



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 AMBATO, AGENCIA MATRIZ, PERIODO 1 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014”.**

AUTORA:

SONIA LILIANA BAYAS BAYAS

AMBATO - ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la señora Sonia Liliana Bayas Bayas, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique

DIRECTOR

Ing. Andrea Del Pilar Ramírez Casco

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Sonia Liliana Bayas Bayas, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citadas y referenciados.

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

Riobamba, 20 de febrero de 2017

Sonia Liliana Bayas Bayas

C.C. 1804309084

DEDICATORIA

Este Proyecto está dedicado a **DIOS** y a todos los familiares que aportaron de una u otra manera para que este proyecto se termine con éxito.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS, A mi Madre y familiares quienes me brindado su apoyo incondicional para culminar con éxito mi meta.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a sus docentes por haberme brindado la oportunidad de formar parte de esta gran institución.

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de ilustraciones	ix
Índice de tablas	ix
Índice de anexos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.2. Prognosis.....	4
1.1.3. Formulación del problema	4
1.1.4. Delimitación del problema.....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN	5
1.3. OBJETIVOS	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. AUDITORÍA	6
2.2. GESTIÓN	6
2.3. AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	6
2.4. IMPORTANCIA DE AUDITORÍA GESTIÓN	7
2.5. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	7
2.6. ALCANCE DE AUDITORÍA GESTIÓN	7
2.7. RIESGO DE AUDITORÍA.....	8
2.7.1. Tipos de Riesgos	9
2.8. FLUJO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	9
2.8.1. Fases del proceso de la Auditoría de Gestión	11
2.9. HALLAZGO DE AUDITORÍA	12

2.9.1.	Atributos del hallazgo	13
2.10.	PAPELES DE TRABAJO	13
2.10.1.	Tipos de papeles de trabajo.....	14
2.11.	INFORME DE AUDITORÍA	15
2.11.1.	Informe Corto de Auditoría	15
2.11.2.	Informe Largo de Auditorías	15
2.12.	DEFINICIÓN DE INDICADORES	15
2.12.1.	Indicadores de Eficacia	16
2.12.2.	Indicadores de Eficiencia.....	16
2.12.3.	Indicadores de Calidad de las actividades	17
2.13.	IDEA A DEFENDER	17
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		18
3.1.	MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN	18
3.1.1	Investigación De Campo.....	18
3.1.2.	Investigación Descriptiva.....	18
3.2.	POBLACIÓN.....	18
3.3.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	19
3.3.1.	Método inductivo	19
3.4.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN.....	19
3.4.1.	Investigación Documental	20
3.4.2.	Observación Directa.....	20
3.4.3.	Entrevista	21
3.4.4.	Cuestionario	21
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		22
4.1.	CARTA DE COMPROMISO	23
4.2.	ORDEN DE TRABAJO	24
4.3.	SIGLAS DE AUDITORÍA	25
4.4.	ARCHIVO PERMANENTE	27
4.4.1.	Información general	28
4.4.2.	RUC	33
4.4.3.	Fundamentación legal	35
4.4.4.	Marcas de auditoría.....	36
4.5.	ARCHIVO CORRIENTE.....	38
4.5.1.	Fase I: Conocimiento preliminar	39

4.5.2.	Fase II: Planificación	49
4.5.3.	Fase III: Ejecución	73
4.5.4.	Fase IV: Comunicación de resultados.....	100
	CONCLUSIONES	108
	RECOMENDACIONES.....	109
	BIBLIOGRAFÍA	110
	ANEXOS	111

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Árbol de problemas	3
Ilustración 2: Flujo del Proceso de la Auditoría de Gestión	10
Ilustración 3: Tipos de papeles de trabajo	14
Ilustración 4: Organigrama Estructural de la Cooperativa Ambato	32
Ilustración 5: Atención al Personal	75
Ilustración 6: Productos y Servicios	76
Ilustración 7: Departamento de Crédito.....	77
Ilustración 8: Documentación para un Crédito es Adecuada.....	78
Ilustración 9: Demora de Aprobación de un Crédito	79
Ilustración 10: Recibieron Notificación por Mora.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Total del Personal Administrativo y Corporativo de la COAC Ambato.	19
Tabla 2: Siglas a Utilizar en Auditoría	25
Tabla 3: Marcas de Auditoría	36
Tabla 4: Nómina de Empleados.....	40
Tabla 5: Análisis del FODA	45
Tabla 6: Plan Operativo Anual	46
Tabla 7: Cronograma de Actividad.....	51
Tabla 8: Atención del Personal	75
Tabla 9: Conoce todos los Productos y Servicios.....	76
Tabla 10: Departamento de Crédito.....	77
Tabla 11: Documentación para un Crédito es Adecuada.....	78
Tabla 12: Demora de Aprobación de un Crédito.....	79
Tabla 13: Recibieron Notificación por Mora.....	80

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Balance General Proyectado 2014	112
Anexo 2: Encuesta a los socios de la COAC Ambato.	113
Anexo 3: Normativas	114
Anexo 4: Facturas	115
Anexo 5: Documentos de deudores	116
Anexo 6: Llamadas de atención.....	117
Anexo 7: Calificación de riesgo.....	118

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es una “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, Agencia Matriz, para el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2014” para un adecuado control en los procesos y actividades con eficacia, eficiencia y calidad. Para su desarrollo se utilizó entrevista, la observación directa, cuestionarios para evaluar el control interno mediante COSO 1 a los funcionarios y encuestas para medir el grado de satisfacción de los socios. La cooperativa no ha realizado una Auditoría de Gestión, inexistencia de indicadores, incumplimiento en la calificación de riesgo, incumplimiento con el nivel de satisfacción de los clientes, el personal no cumple con el perfil profesional para el cargo, falta de recuperación de cartera y demora en conceder un crédito. Se recomienda realizar una Auditoría de Gestión al menos una vez al año para evaluar el desempeño y el cumplimiento de las metas y objetivos, diseñar y aplicar indicadores para evaluar a las Áreas administrativas y corporativas, el departamento de talento humano debe evaluar a los aspirantes esto permitirá identificar el conocimiento para el cargo, el departamento de crédito mayor énfasis en la recuperación de cartera para minimizar el porcentaje de cartera en riesgo enviar mensajes como recordatorio a los clientes cuando les toca la fecha de pago de su crédito para evitar que se encuentren en mora y agilizar los procesos para la entrega de créditos no más de 72 horas.

Palabras Claves: AUDITORÍA DE GESTIÓN. CONTROL INTERNO. COSO 1. INDICADORES DE GESTIÓN.

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique
DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

This research is an “Audit Management to the credit unión Ambato, parent agency, the period January 1 st to December 31 st, 2014” for adequate control activities with efficiency, effectiveness and quality. Interview was used for development, direct observation, internal control questionnaires by COSO I and later to publicize the findings. The cooperative has not conducted an audit, lack of indicators, failure risk rating, complying with the level of customer satisfaction; staff does not meet the professional, profile for the position, lack of recovery briefcase target set in the POA and promptly credit. It is recommended that a management audit at least once a year to evaluate the performance and achievement of goals and objectives, designing and implementing indicators to assess administrative and corporate áreas, the department of human talent must evaluate applicants this will identify the knowledge to office, the inspector credit increased emphasis on portfolio recovery to minimize the percentage of nonperforming loans so must notify the partners as it is up the date of payment of the loan to avoid in arrears and expediting the processes for delivering no more tan 72 credit hours.

Keywords: MANAGEMENT AUDIT. INTERNAL CONTROL. COSO I. MANAGEMENT INDICATORS.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, Agencia Matriz se realiza una Auditoría de Gestión, con el propósito de incrementar la eficacia, eficiencia y calidad en los procesos y actividades que realizan, esto permitirá tomar decisiones adecuadas al Ing. Santos Chango para el beneficio de la Institución Financiera.

Capítulo I se detalla el planteamiento del problema, pronosis, formulación, delimitación, justificación y objetivos general como específico, al realizar una Auditoría de Gestión se puede conocer los problemas que dificultan el desarrollo Administrativo y Corporativo obstaculice el crecimiento de la Cooperativa.

Capítulo II se encuentra el Marco Teórico donde sustenta científicamente la investigación, Auditoría, Gestión, Auditoría de Gestión, la importancia, objetivos, alcance, riesgo, procesos, hallazgos, papeles de trabajo, tipos de papeles, informe de auditoría e Indicadores la cual se fundamentó el desarrollo para realizar la Auditoría de Gestión.

Capítulo III tenemos el Marco Metodología donde definimos los métodos, técnicas e instrumentos de investigación esto permitió obtener evidencia suficiente de una actividad o proceso para ser examinados.

Capítulo IV es la propuesta de realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato donde se puso en práctica Visita preliminar, entrevista con el gerente, aplícanos cuestionarios de control interno a los funcionarios mediante el COSO 1, encuesta a los socios, indicadores de gestión, las mismas que de muestran debilidades que deben ser corregidas para evitar riesgos.

Se emitió un informe de Auditoría donde consta de Conclusiones y Recomendaciones, para un mejor desempeño de los funcionarios de la Cooperativa.

Al final determinamos la bibliografía y los respectivos anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el año 2002, se constituyó en una asociación de agricultores autónomo, con sede propia en la misma comunidad para las reuniones de la asociación, que actualmente es conocido como: “Paradero Turístico el Descanso de Taita Nico”. A mediados del año 2002 surgieron muchas ideas orientadas a cómo ayudar al desarrollo de la comunidad en general, fue entonces cuando nació la propuesta de establecer una Cooperativa de Ahorro y Crédito con oficinas ubicadas en la ciudad de Ambato. Esta idea se cristalizó y ejecutó a inicios del mes enero del año 2003, y es lo que hoy conocemos como COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO.

Es así que el 10 de Enero del 2003 mediante Acuerdo N° 001-SDRCC el Ministerio de Bienestar Social reconoce como una sociedad con personería jurídica y sin fines de lucro.

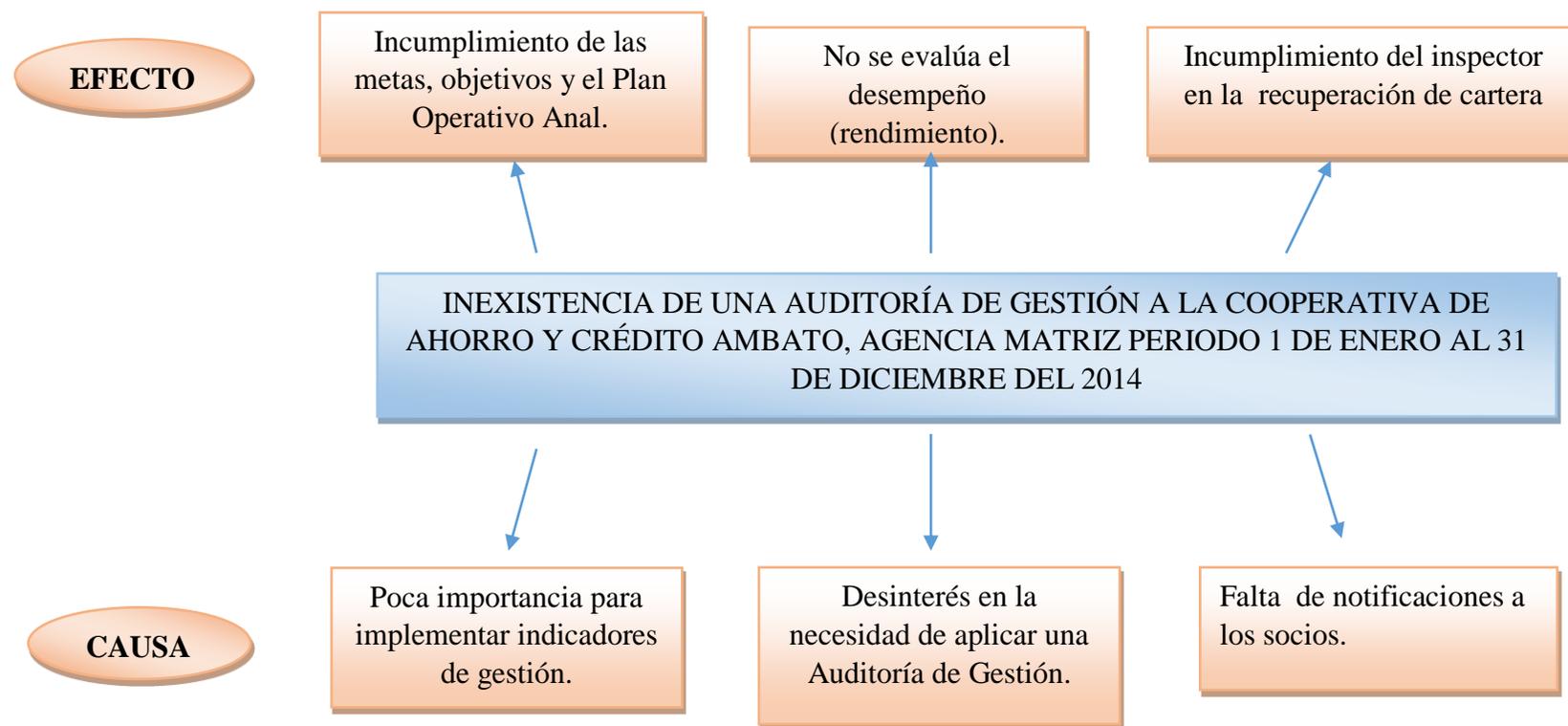
Entre los principales problemas que tiene la Cooperativa es la inexistencia de una Auditoría de Gestión que permita evaluar el nivel de desempeño de los funcionarios para establecer problemas de la Cooperativa y así tomar decisiones adecuadas, certeras con dirección al crecimiento financiero.

No cuentan con indicadores de Gestión para evaluar y supervisar el cumplimiento de los objetivos y metas del Plan Operativo Anual esto genera incumplimiento en los procesos administrativos y corporativos de la COAC Ambato.

A través del análisis a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, Agencia Matiz, periodo 2014, se determina que la Institución presenta falencias, inadecuado sistema de selección y contratación de personal con el perfil profesional para el cargo, en las captaciones y en la recuperación de cartera vencida. Esto ocasionan pérdidas ya que sus ingresos principales son los intereses que se cobra por créditos entregados de Consumo, Microcréditos e Hipotecarios a sus socios y en caso de no captar cartera no podrá colocar más créditos y no hay intereses para cobrar.

1.1.1. Análisis Crítico

Ilustración 1: Árbol de problemas



Fuente: COAC Ambato.
Realizado por: La Autora

1.1.2. Prognosis

El no realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa Ambato, no permitirá contar con una de las herramientas y técnicas administrativas para desenvolverse en el mundo de los negocios de una forma segura y confiable, que fortalezca su crecimiento, y al no conocer sus debilidades y oportunidades, no facilitará evaluar el nivel de cumplimiento de sus objetivos de la institución, resultando en su rentabilidad, y esto provocaría que se encuentre en desventaja para competir frente a otras entidades financiera.

Al aplicar una Auditoría de Gestión oportunamente, que es parte esencial del proceso administrativo, incrementara el control en todo el ciclo del proceso, y al integrar a la Auditoría de Gestión como parte del proceso administrativo y no como otra ciencia aparte de la propia administración, permitirá a la cooperativa atender con mayor eficacia, eficiencia y calidad a sus socios y funcionarios, fortaleciendo su seguridad y solidez económica en el mercado del sistema financiero.

1.1.3. Formulación del problema

¿En qué medida contribuye la realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, Agencia Matriz, Periodo 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2014?

1.1.4. Delimitación del problema

1.1.4.1. Delimitación de Contenido

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, Agencia Matriz

1.1.4.2. Delimitación Espacial

El trabajo se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

1.1.4.3.Temporal

La presente investigación se estudió del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación responde a la necesidad de realizar una Auditoría de Gestión con el fin de examinar y evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas del plan operativo anual con el propósito de verificar en qué grado se han cumplido y las causas por las que no se han logrado, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, Agencia Matriz, para apoyar la gestión del gerencia general.

Además la investigación es de gran importancia porque la Cooperativa no ha realizado una Auditoría de Gestión, esto ayudara a determinar el grado de confiabilidad del sistema de control interno para recomendar a la gerencia las medidas de salvaguardar y evitar desperdicios de recursos humanos, materiales y económicos.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

- Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, Agencia Matriz, Periodo 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2014 para mejorar el grado de eficacia , eficiencia y la calidad.

1.3.2. Objetivo Específicos

- Elaborar el Marco Teórico para sustentar científicamente la investigación.
- Establecer el Marco Metodológico para definir los métodos, técnicas e instrumentos de investigación.
- Ejecutar la Auditoría a través de indicadores de gestión como la emisión del Informe con las conclusiones y recomendaciones destinado a mejorar los procedimientos de la gestión del Gerente General.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. AUDITORÍA

Según el texto de (Couto Lorenzo, 2008, pág. 8) es.

Un examen independiente y sistemático realizado para determinar si las actividades y resultados cumplen con lo establecido en el procedimiento documental y también para determinar si esos procedimientos han sido implantados eficazmente y son los adecuados para alcanzar los objetivos.

2.2. GESTIÓN

Según la (Contraloría General de Estado, 2001, pág. 16)

Comprende todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento; además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia

- Que la producción o el servicio se haya cumplido en la cantidad y calidad esperada.
- Que sea socialmente útil el producto obtenido o el servicio prestado.

2.3. AUDITORÍA DE GESTIÓN

Según (La Federación Nacional de Contadores del Ecuador, 2008) dice:

Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad empresarial, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos institucionales, para facilitar la toma de decisiones de quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público.

2.4. IMPORTANCIA DE AUDITORÍA GESTIÓN

Según el texto de (Ramirez, s.f.) dice:

La importancia de realizar una auditoría de gestión se resume en la necesidad de comprobar el cumplimiento de las metas y objetivos de nuestra empresa. Contar con los recursos personales y productivos necesarios para llevar a cabo una actividad empresarial no es suficiente. Hay que conocerlos a fondo en su uso control, evaluarlos y si es preciso, modificarlos para mejorar nuestro negocio y así alcanzar la máxima eficiencia.

2.5. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

- Evaluar el cumplimiento de la misión, metas, objetivos políticas, planes y programas de trabajo (Indicadores).
- Evaluar el rendimiento y productividad (Costo/Beneficio).
- Evaluar las disposiciones legales y normativas, de la entidad, con el propósito, de sugerir modificaciones, suprimir o cambiar dicha información a la alta gerencia.
- Determinar medidas para salvaguardar y evitar desperdicio de recursos.
- Recomendar a la alta gerencia, la eliminación de unidades administrativas, funciones o tareas, con el fin de optimizar, los recursos humanos, materiales económicos y tecnológicos (minimizar costos/mayor productividad).
- Determinar el uso inadecuado de equipos, activos fijos y otros recursos.
- Aplicación de indicadores e índices administrativos y financieros.
- Contribuir y apoyar la gestión de los administradores.
- Recomendar mejoras significativas.

2.6. ALCANCE DE AUDITORÍA GESTIÓN

Según la (Contraloría General de Estado, 2001, pág. 37).

La Auditoría de Gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo de la organización, por lo que, en la determinación del alcance debe considerar lo siguiente:

- a) Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y, la participación individual de los integrantes de la institución.
- b) Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- c) Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendido como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.
- d) Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- e) Atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados u organizaciones; oportunidades de mejorar la productividad con mayor tecnificación; exceso de personal con relación al trabajo a efectuar; deficiencias importantes, en especial que ocasionen desperdicio de recursos o perjuicios económicos.
- f) Control sobre la identificación, de riesgo su profundidad e impacto y adopción de medidas eliminarlos o atenuarlos.
- g) Control de legalidad, del fraude y de la forma como se protegen los recursos.
- h) Evaluación del ambiente y mecanismos del control interno sobre el alcance de la auditoría, debe existir acuerdo entre los administradores y auditores; el mismo debe quedar bien definido en la fase de Conocimiento Preliminar, porque permite delimitar el tamaño de las pruebas o sea la selección de la muestra y el método aplicable, además medir el riesgo que tiene el auditor en su trabajo.

2.7. RIESGO DE AUDITORÍA

Según el texto (Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2013, pág. 56):

Se define como riesgo de auditoría todos aquellos aspectos tanto cuantitativos como cualitativos, que pueden no ser conocidos por el auditor de cuentas en el transcurso de su trabajo. Todo riesgo, si no es posible, puede no llegar a conocerse. Es por ello que el auditor de cuentas debe fijar en la planificación de sus trabajos de revisión las áreas de la empresa en las que podrían ocurrir estos y en todo caso intentar cuantificarlos para ser compartidos en el nivel de materialidad establecido.

Cualquier estimación de la posible ocurrencia de un riesgo futuro debe contar siempre con un principio de prudencia y una justificación de los motivos que lo sustentan.

2.7.1. Tipos de Riesgos

Según la (Contraloría General de Estado, 2001, pág. 61) tenemos:

2.7.1.1 Riesgo Inherente

De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo.

2.7.1.2.Riesgo de Control

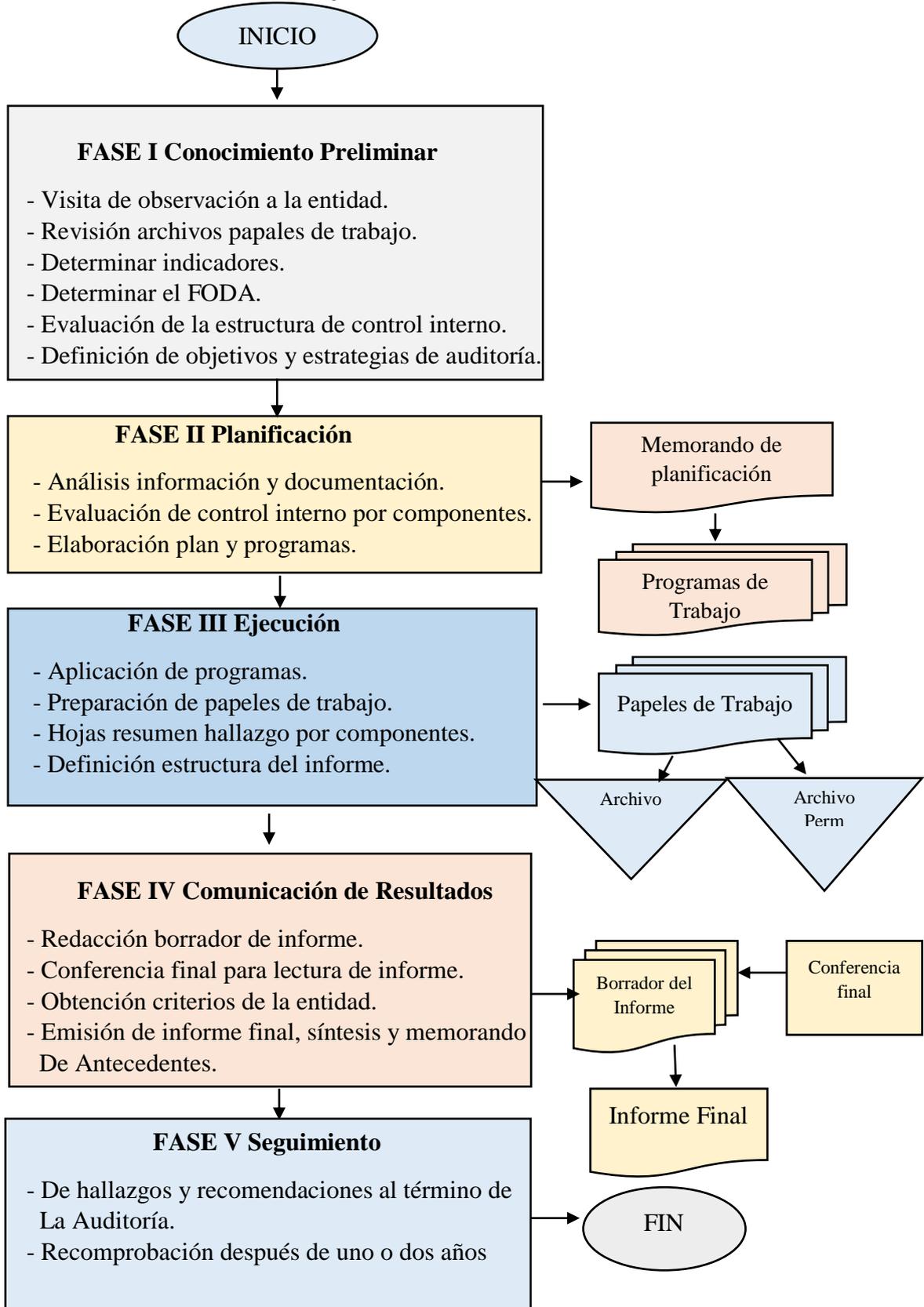
De que el Sistema de Control Interno prevenga o corrija tales errores.

2.7.1.3.Riesgo de Detección

De que los errores no identificados por los errores del control interno tampoco no sean reconocidos por el auditor.

2.8. FLUJO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Ilustración 2: Flujo del Proceso de la Auditoría de Gestión



Fuente: (Contraloría General de Estado, 2001, pág. 128).

Elaborado por: La Autora

2.8.1. Fases del proceso de la Auditoría de Gestión

FASE I: Conocimiento preliminar

La (Contraloría General de Estado, 2001, pág. 129) dice:

Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonable.

FASE II: Planificación

Los autores definen (Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2013, pág. 36) es:

La fase de planificación es muy importante, pues su correcta asignación de recursos debe permitir llegar a unos niveles altos de eficiencia y eficacia. En esta fase se deben prever las pruebas a realizar, el número de horas máximo en que se debería realizar toda la auditoría, desde que se recibe la aceptación de cliente, hasta la lectura y entrega al cliente del Informe de auditoría, así como la necesaria supervisión de todos los análisis realizados.

FASE III: Ejecución

Los autores definen (Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2013, pág. 43) que:

Una vez realizada la plasmación por escrito de la planificación, se inicia la ejecución del trabajo en la sede del cliente, la cual comprende las siguientes fases:

Solicitud de datos de a la empresa. Es muy recomendable efectuar una primera solicitud de datos, la cual podrá ser ampliada en el transcurso de la auditoria si se considera necesario. Dicha solicitud debe ser adaptada al volumen y sector de la sociedad a auditar. Dicha solicitud tiene como principal objetivo de la empresa pueda, con la debida antelación, preparar lo solicitado y con ello contribuir a que los papeles de trabajo del

auditor estén debidamente soportados no solo con datos estrictamente contables sino de todo tipo que el auditor considere necesario para justificar la evidencia del trabajo.

FASE IV: Comunicación de Resultados

Los autores definen (Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2013, pág. 53) como:

Una vez finalizada la fase de ejecución de los trabajos de revisión, es muy recomendable efectuar una primera reunión con los gestores de la empresa, y todo el equipo de auditores que han intervenido. El objetivo de esta fase es contrastar unas conclusiones preliminares. Suele ocurrir a menudo que los gestores de la sociedad auditada soliciten un tiempo prudencial para en su caso aportar una mayor documentación, que pudieran modificar estas primeras conclusiones del trabajo realizado de revisión de cuentas.

Esta fase suele conllevar una primera redacción de un borrador de Informe de Auditoría donde se le comunica al cliente no tanto la redacción del texto en sí, sino las conclusiones que se derivan de todo el trabajo de verificación efectuado hasta esa fecha.

FASE V: Seguimiento

El manual de (Contraloría General de Estado, 2001, pág. 240) dice:

Con posterioridad y como consecuencia de la autoría de gestión realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores externos que ejecutaron la auditoría, deberán realizar el seguimiento correspondiente.

2.9. HALLAZGO DE AUDITORÍA

Según el texto de (Sidneysandoval, 2012).

Se denomina hallazgo de auditoría resultado de la comparación que se realiza entre un CRITERIO y la SITUACIÓN actual encontrada durante el examen a un departamento, un área, actividad u operación.

Es toda información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de recursos en la organización, programa o proyectos bajo examen que merecen ser comunicados en el informe.

2.9.1. ATRIBUTOS DEL HALLAZGO

(Atributos del Hallazgo, s.f.).

1. Condición: La realidad encontrada
2. Criterio: Cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser).
3. Causa: Qué originó la diferencia encontrada.
4. Efecto: Qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada.

Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación indicarán la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, posteriormente indicarán su conclusión sobre el hallazgo y finalmente hará las recomendaciones pertinentes.

2.10. PAPELES DE TRABAJO

El auditor debe conservar evidencias de los análisis, comprobaciones, verificaciones, interpretaciones, etc., en que funda sus opiniones y juicios. Esta evidencia se registra en una serie de documentos que, en términos técnicos, se conocen como “papeles de trabajo” formados principalmente por estados analíticos relativos a los cuentas que se revisan y por otras pruebas escritas que también tienen por objetivo respaldar el dictamen.

Además los papeles de trabajo describen los procedimientos de auditoría que se siguieron, revisar en caso necesario, como prueba del trabajo hecho; finalmente, los papeles de trabajo correspondientes a la auditoría de un ejercicio.

No se intenta especificar la forma o detallar el contenido de los papeles de trabajo, ya que deben ser confeccionados de acuerdo a las circunstancias y a las necesidades del auditor en cada trabajo.

2.10.1. Tipos de papeles de trabajo

Aunque los papeles de trabajo varían de acuerdo a las circunstancias y al criterio del auditor, se presentan a continuación una clasificación que permite su fácil empleo y comprensión:

Ilustración 3: Tipos de papeles de trabajo



2.10.1.1. Archivo Permanente

Según el texto (Tamayo Alzate, 2001, pág. 50) define:

Contiene información que cubre varios periodos de la auditoría y son de utilidad en exámenes posteriores, representando sumo interés para los administrados de la aplicación y fuente de amplia consulta relacionada con cada sistema o aplicación en particular. Como ejemplo se puede mencionar aquella información relacionada con naturaleza y justificación de la aplicación, reseña de la aplicación, estructura organizacional respecto al manejo de la aplicación, interrelación con otras aplicaciones, documentación de entradas y salidas, diccionario de datos, programas, menús, diagramas de sistemas, naturaleza y definición de cada proceso etc.

2.10.1.2. Archivo Corriente

Según el texto (Tamayo Alzate, 2001, pág. 51) define:

Se elabora para examinar cada periodo de auditoría a realizar, constituyéndose en evidencia del trabajo realizado por el auditor, mostrando todas sus fases y sirviendo como respaldo para presentar los informes respectivos. Como ejemplo se tiene: el programa de trabajo, utilización de datos de prueba, verificación al contenido de archivos utilización de programas de auditoría, revisión lógica a los programas de la aplicación auditada, control de procesos, análisis de entrada al sistema análisis

de salidas producto por el sistema, análisis de controles administrativos, análisis de controles organizacionales, informes de auditoría, etc.

2.11. INFORME DE AUDITORÍA

Según los autores (Arens & Loebbecke, 2002, pág. 180) definen que:

Los informes de auditoría son el producto final del trabajo del auditor, este informe es utilizado para indicar las observaciones y recomendaciones a la gerencia, aquí también se expone la opinión sobre lo adecuado o lo inadecuado de los controles o procedimientos revisados durante la auditoría.

2.11.1. Informe Corto de Auditoría

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

2.11.2. Informe Largo de Auditorías

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

2.12. DEFINICIÓN DE INDICADORES

El texto de (Franklin F, 2007, pág. 147) “Un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación”.

Es una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o procesos diferentes. Por si solos no son relevantes, pues sólo requieren importancia cuando se les compara con otro de la misma naturaleza. Un indicador pretende caracterizar el éxito o la eficacia de un sistema, programa u organización, pues sirve como una medida aproximada de algún componente o relación de algunos componentes.

2.12.1. Indicadores de Eficacia

Según el texto de (Maldonado E, 2011) dice “Son los que permiten determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un periodo determinado o el ejercicio de los resultados e relación al presupuesto asignado, a saber”

$$Eficacia\ programática = \frac{Metas\ alcanzadas}{Metas\ programadas}$$

$$Eficacia\ presupuestal = \frac{Presupuesto\ ejercido}{Presupuesto\ asignado}$$

La eficacia, es la capacidad de lograr los objetivos y metas programados con los recursos disponibles y en un tiempo determinado.

En la eficacia Programática la cifra mayor a 1 constituye un resultado positivo; cuando es menor a 1 significa incumplimiento; en la eficacia presupuestal la cifra mayor a 1 significa sobre ejercicio; cuando es menor puede indicar un uso más racional de los recursos.

2.12.2. Indicadores de Eficiencia

Según el texto de (Maldonado E, 2011, pág. 86) “Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin y se determinan”

$$Eficiencia = \frac{Eficacia\ programática}{Eficacia\ presupuestal}$$

Eficiencia es el cumplimiento de los objetivos y metas programados con el mínimo de recursos disponibles.

La eficiencia presupone una clara definición del alcance de los resultados proyectados y a predeterminación de los costos unitarios a incurrir, con la finalidad

de que cada meta o proyecto se realice dentro de una acertada presupuestación. Presupone también la realización de una adecuada evaluación previa, que certifique la congruencia en la definición de las metas y la correcta presupuestación de recursos.

2.12.3. Indicadores de Calidad de las actividades

Según el texto de (Alvarez Heredia, 2003, pág. 227) dice:

El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados. Hoy en día introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma.

Indicadores cualitativos

- Manera en que la organización propicia el impulso sistemático de la participación de todos los integrantes para el logro de procesos, productos y servicios de calidad.
- Capacidad para establecer estándares para evaluar la calidad productos y servicios.

Indicadores cuantitativos

$$\frac{\text{Servicios Deficientes}}{\text{Total de Servicios}}$$

2.13. IDEA A DEFENDER

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, Agencia Matriz, Periodo 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2014 permitirá mejorar el grado de eficacia, eficiencia y la calidad de la Institución Financiera.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó mediante un estudio de campo y descriptiva que se basara en la obtención de datos.

3.1.1 Investigación De Campo

La investigación de campo según (Arias, 1999) “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna”.

Se obtuvo documentación y la recolección de datos en el lugar de los hechos para determinar la situación de la COAC Ambato.

3.1.2. Investigación Descriptiva

Según (Cuenca, 2006, pág. 38) dice que:

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

La descriptiva se utilizó para describir y detallar los eventos que presenta en la Cooperativa Ambato.

3.2. POBLACIÓN

Total de habitantes de un área específica (ciudad, país o continente) en un determinado momento.

Tabla 1: Total del Personal Administrativo y Corporativo de la COAC Ambato.

CONCEPTO	TOTAL
PERSONAL ADMINISTRATIVO	14
PERSONAL CORPORATIVO	25
TOTAL	39

Fuente: COAC Ambato.
Realizado por: La Autora

3.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1. Método inductivo

Según el texto (Bernal Torres C. A., 2006, pág. 56) que:

Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación se de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamento de una teoría.

Se utilizó para comprobar de la Idea a Defender planteada y hacer referencia a la visita preliminar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

Según el texto (Franklin, 2007, pág. 83) dice:

Para recabar la información requerida en forma ágil y ordenada se puede emplear alguna combinación de las siguientes técnicas.

- Investigación Documental
- Observación Directa
- Acceso a redes de información

- Entrevista, Cuestionarios y Cedulas

3.4.1. Investigación Documental

Según el texto (Franklin, 2007, pág. 83) dice:

Este aspecto de la auditoría implica localizar, seleccionar y estudiar la documentación que puede aportar elementos de juicio a los auditores. Las fuentes documentales básicas a las que se puede acudir son: Normativa, Administrativa, Mercado, Ubicación geográfica, Estudios financieros, Situación económica y Comportamiento del consumidor.

Se solicitó documentación como el Plan Operativo Anual como guía para la realización y aplicar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, Agencia Matriz.

3.4.2. Observación Directa

Según el texto (Franklin, 2007, pág. 83) dice:

Este recurso que puede ser empleado por los auditores consiste en la revisión del área física donde se desarrolla el trabajo de la organización, para conocer las condiciones laborables y el clima organizacional imperante.

Es recomendable que el auditor responsable encabece la observación directa, comente analice su percepción con los otros auditores para asegurar que existe consenso en torno a las condiciones de funcionamiento del área y definir los criterios a los que se deberá sujetarse en todo momento la auditoría.

Se verifico los procesos y actividades que realizan los funcionarios de Cooperativa Ahorro y Crédito Ambato, Agencia Matriz.

3.4.3. Entrevista

Esta técnica consiste en reunirse en una o varias personas y cuestionarlas orientadamente para obtener información. Este medio es posiblemente el más empleado y uno de los que se puede brindar información más completa y precisa, puesto que el entrevistador, al tener contacto directo con el entrevistado, además de tener respuestas, puede percibir actitudes y recibir comentarios.

La entrevista se realizó al Ing. Santos Chango Gerente General de COAC Ambato con la finalidad de obtener información.

3.4.4. Cuestionario

Según el texto (Franklin, 2007, pág. 83) dice:

Estos instrumentos, que se emplean para obtener la información deseada en forma homogénea, están constituidos por serie de preguntas escritas, predefinidas, secuenciales y separadas por capítulos o temática específica, con el propósito de que se muestren la inter relación y conexiones lógicas entre los diferentes áreas y rubros para que en conjunto brinden un perfil completo de la organización.

Elaborar y Aplicar una serie preguntas a los funcionarios de la Cooperativa Ahorro y Crédito Ambato, Agencia Matriz.

Los cuestionarios fueron realizados a los socios para medir el grado de satisfacción que tiene hacia la Cooperativa.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

AGENCIA MATRIZ

PERIODO

ENERO - DICIEMBRE

2014

4.1. CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 05 de enero del 2015

Señor:

Ing. Santos Chango

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

Presente

La presente confirma el acuerdo concerniente a los términos del convenio y la naturaleza de los servicios que se llevara a cabo para la Auditoría de Gestión. Las condiciones son las siguientes:

Periodo: Este convenio será por un periodo de 9 meses que indicara el 01 de enero del 2015. Ninguna de las partes puede finalizar el contrato antes de 30 días de entregar el aviso por escrito correspondiente a la contraparte.

Obligaciones: Las obligaciones que incluyen son:

- Aplicación de una Auditoría de Gestión.
- Preparación y exposición de informe final que incluye conclusiones y recomendaciones para la implementación de los cambios propuestos.

Compensación: La compensación por los servicios prestados tendrá una tarifa de \$2500.00 (dos mil quinientos con 00/100 de dólares), pagaderos y facturados al término de la Auditoría.

Atentamente:

Ing. Víctor Cevallos
Jefe de Equipo

Ing. Santos Chango
Gerente General

4.2. ORDEN DE TRABAJO

Ambato, 05 de enero del 2015

Ing. Víctor Cevallos
Jefe de Equipo
Presente

De mi consideración

De acuerdo a la carta de convenio realizada con el Representante Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ing. Santos Chango para realizar la Auditoría de Gestión a la entidad antes mencionada, autorizo a usted para que en calidad de Jefe de Equipo inicie dicha Auditoría por el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.

Se cumplirá con los siguientes objetivos:

Evaluar el sistema del control interno a los funcionarios de la Cooperativa.

Realizar y Aplicar una encuesta a los socios.

Emplear indicadores de gestión para medir el grado de cumplimiento de la eficacia, eficiencia y calidad.

- Comunicar los resultados de la auditoría a la gerencia a través del dictamen profesional que sirva como herramienta para toma de decisiones.

La Auditoría de Gestión se realizará con el siguiente equipo de trabajo:

Auditor Junior - Liliana Bayas

Jefe de Equipo - Ing. Víctor Cevallos

El plazo de la entrega del borrador de informe con sus respaldos será el 30 de octubre del 2015.

ATENTAMENTE

Auditor Junior- Liliana Bayas
Gerente General **S&L** AUDITORÍA Y CONSULTORES. S.A.

4.3. SIGLAS DE AUDITORÍA

Tabla 2: Siglas a Utilizar en Auditoría

N.-	NOMBRE	SIGLAS	OBSERVACIÓN
1	Ing. Víctor Cevallos	VC	Jefe de Equipo
2	Sonia Liliana Bayas Bayas	SLBB	Auditor Junior
3	Archivo Permanente	AP	
4	Archivo Corriente	AC	
5	Conocimiento Preliminar	CP	
6	Planificación	P	
7	Ejecución	E	
8	Comunicación de Resultados	CR	

Elaborado por: SLBB	Fecha: 05-01-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 09-01-2015

ARCHIVO PERMANENTE

CLIENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

DIRECCIÓN: CALLE LALAMA 08- 51 Y JUAN BENIGNO VELA

NATURALEZA DEL TRABAJO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Elaborado por: SLBB	Fecha: 05-01-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 09-01-2015

ÍNDICE

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

4.4. ARCHIVO PERMANENTE

ARCHIVO PERMANENTE	
INFORMACIÓN GENERAL	IG 4/4
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL COAC.	OE 1/1
RUC	RUC 2/2
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	FL 1/1
MARCAS DE AUDITORÍA	MA 1/1

Elaborado por: SLBB	Fecha: 05-01-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 09-01-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

4.4.1. INFORMACIÓN GENERAL

1. Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada nace en la Comunidad de Chibuleo San Alfonso, parroquia Juan B. Vela, mediante un proceso organizativo, social, económico y con el objetivo de remediar necesidades familiares.

Es así que el 10 de Enero del 2003 mediante Acuerdo N° 001-SDRCC el Ministerio de Bienestar Social reconoce como una sociedad con personería jurídica y sin fines de lucro. Luego se apertura la oficina matriz en la ciudad de Ambato en el mes de enero del año 2003, a fines del mismo año se abre una agencia en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

En el 2004 amplían sus servicios al cantón Cevallos, para el año 2005 la Cooperativa ya es conocida a nivel de la zona central del país, en el año 2006 extiende sus servicios con una oficina en el cantón Pujilí y otra en el cantón Saquisilí, en el año 2008 se adquiere un edificio en la Ciudad de Ambato, para brindar un mejor servicio y una mejor atención a sus socios, en el año 2009 para ampliar la cobertura se apertura dos oficinas más uno en la Ciudad de Guaranda y otro en la Ciudad de Quito, a fines del año 2011 se adquiere un edificio en la ciudad de Latacunga para dar mayor seguridad a nuestros asociados, actualmente en nuestros 10 AÑOS DE SERVICIO Y CONFIANZA.

2. Misión

Somos una cooperativa de ahorro y crédito que brinda servicios financieros con responsabilidad social enfocada a promover el desarrollo económico de la colectividad.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 05-01-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 09-01-2015

3. Visión

Al 2014 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Limitada, consolidara su liderazgo en la sierra central, aplicando su cobertura, alcanzado indicadores financieros y sociales de calidad, reconocidos por la sociedad a nivel nacional e internacional, obteniendo una calificación de riesgo BB.

4. Objetivos

4.1. Objetivo General de la Cooperativa

- Ser una cooperativa que brinda servicios financieros con responsabilidad social enfocada a promover el desarrollo económico de la colectividad.

4.2. Objetivos Específicos

- Contribuir al mejoramiento socio económico de los socios.
- Fortalecer y mantener los servicios financieros
- Generar satisfacción y compromiso de los socios.
- Brindar productos financieros funcionales y de calidad.
- Implementar plan de difusión de la gestión de la cooperativa.
- Fortalecer el sistema de gestión administrativa y operativa.

5. Valores Corporativos

- Agilidad
- Respeto
- Honestidad
- Integración

Elaborado por: SLBB	Fecha: 05-01-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 09-01-2015

6. Los servicios que presta la Institución son:

- Préstamos a Corto plazo
- Préstamos a Largo Plazo
- Ahorros programados
- Ahorro Infantil
- Ahorro a la Vista
- Rapi pagos
- Seguros de accidentes

7. Productos

- Depósitos a plazo fijo
- Ahorros a la vista

8. Tipos de Créditos**8.1. Microcrédito**

Es todo crédito concedido a un prestatario, persona natural, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados USD 20,000 (VEINTE MIL dólares de los Estados Unidos de América).

8.2. Hipotecario

- Escritura Original del Terreno.
- Certificado de Gravamen.
- Pago del Impuesto Predial.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 05-01-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 09-01-2015

8.3. Para Prendas

- Contrato de Compra venta de Vehículo.
- Copia de matrícula de Vehículo.

8.4. Crédito de Consumo

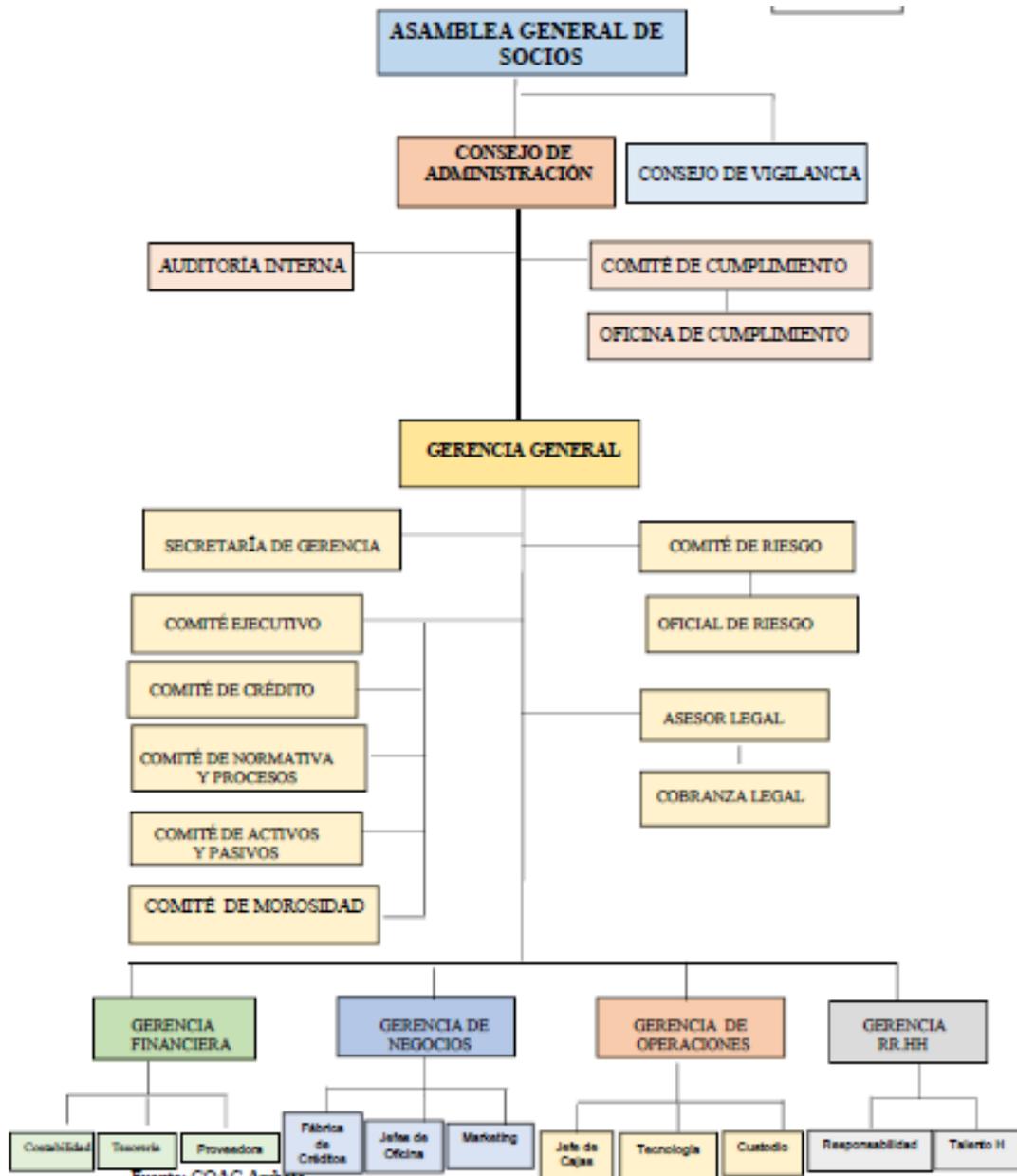
Se entiende por créditos de consumo, a los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 05-01-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 09-01-2015

9. Organigrama Estructural de la Cooperativa Ambato

OE 1/1

Ilustración 4: Organigrama Estructural de la Cooperativa Ambato



Fuente: COAC Ambato.
Realizado por: La Autora

4.4.2. RUC

**CONSULTA DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

SRI
...le hace bien al país!

NUMERO RUC: 1891709591001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA.

NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA AMBATO LTDA.

CLASE DE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL

REPRESENTANTE LEGAL: CHANGO UNOG JOSE SANTOS

FEC. INICIO ACTIVIDADES.: 10/01/2003 **FEC. CONSTITUCION:** 10/01/2003
FEC. INSCRIPCION: 04/02/2003 **FEC. ACTUALIZACION:** 31/10/2013

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCION PRINCIPAL:
 Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: LALAMA Número: 08-51
 Intersección: JUAN BENIGNO VELA Referencia ubicación: A MEDIA CUADRA DEL HOTEL
 EMPERADOR Telefono Trabajo: 032420544 Email: ambato@cooperativaambato.com Telefono
 Trabajo: 032420178 Celular: 0997069962 Web: WWW.COOPERATIVAAMBATO.COM

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 009 **ABIERTOS:** 9
CERRADOS: 0

JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO \ TUNGURAHUA

Este documento y la información contenida son de uso interno exclusivo del Servicio de Rentas Internas

Usuario: CCGV030907 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 ENTRE MARTINEZ Y LALAMA **Fecha y hora:** 08/05/2014 10:05:04



Página 1 de 4

SRI.gob.ec



CONSULTA DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1891709591001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. ACT. :** 31/10/2013
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA AMBATO LTDA. **FEC. INICIO ACT.:** 10/01/2003

ACTIVIDADES ECONOMICAS:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: LALAMA Número: 08-51
Intersección: JUAN BENIGNO VELA Telefono Trabajo: 032420544 Email: ambato@cooperativaambato.com
Telefono Trabajo: 032420178 Celular: 0997069962 Web: WWW.COOPERATIVAAMBATO.COM

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. ACT. :** 14/02/2012
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA AMBATO **FEC. INICIO ACT.:** 01/12/2003

ACTIVIDADES ECONOMICAS:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: LATACUNGA Parroquia: LA MATRIZ Calle: QUITO Número: 16-70
Intersección: GUAYAQUIL Y PADRE SALCEDO Telefono Trabajo: 032800650

No. ESTABLECIMIENTO: 003 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. ACT. :** 11/04/2005
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA AMBATO **FEC. INICIO ACT.:** 01/10/2004

ACTIVIDADES ECONOMICAS:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: CEVALLOS Parroquia: CEVALLOS Calle: BUCHELI Número: S/N
Intersección: JUAN VARGAS Telefono Trabajo: 032872688 Fax: 032872688

No. ESTABLECIMIENTO: 004 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.:** 26/03/2007
NOMBRE COMERCIAL:

ACTIVIDADES ECONOMICAS:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: PUJILI Parroquia: PUJILI Calle: BELISARIO QUEVEDO Número: 221
Intersección: JOSE JOAQUIN DE OLMEDO Telefono Trabajo: 032724777 Fax: 032724777



4.4.3. Fundamentación legal

La Cooperativa está sujeta a las siguientes leyes, códigos y normas:

- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento.
- Ley de Seguridad Social.
- Reglamento de Comprobante de Ventas, Retención y otros documentos complementarios.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Manual de funciones.
- Código de Ética

Elaborado por: SLBB	Fecha: 05-01-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 09-01-2015

4.4.4. Marcas de auditoría

Tabla 3: Marcas de Auditoría

 AUDITORÍA Y CONSULTORES. S.A.	
CLIENTE: COAC AMBATO	AUDITORÍA DE GESTIÓN
MARCAS	SIGNIFICADO
®	Revisado
√	Verificado
✕	Observación
□	Hallazgo
Σ	Sumatoria
Ω	Sustentado con Evidencia

Realizado por: La Autora

Elaborado por: SLBB	Fecha: 05-01-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 09-01-2015

ARCHIVO CORRIENTE

CLIENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

DIRECCIÓN: CALLE LALAMA N° 08-51 Y JUAN BENIGNO VELA

NATURALEZA DEL TRABAJO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Elaborado por: SLBB	Fecha: 05-01-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 09-01-2015

ÍNDICE

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

4.5. ARCHIVO CORRIENTE

ARCHIVO CORRIENTE	
CONOCIMIENTO PRELIMINAR	CP
PLANIFICACIÓN	P
EJECUCIÓN	E
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	CR

Elaborado por: SLBB	Fecha: 05-01-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 09-01-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

4.5.1. Fase I: Conocimiento preliminar

PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

OBJETIVOS:

- Obtener el conocimiento general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.
- Determinar los recursos que serán necesarios para la Auditoría.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Visita Preliminar a las oficinas COAC.	VP 1/3	SLBB	06/01/2015
2	Entrevista con el Gerente y solicitar información para la realización de la Auditoría.	EG 1/2	SLBB	10/02/2015
3	Análisis del FODA.	AF 1/1	SLBB	11/03/2015
4	Solicitar el Plan Operativo Anual.	POA1/3	SLBB	14/03/2015

Elaborado por: SLBB	Fecha: 15-01-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 19-01-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO**4.5.1.1. VISITA PRELIMINAR****PERÍODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014****DATOS GENERALES.****Razón Social:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.**Fecha de Creación:** 10 de Enero de 2003.**Localización Geográfica:** Calle Lalama N° 08-51 Intersección Juan Benigno Vela.**Actividad Económica:** Actividades de Intermediación Monetaria Realizada por Cooperativas.**Representante Legal:** Ing. Santos Chango**Tabla 4: Nómina de Empleados**

N°	NOMBRE	CARGO
1	Ing. Santos Chango	Gerente General
2	Eco. Blanca Pilla	Secretaria General
3	Dr. Jorge Caiza	Asesor Legal
4	Abg. Juan Manuel Yucailla	Gerente Negocios
5	Ing. Roberto Aroca	Oficial de Cumplimiento
6	Dr. Hendry Yachirema	Recursos Humanos
7	Srta. Roció Chango	Asistente
8	Ing. Cristina Yucailla	Gerente Financiero
9	Ing. Marlene	Contadora
10	Srta. Eulalia Segura	Auxiliar de Contabilidad
11	Lic. Vicente Toalombo	Tesorero

Fuente: COAC Ambato.

Realizado por: La Autora

Elaborado por: SLBB	Fecha: 06-01-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 10-01-2015

N°	NOMBRE	CARGO
12	Sr. José Tasna	Custodio de Documentos
13	Ing. Fabián Bayas	Sistemas
14	Ing. Paul Acosta	Sistemas
15	Ing. Daniel Vaca	Sistemas
16	Ing. Fernando Moposita	Sistemas
17	Eco. Marlene Quispe	Jefe de Operaciones
18	Ing. Hernán Chango	Fábrica de Crédito
19	Ing. Geovanny	Fábrica de Crédito
20	Sr. Pedro Chacha	Fábrica de Crédito
21	Ing. Cesar Tisalema	1 Analistas
22	Ing. Ángel Charco	2 Analista
23	Ing. Carlos Yucailla	3 Analista
24	Ing. Pilar Ulgalo	4 Analista
25	Sr. Amable Toalombo	Inspector
26	Sr. Luis Mangahuasi	Inspector
27	Sr. Klever Masabanda	Inspector
28	Sr. David Llambo	Inspector
29	Sr. Edgar Moposita	Inspector
30	Sr. Jorge Puago	Inspector
31	Sr. Israel Capuz	Inspector
32	Lic. Mirian Yucailla	Jefe de Inversiones
33	Lic. Martha Masabanda	Inversiones
34	Ing. Clara Solís	Inversiones
35	Econ. Carmen Toalombo	Jefe de Caja
36	Ing. Hilda Ninabanda	Cajas
37	Srta. Lourdes Maliza	Cajas
38	Sra. Carmen Barahona	Cajas
39	Ing. Bertha Poaquiza	Información

Fuente: COAC Ambato.

Realizado por: La Autora

Elaborado por: SLBB	Fecha: 06-01-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 10-01-2015



Se realizó la visita a la institución y se pudo observar que el personal ingresa a las 7:45, para la atención al cliente que comienza desde las 8:00 hasta las 17:30 de lunes a viernes y el sábado hasta las 13:00, con una hora de almuerzo.

En la primera planta funcionan las Áreas de cajas, servicio al cliente, información y la seguridad.

En la segunda planta el Áreas de Inversiones y Analista de Crédito, son los responsables de obtener información de los socios en el sistema EQUIFAX para el rubro de información Crediticia, la finalidad exclusiva es la de conocer el nivel de endeudamiento y el riesgo crediticio.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 06-01-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 10-01-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

4.5.1.2. ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

PERÍODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

NOMBRE: Ing. Santos Chango

CARGO: Gerente General

DÍA PREVISTO: Ambato 15 de Mayo del 2015

1. ¿La Cooperativa a realiza Auditoría de Gestión?

SI.... NO...X...

2. ¿Cuáles son las funciones del Gerente?

- Administrar y controlar las actividades como la presentar de los resultados a la junta de Accionistas de la Cooperativa.

3. ¿Qué tanto cree usted que conoce los productos y servicios que presta la Cooperativa?

Si conozco muy bien, debido a que tengo mucho tiempo trabajando en esta institución con el conocimiento que se va adquiriendo día a día se está al tanto de los productos y servicios.

4. ¿La Gerencia General sigue los lineamiento (planeación) trazados?

Si la cooperativa mantiene una planeación desde la matriz para todas las agencias pero para su ejecución se toma en cuenta las sugerencias de agencias.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 10-02-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 16-02-2015

5. ¿Realiza la Gerencia juntas periódicas con los jefes de los departamentos?

Sí, pero no en forma periódica ya que por el tiempo pero cuando existen un problemas que están aconteciendo para tomar las medidas correctivas y necesarias para tener un buen funcionamiento.

6. ¿Cree que posee el apoyo y colaboración del personal?

Si, trato de tener una buena comunicación con ellos de hacer un clima laboral que se sientan parte de la cooperativa y colaboren con entusiasmo.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 10-02-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 16-02-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

4.5.1.3. Análisis del FODA ✘

PERÍODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

El análisis FODA permite resumir todo lo bueno o malo que tiene la cooperativa tanto interna como externa.

Tabla 5: Análisis del FODA

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura adecuada para los servicios que presta la cooperativa. • Imagen Corporativa. • Conocimiento y experiencia en área del negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de la cooperativa en la sierra central. • Controlado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. • Aumento de demanda de créditos para el sector productivo.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • El personal que elabora en la cooperativa no poseen estudios de tercer nivel. • Duplicidad de funciones. • El personal no es capacitado frecuentemente. • Falta de cumplimiento en los pagos. • Demora en los Servicios Crediticios. • Inadecuado Equipos de Cómputo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto nivel de competencia por parte de entidades financieras públicas y privadas. • Entidades con mejor tecnología • Competencia con menor tasas de interés. • Información inexacta enviada SEPS. • Falta de pago de sus clientes.

Fuente: COAC Ambato.

Realizado por: La Autora

Elaborado por: SLBB	Fecha: 11-03-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 18-03-2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

4.5.1.3. PLAN OPERATIVO ANUAL ®

PERÍODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Tabla 6: Plan Operativo Anual

PERSPECTIVA	EJE	RESPONSABLE	OBJETIVO ESTRATEGICO	META	INDICADOR	SEGUIMIEN TO	COMO HACERLO	MEDIOS A UTILIZAR
FINANCIERO (15)	FINANCIERO	FINANCIERO	Alcanzar una eficiencia administrativa (egresos operaciones / total activo) no mayor al 7%.			Se puede medir	Seguimiento de los datos financiero	Cuadros de Excel de índices de gestión (gráficos)
			<input type="checkbox"/> Obtener una calificación de riesgo de al menos BB, otorgada por una calificadora de riesgo calificada por la SBS.	CALIF. BB+	CALIF	Gestión y análisis	Implementación y desarrollo	Evaluación del ambiente de gestión (semaforización)
			Gestionar una adecuada liquidez.	20%	Disponible/obligaciones con el público			
CLIENTE (25)	COBERTURA		Ampliar la cobertura a través de la consolidación y apertura de agencias.		Número de oficinas			

	GESTIÓN DE CLIENTES	COORDINADOR DE NEGOCIO Y OPERACIONES	<input type="checkbox"/> Mantener las condiciones y tiempo de la prestación de los productos de crédito.	72 horas	Promedio de días en entrega de crédito entre fecha de recepción de carpeta y desembolso	Evaluación	Pruebas de cumplimiento	Realización de Test y pruebas de cumplimiento
			Incrementar la participación en el mercado					
			<input type="checkbox"/> Alcanzar una satisfacción del socio de al menos el 85%.	85%	Encuesta al Socio	Gestión y análisis	Implementación y desarrollo	Evaluación del ambiente de gestión (semaforización)
PROCESOS INTERNOS (30)	PROCESOS INTERNOS	COORD. NEGOCIOS	<input type="checkbox"/> Alcanzar una Cartera en riesgo no mayor al 3%.	menor al 4 %		Evaluación	Pruebas de cumplimiento	Realización de Test y pruebas de cumplimiento
			Incrementar las captaciones del público en al menos el 30% cada año mejorando la estructura de fondeo de la institución			Se puede medir	Seguimiento de los datos financiero	Cuadros de Excel de índices de gestión (gráficos)

		OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	Evaluar la efectividad, disponibilidad, conocimiento y el nivel de cumplimiento de la normativa interna vigente.	85%	Evaluación al personal	Se puede medir	Seguimiento de los datos financiero	Cuadros de Excel de índices de gestión (gráficos)
		CONTADOR , AUDITOR INTERNO Y OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	Fortalecer los esquemas de control internos y prudencia financiera para ingreso a la regulación de la ley de Economía Popular y Solidaria u organismo correspondiente según Leyes vigentes.	100%	actividades cumplidas	Evaluación	Pruebas de cumplimiento	Realización de Test y pruebas de cumplimiento
	TECNOLOGÍA	COORD. SISTEMAS	Fortalecer y optimizar el uso del Sistema Transaccional y el área de desarrollo de sistemas.	100%	actividades cumplidas			
CRECIMIENTO Y APRENDISAJE (30)	CAPACITACIÓN	RR.HH	Fortalecer y optimizar el sistema del Talento Humano en la Cooperativa, con un nivel de satisfacción laboral de al menos el 90%.	70%	Encuesta al Cliente Interno	Gestión y análisis	Implementación y desarrollo	Evaluación del ambiente de gestión (semaforización)
			Disminuir el índice de rotación del personal.	10%	Empleados separados/Total empleados			
			Mejorar la productividad del personal.	70%				
RIESGOS			Administración de riesgo de Liquidez.	100%	Actividades cumplidas			

Fuente: Archivos COAC. Ambato.
Realizado por: La Autora

Elaborado por: SLBB	Fecha: 11-03-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 18-03-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO**4.5.2. Fase II: Planificación****PERIODO:** 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014**OBJETIVOS:**

- Obtener información del control interno existente COAC y servicio.
- Determinar si los recursos están siendo utilizados eficientemente.

N°	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Memorándum de planificación.	MP	SLBB	20/03/2015
2	Cronograma de Actividades.	CA	SLBB	04/01/2015
3	Elaborar y aplicar cuestionarios del control interno mediante el método COSO 1.	CCI	SLBB	07/04/2015

Elaborado por: SLBB	Fecha: 20-03-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 25-03-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
4.5.2.1. MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
PERÍODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

1. Motivo

Auditoría de Gestión a la Cooperativa Ahorro y Crédito Ambato, periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, se realizó para emitir una opinión razonable en cuanto a la eficacia, eficiencia y calidad de los procesos y el grado de satisfacción con los servicios y productos de la Cooperativa.

2. Objetivos

Evaluar el sistema del Control Interno mediante COSO 1 de la cooperativa.

Realizar una encuesta a los socios para medir el grado de satisfacción.

Emplear indicadores de gestión para medir el grado de cumplimiento de la eficacia, eficiencia y calidad

- Comunicar los resultados de la auditoría a la gerencia a través del dictamen profesional que sirva como herramienta para toma de decisiones.

3. Alcance

Auditoría Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, Agencia Matriz entre el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.

4. Indicadores de Gestión

Los indicadores se aplicarán para determinar el cumplimiento de las metas y objetivos del Plan Operativo Anual con eficacia, eficiencia y calidad en el desempeño de las actividades de los funcionarios de la cooperativa.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 11-03-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 18-03-2015

4.5.2.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD

Tabla 7: Cronograma de Actividad

#	ACTIVIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
1	Visita Preliminar de la Cooperativa	■								
2	Entrevista con el Gerente y solicitar información para la Auditoría		■							
3	Análisis del FODA			■						
4	Elaborar y aplicar cuestionarios del control interno COSO I				■	■				
5	Aplicación de Encuestas a los Socios COAC Ambato						■			
6	Aplicación los indicadores de gestión para verificar la eficacia, eficiencia y calidad							■		
8	Realizar el Informe de Auditoría de Gestión								■	
9	Conclusiones y Recomendaciones								■	
10	Presentación del Informe Final									■

Realizado por: La Autora

Elaborado por: SLBB	Fecha: 11-03-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 18-03-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
4.5.2.3. CUESTIONARIO CONTROL INTERNO
PERÍODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Para evaluar el Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, Agencia Matriz se va a utilizar el método COSO 1 con sus 5 componentes:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgo
- Actividad de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión y Monitoreo

Elaborado por: SLBB	Fecha: 11-03-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 18-03-2015

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

N°	PREGUNTA	ÁREA ADMINISTRATIVA		ÁREA CORPORATIVA		PORCENTAJE		COMENTARIO
		SI	NO	SI	NO	CALIF	POND	
1	¿La Cooperativa aplica indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos?		x		x	3	10	<input type="checkbox"/> No aplican indicadores
2	¿Existe un buen ambiente de trabajo?	x		x		7	10	
3	¿La estructura organizacional de la Cooperativa, define para cada nivel su tipo de responsabilidad?	x		x		6	10	
4	¿Conoce el Reglamento Interno?	x		x		6	10	
5	¿Se realiza capacitaciones al personal?		x		x	4	10	<input type="checkbox"/> No se realiza capacitaciones
6	¿Existen Manuales de Procedimientos de la Cooperativa?	x		x		6	10	
7	¿Existen sanciones para el personal que no respeten los valores éticos?	x		x		7	10	

AUDITORÍA Y CONSULTORES. S.A.

8	¿Tienen un código de conducta?	x		x		6	10		
9	¿Son valoradas sus habilidades en la Cooperativa?	x		x		6	10		
10	¿La administración controla las operaciones de la entidad?	x		x		6	10		
TOTAL						Σ	57 ✓	100 ✓	

Fuente: Encuesta realizada al personal

Realizado por: La Autora

DETERMINAR EL NIVEL DE RIESGO

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{57}{100} * 100 \quad \text{Confianza Ponderada} = 57\% \quad \text{CONFIANZA} = 57\% \quad \text{RIESGO} = 43\%$$

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

En el componente de Actividades de Control existe un grado de Confianza Moderada de 57% y un nivel de Riesgo Bajo de un 43%, existe deficiencias que se debe corregir inmediatamente antes que afecte al desarrollo de la Cooperativa.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 07-04-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 14-05-2015

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO**TIPO DE AUDITORÍA:** AUDITORÍA DE GESTIÓN**COMPONENTE:** EVALUACIÓN DE RIESGO

N°	PREGUNTA	ÁREA ADMINISTRATIVA		ÁREA CORPORATIVA		PORCENTAJE		COMENTARIO	
		SI	NO	SI	NO	CALIF	POND		
1	¿Conoce la misión, visión y objetivos de la cooperativa?	x		x		6	10		
2	¿La entidad cumple con las leyes y regulaciones establecidas por el estado?	x		x		7	10		
3	¿Las metas y objetivos son claros para cumplir?	x		x		6	10		
4	¿Cuándo los objetivos no están siendo cumplidos la gerencia toma medidas de precaución?	x		x		6	10		
5	¿Existen algún mecanismo para identificar los riesgos internos?	x		x		5	10		
TOTAL						Σ	30 ✓	50 ✓	

Fuente: Encuesta realizada al personal

Realizado por: La Autora

Elaborado por: SLBB	Fecha: 07-04-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 14-05-2015

DETERMINAR EL NIVEL DE RIESGO

$Confianza\ Ponderada = \frac{30}{50} * 100$ $Confianza\ Ponderada = 60\%$ **CONFIANZA= 60 %** **RIESGO= 40 %**

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

En el componente de Evaluación de Riesgo existe un grado de Confianza Moderada de 60% y un nivel de Riesgo Bajo de un 40%, existe deficiencias que se debe corregir inmediatamente antes que afecte al desarrollo de la Cooperativa.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 07-04-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 14-05-2015

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO**TIPO DE AUDITORÍA:** AUDITORÍA DE GESTIÓN**COMPONENTE:** ACTIVIDADES DE CONTROL

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PORCENTAJE		COMENTARIO
		SI	NO	CALIF	POND	
ÁREA FINANCIERA						
1	¿Cuentan con un sistema de control de la cantidad que captan diaria?	x		8	10	
2	¿Cuentan con suficiente liquidez para cumplir las obligaciones del público?	x		8	10	
3	¿La cooperativa cuenta con el seguro de desgravamen?	x		9	10	
4	¿La entidad cumple con las leyes y regulaciones?	x		7	10	
5	¿Se elaboran presupuestos anuales?	x		7	10	
6	¿La cooperativa obtuvo la calificación de riesgo BB?		x	4	10	<input type="checkbox"/> No obtuvieron
7	¿Es controlada y autorizada una compra con sus respectivas firmas?		x	6	10	<input type="checkbox"/> No tienen firmas
8	¿Los activos, registro y comprobantes están protegidos por mecanismo de seguridad?	x		6	10	
TOTAL			Σ	55 ✓	80 ✓	

Fuente: Encuesta realizada al personal

Realizado por: La Autora

Elaborado por: SLBB	Fecha: 07-04-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 14-05-2015

DETERMINAR EL NIVEL DE RIESGO

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{55}{80} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = 68,75\%$$

CONFIANZA= 68,75%

RIESGO= 31,25%

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

En el componente de Actividades de Control del Área Financiera existe un grado de Confianza Moderada de 68,75% y un nivel de Riesgo Bajo de un 31,25%, existe deficiencias que se debe corregir inmediatamente antes que afecte al desarrollo de la Cooperativa.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 07-04-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 14-05-2015

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO**TIPO DE AUDITORÍA:** AUDITORÍA DE GESTIÓN**COMPONENTE:** ACTIVIDADES DE CONTROL

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PORCENTAJE		COMENTARIO
		SI	NO	CALIF	POND	
ÁREA CONTABLE						
1	¿El sistema de contabilidad está acorde con las necesidades de la institución?	x		7	10	
2	¿El acceso a los registros contables está restringidos?	x		6	10	
3	¿Al cierre de caja se contabiliza y verifica que cuadre?	x		8	10	
4	¿Los Estados Financieros son confiables?	x		8	10	
5	¿La nómina es aprobada antes de su pago?	x		6	10	
6	¿Las transacciones tienen documento de soporte?	x		6	10	
7	¿Existe un archivo organizado de la documentación contable?	x		7	10	
8	¿Tiene libertad para tomar decisiones por si sola?		x	8	10	
9	¿Existe una buena comunicación con su jefe inmediato?	x		6	10	
TOTAL			Σ	62 ✓	90 ✓	

Fuente: Encuesta realizada al personal

Realizado por: La Autora

Elaborado por: SLBB	Fecha: 07-04-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 14-05-2015

DETERMINAR EL NIVEL DE RIESGO

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{62}{90} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = 68,88\%$$

CONFIANZA= 68,88%

RIESGO= 31,12%

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

En el componente de Actividades de Control del Área Contable existe un grado de Confianza Moderada del 68,88% y un nivel de Riesgo Bajo de un 31,12%, existe deficiencias que se debe corregir inmediatamente antes que afecte al desarrollo y cumplimiento de sus objetivos de la Cooperativa.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 07-04-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 14-05-2015

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PORCENTAJE		COMENTARIO
		SI	NO	CALIF	POND	
ÁREA DE CRÉDITOS						
1	¿Conoce los procedimientos para el otorgamiento de los créditos?	x		6	10	
2	¿Se analiza a los socios para facilitarle u crédito?	x		6	10	
3	¿El análisis de crédito es quien da un informe del socio?	x		7	10	
4	¿Se verifica la información que facilita el socio?	x		7	10	
5	¿Se realiza refinanciamiento según el caso?	x		6	10	
6	¿Cuentan con un archivo de las carpetas de los créditos?	x		7	10	
7	¿Existen políticas para otorgamiento de crédito?	x		7	10	
8	¿Existen niveles para aprobar un crédito?	x		8	10	
9	¿Se han definido los requisitos para cada tipo de créditos?	x		6	10	
10	¿Según el monto se ha definido las garantías?	x		8	10	
TOTAL			Σ	68 ✓	100 ✓	

Fuente: Encuesta realizada al personal

Realizado por: La Autora

Elaborado por: SLBB	Fecha: 07-04-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 14-05-2015

DETERMINAR EL NIVEL DE RIESGO

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{68}{100} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = 68\%$$

CONFIANZA= 68%

RIESGO= 32%

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

En el componente de Actividades de Control al Área de Crédito existe un grado de Confianza Moderada de 68% y un nivel de Riesgo Bajo de un 32%, existe deficiencias que se debe corregir inmediatamente antes que afecte al desarrollo de la Cooperativa.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 07-04-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 14-05-2015

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PORCENTAJE		COMENTARIO
		SI	NO	CALIF	POND	
ÁREA DE GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL						
1	¿Se sigue las actividades de cobranza?	x		5	10	
2	¿Existe una técnica para verificar los préstamos que estén en mora?	x		6	10	
3	¿Los procedimientos a seguir para los cobros de cartera vencida se ejecutan inmediatamente?	x		6	10	
4	¿Se realizan visitas a los socios para recuperar cartera?	x		6	10	
5	¿Se realizan refinanciamiento a los créditos vencidos?	x		7	10	
6	¿Existen responsables para la recuperación de cartera vencida?	x		7	10	
7	¿La documentación de los cobros se mantiene en custodia?	x		6	10	
8	¿El documento que certifica el cobro está debidamente autorizado por la Cooperativa?	x		6	10	
TOTAL			Σ	49	80	

Fuente: Encuesta realizada al personal
Realizado por: La Autora

Elaborado por: SLBB	Fecha: 07-04-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 14-05-2015

DETERMINAR EL NIVEL DE RIESGO

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{49}{80} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = 61,25\%$$

CONFIANZA= 61,25%

RIESGO= 38,75%

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

En el componente de Actividades de Control del Área de Gestión de Cobranza Extrajudicial existe un grado de Confianza Moderada de 61,25% y un nivel de Riesgo Bajo de un 38,75%, existe deficiencias que se debe corregir inmediatamente antes que afecte al desarrollo de la Cooperativa.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 07-04-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 14-05-2015

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO**TIPO DE AUDITORÍA:** AUDITORÍA DE GESTIÓN**COMPONENTE:** ACTIVIDADES DE CONTROL

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PORCENTAJE		COMENTARIO
		SI	NO	CALIF	POND	
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS						
1	¿Se realiza una convocatoria para concurso de selección del personal?	x		5	10	
2	¿El personal cumple con el perfil profesional para el cargo que desempeña?		x	5	10	<input type="checkbox"/> No cumple con el perfil profesional
3	¿Se realizan entrevistas y pruebas de conocimiento?	x		5	10	
4	¿La entidad realiza actualizaciones en sus conocimientos para que realicen sus funciones con eficiencia?	x		5	10	
5	¿Se averigua las referencias personales que entrega el personal?	x		7	10	
6	¿Existe rotación de los funcionarios en la Cooperativa	x		6	10	
TOTAL				Σ	33 ✓	60 ✓

Fuente: Encuesta realizada al personal

Realizado por: La Autora

Elaborado por: SLBB	Fecha: 07-04-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 14-05-2015

DETERMINAR EL NIVEL DE RIESGO

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{33}{60} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = 55\%$$

CONFIANZA= 55%

RIESGO= 45%

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

En el componente de Actividades de Control del Área de Recursos Humanos existe un grado de Confianza Moderada de 55% y un nivel de Riesgo Bajo de un 45%, existe deficiencias que se debe corregir inmediatamente antes que afecte al desarrollo de la Cooperativa.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 07-04-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 14-05-2015

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

N°	PREGUNTA	ÁREA ADMINISTRATIVA		ÁREA CORPORATIVA		PORCENTAJE		COMENTARIO
		SI	NO	SI	NO	CALIF	POND	
1	¿Cuentan con materiales para detectar billetes falsos?	x		x		6	10	
2	¿El personal de caja está debidamente capacitada para desempeñar el cargo?	x		x		6	10	
3	¿Cuándo se realiza el cierre de caja existe diferencia?		x		x	5	10	
4	¿Al personal se los capacita para el manejo del sistema informático?	x		x		6	10	
5	¿El paquete operativo (SOFTWARE) es adecuado para la institución?	x		x		7	10	
6	¿Se utilizan claves de seguridad para manejo de privacidad?	x		x		6	10	

7	¿Realizan mantenimiento de los equipos informáticos?	x		x		5	10		
8	¿Se mantiene en custodia los documentos existentes para verificar los trámites o cobros?	x		x		6	10		
TOTAL						Σ	47 ✓	80 ✓	

DETERMINAR EL NIVEL DE RIESGO

Confianza Ponderada = $\frac{47}{80} * 100$ Confianza Ponderada = 58,75% CONFIANZA= 58,75 % RIESGO= 41,25%

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

En el componente de Actividades de Control existe un grado de Confianza Moderada de 58,75% y un nivel de Riesgo Bajo de un 41,25%, existe deficiencias que se debe corregir inmediatamente antes que afecte al desarrollo de la Cooperativa.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 07-04-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 14-05-2015

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO**TIPO DE AUDITORÍA:** AUDITORÍA DE GESTIÓN**COMPONENTE:** INFORMACION Y COMUNICACIÓN

N°	PREGUNTA	ÁREA ADMINISTRATIVA		ÁREA CORPORATIVA		PORCENTAJE		COMENTARIO
		SI	NO	SI	NO	CALIF	POND	
1	¿Se realizan reportes para brindar información a los niveles de la entidad?	X		x		5	10	
2	¿Existen canales de comunicación de abajo hacia arriba?	X		x		5	10	
3	¿La documentación que realiza es comunicada con responsabilidad?	X		x		6	10	
4	¿El sistema de comunicación en la entidad es adecuada?	X		x		6	10	
5	¿El sistema de información es eficiente?	X		x		6	10	
TOTAL						28 ✓	50 ✓	

Fuente: Encuesta realizada al personal

Realizado por: La Autora

Elaborado por: SLBB	Fecha: 07-04-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 14-05-2015

DETERMINAR EL NIVEL DE RIESGO

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{28}{50} * 100 \quad \text{Confianza Ponderada} = 56\% \quad \text{CONFIANZA}=56 \% \quad \text{RIESGO}=44 \%$$

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

En el componente de Información y Comunicación existe un grado de Confianza Moderada de 56% y un nivel de Riesgo Bajo de un 44%, existe deficiencias que se debe corregir inmediatamente antes que afecte al desarrollo de la Cooperativa.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 07-04-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 14-05-2015

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE: SUPERVISIÓN

N°	PREGUNTA	ÁREA ADMINISTRATIVA		ÁREA CORPORATIVA		PORCENTAJE		COMENTARIO	
		SI	NO	SI	NO	CALIF	POND		
1	¿Se supervisa las actividades que desempeña el personal?	X		x		5	10		
2	¿Se verifica que el Inspector realizadas las visitas de los créditos en mora?		x		x	6	10		
3	¿Se realiza un seguimiento de las recomendaciones que permita superar las deficiencias?	X		x		6	10		
4	¿Cuentan con respaldos de la información presentada?	X		x		8	10		
5	¿Se controla los valores de la recuperación de cartera?	X		x		6	10		
TOTAL						Σ	31 ✓	50 ✓	

Fuente: Encuesta realizada al personal

Realizado por: La Autora

Elaborado por: SLBB	Fecha: 07-04-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 14-05-2015

DETERMINAR EL NIVEL DE RIESGO

$Confianza\ Ponderada = \frac{31}{50} * 100$ $Confianza\ Ponderada = 62\%$ **CONFIANZA= 62%** **RIESGO= 38%**

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

En el componente de Supervisión existe un grado de Confianza Moderada de 62% y un nivel de Riesgo Bajo de un 38%, existe deficiencias que se debe corregir inmediatamente antes que afecte al desarrollo de la Cooperativa.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 07-04-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 14-05-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
4.5.3. FASE III: EJECUCIÓN
PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

OBJETIVOS

- Determinar si los recursos de la COAC Ambato han sido utilizados eficientemente.
- Realizar una encuesta a los clientes para medir el grado de satisfacción.
- Evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos e indicadores de eficacia, eficiencia y calidad.

N°	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realizar una encuesta a los clientes para medir el grado de satisfacción en los servicios y productos.	EC 1/7	SLBB	02/06/2015
2	Aplicar indicadores de Gestión.	AI 1/3	SLBB	04/07/2015
3	Elaborar Hojas de Hallazgo.	HH 1/8	SLBB	18/07/2015

Elaborado por: SLBB	Fecha: 02-06-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 08-06-2015

4.5.3.1. APLICAR ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COAC AMBATO.**PERÍODO:** DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**OBJETIVO:** Realizar una encuesta a los clientes para medir el grado satisfacción en los servicios y productos de la Cooperativa.

1. ¿Cómo calificaría usted la atención del personal de la Cooperativa?

EXCELENTE BUENO MALO

2. ¿Usted conoce todos los productos y servicios que oferta la Cooperativa?

SI NO

3. ¿Considera usted que el personal del departamento de crédito están debidamente capacitados para la atención al cliente?

SI NO

4. ¿Cree usted que la documentación que solicita la institución para un crédito es adecuada al valor que se solicita?

SI NO

5. ¿Cuánto tiempo se demora para la aprobación de un crédito en la Cooperativa?

3 Días	<input type="checkbox"/>
5 Días	<input type="checkbox"/>
Más de 1 Semanas	<input type="checkbox"/>

6. ¿Cuándo se ha atrasado en el pago de una cuota ha recibido notificaciones, como llamadas telefónicas o por escrito?

SI NO

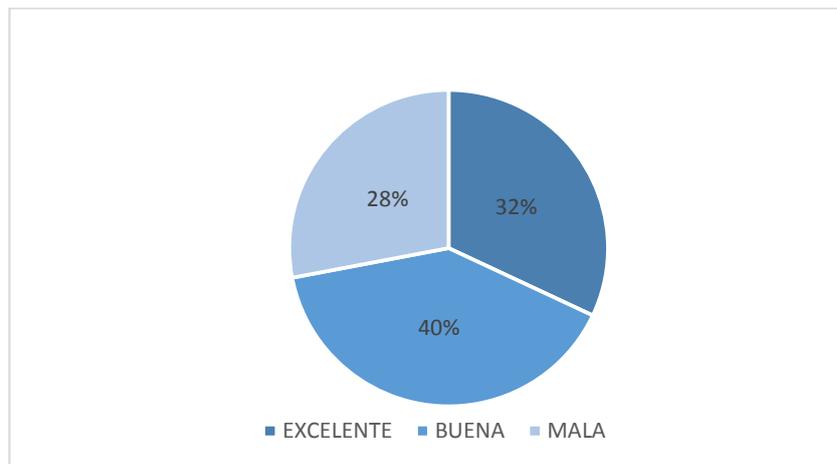
ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A LOS CLIENTES

1. ¿Cómo calificaría usted la atención del personal de la Cooperativa?

Tabla 8: Atención del Personal

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
EXCELENTE	8	32%
BUENA	10	40%
MALO	7	28%
TOTAL	25	100%

Ilustración 5: Atención al Personal



Fuente: Encuesta realizada a los socios COAC Ambato
Realizado por: La Autora

Interpretación:

El 32% de las personas encuestadas califican como excelente la atención, mientras que el 40% califica como buena, y una mínima de 28% dice que la atención del personal es mala.

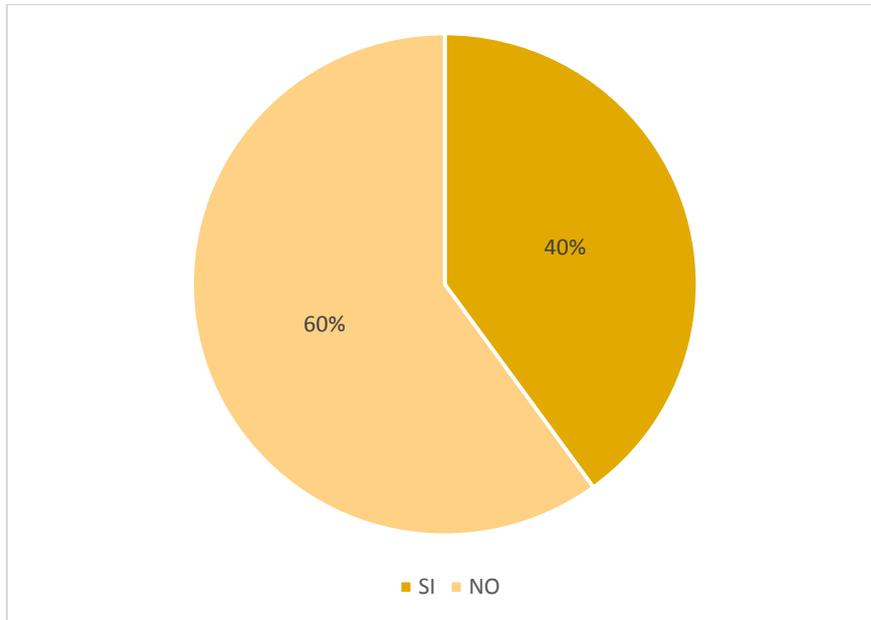
Elaborado por: SLBB	Fecha: 02-06-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 08-06-2015

2. ¿Usted conoce todos los productos y servicios que oferta la Cooperativa?

Tabla 9: Conoce todos los Productos y Servicios

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	10	40%
NO	15	60%
TOTAL	25	100%

Ilustración 6: Productos y Servicios



Fuente: Encuesta realizada a los socios COAC Ambato
Realizado por: La Autora

Interpretación:

El 60% de las personas encuestas respondieron que NO conocen los servicios que ofertan, mientras que el 40% dice que SI, conoce los productos y servicios de la Cooperativa.

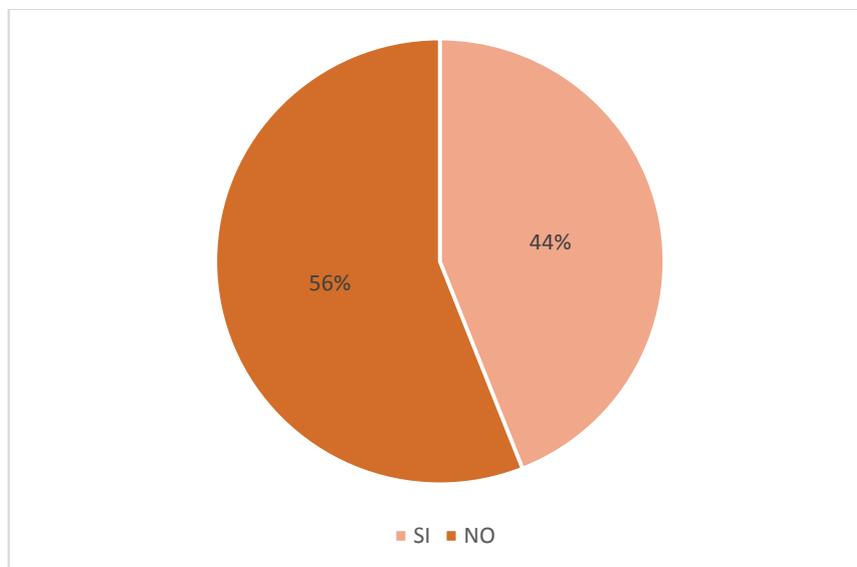
Elaborado por: SLBB	Fecha: 02-06-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 08-06-2015

3. ¿Considera usted que el personal del departamento de crédito están debidamente capacitados para la atención al cliente?

Tabla 10: Departamento de Crédito

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	11	44%
NO	14	56%
TOTAL	25	100%

Ilustración 7: Departamento de Crédito



Fuente: Encuesta realizada a los socios COAC Ambato
Realizado por: La Autora

Interpretación:

El 56% de las personas encuestas respondieron que., NO está debidamente capacitados para atender, mientras que el 44% dice que SI, que están complacidos con el servicio de que brinda el departamento de crédito.

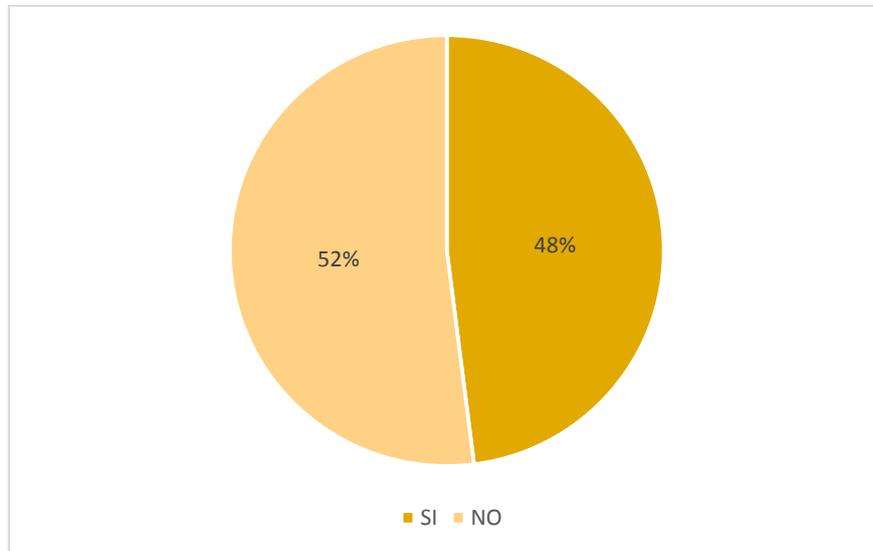
Elaborado por: SLBB	Fecha: 02-06-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 08-06-2015

4. ¿Cree usted que la documentación que solicita la institución para un crédito es adecuada al valor que se solicita?

Tabla 11: Documentación para un Crédito es Adecuada

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	16	64%
NO	9	36%
TOTAL	25	100%

Ilustración 8: Documentación para un Crédito es Adecuada



Fuente: Encuesta realizada a los socios COAC Ambato
Realizado por: La Autora

Interpretación:

El 64% de las personas encuestas respondieron que la Cooperativa Ambato, SI que la documentación que solicita es adecuada, mientras que el 36% dice que NO, que los documentos es excesiva para el valor que solicitan.

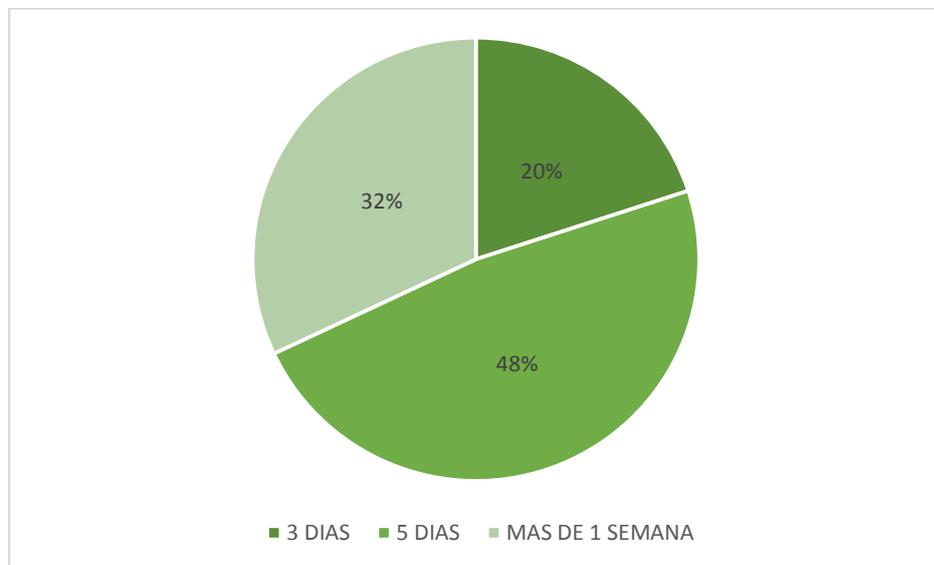
Elaborado por: SLBB	Fecha: 02-06-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 08-06-2015

¿Cuánto tiempo se demora para la aprobación de un crédito en la Cooperativa?

Tabla 12: Demora de Aprobación de un Crédito

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
3 DIAS	5	20%
5 DIAS	12	48%
MAS DE 1 SEMANA	8	32%
	25	100%

Ilustración 9: Demora de Aprobación de un Crédito



Fuente: Encuesta realizada a los socios COAC Ambato
Realizado por: La Autora

Interpretación:

El 48% de las personas encuestas respondieron que se demora más de una semana., mientras que el 32% de personal dice 5 días, y el 20% dice que se demora en abromar un crédito en la Cooperativa.

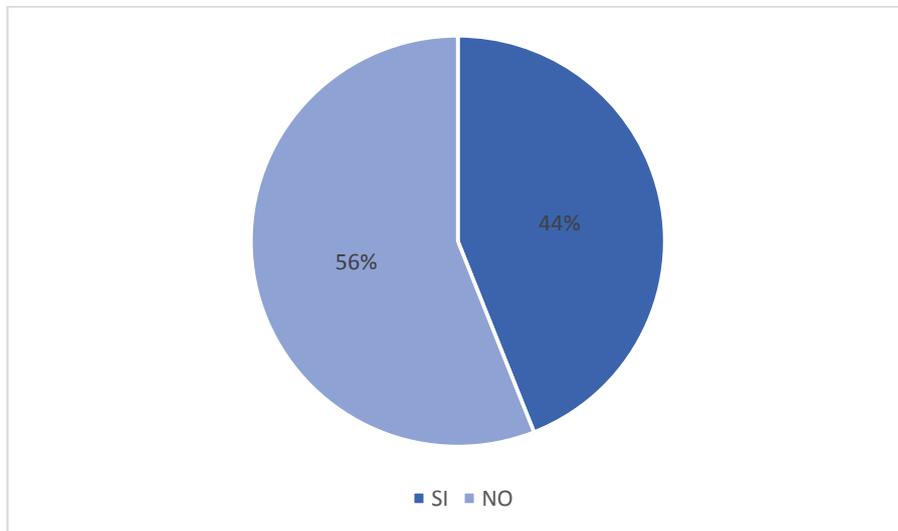
Elaborado por: SLBB	Fecha: 02-06-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 08-06-2015

6. ¿Cuándo se ha atrasado en el pago de una cuota ha recibido notificaciones, como llamadas telefónicas o por escrito?

Tabla 13: Recibieron Notificación por Mora

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	11	44%
NO	14	56%
TOTAL	25	100%

Ilustración 10: Recibieron Notificación por Mora



Fuente: Encuesta realizada a los socios COAC Ambato
Realizado por: La Autora

Interpretación:

El 56% de las personas encuestas respondieron que, NO recibe notificaciones, mientras que el 44% dice que SI, recibe notificaciones por estar atrasada en sus pagos como llamadas telefónicas o por escrito.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 02-06-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 08-06-2015

4.5.3.2. Indicadores de gestión

EFICACIA

CRÉDITOS EMITIDOS

$$CE = \frac{\text{No Total de Créditos alcanzados}}{\text{No de Créditos programados en Meta}}$$

ENERO	TOTAL ENERO Y FEBRERO
$CE = \frac{12}{22}$	$CE = \frac{29}{264}$
CE = 54%	CE = 11%

ANÁLISIS:

Este indicador muestra un **54%** de grado de cumplimiento, lo cual determina que no es favorable, ya que el departamento no cumple con las metas programadas para cada mes de un promedio de **22** carpetas cada mes para cumplir con la meta de **264** en el año.

Ω Sustento con evidencia (ANEXO 6)

Elaborado por: SLBB	Fecha: 04-07-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 12-07-2015

VALOR PRESUPUESTADO EN CRÉDITOS

$$VP = \frac{\text{Monto colocado en el periodo enero y febrero}}{\text{Valor presupuestado para la colocación}}$$

$$VP = \frac{231.200}{1.216.000}$$

$$VP = 19\%$$

ANÁLISIS:

Este indicador demuestra que la colocación de crédito fue del 19% del monto presupuestado, lo cual determina que es desfavorable para la Cooperativa Ambato de la Agencia Matriz.

Ω Sustento con evidencia (ANEXO 6)

Elaborado por: SLBB	Fecha: 04-07-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 12-07-2015

RIESGO DE CARTERA

$$\mathbf{RC} = \frac{\text{Cartera en Riesgo}}{\text{Cartera Bruta}}$$

$$\mathbf{RC} = \frac{3.887.658}{50.381.358}$$

$$\mathbf{RC} = 7,72\%$$

ANÁLISIS:

La cooperativa tiene un 7,72% de cartera en riesgo durante el periodo esto demuestra que no cumple con lo calculado en PLAN OPERATIVO ANUAL de la recuperación de cartera vencida.

Ω Sustento con evidencia (Anexos 1)

Elaborado por: SLBB	Fecha: 04-07-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 12-07-2015

EFICIENCIA

PORCENTAJE ALCANZADO EN COLOCADO

$$\mathbf{PAC} = \frac{\text{Porcentaje en Créditos colocados}}{\text{Porcentaje en Valor colocación}}$$

$$\mathbf{VP} = \frac{11}{19}$$

$$\mathbf{VP} = 57,89\%$$

ANÁLISIS:

Este indicador demuestra que el porcentaje de colocación fue del 57,89% de las metas alcanzadas, lo cual determina que es desfavorable para la Cooperativa Ambato de la Agencia Matriz.

Ω Sustento con evidencia (ANEXO 6)

Elaborado por: SLBB	Fecha: 04-07-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 12-07-2015

PERSONAL QUE CUMPLE CON EL PERFIL PROFESIONAL

$$\mathbf{PP} = \frac{\text{Personal que cumple con el perfil profesinal}}{\text{Total de Personal}}$$

$$\mathbf{RC} = \frac{27}{39}$$

$$\mathbf{VP} = 69,23\%$$

ANÁLISIS:

Esto quiere decir que la cooperativa tiene un 69% del total de funcionarios que cumple con el perfil profesional mientras que el 31% no cuenta.

Ω Sustento con evidencia (Nomina de Empleados Pág.40)

Elaborado por: SLBB	Fecha: 04-07-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 12-07-2015

DEMORA

$$D = \frac{\textit{Tiempo Estimado Plan Operativo Anual}}{\textit{Tiempo de Aprobación}}$$

$$D = \frac{3 \textit{ Dias}}{5 \textit{ Dias}} * 100$$

$$D = 60\%$$

ANÁLISIS:

Este indicador demuestra en la demora en la aprobación de un crédito es el 60% más de lo establecido en el PLAN OPERATIVO ANUAL lo que genera molestias e insatisfacción de los socios que solicitan un crédito.

Ω Sustento con evidencia (Ver Anexo 2, Pregunta 5)

Elaborado por: SLBB	Fecha: 04-07-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 12-07-2015

CALIDAD

SERVICIOS QUE OFERTA LA COOPERATIVA

$$SO = \frac{\text{Servicios Deficientes}}{\text{Total de servicios}}$$

$$SO = \frac{3}{7} * 100$$

$$SO = 42,89\%$$

ANÁLISIS:

Este indicador demuestra que el 42,89% de los servicios de la Cooperativa los socios desconocimiento de estos servicios que también ofrecen a la ciudadanía.

Ω Sustento con evidencia (Ver Anexo 2, Pag.2)

Elaborado por: SLBB	Fecha: 04-07-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 12-07-2015

INDICADORES FINANCIEROS

RAZÓN CORRIENTE

$$RC = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$RC = \frac{60.771.299}{52.517.868}$$

$$VP = 1,16\%$$

ANÁLISIS:

Se determina que la cooperativa por cada dólar de deuda tiene para pagar 1.16, la misma que sirva para cubrir las deudas y obligaciones que se van presentando durante sus actividades pues tienen un sobrante de 0,16 centavos.

Ω Sustento con evidencia (Anexos 1)

Elaborado por: SLBB	Fecha: 04-07-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 12-07-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
4.5.3.3. HOJA DE HALLAZGOS
PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

INEXISTENCIA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

CONDICIÓN

La cooperativa no ha realizado una Auditoría de Gestión

CRITERIO

La ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Capítulo 3, Art.21 es importante realizar una Auditoría Gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión.

CAUSA

Desinterés en la necesidad de aplicar una Auditoría de Gestión.

EFEECTO

La Cooperativa Ambato no evalúa el rendimiento de desempeño de los funcionarios.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 18-07-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 28-08-2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
HOJA DE HALLAZGOS**

PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

**INEXISTENCIA DE INDICADORES PARA MEDIR EL CUMPLIMIENTO
OBJETIVOS Y METAS DEL PLAN OPERATIVO ANUAL**

CONDICIÓN

En la Cooperativa no han elaborado indicadores para medir el cumplimiento de objetivos y metas del POA.

CRITERIO

La ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Capítulo II, Art.15 Cada entidad debe preparar sus indicadores de gestión de acuerdo a su misión y visión conforme a las herramientas de planificación desarrolladas como parte del proceso administrativo.

CAUSA

Poca importancia para estructurar indicadores a utilizar.

EFECTO

Retraso en la toma de decisiones sobre el manejo de los recursos si se están utilizando de manera eficaz.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 18-07-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 28-08-2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
HOJA DE HALLAZGOS**

PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

FALTA DE CAPACITACIONES AL PERSONAL

CONDICIÓN

Falta de capacitaciones constantemente al personal de la Cooperativa Ambato de la Agencia Matriz.

CRITERIO

La norma del Reglamento Interno, Capitulo X, Art.46, Pág. 19 la Área de Talento Humano tiene que gestionar un plan anual para capacitar al personal que contribuye al desarrollo de la Cooperativa.

CAUSA

Falta de gestión y coordinación del área de talento humano como del gerente para capacitar a los funcionarios de la COAC Ambato.

EFECTO

La falta de capacitaciones al personal produce que no se encuentren actualizados en sus conocimientos y esto perjudicó al mejoramiento y desarrollo de sus actividades laborales en la Cooperativa.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 18-07-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 28-08-2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
HOJA DE HALLAZGOS**

PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

INCUMPLIMIENTO EN LA CALIFICACIÓN DE RIESGO

CONDICIÓN

La COAC Ambato no cumplió con el nivel de calificación de riesgo BB que está programada en el POA.

CRITERIO

Según la visión y la meta del Plan Operativo Anual de la cooperativa fue obtener un nivel de calificación de riesgo BB.

CAUSA

El Departamento Financiero no cumple con un control interno y prudencia financiera para ingreso a la regulación de la Ley Económica Popular y Solidaria.

EFECTO

Es posible que la entidad haya experimentado un período de dificultades recientemente, pero no se espera que esas presiones perduren a largo plazo. La capacidad de la institución para afrontar imprevistos, sin embargo, es menor que la de organizaciones con mejores antecedentes operativos.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 18-07-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 28-08-2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
HOJA DE HALLAZGOS**

PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

**FALTA DE FIRMAS EN LAS FACTURAS DE COMPRAS REALIZADAS POR
LA PROVEEDORA**

CONDICIÓN

El Departamento de proveedora no cumple con las firma en las facturas de compra que realiza la Cooperativa

CRITERIO

El departamento debe cumplir con las respectivas firmas que recibe conforme la compras de productos programados realiza.

CAUSA

Descuido en el debido control en las facturas de compras

EFECTO

Al no contar con firmas de responsabilidad y verificación esto podría ocasionar mal manejo de los bienes y pérdidas en la mercadería recibida.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 18-07-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 28-08-2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
HOJA DE HALLAZGOS**

PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

NO CUMPLEN CON EL PERFIL PROFESIONAL PARA EL CARGO

CONDICIÓN

Los empleados de la COAC Ambato, Agencia La matriz no tienen los estudios acorde a sus cargos que desempeñan.

CRITERIO

Según el Reglamento Interno Capítulo VII. De la selección de personal, Art 39 El funcionario debe contar con un perfil profesional afines al cargo que vaya a desempeñar.

CAUSA

El área de talento humano de la COAC Ambato se rige en disposiciones de terceras personas que recomiendan para que se incorporen a las diferentes áreas.

EFECTO

No cuentan con el conocimiento acorde al cargo que desempeñara lo que esto dificultara el cumplimiento de sus funciones y perjudicará a la Cooperativa en su imagen.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 18-07-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 28-08-2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
HOJA DE HALLAZGOS**

PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

INCUMPLIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

CONDICIÓN

Los socios demuestran inconformidad en la atención al momento de otorgar la información, que solicitaron por parte de los funcionarios de la Cooperativa.

CRITERIO

Según el PLAN OPERATIVO ANUAL de la Cooperativa es alcanzar una satisfacción del socio de al menos de 85%.

CAUSA

Los funcionarios tardan en dar atención debida al no estar debidamente capacitados, falta de formación para generar una buena comunicación efectiva y formal en los momentos claves.

EFECTO

El retraso en la información y desconocimiento ocasionara que el socios este insatisfecho y presente sus respectivas quejas con el desempeño laboral de los funcionarios de la institución.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 18-07-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 28-08-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

HOJA DE HALLAZGOS

PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

INCUMPLIMIENTO EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA

CONDICIÓN

En el departamento de crédito no existe un área específica encargada para recuperar cartera vencida lo que realiza el mismo personal de créditos (INSPECTOR).

CRITERIO

Según el PLAN OPERATIVO ANUAL la meta de la cooperativa es recuperar una cartera en riesgo no mayor al 3%.

CAUSA

Inadecuado análisis de riesgo del inspector en cuanto a lo que debe hacer y cómo hacer, deficiente control y supervisión en el análisis y seguimiento en el proceso de recuperación de cartera vencida.

EFFECTO

Esto reducirá la cartera de préstamos disponible y la gestión operativa propuesta en el plan operativo ocasionado grandes medida de rentabilidad en la Cooperativa.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 18-07-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 28-08-2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
HOJA DE HALLAZGOS**

PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

DESCONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFERTA

CONDICIÓN

Falta de propaganda y publicación de los productos y servicios financieros esto genera desconocimiento que los socios.

CRITERIO

Según el plan estratégico de la cooperativa debe fomentar el desarrollo y promociones de los productos y servicios que oferta.

CAUSA

La falta de difundir los productos y servicios o por mala decisión al escoger los canales de propaganda y publicidad para difundir lo que oferta la institución.

EFECTO

Al no dar a conocer los productos y servicios que oferta esto provocara pérdidas económicas y no se obtendrá mayor socios la cooperativa.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 18-07-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 28-08-2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
HOJA DE HALLAZGOS**

PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

INCUMPLIMIENTO DE LAS NOTIFICACIONES POR FALTA DE PAGO

CONDICIÓN

El Inspector de Crédito no cumple a cabalidad sus funciones como notificar la totalidad de los créditos vencidos.

CRITERIO

El funcionario que trabajará en la cooperativa debe notificar a los socios que se encuentran en mora como llamadas telefónicas o por escrito que esta detallado en Gestión de Cobranza Extrajudicial.

CAUSA

Descuido del inspector para notificar a los socios que se encuentran en mora.

EFECTO

Al no notificar la institución no recuperara oportunamente su cartera vencida para poder otorgar nuevos crédito y esto conlleva a no cumplir las metas planteadas.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 18-07-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 28-08-2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
HOJA DE HALLAZGOS**

PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

DEMORA EN CONSEDER UN CRÉDITO

CONDICIÓN

La demora de la COAC Ambato para acceder a un crédito genera inconformidad en los socios.

CRITERIO

Según el PLAN OPERATIVO ANUAL mantener las condiciones y tiempo de la presentación de los productos de crédito promedio de días en entrega fecha de recepción de carpeta y desembolso no debe demorar más de 72 horas.

CAUSA

El Analista de Crédito por solicitar o explicación inadecuada de la documentación que requiere el socio para obtener un crédito.

EFECTO

La Cooperativa al demorar en conceder un créditos esto generara inconformidad y perdidas de los socios, esto genera reducir la rentabilidad e incumplimiento de los objetivos y metas planteadas.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 18-07-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 28-08-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
4.5.4. FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

OBJETIVOS:

- Emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones en el informe.

N°	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realizar Informe Final de Auditoría de Gestión	IF	SLBB	06/09/2015

Elaborado por: SLBB	Fecha: 06-09-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 13-09-2015

4.5.4.1. INFORME DE AUDITORÍA

Ambato, 15 de Septiembre de 2015.

Señor
Ing. Santos Chango
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
AMBATO.

Presente:

De mi consideración.

Se ha realizado la Auditoría de Gestión a la Cooperativa, Agencia Matriz se procedió con la aplicación de cuestionarios del control interno a los funcionarios mediante el Método COSO I, encuestas a clientes y observación directa en la institución.

De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado, los resultados obtenidos de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa se presentan en el siguiente informe adjunto.

Se espera haber satisfecho sus necesidades y que las conclusiones y recomendaciones sirvan para toma de decisiones en favor al desarrollo de la institución financiera.

Atentamente,

Sonia Liliana Bayas Bayas
Auditora

➤ AUSENCIA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**4.5.4.2. CONCLUSIÓN**

La cooperativa no ha realizado anteriormente una Auditoría de Gestión no nos permitirá saber con certeza lo errores.

4.5.4.2. RECOMENDACIÓN**GERENTE GENERAL**

Realizar una Auditoría Gestión por lo menos una vez al año esto permitirá evaluar el desempeño y el cumplimiento de manera eficiente de los objetivos y metas planteadas de la institución como también identificar si hay un mal usos de los recursos humanos, materiales y económicos.

➤ NO SE APLICAN INDICADORES DE GESTIÓN**CONCLUSIÓN**

La cooperativa no aplica indicadores de gestión por lo cual es difícil conocer la gestión de las Áreas Administrativas y Corporativas.

RECOMENDACIÓN**GERENTE GENERAL**

Diseñar y aplicar indicadores de gestión para evaluar a las Áreas Administrativas y Corporativas para tomar decisiones adecuadas y oportunas para el buen desenvolvimiento de la Cooperativa.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 06-09-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 13-09-2015

➤ **FALTA DE CAPACITACIONES AL PERSONAL**

CONCLUSIÓN

Falta de capacitaciones al personal debido a la gestión y coordinación del departamento de Talento Humano esto ocasiona que no se encuentren actualizados en sus conocimientos.

RECOMENDACIÓN

RECURSOS HUMANOS

Realizar las capacitaciones a los funcionarios que estén relacionadas a las áreas que elaboran con el fin de contribuir al mejoramiento de sus conocimientos esto ayudara a mejorar sus actividades para el desarrollo de la Cooperativa.

➤ **INCUMPLIMIENTO DE LA CALIFICACIÓN DE RIESGO**

CONCLUSIÓN

La cooperativa no cumplió con su visión de obtener la calificación BB de riesgo en el año 2014.

RECOMENDACIÓN

GERENTE GENERAL Y ÁREA FINANCIERA

La cooperativa debe realizar la debida recuperación de cartera para que no le impida obtener una calificación mayor con mejores antecedentes operativos.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 06-09-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 13-09-2015

➤ **INCUMPLIMIENTO EN LAS FIRMAS DE RESPONSABILIDAD EN ADQUISICIONES**

CONCLUSIÓN

Las facturas de compras no cumplen con las firmas de responsabilidad de la adquisición

RECOMENDACIÓN

ÁREA FINANCIERA

Toda adquisición de debe ser debidamente revisada y autorizada siempre que el mismo este con las firmas de respaldo ya sea del gerente o los encargados de proveeduría.

➤ **NO CUMPLEN CON EL PERFIL PROFESIONAL PARA EL CARGO**

CONCLUSIÓN

Los funcionarios no cuentan con el perfil adecuado para realizar las funciones, siendo el origen del ingreso a sus puestos de trabajo por el parentesco, afinidad o compromiso con el gerente general.

RECOMENDACIÓN

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Es necesario que el departamento de talento humano realice y evaluar al personal con previa convocatoria de mérito y oposición con perfiles profesionales establecidos esto permitirá identificar el conocimiento y experiencia de los aspirantes.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 06-09-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 13-09-2015

➤ **INSATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS**

CONCLUSIÓN

La Cooperativa no cumple con el grado de satisfacción que espero en el Plan Operativo

RECOMENDACIÓN

GERENTE GENERAL Y ÁREA DE CRÉDITOS

Medir y evaluar el cumplimiento de la gestión de tal manera que se pueda tomar medidas correctivas en el menor tiempo posible, evitando pérdidas.

➤ **INCUMPLIMIENTO EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA**

CONCLUSIÓN

La Cooperativa no obtuvo el porcentaje de recuperación de cartera que estuvo planteado en el PLAN OPERATIVO ANUAL.

GERENTE GENERAL Y ÁREA DE CRÉDITOS

Proceder con anticipación enviando mensajes como recordatorios de la fecha que el socio debe cancelar sus obligaciones hacia la cooperativa.

➤ **DESCONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIO QUE OFERTA**

CONCLUSIÓN

La falta de publicidad de los productos y servicios que oferta esto genera pérdidas.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 06-09-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 13-09-2015

RECOMENDACIÓN

GERENTE GENERAL Y ÁREA DE MARKETING

Realizar una asignación del presupuesto para propaganda y publicidad de los servicios y productos crediticios como puede ser gigantografías en vallas y buses de acudan institución.

➤ INCUMPLIMIENTO DE LAS NOTIFICACIONES POR FALTA DE PAGO

CONCLUSIÓN

No se notifica al socio por falta de pago esto genera pérdidas económicas y cuentas de los créditos que se conviertan en incobrables.

RECOMENDACIÓN

INSPECTOR DE CRÉDITO

El inspector debe seguir los procesos de cobranza para mejorar los mismos con el fin de cumplir las metas y objetivos para el desarrollo de la Cooperativa.

➤ DEMORA EN OBTENER UN CRÉDITO

CONCLUSIÓN

Dificultad en los trámites por inadecuada explicación de los requisitos de la documentación que debe presentar y esto genera la demora.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 06-09-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 13-09-2015

RECOMENDACIÓN

ANALISTA DE CRÉDITO

Agilizar la autorización de un crédito, a través de procesos y procedimientos que sean adecuadas para generar recursos para la cooperativa las mejores condiciones en función de la competencia.

Elaborado por: SLBB	Fecha: 06-09-2015
Aprobado por: VC	Fecha: 13-09-2015

CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, es una institución financiera regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la Agencia Matriz en Ambato la cual cuenta con un mercado ideal para otorgamiento de créditos, pero desde su creación no ha sido objeto de una auditoría de gestión para verificar si se cumple los objetivos y metas.
- Existen ineficiencias a nivel general por falta de indicadores de gestión que está retardando el desarrollo de la Cooperativa.
- Las técnicas en cuanto colocación no son evaluados periódicamente, lo que genera que se incumplan con los objetivos y metas planteadas en el plan Operativo Anual, ya que no se da un seguimiento oportuno para verificar el cumplimiento de los metas planteadas.
- En el reglamento interno de la cooperativa establece que la jefatura de recursos humanos preparara el plan anual de capacitación al personal que conforman esta entidad.
- La demora de un crédito por solicitar o por una inadecuada explicación de los requisitos de la documentación que debe presentar para poder acceder a un crédito.
- En el Plan Operativo Anual establece que el porcentaje de cartera en riesgo no debe ser mayor al 3%, se verifico mediante indicador de gestión y cuenta con un 7,72% de cartera vencida la cual afecta a la rentabilidad de la Cooperativa.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda efectuar una auditoría de gestión al área administrativa y corporativa, y de esta evaluar los procesos y así detectar falencias y proponer mejoras que servirá como guía para la ejecución correcta de los procesos.
- Es necesario aplicar indicadores de gestión de eficacia, eficiencia y calidad con el fin de establecer un adecuado proceso de medición de resultados con indicadores que nos aseguren resultados relevantes y seguros, mediante los cuales se mejorará los procesos de la Cooperativa para garantizar la eliminación de errores e ineficiencias.
- Para obtener un mejor control y delimitación de actividades, se debe elaborar flujogramas por cada proceso colocaciones, para delimitar las funciones; y de esta manera poder precisar las actividades, determinando la consecución lógica de los procesos para que el trabajo se realice de manera precisa. optimizando los recursos.
- Mantener al personal constantemente capacitado, en cuanto a leyes, códigos y normas para que conozcan acerca de los mecanismos que se van a implementar para cumplir a cabalidad con lo propuesto por la Cooperativa.
- A los analistas de Créditos se le recomienda solicitar con exactitud la documentación necesaria para otorgar un crédito y de esta manera no afecte al tiempo estipulado en el plan operativo que es no mayor a 72 horas hasta su desembolso.
- Crear una Área de recuperación de cartera y seleccionar personal para esta función así el analista de crédito se dedicara mayormente en la colocación de créditos y esto generara mayor rentabilidad a la Cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, F. (2003). *Calidad y Auditoría en Salud*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Arens, A. (2002). *Auditoría un Enfoque Integral*. Mexico: Prentice Hall Hispano América.
- Arias, F. (1999). *El proyecto de Investigación Guía para su elaboración*. Caracas.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de Investigación*. 2ª Ed. Mexico: Pearson Educación.
- Contraloría General del Estado. (2001). *Manual de Auditoría de Gestión*. Quito: Contraloría General del Estado.
- Couto, L. (2008). *Auditoría de Sistemas APPCC*. Madrid: Diaz de Santos.
- Cuenca, H. (2006). *Auditoría del sector solidario: Aplicación de normas internacionales*. Bogota: EcoEdiciones.
- Franklin, F. (2007). *Auditoría Administrativa*. 2ª Ed. México: Pearson Educación.
- La Federación Nacional de Contadores del Ecuador. (2008). En *Auditoría de Gestión*. Quito: F.N.C.E.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. 4ª Ed. Quito: Abya-Yala.
- Pallerola, J. (2013). *Auditoría Enfoque Teórico-Práctico*. Madrid: Eco Ediciones.
- Tamayo, A. (2001). *Auditoría de Sistemas*. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.

ANEXOS

Anexo 1: Balance General Proyectado 2014

COOPERATIVA AMBATO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA BALANCE GENERAL	
ESTADO DE SITUACION	LINEA BASE
Activos	
Fondos Disponibles	5.774.016
Inversiones	4.031.538
Cartera Bruta	50.381.358
Cartera Riesgo	3.887.658
Provisiones Créditos Incobrables	-3.225.155
Cuentas por Cobrar	650.716
Bienes Realizables	3.000
Activos Fijos	2.739.562
Otros Activos	416.265
Total de Activos	60.771.299
Pasivos	
	52.517.868
Obligaciones con el Público	42.605.144
Ahorro Programado	-
Depósitos a la vista	14.170.627
Depósitos a Plazo	28.434.517
Obligaciones Inmediatas	
Cuentas por Pagar	1.337.644
Obligaciones Financieras	8.512.201
Otros Pasivos	62.879
Patrimonio	8.253.431
Capital Social	3.107.201
Reservas	4.080.847
Otros Aportes Patrimoniales + Superavit por valuaciones	77.233
Superavit por Valuaciones	
Resultados Acumulados	
Resultados del Ejercicio	988.150
Total Pasivos + Patrimonio	60.771.299

Anexo 2: Encuesta a los socios de la COAC Ambato.

**APLICAR ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COAC AMBATO.
PERÍODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

OBJETIVO: Realizar una encuesta a los clientes para medir el grado satisfacción en los servicios y productos de la Cooperativa.

1. ¿Cómo calificaría usted la atención del personal de la Cooperativa?

EXCELENTE BUENO MALO

2. ¿Usted conoce todos los productos y servicios que oferta la Cooperativa?

SI NO

3. ¿Considera usted que el personal del departamento de crédito están debidamente capacitados para la atención al cliente?

SI NO

4. ¿Cree usted que la documentación que solicita la institución para un crédito es adecuada al valor que se solicita?

SI NO

5. ¿Cuánto tiempo se demora para la aprobación de un crédito en la Cooperativa?

3 Días	<input type="checkbox"/>
5 Días	<input type="checkbox"/>
Más de 1 Semanas	<input type="checkbox"/>

6. ¿Cuándo se ha atrasado en el pago de una cuota ha recibido notificaciones, como llamadas telefónicas o por escrito?

SI NO

Anexo 3: Normativas

Art. 36.- La Evaluación del Gerente General se lo efectuará el Consejo de Administración, y la Evaluación de Jefes de agencia y Jefes Departamentales lo realizará el gerente General conjuntamente con el Jefe de Recurso Humanos. La Evaluación del Jefe de Recursos Humanos lo realizará directamente el Gerente General.

Art. 37.- El empleado que no estuviese conforme con su evaluación solicitará la revisión del comité Evaluador que estará integrado por:

- ✓ Gerente General o su delgado
- ✓ Jefe de Recurso Humanos
- ✓ Jefe Inmediato que califico su desempeño

CAPITULO VII

DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL, CAMBIO Y ASCENSOS

Art. 38.- El departamento de Recurso Humanos aplicará el proceso de Recursos Humanos en lo referente a la Selección del Personal en coordinación con gerencia General, Jefes de Agencia y Jefes de Área en cuando surja un cargo vacante.

Art. 39.- Para llenar el puesto vacante se podrá promover los ascensos del personal por medio de concurso interno entre empleados y trabajadores, se tomará en cuenta: los antecedentes personales, estudios afines al puesto, la evaluación de desempeño, y el tiempo que laboren en la institución, estos factores beneficiarán al aspirante interno como puntaje adicional en la calificación final que podrá ir de uno a dos puntos de acuerdo a la evaluación de su carpeta. Salvando lo anterior quienes se presenten a optar por un cargo dentro de la institución deberán competir en las mismas condiciones con los aspirante externos al cargo y seguir el procedimientos de recursos Humanos para la Selección de personal.

CAPÍTULO IX

DE LOS CONTRATOS OCASIONALES, EVENTUALES Y POR HORAS

Art. 44.- Los contratos ocasionales, eventuales y por horas se celebrarán para satisfacer exigencias circunstanciales de conformidad con el Código de Trabajo. Se lo realizará una vez que exista la justificación administrativa y financiera y la correspondiente autorización de Gerencia General y siguiendo lo que establece el proceso de Recursos Humanos.

Art. 45.- Se prohíbe el trabajo sin remuneración en la institución, salvo el caso de pasantías estudiantiles, o intercambio, que ingresan a la institución sin ningún fin económico.

CAPITULO X

DE LOS CURSOS, SEMINARIOS, BECAS Y OTROS EVENTOS

Art. 46.- La Jefatura de Recursos Humanos preparará el Plan anual de Capacitación destinado al personal, empleados y trabajadores, el mismo será aprobado por el Consejo de Administración y Gerencia General de acuerdo a los requerimientos de la Institución en los formularios establecidos en el Proceso de Recursos Humanos.

Art. 47.- Para el caso de empleados y trabajadores beneficiarios de becas de estudio dentro o fuera del país, se observará lo determinado en el numeral (27) del artículo 42 del Código de Trabajo, estos estarán sujetos a recibir Viáticos o Subsistencias y transporte según establecido el Capítulo XII.

Anexo 4: Facturas

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO
COMPROBANTE DE EFECTIVIZACION # 13

Fecha: 21/01/2014
Beneficiario: RED FINANCIERA RURAL
Banco: PRODUBANCO 11031010 Cheque: 3985
Concepto: EFECTIVIZACION DE COMPROBANTE OC099-001-0000025 SEGUN FACTURAS: 001-001-0013091

Cuenta	Descripcion	Debito	Credito
250605	PROVEEDORES NACIONALES	1.288.00	0.00
250605	PROVEEDORES NACIONALES	302.40	0.00
11031010	PRODUBANCO	0.00	1.590.40

Elaborado por: *[Firma]* Revisado por: *[Firma]* Aprobado por: *[Firma]* Recibi Conforme:

TOALOMBO VICENTE Contador Gerente General RED FINANCIERA RURAL C.I.

Son: MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y OCHO Y 00/100 (1.288,00) (Ciento dieciocho y ocho centésimos) de ser contribuyente nprobante de retención (9 LRTI), luego de este tura.

RD Soluciones Gráficas Tel: 601 1715236285001 AUT. SNR 11948 * DEL 12401 al 13400 - Fecha de Caducidad: 03/7 Julio / 2014

RFR
RED FINANCIERA RURAL
Gicela Montoya
Responsable de Servicios Internos
RED FINANCIERA RURAL
c.c. archivo

Pasaje El Jardín E10-06 y Av. 6 de Diciembre, Edif. Century Plaza 1, 8vo. Piso, Of. 24
Telfs.: (593-2) 3333 091 / (593-2) 3332 446 / (593-2) 3333 550 / (593-2) 3333 551
E-mail: info@rfr.org.ec • www.rfr.org.ec • Quito - Ecuador

FACTURA Nº 001-001-000013091

Autorización: 001-12992612 Fecha de Autorización: 03/Julio/2013

RFR
RED FINANCIERA RURAL
Microfinanzas para todos

DIRECCION: Pasaje El Jardín E 10-06 y Av. 6 de Diciembre, Edif. Century Plaza 1, 8vo. Piso Of. 24 (593-2) 333-2446 - 333-3091 / 333-3051 333-3550 / 333-3006 Web: www.rfr.org.ec E-mail: info@rfr.org.ec • Quito - Ecuador

RUC Nº: 1791794579001 Fecha: 20-ener-2014

Señor (es): Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda
Dirección: Luján 08-51 entre Juan B. Bela y Cevallos
Telf.: 032420544 Atención:
Código: FAC13091 RUC: 1891709591001

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO	V. TOTAL
1	SERVICIOS SIAG CUOTA 33	1.150,00	1.150,00

Observaciones: Subtotal 1.150,00
Descuento 0,00
IVA tarifa 0) 0,00
IVA tarifa 12 1.150,00
Importe del IVA 138,00
TOTAL 1.288,00

Son: MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y OCHO Y 00/100 (1.288,00) (Ciento dieciocho y ocho centésimos) de ser contribuyente nprobante de retención (9 LRTI), luego de este tura.

RD Soluciones Gráficas Tel: 601 1715236285001 AUT. SNR 11948 * DEL 12401 al 13400 - Fecha de Caducidad: 03/7 Julio / 2014

RFR
RED FINANCIERA RURAL
Gicela Montoya
Responsable de Servicios Internos
RED FINANCIERA RURAL
c.c. archivo

Pasaje El Jardín E10-06 y Av. 6 de Diciembre, Edif. Century Plaza 1, 8vo. Piso, Of. 24
Telfs.: (593-2) 3333 091 / (593-2) 3332 446 / (593-2) 3333 550 / (593-2) 3333 551
E-mail: info@rfr.org.ec • www.rfr.org.ec • Quito - Ecuador

por SERVICIOS SIAG
e cheque, enviándolo, o
renta corriente del Bco.
no se aceptarán pagos
o escaneado al correo
), por lo que no procede
Orgánica de Régimen
so de ser contribuyente
nprobante de retención
9 LRTI), luego de este
tura.

Anexo 5: Documentos de deudores



COOPERATIVA AMBATO

AHORROS • INVERSIONES • CREDITOS

En caso de atraso en el pago de las cuotas estipuladas en la Tabla de Pagos, deberé cancelar valores abajo detallados por Gestión de Cobranza Extrajudicial:

Etapa	Días	Actividad	Responsable	Gestión de Cobranza Extrajudicial			Deudor	Garante
				Montos de Crédito \$				
				300 a 10000	10001 a 20000	> 20000		
Inicial	0 a 3	Llamada Telefónica de Recordación de Pago	Inspector de Crédito	0.00	0.00	0.00		
Primero	de 4 a 15	Notificación Domicilio	Inspector de Crédito	6.00	7.00	11.25	X	
Segundo	de 16 a 30	Notificación Domicilio	Inspector de Crédito	12.00	15.00	22.50	X	X
Tercero	de 31 a 60	Notificación Domicilio	Analista de Crédito y Jefe de Oficina	16.00	20.00	30.00	X	X
Cuarta	de 61 a 90	Notificación Domicilio	Analista de Crédito y Jefe de Oficina	20.00	25.00	37.50	X	X
Quinta	> 90 días	Ingreso en Demanda Legal	Comité de Morosidad					

* Para su comodidad puede realizar los pagos de sus cuotas mediante deposito o transferencia a la Cuenta Corriente No. 31493719-04 del Banco del Pichincha a nombre de la Cooperativa de Ahorro y Credito Ambato Ltda. con RUC. 1891709591001 a nivel nacional. **IMPORTANTE:** informe su depósito a los teléfonos: 032420544, 032420178

Quienes suscriben este plan de pagos reconocen y lo aceptan como valido, para constancia lo firman conjuntamente.

FIRMA: _____

DEUDOR

FIRMA: _____

DEUDOR

FIRMA: _____

GARANTE

FIRMA: _____

GARANTE

Anexo 6: Llamadas de atención



De: Abg. Juan Manuel Yucailla
GERENTE NEGOCIO

Para: JEFES DE OFICINAS
ANALISTA DE CREDITOS

CC: Ing. Santos Chango
GERENTE GENERAL
Dr. Hendry Yagchirema
RECURSOS HUMANOS.

ASUNTO: LLAMADA DE ATENCION

Por medio de la presente comunico que cada una de las oficinas tenemos una meta que cumplir ya que ya mayoría de las oficinas no están cumpliendo.

OFICINA	PROD PERS		EJECUCION		META		CUMPLIMIENTO ABSOLUTO		CUMPLIMIENTO %	
	PERS	CARP	NUMERO	MONTO	NUMERO	MONTO	NUMERO	MONTO	NUMERO	MONTO
MATRIZ	12	22	28	231.200	254	1.216.000	-235	-984.800	11%	19%
LATACUNGA	8	22	17	74.900	176	508.000	-159	-433.100	10%	15%
CEVALLOS	4	22	13	67.400	88	345.000	-75	-277.600	15%	20%
PUJILI	4	22	29	162.500	88	318.000	-59	-155.500	33%	31%
SAQUISILI	4	22	18	87.520	88	273.000	-70	-185.480	20%	32%
QUITO	4	33	8	42.000	132	437.000	-124	-395.000	6%	10%
GUARANDA	5	22	22	119.010	110	262.000	-88	-142.990	20%	45%
LA ESTACION	1	0	0	0	0	0	0	0		
HUACHI	1	22	6	14.790	22	99.000	-16	-84.300	27%	15%
PELILEO	1	22	1	2500	22	81.000	-21	-78.500	5%	3%
AZOGUES	1	22	0	0	22	100.000		-100.000	0%	0%
TENA	1	22	2	2000	22	80.000		-78.000	9%	3%
TOTAL	46	21	145	803.730	1034	3.719.000	-889	-2.915.270	14%	22%

Particular que comunique para los fines pertinentes.

Atentamente,

Abg. Juan Manuel Yucailla
GERENTE NEGOCIOS.



Anexo 7: Calificación de riesgo



CALIFICACIÓN DE RIESGO

Por medio del presente, informamos que hemos realizado la calificación de riesgo global a la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.** con corte de información al **31 de diciembre del 2015**, de acuerdo a las normas contenidas en el literal h) del Art. 180 de la Ley de Instituciones Financieras y en el Capítulo III del Título XXI, del Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

El Comité de Calificación de Microfinanza Calificadora de Riesgos S.A. Microriesg decidió asignar la calificación de:

BB

“La institución goza de un buen crédito en el mercado, sin deficiencias serias, aunque las cifras financieras revelan por lo menos un área fundamental de preocupación que le impide obtener una calificación mayor. Es posible que la entidad haya experimentado un período de dificultades recientemente, pero no se espera que esas presiones perduren a largo plazo. La capacidad de la institución para afrontar imprevistos, sin embargo, es menor que la de organizaciones con mejores antecedentes operativos.”

Evrin Kirimkan
Gerente General