



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

TIPO: Proyecto de Investigación

Previa 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 ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. MATRIZ RIOBAMBA,
EN EL PERIODO 2016.

AUTORA:

VILMA SORIA POMA

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado, ha sido desarrollado por la Srta. VILMA SORIA POMA ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

ING. DIANA EVELYN VARGAS ULLOA
DIRECTORA TRIBUNAL

ING. VÍCTOR MANUEL BETANCOURT SOTO
MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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

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

Riobamba, 23 de Julio de 2018

VILMA SORIA POMA
CC: 0604414169

DEDICATORIA

Dedico a mi querida familia, que siempre con su amor apoyo y dedicación me supieron guiar en todo momento, para ellos y por ellos mi dedicación y mi esfuerzo los dedico, porque nadie en el mundo se puede sentir más orgulloso de sus hijos que nuestros padres.

A mis hermanos que gracias a su apoyo y amor, mis metas son más fáciles de conseguir.

A mis amigas, quienes me han apoyado y a todos los que me prestaron su amistad y comprensión que me han dado el ejemplo de que todo es posible sin importar las condiciones.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, porque ha sabido guiarme por el camino del bien, dándome sabiduría, inteligencia para culminar con éxito una etapa más de mi vida, y poder servir a la sociedad con mis conocimientos, para el progreso del país, el de mi familia y el mío en particular.

A mis padres y hermanos, que con su apoyo incondicional me han enseñado que nunca se debe dejar de luchar por lo que se desea alcanzar.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas, Carrera de Contabilidad y Auditoría CPA por los conocimientos impartidos durante nuestra vida estudiantil, por formar profesionales con conocimientos sólidos y valores éticos, morales que contribuirán en nuestro desarrollo.

A todos y cada uno de los docentes de nuestra facultad quienes nos supieron impartir todos sus conocimientos con mucha responsabilidad, dándonos un ejemplo de perseverancia para el logro de los objetivos planteados.

A la Directora Tribunal: Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa y Miembro del Tribunal: Ing. Víctor Manuel Betancourt Soto, por compartir sus valiosos conocimientos, por los consejos brindados y a mis amigos quienes me han ofrecido su amistad sincera, y demás personas que colaboraron para este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|----------|
| Portada..... | i |
| Certificación del tribunal..... | ii |
| Declaración de autenticidad..... | iii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Índice de contenido..... | vi |
| Índice de tablas..... | ix |
| Índice de gráficos..... | x |
| Resumen..... | xi |
| Abstract..... | xii |
| Introducción..... | 1 |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA..... | 3 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 3 |
| 4.2.1 Formulación del Problema..... | 4 |
| 4.2.2 Delimitación del Problema..... | 4 |
| 1.2 JUSTIFICACIÓN..... | 5 |
| 1.2.1 Justificación Teórica..... | 5 |
| 1.2.2 Justificación Práctica..... | 5 |
| 1.2.3 Justificación Académica - Metodológica..... | 6 |
| 1.3 OBJETIVOS..... | 7 |
| 1.3.1 Objetivo General..... | 7 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos..... | 7 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO..... | 8 |
| 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS..... | 8 |
| 2.1.1 Antecedentes Históricos..... | 8 |
| 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | 11 |
| 2.2.1 Auditoría..... | 11 |
| 2.2.1.1 Objetivo de la Auditoría..... | 12 |
| 2.2.1.2 Técnicas de Auditoría..... | 13 |
| 2.2.2 Gestión..... | 14 |
| 2.2.3 Auditoría de Gestión..... | 14 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.2.3.1 | Propósitos de la Auditoría de Gestión..... | 15 |
| 2.2.3.2 | Objetivos de la Auditoría de Gestión..... | 16 |
| 2.2.3.3 | Fases de la Auditoría de Gestión..... | 18 |
| 2.2.4 | Control de Gestión e Indicadores..... | 21 |
| 2.2.4.1 | Indicadores, control y direccionamiento..... | 22 |
| 2.2.4.2 | Características de los Indicadores de Gestión..... | 23 |
| 2.2.4.3 | Clases de Indicadores..... | 23 |
| 2.2.5 | Papeles de Trabajo..... | 24 |
| 2.2.6 | Marcas de Auditoría..... | 24 |
| 2.2.7 | Hallazgos de Auditoría..... | 24 |
| 2.2.8 | Programa de Auditoría..... | 24 |
| 2.2.9 | Riesgo de Auditoría..... | 24 |
| 2.2.10 | Control Interno..... | 25 |
| 2.2.10.1 | COSO I..... | 25 |
| 2.2.11 | Servicios de la Cooperativa..... | 27 |
| 2.2.11.1 | Microcréditos..... | 27 |
| 2.3 | IDEA A DEFENDER..... | 28 |
| 2.4 | VARIABLES..... | 29 |
| 2.4.1 | Variable Independiente..... | 29 |
| 2.4.2 | Variable Dependiente..... | 29 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO..... | | 30 |
| 3.1 | MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN..... | 30 |
| 3.1.1 | Cualitativa..... | 30 |
| 3.1.2 | Cuantitativa..... | 30 |
| 3.2 | TIPOS DE INVESTIGACIÓN..... | 30 |
| 3.2.1 | Investigación de Campo..... | 30 |
| 3.2.2 | Investigación Descriptiva..... | 31 |
| 3.2.3 | Investigación Exploratoria..... | 31 |
| 3.2.4 | Investigación Bibliográfica – Documental..... | 31 |
| 3.2.5 | Investigación Explicativa..... | 31 |
| 3.3 | POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 32 |
| 3.3.1 | Población..... | 32 |
| 3.3.2 | Muestra..... | 32 |
| 3.4 | MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS..... | 33 |

| | | |
|-------------------------------------|---|-----|
| 3.4.1 | Métodos | 33 |
| 3.4.2 | Técnicas de Investigación | 33 |
| 3.4.3 | Instrumentos de Investigación..... | 34 |
| 3.5 | RESULTADOS | 34 |
| 3.6 | VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER..... | 55 |
| CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO..... | | 57 |
| 4.1 | TITULO | 57 |
| 4.2 | CONTENIDO DE LA PROPUESTA | 57 |
| 4.2.3 | Fase I: Planificación Preliminar | 70 |
| 4.2.4 | Fase II: Planificación Específica | 76 |
| 4.2.5 | Fase III: Ejecución de la Auditoría | 94 |
| 4.2.6 | Fase IV: Comunicación de Resultados..... | 118 |
| CONCLUSIONES | | 126 |
| RECOMENDACIONES..... | | 127 |
| BIBLIOGRAFÍA | | 128 |
| ANEXOS | | 131 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Personal de la Coac Acción y Desarrollo Ltda..... | 32 |
| Tabla 2: Formación académica del personal de la Coac..... | 35 |
| Tabla 3: Realización de una Auditoria de Gestión | 36 |
| Tabla 4: Plan Estratégico Institucional | 37 |
| Tabla 5: Plan Operativo Anual | 38 |
| Tabla 6: Presupuestos | 39 |
| Tabla 7 Disponibilidad de un Manual de Funciones | 40 |
| Tabla 8: Disponibilidad de Manual de Procedimientos..... | 41 |
| Tabla 9: Controles de procedimientos | 42 |
| Tabla 10: Frecuencia con que se realiza controles de procesos..... | 43 |
| Tabla 11: Eficiencia de control de los procesos | 44 |
| Tabla 12: Calificación de las funciones que ejecutan los empleados | 45 |
| Tabla 13: Funciones y responsabilidad del Manual..... | 46 |
| Tabla 14: Existencia de un manual para reclutamiento y selección de personal | 47 |
| Tabla 15: Evaluación de objetivos mediante indicadores..... | 48 |
| Tabla 16: Auditoria de Gestión ayudaría a mejorar procedimientos de trabajo | 49 |
| Tabla 17: Auditoria de Gestión ayudaría optimizar recursos | 50 |
| Tabla 18: Auditoria de Gestión ayudaría a tomar mejores decisiones | 51 |
| Tabla 19: Sistema de gestión de Talento Humano | 52 |
| Tabla 20: Sistema de comunicación interna | 53 |
| Tabla 21: Planificación de Auditoria de Gestión..... | 54 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|-----|
| Gráfico 1: Formación académica del personal de la Coac Acción y Desarrollo Ltda. | 35 |
| Gráfico 2: Realización de una Auditoria de Gestión en el año 2016? | 36 |
| Gráfico 3: Plan Estratégico Institucional | 37 |
| Gráfico 4: Plan Operativo Anual | 38 |
| Gráfico 5: Presupuestos | 39 |
| Gráfico 6: Disponibilidad de un Manual de Funciones | 40 |
| Gráfico 7: Disponibilidad de Manual de Procedimientos..... | 41 |
| Gráfico 8: Control de procedimientos | 42 |
| Gráfico 9: Frecuencia con que se realiza controles de procesos..... | 43 |
| Gráfico 10: Eficiencia de control de los procesos | 44 |
| Gráfico 11: Calificación de las funciones que ejecutan los empleados | 45 |
| Gráfico 12: Funciones y responsabilidades del manual..... | 46 |
| Gráfico 13: Existencia de un manual para reclutamiento y selección de personal | 47 |
| Gráfico 14: Evaluación de objetivos mediante indicadores..... | 48 |
| Gráfico 15: Auditoria de Gestión ayudaría a mejorar procedimientos de trabajo | 49 |
| Gráfico 16: Auditoria de Gestión ayudaría optimizar recursos | 50 |
| Gráfico 17: Auditoria de Gestión ayudaría a tomar mejores decisiones | 51 |
| Gráfico 18: Sistema de gestión de Talento Humano | 52 |
| Gráfico 19: Sistema de comunicación interna | 53 |
| Gráfico 20: Planificación de Auditoria de Gestión..... | 54 |
| Gráfico 21: Total cartera de crédito y cartera vencida..... | 100 |

RESUMEN

El presente trabajo de titulación Auditoría de Gestión se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz Riobamba, en el periodo 2016., tienen como objetivo determinar las falencias y problemas por los cuales la cooperativa no ha podido desarrollar de forma integral sus actividades y tareas. El estudio se inició con un diagnóstico situacional de la entidad determinándose las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, adicionalmente se realizó un análisis del sistema de control interno mediante COSO I, además de la evaluación del cumplimiento de las funciones del personal administrativo y operativo de la Cooperativa. También se efectuó una investigación de campo mediante la aplicación de encuestas a los empleados y funcionarios de la institución, para conocer detalles sobre los procesos de gestión. Donde se pudo identificar los hallazgos: ausencia de motivación al personal, los asesores de crédito no realizan visitas para verificar la información proporcionada por los socios solicitantes de un crédito, los cajeros de la cooperativa realizan apertura y cancelación de inversiones, razón por la cual existen errores en cálculo de interés de las pólizas a plazo fijo. Una vez determinado los resultados se elaboró el informe final de auditoría, por lo tanto se recomienda acoger las sugerencias emitidas en el mismo con el fin de mejorar la gestión administrativa de la entidad.

Palabras Claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <INDICADORES DE GESTIÓN>, <DIAGNÓSTICO SITUACIONAL>, <PROCESOS ADMINISTRATIVOS>, <CONTROL INTERNO>, <OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS>, <PERSONAL ADMINISTRATIVO>.

Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa
DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The present work of graduation Audit of Management was carried out in the Cooperativa de Ahorro y Credito Acción y Desarrollo Ltda., matrix Riobamba, in the period 2016., they have as objective to determine the shortcomings and problems for which the cooperative has not been able to develop their activities and tasks in a comprehensive manner. The study was carried out with a situational diagnosis of the entity, determining its strengths, weaknesses, opportunities and threats, additionally, an analysis of the internal control system through COSO I, as well as an evaluation of the fulfillment of the functions of the administrative and operational staff of the Cooperative. A field research was also carried out through the application of surveys of the institution's employees and officials to learn more about the management processes. Where the findings could be identified: lack of staff motivation, credit counselors do not make visits to verify the information provided by the customers requesting a credit loan. The cooperative's tellers can open and cancel investments, which is why there are errors in the calculation of interest on fixed-rate polices. Once the results were determined, the final audit report was prepared, and therefore it is recommended that the suggestions made in the same should be taken into account in order to improve the administrative management of the entity.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANAGEMENT AUDIT>, <INDICATORS OF MANAGEMENT>, <SITUATIONAL DIAGNOSIS>, <ADMINISTRATIVE PROCESSES>, <INTERNAL CONTROL >, <OPTIMIZATION OF RESOURCES>, <ADMINISTRATIVE PERSONNEL>.

INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito representan un importante segmento dentro del sistema financiero de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero, Popular y Solidario del Ecuador, por cuanto canalizan los diferentes recursos monetarios del público, desde las personas naturales y jurídicas que ahorran hasta las que desean realizar inversiones en actividades productivas de empresas y microempresas productivas, comerciales o de servicios.

Por tanto deben contar con herramientas de trabajo que le permitan desarrollar de manera eficiente, efectiva, económica y productiva sus actividades, y precisamente una de ellas es la Auditoría de Gestión, que permite conocer las fallas que tienen las empresas e instituciones, y tomar los correctivos necesarios para mejorar su administración.

El presente trabajo de investigación se encuentra elaborado en cuatro capítulos, organizados de la siguiente manera:

Capítulo 1: El Problema. Se analiza el problema, con su formulación y delimitación el objetivo general y los objetivos específicos, así como las variables de estudio.

Capítulo 2: Marco Teórico. En el capítulo dos se detallan la reseña histórica, los fundamentos teóricos, los antecedentes investigativos, como la revisión de diferentes estudios como elementos para desarrollar la fundamentación teórica de la investigación.

Capítulo 3: Marco Metodológico. En el marco metodológico se describe la modalidad de investigación cuantitativa y cualitativa, los tipos de investigación de campo, descriptivo y documental, los métodos empleados en el estudio, la población y muestra objetivo de estudio, los instrumentos de recolección de datos. Los resultados son representados en cuadros y gráficos estadísticos, que reflejan el análisis e interpretación de las encuestas.

Capítulo 4: Marco Propositivo. Como resultados finales de la investigación se detalla el marco propositivo, que corresponde al informe de la Auditoría de Gestión, que consta de los hallazgos y las sugerencias a los problemas encontrados, para mejorar la situación de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Como documento final se hacen constar las conclusiones del estudio y las recomendaciones respectivas.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Macro contexto

La quiebra de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y la afectación a los cuenta ahorristas, inversionistas y socios por la falta de prevención en el control y evaluación de la gestión administrativa y financiera, los representantes de las cooperativas de ahorro y crédito no han diseñado políticas de crédito y cobranzas definidos; pues a saber que el buen funcionamiento económico y sin duda es un tema que dificulta lograr los objetivos planteados. En tanto la inadecuada organización, proyección y planificación por parte de los directivos de las entidades cooperativas a causa del mal uso de políticas, ha dado como resultado una ineficiente recuperación de la cartera.

La falta de regulación y supervisión especial ha generado que los asociados piensen que sus organizaciones no les dan la seguridad para realizar las actividades financieras que les ofrecen las entidades bancarias y por tanto no confíen sus depósitos de mayor cuantía a las cooperativas y las vean como pequeñas organizaciones sociales y hasta muchas veces informales, lo que puede ocasionar retiros masivos de depósitos que afectarían a la liquidez de estas entidades financieras cooperativas. (SEPS, 2017, pág. 1)

Meso contexto

En la provincia de Chimborazo, debido a las necesidades de un entorno exigente y competitivo pone en manifiesto la importancia del control de las operaciones que componen las cooperativas de ahorro y crédito, las mismas que se verán reflejados en la calidad de productos y servicios. Por ello es de vital importancia la aplicación de una Auditoría de Gestión la cual permite medir la eficacia, eficiencia y efectividad con que se manejan los recursos disponibles en las instituciones financieras cooperativas y se logran los objetivos previstos por la entidad.

Micro contexto

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., brinda servicios financieros, con empeño y responsabilidad, asegurando el crecimiento socio económico de sus cooperados con el fin de contribuir al desarrollo económico de las comunidades y de los sectores más necesitados, estimulando y fomentando el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida mediante la prestación oportuna del crédito a sus socios.

La razón principal para ejecutar la Auditoría de Gestión es la necesidad de descubrir deficiencias en las operaciones de los créditos emitidos por la Cooperativa Acción y Desarrollo Ltda., y se ha determinado que existen falencias en la gestión que desarrolla el departamento de Crédito y Cobranzas, el mismo que no cuenta con procesos y políticas bien definidos, en la aprobación y recuperación oportuna de créditos por el cual debería involucrar políticas adecuadas que permitan identificar y describir las actividades de entradas y salidas, controles, recursos financieros de la institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., gracias a la gestión administrativa, el mejoramiento técnico y el constante crecimiento financiero, marca el inicio de una nueva etapa de optimismo y confianza para los socios y clientes, pues implica que la seguridad de sus ahorros y depósitos están garantizadas por la SEPS.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., en los últimos años no se ha ejecutado por parte de sus autoridades una Auditoría de Gestión, con la finalidad de conocer las deficiencias y problemas, que permitan mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad.

4.2.1 Formulación del Problema

¿Cómo la auditoría de gestión ayudara a mejor las políticas para concesión y recuperación de cartera vencida y por vencerse a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz Riobamba, en el período 2016.

4.2.2 Delimitación del Problema

País: Ecuador
Región: Sierra
Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba
Sector: La Condamine
Campo: Auditoría de Gestión
Área: Departamento de créditos y cobranzas
Aspectos: Políticas para mejorar la concesión y recuperación de cartera vencida y por vencer.

Delimitación temporal: El trabajo de investigación se ha realizado durante el año 2016.

Delimitación espacial: La investigación se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., ubicada en la Matriz Riobamba, situado en las calles Av. Isabel de Godín y Francia (a dos cuadras del Centro Comercial la Condamine).

Duración: Año 2016

1.2 JUSTIFICACIÓN

1.2.1 Justificación Teórica

La presente investigación está enmarcada bajo los estatutos establecidos en el reglamento de régimen académico de grado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en el Capítulo XI Titulación y Requerimientos, Artículos 88 al 101 y de los Artículos 109 y 110.

Para la realización de la presente investigación se hizo uso de varias fuentes biográficas y documentales como revistas científicas, libros, tesis de grado que constan en las diversas bibliotecas de las universidades y escuelas politécnicas de la ciudad de Riobamba y el país, principalmente de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Para complementar los estudios se analizaron documentos de la Cooperativa Acción y Desarrollo Ltda., lo que ayudó a elaborar la fundamentación teórica de la tesis.

1.2.2 Justificación Práctica

El estudio estuvo enfocado a la Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., por lo tanto, existe la confianza de los depositantes; para solventar las obligaciones adquiridas por las entidades financieras, que

corresponden a la capacidad de devolución de los depósitos captados (sean a la vista, plazo fijo u otra modalidad) más el correspondiente interés generado por motivo de la actividad financiera a sus asociados o clientes.

Hacer de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo., una institución financiera sólida creando el desarrollo integral de los socios y sus comunidades, para que generen nuevos actores sociales con conciencia ciudadana, solidaria y global en la organización es la base fundamental para el desarrollo de los emprendedores constituyéndose una institución privada de carácter social, a fin de ejecutar programas y proyectos en beneficio de la población rural y urbano marginal de la provincia de Chimborazo.

Mediante un análisis en el departamento de Crédito y Cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., de la gerencia del nivel alto de la organización no sólo podrá basar sus decisiones en los indicadores financieros; que obviamente son generados por los balances y estados de resultados al finalizar un ciclo o período en ejercicio de la organización, por cuanto la alta gerencia toma la decisión oportuna y con mayor efectividad gracias a los indicadores no financieros que explícitamente están generados debido a su carácter cualitativo y cuantitativo en las diferentes áreas de la cooperativa.

Este soporte complementa la alta gerencia tomar una decisión oportuna y con mayor efectividad gracias a los indicadores no financieros en las diferentes áreas de la institución por medio de sus perspectivas que están definidas por: cartera de clientes, procesos administrativos con el fin de optimizar al máximo el uso de los recursos y el engrandecimiento de la Entidad mediante la herramienta de análisis de la auditoría donde se profundizan las causas que pueden afectar su entorno y contribuir en la adecuada toma de decisiones.

1.2.3 Justificación Académica - Metodológica

Gracias a la formación académica, profesional y personal que pudimos recibir durante la duración de la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, que la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y la Facultad de Administración de Empresas nos

proporcionó, se pudo poner en práctica los diferentes conocimientos aprendidos; lo cual permite visualizar la justificación académica de la presente investigación.

Los materiales y métodos empleados, como la investigación documental y bibliográfica, la investigación de campo, descriptiva, así como los métodos inductivo, deductivo, entre otros, permiten que la metodología empleada pueda emplearse por otros estudiosos del tema de la Auditoría de Gestión y otros temas académicos relacionados.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar la Auditoría de Gestión para evaluar eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz Riobamba, en el periodo 2016.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Efectuar un diagnóstico de las políticas de crédito y cobranza que trata la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., para la toma oportuna de sus decisiones.
- Ejecutar procedimientos de control de calidad aplicados a la auditoría de gestión que incida en la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.
- Proponer un informe de las observaciones obtenidas que ayuden a la gestión de la Cooperativa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., ubicada en la Parroquia Lizarzaburu, nace por la idea y aporte económico de un grupo de 14 personas de la ciudad de Riobamba, dando inicio de sus actividades el 04 de Diciembre del 1993 del sector para el trabajo del campo, evitando así la intervención de los prestamistas, se constituye legalmente el 04 de Diciembre del 2001. El sueño de catorce personas se materializó mediante el Acuerdo Ministerial No. 020, emitido por el Ministerio de Bienestar Social actual Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES de la fecha 04/12/2001, dando origen a una de las cooperativas de carácter intercultural.

La cooperativa en la actualidad se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y ubicada en las calles Av. Isabel de Godín y Francia a dos cuadras del Centro Comercial la Condamine, atiende a grupos de personas cuyas actividades se enmarcan en el comercio ya que sus principales clientes son agricultores, ganaderos, y productores textiles debido a su ubicación, presta servicios como: Ahorro, Crédito e Inversiones garantizando su solidez mediante la apertura de agencias en Licto, Cebadas, Cajabamba, Columbe, Flores, Guayaquil Norte y Centro y Durán y la ciudad de Riobamba.

Actualmente, las actividades y operaciones que realiza la Cooperativa están regidas por la Ley; además, está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Ecuador.

En la actualidad con diez agencias y más de quince mil socios a nivel nacional y treinta seis colaboradores, marca el destino de la entidad y dinamiza la economía social y solidaria con los productos y servicios financieros que cuenta la cooperativa.

A continuación, se presenta la revisión de varios trabajos de titulación que constan en los repositorios de la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH, y de otras universidades.

Tema de Tesis: “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crecer Wiñari”, sucursal Riobamba, periodo 2012”. Escuela de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Administración de Empresas: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
Autora: Janeth Amparo Guamán Shagñay Año: 2014

El trabajo de titulación tuvo como objetivo básico medir el desempeño administrativo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito mediante la determinación de los principales indicadores de gestión, como son las cinco “E” de la Auditoría de Gestión: eficiencia, eficacia, efectividad, economía y ética, a través del uso de los principales recursos de la entidad cooperativa.

Para el logro del propósito de la cooperativa de ahorro y crédito el estudio revisó diferentes conceptos y fundamentos teóricos en relación al objeto de estudio, como la revisión del marco legal y jurídico relacionado con la economía popular y solidaria y en especial de las cooperativas de ahorro y crédito, las normas de auditoría generalmente aceptadas, definiciones de auditoría de gestión, las fases de la auditoría de gestión iniciando con la investigación preliminar hasta concluir con el dictamen del informe final, también se realizó una evaluación del sistema de control interno, papeles de trabajo; desarrollo de hallazgos y redacción de informe y comunicación de resultado.

Para la recopilación de la información básica y primaria el estudio utilizó cuestionarios, entrevistas, observación directa; los indicadores de gestión y el método COSO I sirvieron para determinar el sistema de control interno en la institución financiera.

Como conclusiones finales se pudieron observar que se realizó un diagnóstico de la cooperativa identificando sus fortalezas y debilidades para tomar las correcciones correspondientes. Además, la evaluación de la gestión mediante los indicadores de eficiencia, eficacia, efectividad, economía y ética se lograron en niveles adecuados.

Permitió por tanto generar un informe gerencial sobre las bondades y desventajas encontradas, las mismas que se presentaron a la alta dirección de la COAC Crecer Wiñari”, sucursal Riobamba.

Tema de Tesis: “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2013.

Escuela de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Administración de Empresas: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Autora: María Sandra Copa Yupangui. Año: 2015

La finalidad del estudio sobre la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sagrada Familia Ltda.”, agencia Riobamba, de la provincia de Chimborazo en el período 2013, fue conocer el nivel de gestión de la entidad cooperativista mediante el uso de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, el proceso de la auditoría de gestión y los fundamentos teóricos.

Para el efecto se utilizó como sistema de control interno el Coso II y los indicadores de gestión, levantando la información mediante el uso de encuestas, cuestionarios y la observación directa, para llegar un informe final sobre el diagnóstico de la situación administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito.

Como sus principales conclusiones se manifiesta que la cooperativa de ahorro y crédito no dispone de un plan de capacitación, una planificación estratégica y manual de políticas para sus funcionarios, de tal manera que sirva de guía para un trabajo más efectivo y eficiente.

Adicionalmente en la cooperativa de ahorro y crédito no se han realizado auditorías de gestión en periodos económicos anteriores.

En virtud de lo anotado anteriormente, se recomienda como parte de esta investigación principalmente la elaboración de un manual de procedimientos para la prevención del lavado de activos, aplicar el manual de funciones existentes, elaborar presupuestos por áreas departamentales, los mismos que sirvan para el cumplimiento de las actividades a lo largo del ejercicio económico.

Tema de Tesis: “Auditoría de Gestión a los procesos del departamento contables de la empresa Chaide y Chaide S.A., por el periodo 2012”. Carrera de Ingeniería en Finanzas

y Auditoría, Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio: Escuela Politécnica del Ejército. Autora: Katherine Lizbeth Chora Verdezoto. Año: 2014

De acuerdo a los objetivos de la investigación revisada la Auditoría de Gestión ha sido diseñada con el objetivo de que a través de indicadores de gestión se pueda medir los diferentes niveles de eficiencia, eficacia y economía de una organización, en este caso Cooperativa de Ahorro y Crédito, con el fin de detectar las deficiencias o desviaciones que puedan afectar el desempeño de las actividades y gestiones operativas y administrativas de la organización.

A través del desarrollo del trabajo de titulación se puede visualizar cada uno de los pasos que comprende el examen de Auditoría de Gestión que se realizó a los procesos contables en la empresa Chaide y Chaide S.A., correspondiente al periodo económico del año 2012.

En la estructura del estudio se inicia formulando el problema, los objetivos y los materiales y métodos utilizados; luego se realiza un diagnóstico de la empresa, en donde consta su visión, misión, valores y principios institucionales, su estructura orgánica, objetivos y metas, un análisis FODA; se continúa con el marco teórico para conocer los antecedentes y la base teórica del estudio. Finalmente se desarrolla la Auditoría de Gestión propiamente dicha mediante la planificación previamente establecida, en donde se encontró las falencias y hallazgos que permitieron cumplir con la realización del informe final entregado a los directivos de la empresa.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

Alvin, R. y Mark, S. (2007), en relación a la Auditoría manifiesta:

La Auditoría está enfocada hacia el examen de los estados financieros con la finalidad de dar fe o dictaminar que la auditoría en el sector privado en el cumplimiento de las disposiciones legales y los objetivos propuestos sean utilizados de manera eficiente proporcionando información oportuna para facilitar la toma de decisiones efectivas. (pág. 17-19)

La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen. (Cook y Winkle, J. (2001), pág. 38)

Para proceder a realizar una propuesta del control de créditos y cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., se requiere establecer el marco teórico necesario sobre los procedimientos, políticas, directrices y planes de organización, los cuales tienen por objeto sustentar esta investigación.

Uno de los inconvenientes más frecuentes que afrontan las cooperativas, es no tener definidos los lineamientos más óptimos que se presentan en el aspecto financiero, específicamente en la liquidez, pues no se está dando cumplimiento a las políticas de crédito y cobranza definidos en la institución. (Tovar, E. 2007, pág. 24)

La auditoría de gestión permite medir y cuantificar los logros alcanzados por las empresas en un período de tiempo determinado, además del cumplimiento de planes, objetivos y la normativa imperante hacia una institución, se puede decir que esta práctica se ha vuelto vital para mantenerse competitivo en el ámbito empresarial siendo importante para la institución financiera cooperativa del país.

2.2.1.1 Objetivo de la Auditoría

Según la NIA. (2013). Norma Internacional de Auditoría-ES 200, permite un control de calidad financiero para aumentar el grado de confianza de los usuarios en los estados financieros.

Esto se logra mediante la expresión, por parte del auditor, de una opinión sobre si los estados financieros han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con un marco de información financiera aplicable. Aumentar el grado de confianza de los usuarios en los estados financieros. Esto se logra mediante la expresión, por parte del auditor, de una opinión sobre si los estados financieros han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con un marco de información financiera aplicable.

En la mayoría de los marcos de información con fines generales, dicha opinión se refiere a si los estados financieros expresan la imagen fiel o se presentan fielmente, en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco.

Los principales objetivos que pretende conseguir la auditoría son:

- Proporcionar a la dirección y a los propietarios de la empresa unos estados financieros certificados por una autoridad independiente e imparcial.
- Proporcionar asesoramiento a la gerencia y a los responsables de las distintas áreas de la empresa en materia de sistemas contables y financieros, procedimientos de organización y otras numerosas fases de la operación de una empresa.
- Suministrar información objetiva que sirva de base a las entidades de información y clasificación crediticia.
- Servir de punto de partida en las negociaciones para la compraventa de acciones de una empresa.
- Liberar implícitamente a la gerencia de sus responsabilidades de gestión.
- Reducir y controlar riesgos accidentales, fraudes y otras actuaciones anormales.
- Por último, en los países de transparencia fiscal, sirve de base objetiva para determinar el gravamen fiscal. (Madariaga, J. 2004, p. 46)

2.2.1.2 Técnicas de Auditoría

Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para comprobar la razonabilidad de la información financiera que le permita emitir su opinión profesional.

Cuellar, G. (2009), indica que las técnicas de Auditoría:

Son el conjunto de recursos que se emplean en un arte o una ciencia. Son pasos lógicos para llegar al examen de auditoría. Recursos investigativos que realiza el auditor para hacer el examen. Las técnicas de Auditoría son los recursos particulares de investigación, utilizados por el auditor para obtener los datos necesarios para corroborar la información que ha obtenido o le han suministrado, los métodos prácticos de

investigación y prueba que el Contador Público utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional. (pág. 182)

Las técnicas de Auditoría pueden aplicarse a los elementos internos de la empresa o a los elementos externos de la misma.

Las técnicas de mayor uso en Auditoría son:

- ✓ Estudio General
- ✓ Análisis
- ✓ Inspección
- ✓ Confirmación
- ✓ Investigación
- ✓ Certificación
- ✓ Observación
- ✓ Cálculo
- ✓ Comprobación
- ✓ Hechos Posteriores. (Cuellar, G. 2009, págs. 188-189)

2.2.2 Gestión

La Contraloría General del Estado (2009) indica que la gestión es:

Un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Esto busca fundamentalmente la supervisión y crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco determinado por los objetivos y políticas establecidas por el plan de desarrollo estratégico e involucra a todos los niveles de responsabilidad de la entidad. (pág. 51)

Gestión 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 garantice la supervivencia.

2.2.3 Auditoría de Gestión

Andrade (2002), indica que:

La auditoría de gestión, es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados, así como, la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores éticos de la organización y, el control y prevención de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades. (pág. 36)

La auditoría de gestión consiste en: La aplicación de diversos procedimientos, con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados en relación con las metas fijadas; los recursos humanos, financieros y materiales empleados; la organización, utilización, utilización y coordinación de dichos, recursos; los métodos y controles establecidos y su forma de operar. (Montesinos, J. 2003, pág. 12)

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

El control de gestión ayuda a evaluar si las entidades están cumpliendo con el objetivo social para el cual fueron creadas además de identificar el valor que estas aportan a la sociedad en términos económicos y sociales. A través de una evaluación mediante la aplicación de una Auditoría de Gestión se puede medir los distintos niveles de eficiencia, eficacia y operatividad, identificando posibles irregularidades y desviaciones en cualquiera de los elementos examinados dentro de la organización que afecten el desarrollo de las operaciones.

2.2.3.1 Propósitos de la Auditoría de Gestión

Entre los propósitos de la auditoría de gestión tenemos los siguientes:

- ❖ Determinar si todos los servicios prestados, obras y bienes entregados son necesarios y si se deben desarrollar nuevos.

- ❖ Determinar lo adecuado de la organización de la entidad, la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas, existencia y cumplimiento de políticas, existencia y eficiencia en métodos y procedimientos y confiabilidad de la información y controles establecidos.
- ❖ Comprobar si se adquiere, protege y emplea los recursos de manera económica y eficiente y se realizan con eficiencia las actividades y funciones.
- ❖ Cerciorarse de si se alcanzaron los objetivos y metas previstos de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y de controles internos.
- ❖ Conocer las causas de ineficiencias o prácticas antieconómicas. (Mantilla, M. 2008, págs. 12)

2.2.3.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión

(Cooper, M. 2010), manifiesta que los objetivos de la Auditoría de Gestión son:

- ❖ Identificar las áreas de reducción de costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.
- ❖ Determinar si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva, a más de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia, se dan variados informes, presupuestos y pronósticos que, así como también los Estados Financieros.
- ❖ Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- ❖ Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los procesos realizados.

Por otro lado, las actividades de control tienen distintas características, ya que pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o defectivas. Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.

- ❖ Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- ❖ Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- ❖ Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas
- ❖ Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.
- ❖ Eficiencia y efectividad de las actividades (objetivos de desempeño);
- ❖ Confiabilidad, completitud y oportunidad de la información financiera y directiva (objetivos de información); y
- ❖ Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables (objetivos de cumplimiento).

En dichos objetivos se precisa la inclusión de la salvaguarda de activos y de los otros recursos contra adquisición no autorizada, uso o disposición o pérdida.

Finalmente el proceso de control interno históricamente se ha considerado como un mecanismo para reducir los casos de fraude, apropiación equivocada y errores, pero que se ha vuelto más extensivo, direccionando todos los diversos riesgos que enfrentan las organizaciones.

Ahora se reconoce que un sólido proceso de control interno es crítico para la habilidad de una organización en asegurar el logro de sus metas establecidas, y para mantener su viabilidad financiera. Siendo así, señala que el control interno está compuesto por cinco elementos interrelacionados. (págs. 36-37)

Luego de citar varios conceptos y definiciones sobre Auditoría, Gestión y Auditoría de Gestión, se puede concluir que el objetivo básico de la Auditoría de Gestión corresponde a identificar las diferentes fallas o deficiencias encontradas en toda la institución o en cada uno de los departamentos, con la finalidad de proponer un plan de mejoras para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., y mejorar los diferentes procesos.

2.2.3.3 Fases de la Auditoría de Gestión

Maldonado, M. (2012), afirma que a inicios de la década de los 70 el Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional del sector Público propuso 4 fases: Estudio preliminar, Revisión de legislación, políticas y normas, evaluación de control interno y monitoreo de recomendaciones. Las diferentes fases de una auditoría de gestión te permiten conocer la situación real de la empresa, y por lo tanto, la toma de decisiones.

La auditoría de gestión se convierte en un proceso imprescindible para conocer cómo y de qué manera se resuelven los problemas de la empresa, y cuál es el planteamiento a desarrollar para que la empresa tenga un dinamismo y puedan alcanzar las metas establecidas.

En la primera fase, habrá que distinguirse entre dos tipos de auditoría: auditoría vertical y horizontal. La auditoría vertical comprende en su integridad el análisis de una unidad específica (departamento, dirección general, etc.) o el análisis de un programa determinado (presupuesto funcional).

La auditoría horizontal comprende la verificación de determinadas funciones o gastos que afectan a varias unidades administrativas (política de personal, compras de inmovilizados, etc.) (Presupuesto económico). En general, las partidas presupuestarias con mayor impacto financiero, las áreas con mayor riesgo de anomalías, errores o irregularidades, recibirán una mayor atención.

La segunda fase permite conocer el área a auditar con cierta rapidez, sobre la base de recolectar determinada información, al mismo tiempo que permite descubrir las áreas de riesgo con bastante precisión. El objetivo del estudio previo persigue el objetivo de obtener un conocimiento profundo del área a auditar.

Este conocimiento puede obtenerse utilizando reglamentos y demás normativas que afectan al área a auditar, estudiando informes anteriores de auditoría y especialmente las recomendaciones contenidas en los mismos, estudiando informes de auditoría financiera o estudiando liquidaciones de los presupuestos de ejercicios anteriores.

La tercera fase, supone el inicio del trabajo de auditoría propiamente dicha. En esta fase deben tenerse en cuenta determinadas cuestiones de importancia que pueden condicionar la marcha posterior del informe, algunas de dichas cuestiones pueden ser las siguientes:

Dificultad de medir los outputs, existencia de índices de ineficiencia visibles, falta visible de organización, o problemas en la misma o en la gestión, claramente visibles, retraso en la producción de outputs, empleados desocupados y material subutilizado, métodos de trabajo anticuados, poco eficientes o complicados, existencia de actuaciones ineficaces, o de realización ineficiente o no económica, en general se considerarán de importancia relevante todos aquellos hechos que de no explicitarse en el informe podrían conducir a error al lector del mismo, y cuya existencia pudieran comprometer, los resultados del área auditada, aunque todas estas cuestiones serán profundizadas y analizadas posteriormente durante la fase de ejecución de la auditoría.

La cuarta fase, programación operativa, supone la preparación de las herramientas de trabajo y del equipo humano a emplear, por lo cual debe comprender una confección de cuestionarios y una coordinación con el personal del área estudiada, determinación del grado de intervención de especialistas, preparación de programa escrito de trabajo y selección del equipo. (pág. 41)

Planificación

Constituye la primera fase del proceso de auditoría y de su concepción dependerá la eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos propuestos, utilizando los recursos estrictamente necesarios. Esta fase debe considerar alternativas y seleccionar los métodos y prácticas más apropiadas para realizar las tareas, por tanto esta actividad debe ser cuidadosa, creativa positiva e imaginativa; por lo que necesariamente debe ser ejecutada por los miembros más experimentados del equipo de trabajo.

La planificación de la auditoría, comienza con la obtención de información necesaria para definir la estrategia a emplear y culmina con la definición detallada de las tareas a realizar en la fase de ejecución.

Ejecución del trabajo

En esta fase el auditor debe aplicar los procedimientos establecidos en los programas de auditoría y desarrollar completamente los hallazgos significativos relacionados con las áreas y componentes considerados como críticos, determinando los atributos de condición, criterio, efecto y causa que motivaron cada desviación o problema identificado. Está focalizado, básicamente, en la obtención de evidencias suficientes, competentes y pertinentes sobre los asuntos más importantes aprobados en el Plan de Auditoría.

Es de fundamental importancia que el auditor mantenga una comunicación continua y constante con los funcionarios y empleados responsables durante el examen, con el propósito de mantenerles informados sobre las desviaciones detectadas a fin de que en forma oportuna se presente los justificativos o se tomen las acciones correctivas pertinentes.

Una de las actividades más importantes de la fase de ejecución, es el desarrollo de hallazgos. El término hallazgo en auditoría tiene un sentido de recopilación y síntesis de información específica sobre una actividad u operación, que ha sido analizada y evaluada y, que se considera de interés para los funcionarios a cargo de la entidad examinada. (Acuña, S. 2010, págs. 18-21)

Comunicación de resultados

La comunicación de resultados es la última fase del proceso de la auditoría, sin embargo, ésta se cumple en el transcurso del desarrollo de la auditoría. Está dirigida a los funcionarios de la entidad examinada con el propósito de que presenten la información verbal o escrita respecto a los asuntos observados.

Esta fase comprende también, la redacción y revisión final del informe borrador, el que será elaborado en el transcurso del examen, con el fin de que el último día de trabajo en el campo y previa convocatoria, se comunique los resultados mediante la lectura del borrador del informe a las autoridades y funcionarios responsables de las operaciones examinadas, de conformidad con la ley pertinente.

El informe básicamente contendrá la carta de dictamen, los estados financieros, las notas aclaratorias correspondientes, la información financiera complementaria y los comentarios, conclusiones y recomendaciones relativos a los hallazgos de auditoría.

Como una guía para la realización del referido proceso, en cuadro adjunto se establecen los siguientes porcentajes estimados de tiempo, con relación al número de días/hombre programados. (NAFG, 1999, pág. 20)

Seguimiento

El objetivo de esta etapa es establecer las fechas de compromiso para verificar que los responsables de las observaciones detectadas, inicien e implementen las acciones correctivas. En esta etapa se acuerda con los auditados, las fechas de compromiso para atender las observaciones de la auditoría.

Se definen los responsables de atender estos compromisos y se registran los datos de planeación del seguimiento, además de las fechas específicas para verificar dicho seguimiento, junto con los cargos de los responsables de verificar el seguimiento y los resultados del mismo. Con las actividades de esta etapa se termina el trabajo de auditoría.

El objetivo es verificar que se hayan implantado las acciones correctivas requeridas para atender las observaciones informadas por la auditoría. Con el fin de establecer políticas, normas y procedimientos acordes a mejorar las deficiencias encontradas en los procesos de negocio y sistemas de información.

Establecer una descripción detallada de la acción implantada y la opinión del auditor al respecto, así como los comentarios del auditado y sus respectivas conclusiones con respecto a la acción implantada. (Yáñez, C. 2011, págs. 79-80)

2.2.4 Control de Gestión e Indicadores

El sistema de indicadores de gestión que garantice las políticas corporativas, lo cual demanda descentralizada y flexibilidad. Las teorías y practicas orientadas por la calidad insisten en la necesidad de que la construcción de indicadores en el consenso. Los indicadores deben estar conectados a metas, no sólo de los departamentos, de las secciones o áreas funcionales, sino de la empresa en su conjunto.

Aguirre (2006) indica sobre los indicadores, que el fin primordial de emplear indicadores en el proceso administrativo, es el de poder evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el puntual cumplimiento de sus etapas y propósito estratégico, a partir de la revisión de sus componentes. Para estar en posibilidad de obtener la mayor y mejor información, a cada etapa del proceso se le asignan indicadores cualitativos, que son los que dan razón de ser a la organización, e indicadores cuantitativos, que son los que traducen en hechos el objeto de la organización. (pág. 85).

Los indicadores constituyen relaciones matemáticas, que ayudan a comparar diferentes elementos en la cooperativa, como la cartera vencida sobre la cartera total, los activos corrientes sobre los pasivos corrientes, la utilidad del ejercicio en comparación con los ingresos monetarios ordinarios, entre otros.; lo que permite tener un diagnóstico integral de la entidad cooperativa.

Los índices de gestión son una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia; es decir, la relación entre las metas, objetivos y los resultados, se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso. (Castaño, 2014, pág. 125)

2.2.4.1 Indicadores, control y direccionamiento

El control de la gestión sobre el seguimiento y la medición de indicadores que les permite estimular el desempeño real en cada ámbito gerencial deben establecer sus correspondientes mecanismos de control, de manera que le faciliten detectar a tiempo las posibles desviaciones e introducir las medidas correctivas pertinentes.

El control puede realizarse en el interior de áreas que le permita controlar los cumplimientos particulares de la alta gerencia donde se evalúa el desempeño de todas las áreas y de la toma de decisiones.

El control de gestión y la evaluación de resultados pueden ser interpretados para poder entregar eficientemente los servicios destinados a los clientes. Su ámbito de control es la eficiencia, entendida como la maximización de los servicios para el ejercicio del

control se basa en metas por su disponibilidad y rendimiento, calidad y racionalidad de los procesos, etc. (Pacheco, J. 2004, págs. 39-40)

2.2.4.2 Características de los Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión presentan las siguientes características:

- ❖ Medibles, que permitan ser verificados en su cantidad, calidad y tiempo por instrumentación objetiva, independiente y profesional.
- ❖ Específicos, esto es, que correspondan a los objetivos y a las metas establecidas institucionalmente.
- ❖ Relevante: que tenga importancia para la toma de decisiones, es decir que permita gestionar.
- ❖ Pertinentes: el indicador debe ser oportuno en el tiempo y disponible para la toma de decisiones.
- ❖ Programables en razón de que han sido previstos en la planificación institucional, si no lo han sido, de todas formas deben permitir medir los resultados institucionales.
- ❖ Calificables, es decir, que den lugar a ponderar su condición y características dentro de la escala de excelencia.
- ❖ Alcanzables, debido al realismo con que han sido planificados.
- ❖ Accesibles: Los costos de obtención no deben superar el beneficio, por lo que se buscará que sean fáciles de conseguir y deducir
- ❖ Responsables, esto es, que permitan identificar los responsables del producto a obtenerse. (Contraloría General del Estado, 2013, págs. 60-61)

2.2.4.3 Clases de Indicadores

- ❖ Indicadores inputs: Son fundamentales para la evaluación de economía y eficiencia, y se los puede obtener de la contabilidad de costos.

Son las medidas que nos permiten conocer la clase y cantidad de recursos usados en una determinada acción o programa.

- ❖ Indicadores Outputs: estos pretenden obtener la calidad de los servicios prestados o de un programa.

- ❖ **Indicadores Outcomes:** Son los aportes en términos no monetarios de una actividad o programa, también conocidos como indicadores de eficiencia social. (Villarroel, 2007, pág. 3)

2.2.5 Papeles de Trabajo

Como parte del proceso de documentación de su trabajo, el auditor dejará evidencia en sus papeles de la planeación efectuada, los programas de trabajo, las conclusiones a las que llego, las pruebas llevadas a cabo, etc., así como de las afirmaciones de la administración, las cuales normalmente deberán documentarse en una carta de manifestaciones de la administración. (Romero, J. 2012, p. 2)

2.2.6 Marcas de Auditoría

“Una marca de auditoría es un símbolo que equivale a procedimientos de auditoría aplicados sobre el contenido de los papeles de trabajo, constituye una declaración personal, individual e intransferible sobre el autor de la cédula de auditoría, cuyas iniciales aparecen en el encabezado”. (Sánchez, G. 2006, p. 17).

2.2.7 Hallazgos de Auditoría

Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanta conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría e identificar una oportunidad para la mejora. El equipo auditor debe reunirse cuantas veces sea necesario para revisar los hallazgos de auditoría en momentos adecuados durante la misma. (Romero, J. 2012, p. 3).

2.2.8 Programa de Auditoría

El programa de auditoría constituye el plan de acción para guiar y controlar la ejecución del examen. Describe en términos detallados el alcance del trabajo que se considera necesario para permitir al auditor expresar una opinión sobre los estados financieros y facilita un método ordenado para indicar, administrar y anotar la ejecución de los procedimientos de auditoría mediante los cuales se va a efectuar el trabajo. (Freire, J. 2011, p. 42)

2.2.9 Riesgo de Auditoría

Los auditores aceptan cierto nivel de riesgo o de incertidumbre en la realización de la auditoría. El auditor reconoce, por ejemplo, que existe incertidumbre sobre la

competencia de las evidencias, incertidumbre sobre la eficacia de la estructura del control interno de un cliente e incertidumbre sobre la presentación de estados financieros con imparcialidad cuando se concluye la auditoría. Un buen auditor reconoce que los riesgos existen y los enfrenta de manera adecuada. (Arens, A., Randal, E., Mark, B. 2007, p. 239)

2.2.10 Control Interno

Control interno es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos. (Blanco, Y. 2012, p. 194)

2.2.10.1 COSO I

Control Interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Por lo citado, se puede decir que el control interno es un proceso sistemático al que deben ser evaluados todos los miembros de la organización con el propósito de conseguir la eficiencia, para lo cual es necesario considerar el método COSO que comprende los siguientes componentes:

- ✓ Ambiente de Control
- ✓ Evaluación de Riesgos
- ✓ Actividades de Control
- ✓ Información y Comunicación
- ✓ Monitoreo y Seguimiento. (Estupiñan, 2006)

A continuación se detallan los componentes.

Ambiente de control: “Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades” (Estupiñan, 2006, pág. 27)

“Es en esencia principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensables, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control” (Estupiñan, 2006)

Evaluación de riesgos: Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. (Estupiñan, 2006, pág. 28)

Actividades de control: “Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas, estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos” (Estupiñan, 2006, pág. 32)

“Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguardia de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entretenimiento adecuados” (Estupiñan, 2006, pág. 32)

Adicionalmente sobre las actividades de control Estupiñan (2006) indica que:

Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que están ejecutando de manera apropiada las respuestas a riesgo, hacen parte del proceso mediante el cual una empresa intenta lograr sus objetivos de negocio. Se clasifican en controles generales y de aplicación. (p. 70)

“Controles generales representan la infraestructura de la tecnología, seguridad y adquisición de los hardware; y el desarrollo y mantenimiento del software; y los controles de aplicación aseguran complejidad, exactitud, autorización y valides de la base de datos” (Arens, A., Randal, E., Mark, B. 2007, pág. 70)

Información y comunicación: “Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos aquellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera

amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información” (Estupiñan, 2006, pág. 33)

Identifica, captura y comunica información de fuentes internas y externas, en una forma y en una franja de tiempo que le permite la personal llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio, hacia abajo o a través y hacia arriba en la entidad. En todos los niveles como se requiere información para identificar, valorar y responder a los riesgos, así como para operar y logra los objetivos. (Estupiñan, 2006, pág. 70)

Monitoreo y seguimiento: En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y la limitación inherente al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. (Estupiñan, 2006, pág. 37)

2.2.11 Servicios de la Cooperativa

2.2.11.1 Microcréditos

Es todo créditos concedido a un socio/a, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de socios/as con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización, servicios y emprendedores, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución.

- ❖ **Emergente.-** Son créditos dirigidos a personas naturales que solventaran en calamidad doméstica, obtención de títulos de propiedad, títulos de profesionalización, bodas.
- ❖ **Agricultura.-** Son créditos dirigidos a preparación de suelos, cultivo de cereales, tubérculos, hortalizas, Abonos, leguminosas, pastizales, fungicidas, plantas medicinales y forestales.
- ❖ **Ganadería.-** Son créditos dirigidos a la compra, mejoramiento y producción de los ganados: Vacuno, ovino, porcino, caprino y caballar.

- ❖ **Comercio.-** Son créditos dirigidos para: Implementación e incrementación de tiendas de abarrotes, bares, restaurantes, vestuario, calzado, compra y venta de animales, automotores, artefactos electrodomésticos, legumbres y hortalizas y depósito de huevos.

- ❖ **Vivienda.-** Son créditos dirigidos para adecuación y remodelación de vivienda, adquisición de materiales de construcción.

- ❖ **Estudios.-** Son créditos dirigidos para pagos de pensiones, matrículas, compra de útiles escolares e informáticos, viajes para estudios en el exterior.

- ❖ **Vehículo.-** Son créditos dirigidos a personas naturales, en la compra, mantenimiento y reparación de carro, motocicletas, maquinaria agrícola.

- ❖ **Especies menores.-** Son créditos dirigidos a la compra, producción, faena miento de cuyes, conejos y aves.

- ❖ **Artesanía.-** Son créditos dirigidos pequeños artesanos que confeccionan ropas típicas, folclóricas, deportivas, albañilería, panadería, carpintería, zapatería, mecánica automotriz e industrial.

- ❖ **Agroindustria.-** Son créditos dirigidos a la producción y comercialización de productos lácteos y embutidos;

2.3 IDEA A DEFENDER

La Auditoría de Gestión permitirá evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad en los procesos de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz Riobamba, año 2016.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Auditoría de Gestión

2.4.2 Variable Dependiente

Evaluar eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Cualitativa

Es un proceso y guía por áreas o temas significativos de investigación, pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante y después de la recolección y análisis de los datos”. (Nicolalde, V. 2013, pág. 31)

La modalidad cualitativa de la investigación dio la posibilidad a la autora del trabajo de investigación que mediante una entrevista complementar el trabajo de las encuestas que fue cuantitativo, es decir permitió conocer al investigador realizar una revisión y estudio a través de la aplicación de un cuestionario al gerente de la cooperativa.

3.1.2 Cuantitativa

El enfoque cuantitativo” Es numérico, se utilizan datos para la verificación de hipótesis, la información es procesada para que exista claridad sobre las preguntas e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de datos”. (Nicolalde, V. 2013, pág. 31)

La modalidad cuantitativa se utilizó mediante la aplicación de la encuesta a los empleados y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., sobre la Auditoría de Gestión, para a través del análisis numérico de las encuestas se saque importantes conclusiones de las deficiencias encontradas en los procesos de trabajo de la Cooperativa.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación de Campo

La investigación de campo “Es el recurso principal de la observación descriptiva; se realiza en los lugares donde ocurren los hechos investigados. No representan mediciones estables” (Supo, J. 2012, pág. 23).

Para el desarrollo de esta investigación denominada Auditoría de Gestión de la Cooperativa Acción y Desarrollo Ltda., la investigadora acudió al lugar de los hechos, para de esta forma recopilar información directa y relacionar con los objetivos del trabajo de investigación.

3.2.2 Investigación Descriptiva

“Describe fenómenos sociales en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Su finalidad es describir y/o estimar parámetros, frecuencias y/o promedios; y se estiman parámetros con intervalos de confianza” (Supo, J. 2012, pág. 5).

Por medio de la utilización de este método se pudo describir cómo la Auditoría de Gestión al departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., incidió en la prestación de servicios.

3.2.3 Investigación Exploratoria

Para el desarrollo de la investigación, se procedió a buscar información que permitió procesarla y llegar a los objetivos propuestos, porque se acudió al lugar de los hechos a investigar los datos históricos que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., en cuanto a los procesos administrativos y financieros.

3.2.4 Investigación Bibliográfica – Documental

La investigación se complementó con la utilización de información bibliográfica y documental mediante la revisión de diversos libros, tesis de grado, artículos científicos, leyes, reglamentos de la cooperativa, entre otros.

3.2.5 Investigación Explicativa

Dar conocer las explicaciones del problema existentes en la cooperativa, es decir se intentó dar explicación al porqué de un adecuado control de los procesos administrativos, operativos, de créditos, porque permitió explicar los resultados obtenidos en la evaluación de riesgos realizada en el departamento de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Para del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011) “Se habla de población o universo cuando se refiere a la totalidad, tanto de los sujetos seleccionados como del objeto de estudio”. (p. 88)

A continuación, se presenta el listado del personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., que fue encuestado y entrevistado

Tabla 1: Personal de la Coac Acción y Desarrollo Ltda.

| Nº | NOMBRES | ROLES | AÑOS DE TRABAJO |
|----|-----------------------------------|---|-----------------|
| 1 | Caranqui Bejarano Cesar | Jefe De Negocios | 8 |
| 2 | Cela Llumí Humberto | Jefe Administrativo Y Operativo | 3 |
| 3 | Chucuri Malan José Alfredo | Gerencia General | 10 |
| 4 | Coro Aucancela María Esther | Recibidor Y Pagador | 3 |
| 5 | Guashpa Villalobos Luis German | Recibidor Y Pagador | 7 |
| 6 | Martínez Cuví Marcelo | Asesor Legal | 3 |
| 7 | Naranjo Aúlla Efraín Rodolfo | Recaudación | 3 |
| 8 | Copa Sayay Blanca Lucia | Información | 1 |
| 9 | Caín Urquiza Luzmila | Recaudación | 1 |
| 10 | Soria Ramos Sandra Isabel | Asesor De Crédito Y Recibidor - Pagador | 8 |
| 11 | Valdivieso Sangacha Aníbal Miguel | Contador | 10 |
| 12 | Yautibug Guagcha Julio | Auxiliar Contable | 7 |

Fuente: Registros Coac Acción y Desarrollo Ltda., Agosto 2017

Elaborado por: Vilma Soria

3.3.2 Muestra

Bernal, C. (2012) afirma que la muestra “Es la *parte* de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio”. (p. 165)

Se encuestó al total del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. Adicionalmente se entrevistó al Gerente General para complementar el estudio realizado con las encuestas.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

a) Método Deductivo

Al examinar los activos existentes en la Cooperativa, se tendrá herramientas que permitan identificar fallas en cada uno de los tipos de créditos y control de cobranzas para lo cual se tomó en cuenta la información de todo el personal y administrativo, y posterior a esto se plantearon alternativas de cambio.

b) Método Inductivo

En la investigación sobre la información referente a la Auditoria de Gestión a La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., y luego se llegó a establecer conclusiones particulares fundamentados en el estudio de la realidad de la organización.

3.4.2 Técnicas de Investigación

a) Encuesta

La encuesta “consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra, como datos generales, opiniones, sugerencias o respuestas a preguntas formuladas sobre los diversos indicadores que se pretende explorar a través de este medio”. (Cortés, M. 2012, p. 78)

Esta técnica fue aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., quienes proporcionaran información objetiva, útil para la realización de esta investigación.

b) Entrevista

Dialogue con el Gerente General de la Cooperativa, con el Jefe de Créditos y el Asistente de Crédito, para conocer la aplicación de normas internas, su ejecución y demás asuntos de interés. Para la entrevista se aplicó un cuestionario previamente elaborado y estructurado.

c) Observación

Esta técnica fue utilizada durante la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., para reconocer el ambiente laboral, el desarrollo de las actividades que nos permitieron tener una opinión sobre aspectos generales de la institución financiera cooperativa.

3.4.3 Instrumentos de Investigación

Instrumentos que fueron dirigidos a todos los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, con la finalidad de encontrar deficiencias en las actividades desarrolladas.

Cuestionario: Estuvo enfocado en el número de preguntas que se desarrollaron y aplicaron a los socios de la cooperativa.

Guía de entrevista: Se realizó al personal administrativo de dicha cooperativa.

Guía de observación: Se identificó la afluencia de socios que acuden a la cooperativa.

3.5 RESULTADOS

ENCUESTA DIRIGIDA A:

Al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

OBJETIVO:

Realizar un diagnóstico a la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz ciudad de Riobamba, con el objetivo de conocer su situación actual de la Cooperativa, en el desarrollo de sus procedimientos administrativos, operativos, financieros y de personal.

CUESTIONARIO:

Datos generales:

Formación académica:

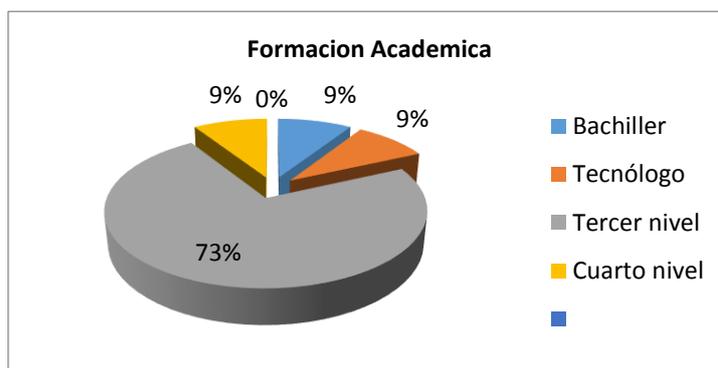
Tabla 2: Formación académica del personal de la Coac

| FORMACIÓN ACADÉMICA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Bachiller | 1 | 9% |
| Tecnólogo | 1 | 9% |
| Tercer nivel | 8 | 73% |
| Cuarto nivel | 1 | 9% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 1: Formación académica del personal de la Coac Acción y Desarrollo Ltda.



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

El 73% de los encuestados del personal administrativo, operativo, financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz Riobamba tienen una formación académica de tercer nivel, mientras que el 9% son bachilleres, el 9% tecnólogos y el 9% cuarto nivel. Se nota un alto porcentaje de formación universitaria en el personal de la cooperativa.

1. Información específica

Pregunta 1: ¿En la Coac Acción y Desarrollo Ltda., se ha realizado una Auditoría de Gestión en el año 2016?

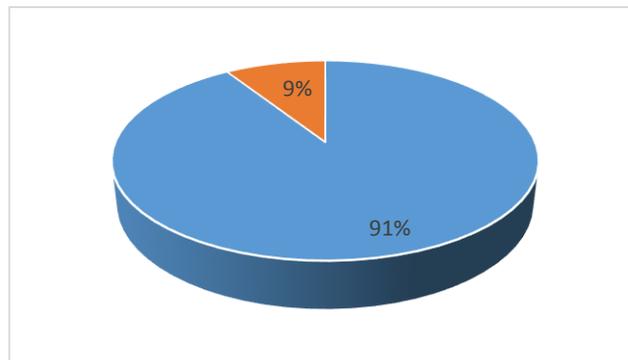
Tabla 3: Realización de una Auditoría de Gestión

| RESPUESTA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 1 | 9% |
| NO | 10 | 91% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 2: Realización de una Auditoría de Gestión en el año 2016?



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

Referente a que si se ha realizado Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz ciudad de Riobamba, el 91% de los encuestados administrativos, operativos, financieros y de personal indicaron que no se ha realizado, mientras que el 9% restante dijeron que sí.

Pregunta 2: ¿La Coac Acción y Desarrollo Ltda., matriz Riobamba, con que herramientas de gestión de planificación cuenta?

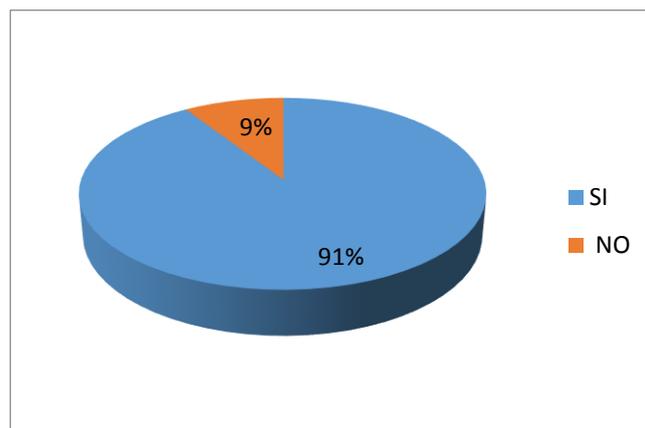
Tabla 4: Plan Estratégico Institucional

| RESPUESTA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 10 | 91% |
| NO | 1 | 9% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 3: Plan Estratégico Institucional



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

En relación a la disponibilidad de herramientas de gestión que dispone la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz Riobamba, los encuestados indican que la Coac dispone de un Plan Estratégico Institucional, el resultado de las encuestas arrojó una mayoría absoluta con el 91% y el 9% dijo que no.

Pregunta 3: ¿La Coac Acción y Desarrollo Ltda., matriz Riobamba, cuenta con un Plan Operativo Anual?

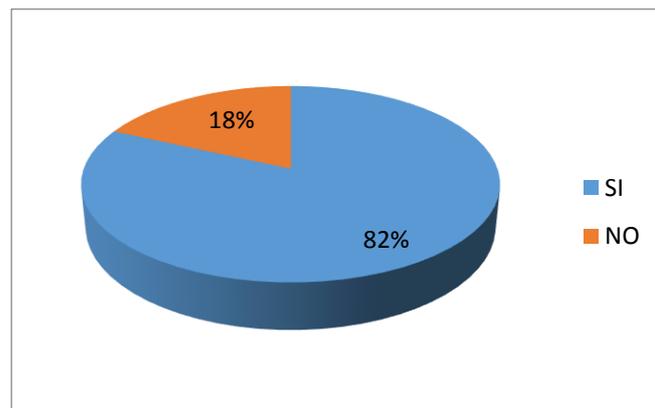
Tabla 5: Plan Operativo Anual

| RESPUESTA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 9 | 82% |
| NO | 2 | 18% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 4: Plan Operativo Anual



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

Referente a la herramienta de Gestión a realizarse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo LTDA., matriz ciudad de Riobamba, y al plan operativo anual, el resultado de las encuestas arrojó una mayoría absoluta con el 82%, y un 18% dijo q no.

Pregunta 4: ¿La Coac Acción y Desarrollo Ltda., matriz Riobamba, cuenta con presupuestos para su control de gestión?

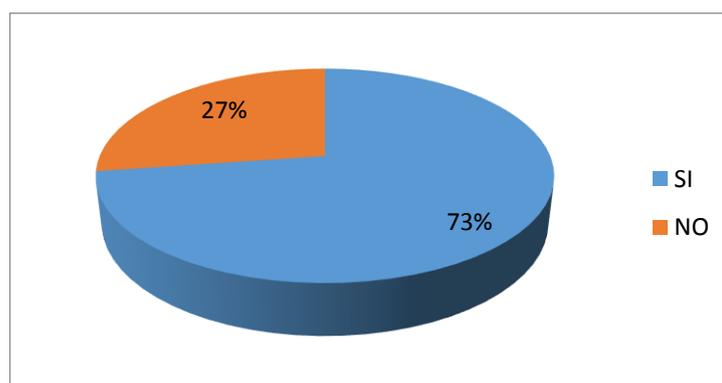
Tabla 6: Presupuestos

| RESPUESTA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 8 | 73% |
| NO | 3 | 27% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 5: Presupuestos



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

Referente a las herramientas de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz ciudad de Riobamba, con respecto a presupuestos, el resultado de las encuestas arrojó una mayoría absoluta con el 73%, y un 27% dijeron que no. La Coac dispone en su mayoría de herramientas de gestión, lo que le ayuda a tener directrices para conseguir sus objetivos.

Pregunta 5: ¿Cuenta la Coac Acción y Desarrollo Ltda., con manuales de funciones para el cumplimiento de las tareas y responsabilidades por parte de su personal?

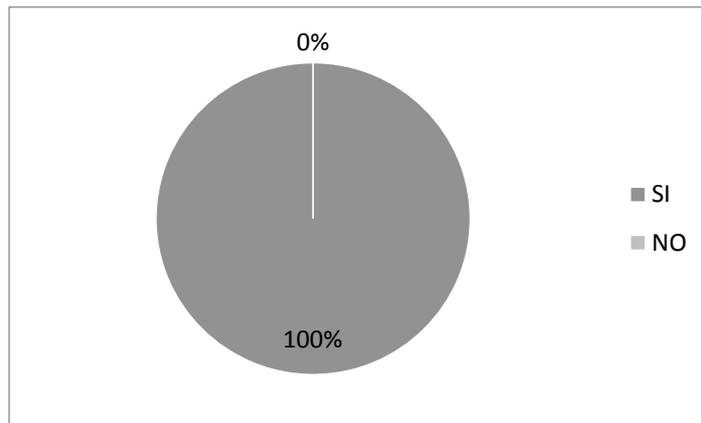
Tabla 7: Disponibilidad de un Manual de Funciones

| RESPUESTA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 11 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 6: Disponibilidad de un Manual de Funciones



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

Referente a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz ciudad de Riobamba, en que cuenta con manuales para el cumplimiento de las tareas y responsabilidades por parte de su personal, el 100% de los encuestados administrativos, operativos, financieros y de personal nos dijeron que sí.

Pregunta 6: ¿Cuenta la Coac Acción y Desarrollo Ltda., con manuales de procedimientos para el desarrollo de los procesos administrativos y financieros?

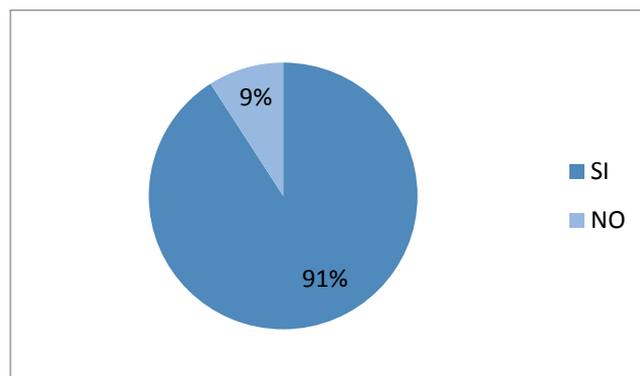
Tabla 8: Disponibilidad de Manual de Procedimientos

| RESPUESTA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 10 | 91% |
| NO | 1 | 9% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 7: Disponibilidad de Manual de Procedimientos



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

Referente a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz ciudad de Riobamba, cuenta con manuales de procedimientos para el desarrollo de los procesos administrativos y financieros, el 91% de los encuestados administrativos, operativos, financieros y de personal afirmaron que sí, mientras que el 9% restante dijeron que no.

Pregunta 7: ¿La Coac Acción y Desarrollo Ltda., realiza controles a sus procedimientos?

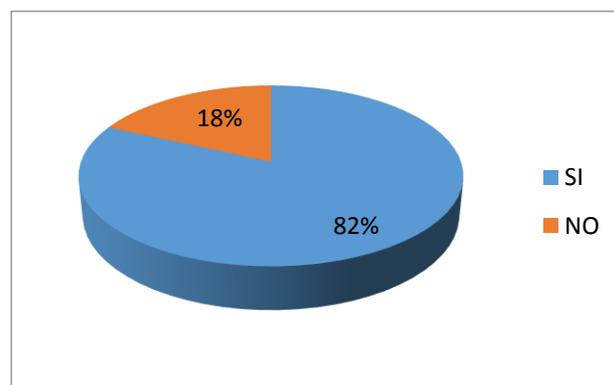
Tabla 9: Controles de procedimientos

| RESPUESTA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 9 | 82% |
| NO | 2 | 18% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 8: Control de procedimientos



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

Referente a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo LTDA., matriz ciudad de Riobamba, en que realizan controles a sus procedimientos el 82% de los encuestados administrativos, operativos, financieros y de personal nos dijeron que si, mientras que el 18% restante nos dijeron que no.

Pregunta 8: ¿Los controles de procesos que realizan la Coac Acción y Desarrollo Ltda., con qué frecuencia lo ejecutan?

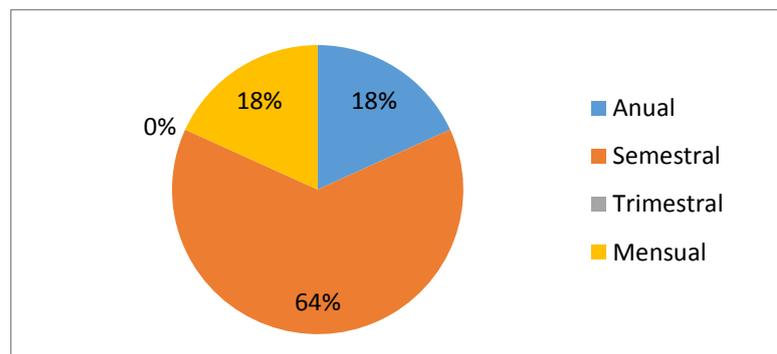
Tabla 10: Frecuencia con que se realiza controles de procesos

| RESPUESTA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|----------------------------|----------------------------|
| Anual | 2 | 18% |
| Semestral | 7 | 64% |
| Trimestral | 0 | 0% |
| Mensual | 2 | 18% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 9: Frecuencia con que se realiza controles de procesos



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

El 64% del personal encuestado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz ciudad de Riobamba, manifiesta que los controles se realizan de forma semestral respondiendo en un 64%, mientras que el 18% mensual y anual respectivamente.

Pregunta 9: ¿La Coac Acción y Desarrollo Ltda., al momento de realizar el control de sus procesos, obtiene eficiencia, eficiencia y economía de sus gestiones?

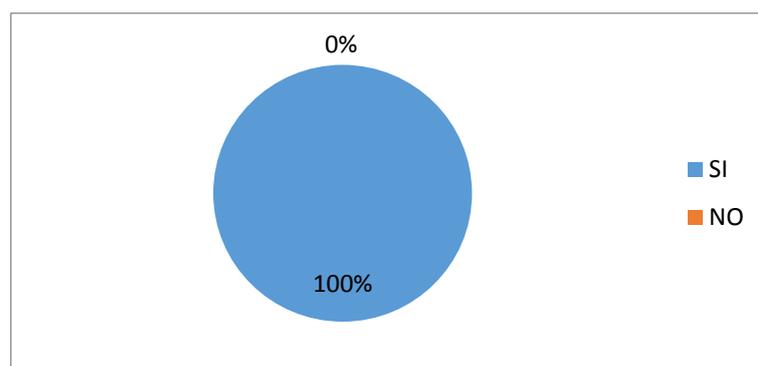
Tabla 11: Eficiencia de control de los procesos

| RESPUESTA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 11 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 10: Eficiencia de control de los procesos



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

Referente a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz ciudad de Riobamba, en que, al momento de realizar el control de sus procesos, obtiene eficiencia, eficiencia y economía de sus gestiones, el 100% de los encuestados administrativos, operativos, financieros y de personal nos dijeron que sí.

Pregunta 10: ¿Las funciones que ejecutan los empleados de la Coac Acción y Desarrollo Ltda., como los calificara Usted?

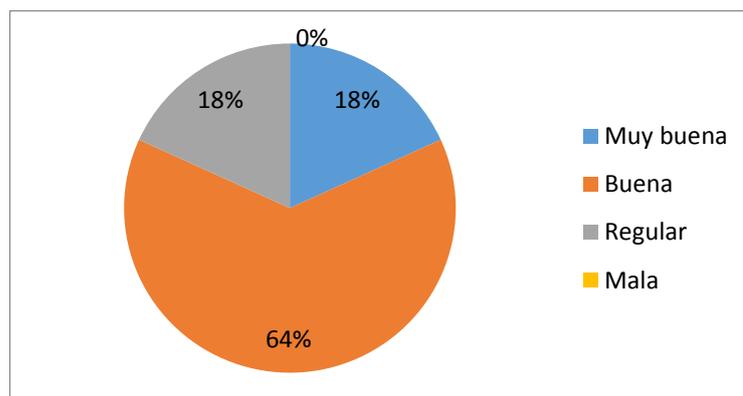
Tabla 12: Calificación de las funciones que ejecutan los empleados

| CALIFICACIÓN | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|---------------------|----------------------------|----------------------------|
| Muy buena | 2 | 18% |
| Buena | 7 | 64% |
| Regular | 2 | 18% |
| Mala | 0 | - |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 11: Calificación de las funciones que ejecutan los empleados



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

Respecto a las funciones que efectúan los empleados de la Coac Acción y Desarrollo Ltda., según las encuestas realizadas nos dio los siguientes resultados: Muy buena un 18%, buena un 64% y regular un 18%. En general las funciones que efectúan los empleados se consideran buenas con el mayor porcentaje.

Pregunta 11: ¿Conoce las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo enmarcado en el Manual Funciones?

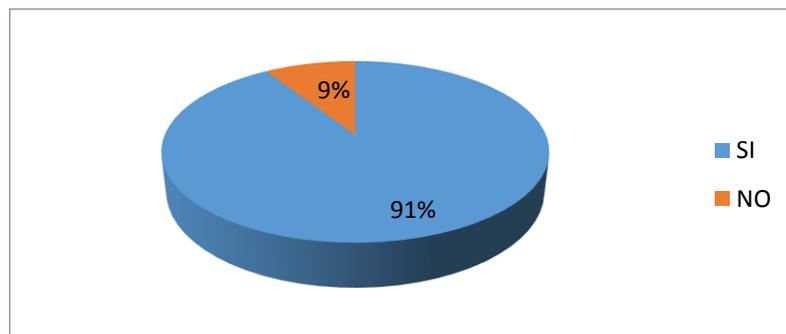
Tabla 13: Funciones y responsabilidad del Manual

| RESPUESTA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 10 | 91% |
| NO | 1 | 9% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 12: Funciones y responsabilidades del manual



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

Referente a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz ciudad de Riobamba, en que conoce las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo enmarcado en el manual de funciones, el 91% de los encuestados administrativos, operativos, financieros y de personal afirmaron que sí, mientras que el 9% restante dijeron que no.

Pregunta 12: ¿Existe un manual para el proceso de reclutamiento y selección del personal en la Coac Acción y Desarrollo Ltda.?

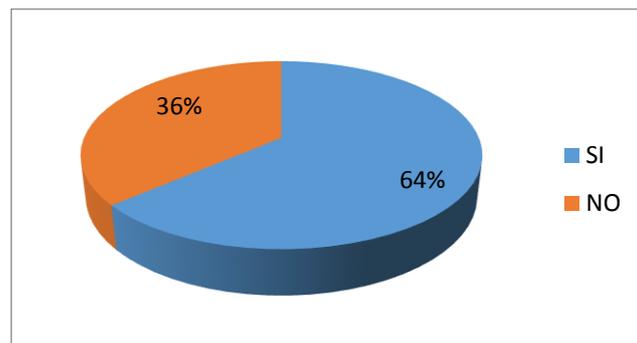
Tabla 14: Existencia de un manual para reclutamiento y selección de personal

| RESPUESTA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 7 | 64% |
| NO | 4 | 36% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 13: Existencia de un manual para reclutamiento y selección de personal



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

En relación al existencia de un manual para el proceso de reclutamiento y selección del personal, el 64% de los encuestados administrativos, operativos y financieros, afirmaron que sí, mientras que el 36% restante nos dijeron que no.

Pregunta 13: ¿Los objetivos de la Coac Acción y Desarrollo Ltda., se evalúan mediante el uso de indicadores?

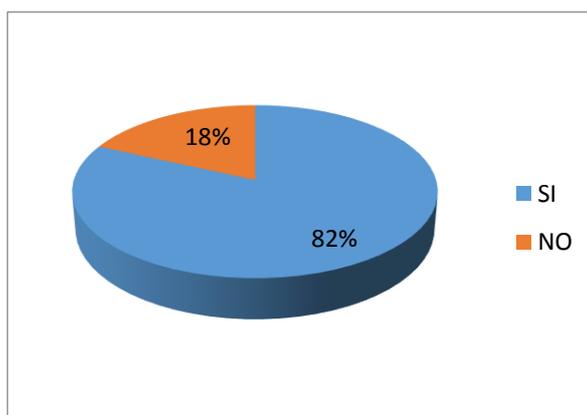
Tabla 15: EVALUACIÓN DE objetivos mediante indicadores

| RESPUESTA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 9 | 82% |
| NO | 2 | 18% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 14: Evaluación de objetivos mediante indicadores



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

En relación a que los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz ciudad de Riobamba, se evalúa mediante el uso de indicadores, el 82% de los encuestados administrativos, operativos, financieros y de personal nos dijeron que si, mientras que el 18% restante manifestaron que no.

Pregunta 14: ¿La Auditoria de Gestión a de la Coac Acción y Desarrollo Ltda., ayudaría a mejorar los procedimientos de trabajo en las diferentes áreas?

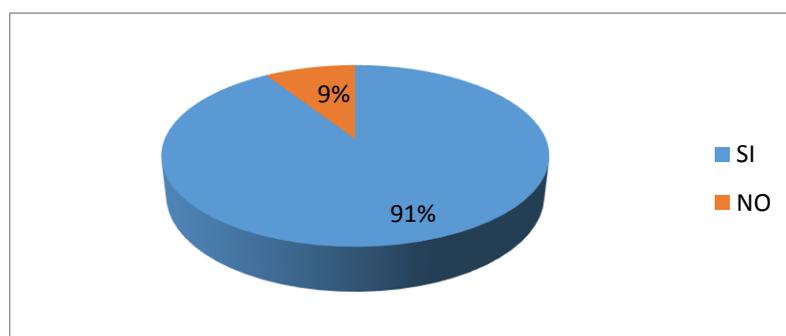
Tabla 16: Auditoria de Gestión ayudaría a mejorar procedimientos de trabajo

| RESPUESTA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 10 | 91% |
| NO | 1 | 9% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 15: Auditoria de Gestión ayudaría a mejorar procedimientos de trabajo



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

Referente a la Auditoria de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz ciudad de Riobamba, ayudaría a mejorar los procedimientos de trabajo en las diferentes áreas, el 91% de los encuestados administrativos, operativos, financieros y de personal nos dijeron que si, mientras que el 9% restante nos dijeron que no.

Pregunta 15: ¿La Auditoria de Gestión a realizarse en la Coac Acción y Desarrollo Ltda., considera que ayudaría a optimizar los recursos de la Coac?

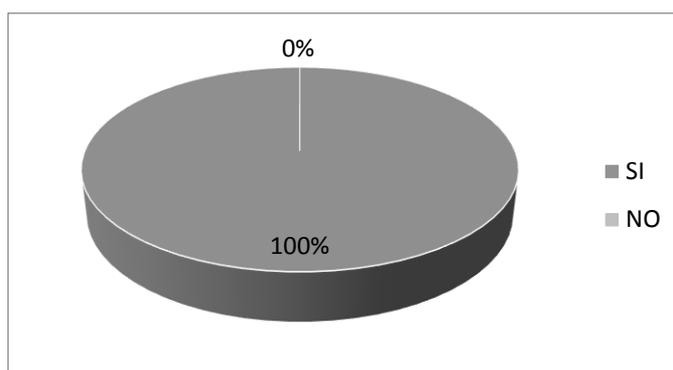
Tabla 17: Auditoria de Gestión ayudaría optimizar recursos

| RESPUESTA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 11 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 16: Auditoria de Gestión ayudaría optimizar recursos



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

La Auditoria de Gestión a realizarse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz ciudad de Riobamba, consideran que ayudaría a optimizar los recursos de la Coac, el resultado de las encuestas arrojó una mayoría absoluta con el 100%

Pregunta 16: ¿La Auditoria de Gestión a realizarse en la Coac Acción y Desarrollo Ltda., permitiría a los directivos a tomar las mejores y oportunas decisiones?

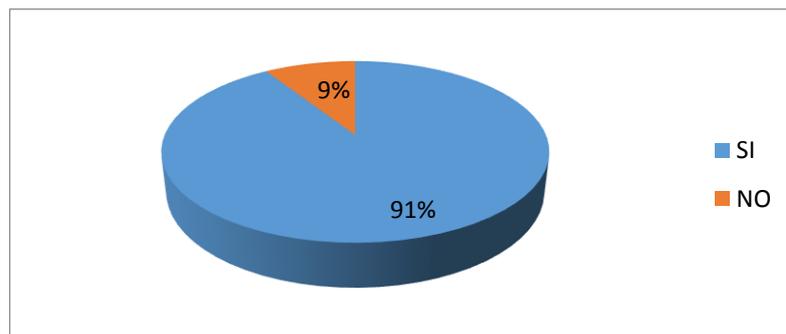
Tabla 18: Auditoria de Gestión ayudaría a tomar mejores decisiones

| RESPUESTA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 10 | 91% |
| NO | 1 | 9% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 17: Auditoria de Gestión ayudaría a tomar mejores decisiones



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados como persona de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz Riobamba, indica en un 91% que la realización de la Auditoría de Gestión, permitiría a los directivos tomar las mejores y oportunas decisiones, en beneficio de la institución cooperativa, apenas el 9% de los encuestados manifiesta lo contrario.

Pregunta 17: ¿La Coac Acción y Desarrollo Ltda., dispone de un sistema de gestión de talento humano?

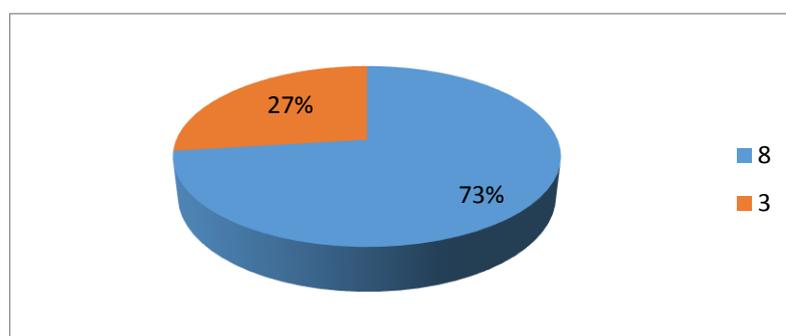
Tabla 19: Sistema de gestión de Talento Humano

| RESPUESTA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 8 | 73% |
| NO | 3 | 27% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 18: Sistema de gestión de Talento Humano



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz ciudad de Riobamba, dispone de un sistema de gestión de talento humano, así lo confirman el 73% de los encuestados administrativos, operativos, financieros y de personal; el 27% restante nos dijeron que no.

Pregunta 18: ¿La Coac Acción y Desarrollo Ltda., dispone de un sistema de comunicación interna?

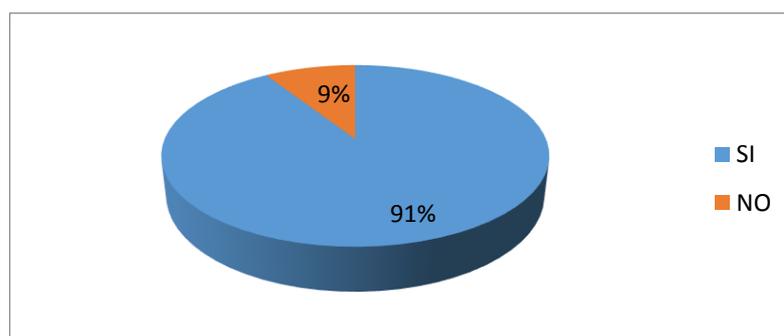
Tabla 20: Sistema de comunicación interna

| RESPUESTA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 10 | 91% |
| NO | 1 | 9% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 19: Sistema de comunicación interna



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz ciudad de Riobamba, cuenta con un sistema de comunicación interna, el 91% de los encuestados administrativos, operativos, financieros y de personal nos dijeron que sí, mientras que el 9% restante indicaron que no.

Pregunta 19: ¿La Coac Acción y Desarrollo Ltda., planifica al menos una vez al año la realización de una Auditoria de Gestión?

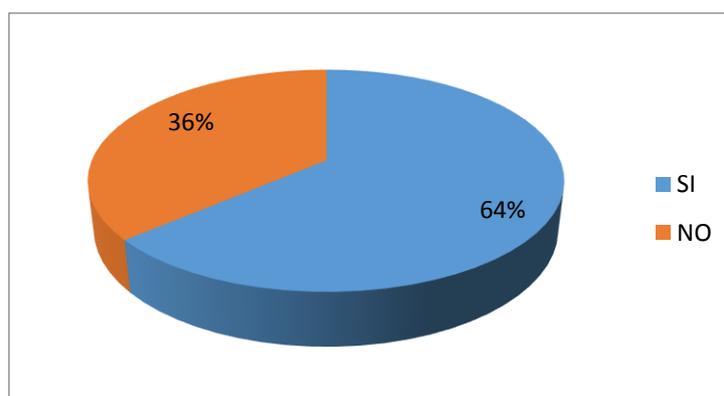
Tabla 21: Planificación de Auditoria de Gestión

| RESPUESTA | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| SI | 7 | 64% |
| NO | 4 | 36% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Gráfico 20: Planificación de Auditoria de Gestión



Fuente: Encuestas personal Coac Acción y Desarrollo Ltda.

Elaboración: Vilma Soria Poma

Análisis e Interpretación

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz ciudad de Riobamba, se planifica al menos una vez al año la realización de una Auditoria de Gestión, lo cual lo confirman el 64% de los encuestados del personal administrativo, operativo, financieros, mientras que el 36% restante nos dijeron que no.

3.6 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

La Auditoría de Gestión efectuada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, para el año 2016, permite comprobar que incide en los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad.

Para el efecto se puede comprobar con las encuestas aplicadas a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, y con la entrevista a su Gerente General. Se pudo confirmar con las siguientes preguntas del cuestionario aplicado:

Pregunta 1: ¿En la Coac Acción y Desarrollo Ltda., se ha realizado una Auditoría de Gestión en el año 2016?

El 91% manifiesta que no se ha realizado una Auditoría de Gestión en la Cooperativa.

Pregunta 9: ¿La Coac Acción y Desarrollo Ltda., al momento de realizar el control de sus procesos, obtiene eficiencia, eficacia y efectividad de sus gestiones?

El 100% de los encuestados confirman que si lograría eficiencia, eficacia y efectividad en sus procesos y operaciones.

Pregunta 14: ¿La Auditoría de Gestión a de la Coac Acción y Desarrollo Ltda., ayudaría a mejorar los procedimientos de trabajo en las diferentes áreas?

Los encuestados confirman en un 91%, que la Auditoría de Gestión ayuda a mejorar los procesos de trabajo en las áreas de la cooperativa.

Pregunta 15: ¿La Auditoría de Gestión a realizarse en la Coac Acción y Desarrollo Ltda., considera que ayudaría a optimizar los recursos de la Coac?

Los recursos de la cooperativa se optimizan con la realización de la Auditoría de Gestión, lo afirman el 91% de los encuestados.

Pregunta 16: ¿La Auditoría de Gestión a realizarse en la Coac Acción y Desarrollo Ltda., permitiría a los directivos a tomar las mejores y oportunas decisiones?

Las mejores y oportunas decisiones en la cooperativa se pueden tomar con los resultados obtenidos de la Auditoría de Gestión, lo ratifican el 91% del personal encuestado.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. MATRIZ RIOBAMBA, EN EL PERIODO 2016.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

La presente propuesta tiene como finalidad el examinar cada una de diferentes actividades realizadas en las diferentes áreas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., tanto en lo administrativo, financiero, material y del talento humano; permitiéndonos establecer así el grado de eficiencia, eficacia, economía y equidad con las que se desarrollaron en el periodo del año 2016.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA

ARCHIVO PERMANENTE

Del 1 de enero al 31 de Diciembre de 2016



| DESCRIPCIÓN | ÍNDICE | CONTENIDO |
|----------------------------|---------------|------------------|
| ARCHIVO PERMANENTE | AP | |
| Datos Generales | AP/01 | 2 |
| Filosofía Empresarial | AP/02 | 3 |
| Organigrama Organizacional | AP/03 | 1 |
| Flujo gramas | AP/04 | 2 |
| Hoja de Marcas | AP/05 | 1 |
| Indicadores Financieros | AP/06 | 1 |

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 03/10/2017 |
| Revisado por: DT y MT | Fecha: 20/10/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
DATOS GENERALES

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



RESEÑA HISTÓRICA

La Cooperativa de ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., fue creado el 3 de Enero de 2001, abriendo desde ese mismo momento las puertas al servicio de la comunidad, por lo que actualmente es una de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Indígenas más prestigiosas de la Provincia.

Esta iniciativa que empezó con 14 jóvenes actualmente registra resultados positivos, siendo así que en la provincia de Chimborazo inician sus actividades en las oficinas ubicadas en las calles Morona y Guayaquil, la cual la adecuaron para la atención al público siendo los principales los comerciantes, agricultores, ganaderos y productores.

Al inicio contaban con un capital mínimo transferido de la Fundación Acción y Desarrollo, con la cual ya venían trabajando hace tres años, luego más socios se fueron uniendo a esta iniciativa mediante el aporte de sus capitales.

En la actualidad la cooperativa cuenta con su agencia principal en la ciudad de Riobamba y siete sucursales más dentro de la provincia de Chimborazo, las mismas que están ubicadas en:

- 1) Licto
- 2) Cebadas
- 3) Cajabamba
- 4) Columbe
- 5) Juan de Velasco
- 6) Flores
- 7) Mercado Mayorista

La Cooperativa cuenta con más de 16 colaboradores y tienen más de 10.000 socios a nivel nacional.

Sus principales servicios son los créditos con una tasa de interés considerable, además de los servicios complementarios como: el pago de servicios básicos, remesas, pago del bono solidario, etc.

Alfredo Chucuri considera que estos años han sido de experiencias positivas y negativas, pero sobre todo de mucho aprendizaje, en las diferentes áreas del mundo cooperativista.

Máster Alfredo Chucuri Malán
GERENTE GENERAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
FILOSOFÍA EMPRESARIAL

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



MISIÓN

Somos una institución de finanzas populares y economía solidaria, de principios cooperativos con la finalidad social de carácter intelectual, que brindamos servicios financieros de calidad, para satisfacer las expectativas de socios y clientes, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la sociedad.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

VISIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. En el año 2014 se constituirá en una institución sólida, efectiva y eficiente con servicios 7 financieros alternativos orientados al desarrollo socio económico de los sectores productivos.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

OBJETIVOS

Objetivo Principal

Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados, mediante las prestaciones de servicios financieros, conexas y complementarias a socios y terceros en el marco de las operaciones establecidas en la ley de cooperativas y su reglamento.

Objetivos Específicos

- Fomentar la cultura de ahorro de la comunidad; y prestación de servicios de créditos a sus socios;
- Promover los principios de la autoayuda, autogestión y autocontrol como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa;

- Impulsar las sinergias y/o integración con otras entidades nacionales e internacionales, en procura de establecer convenios de cooperación que permita el fortalecimiento de la Institución y del sistema de finanzas populares y economías solidarias;
- Brindar otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social y económico de sus miembros, basados en la Ley de Cooperativas y su Reglamento; • Impulsar programas de educación para la formación del talento humano y asesoramiento técnico en los proyectos productivos que permita asegurar la soberanía alimentaria de los actores sociales.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

PRINCIPIOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. Su Directorio y equipo de trabajo han manteniendo en alto los valores institucionales, los cuales nos proporcionan una pauta para formular metas y propósitos, en beneficio de nuestra comunidad, reflejando nuestros intereses y convicciones más importantes.

❖ Solidaridad

Nuestro interés es contribuir en el desarrollo de nuestros socios, clientes y la comunidad, basándonos en el principio universal de la igualdad que une a todos los individuos sin importar su raza, edad, sexo o credo.

❖ Honestidad

Nuestro trabajo se fundamenta en la sinceridad, justicia y coherencia, cualidades que generan confianza entre la Institución, nuestros socios y clientes, garantizando el respaldo, seguridad y credibilidad hacia nuestra institución.

❖ **Responsabilidad**

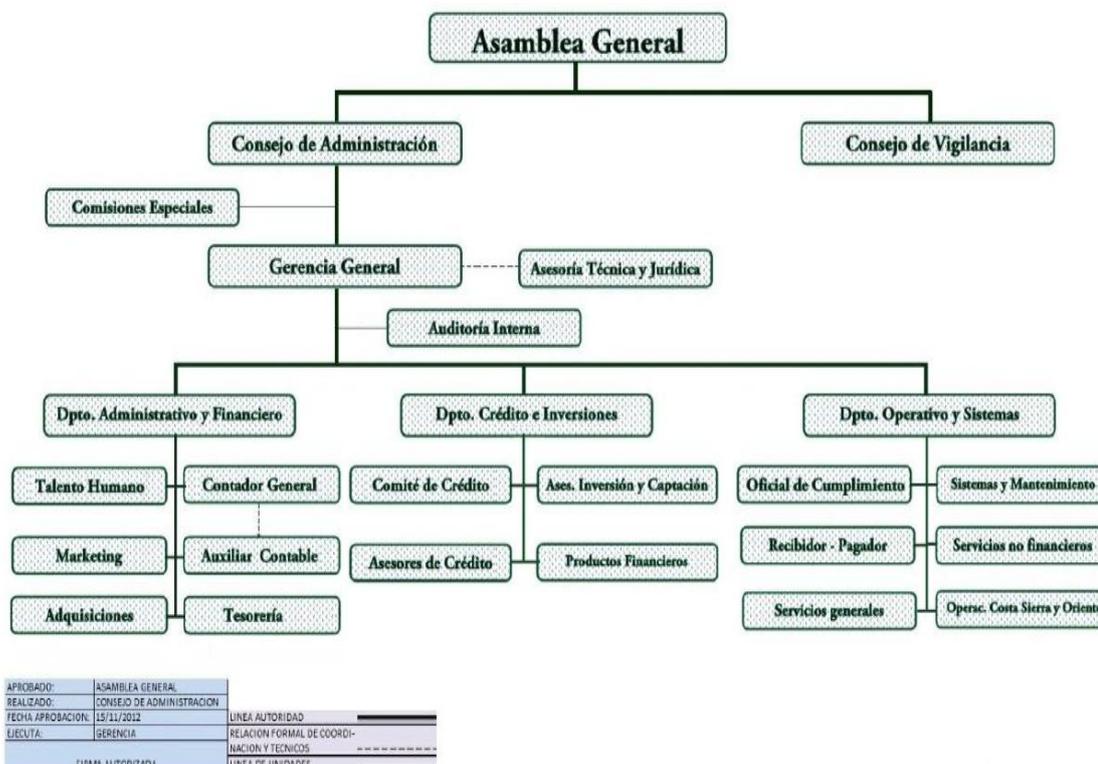
Virtud que caracteriza a nuestra institución, por el trabajo y el esfuerzo demostrado, con decisiones inteligentes, orientadas a satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes, brindando productos y servicios eficientes y de calidad.

❖ **Competitividad**

Contamos con la capacidad de brindar a nuestros socios y clientes productos y servicios diseñados y desarrollados mediante el uso eficiente de los recursos, los mismos que cuentan con atributos que hacen la diferencia en el mercado.

Fuente: Coop. Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL
 Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 03/10/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 20/10/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA

FLUJOGRAMA

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



FLUJOGRAMA PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

FLUJOGRAMA CAPTACIÓN

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 03/10/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 20/10/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA

HOJA DE MARCAS

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| MARCAS | SIGNIFICADO |
|------------|--------------------------------------|
| √ | Revisado |
| ITC | Información tomada de la Cooperativa |
| ≠ | No Coincide |
| ∞ | Hallazgo |
| ∑ | Sumatoria Total |
| C | Comentario |
| I | Inspeccionado |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
INDICADORES EMITIDOS POR LA SEPS
 Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| INDICADORES SEPS | REQUERIDO |
|--------------------------|----------------------------------|
| Solvencia Normativa | 9% |
| Apalancamiento | <4 No Reg <5 Reg |
| Liquidez | Entre 15% y 20% |
| Morosidad | < = 5 |
| Cobertura de Provisiones | > = 100% |
| ROA | > 4% Peq > 3% Med > 2% Gra |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA

ARCHIVO CORRIENTE

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| DESCRIPCIÓN | ÍNDICE |
|----------------------------|---------------|
| ARCHIVO CORRIENTE | AC |
| Planificación Preliminar | PP |
| Planificación Específica | PE |
| Ejecución | E |
| Comunicación de Resultados | CR |
| Seguimiento | S |

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

4.2.3 Fase I: Planificación Preliminar

PP/ 1de1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



Objetivos:

- Obtener un conocimiento integral del funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.
- Identificar los diferentes componentes, los cuales serán objetos de la auditoría.

| No. | Procedimientos | Referencia | Elaborado | Observación |
|-----|--|--------------|-------------|-------------|
| 1 | Elabore un oficio para la realización de la auditoría de gestión al COAC. | PP/01 | Vilma Soria | |
| 2 | Visita preliminar a la entidad | PP/02 | Vilma Soria | |
| 3 | Ejecute la entrevista preliminar al representante legal de la Cooperativa. | PP/03 | Vilma Soria | |
| 4 | Realice el oficio de solicitud de información a la Cooperativa. | PP/04 | Vilma Soria | |

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/10/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/10/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
ORDEN DE TRABAJO
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



Riobamba, 25 de Octubre de 2016

Lcdo. ALFREDO CHUCURI

GERENTE GENERAL COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.

Presente.

De mi consideración:

Mediante la presente solicito de la manea más comedida de me autorice a realizar la Auditoria de Gestión a la COAC Acción y Desarrollo Ltda., en el periodo comprendido del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016.

La auditoría cumplirá con los siguientes propósitos:

- Evaluar el Control Interno
- Identificar las áreas críticas y calificar el riesgo
- Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de las diferentes actividades de las COAC.

Para desarrollar el mismo se contara con la Supervisión de la Ing. Diana Vargas, el informe de la auditoria será entregado a finales de Diciembre, con su documentación de respaldo.

Atentamente:

Vilma Soria

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
CÉDULA NARRATIVA VISITA A LA EMPRESA

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



-
- Vilma Soria encargada de la Auditoria de Gestión visite la COAC Acción y Desarrollo con el objetivo e recolectar la información necesaria para la misma.
 - Mediante una observación rápida a los diferentes procesos de la COAC, se determina que muchos de los mismos tienen procesos establecidos, los cuales son seguidos a cabalidad por los empleados de la COAC.
 - En cuanto a la información financiera, la misma no es fácil de obtener ya que es información confidencial y solo se tiene un breve rasgo de la misma mediante la rendición de cuentas que la realiza la COAC al finalizar cada año.

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
ENTREVISTA PRELIMINAR

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



- 1) ¿La Coac Acción y Desarrollo Ltda., programa la Auditoría de Gestión al menos una vez al año?**

No, porque no ha sido obligación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

- 2) ¿En la Coac Acción y Desarrollo Ltda., se ha realizado una Auditoría de Gestión en el año 2016**

No, solo auditoría financiera.

- 3) ¿Considera usted que se debería realizar una Auditoría de Gestión en La Coac Acción y Desarrollo Ltda., Porque?**

Hay que determinar algunos problemas y solucionar a tiempo, mejorar la gestión institucional.

- 4) ¿El desarrollo de las actividades administrativas y financieras en la Coac Acción y Desarrollo Ltda. se realiza mediante el uso de manuales de procedimientos?**

Si se ha cumplido todo lo dispuesto por la entidad de control.

- 5) ¿La Coac Acción y Desarrollo Ltda. ejecuta programas de capacitación para el personal?**

Si en función del plan anual de capacitación.

- 6) ¿La Coac que usted dirige posee un Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto?, Porque son útiles?**

Si son herramientas de gestión que origina la toma de decisiones y trabajo operativo.

7) ¿Usted como máxima autoridad de la Coac mediante qué mecanismos socializa su Plan Estratégico, Plan Operativo, Presupuesto y Manuales?

Mediante las diferentes asambleas de socios y clientes.

8) ¿En la Coac Acción y Desarrollo Ltda., se efectúan evaluaciones de desempeño al personal?

No se ha efectuado en el presente período.

9) ¿El ambiente de trabajo y la relación laboral en la Coac como se califica?

Buena

10) ¿Considera Usted que la ejecución de la Auditoría de Gestión en la Coac Acción y Desarrollo Ltda., ayudaría a mejorar la eficiencia, eficacia y economía?

Si ayudaría a mejorar la gestión institucional.

11) ¿La realización de la Auditoría de Gestión, considera usted que ayuda a la Coac Acción y Desarrollo Ltda., a tomar decisiones oportunas y confiables?

Si, a tomar decisiones estratégicas y lograr mejorar los resultados.

12) ¿La Coac Acción y Desarrollo Ltda., cuenta con un adecuado sistema de control interno?

Aceptable, por cambios constantes de la SEPS y las normativas.

13) ¿Con que frecuencia se presentan los informes administrativos, financieros y de gestión a las autoridades de la Coac Acción y Desarrollo Ltda.,?

Cada mes a los consejos y semestral a la asamblea general de socios.

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



Riobamba, 25 de Octubre de 2016.

Lcdo. ALFREDO CHUCURI

GERENTE GENERAL COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.

Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, el motivo de la presente es para solicitarle de la manera más comedida la información de la organización con la finalidad de ser analizada y así determinar de los componentes a ser auditados, a continuación se detalla lo solicitado:

- Misión, visión y objetivos.
- Organigrama estructural
- Información Financiera
- Reglamento Interno
- Políticas

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

Atentamente;

Vilma Soria

AUDITORA

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/10/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/10/2017 |

4.2.4 Fase II: Planificación Específica

PE/1de1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



Objetivos:

- Aplicar los diferentes cuestionarios de control interno a los componentes de la COAC a ser evaluados.
- Determinar los niveles de confianza y de riesgo globales de los componentes.
- Diseñar los procedimientos que podrán ser aplicadas en la fase de ejecución para los mismos.

| N° | Procedimiento | Referencia | Elaborado | Observación |
|----|--|------------|----------------|-------------|
| 1 | Establezca una escala para medir el nivel de riesgo y nivel de confianza | PE.01 | Vilma Soria | |
| 2 | Aplique el cuestionario de control interno utilizando los Componentes del COSO I | PE.02 | Vilma Soria | |
| 3 | Determine el riesgo preliminar a los diferentes componentes | PE.03 | Vilma Soria | |

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
ESCALA NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

Para evaluar el control interno (CI), implementado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Y Desarrollo Ltda., Matriz Riobamba Provincia de Chimborazo, se hizo uso de cuestionarios para realizar encuestas a los empleados de la empresa relacionados con la auditoría de gestión, se tendrá como respaldos documentos relacionados con las preguntas con lo cual se procederá a obtener el nivel de confianza y riesgo y será representado en una matriz.

Se hizo uso del método de COSO I para evaluar el sistema de control interno implementado por la Cooperativa.

La matriz expuesta a continuación sirve para calificar el nivel de confianza y riesgo en el que se encuentra la Cooperativa

| Nivel de Confianza (NC) | | Nivel de Riesgo (NR) | |
|-------------------------|---------|----------------------|---------|
| Bajo | 15%-50% | Alto | 85%-50% |
| Moderado | 51%-75% | Moderado | 49%-25% |
| Alto | 76%-95% | Bajo | 24%-5% |

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



Componente: Ambiente de control

Objetivo: Evaluar las normas, procesos y estructuras, para alcanzar un entorno organizacional favorable con disciplina, integridad, valores éticos y reglas apropiadas.

| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | | OBSERVACIONES |
|----|--|------------|----|-----|---|
| | | SI | NO | S/N | |
| 1 | ¿La cooperativa cuenta con principios y valores éticos establecidos como parte de la cultura organizacional? | | X | | H1: La Cooperativa no ha establecido un código de ética. |
| 2 | ¿La misión, visión, metas y objetivos de la Cooperativa están alineados al plan operativo anual? | X | | | |
| 3 | ¿La Cooperativa realiza actividades para fomentar la integración de su personal y favorecer el clima laboral? | | X | | H2: La Cooperativa no realiza actividades de integración. |
| 4 | ¿Los manuales de organización y procedimientos para los diferentes departamentos fueron debidamente publicados por la Cooperativa? | X | | | |
| 5 | ¿La Cooperativa realiza evaluaciones con cierta periodicidad al personal responsable de cada área? | | X | | H3: La Cooperativa no realiza evaluaciones al personal. |
| 6 | ¿Para las compras de activos fijos se las realiza siempre bajo la autorización de la máxima autoridad de la Cooperativa? | X | | | |
| 7 | ¿La cooperativa brinda capacitaciones dirigidas al personal para mantener los niveles de competencia requeridos? | | X | | H4: La Cooperativa no realiza ningún programa de capacitación. |

H: Debilidad

Elaborado por: Vilma Soria

Fecha: 10/04/2017

Revisado por: D.T. y M.T

Fecha: 22/05/2017

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | | OBSERVACIONES |
|--------------|---|------------|----------|-----|---|
| | | SI | NO | S/N | |
| 8 | ¿Está garantizada la experiencia profesional del personal directivo para cumplir adecuadamente sus responsabilidades? | X | | | |
| 9 | ¿La cooperativa cuenta con un organigrama, actualizado en el cual constan las diferentes responsabilidades, cargos y acciones del personal? | X | | | |
| 10 | ¿La Cooperativa realiza encuestas para medir el clima laboral y emprender acciones de mejora para el entorno? | | X | | |
| 11 | ¿La Cooperativa cuenta con políticas que estimulen el desarrollo profesional del personal? | X | | | |
| 12 | ¿La Cooperativa toma en cuenta el código de ética para la incorporación y elección de personal? | | X | | H5: Al personal se ha contratado de manera directa. |
| TOTAL | | 7 | 5 | | |

H: Debilidad

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Positiva}}{\text{Total Preguntas}} * 100$$

$$\text{NC} = \frac{7}{12} * 100 = 58,33\%$$

$$\text{RC} = 100\% - 58,33\% = 41,67\%$$

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| Nivel de Confianza (NC) | | Nivel de Riesgo (NR) | |
|-------------------------|---------|----------------------|---------|
| Bajo | 15%-50% | Alto | 85%-50% |
| Moderado | 51%-75% | Moderado | 49%-25% |
| Alto | 76%-95% | Bajo | 24%-5% |

Interpretación:

Podemos observar que el análisis del componente, ambiente de control mediante la aplicación del cuestionario nos arroja los siguientes resultados; Nivel de Confianza Moderado con el 58,33% y el Riesgo de Control de igual manera Moderado con el 41,67%, la Cooperativa debe cumplir con este componente, debido a que se puede determinar en qué parte se está fallando con relación al control de sus actividades.

Los hallazgos que se han encontrados en el componente, ambiente de control de la Cooperativa son; La Cooperativa no ha establecido un código de ética, no realiza actividades de integración, no realiza evaluaciones al personal, no realiza ningún programa de capacitación, se contrata al personal de manera directa. Los cuales representan las debilidades de la Cooperativa y en las cuales se deben tomar medidas correctivas urgentes.

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



Componente: Evaluación de riesgos

Objetivo: Identificar y evaluar los riesgos a los que está expuesta la Cooperativa al pretender alcanzar los objetivos de trabajo.

| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | | OBSERVACIONES |
|----|--|------------|----|-----|---|
| | | SI | NO | S/N | |
| 1 | ¿Para identificar los riesgos que afectan al cumplimiento de los objetivos la máxima autoridad considera los factores internos y externos? | | X | | H6: no se ha identificado los riesgos |
| 2 | ¿La Cooperativa realiza acciones proactivas y/o correctivas en caso de pérdida de bienes? | X | | | |
| 3 | ¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos la Cooperativa considera la posibilidad de fraude? | X | | | |
| 4 | ¿La Cooperativa tiene un control de asistencia para todos sus empleados? | X | | | |
| 5 | ¿La cooperativa entregó un acta de recepción a los empleados de los bienes que se les ha sido entregado para su uso? | X | | | |
| 6 | ¿La Cooperativa lleva un registro de todos los bienes que están inutilizables, se han perdido o han sido robados? | | X | | H7: No existe ninguna evidencia de registros. |
| 7 | ¿La Cooperativa cuenta con plan de contingencia, para proteger sus procesos y proyectos más importantes? | X | | | |

H: Debilidad

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | | OBSERVACIONES |
|--------------|--|------------|----------|-----|--|
| | | SI | NO | S/N | |
| 8 | ¿Para el establecimiento del POA los objetivos son claros y conducen al cumplimiento de las metas? | X | | | |
| 9 | ¿Se han desarrollado estrategias para mitigar el impacto de probabilidad de riesgo? | | X | | H8: No hay planes de mitigación de riesgo. |
| 10 | ¿La Cooperativa cuenta con respaldos de información frente a desastres naturales? | X | | | |
| 11 | ¿La Cooperativa valora los riesgos a partir de las dos perspectivas: probabilidad e impacto? | X | | | |
| 12 | ¿Para realizas la evaluación del riesgo se toma en cuenta el juicio profesional y la experiencia? | X | | | |
| TOTAL | | 9 | 3 | | |

H: Debilidad

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Positiva}}{\text{Total Preguntas}} * 100$$

| | | | |
|-----|----------------|-------|------------|
| NC= | $\frac{9}{12}$ | *100= | 75% |
| RC= | 100% - 75% | | 25% |

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| Nivel de Confianza (NC) | | Nivel de Riesgo (NR) | |
|-------------------------|---------|----------------------|---------|
| Bajo | 15%-50% | Alto | 85%-50% |
| Moderado | 51%-75% | Moderado | 49%-25% |
| Alto | 76%-95% | Bajo | 24%-5% |

Interpretación:

El resultado del análisis del componente de evaluación de riesgos mediante la aplicación del cuestionario de control interno, nos arroja los siguientes resultados Nivel de Confianza Moderado con un 75% y Riesgo de Control Moderado con un 25%. Los hallazgos que se ha encontrado son; no se ha identificado los riesgos, no existe ninguna evidencia de registros, no hay planes de mitigación de riesgo, los cuales representan las debilidades de la institución, se debe implementar medidas correctivas que permitan eliminar o mitigar tales riesgos.

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



Componente: Actividades de control

Objetivo: Evaluar todas las acciones que realizan gerencia y el personal para cumplir con las actividades asignadas, a través de la aplicación de cuestionarios de control interno, con la finalidad que los riesgos puedan usarse para beneficio.

| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | | OBSERVACIONES |
|----|--|------------|----|-----|--|
| | | SI | NO | S/N | |
| 1 | ¿La Cooperativa cuenta con un manual donde estén descritos todos los cargos conforme la estructura funcional? | X | | | |
| 2 | ¿La Cooperativa ha establecido medidas de control para el área de áreas? | X | | | |
| 3 | ¿La Cooperativa rota las tareas y funciones encomendadas a los empleados? | X | | | |
| 4 | ¿La Cooperativa ha informado al personal sobre las actividades que no les corresponde? | X | | | |
| 5 | ¿Existe en la Cooperativa una coordinación eficiente entre las distintas áreas y unidades funcionales? | X | | | |
| 6 | ¿La Cooperativa cuenta con comprobantes de ingreso pre impreso y pre enumerado? | X | | | |
| 7 | ¿La Cooperativa ha definido procedimientos de supervisión, que permitan medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales? | | X | | H9: No hay procedimientos para medir la eficacia y eficiencia de los objetivos |

H: Debilidad

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | | OBSERVACIONES |
|--------------|---|------------|----------|-----|--|
| | | SI | NO | S/N | |
| 8 | ¿La Cooperativa evalúa periódicamente las necesidades para mantener actualizada la estructura del área o unidad de control de bienes? | X | | | |
| 9 | ¿La Cooperativa controla periódicamente las coberturas y vigencias de las pólizas de seguros de los bienes contratados? | X | | | |
| 10 | ¿La Cooperativa dispone de un reglamento interno, para regular las actividades de cada uno de los empleados? | | X | | H10: El reglamento interno se encuentra desactualizado |
| 11 | ¿Las solicitudes de crédito cumplen con los requisitos establecidos por el órgano regulador? | X | | | |
| 12 | ¿Cuenta la Cooperativa con un sistema contable? | X | | | |
| TOTAL | | 10 | 2 | | |

H: Debilidad

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Positiva}}{\text{Total Preguntas}} * 100$$

$$\text{NC} = \frac{10}{12} * 100 = \mathbf{83\%}$$

$$\text{RC} = 100\% - 83\% = \mathbf{17\%}$$

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| Nivel de Confianza (NC) | | Nivel de Riesgo (NR) | |
|-------------------------|---------|----------------------|---------|
| Bajo | 15%-50% | Alto | 85%-50% |
| Moderado | 51%-75% | Moderado | 49%-25% |
| Alto | 76%-95% | Bajo | 24%-5% |

Interpretación:

Como se observa en la tabla anterior, el análisis realizado en el componente, actividades de control a través de la aplicación del cuestionario del control interno, se puede comprobar que se tiene un Nivel de Confianza Alto con el 83% y un Nivel de Riesgo Bajo con apenas el 17%. Los hallazgos encontrados en este componente son; No hay procedimientos para medir la eficacia y eficiencia de los objetivos, el reglamento interno se encuentra desactualizado, estos hallazgos representan las debilidades de la institución y se deben tomar medidas para eliminar o disminuir dichos riesgos.

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



Componente: Información y Comunicación

Objetivo: Coordinar y controlar información pertinente que facilite a la máxima autoridad cumplir con sus responsabilidades eficientemente y cumplir con los objetivos.

| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | | OBSERVACIONES |
|----|--|------------|----|-----|---------------|
| | | SI | NO | S/N | |
| 1 | ¿La información proporcionada entre las diversas áreas cuenta con el suficiente detalle y confiabilidad para su procesamiento? | X | | | |
| 2 | ¿Existen controles establecidos para mantener actualizados los sistemas de información desarrollados en cada área? | X | | | |
| 3 | ¿La Cooperativa cuenta con controles que garanticen que la información generada en el área financiera sea conciliada con auditoría para verificar el uso adecuado de los recursos? | X | | | |
| 4 | ¿La Cooperativa cuenta con canales de comunicación que permitan transportar la información dentro y fuera de la institución? | X | | | |
| 5 | ¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, veracidad, accesibilidad, transparencia e independencia de la información? | X | | | |
| 6 | ¿Los sistemas de información implementados en la Cooperativa facilitan la toma de decisiones? | X | | | |

Elaborado por: Vilma Soria

Fecha: 10/04/2017

Revisado por: D.T. y M.T

Fecha: 22/05/2017

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | | OBSERVACIONES |
|--------------|---|------------|----------|-----|---|
| | | SI | NO | S/N | |
| 7 | ¿La Cooperativa evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información internas y externas? | | X | | H11: Las líneas de comunicación e información no han sido evaluadas |
| 8 | ¿La supervisión permite proponer cambios con la finalidad de obtener mayor eficiencia en las operaciones y contribuir a la mejora continua de los procesos de la entidad? | X | | | |
| 9 | ¿La Cooperativa mantiene informados sobre las operaciones administrativas y financieras a los organismos de control? | X | | | |
| 10 | ¿Los planes, proyectos y obras que realiza la Cooperativa son socializados con la comunidad antes de su ejecución? | | X | | H12: Los proyectos no son socializados con la comunidad |
| TOTAL | | 8 | 2 | | |

H: Debilidad

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Positiva}}{\text{Total Preguntas}} * 100$$

$$\text{NC} = \frac{8}{10} * 100 = 80\%$$

$$\text{RC} = 100\% - 80\% = 20\%$$

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| Nivel de Confianza (NC) | | Nivel de Riesgo (NR) | |
|-------------------------|---------|----------------------|---------|
| Bajo | 15%-50% | Alto | 85%-50% |
| Moderado | 51%-75% | Moderado | 49%-25% |
| Alto | 76%-95% | Bajo | 24%-5% |

Interpretación:

Al analizar el componente información y comunicación mediante la aplicación del cuestionario de control interno, se pudo comprobar que existe un Nivel de Confianza Alto del 80% y un Nivel de Riesgo de Control Bajo del 20%, los hallazgos que se han encontrado son los siguientes; Las líneas de comunicación e información no han sido evaluadas , los proyectos no son socializados con la comunidad, estos hallazgos representan las debilidades de la institución, la calidad de la información facilita a la máxima autoridad de la Cooperativa tomar decisiones adecuadas y preparar información confiable.

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



Componente: Supervisión

Objetivo: Identificar procedimientos y controles deficientes de supervisión del control interno de la entidad.

| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | | OBSERVACIONES |
|----|---|------------|----|-----|---|
| | | SI | NO | S/N | |
| 1 | ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos? | X | | | |
| 2 | ¿Comunica oportunamente las deficiencias de control interno a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas? | X | | | |
| 3 | ¿Evalúa que los componentes del control interno, estén funcionando adecuadamente en su unidad administrativa | X | | | |
| 4 | ¿Tiene identificados los controles internos que deben ser constantemente monitoreados? | | X | | H13: No existe identificación de CI |
| 5 | ¿La Cooperativa utiliza indicadores para detectar ineficiencias? | | X | | D14: No aplica indicadores para detectar ineficiencias. |
| 6 | ¿La Cooperativa realiza un análisis para saber hasta qué punto el personal trabaja eficientemente y motivado? | X | | | |

H: Debilidad

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | | OBSERVACIONES |
|--------------|--|------------|----------|-----|--|
| | | SI | NO | S/N | |
| 7 | ¿Se realiza seguimiento de los proyectos más importantes que ejecuta la Cooperativa? | X | | | |
| 8 | ¿Realiza evaluaciones periódicas al departamento financiero para identificar riesgos en los controles internos y tomar acciones correctivas? | X | | | |
| 9 | ¿Se considera los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno? | X | | | |
| 10 | ¿La Cooperativa realiza evaluaciones de desempeño al personal de todas las áreas? | | X | | D15: No realiza evaluaciones de desempeño. |
| TOTAL | | 7 | 3 | | |

D: Debilidad

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Positiva}}{\text{Total Preguntas}} * 100$$

$$\text{NC} = \frac{7}{10} * 100 = 70\%$$

$$\text{RC} = 100\% - 70\% = 30\%$$

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| Nivel de Confianza (NC) | | Nivel de Riesgo (NR) | |
|-------------------------|---------|----------------------|---------|
| Bajo | 15%-50% | Alto | 85%-50% |
| Moderado | 51%-75% | Moderado | 49%-25% |
| Alto | 76%-95% | Bajo | 24%-5% |

Interpretación:

Al realizar el análisis del componente supervisión mediante la aplicación del cuestionario de control interno, se puede comprobar que el Nivel de Confianza es Moderado con el 70% y el Riesgo de Control es Moderado con el 30%, los hallazgos encontrados son; No tiene identificados los controles internos que deben ser monitoreados constantemente, no aplica indicadores para detectar ineficiencias, no realiza evaluaciones de desempeño las cuales representan las debilidades de la Cooperativa, al realizar el seguimiento constante del ambiente interno y externo nos permite tomar medidas para el desarrollo de las actividades institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos.

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
RIESGO PRELIMINAR DE LOS DIFERENTES COMPONENTES
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| COMPONENTE | NIVEL DE CONFIANZA | | RIESGO DE CONTROL | |
|---|--------------------|-----------------|-------------------|-----------------|
| Ambiente de Control | 58,33% | MODERADO | 41,67% | MODERADO |
| Evaluación de Riesgo | 75% | MODERADO | 25% | MODERADO |
| Actividades de Control | 83% | ALTA | 17% | BAJO |
| Información y Comunicación | 80% | ALTA | 20% | BAJO |
| Supervisión | 70% | MODERADO | 30% | MODERADO |
| Nivel de Confianza y de Riesgo Institucional | 73,27% | MODERADO | 26,73% | MODERADO |

| Nivel de Confianza (NC) | | Nivel de Riesgo (NR) | |
|-------------------------|---------|----------------------|---------|
| Bajo | 15%-50% | Alto | 85%-50% |
| Moderado | 51%-75% | Moderado | 49%-25% |
| Alto | 76%-95% | Bajo | 24%-5% |

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos tras realizar la evaluación del sistema de Control Interno a través del método COSO I y sus diferentes Componentes, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. Matriz Riobamba se puede evidenciar que existe un nivel de Confianza Moderada del 73,27% y un nivel de Riesgo Moderado del 26,73%.

Los directivos de la Cooperativa deben establecer medidas para salvaguardar los recursos financieros, económicos y talento humano; además se deben tomar medidas para eliminar o mitigar los posibles riesgos que puedan afectar el cumplimiento de las metas y objetivos a fin de establecer un sistema de control interno sólido y confiable.

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 10/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 22/05/2017 |

4.2.5 Fase III: Ejecución de la Auditoría

PE/1de1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA PROGRAMA DE EJECUCIÓN

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



Objetivos:

- Aplicar los diferentes procedimientos determinados en el Programa de ejecución a la COAC.
- Determinar los hallazgos para la siguiente fase, de tal forma que se puedan determinar las recomendaciones de forma oportuna.

| N° | Procedimiento | Referencia | Elaborado | Observación |
|----|--|------------|-------------|-------------|
| 1 | Evaluación de la gestión administrativa y el desempeño de la Cooperativa aplicando cuestionario al gerente general | PE.01 | Vilma Soria | |
| 2 | Realizar el análisis vertical de la cuenta créditos y captaciones | PE.02 | Vilma Soria | |
| 3 | Análisis de la cartera de crédito vencida | PE.03 | Vilma Soria | |
| 4 | Verificar el proceso correcto de emisión de créditos y captaciones. | PE.04 | Vilma Soria | |
| 5 | Aplicación de los indicadores de gestión | PE.05 | Vilma Soria | |
| 6 | Realizar la comparación de indicadores | PE.06 | Vilma Soria | |
| 7 | Elaboración de hoja de hallazgos. | H/H | Vilma Soria | |

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 12/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 27/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



Funcionario: Gerente General

Hora de inicio: 12 h00 pm

Fecha: 13 de abril de 2017

Hora de finalización: 12 h30 pm

| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | OBSERVACIÓN |
|----|--|------------|----|--|
| | | SI | NO | |
| 1 | ¿El talento humano que contrata la cooperativa es sometido a un proceso de selección? | X | | |
| 2 | ¿Los trabajadores entregan reportes de manera frecuente sobre sus actividades a su jefe inmediato? | X | | |
| 3 | ¿Se ha difundido entre el personal sobre las actividades que no les corresponde? | X | | |
| 4 | ¿Existe un plan de incentivo para el personal por el cumplimiento de sus funciones? | | X | H1: La cooperativa no incentiva a su personal |
| 5 | ¿Se encuentra cumpliendo funciones según el puesto para el cual fue contratado? | X | | |
| 6 | ¿Su sueldo está de acuerdo al registro salarial vigente publicado por el Ministerio de Relaciones Laborales? | X | | |
| 7 | ¿La administración se encarga de coordinar los recursos para conseguir los objetivos planteados? | X | | |
| 8 | ¿Los objetivos institucionales están encaminados a cumplir con la misión y visión? | X | | |
| 9 | ¿Son adecuadas las condiciones físicas en las que usted desempeña sus labores diarias? | X | | |

| | | | | |
|--------------|---|----------|----------|---|
| 10 | ¿Existe control de asistencia de los trabajadores de la COAC? | | X | H2: No existe un control de asistencia |
| TOTAL | | 8 | 2 | |

| | | |
|----------------------------|---|------------|
| NIVEL DE CONFIANZA= | $\frac{\text{Calificación Positiva}}{\text{Total Preguntas}} * 100$ | |
| NC= | $\frac{8}{10} * 100\% =$ | 80% |
| RC= | $100\% - 80\% =$ | 20% |

| Nivel de Confianza (NC) | | Nivel de Riesgo (NR) | |
|-------------------------|----------------|----------------------|----------------|
| Bajo | 15%-50% | Alto | 85%-50% |
| Moderado | 51%-75% | Moderado | 49%-25% |
| Alto | 76%-95% | Bajo | 24%-5% |

Interpretación:

El cuestionario aplicado para evaluar la gestión administrada realizada por el gerente general de la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., evidencia una confianza Alta del 80% y un riesgo bajo del 20%, es decir existe medidas de control para evitar errores en los procesos financieros y administrativos realizados por la entidad, sin embargo, se identificó algunas debilidades así tenemos que; la cooperativa no ha establecido un plan de incentivos para incentivar al personal por el cumplimiento eficiente y eficaz de sus funciones, esto provoca que el personal no sea productivo en un 100% debido a la falta de motivación, además no existe apoyo al crecimiento profesional del personal.

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 13/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 27/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
ANÁLISIS VERTICAL- CRÉDITOS Y CAPTACIONES

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



CRÉDITOS Y CAPTACIONES

| Código | Cuenta | Valor | % | Marca |
|-----------|--|-------------------|---------------|-------|
| 14. | CARTERA DE CRÉDITO | 2718238,14 | | |
| 14.02. | CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO POR VENCER | 175603,95 | 6,46% | Σ |
| 14.02.05. | De 1 a 30 días | 9664,96 | 0,36% | ✓ |
| 14.02.10 | De 31 a 90 días | 18722,08 | 0,69% | ✓ |
| 14.02.15. | De 91 a 180 días | 24492,33 | 0,90% | ✓ |
| 14.02.20. | De 181 a 360 días | 35711,22 | 1,31% | ✓ |
| 14.02.25. | De más de 360 días | 87013,36 | 3,20% | ✓ |
| 14.04. | CARTERA DE CRÉDITO PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER | 2368175,35 | 87,12% | Σ |
| 14.04.05 | De 1 a 30 días | 188802,53 | 6,95% | ✓ |
| 14.04.10 | De 31 a 90 días | 358930,73 | 13,20% | ✓ |
| 14.04.15 | De 91 a 180 días | 449916,56 | 16,55% | ✓ |
| 14.04.20 | De 181 a 360 días | 644876,28 | 23,72% | ✓ |
| 14.04.25 | De más de 360 días | 725649,25 | 26,70% | ✓ |
| 14.26. | CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERÉS | 20491,2 | 0,75% | Σ |
| 14.26.05 | De 1 a 30 días | 1131,92 | 0,04% | ✓ |
| 14.26.10 | De 31 a 90 días | 2166,48 | 0,08% | ✓ |
| 14.26.15 | De 91 a 180 días | 2535,08 | 0,09% | ✓ |
| 14.26.20 | De 181 a 360 días | 3525,17 | 0,13% | ✓ |
| 14.04.25 | De más de 360 días | 11132,55 | 0,41% | ✓ |
| 14.28. | CARTERA DE CRÉDITO PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERÉS | 153967,64 | 5,66% | Σ |
| 14.28.05 | De 1 a 30 días | 14050,18 | 0,52% | ✓ |
| 14.28.10 | De 31 a 90 días | 27009,43 | 0,99% | ✓ |
| 14.28.15 | De 91 a 180 días | 31551,37 | 1,16% | ✓ |
| 14.28.20 | De 181 a 360 días | 36519,99 | 1,34% | ✓ |
| 14.28.25 | De más de 360 días | 44836,67 | 1,65% | ✓ |

ITC

ITC: Información tomada de la cooperativa

✓: Revisado

Σ: Sumatoria Total

| Código | Cuenta | Valor | | % | Marca |
|-----------|-------------------------------------|------------|-------------------|---------------|----------|
| 2.1. | OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO | | 1827470,45 | 74,59% | Σ |
| 2.1.01 | DEPOSITO A LA VISTA | | 1363108,78 | 74,59% | √ |
| 2.1.01.35 | DEPOSITO DE AHORRO | 1363108,78 | | | |
| 2.1.03 | DEPOSITO A PLAZOS | | -464361,67 | 25,41% | Σ |
| 2.1.03.10 | Depósito a plazo de 31 a 90 días | -45859,35 | | 2,51% | √ |
| 2.1.03.15 | Depósito a plazo de 91 a 180 días | -198691,28 | | 10,87% | √ |
| 2.1.03.20 | Depósito a plazo de 181 a 360 días | -9056,78 | | 0,50% | √ |
| 2.1.03.25 | Depósito a plazo de más de 361 días | -210754,26 | | 11,53% | √ |

Σ : Sumatoria Total

ITC: Información tomada de la cooperativa

√: Revisado

INTERPRETACIÓN:

Se procedió a realizar el análisis vertical a las cuentas de créditos y captaciones del período comprendido entre enero a diciembre de 2016, con la finalidad de determinar los saldos con mayor movimiento tanto en créditos otorgados a los socios y cuenta ahorrista.

Como resultado del análisis financiero vertical tenemos que la cooperativa en Cartera de crédito de consumo por vencer posee \$175603,95 que representa el 6.46% de los recursos financieros otorgados, en cartera de crédito para la microempresa por vencer posee \$2368175,35 que representa el 87.12% siendo este el porcentaje más alto de los créditos otorgados; cartera de crédito de consumo que no devenga interés posee el 0.75% del total de créditos, mientras que cartera de crédito para la microempresa que no devenga interés tiene un porcentaje de 5.66%; estas cuentas componen la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrollo Ltda.

En Obligaciones con el Público en la cuenta depósito a la vista posee \$1363108,78 que representa el 74.59%; siendo este el porcentaje más alto del total de los recursos financieros recibidos de los socios; deposito a plazos \$464361,67 que representa 25.41%.

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 13/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 27/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



MOROSIDAD

| PERIODO | CARTERA VENCIDA | MOROSIDAD POR MES |
|-------------------|------------------------|--------------------------|
| De 1 a 30 días | 3.102,34√ | 9% |
| De 31 a 90 días | 2.931,87√ | 9% |
| De 91 a 180 días | 3.313,29√ | 10% |
| De 181 a 360 días | 1.583,33√ | 5% |
| Más de 360 días | 22.207,03√ | 67% |
| TOTAL | 33.137,86Σ | 100%Σ |

Σ: Sumatoria Total

ITC

ITC: Información tomada de la cooperativa

√: Revisado

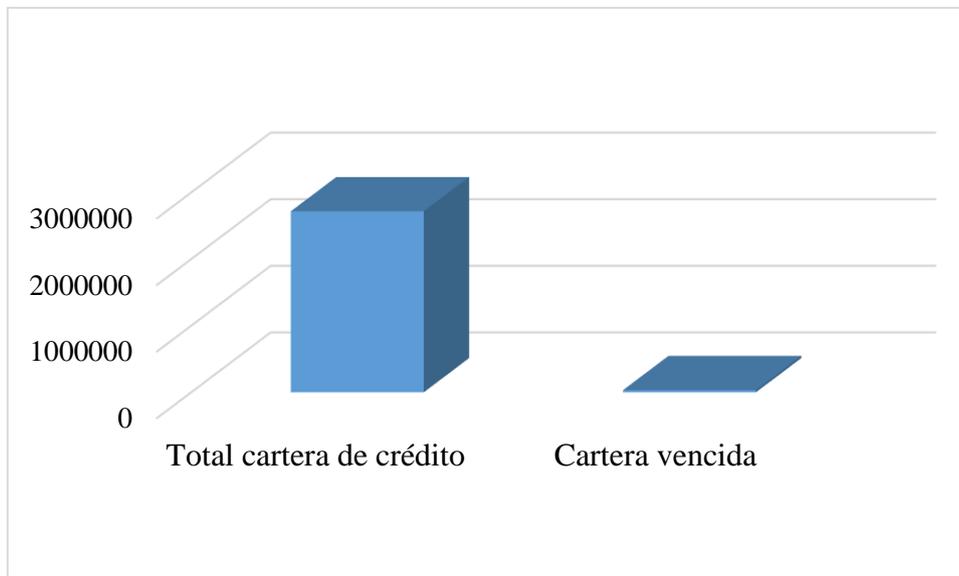
INTERPRETACIÓN:

Para determinar el índice de morosidad se revisó la base de datos de los créditos emitidos que maneja la cooperativa y sus respectivas fechas de vencimiento. El cuadro anterior está compuesto por los días de vencimiento y los saldos de los créditos vencidos por grupos de: cartera de crédito de consumo por vencer, cartera de crédito para la microempresa por vencer, cartera de crédito de consumo que no devenga interés y cartera de crédito para la microempresa que no devenga interés.

Del total de la cartera de crédito (\$2718238,14) emitida a los socios existe \$33137,86 lo cual representa un porcentaje del 1.22%, se evidencia que el índice de morosidad es bajo debido a que el gerente general ha establecido medidas de control para evitar el riesgo crediticio, además los asesores de crédito cumplen con los requisitos establecido en el manual de crédito.

El consejo de crédito analiza cada uno de los riesgos a los que esta expuestos el desembolso de recursos y dan seguimiento a los créditos otorgados a los socios, con la finalidad de disminuir al mínimo porcentaje el índice de morosidad

Gráfico 21: Total cartera de crédito y cartera vencida



Fuente: Información COAC Acción y Desarrollo

Elaboración: Vilma Soria Poma

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 13/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 27/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
PROCESO DE EMISIÓN DE CRÉDITOS Y CAPTACIONES
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



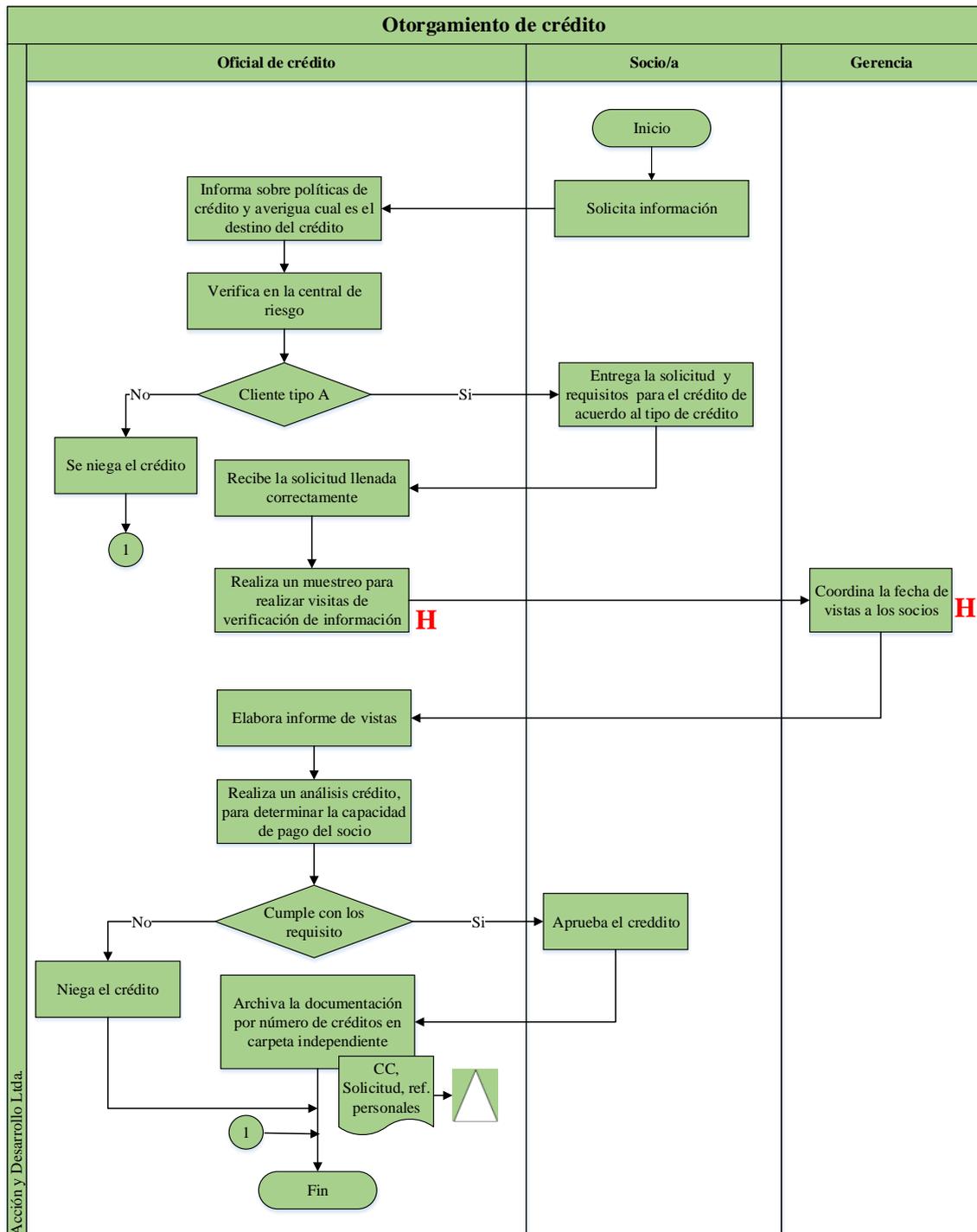
Actividad: Otorgamiento de créditos

| PROCESOS | RESPONSABLE |
|---|-------------------------------|
| 1.- Al momento de la atención al socio del crédito, se piden referencias básicas como: <ul style="list-style-type: none"> • Cuál será la inversión del crédito • Información de actividad • Ingresos • Gastos • Informa sobre las políticas de crédito | Oficial de crédito ✓ |
| 2.- Previa a la calificación del socio se verifica en la central de riesgos. | Oficial de crédito ✓ |
| 3.- Entrega de solicitud y requisitos para crédito son de acuerdo al tipo de crédito, se verifica la inversión propuesta y la existencia de la actividad a financiar. | Oficial de crédito ✓ |
| 4.- Para dar seguimiento del crédito, en coordinación con gerencia, se realiza un muestreo y visitas sin previo aviso y se elabora el informe respectivo. | Oficial de crédito/gerencia ✓ |
| 5.- Realiza un análisis crédito, para determinar la capacidad de pago del socio | Oficial de crédito ✓ |
| 6.- Se archiva la documentación por número de créditos en carpeta independiente. | Oficial de crédito ✓ |

ITC

✓: Verificado

ITC: Información tomada de la cooperativa



H: Hallazgos

Los asesores de crédito no realizan visitas para verificar la información proporcionada por los socios solicitantes de un crédito, además no coordinan la hora y fecha con los socios para salir a realizar la inspección. **Ver H/H 3/6**

Actividad: Captaciones

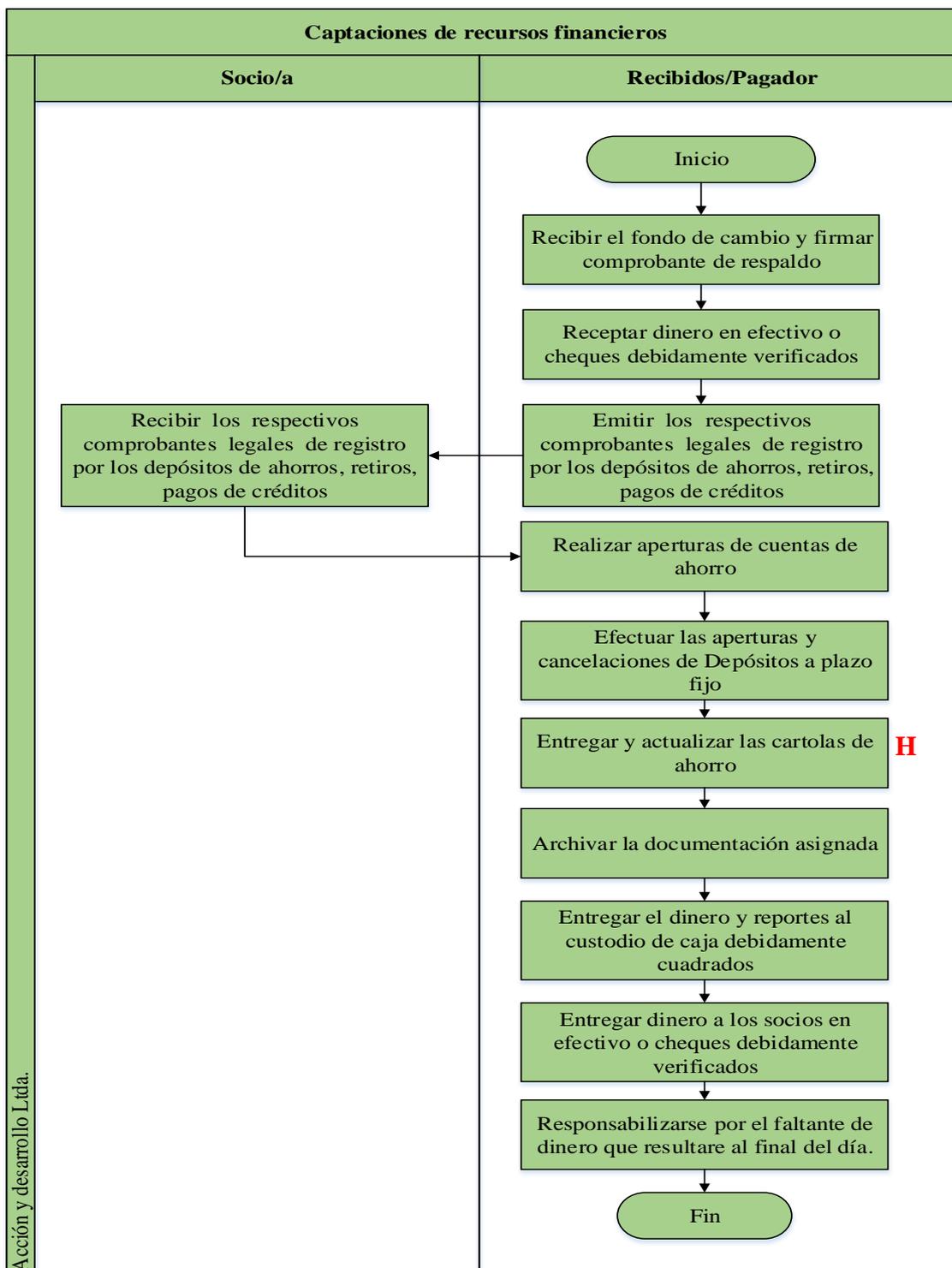
PE/04/3 de5

| PROCESOS | RESPONSABLE |
|---|-------------|
| Recibir el fondo de cambio y firmar comprobante de respaldo. | Cajero/a ✓ |
| Receptar dinero en efectivo o cheques debidamente verificados por: ahorros, aportaciones, pagos de crédito, servicios no financieros, efectuando los registros individuales de constancia. | Cajero/a ✓ |
| Emitir y recibir los respectivos comprobantes legales de registro por los depósitos de ahorros, retiros, pagos de créditos. | Cajero/a ✓ |
| Realizar aperturas de cuentas de ahorro a los socios. | Cajero/a ✓ |
| Efectuar las aperturas y cancelaciones de Depósitos a plazo fijo de socios y usuarios de la Cooperativa. | Cajero/a ✓ |
| Entregar y actualizar las cartolas de ahorro de los socios. | Cajero/a ✓ |
| Archivar la documentación asignada. | Cajero/a ✓ |
| Hacer llenar la hoja al socio con los depósitos según políticas de lavado de activos. | Cajero/a ✓ |
| Entregar el dinero y reportes al custodio de caja debidamente cuadrado como son los cuadros de caja, reportes del sistema de ahorros, retiros y créditos, sumatoria de papeletas y arqueos de caja. | Cajero/a ✓ |
| Registrar el detalle de cheques recibidos. | Cajero/a ✓ |

ITC

✓: Verificado

ITC: Información tomada de la cooperativa



H: Hallazgos

Los cajeros están realizando funciones que no les competen, debido a que realizan procesos de pagos y recepción de inversiones, quienes deben realizar dicho proceso son los asesores de negocios. Ver H/H 4/6

DESARROLLO DE HALLAZGOS EN LOS PROCESOS DE CRÉDITO Y CAPTACIONES

Para identificar el correcto proceso de otorgamiento de crédito se realizó un flujo grama en el cual se identifica que los asesores de crédito no realizan las respectivas visitas para constatar los bienes inmuebles que puedan servir de garantía del crédito que se va a desembolsar, sino que aprueban el crédito sin la respectiva verificación.

Los asesores de crédito no coordinan correctamente las fechas y horarios específicos para realizar visitas al domicilio de los socios solicitantes del crédito, razón por la cual existe pérdida de tiempo debido a que los socios no se encuentran en el domicilio cuando los asesores requieren realizar dicha verificación.

Los cajeros están realizando funciones que no les competen, debido a que realizan procesos de pagos y recepción de inversiones, quienes deben realizar dicho proceso son los asesores de negocios.

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 13/04/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 27/05/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| EFICIENCIA | | | | | |
|-------------------|---|-------------------------------------|------------------|-------------------|--|
| INDICADOR | FÓRMULA | APLICACIÓN | RESULTADO | FRECUENCIA | COMENTARIO |
| Liquidez | $\frac{\text{Ingresos Propios}}{\text{Ingresos Totales}}$ | $\frac{\$492.736,31}{\$594.891,52}$ | 82,83% | Anual | El 82,83% de los recursos financieros son propios de la cooperativa, lo cual quiere decir que existe liquidez para cubrir las obligaciones con los socios. |
| Solvencia | $\frac{\text{Ingresos Corrientes}}{\text{Gastos Corrientes}}$ | $\frac{\$594.891,52}{\$575.220,96}$ | 103,42% | Anual | La cooperativa es solvente debido a que los ingresos corrientes son mayores a los gastos corrientes, el porcentaje de solvencia es el 103,42%. |

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 12/10/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 27/10/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| EFICACIA | | | | | |
|------------------------|--|---|--------------|------------|--|
| INDICADOR | FÓRMULA | APLICACIÓN | RESULTADO | FRECUENCIA | COMENTARIO |
| Capacitaciones | $\frac{\text{Capacitaciones Realizadas}}{\text{Capacitaciones programadas}}$ | $\frac{8}{10}$ | 80% H | Anual | La cooperativa ha cumplido en un 80%, las capacitaciones programadas lo cual quiere decir que no existe eficiencia en el cumplimiento de los objetivos establecidos para mejorar la productividad de los trabajadores. |
| Colocación de Créditos | $\frac{\text{Créditos Otorgados}}{\text{Créditos Establecidos}}$ | $\frac{\$1.840.849,45}{\$1.944.539,90}$ | 94,67% | Mensual | Los asesores de créditos cumplen eficientemente las metas establecidas en el departamento financiero debido a que representa el 94,67% de cumplimiento del total del presupuesto para colocaciones. |

H: Hallazgos

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 12/10/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 27/10/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| ECONOMÍA | | | | | |
|---------------------------|--|------------------|--------------|------------|--|
| INDICADOR | FÓRMULA | APLICACIÓN | RESULTADO | FRECUENCIA | COMENTARIO |
| Mejorar el Servicio | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de Quejas Resueltas}}{\text{N}^\circ \text{ de Quejas en Total}}$ | $\frac{78}{100}$ | 78% H | Mensual | Durante el periodo fiscal 2016 ha existido 100 quejas de las cuales 78 han sido atendidas cumpliendo en un 78% se interpreta que la cooperativa no está siendo eficiente en resolver las inconformidades existentes en el servicio que ofrece. |
| Contratación del Personal | $\frac{\text{Personal Idóneo}}{\text{Personal Contratado}}$ | $\frac{12}{12}$ | 100% | Anual | Se evidencia que en el periodo 2016, la cooperativa ha contratado personal con experiencia y con un alto nivel de formación académica, razón por la cual posee un cumplimiento del 100% |

H: Hallazgos

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 12/10/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 27/10/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| ECOLOGÍA | | | | | |
|---------------------------|--|--------------------|------------------|-------------------|--|
| INDICADOR | FÓRMULA | APLICACIÓN | RESULTADO | FRECUENCIA | COMENTARIO |
| Documentos desperdiciados | $\frac{\text{Documentos Desperdiciados}}{\text{Documentos Usados}}$ | $\frac{109}{5475}$ | 0,02% | Mensual | Existe un desperdicio de recursos materiales del 0,02% y del 10%, es decir la cooperativa contribuye al medio ambiente, por ende, cumple adecuadamente con el indicador de ecología. |
| Formatos desperdiciados | $\frac{\text{Formatos Desperdiciados}}{\text{Formatos Solicitados}}$ | $\frac{1}{10}$ | 10% | Anual | |

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 12/10/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 27/10/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| ÉTICA | | | | | |
|---|---|----------------|-----------|------------|--|
| INDICADOR | FÓRMULA | APLICACIÓN | RESULTADO | FRECUENCIA | COMENTARIO |
| Aplicación de valores éticos | $\frac{\text{N° de llamados de atención por incumplir el código de ética}}{\text{Número total de empleados de la cooperativa}}$ | $\frac{0}{12}$ | 0% | Anual | Se evidencia que en la cooperativa existe respecto y aplicación de los valores éticos razón por la cual tiene un 0% de llamados de atención. |
| Cumplimiento de los objetivos institucionales | $\frac{\text{N° de llamados de atención por incumplir con las metas}}{\text{Número total de empleados de la cooperativa}}$ | $\frac{0}{12}$ | 0% | Anual | Existe un 0% de llamados de atención por incumplimiento de metas establecidas en sus funciones. |

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 12/10/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 27/10/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.

COMPARACIÓN DE INDICADORES

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| INDICADORES SEPS | COAC | SEPS | OBSERVACIONES |
|--------------------------|---------|-------------------------------|---------------------|
| Solvencia Normativa | 103.42% | 9% | Dentro de lo óptimo |
| Apalancamiento | 2.89% | <4 No Reg <5Reg | Dentro de lo óptimo |
| Liquidez | 82.83% | Entre 15% y 20% | Dentro de lo óptimo |
| Morosidad | 1.22% | <= 5 | Dentro de lo óptimo |
| Cobertura de provisiones | 29.54% | >=100% | Dentro de lo óptimo |
| ROA | 1.54% | >4% Peq >3% Med >2% Gra | Dentro de lo óptimo |

ITC

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 12/10/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 27/10/2017 |

HOJA DE HALLAZGOS

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| REF. P/T | CONDICIÓN | CRITERIO | CAUSA | EFECTO | CONCLUSIONES | RECOMENDACIONES |
|---------------|--|---|--|---|--|--|
| E.01/ Ide2 | Ausencia de la creación de planes de motivación al personal. | La cooperativa debe realizar un plan motivacional a través del cual se pueda motivar al mejor empleado de la cooperativa. | Desmotivación de los empleados. Cumplen su trabajo por obligación | <ul style="list-style-type: none"> Mala atención a los clientes No cumplen con las metas establecidas en créditos y cobranzas | Al no tener un plan de reconocimiento a la excelencia en cuanto a la atención al cliente los empleados no se sienten motivados y por ende no alcanzan las metas establecidas, principalmente en la colocación de créditos y captación. | Al Gerente General: Crear un plan de reconocimientos a los empleados del mes, con el objetivo de que los mismos se sientan motivados, y el rendimiento en su lugar de trabajo sea eficiente, de tal forma que esto se vea reflejado en la satisfacción de los clientes, y en el aumento de colocación de créditos y captación de clientes. |

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 12/10/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 27/10/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.

H/H 2 de 6

HOJA DE HALLAZGOS

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| REF. P/T | CONDICIÓN | CRITERIO | CAUSA | EFECTO | CONCLUSIONES | RECOMENDACIONES |
|------------------|--|---|---|--|--|---|
| E.01/2de2 | Los trabajadores de la cooperativa llegan atrasados a desempeñar sus funciones | <p>Estatuto para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. Plan Operativo: Consejo de Administración</p> <p>Controlar al personal que cumplan sus labores a cabalidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar la asistencia y puntualidad del personal. • Horario de labores ingreso 8:00 am, salida 5:00 pm no se cierra al medio día. | <p>Falta de control de asistencia y sanciones por parte de la administración</p> <p>Inexistencia de compromiso con la cooperativa por parte de los trabajadores</p> | <p>Retrasos en los procesos internos de la cooperativa</p> <p>Molestia en los socios</p> | <p>La cooperativa no ha establecido medidas de control para controlar la asistencia de sus trabajadores, existe un reloj biométrico pero se encuentra inactivo</p> | <p>Al Gerente General:</p> <p>Establecer medidas de control que garantice la puntualidad de los trabajadores, para disminuir el desperdicio de recursos (tiempo).</p> <p>A los trabajadores.</p> <p>Cumplir con los horarios establecidos por la cooperativa.</p> |

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 12/10/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 27/10/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.

H/H 3 de 6

HOJA DE HALLAZGOS

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| REF. P/T | CONDICIÓN | CRITERIO | CAUSA | EFECTO | CONCLUSIONES | RECOMENDACIONES |
|-------------------|--|---|--|---|--|---|
| PE.04/2de5 | Los asesores de crédito no realizan visitas para verificar la información proporcionada por los socios solicitantes de un crédito. | Manual de créditos y cobranzas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. Plan Operativo: Procedimientos de crédito. -Los asesores de crédito verificarán la información proporcionada por los socios antes de realizar el desembolso del monto solicitado e informará al Consejo de Crédito la veracidad de la información | Los asesores de crédito no disponen de tiempo suficiente para realizar la inspección de la información proporcionada por los socios Los asesores de crédito no coordinan la hora y fecha con los socios para salir a realizar la inspección | No existe garantía real del crédito que desembolsa la cooperativa Incumplimiento del Manual de créditos y cobranzas, por ende el riesgo de morosidad es alto | Los asesores de crédito no coordinan correctamente las fechas y horarios específicos para realizar visitas al domicilio de los socios solicitantes del crédito, razón por la cual existe pérdida de tiempo debido a que los socios no se encuentran en el domicilio cuando los asesores requieren realizar dicha verificación. | A los asesores de crédito: Realizar visitas a los socios solicitantes del crédito y establecer la fecha y hora que se realizará la verificación de la información. Realizar un informe semanal de las visitas realizadas a los socios. |

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 12/10/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 27/10/2017 |

HOJA DE HALLAZGOS

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| REF. P/T | CONDICIÓN | CRITERIO | CAUSA | EFECTO | CONCLUSIONES | RECOMENDACIONES |
|----------------|---|---|--|--|--|--|
| PE.04/ 4de5 | Los cajeros de la cooperativa realizan apertura y cancelación de inversiones, razón por la cual existen errores en el cálculo de interés de las pólizas a plazo fijo. | Reglamento de la ley orgánica de economía popular y solidaria. 3.3.1 Separación de funciones y rotación de labores. El Gerente o el Administrador y los directivos de cada organización deberán definir las funciones de sus empleados y la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares. | La cooperativa no dispone de liquides para contratar personal de negocios que se encarguen de realizar apertura de inversiones | Las inversiones se encuentran con errores en el cálculo de interés No existe separación de funciones incompatibles lo cual causa un riesgo alto de errores y acciones irregulares | Los cajeros están realizando funciones que no les competen, debido a que realizan procesos de pagos y recepción de inversiones, quienes deben realizar dicho proceso son los asesores de negocios. | Al Gerente General: Realizar un manual de funciones en donde se establezca responsabilidades para cada área de trabajo a fin de separar las funciones incompatibles Difundir el manual de funciones para que los empleados conozcan sus responsabilidades |

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 12/10/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 27/10/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.

H/H 5 de 6

HOJA DE HALLAZGOS

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| REF. P/T | CONDICIÓN | CRITERIO | CAUSA | EFEECTO | CONCLUSIONES | RECOMENDACIONES |
|---------------------|---|---|--|--|---|---|
| PE/05/2 de 5 | La cooperativa ha programado realizar diez capacitaciones durante el periodo 2016, sin embargo, se ha cumplido en un 80% es decir se ha realizado 8 capacitaciones. | Reglamento de la ley orgánica de economía popular y solidaria. Parágrafo II Del Consejo de Administración Art. 34.- Atribuciones y deberes.- El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes: <ul style="list-style-type: none"> Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos. | La cooperativa no ha establecido una partida presupuestaria para realizar capacitaciones a los trabajadores. | Los trabajadores cometen errores en los procesos y sus funciones debido a que sus conocimientos se encuentran desactualizados. | El Consejo de Administración de la cooperativa Acción y Desarrollo Ltda. no ha establecido un plan de capacitación para los trabajadores, inobservado el Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular Y Solidaria. Art. 34.- Atribuciones y deberes del Consejo de Administración. | Al Consejo de Administración: Establecer un plan de capacitaciones y una partida presupuestaria, en donde contenga los temas a capacitar por área de trabajo. |

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 12/10/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 27/10/2017 |

HOJA DE HALLAZGOS

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| REF. P/T | CONDICIÓN | CRITERIO | CAUSA | EFEECTO | CONCLUSIONES | RECOMENDACIONES |
|------------------|--|---|--|--|---|---|
| PE/05/ 3 de 5 | Los administrativos de la cooperativa no realizan medidas correctivas para todas las quejas que realizan los socios. | Manual de Control Interno para Organizaciones del Sector Financiero.- 3.4.2 Canales de comunicación abiertos.- La organización evaluará la implementación de sistemas de reclamos y quejas que utilizará para conocer la opinión de un tercero, respecto de la organización en la venta de bienes o prestación de servicios; además deberá permitir la presentación de denuncias por parte de sus socios, directivos, empleados y establecer un mecanismo de seguimiento a las mismas. | No existe personal responsable para realizar seguimiento a las quejas realizadas por los socios. | Los socios se sienten insatisfechos por los servicios recibidos de la cooperativa. Los socios realizan sus transacciones financieras en la competencia. | La Cooperativa no toma en consideración las quejas que realizan los socios, razón por la cual existen debilidades en las operaciones administrativas y financieras, lo cual no ha permitido cumplir con las metas y objetivos establecidos. | Al Gerente General: Asignar una comisión para que realicen un seguimiento y tomen acciones correctivas de las quejas existentes en la cooperativa. Implementar un buzón de quejas y sugerencias en la cooperativa. |

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 12/10/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 27/10/2017 |

4.2.6 Fase IV: Comunicación de Resultados

PCR/1de1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

Objetivos:

- Elaborar y emitir el informe final del proceso de auditoría a la COAC.

| N° | Procedimiento | Referencia | Elaborado | Observación |
|----|--|--------------|-------------|-------------|
| 1 | Emitir notificación para lectura del borrador del informe de la auditoría de gestión | CR.01 | Vilma Soria | |
| 2 | Presentar el informe final de auditoría | CR.02 | Vilma Soria | |

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 12/10/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 27/10/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
NOTIFICACIÓN PARA LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

Riobamba, 12 de octubre de 2017

Lcdo. ALFREDO CHUCURI

GERENTE GENERAL COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.

Presente.

De mi consideración:

Me dirijo a usted muy respetuosamente, deseándole el mejor de los éxitos en sus funciones. La presente es para informar que el día 15 de octubre de 2017, se procederá a dar lectura del borrador del informe de auditoría de gestión del período 2016 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., para lo cual se solicita la asistencia del personal de la Cooperativa involucrado en la auditoría, así como interesados en la misma que formen parte de la institución examinada.

La diligencia se llevará a cabo en las instalaciones de la Cooperativa ubicada en las calles Isabel de Godin 16-39 y Francia Sector la Condamine. En caso de no poder asistir personalmente, agradeceré notificar por escrito, indicando los nombres, apellidos y número de cédula de la persona que participará en su representación.

Atentamente;

Vilma Soria

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: Vilma Soria | Fecha: 12/10/2017 |
| Revisado por: D.T. y M.T | Fecha: 27/10/2017 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
INFORME FINAL
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Realizar una Auditoría de Gestión a la COAC Acción y Desarrollo en el período 2016, con el propósito de conocer los diferentes niveles de eficiencia, eficacia y economía en sus recursos

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Evaluar el sistema de control interno implementado por la cooperativa para determinar el grado de riesgo y confianza de las operaciones administrativas.
- ✓ Evaluar el grado de eficiencia y eficacia de la gestión y el logro de objetivos institucionales.
- ✓ Emitir el informe de Auditoría de gestión con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

El alcance previsto de la Auditoría de Gestión es conocer los niveles de eficiencia y eficacia de los componentes; Planificación y Talento Humano en el periodo 2016.

INVESTIGACIÓN PRELIMINAR

✓ **Reseña Histórica**

La Cooperativa de ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., fue creado el 3 de Enero de 2001, abriendo desde ese mismo momento las puertas al servicio de la comunidad,

por lo que actualmente es una de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Indígenas más prestigiosas de la Provincia.

Esta iniciativa que empezó con 14 jóvenes actualmente registra resultados positivos, siendo así que en la provincia de Chimborazo inician sus actividades en las oficinas ubicadas en las calles Morona y Guayaquil, la cual la adecuaron para la atención al público siendo los principales los comerciantes, agricultores, ganaderos y productores.

Al inicio contaban con un capital mínimo transferido de la Fundación Acción y Desarrollo, con la cual ya venían trabajando hace tres años, luego más socios se fueron uniendo a esta iniciativa mediante el aporte de sus capitales.

✓ **Misión**

Somos una institución de finanzas populares y economía solidaria, de principios cooperativos con la finalidad social de carácter intelectual, que brindamos servicios financieros de calidad, para satisfacer las expectativas de socios y clientes, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la sociedad.

✓ **Visión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. En el año 2014 se constituirá en una institución sólida, efectiva y eficiente con servicios 7 financieros alternativos orientados al desarrollo socio económico de los sectores productivos.

✓ **Objetivo Principal**

Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados, mediante las prestaciones de servicios financieros, conexas y complementarias a socios y terceros en el marco de las operaciones establecidas en la ley de cooperativas y su reglamento.

BASE LEGAL

- ✓ Ley de la Economía Popular y Solidaria
- ✓ Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria
- ✓ Ley orgánica del Régimen Tributario Interno
- ✓ Reglamento de la Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno

- ✓ Reglamento de Comprobantes de Ventas, Retención y Documentos
- ✓ Código de Trabajo

NATURALEZA DE LA AUDITORÍA

La naturaleza de nuestro trabajo es la ejecución de una auditoría de gestión compuesta por: Control interno y procedimientos de gestión.

PROCEDIMIENTOS GENERALES DE AUDITORÍA

Algunos procedimientos para realizar la auditoría de gestión son:

- ✓ Mantener reuniones de inicio de la auditoría con el personal involucrado de la Cooperativa para recolectar la mayor información posible para ser analizada.
- ✓ Elaborar la planeación del trabajo, programas de auditoría definiendo las posibles actividades críticas y el riesgo debidamente cuantificado.
- ✓ Se elaborará el informe final de la Auditoría de gestión con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

| Cargo | Nombre |
|----------------|------------------------------------|
| Jefe de equipo | Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa |
| Auditor Sénior | Ing. Víctor Manuel Betancourt Soto |
| Auditor Junior | Egresada Vilma Soria Poma |

| Descripción |
|--|
| Computadora |
| Resmas de hojas |
| Internet |
| Lápiz de auditoría (bicolor), Borradores |
| Caja de Grapas |
| Portaminas, Minas |
| Tinta de impresora |

**RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN
AUDITORIA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.**

PLANES DE MOTIVACIÓN AL PERSONAL

Conclusión:

Al no tener un plan de reconocimiento a la excelencia en cuanto a la atención al cliente los empleados no se sienten motivados y por ende no alcanzan las metas establecidas, principalmente en la colocación de créditos y captación.

RECOMENDACIÓN N°: 01

Al Gerente General:

Crear un plan de reconocimientos a los empleados del mes, con el objetivo de que los mismos se sientan motivados, y el rendimiento en su lugar de trabajo sea eficiente, de tal forma que esto se vea reflejado en la satisfacción de los clientes, y en el aumento de colocación de créditos y captación de clientes.

ATRASOS

Conclusión:

La cooperativa no ha establecido medidas de control para controlar la asistencia de sus trabajadores, existe un reloj biométrico, pero se encuentra inactivo

RECOMENDACIÓN N°: 02

Al Gerente General:

Establecer medidas de control que garantice la puntualidad de los trabajadores, para disminuir el desperdicio de recursos (tiempo).

A los trabajadores.

Cumplir con los horarios establecidos por la cooperativa.

INCUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS

Conclusión:

Los asesores de crédito no coordinan correctamente las fechas y horarios específicos para realizar visitas al domicilio de los socios solicitantes del crédito, razón por la cual existe pérdida de tiempo debido a que los socios no se encuentran en el domicilio cuando los asesores requieren realizar dicha verificación.

RECOMENDACIÓN N°: 03

A los asesores de crédito:

Realizar visitas a los socios solicitantes del crédito y establecer la fecha y hora que se realizará la verificación de la información, también deben realizar un informe semanal de las visitas realizadas a los socios y entregar al comité de crédito para su respectivo análisis.

FUNCIONES INCOMPATIBLES DE LOS CAJEROS

Conclusión:

Los cajeros están realizando funciones que no les competen, debido a que realizan procesos de pagos y recepción de inversiones, quienes deben realizar dicho proceso son los asesores de negocios.

RECOMENDACIÓN N°: 04

Al Gerente General:

Realizar un manual de funciones en donde se establezca responsabilidades para cada área de trabajo a fin de separar las funciones incompatibles que está realizando los cajeros. Difundir el manual de funciones para que los empleados conozcan sus responsabilidades.

Conclusión:

Se concluye que en el área del Talento Humano muchas de las veces no existe la productividad esperada en cuanto a las actividades que cada uno debe realizar pero principalmente, por la falta de tiempo o situaciones fuera del alcance de los mismos.

Además no existe una evaluación a la eficiencia de los empleados en cuanto al cumplimiento de metas propuestas, en cuanto a la Norma de Control Interno **200-05 Delegación de autoridad** donde indica que **“La delegación de funciones o tareas debe conllevar, no sólo la exigencia de la responsabilidad por el cumplimiento de los procesos y actividades correspondientes, sino también la asignación de la autoridad necesaria para ejecutar su cometido de manera expedita y eficaz.**

RECOMENDACIÓN N°: 05

Al Consejo de Administración:

Establecer un plan de capacitaciones y una partida presupuestaria, en donde contenga los temas a capacitar por área de trabajo.

MEDIDAS CORRECTIVAS PARA QUEJAS

Conclusión:

La Cooperativa no toma en consideración las quejas que realizan los socios, razón por la cual debilidades existentes en las operaciones administrativas y financieras, lo cual no ha permitido cumplir con las metas y objetivos establecidos.

RECOMENDACIÓN N°: 06

Al Gerente General:

Asignar una comisión para que realicen un seguimiento y tomen acciones correctivas de las quejas existentes en la cooperativa.

Implementar un buzón de quejas y sugerencias en la cooperativa.

CONCLUSIONES

- El diagnóstico efectuado mediante el sistema FODA permitió determinar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, lo que ayuda a la cooperativa a aprovechar sus ventajas, contrarrestar sus debilidades, aprovechar sus oportunidades y minimizar sus amenazas, para mejorar la toma oportuna de sus decisiones administrativas, operativas y financieras.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., no ha ejecutado procedimientos de control interno en el tema de la cartera y recuperación de cartera vencida, lo cual le ha generado tener problemas y encontrar varios hallazgos negativos, lo cual le ha impedido mantener procesos de calidad para la entidad cooperativa y crediticia. El personal encuestado manifiesta en un 64% que el control de los procesos se realiza una vez al semestre lo que dificulta tener una evaluación de las actividades de manera continua.
- La ejecución de funciones por parte de los funcionarios y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., se manifiesta en niveles buenos en un 64%, lo que evidencia que el cumplimiento de las tareas no es suficiente para cumplir con las tareas, actividades y objetivos de la cooperativa
- Los indicadores de gestión determinados, y los resultados de las encuestas permiten determinar que la Auditoría de Gestión realizadas ayudaría a mejorar los procesos y procedimientos de trabajo en el área de créditos y cobranzas; además de que permitiría tomar las mejores decisiones y oportunas en beneficio de los socios, clientes y de la cooperativa en general.
- Proponer un informe de las políticas de crédito y cobranza que minimice el impacto de recuperación de cartera vencida y que esta no afecte a la liquidez de la Cooperativa.

RECOMENDACIONES

- Los directivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., deben aprovechar la existencia y hacer uso de las diferentes herramientas de gestión que las empresas disponen para conocer su verdadera situación y tomar los correctivos necesarios, de tal manera que se consigan los objetivos y metas de la entidad cooperativa.
- Las herramientas e instrumentos que se utilizan para determinar el control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., deben ser utilizados de manera permanente y continua, esto ayudará a mejorar sus procesos y conseguir evaluaciones eficientes de los procesos
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., debe emprender en programas de formación, capacitación y entrenamiento de su personal de funcionarios, empleados y trabajadores, para mejorar sus procesos de trabajo y el desempeño de sus funciones.
- Proponer un informe de la Auditoria de Gestión sobre las gestiones que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., de tal manera que las autoridades y directivos de la entidad la pongan en práctica, aceptando sus sugerencias, lo que permitirá tomar las mejores decisiones y oportunas en beneficio de sus socios, clientes y de la cooperativa en general.

BIBLIOGRAFÍA

Cook y Winkle, J. (2001). *Auditoria*. 3ª. ed. Bogotá: McGraw-Hill.

Madariaga, J. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*. Madrid: Deusto Ediciones

Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral: Normas y procedimientos*. 2ª. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Romero, J. (2012). *Procedimientos de Auditoría relativos al dictamen sobre el sistema de control interno contable*. Chicago. Gestipolis.

Sánchez, G. (2006). *Auditoria de Estados Financieros*. México D.F.: Pearson Educación.

Freire, J. (2011). *Guía Didáctica de Auditoría Financiera*. Quito: DimPress.

Arens, A., Randal, E., Mark, B. (2007). *Auditoría: Un Enfoque Integral*. México D.F.: Pearson Educación.

Bernal, C. (2012). *Metodología de la Investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 3ª. ed. Bogotá: Pearson Educación.

Cortés, M. (2012). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Trillas

Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación: Fundamentos y Metodología*. México D.F.: Pearson Educación.

Contraloría General del Estado. (2013). *Manual de Auditoría Gubernamental*. Quito: Contraloría General del Estado.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Nicolalde, V. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Quito: UNIANDES.

- Supo, J. (2012). *Seminario de Investigación científica*. Perú; Arequipa.
- Alvin, R. y Mark, S. (2007). *Auditoria*. 2ª. ed. Englewood: Prentice-Hall.
- Chucuri, A. (21 de 06 de 2017). *Historia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.* Obtenido de <http://www.accionydesarrollo.fin.ec/index.php/tucooperativa/informacion/resena-historica>
- Cooper, M. (2010). *Auditoría de Gestión*. España: Ediciones Folio
- Cuellar, G. (2009). *Técnicas y Procedimientos de Auditoria*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Acuña, S. (2010). *Fases de la Auditoria de Gestión*. Lima-Perú: SWAJ Evidencias.
- Maldonado, M. (2012). *Auditoría de Gestión*. 4ª. Ed. Quito: Abya Yala.
- Mantilla, M. (2008). *Auditoría Financiera de PYMES*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Montesinos, J. (2003). *Auditorías de Gestión del Tribunal de Cuentas*. Europeo. Editorial Castells Oliveres.
- Contraloría General del Estado. (Agosto 2001). *Manual de Auditoria Financiera*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/>.
- NIA. (2013). *Norma Internacional de Auditoría 200. Objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoría de conformidad con las normas internacionales de auditoría*. (Adaptada para su aplicación en España mediante Resolución del Instituto de Contabilidad y Auditoría).
- Pacheco, J. (2004). *El control de gestión y los indicadores numéricos. En el control de gestión y los indicadores numéricos*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Tovar, E. (24 de 03 de 2007). *Auditoría. Plan de Auditoria Distrital PAD*. Bogotá D.C.
- Yáñez, C. (2011). *Trabajo de Investigación enfoque metodológico de la auditoría a la tecnología de información*. Medellín: Fundación Universitaria Católica del Norte.

Guamán, A. (2014). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crece Wiñari”, sucursal Riobamba, periodo 2012*. (Tesis de Pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba.

Copa, M. (2015). *“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2013*. (Tesis de Pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba.

Chora, K. (2014). *“Auditoría de Gestión a los procesos del departamento contables de la empresa Chaide y Chaide S.A., por el periodo 2012”*. (Tesis de Pregrado). Escuela Politécnica del Ejército.

Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/8452?show=full>

ANEXOS

ENTREVISTA

DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. MATRIZ CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

OBJETIVO:

Realizar un diagnóstico general de la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., matriz de la ciudad de Riobamba, con el objetivo de conocer la situación actual de la Cooperativa, en el desarrollo de sus procedimientos administrativos, operativos, financieros y de personal.

INSTRUCCIONES:

1. Por favor conteste la pregunta con la mayor seriedad y responsabilidad
2. Las respuestas permitirán realizar un diagnóstico real de la cooperativa

CUESTIONARIO:

1. **¿La Coac Acción y Desarrollo Ltda., programa la Auditoria de Gestión al menos una vez al año?**

No, porque no ha sido obligación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

2. **¿En la Coac Acción y Desarrollo Ltda., se ha realizado una Auditoria de Gestión en el año 2016**

No, solo auditoría financiera.

3. ¿Considera usted que se debería realizar una Auditoria de Gestión en La Coac Acción y Desarrollo Ltda.? ¿Porque?

Hay que determinar algunos problemas y solucionar a tiempo, mejorar la gestión institucional.

4. ¿El desarrollo de las actividades administrativas y financieras en la Coac Acción y Desarrollo Ltda.se realiza mediante el uso de manuales de procedimientos?

Si se ha cumplido todo lo dispuesto por la entidad de control.

5. ¿La Coac Acción y Desarrollo Ltda. ejecuta programas de capacitación para el personal?

Si en función del plan anual de capacitación.

6. ¿La Coac que usted dirige posee un Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto?, ¿Porque son útiles?

Si son herramientas de gestión que origina la toma de decisiones y trabajo operativo.

7. ¿Usted como máxima autoridad de la Coac mediante qué mecanismos socializa su Plan Estratégico, Plan Operativo, Presupuesto y Manuales?

Mediante las diferentes asambleas de socios y clientes.

8. ¿En la Coac Acción y Desarrollo Ltda., se efectúan evaluaciones de desempeño al personal?

Una evaluación de personal no.

9. ¿El ambiente de trabajo y la relación laboral en la Coac como se califica?

Buena

10. ¿Considera Usted que la ejecución de la Auditoria de Gestión en la Coac Acción y Desarrollo Ltda., ayudaría a mejorar la eficiencia, eficacia y economía?

Si ayudaría a mejorar la gestión institucional.

11. ¿La realización de la Auditoria de Gestión, considera usted que ayuda a la Coac Acción y Desarrollo Ltda., a tomar decisiones oportunas y confiables?

Si, a tomar decisiones estratégicas y lograr mejorar los resultados.

12. ¿La Coac Acción y Desarrollo Ltda., cuenta con un adecuado sistema de control interno?

Aceptable, por cambios constantes de la SEPS y las normativas.

13. ¿Con que frecuencia se presentan los informes administrativos, financieros y de gestión a las autoridades de la Coac Acción y Desarrollo Ltda.?

Cada mes a los consejos y semestral a la asamblea general de socios.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA

ESTADO DE RESULTADOS

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016



| N° Cta. | Descripción de la Cuenta | Total |
|------------|--|------------|
| 4. | GASTOS | 575.220,96 |
| 4.1. | INTERESES CAUSADOS | 128.952,55 |
| 4.1.01. | OBLIGACIONES CON EL PUBLICO | 91.228,36 |
| 4.1.01.15. | INTERESES DEPOSITOS DE AHORRO | 24.795,44 |
| 4.1.01.30. | Depósitos a plazo | 66.432,92 |
| 4.1.03. | OBLIGACIONES FINANCIERAS | 37.724,19 |
| 4.1.03.10. | OBLIGACIONES ISNTITUCIONES FINAN | |
| 4.4. | PROVISIONES | 21.571,38 |
| 4.4.02. | CARTERA DE CRÉDITOS | 21.571,38 |
| 4.5. | GASTOS DE OPERACIÓN | 424.697,03 |
| 4.5.01. | GASTOS DE PERSONAL | 202.831,39 |
| 4.5.01.05. | REMUNERACIONES MENSUALES | 128.466,10 |
| 4.5.01.10. | BENEFICIOS SOCIALES | 23.855,29 |
| 4.5.01.15. | GASTOS DE REPRESENTACION RES. | 4.585,21 |
| 4.5.01.20. | APORTES AL IESS | 15.524,73 |
| 4.5.01.35. | FONDOS DE RESERVAS IESS | 6.727,50 |
| 4.5.01.90. | OTROS GASTOS DEL PERSONAL | 23.672,56 |
| 4.5.02. | HONORARIOS | 16.608,75 |
| 4.5.02.05. | DIRECTORES | 14.386,47 |
| 4.5.02.10. | HONORARIOS P'ROFESIONALES | 2.222,28 |
| 4.5.03. | SERVICIOS VARIOS | 115.763,59 |
| 4.5.03.05. | MOVILIZACIONES FLETES Y EMBA. | 7.659,62 |
| 4.5.03.15. | PUBLICIDAD Y PROPAGANDA | 78.783,44 |
| 4.5.03.20. | SERVICIOS BASICOS | 4.806,30 |
| 4.5.03.25. | SEGUROS | 235,77 |
| 4.5.03.30. | ARENDAMIENTO | 16.871,88 |
| 4.5.03.35. | OTROAS SERVICIOS | 7.406,58 |
| 4.5.04. | IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y MULTA | 22.478,09 |
| 4.5.04.05. | IMPUESTOS FISCALES | 15.991,09 |
| 4.5.04.10. | IMPUESTOS MUNICIPALES | 2.883,60 |
| 4.5.04.15. | IMPUESTOS Y APORTES PARA OTROS OR | 3.603,40 |
| 4.5.05. | DEPRECIACIONES | 14.112,31 |
| 4.5.05.25. | MUBLES, ENSERES Y EQUIPOS OF. | 3.161,90 |
| 4.5.05.30. | EQUIPOS DE COMPUTACION | 5.501,42 |
| 4.5.05.35. | UNIDADES DE TRANSPORTE | 5.448,99 |
| 4.5.06. | AMORTIZACIONES | 7.823,98 |
| 4.5.06.25. | PROGRAMAS DE COMPUTACION | 3.071,87 |
| 4.5.06.30. | GASTOS DE ADECUACION | 4.752,11 |
| 4.5.07. | OTROS GASTOS | 45.078,92 |
| 4.5.07.05. | SUMINISTROS DIVERSOS | 9.500,69 |
| 4.5.07.15. | MANTENIMIENTO Y REPARACIONES | 24.686,11 |
| 4.5.07.90. | OTROS GASTOS VARIOS | 10.892,12 |
| 5. | INGRESOS | 594.891,52 |
| 5.1. | INGRESOS Y DESCUENTOS GANADOS | - |

| | | | |
|------------|--|------------|-------------------|
| | | 492.736,31 | 2 |
| 5.1.01. | INTERESES POR DEPOSITOS | -78,29 | |
| 5.1.01.10. | DEPOSITOS EN BANCOS Y OTRAS INST. | -78,29 | |
| | | - | |
| 5.1.04. | INTERESE Y DESCUENTOS EN CARTERA | 492.658,02 | |
| 5.1.04.05. | Intereses de crédito comercial | -3.835,56 | |
| 5.1.04.10. | Interés de Créditos de consumo | -28.546,81 | |
| 5.1.04.15. | interese de créditos de Vivienda | -14,6 | |
| | | - | |
| 5.1.04.20. | Intereses de créditos para la microempresa | 440.189,35 | |
| 5.1.04.30. | Intereses de Mora-Intereses Crédito Ref. | -20.071,70 | |
| 5.2. | COMISIONES GANADAS | -12.437,92 | |
| 5.2.90. | OTRAS COMISIONES | -12.437,92 | |
| 5.2.90.05. | Servicios Financieros SPI | -354,9 | |
| 5.2.90.10. | Inspecciones | -280,01 | |
| 5.2.90.15. | Comisión Bono Desnutrición | -117,04 | |
| 5.2.90.20. | Comisión Crédito B.D.H | -3.547,04 | |
| 5.2.90.25. | Comisión Pagos de B.D.H | -6.691,45 | |
| 5.2.90.30. | Servicios Transfer a otras Entidades SPI | -7,8 | |
| 5.2.90.90. | Rapipagos Comisiones | -1.439,68 | |
| 5.4. | INGRESOS POR SERVICIOS | -87.793,61 | |
| 5.4.02. | Servicios Especiales | -9.318,02 | |
| 5.4.02.15. | Inspecciones | -9.318,02 | |
| 5.4.02.20. | Otros Servicios | -2 | |
| 5.4.04. | MANEJO Y COBRANZAS | -1.542,22 | |
| 5.4.04.01. | Manejo y Cobranzas | -388 | |
| 5.4.05. | INGRESOS POR AFILIACIONES | -75.787,79 | |
| 5.4.05.05. | Ingresos por afiliaciones | -3.127,52 | |
| 5.4.05.30. | Servicios por Créditos (Ayuda Social y C | -70.169,27 | |
| 5.4.05.40. | Notificaciones Realizadas | -1.065,00 | |
| 5.4.05.90. | Varios Servicios | -1.426,00 | |
| 5.4.90. | OTROS SERVICIOS | -1.145,58 | |
| 5.4.90.05. | Tarifados con costo Máximo | -582,00 | |
| 5.4.90.10. | Tarifados Diferenciados | -563,58 | |
| 5.5. | OTROS INGRESOS OPERACIONALES | -1.708,50 | |
| 5.5.90. | OTROS | -1.708,50 | |
| 5.6. | OTROS INGRESOS | -215,18 | |
| 5.6.04. | RECUPERACION DE ACTIVOS FINANCIEROS | -2,79 | |
| 5.6.04.30. | N/ crédito Instituciones Financieras | -2,79 | |
| 5.6.90. | OTROS INGRESOS VARIOS | -212,39 | |
| 5.6.90.40. | Otros Ingresos | -192,39 | |
| 5.6.90.42. | Procesos Judiciales y Notariales | -20 | |
| | Resultado | | -19.670,56 |