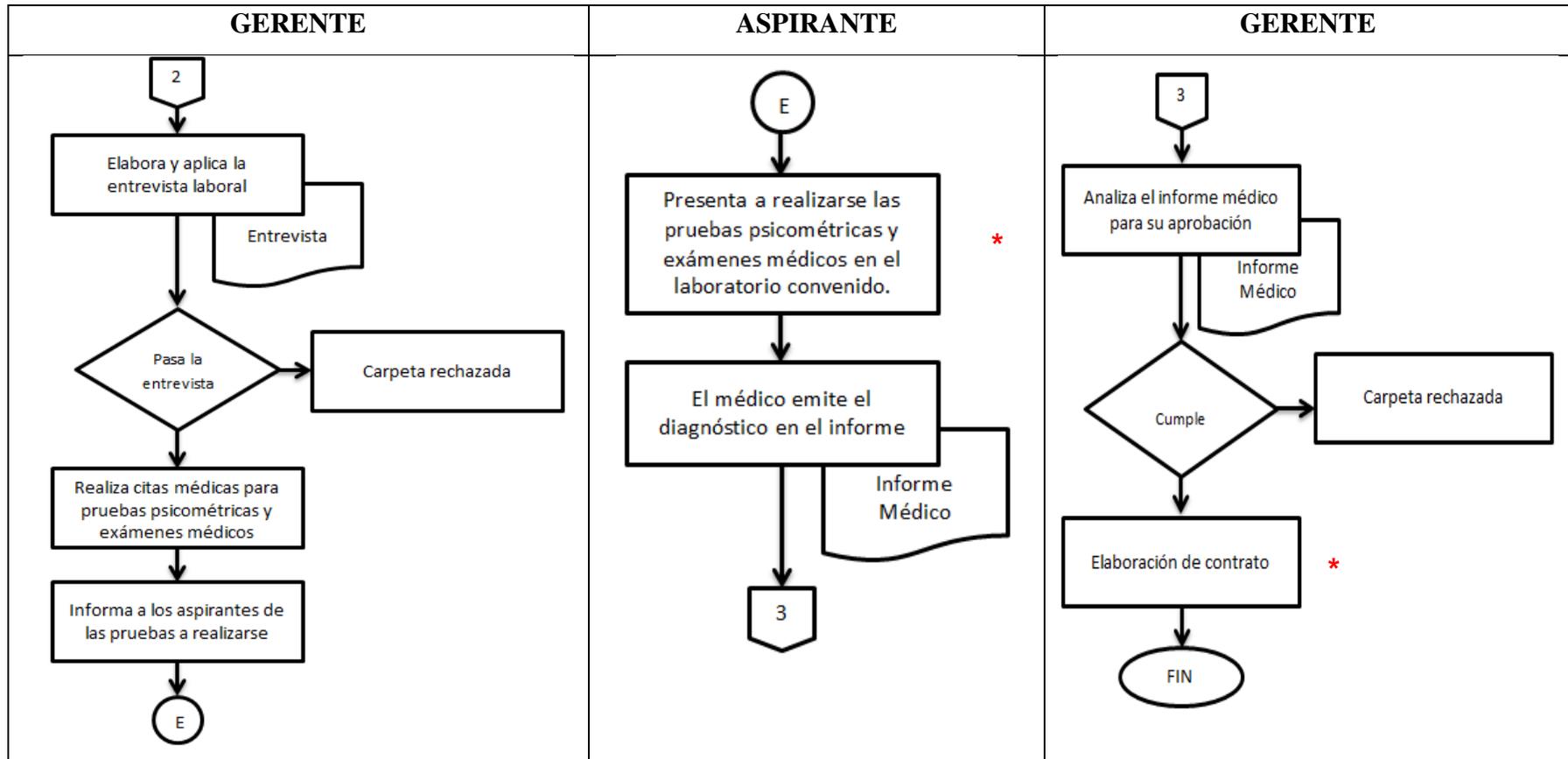
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Evaluación de proceso de selección y contratación del personal
Flujograma

SCP^{3/5}



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Evaluación de proceso de selección y contratación del personal
Flujo-Grama

SCP^{4/5}



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015
Análisis de la Evaluación de proceso de selección y contratación
del personal

SCP ⁵/₅

ANÁLISIS:

- La cooperativa no tiene diseñados los procedimientos de selección, reclutamiento e ingreso del personal así como la evaluación del desempeño de los trabajadores, los mismos no se aplican de forma adecuada. *
- No se aplican correctamente técnicas de selección que permitan conocer realmente las características de los aspirantes a los puestos ofertados.
- Los contratos del personal no todos están legalizados debidamente en el ministerio de trabajo *

Recomendaciones:

- Deben ser aplicadas técnicas de selección que permitan conocer realmente las características de los aspirantes a los puestos ofertados.
- Utilizar el presente trabajo como soporte para lograr mayores conocimientos sobre la Evaluación de Desempeño.
- Legalizar de manera oportuna los contratos en la página del ministerio de trabajo para evitar sanciones económicas por el mismo ente regulador.

Inducción del Personal

El **Gerente**, es quien presenta formalmente a los nuevos empleados e informe respecto, a los planes y programas generales de la cooperativa, con el objetivo de acelerar la integración del individuo en el menor tiempo posible al puesto.

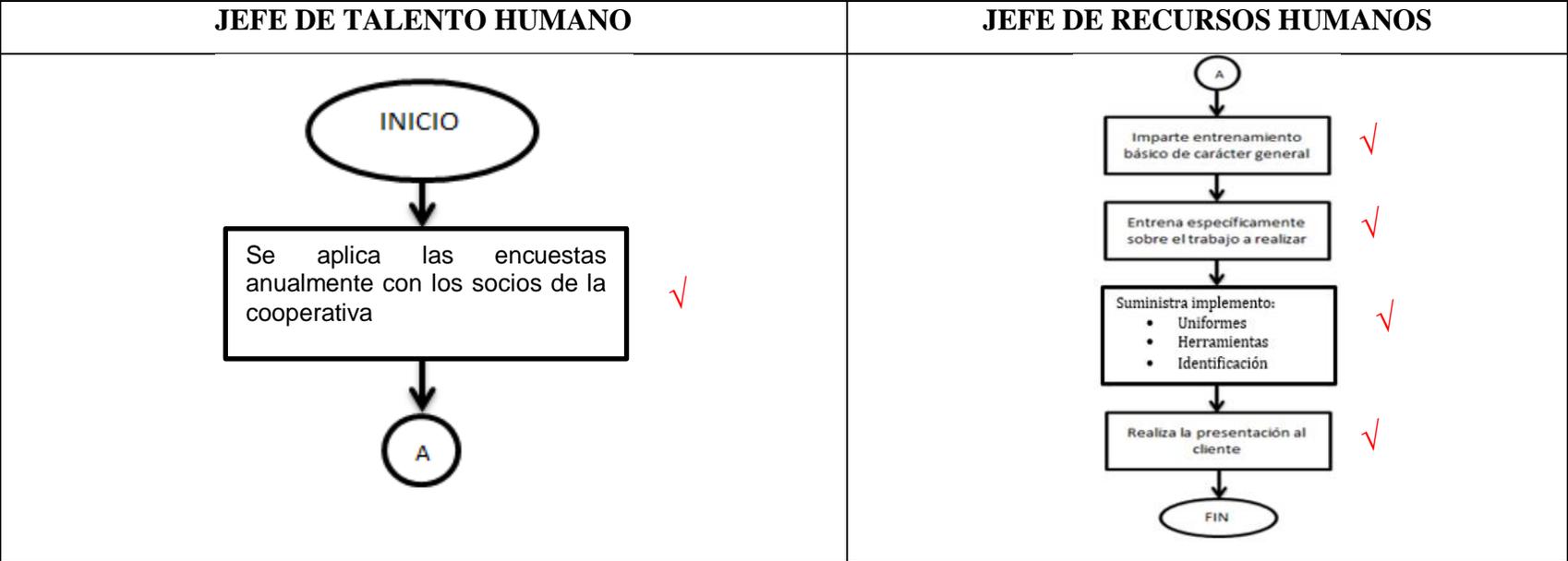
Recursos Humanos, mientras tanto es el encargado de impartir el entrenamiento básico de carácter general así como el entrenamiento específico sobre el trabajo. Dirigirlo al cliente, que es en donde va a desarrollar sus actividades, portando las correspondientes herramientas:

- **Uniformes.**
- **Identificación del cliente.**

Puestas al alcance del nuevo empleado por parte de la cooperativa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Evaluación de proceso de Inducción al Personal
Flujograma

IPO 2/3



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015
Evaluación de proceso de inducción al personal operativo

IPO^{3/3}

Análisis:

Una vez verificada y evidenciada los procesos de inducción al personal, se pudo determinar que el personal recibe un entrenamiento básico y general relacionado al puesto que se le contrata esto lo realiza el gerente un su ausencia el Jefe de Recursos Humanos, mismo que se recomienda que realice capacitación con personal competente en este caso recursos Humanos, de tal manera que el personal se desempeñe de la mejor manera para el buen funcionamiento y desarrollo institucional.

Evaluación del Desempeño del Personal

El **Jefe de Recursos Humanos** es el encargado de evaluar el comportamiento de los cajeros, cobranzas, atención al cliente, mediante la elaboración y aplicación de encuestas anuales provisionales.

El **Jefe de Recursos Humanos**, analiza el resultado de las encuestas y elabora un informe de cumplimiento.

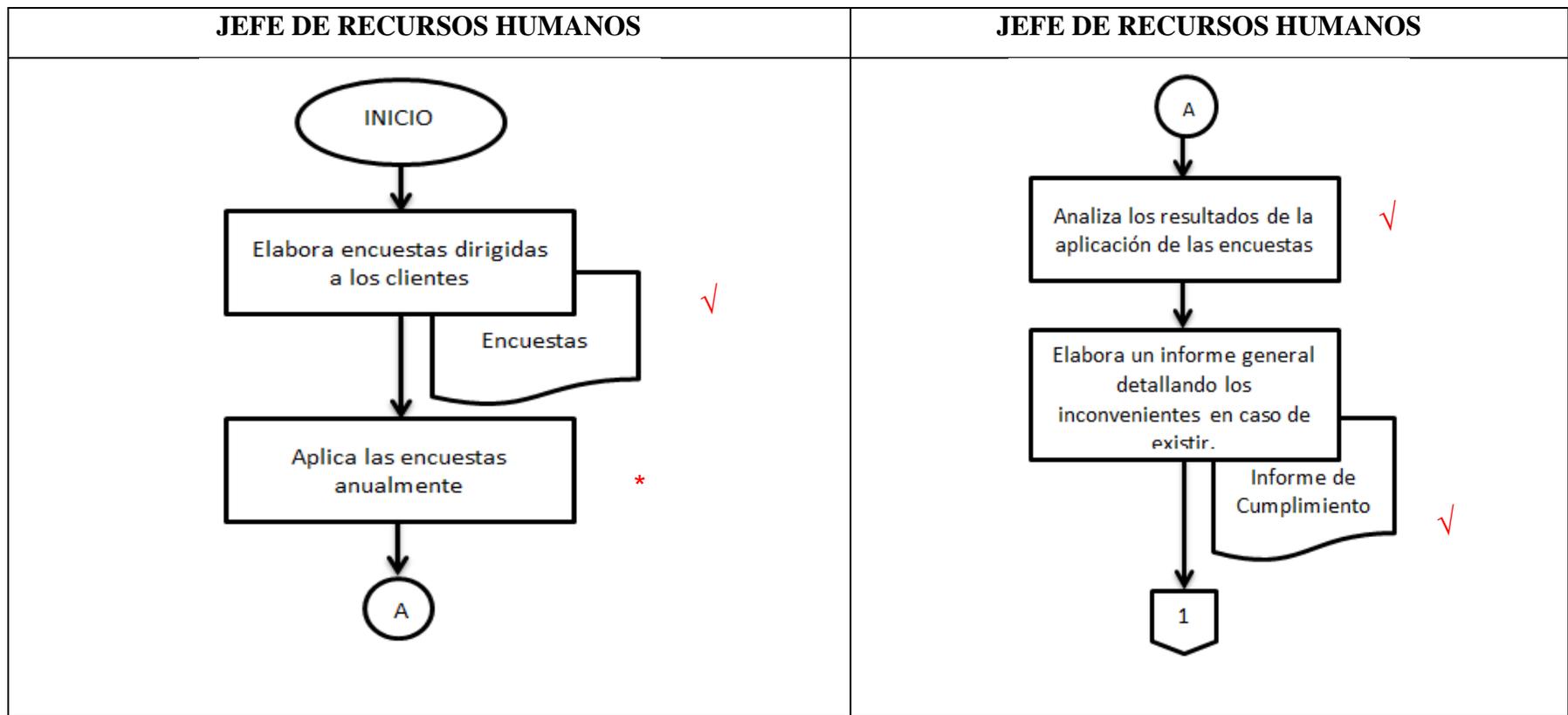
El **Gerente**, luego de evaluar el informe de cumplimiento y las posibles anomalías detectadas toma las medidas correctivas con el personal.

- **Sanción.**
- **Reubicación.**
- **Despido.**

Dependiendo en caso de la falta sea grave.

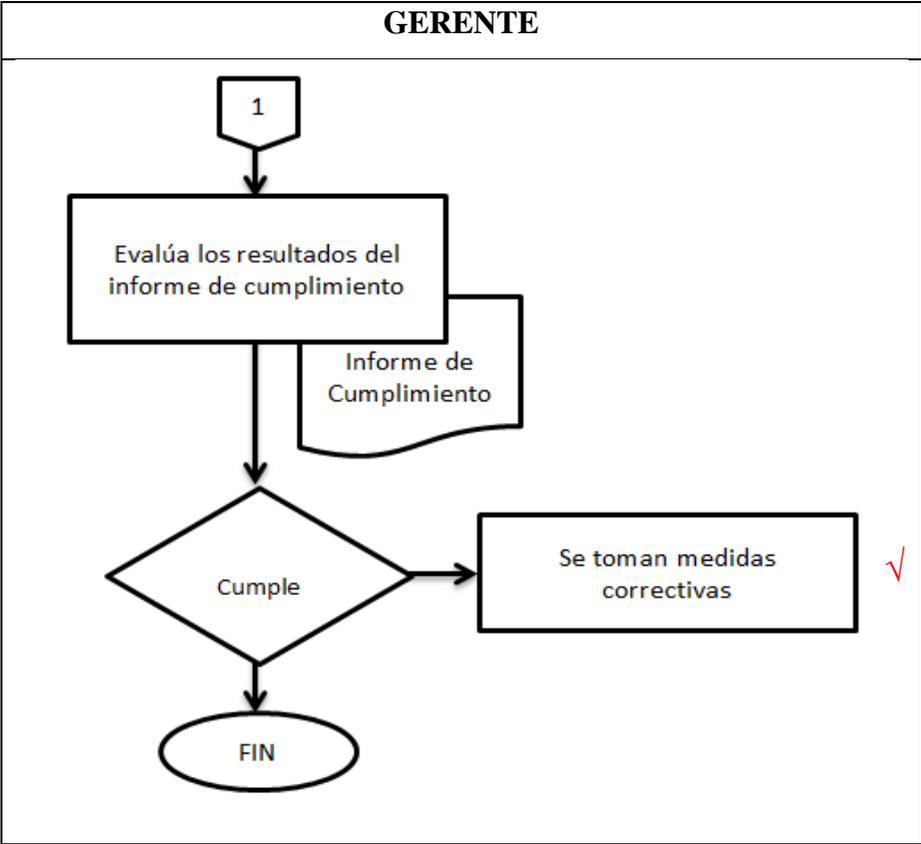
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Evaluación del desempeño operativo
Flujograma

DPO 2/4



COOPETAIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Evaluación del desempeño operativo
Flujograma

DPO ³/₄



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015
Evaluación del desempeño del personal operativo

DPO ⁴/₄

ANÁLISIS:

El Sr. gerente de la cooperativa de manera provisional y anualmente es quien realiza una evaluación al personal, en donde posteriormente y una vez obtenida los resultados concurre a la toma de decisión en beneficio de la imagen y desarrollo institucional.

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.,

PERIODO 2015

4.5.4 Indicadores de Gestión

4.5.4.1 Indicadores de eficiencia

- **Numero de Servicios Ejecutados**

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Número de Socios que adeudan a la Cooperativa}}{\text{Total Socios}}$$

$$\text{Eficiencia} = \frac{8695}{9965}$$

$$\text{Eficiencia} = 87\%$$

Análisis:

El 87% de los Socios de la cooperativa mantienen deuda con la Cooperativa y el 13% tienen sus cuentas con Ahorros.

- **Numero de Informes Revisados**

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Valor Créditos Otorgados Consumo}}{\text{Valor Créditos proyectas colocar en Consumo}}$$

$$\text{Eficiencia} = \frac{1'949,109,95}{2'000,000.00}$$

$$\text{Eficiencia} = 97\%$$

Análisis:

Este indicador permite determinar el grado de cumplimiento en cuanto a los créditos otorgados en servicios de consumo o créditos a socios que mantiene ingresos bajo relación de dependencia, mismo que se cumplió en un 97%.

4.5.4.2 Indicadores de eficacia

• **Capacitación del Personal**

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Empleados Capacitados}}{\text{Total Personal}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{25}{30}$$

$$\text{Eficacia} = 83\%$$

Análisis:

El 83% del personal de la Cooperativa fueron capacitados para su correcto desenvolvimiento en las funciones que desempeñan misma que el objetivo principal de la Cooperativa es Brindar un servicio de calidad a los usuarios.

• **Conocimiento de la Misión y la Visión**

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Total personal que conocen la misión y visión institucional}}{\text{Total Población}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{26}{30}$$

$$\text{Eficacia} = 86\%$$

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015
Indicadores de Gestión

IG ^{3/5}

Análisis:

Este indicador permite determinar el grado de conocimiento del personal en cuanto a la misión y visión y su aplicación determinó que el 86% del personal de la institución conoce de la misión y visión y su contenido, gracias a la exhibición que está en la entrada de la institución y a la discusión que permanente que mantiene el gerente con los empleados, sin embargo la administración necesariamente debe poner énfasis en asegurar que las actividades conlleven a conseguir la misión.

• **Objetivos Cumplidas**

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Objetivos Cumplidas}}{\text{Objetivos Proyectadas}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{6}{7}$$

$$\text{Eficacia} = 86\%$$

Análisis:

Los Objetivos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda. Se proyectó al inicio del año se concluyó su cumplimiento satisfactoriamente con el 86%.

4.5.4.3 indicadores de economía

- Porcentaje de cumplimiento de cartera con presupuesto

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Total Cartera de Crédito}}{\text{Total cartera de presupuesto}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{5'528,929.04}{6'000.000.00}$$

$$\text{Eficacia} = 92\%$$

Análisis:

La cartera de crédito al 31 de diciembre del 2015 mantiene un saldo de USD 5'528,929.04 con una diferencia de \$ 471,070.96 representa el 8% del total de la proyección para el año 2015, de la misma existe un cumplimiento del 92% en cuanto a las colocaciones de créditos, siendo este el giro principal del negocio de la cooperativa y manteniéndose dentro de las normas del sistema financiero. Este indicador cartera está representado por tipos de cartera que la cooperativa ofrece a los socios entre esto tenemos la cartera de consumo, inmobiliario, ganadería, etc. es decir los créditos que han desembolsado a socios corresponde a personas asalariadas del sector privado o público, o de negocios productivos su destino es la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015
Indicadores de Gestión

IG 5/5

- **Valor Capacitación del personal**

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Valor en Capacitación al Personal}}{\text{Valor en Presupestado Capacitación al Personal}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{26,473.62}{30,000.00}$$

$$\text{Eficacia} = 88\%$$

Análisis:

Durante el período 2015, de los gastos en capacitación proyectado se ejecutó en un 88%, pese a que el Gerente le comunica al personal para la capacitación 2 empleados no pudieron acudir a la misma por el motivo de que tuvieron calamidad doméstica.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015
Indicadores Financieros

IF ¹/₄

4.5.5 Indicadores Financieros

MOROSIDAD DE CARTERA VENCIDA

$$MCV = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Total Cartera}}$$

$$MCV = \frac{335,496.80}{5'528,929.04}$$

$$MCV = 0.068 \times 100$$

$$MCV = 6.8\%$$

Análisis:

La cartera vencida representa un rango bajo del total de la deuda, lo que significa que no es un porcentaje significativo que afecte a la cooperativa, pero sobre todo el jefe de crédito debe analizar a más profundidad los documentos de los prestamistas con más énfasis sus ingresos y la responsabilidad con las obligaciones. Evidenciado y sustentado en el Balance de Situación General Consolidado 2015.

CRÉDITO DE INSUMO PRIORITARIO

$$MCV = \frac{\text{Cartera de Crédito de consumo prioritario}}{\text{Total Cartera}}$$

$$MCV = \frac{1'949,109.95}{5'528,929.04}$$

$$MCV = 0.35 \times 100 = 35\%$$

Análisis:

La cartera por créditos por insumos Prioritarios representa el 35% al total de la cartera de crédito de la cooperativa de Ahorro y crédito, es decir que este tipo de crédito es el más solicitado por los socios, clientes o usuarios, porque tiene mayor movimiento, y seguridad en los cobros. Evidenciado y sustentado en el Balance de Situación General Consolidado 2015.

Crédito para la microempresa

$$MCV = \frac{\text{Cartera de Crédito para la microempresa}}{\text{Total Cartera}}$$

$$MCV = \frac{2'651,361.14}{5'528,929.04} = 0.479 \times 100 = 48\%$$

Análisis:

La cartera por créditos por microcréditos representa el 48% al total de la cartera de la cooperativa de Ahorro y crédito, es decir que es el segundo tipo de crédito más solicitado por los socios o usuarios debido a que su tasa de interés es conveniente para los usuarios.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015
Indicadores Financieros

IF ^{3/4}

RAZÓN CORRIENTE

$$MCV = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$MCV = \frac{5'698,528.67}{4'756,329.47}$$

$$MCV = 0.35 \times 100 = 35\%$$

Análisis:

Al aplicar este indicador nos indica que por cada dólar de deuda a corto plazo se posee \$ 1,20 para pagar con mis activos corriente, es decir, que la empresa tiene para satisfacer sus obligaciones de corto plazo. . Evidenciado y sustentado en el Balance de Situación General Consolidado 2015.

RAZÓN ENDEUDAMIENTO DEL ACTIVO

$$MCV = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

$$MCV = \frac{4'910,829.47}{7'336,506.53} = 0.669 \times 100 = 67\%$$

Análisis:

Se encontró que 67% del activo se debe a terceros, es decir, la empresa es financiada por acreedores. Evidenciado y sustentado en el Balance de Situación General Consolidado 2015.

ESTRATEGIAS PLANTADAS Y EJECUTADAS

$$MCV = \frac{\text{estrategias ejecutadas}}{\text{Estrategias planteadas}}$$

$$MCV = \frac{6}{6} = 1 \times 100 = 100\%$$

Análisis:

La cooperativa coca Ltda., de las estrategias planteadas las mismas se cumplieron al 100%

NÚMERO DE PERSONAL CAPACITADO

$$MCV = \frac{\text{Número de personal capacitado}}{\text{Total personal}}$$

$$MCV = \frac{27}{30} = 0.90 \times 100 = 90\%$$

Análisis:

Podemos expresar que la estructura del control interno de la empresa es lo suficientemente favorable para el logro de los objetivos, pues la empresa Cooperativa coca. Ltda., cuenta con personal capacitado, que conoce y respeta en buena medida con el 90%, las actividades de control tanto en el área operativa como administrativa. Sin embargo, se ha detectado una condición negativa, la falta de canales de comunicación y rendición de cuentas de cada departamento para la medición de los resultados.

DESARROLLO DE HOJAS DE HALLAZGOS



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.,

PERIODO 2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015

HH^{1/4}

4.5.5 Hoja de Hallazgos

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
CCI-1¹/20	No se comunican dentro de la cooperativa las acciones disciplinarias que se toman, de manera que los empleados entiendan que si son sorprendidos violando las normas, sufrirán las mismas consecuencias	Incumplimiento Art.99.- <i>buen gobierno corporativo</i> .- La Cooperativa implementará los principios de Buen Gobierno Corporativo, como parte de su gestión institucional, la que como mínimo cumplirá con los parámetros establecidos por el organismo de control.	Debido a la falta de compromiso por los directivos de la cooperativa Coca Ltda., ha ocasionado una falta de socialización en cuanto a los actos disciplinarios.	Podría ocasionar una inadecuada conducta del personal con actuaciones muy poco apropiadas además de faltar a la ética profesional en el desempeño de sus funciones.
CONCLUSIÓN			RECOMENDACIÓN	
La Cooperativa deberá implementar sanciones más estrictas en relación a la indisciplina del personal de la Cooperativa siendo estos informados y comunicados a los mismos, ya que los actos indisciplinarios no solamente se ven con maltratos o peleas sino con la discriminación y su comportamiento diferente creando así un ambiente de trabajo inadecuado			Al Gerente: Implementar sanciones a los actos indisciplinarios con la finalidad de que el personal conozca los principios éticos institucionales, también los capítulos que hacen referencia de las infracciones, sanciones y solución de conflictos, además de se debe extender una copia de dicho documento a todo personal de la cooperativa.	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015
Hoja de Hallazgos

HH²/4

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
CCI-1⁹/20	En la Cooperativa carece un modelo de motivación e incentivo al personal.	La Cooperativa debe acatarse al Art. 126 literal 4. Donde manifiesta Las sugerencias y motivaciones de los interesados, tanto empleadores como trabajadores. haciendo referencia este artículo que todo empleados debe estar seguro y tranquilo en el lugar de su trabajo.	Debido a la falta de compromiso por los directivos de la cooperativa. El personal estaba desmotivado y no le da importancia al trabajo.	El personal que sea motivado y que tenga incentivos rendirá y será más comprometido con sus funciones.
CONCLUSIÓN		RECOMENDACIÓN		
La Cooperativa Coca Ltda., no favorece a sus colaboradores con incentivos y compensaciones lo cual origina un ambiente de desmotivación para destacarse en el desarrollo de sus funciones.		Al Gerente General: La administración se debería preocupar por motivar al personal, dándoles constantemente charlas motivacionales y de relaciones humanas, para fomentar un mejor desempeño tanto laboral como personal, obteniendo con esto que las relaciones laborales sean buenas y de esta manera contribuye a la satisfacción de las necesidades del cliente.		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015
Hoja de Hallazgos

HH^{3/4}

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
SCP^{5/5}	La Cooperativa no tiene procedimientos de selección, reclutamiento e ingreso del personal.	No se ha ejecutado lo estipulado en el reglamento interno de trabajo. Selección de Personal.	No existen presupuesto y procesos actualizados para la contratación de personal.	Contratación del personal idóneo y riesgo de pérdida económica para la institución.
CONCLUSIÓN		RECOMENDACIÓN		
La cooperativa no cuenta con un manual de contratación y selección del personal, lo que no le garantiza a la institución que cuente con el personal idóneo a las funciones encomendadas.		Al Gerente General Revisar y actualizar los procesos de contratación y selección del personal, recogiendo la información necesaria para integrar como colaborador de la cooperativa.		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015
Hoja de Hallazgos

HH⁴/4

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
DPO²/4	En la Cooperativa no reposan los archivos de las encuestas que se ha realizado para verificar el cumplimiento de las funciones del personal	Regirse al Art. 9 del Reglamento Interno. El trámite de registro de los socios terminará una vez que el organismo de control entregue el documento respectivo que certifique la conclusión del mismo, documentos que deberán ser debidamente archivados por la Cooperativa.	No mantiene los documentos en orden cronológico o por fechas de emisión.	Todos los documentos relacionados con las encuestas realizadas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., deberán ser respaldados y evidenciados.
CONCLUSIÓN			RECOMENDACIÓN	
La Cooperativa deberá crear un archivos físico y sistemático de las encuestas que se ha realizado para verificar el cumplimiento de funciones del personal, donde reposará toda la información adecuada y necesaria de la evaluación del desempeño laboral.			Al Gerente General Resestructura el archivo de la entidad, disenar un manual para el correcto archivo y respaldo de la informacion relevante de la Cooperativa de Ahoorro y Crédito Coca Ltda.	

4.6 FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORME DE AUDITORÍA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.,

PERIODO 2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015
Programa Comunicación de Resultados

CR¹/1

Objetivo: Elaborar el informe y comunicar las debilidades encontradas en la auditoría con las conclusiones y recomendaciones, respectivas para la toma de decisiones adecuada.

N°	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA P/T	REALIZADO POR:	FECHA
1	Redacte la convocatoria para la lectura del informe	CLF	M.J.A.L.	20/06/2016
2	Elabore y entregue el Informe Final de Auditoría	IF	M.J.A.L.	25/06/2016
3	Acta de Conferencia Final	AC	M.J.A.L.	05/07/2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015

CLF ¹/₁

4.6.1 Convocatoria lectura del informe

Orellana, 20 de junio del 2016

Economista
Aldrin Cuvi

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Presente.-

Por medio de la presente, convoco a usted y a todo el personal y socios de la Cooperativa a la conferencia final de comunicación de resultados del informe de la Auditoría de Gestión a las áreas de Administración y Personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca. Ltda., del periodo 2015.

Esta diligencia se llevará a cabo el día 07 de julio del 2016, a las 08:00.

Por la atención que se digne dar a la presente reiteramos desde ya nuestros sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Mercy Ayala
AUTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

4.6.2 Informe final

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1.- Motivo de la Auditoría

Realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda. del cantón Francisco de Orellana provincia de Orellana, periodo 2015; a través de su Máxima Autoridad el Economista Aldrin Cuvi Gerente de la cooperativa procediendo a firmar conjuntamente con los Auditores el respectivo contrato de trabajo, a fin de realizar la Auditoría de Gestión para el período económico 2015.

2. Objetivos de la Auditoría

2.1. Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y crédito Coca Ltda., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, periodo 2015, de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, basada en la evaluación del Sistema de Control Interno, que determine la salvaguarda de los recursos y bienes que integran el patrimonio institucional, de gestión, que mida el cumplimiento de planes y acciones administrativas, financieras y operativas

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

2.2. Objetivos Específicos

- a) Evaluar la estructura del control interno y emitir sugerencias y recomendaciones a través del Informe del Control Interno.
- b) Comprobar el nivel de desempeño del personal a través de indicadores, para determinar la magnitud en que se están cumpliendo los objetivos de la entidad.
- c) Proveer las deficiencias halladas en el proceso de la realización de la Auditoría indicado sus respectivos Conclusiones y Recomendaciones.

3. Alcance de la Auditoría

La Auditoría de Gestión cubre el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015:

El período a examinar comprende la gestión del Economista Aldrin Cuvi, quien hasta la presente fecha mantiene su cargo.

Informe Confidencial de Control Interno

Al Economista Aldrin Cuvi - GERENTE GENERAL

De nuestras consideraciones:

Concluida la Auditoría de Gestión realizada a la Cooperativa de Ahorro y crédito Coca Ltda., Cantón Francisco de Orellana Provincia de Orellana, periodo 2015, y en nuestra calidad de Auditores Externos, en concordancia con la Norma Internacional de Auditoría 265 sobre Comunicación de las deficiencias en el Control Interno a los responsables del de la cooperativa; en el presente informe se pone a vuestra disposición los resultados obtenidos durante el examen.

El estudio y evaluación del sistema de control interno, correspondiente al año 2015; que se adjunta en el presente Informe Confidencial del Auditor Independiente, tiene como objetivo mejorar la administración y resguardo de los activos de la cooperativa, para ello se plasman los comentarios, conclusiones y recomendaciones, respecto de los resultados de la Auditoría practicada la entidad antes mencionada, que se aplicó en la extensión que se consideró necesaria para evaluarlo como lo requieren las Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA).

El objetivo del sistema de control interno, es proporcionar una seguridad razonable de que los activos están salvaguardados contra pérdidas por uso o disposición no autorizados y, que las transacciones han sido efectuadas de acuerdo con el marco legal pertinente.

En vista de las limitaciones inherentes a cualquier sistema de control interno contable, es posible que existan errores e irregularidades no detectados. Igualmente la proyección de cualquier evaluación del sistema hacia períodos futuros está sujeta al riesgo de que los procedimientos se tornen inadecuados por cambios en las condiciones o que el grado de cumplimiento de los mismos se deteriore.

El estudio y evaluación, realizados con el exclusivo propósito descrito en el párrafo segundo, no necesariamente tienen que haber revelado todas las debilidades significativas en el sistema de control interno que se pudo evaluar a través de una Auditoría de Gestión.

Resultados del Período 2015

A continuación, se detallan las observaciones al control interno y áreas críticas determinadas por la Auditoría de Gestión en el período correspondiente al año 2015.

1. No se comunican dentro de la cooperativa las acciones disciplinarias que se toman, de manera que los empleados entiendan que si son sorprendidos violando las normas, sufrirán las mismas consecuencias

Conclusión:

La Cooperativa deberá implementar sanciones más estrictas en relación a la indisciplina del personal de la Cooperativa ya que los actos indisciplinarios no solamente se ven con maltratos o peleas sino con la discriminación y su comportamiento diferente creando así un ambiente de trabajo inadecuado.

Recomendación:

Al Gerente General

Implementar sanciones a los actos como a la falta de disciplina con la finalidad de que el personal conozca los principios éticos institucionales, también los capítulos que hacen referencia de las infracciones, sanciones y solución de conflictos, además de se debe extender una copia de dicho documento a todo personal de la cooperativa.

2. Carecen de un modelo de motivación e incentivo al personal.

Conclusión:

La Cooperativa Coca Ltda., no favorece a sus colaboradores con incentivos y compensaciones lo cual origina un ambiente de desmotivación para destacarse en el desarrollo de sus funciones.

Recomendación:

Al Gerente General

La Gerencia debería crear un manual de motivación e incentivos para con el personal que colaboran en la cooperativa por lo que un empleado incentivado rendirá en su trabajo con más seguridad y confiabilidad, mejorando las actividades cotidianas correspondientes y a su vez la institución estará cumpliendo con el objetivo propuesto que es brindar una buena imagen a la sociedad.

3. No tienen procedimientos de selección, reclutamiento e ingreso del personal.

Conclusión:

Los procesos de contratación de personal no se encuentran determinada y no recogen toda la información adecuada y necesaria para el mejor desempeño laboral, por lo que no garantizan la contratación del personal óptimo para la empresa, no se ha ejecutado en el reglamento interno de la cooperativa de ahorro y crédito.

Recomendación:

Al Gerente General

Revisar y actualizar los procesos de contratación y selección del personal, recogiendo la información necesaria para integrar como colaborador de la ccooperativa.

4. No tiene los documentos de respaldo de las encuestas que se ha realizado para verificar el cumplimiento de sus funciones

Conclusión:

La Cooperativa deberá crear un archivos físico y sistemático de las encuestas que se ha realizado para verificar el cumplimiento de funciones del personal, donde reposará toda la información adecuada y necesaria de la evaluación del desempeño laboral.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015
Informe final

IF 7/7

Recomendación:

Al Gerente General

Revisar y actualizar los procesos de contratación y selección del personal, recogiendo la información necesaria para integrar como colaborador de la compañía.

En espera de su revisión y aprobación me suscribo,

Atentamente

Mercy Ayala

AUTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015
Informe final

AC

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015

4.6.3 Acta Conferencia

ACTA DE CONFERENCIAL FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA CCOOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA. DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA PROVINCIA DE ORELLANA, PERIODO 2015.

En cumplimiento a lo dispuesto a la convocatoria para la lectura de informe final del día 07 de julio del 2016, a partir de las 8:00am., se constituyen las partes interesadas, con la finalidad de hacer partícipe de los resultados contenidos en el informe de la Auditoría de Gestión a los procedimientos realizados en las áreas Administrativas y de Personal operativo para el período 2015.

Al efecto, en presencia de los abajo firmantes se procedió a la lectura de comunicación de resultados, diligencia en la cual se dieron a conocer los resultados obtenidos, a través de sus comentarios, conclusiones y recomendaciones. Para constancia de lo actuado se suscribe la presente acta, en original y copia.

Para constancia de lo expuesto firman:

Aldrin David Cuvi Cabrera
GERENTE GENERAL DE COOP. COCA LTDA.

Chamba Riofrio Rodolfo Filemon
PRESIDENTE

Silvia Patricia Vargas Valencia
SECRETARIA

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.,

PERIODO 2015

CONCLUSIONES

Mediante la aplicación de una base teórica se pudo sustentar el presente trabajo de investigación sobre la realización de una auditoría de gestión, lo que permitió tener un conocimiento claro, preciso y conciso.

Se determinó las deficiencias relevantes dentro de la gestión a través de la aplicación de los métodos de investigación, con la utilización de encuestas y entrevistas, lo cual sirvió como base para la verificación de la idea a defender y lograr la aceptación de desarrollar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., por el periodo 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Se desarrolló la auditoría de gestión mediante la aplicación de sus fases que son; Primera Fase; Familiarización y revisión de legislación y normativa, Segunda Fase; Evaluación del sistema de Control Interno, Tercera Fase; Desarrollo de Hallazgos o Exámenes profundo de áreas críticas donde se obtuvo los siguientes hallazgos: Falta de comunicación por parte de los directivos al personal de la cooperativa, no existe un plan o modelo de motivación e incentivos al personal, inexistencia de un archivo adecuado para respaldar los documentos de la gestión de la Cooperativa.

Se determinó la elaboración del informe de auditoría con sus respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones a la gerencia de la cooperativa Coca Ltda.

RECOMENDACIONES

1. Aplicar la base teórica expuesta en el presente trabajo de titulación como herramienta útil para los procesos existentes dentro de la Cooperativa, que facilite la ejecución de sus actividades y además alimente los conocimientos de los futuros profesionales en la carrera de Contabilidad y Auditoría.
2. Realizar la ejecución de sus actividades tomando en consideración las Normas de Control Interno y el Reglamento Interno, de manera que se evite desviaciones y se aplique a tiempo las medidas correctivas.
3. Analizar las debilidades y hallazgos detectados durante la ejecución de la Auditoría de Gestión para que se aplique las medidas correctivas y se encuentre las posibles soluciones.
4. A la Gerencia y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda. Deberán analizar los comentarios, conclusiones y recomendaciones emitidas dentro el informe final de auditoría de modo que permita mejorar la administración y por ende obtener la correcta toma de decisiones para el desarrollo o crecimiento económica e imagen de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Amado, A. (2008). *Auditoría de comunicación*. Buenos Aires: editorial La Crujía.
- Blanco, Y. (2012;). *Auditoría Integral: normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- CEPEDA, A. (2008). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá: Mc - Graw Hill Interamericana.
- Fonseca, O. (2007). *Auditoría y Control* (PRIMERA ed.). Lima: Enlace Gubernamental S.A.C.
- Grupo Cultural. (2005). *Auditoría de Control Interno*. 2005.
- Grupo Cultural. (2005). *Auditoría de Control Interno*.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración:Una perspectiva global*. México: McGraw-Hill.
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de Gestión* (3ra. ed.). Quito: Luz de América.
- Maldonado, M. E. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Producciones Digitales Abya -
- Maldonado, M. K. (2009). *Auditoría de Gestión, Economía, Ecología, Eficiencia, Eficacia, Ética*. Quito: Luz de América.
- Mantilla, A. (2004). *Control Interno de los Nuevos Instrumentos Financieros*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, A. (2004). *Control Interno de los nuevos Instrumentos Financieros*. Bogotá: RCOE Ediciones.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno COSO*. Colombia: 4ta edición, Ediciones Ecoe.
- Nación, A. G. (2009). *Manual de Procedimientos de Auditoría de Gestión de Empresas y Sociedades de Estado*. República de Argentina: Argentina.
- Navarro, & Carlos, M. J. (2006). *Apuntes de auditoría del cicloformativo superior de administración y finanzas*. Europa.
- Peña Gutierrez, A. (2009). *Auditoría un Enfoque Práctico* (1ra. ed.). Madrid: Clara M. de la Fuente Rojo.

LINKOGRAFÍA

- Significados. (2013). *Significado de Objetivos Estratégicos* . Recuperado el 2009 de Abril de 2016, de <http://www.significados.com/objetivos-estrategicos/>
- Zuñiga, L. M. (Octubre de 2012). *Control Gerencial*. Recuperado el 11 de Abril de 2016, de <http://luismanuelzuniga.blogspot.com/2012/09/control-gerencial.html>
- Definiciones. Recuperado el 9 de 11 de 2015, de <http://definicion.mx/gestion/>
- Emprendices. (2016). *Que es un Diagnostico Empresarial*. Recuperado el 10 de Abril de 2016, de <https://www.emprendices.co/que-es-un-diagnostico-empresarial/>
- FAMP. (2014). *Eficiencia y eficacia*. Recuperado el 11 de Abril de 2016, de http://www.famp.es/racs/ObsCultura/Docs/guia_ssc/9_Glosario.pdf
- Fernández, E. (2011). *SOEDUC*. Obtenido de www.soeduc.cl
- Marcos, U. N. (2011). *Glosario de Términos* . Recuperado el 09 de Abril de 2016, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indc.htm#indicec>
- Gestiopolis. (2014). *Toma de desiciones*. Recuperado el 11 de Abril de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-toma-de-decisiones-definicion-etapas-y-tipos/>
- Gestión Empresarial. (2011). *Glosario de términos* . Obtenido de <https://renatamarciniak.wordpress.com/glosario-de-terminos-sobre-gestion-empresarial/>

ANEXOS

Anexo N° 1: Balance de situación general

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.			
BALANCE DE SITUACIÓN GENERAL			
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014-2015			
1	ACTIVO	AÑO 2014	AÑO 2015
1.1	FONDOS DISPONIBLES	446,876.66	366,604.97
1.1.01	Caja	93,987.01	29,308.04
1.1.01.05	Efectivo	93,687.01	28,758.04
1.1.01.05.05	Efectivo	93,687.01	28,758.04
1.1.01.10	Caja chica	300.00	550.00
1.1.03	Bancos y notarias instituciones financieras	278,060.26	261,747.72
1.1.03.05	Banco central del Ecuador	21,162.34	40,155.57
1.1.03.05.05	Banco central del Ecuador	21,162.34	35,155.57
1.1.03.05.10	BCE - Dinero electrónico	0.00	5,000.00
1.1.03.10	Bancos e instituciones financieras locales	211,185.75	65,620.93
1.1.03.10.05	Banco internacional cta. Cte.	98,235.03	18,580.57
1.1.03.10.15	Banco nac. De fomento	524.48	7,968.80
1.1.03.10.20	Banco pichincha cta. cte.	29,277.73	27,363.55
1.1.03.10.25	Bnf cta ahorros agencia Loreto	32,923.03	539.42
1.1.03.10.30	Cta cte B. Internacional a. sachá	18,102.92	6,443.04
1.1.03.10.35	Bco. Internacional ag. loreto	16,483.30	2,635.44
1.1.03.10.40	Banco del Austro	447.05	0.00
1.1.03.10.45	Banco de Guayaquil	15,192.21	84.81
1.1.03.10.60	Banco Produbanco	0.00	2,005.30
1.1.03.20	Institución de sector financiero popular y solidario	45,712.17	155,971.22
1.1.03.20.05	Coac.cacpe Pastaza	12,659.83	3,933.10
1.1.03.20.10	Coac camara de comercio Ambato	879.46	1,402.27
1.1.03.20.15	FINANCOOP	1,139.98	150,632.34
1.1.03.20.20	FINANCOOP 002010000603	31,032.90	3.51
1.1.04	Efectos de cobro inmediato	74,829.39	75,549.21
1.1.04.01	Efectos de cobro inmediato	74,829.39	75,549.21
1.3	IVERSIONES	55,549.29	24,270.20
1.3.05	Mantenidas hasta el vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	58,300.00	24,515.35
1.3.05.50	De 1 a 30 días sector financiero popular y solidario	43,300.00	10,000.00
1.3.05.60	De 91 a 180 días sector financiero popular y solidario	15,000.00	14,515.35
1.3.99	(Provisión para inversiones)	-2,750.71	-245.15
1.3.99.10	(Provisiones generales para inversiones)	-2,750.71	-245.15
1.4	CARTERA DE CREDITOS	6,330,056.83	5,528,929.04
1.4.02	Carteras de créditos de consumo prioritario por vencer	2,533,681.31	1,949,109.95
1.4.02.05	De 1 a 30 días	127,695.29	125,179.60
1.4.02.10	De 31 a 90 días	249,803.08	236,373.17
1.4.02.15	De 91 a 180 días	348,365.63	331,425.84
1.4.02.20	De 181 a 360 días	599,480.15	542,673.93
1.4.02.25	De más de 360 días	1,208,337.16	713,457.41
1.4.03	Cartera de crédito inmobiliario por vender	136,216.43	36,035.58

1.4.03.05	De 1 a 30 días	8,204.21	3,311.58
1.4.03.10	De 31 a 90 días	16,376.88	4,854.34
1.4.03.15	De 91 a 180 días	23,408.43	6,390.33
1.4.03.20	De 181 a 360 días	38,170.21	11,046.32
1.4.03.25	De más de 360 días	50,056.70	10,433.01
1.4.04	Cartera de crédito para la microempresa por vencer	3,533,262.94	2,651,361.14
1.4.04.05	De 1 a 30 días	287,884.82	176,366.79
1.4.04.10	De 31 a 90 días	428,541.71	317,374.46
1.4.04.15	De 91 a 180	538,727.27	430,619.70
1.4.04.20	De 181 a 360 días	898,112.13	685,028.89
1.4.04.25	De más de 360 días	1,379,997.01	1,041,971.30
1.4.18	Cartera de crédito de consumo prioritario reestructura por vencer	0.00	89,321.56
1.4.18.05	De 1 a 30 días	0.00	1,677.26
1.4.18.10	De 31 a 90 días	0.00	5,058.03
1.4.18.15	De 91 a 180 días	0.00	8,161.79
1.4.18.20	De 181 a 360 días	0.00	17,585.86
1.4.18.25	De más de 360 días	0.00	56,838.62
1.4.19	Cartera de crédito inmobiliario reestructura por vencer	0.00	9,790.00
1.4.19.10	De 31 a 90 días	0.00	303.04
1.4.19.15	De 91 a 180 días	0.00	507.37
1.4.19.20	De 181 a 360 días	0.00	1,057.34
1.4.19.25	De más de 360 días	0.00	7,922.25
1.4.20	Cartera de crédito para la microempresa reestructura por vencer	0.00	165,875.49
1.4.20.05	De 1 a 30 días	0.00	4,623.94
1.4.20.10	De 31 a 90 días	0.00	11,193.54
1.4.20.15	De 91 a 180 días	0.00	15,970.00
1.4.20.20	De 181 a 360 días	0.00	31,603.56
1.4.20.25	De más de 360 días	0.00	102,484.45
1.4.26	Cartera de crédito de consumo prioritario que no devenga interés	64,109.90	144,666.20
1.4.26.05	De 1 a 30 días	7,647.66	13,742.00
1.4.26.10	De 31 a 90 días	11,249.33	21,773.16
1.4.26.15	De 91 a 180 días	9,871.62	26,336.83
1.4.26.20	De 181 a 360 días	13,283.96	36,128.98
1.4.26.25	De más de 360 días	22,057.33	46,685.23
1.4.28	Cartera de crédito para la microempresa que no devenga intereses	228,085.18	273,006.06
1.4.28.05	De 1 a 30 días	24,687.17	31,072.27
1.4.28.10	De 31 a 90 días	30,184.63	40,445.20
1.4.28.15	De 91 a 180 días	39,748.38	46,220.29
1.4.28.20	De 181 a 360 días	63,353.66	68,006.40
1.4.28.25	De más de 360 días	70,111.34	87,261.90
1.4.42	Cartera de crédito de consumo prioritario reestructura que no devenga interés	0.00	5,718.58
1.4.42.05	De 1 a 30 días	0.00	163.82
1.4.42.10	De 31 a 90 días	0.00	335.92
1.4.42.15	De 91 a 180 días	0.00	518.04
1.4.42.20	De 181 a 360 días	0.00	1,097.89
1.4.42.25	De más de 360 días	0.00	3,602.91

1.4.44	Cartera de crédito para la microempresa reestructura que no devenga interés	0.00	15,807.83
1.4.44.05	De 1 a 30 días	0.00	962.80
1.4.44.10	De 31 a 90 días	0.00	1,199.87
1.4.44.15	De 91 a 180 días	0.00	1,870.50
1.4.44.20	De 181 a 360 días	0.00	4,042.77
1.4.44.25	De más de 360 días	0.00	7,731.89
1.4.50	Cartera de crédito de consumo prioritario vencida	41,394.62	151,395.83
1.4.50.05	De 1 a 30 días	4,878.80	18,028.69
1.4.50.10	De 31 a 90 días	10,800.65	24,413.70
1.4.50.15	De 91 a 180 días	6,568.17	25,767.01
1.4.50.20	De 181 a 270 días	9,138.86	18,791.86
1.4.50.25	De más de 270 días	10,008.14	64,394.57
1.4.51	Cartera de crédito de vivienda	4,334.41	0.00
1.4.51.15	De 91 a 270 días	1,000.11	0.00
1.4.51.20	De 271 a 360 días	1,999.98	0.00
1.4.51.25	De 361 a 720 días	1,333.32	0.00
1.4.51.30	De más de 720 días	1.00	0.00
1.4.52	Cartera de crédito para la microempresa vencida	236,941.79	354,923.69
1.4.52.05	De 1 a 30 días	8,388.94	28,077.91
1.4.52.10	De 1 a 90 días	26,797.35	45,872.87
1.4.52.15	De 91 a 180 días	28,576.42	51,316.60
1.4.52.20	De 181 a 360 días	44,405.50	81,906.70
1.4.52.25	De más de 360 días	128,773.58	147,749.61
1.4.66	Cartera de crédito de consumo prioritario reestructurado vencida	0.00	3,572.46
1.4.66.05	De 1 a 30 días	0.00	414.56
1.4.66.10	De 31 a 90 días	0.00	399.16
1.4.66.15	De 91 a 180 días	0.00	417.36
1.4.66.20	De 181 a 270 días	0.00	433.47
1.4.66.25	De más de 270 días	0.00	1,907.91
1.4.68	Cartera de créditos para la microempresa reestructura vencida	0.00	13,841.47
1.4.68.05	De 1 a 30 días	0.00	1,448.25
1.4.68.10	De 31 a 90 días	0.00	3,457.79
1.4.68.15	De 91 a 180 días	0.00	1,843.88
1.4.68.20	De 181 a 360 días	0.00	1,207.11
1.4.68.25	De más de 360 días	0.00	5,884.44
1.4.99	(Provisiones para créditos incobrables)	-447,969.75	-335,496.80
1.4.99.10	(Cartera de crédito de consumo prioritario)	-105,504.52	-113,900.49
1.4.99.15	(Cartera de créditos inmobiliarios)	-4,334.41	-4,388.28
1.4.99.20	(Cartera de créditos para la microempresa)	-338,130.82	-217,208.03
1.6	CUENTAS POR COBRAR	102,001.01	114,218.26
1.6.02	Interés por cobrar inversiones	263.11	129.37
1.6.02.15	Mantenido hasta el vencimiento	263.11	129.37
1.6.03	Intereses por cobrar de cartera de créditos	61,915.84	53,467.63
1.6.03.10	Cartera de créditos de consumo prioritario	20,889.65	17,113.64
1.6.03.15	Cartera de crédito inmobiliario	628.55	344.84
1.6.03.20	Cartera de crédito para la microempresa	40,397.64	33,675.15
1.6.03.50	Cartera de crédito reestructurada	0.00	2,334.00
1.6.14	Pagos por cuenta de socios	18,022.07	14,375.00
1.6.14.30	Gastos judiciales	18,022.07	14,375.00
1.6.90	Cuentas por cobrar varias	22,197.87	47,948.30

1.6.90.05	Anticipos al personal	0.00	632.36
1.6.90.90	Otros	22,197.87	47,315.94
1.6.90.90.05	Cuentas por cobrar	21,539.94	46,983.58
1.6.90.90.10	Red activa	657.93	332.36
1.6.99	(Provisión para cuentas por cobrar)	-397.88	-1,702.04
1.6.99.10	(Provisión para otras cuentas por cobrar	-397.88	-1,702.04
1.8	PROPIEDADES Y EQUIDAD	1,251,562.52	1,225,608.21
1.8.01	Terrenos	678,070.43	695,170.43
1.8.01.05	Utilizados por la entidad	678,070.43	695,170.43
1.8.02	Edificios	477,029.69	477,029.69
1.8.02.06	Edificios	477,029.69	477,029.69
1.8.03	Construcciones y recomendaciones en curso	3,560.00	3,560.00
1.8.03.05	Construcciones y recomendaciones	3,560.00	3,560.00
1.8.05	Muebles, enserías y equipos de oficina	99,097.90	102,127.03
1.8.05.05	Muebles de oficina	22,079.49	24,818.62
1.8.05.10	Equipos de oficina	74,977.01	74,977.01
1.8.05.15	Enseres de oficina	2,041.40	2,331.40
1.8.06	Equipos de computación	77,788.99	71,129.40
1.8.06.05	Equipos de computación	77,788.99	71,129.40
1.8.07	Unidades de transporte	34,790.35	1.00
1.8.07.05	Vehículos	34,790.35	1.00
1.8.90	Otros	79,231.80	87,878.20
1.8.90.05	Transformador eléctrico	30,391.70	30,391.70
1.8.90.15	Equipo de seguridad	13,940.18	22,586.58
1.8.90.20	GENERADOR DE LUZ	33,073.73	33,073.73
1.8.90.25	TABLERO	1,826.19	1,826.19
1.8.99	Depreciación acumulada)	-198,006.64	-211,287.54
1.8.99.05	(Edificios)	-69,804.79	-93,656.22
1.8.99.15	(Mueble, enseres y equipos de oficina)	-30,126.27	-39,445.33
1.8.99.15.05	(muebles de oficina)	-9,046.76	-11,148.21
1.8.99.15.10	(equipos de oficina)	-20,869.91	-27,868.87
1.8.99.15.15	(enseres de oficina)	-209.60	-428.25
1.8.99.20	(Equipos de computación)	-50,807.68	-52,616.46
1.8.99.25	(Unidades de transporte)	-29,571.80	-1.00
1.8.99.40	(Otros)	-17,696.10	-25,568.53
1.9	OTROS ACITIVOS	49,434.47	76,875.85
1.9.01	Inversiones en acciones y participaciones	9,072.18	19,912.52
1.9.01.25	En otros organismos de integración cooperativo	9,072.18	19,912.52
19.01.25.05	Financoop	8,985.89	19,851.23
1.9.01.25.15	Fecoac	11.29	11.29
1.9.01.25.20	Coac. C. de comercio Ambato Ltda.	75.00	50.00
1.9.04	Gastos y pagos anticipados	25,593.28	39,714.83
1.9.04.10	Anticipos a Terceros	0.00	3,702.82
1.9.04.90	Otros	40,736.76	38,923.96
1.904.90.05	Seguros Contratados	13,750.00	
1.904.90.10	Licencias Informáticas	26,986.76	22,123.96
1.9.04.90.15	Banred	0.00	16,800.00
1.9.04.99	(Amortización de gastos anticipados)	-15,143.48	-2,911.95
1.9.04.99.05	Amort seguros contratados	-11,760.08	-952.02
1.9.04.99.10	Amort licencias informáticas	-3,383.40	-952.02
1.9.04.99.15	Amortizaciones Banred	0.00	-1,959.93
1.9.06	Materiales, mercaderías e insumos	3,992.09	2,849.89

1.9.06.15	Proveeduría	3,992.09	2,849.89
1.9.90	Otros	11,239.16	15,702.95
1.9.90.10	Otros Impuestos	11,239.16	15,702.95
1.9.90.10.05	Anticipos a la Renta	11,024.00	15,527.85
1.9.90.10.10	Retenciones Impuestos a la Renta	215.16	175.10
1.9.99	(Provisión para otros activos irrecuperables)	-462.24	-1,304.34
1.9.99.90	(Provisión para otros activos)	-462.24	-1,304.34
TOTAL ACTIVOS		8,235,480.78	7,336,506.53
2 PASIVOS			
2.1	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	5,466,287.02	4,131,332.66
2.1.01	Depósito a la vista	3,904,016.79	2,557,581.35
2.1.01.35	Depósito de ahorro	3,904,016.79	2,557,581.35
2.1.01.35.05	Depósito ahorro cuentas activas	3,752,260.25	2,457,285.45
2.1.01.35.10	Depósito ahorro inactivas	594.57	475.89
2.1.01.35.20	Ahorro Estudiantil	151,161.97	88,900.13
2.1.01.35.30	Ahorro Programado Activo	0.00	10,919.88
2.1.3	Depósito a plazo	1,440,606.71	1,520,666.28
2.1.03.05	De 1 a 30 días	281,164.01	389,568.89
2.1.03.10	De 31 a 90 días	553,291.76	634,843.98
2.1.03.15	De 91 a 180 días	434,647.98	249,719.37
2.1.03.20	De 181 a 360 días	116,035.61	177,104.04
2.1.03.25	De más de 361 días	55,467.35	69,430.00
2.1.05	Depósitos Restringidos	121,663.52	53,085.03
2.1.05.05	Depósitos Restringidos	121,663.52	53,085.03
2.1.05.05.05	Depósitos encaje	121,663.52	53,085.03
2.5	CUENTAS POR PAGAR	150,454.27	160,103.12
2.5.01	Intereses por pagar	26,450.94	23,268.74
2.5.01.15	Depósito a plazo	26,450.94	23,268.74
2.5.03	Obligaciones patronales	31,770.32	52,390.90
2.5.03.10	Beneficios Sociales	7,375.44	5,851.18
2.5.03.10.05	Décimos Tercer Sueldo	3,309.04	1,898.18
2.5.03.10.10	Décimos Cuarto Sueldo	4,066.40	3,953.00
2.5.03.15	Aporte al IESS	8,690.16	5,075.36
2.5.03.20	Fondos de Reserva IESS	2,542.99	1,553.18
2.5.03.25	Participación a empleados	1,984.70	2,704.58
2.5.03.90	Otras	11,177.03	37,206.60
2.5.03.90.05	Jubilación Patronal	11,177.03	24,743.46
2.5.03.90.10	Bonificación por despido	0.00	12,463.14
2.5.04	Retenciones	15,426.90	10,007.16
2.5.04.05	Retenciones Fiscales	7,459.79	6,112.40
2.5.04.05.05	Retención 1%	497.41	243.14
2.5.04.05.10	Rendimientos Financieros 2%	192.27	110.62
2.5.04.05.15	Arrendamientos 8%	112.80	129.66
2.5.04.05.30	Iva 30%	1,589.54	593.42
2.5.04.05.35	Iva 70%	781.88	512.16
2.5.04.05.40	Iva 100%	2,094.80	2,415.73
2.5.04.05.45	Iva 12%	55.26	25.80
2.5.04.05.50	8% Honorarios Profesionales	609.33	554.81
2.5.04.05.55	Retenciones 2%	381.72	164.63
2.5.04.05.60	10% Honorarios profesionales	1,144.78	1,311.14
2.5.04.05.70	Iva 10%	0.00	2.39

2.5.04.05.75	Iva 20%	0.00	48.90
2.5.04.90	Otras Retenciones	7,967.11	3,894.76
25.04.90.10	avalúos	89.60	0.00
25.04.90.15	Judiciales	6,034.16	587.36
2.5.04.90.30	Crédito IESS empleados	1,843.35	3,307.40
2.5.05	Contribuciones, impuestos y multas	10,583.31	8,557.80
2.5.05.05	Impuesto a la renta	10,405.78	8,557.80
2.5.05.25	Superintendencia	112.47	0.00
2.5.05.90	Impuesto a la renta personal	65.06	0.00
2.5.6	Proveedores	0.00	18,593.26
2.5.06.05	Varios	0.00	18,593.26
2.5.90	Cuentas por pagar varias	66,222.80	47,285.26
2.5.90.90	Otras cuentas por pagar	66,222.80	47,285.26
2.5.90.90.05	Cuentas por pagar	59,442.07	39,085.03
2.5.90.90.10	Red Activa	6,780.73	5,201.84
2.5.90.90.20	Seguros	0.00	660.00
2.5.90.90.30	fondos de Capacitación	0.00	88.39
2.5.90.90.35	Servicio Mortuorio	0.00	2,250.00
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	253,038.68	613,537.64
2.6.02	Obligaciones con Inst. financieras de país y sector financiero popular y solidarios	253,038.68	459,037.64
2.6.02.55	De 31 a 90 días del sector financiero popular y solidario	0.00	9,731.26
2.6.02.60	De 91 a 180 días del sector financiero popular y solidario	0.00	43,367.32
2.6.02.65	De 181 a 360 días del sector financiero popular y solidario	0.00	231,666.63
2.6.02.70	De más de 360 días del sector financiero popular y solidario	253,038.68	174,272.43
2.6.06	Obligaciones con entidades financieras del sector público	0.00	154,500.00
2.6.06.25	De más de 360 días	0.00	154,500.00
2.9	OTROS PASIVOS	1,558.02	5,856.05
2.9.90	Otros	1,558.02	5,856.05
2.9.90.05	Sobrante de caja	301.92	469.49
2.9.90.90	Varios	1,256.10	5,386.56
2.9.90.90.05	Depósitos no identificados	1,256.10	5,386.56
TOTAL PASIVOS		5,871,337.99	4,910,829.47
3	PATRIMONIO	AÑO 2015	AÑO 2015
3.1	CAPITAL SOCIAL	973,369.82	1,000,059.62
3.1.03	Aportes de Socios	973,369.82	1,000,059.62
3.1.03.05	Certificados de aportación	973,369.82	1,000,059.62
3.3	RESERVAS	567,221.16	574,760.20
3.3.01	Legales	567,221.16	574,760.20
3.3.01.05	Fondo Irrepartible	390,546.78	398,085.82
3.3.01.10	Donaciones y legados	115,132.97	176,674.38
3.3.01.15	Donaciones y legados en bienes	61,541.41	0.00
3.4	OTROS APORTACIONES PATRIMONIALES	143,765.43	164,610.69
3.4.01	Otros aportes patrimoniales	143,765.43	164,610.69
3.4.01.05	Otros	143,765.43	164,610.69
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES	679,478.42	679,478.42

3.5.01	Superávit por valuación de propiedades, equipo, y otros	679,478.42	679,478.42
3.4.01.05	Terreno	621,070.43	621,070.43
3.5.01.10	Edificio	58,407.99	58,407.99
3.6	RESULTADOS	307.96	6,768.13
3.6.03	Utilidad o Excedente del ejercicio	307.96	6,768.13
3.6.03.05	Utilidad del ejercicio	307.96	6,768.13
TOTAL PASIVOS		2,364,142.79	2,425,677.06
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		8,235,480.78	7,336,506.53

BALANCE DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.			
BALANCE DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS			
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014-2015			
4	GASTOS	AÑO 2014	AÑO 2015
4.1	INTERESES CAUSADOS	175,858.32	217,515.92
4.1.01	Obligaciones con el público	168,602.04	178,414.92
4.1.01.15	Depósitos de Ahorro	70,710.06	57,309.06
4.1.01.30	Depósitos a plazo	97,790.82	120,913.83
4.1.01.90	Otros	101.16	192.03
4.1.03	Obligaciones financieras	7,256.28	39,101.00
4.1.03.10	Obligaciones con instituciones financieras del país y del sector popular y solitario	7,256.28	36,002.36
4.1.03.10.10	Financop	7,256.28	36,002.36
4.1.03.30	Obligaciones con entidades financieras del sector publico	-	3,098.64
4.1.03.30.05	Conafips	-	3,098.64
4.4	PROVICIONES	82,315.69	50,905.12
4.4.01	Inversiones	1,600.00	-
4.4.01.05	Inversiones	1,600.00	-
4.4.02	Cartera de créditos	80,600.14	48,758.86
4.4.02.05	Cartera de créditos	80,600.14	-
4.4.02.20	Crédito de consumo privado	-	12,172.27
4.4.02.30	Crédito inmobiliario	-	53.87
4.4.02.40	Microcrédito	-	36,532.72

4.4.03	Cuentas por cobrar	115.55	1,304.16
4.4.03.05	Prov. Protección Ctas x cobrar	115.55	1,304.16
4.4.05	Otros aditivos	-	842.10
4.4.05.05	Prov. Protección otros activos	-	842.10
4.5	GASTO DE OPERACIÓN	943,586.12	987,864.57
4.5.01	Gastos de personal	419,620.61	502,046.05
4.5.01.05	Remuneraciones mensuales	219,496.80	254,105.87
4.5.01.10	Beneficios sociales	31,083.68	36,366.64
4.5.01.10.05	Décimo tercer sueldo	21,394.32	25,107.48
4.5.01.10.10	Décimo cuarto sueldo	9,689.36	11,259.16
4.5.01.20	Aporte al IESS	34,411.05	39,272.45
4.5.01.35	Fondo de reserva IESS	16,921.31	19,455.92
4.5.01.90	Otros	117,707.77	152,845.17
4.5.01.90.05	Horas extraordinarias	10,418.62	11,572.35
4.5.01.90.10	Vacaciones no gozadas	2,012.06	2,574.11
4.5.01.90.15	Bonificaciones	21,760.00	14,896.84
4.5.01.90.20	Subrogación	4,520.89	3,977.76
4.5.01.90.25	Uniforme	9,038.80	8,398.40
4.5.01.90.35	Capacitación	8,458.38	26,473.62
4.5.01.90.40	Bonificación por desahucio	944.84	17,001.92
4.5.01.90.45	Indemnización por despido intempestivo	5,884.35	4,649.41
4.5.01.90.50	Horas Ordinarias	1,804.80	6,998.70
4.5.01.90.55	Jubilación Patronal	11,177.03	16,338.06
4.5.01.90.90	Otros	41,688.00	39,964.00
4.5.02	Honorarios	153,310.75	140,241.04
4.5.02.05	Directores	71,307.50	71,569.09
4.5.02.05.05	Consejo de administración	38,629.13	39,430.07
4.5.02.05.10	Comisión de vigilancia	19,427.48	20,212.48
4.5.02.05.15	Comisión de crédito	-	177.00

4.5.02.05.30	Capacitación	3,630.51	506.56
4.5.02.05.35	Movilización , flete y embalaje	235.00	102.04
4.5.02.05.40	Representantes	1,395.00	2,236.60
4.5.02.05.45	Gasto de representación	1,762.00	1,935.00
4.5.02.05.50	Otros	6,228.38	6,969.34
4.5.02.10	Honorarios profesionales	82,003.25	68,671.95
4.5.03	Servicios varios	179,897.92	173,672.19
4.5.03.05	Movilización , flete y embalaje	12,782.25	15,609.02
4.5.03.10	Servicio de guardianía	7,254.57	-
4.5.03.15	Publicidad y propaganda	31,033.60	24,928.02
4.5.03.20	Servicios básicos	36,307.91	36,171.05
4.5.03.20.05	Teléfono	23,480.88	22,815.90
4.5.03.20.10	Luz eléctrica	12,276.83	13,005.50
4.5.03.20.15	Agua potable	550.20	349.65
4.5.03.25	Seguro	12,893.49	13,469.46
4.5.03.30	Arrendamiento	21,718.40	24,026.12
4.5.03.90	Otros servicios	57,907.70	59,468.52
4.5.03.90.05	Promociones	61.14	7,890.40
4.5.03.90.10	Gasto bancarios	1,300.83	2,047.64
4.5.03.90.15	Servicio de limpieza	2,460.00	1,920.00
4.5.03.90.20	Licencia informática	3,383.40	4,335.42
4.5.03.90.25	Banred	10,198.93	1,959.93
4.5.03.90.30	Limpieza de terreno	33.60	-
4.5.03.90.35	Servicio Red Activa	1,478.67	4,239.47
4.5.03.90.40	Seguros	4,863.33	126.86
4.5.03.90.45	Notariales	-	478.48
4.5.03.90.90	Otros servicios	34,127.80	36,470.32
4.5.04	Impuestos , contribuciones y multas	58,616.03	50,726.42
4.5.04.05	Impuestos Fiscales	-	920.35

4.5.04.10	Impuestos Municipales	7,212.16	11,818.44
4.5.04.15	Aporte a la SEPS	14,778.10	4,877.54
4.5.04.20	Aportes al COSEDE por prima fija	35,936.13	32,276.73
4.5.04.30	Multas y otras sanciones	683.00	-
4.5.04.90	Impuesto y aporte para otros organismos e instituciones	6.64	833.36
4.5.04.90.10	Cosede	6.64	-
4.5.04.90.15	Otros	-	833.36
4.5.05	Depreciaciones	51,068.25	59,335.21
4.5.05.15	Edificios	15,314.79	23,851.43
4.5.05.25	Muebles, enseres y equipos de oficina	9,413.26	9,319.05
4.5.05.30	Equipos de computación	13,335.03	13,073.74
4.5.05.35	Unidades de transporte	6,958.06	5,218.55
4.5.05.90	Otros	6,047.11	7,872.44
4.5.07	Otros gastos	81,072.56	61,843.66
4.5.07.05	Suministro diversos	22,765.47	18,374.07
4.5.07.10	Donaciones	100.00	-
4.5.07.15	Mantenimiento y reparaciones	15,748.26	9,357.04
4.5.07.90	Otros	42,458.83	34,112.55
4.5.07.90.05	Útiles de aseo y limpieza	3,282.98	2,490.97
4.5.07.90.10	Combustible	1,262.12	974.63
4.5.07.90.15	Atenciones	8,240.95	5,831.20
4.5.07.90.20	Gastos de asamblea	548.19	677.34
4.5.07.90.25	Gastos de aniversario	807.62	905.76
4.5.07.90.30	limpieza del Terreno	-	179.20
4.5.07.90.90	Otros	28,316.97	23,053.45
4.7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	5,633.17	7,003.30
4.7.03	Intereses y comisiones devengados en ejercicio anterior	5,633.17	7,003.30
4.7.03.05	Interés y com ejercicios ant	5,633.17	7,003.30
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	-	11,262.38

4.8.10	Participación a empleados	-	2,704.58
4.8.10.05	Participación a empleados	-	2,704.58
4.8.15	Impuesto a la renta	-	8,557.80
4.8.15.05	Impuesto de Rentas	-	8,557.80
TOTAL DE GASTOS		1,207,393.30	1,274,551.29
5 INGRESOS			
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	AÑO 2014	AÑO 2015
		1,089,658.39	1,153,473.80
5.1.01	Depósitos	770.08	2,260.24
5.1.01.10	Depósitos en instituciones financieras e instituciones del sector financiero popular y solidario	770.08	2,260.24
5.1.01.10.05	Depósitos en Bancos	437.33	598.60
5.1.01.10.10	Inst. del Sistema Financiero Popular	332.75	1,661.64
5.1.03	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	12,299.14	5,138.27
5.1.03.15	Mantenidas hasta el vencimiento	12,299.14	5,138.27
5.1.03.15.10	Inst. del Sistema Financiero Popul	12,299.14	5,138.27
5.1.04	Intereses y descuentos de cartera crédito	1,076,589.17	1,146,075.29
5.1.04.10	Cartera de créditos de consumo prioritario	298,712.99	369,017.23
5.1.04.15	cartera de créditos inmobiliario	19,774.83	8,505.83
5.1.04.20	Cartera de créditos para la microempresa	701,898.88	718,857.07
5.1.04.35	Cartera de créditos reestructurada	-	10,231.36
5.1.04.50	De mora	56,202.47	39,463.80
5.4	INGRESO POR SERVICIO	101,069.61	107,154.20
5.4.04	Manejo y cobranzas	18,672.51	35,461.75
5.4.04.05	Notificaciones	18,672.51	31,360.04
5.4.05	Servicios Cooperativos	-	4,101.71
5.4.05.90	Otros	-	4,101.71
5.4.90	Otros servicios	82,397.10	71,692.45
5.4.90.05	Tarifados con costo máximo	38,980.71	11,036.51
5.4.90.05.05	Servicios Banred	23,119.12	-
5.4.90.05.10	Emisión de tarjetas de débito	2,054.50	-

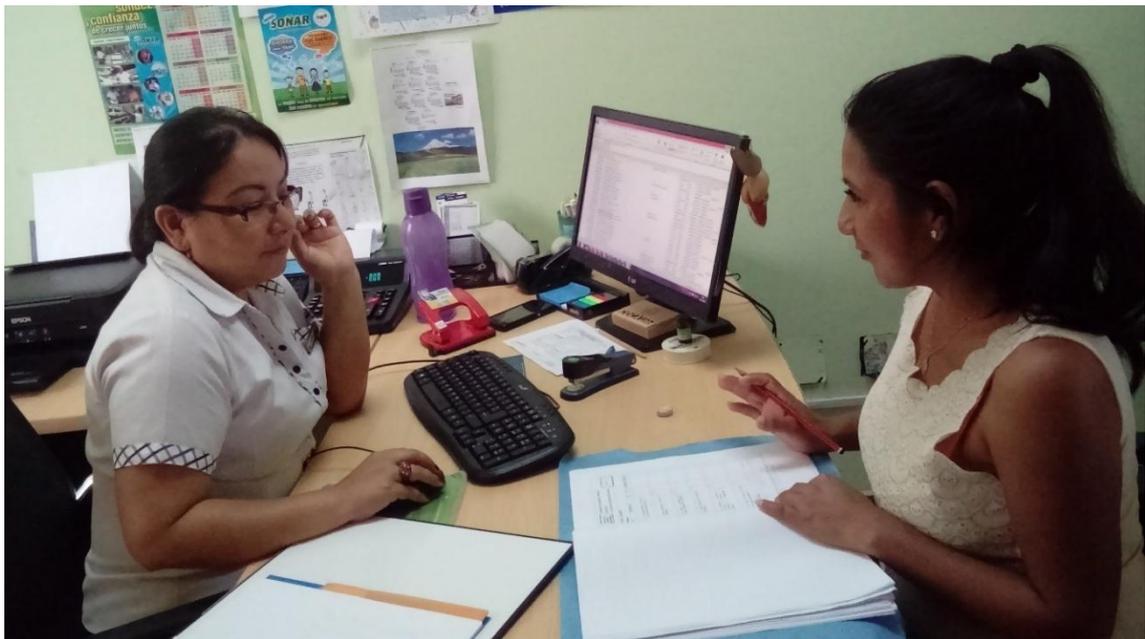
5.4.90.05.15	Servicios de Referencias	432.80	279.25
5.4.90.05.20	Reposición de libretas por Pérdida	195.99	383.88
5.4.90.05.25	Transferencias enviadas	12,883.27	9,772.18
5.4.90.05.30	Transferencias Recibidas SPI	244.78	510.10
5.4.90.05.35	Corte Estado de Cuenta	50.25	91.10
5.4.90.10	Tarifados diferenciados	43,416.39	60,655.94
5.4.90.10.05	Afiliaciones	739.00	
5.4.90.10.10	Intereses Transferencias Internas	5,553.35	1,971.79
5.4.90.10.15	Libretines Personalizados	260.00	180.96
5.4.90.10.20	Servicios Ctas De Ahorro	13,824.60	13,726.70
5.4.90.10.25	Seguros	14,982.83	19,708.67
5.4.90.10.30	Ingresos Banred	763.10	
5.4.90.10.35	Servicio de Red Activa	4,894.45	11,609.09
5.4.90.10.45	Dinero Electrónico	-	36.00
5.4.90.10.90	Otros	2,399.06	13,422.73
5.5	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	6,263.71	-
5.5.90	Otros	6,263.71	-
5.5.90.10	Otras	6,263.71	-
5.6	OTROS INGRESOS	23,632.93	20,691.42
5.6.01	Utilidad en venta de bienes	1,500.00	-
5.6.01.05	Terreno	1,500.00	
5.6.04	Recuperación de activos financieros	14,899.44	20,691.42
5.6.04.05	De activos castigos	10,999.17	16,780.68
5.6.04.05.10	Cartera de créditos de consumo	4,334.58	8,115.74
5.6.04.05.15	Cartera de crédito de vivienda	2,936.66	1,029.03
5.6.04.05.20	Cartera de créditos para la micro	3,727.93	7,635.91
5.6.04.10	Revisión de provisiones	2,714.22	2,505.56
5.6.04.20	Interés y comisiones de ejercicios anteriores	1,186.05	1,405.18
5.6.90	Otros	7,233.49	-

5.6.90.10	Otras	7,233.49	-
TOTAL DE INGRESOS		1,220,624.64	1,281,319.42
UTILIDAD BRUTA AÑO 2015			
		13,231.34	6,768.13

**Anexo N° 2: PRESENTACIÓN DE SOLICITUD PARA REALIZACION DE TRAJO DE TITULACION, AUDITORIA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA
GERENTE: ALDRIN CUVI**



**ANEXO N° 3: ENTREVISTAS Y ENCUESTA A LA ENCARGADA DE TALENTO HUMANO
ING. VIVIANA OLAYA**



Anexo N° 4: RUC DE LA INSTITUCIÓN

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1590017589001
 RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COCA LTDA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 19/01/1998
 NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:
 ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: ORELLANA Cantón: FRANCISCO DE ORELLANA Parroquia: PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (EL COCA) Barrio: CENTRAL Calle: QUITO Número: S/N Intersección: BOLIVAR Referencia: FRENTE AL BANCO PICHINCHA Oficina: Fax: 062881392 Email: cocalda@hotmail.com Telefono Trabajo: 062883025

No. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO ABIERTO OFICINA FEC. INICIO ACT. 14/07/2003
 NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:
 ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: ORELLANA Cantón: LORETO Parroquia: LORETO Barrio: PLAYAS DEL SUNO Calle: AV. RAFAEL ANDRADE Número: S/N Intersección: ROSALINO OLALLA Referencia: A LADO DE LA PAPELERIA Y BAZAR EL ESTUDIANTE Telefono Trabajo: 062893079

No. ESTABLECIMIENTO: 003 ESTADO ABIERTO OFICINA FEC. INICIO ACT. 25/08/2005
 NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:
 ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: ORELLANA Cantón: LA JOYA DE LOS SACHAS Parroquia: LA JOYA DE LOS SACHAS Calle: JAIME ROLDOS Número: S/N Intersección: ALEJANDRO LABAKA Referencia: DIAGONAL A LA POLICIA NACIONAL Telefono Trabajo: 022899160



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: MDAQ134112 Lugar de emisión: FRANCISCO DE Fecha y hora: 27/02/2014 16:32:31

Fecha de Generación de Documento: 12/febrero/2016

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

COMPROBANTE DE EXISTENCIA LEGAL DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Revisado el Catastro Digital de Organizaciones de esta Superintendencia, consta la siguiente información de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COCA LTDA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

No. RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN: SEPS-ROEPS-2013-000475

FECHA DE RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN: 04/29/2013

RUC:	1590017589001
SECTOR:	COOP-SFPS
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COCA LTDA
PROVINCIA:	ORELLANA
CANTÓN:	ORELLANA
PARROQUIA:	PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (COCA)
SEGMENTO / NIVEL:	SEGMENTO 3
ESTADO:	ACTIVA

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad de la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: www.seps.gob.ec

El presente comprobante carecerá de validez probatoria en un proceso judicial; para el efecto, se solicitará la respectiva certificación.

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

