



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

### **TESIS DE GRADO**

Previo a la Obtención del Título de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**TEMA:**

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA  
DE CHIMBORAZO, PERIODO 2012.**

**AUTORA:**

**MÓNICA ALEXANDRA TIERRA GUSQUI**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2015**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que la tesis titulada AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2012, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollada por la Srta. MÓNICA ALEXANDRA TIERRA GUSQUI, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Dr. Alberto Patricio Robalino  
**DIRECTOR DE TESIS**

Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICADO DE AUTORÍA**

Yo, Mónica Alexandra Tierra Gusqui, estudiante de la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, declaro que las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación son en su totalidad de mi autoría.

Mónica Alexandra Tierra Gusqui

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de Investigación lo dedico principalmente a Dios por brindarme la sabiduría necesaria, para poder llegar a este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Cornelio y Margarita por darme la vida y ser las personas quienes hicieron todo lo posible para que yo pudiera lograr mis sueños y alcanzar mis metas, gracias por creer en mí y estar a mi lado en todo momento, gracias por su apoyo, comprensión y consejos.

A mi hijita preciosa Emily Ayleen, por ser mi inspiración y demostrarme que ningún sacrificio es suficiente cuando hay amor, gracias por ser la razón que me ha llevado a seguir superándome como persona y como profesional, te amo mi vida.

A mi esposo Víctor que con su amor me ha motivado día tras día a seguir adelante para conseguir nuevas metas.

A mis maestros que durante esta etapa de mi vida influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una buena profesional y supieron prepararme para enfrentar los retos que pone la vida.

A todos aquellos que nunca dudaron que lograría este triunfo, dedico el producto de mi esfuerzo.

**Mónica Alexandra**

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso un agradecimiento especial a la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por los conocimientos impartidos durante mi formación profesional.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda. De la ciudad de Riobamba, por permitirme realizar mi trabajo de investigación y abrirme sus puertas de una manera desinteresada.

Al Dr. Patricio Robalino y a la Ing. Diana Evelyn Vargas, por su apoyo constante, ya que con su experiencia supieron guiarme en la elaboración del trabajo de investigación.

A mi familia por estar a mi lado y apoyarme incondicionalmente en todo momento.

A mis compañeros y amigos por brindarme su amistad y haber compartido momentos hermosos durante nuestra carrera estudiantil.

## **RESUMEN**

El objetivo de este trabajo de Investigación fue desarrollar una Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. de la ciudad de Riobamba. Para ello se determinó la situación actual de la organización en la que se evidenció la falta de un plan de gestión de los procesos administrativos y financieros, que permitan actuar decisivamente en el fortalecimiento, manejo y utilización de los recursos humanos, materiales y financieros con los que cuenta la Cooperativa.

Con la aplicación del método estadísticos chi-cuadrado se pudo realizar la comprobación de la hipótesis alternativa y descartando la hipótesis nula de la investigación. Durante el desarrollo de la Auditoría Operacional en la COAC Acción y Desarrollo Ltda. se utilizaron técnicas de auditoría como cuestionarios de Control Interno, indicadores, cédulas narrativas, Diagramas de Flujo, que fueron necesarios para entender, manejar y evaluar los procesos administrativos y financieros de la Institución.

Al aplicar una Auditoría Operacional en la COAC permite mejorar los procesos administrativos y financieros que se manejan en la Institución siendo ésta la que permita evaluar y controlar todas las actividades desempeñadas en la misma, de manera que se constituya en un instrumento primordial para lograr la eficiencia, eficacia y economía de los procesos que se manejan en la Cooperativa

Se recomienda a la COAC Acción y Desarrollo Ltda. aplicar una Auditoría Operacional para contar con una herramienta de control que permita mejorar los procesos administrativos y financieros e incidan en función de los objetivos propuestos por la Entidad.

Dr. Alberto Patricio Robalino  
**DIRECTOR DE TESIS**

## SUMMARY

The objective of this paper was to develop an Operational Audit in the Savings and Credit Cooperative “Acción y Desarrollo” in the city of Riobamba. In order to do this, the company’s current situation was determined, and it could be observed the inexistence of a management plan for the administrative and financial processes which allows making decisions for the strengthening, management, and use of human, material, and financial company resources.

After applying Chi- square statistics methodology, proving the alternative hypothesis and rejecting the null research hypothesis could be done. During the development of the present Audit in the Savings and Credit Cooperative “Acción y Desarrollo”, auditing techniques such as internal control questionnaires, indicators, narrative identity cards, and flowcharts were necessary to understand, manage, and evaluate the administrative and financial processes of the institution.

By applying an Operational Audit in the Savings and Credit Cooperative allows improving administrative and financial processes which are managed in the institution. This Audit permits evaluating and controlling all the activities performed there. It becomes, this way, a predominant tool to achieve efficiency, effectiveness and economy of the managed processes in the Cooperative.

It is recommended that Savings and Credit Cooperative “Acción y Desarrollo” apply an Operational Audit in order to have a control tool that allows improving the administrative and financial processes so that it influences positively on the proposed objectives of the institution.

# ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificado de autoría .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen ejecutivo.....	v
Summary.....	vi
Índice general.....	vii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. Problema.....	2
1.1. Planteamiento del problema .....	2
1.2. Formulación del problema.....	2
1.3. Delimitación del problema .....	3
1.4. Justificación.....	3
1.5. Objetivos.....	4
1.5.1. Objetivo general .....	4
1.5.2. Objetivos específicos.....	4
CAPÍTULO II.....	5
2. Marco teórico conceptual .....	5
2.1. Antecedentes investigativos .....	5
2.2. Antecedentes históricos .....	7
2.3. Auditoría.....	7
2.3.1. Definición de auditoría .....	8
2.3.2. Alcance de la auditoría .....	8
2.3.3. Tipos de auditoría .....	10
2.4. Definiciones de auditoría operacional .....	11
2.4.1. Principios de auditoría operacional .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.4.2. Importancia de la auditoría operacional .....	13
2.4.3. Objetivos.....	13
2.4.4. Propósito de la auditoría operacional. ....	14

2.4.5.	Alcance y significado del criterio de la auditoría operacional .....	15
2.4.7.	Ventajas de la auditoría operativa .....	16
2.4.8.	Indicadores de la auditoría.....	16
2.4.8.1.	Dimensiones que se deben evaluar por medio de indicadores .....	17
2.4.9.	Fases de la Auditoría Operacional.....	19
2.4.10.	Control interno.....	19
2.4.11.	Objetivos del control interno .....	20
2.4.12.	Importancia del control interno.....	20
2.4.13.	Componentes del control interno.....	20
2.4.14.	Papeles de trabajo .....	23
2.4.15.	Archivo de los papeles de trabajo .....	23
2.4.15.	Programa de auditoría.....	26
2.4.16.	Índices .....	26
2.4.17.	Marcas de auditoría.....	26
2.4.18.	Evidencias .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.4.19.	Riesgo de auditoría .....	27
2.4.20.	Hallazgos de auditoría .....	31
2.4.21.	Informe de auditoría.....	32
2.4.22.	Pruebas de auditoría.....	33
2.4.23.	Crédito y cobranzas .....	33
2.5.	Proceso .....	34
2.5.2.	Tipos de procesos.....	36
2.5.3.	Representación gráfica de los procesos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.5.4.	Factores de un proceso.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.5.5.	Características de un proceso bien dirigido y gestionado .....	38
2.6.	Marco conceptual .....	39
2.7.	Hipótesis .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.8.	Variables.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.8.1.	Variable independiente .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.8.2.	Variable dependiente .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CAPITULO III .....		41
3.	Marco metodológico.....	41
3.1.	Modalidad.....	41
3.2.	Tipo.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

3.3.	Métodos, técnicas e instrumentos .....	42
3.4.	Población .....	43
3.5.	Tabulación de resultados .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.6.	Verificación de la hipótesis .....	52
CAPITULO IV .....		56
4.	Marco propositivo .....	56
4.1.	AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA” DEL CANTÓN RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO 2012.....	56
4.2.	Contenido de la propuesta.....	57
4.2.1.	Archivo permanente .....	58
4.2.2.	Archivo corriente.....	71
Conclusiones.....		<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Recomendaciones .....		<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Bibliografía.....		<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexos.....		<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

### ÍNDICES DE FIGURAS

No.	TÍTULO	PÁG.
	<u>Atributos de los hallazgos .....</u>	41

### ÍNDICES DE CUADROS

No.	TÍTULO	PÁG.
01	<u>Marcas de Auditoría.....</u>	79
02	<u>Tabulación de encuesta pregunta #1.....</u>	54
03	<u>Tabulación de encuesta pregunta #2.....</u>	54
04	<u>Tabulación de encuesta pregunta #3.....</u>	54
05	<u>Tabulación de encuesta pregunta #4.....</u>	54
06	<u>Tabulación de encuesta pregunta #5.....</u>	54
07	<u>Tabulación de encuesta pregunta #6.....</u>	54

08	<u>Tabulación de encuesta pregunta #7</u> .....	54
09	<u>Tabulación de encuesta pregunta #8</u> .....	54
10	<u>Tabulación de encuesta pregunta #9</u> .....	60
11	<u>Tabulación de encuesta pregunta #10</u> .....	61
12	<u>Frecuencia observada</u> .....	63
13	<u>Frecuencia esperada</u> .....	63
14	<u>Grados de libertad</u> .....	64
15	<u>Tabla de Contingencia</u> .....	65
16	<u>Listado del personal</u> .....	78
17	<u>Índice de auditoría</u> .....	79
18	<u>Simbología de flujograma</u> .....	88

### ÍNDICES DE GRÁFICOS

No.	TÍTULO	PÁG.
01	<u>Tabulación de encuesta pregunta #1</u> .....	54
02	<u>Tabulación de encuesta pregunta #2</u> .....	54
03	<u>Tabulación de encuesta pregunta #3</u> .....	54
04	<u>Tabulación de encuesta pregunta #4</u> .....	54
05	<u>Tabulación de encuesta pregunta #5</u> .....	54
06	<u>Tabulación de encuesta pregunta #6</u> .....	54
07	<u>Tabulación de encuesta pregunta #7</u> .....	54
08	<u>Tabulación de encuesta pregunta #8</u> .....	54
09	<u>Tabulación de encuesta pregunta #9</u> .....	60
10	<u>Tabulación de encuesta pregunta #10</u> .....	61

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación está orientado a desarrollar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., de la ciudad de Riobamba, por lo que se ejecuta utilizando el método descriptivo al detallar los procesos que lleva a cabo la cooperativa, con el fin de medir y evaluar su eficiencia y eficacia en el uso de los recursos disponibles.

La investigación consta de cuatro capítulos:

**Capítulo I.- Problema de Investigación:** En donde, consta el tema de investigación, planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación del problema, justificación y objetivos en los que se enfoca la investigación.

**Capítulo II.- Marco Teórico – Conceptual:** Detalla antecedentes, fundamentación legal de la institución, además conceptos fundamentales de auditoría operacional, objetivos, fases; y, control interno.

**Capítulo III.- Marco Metodológico:** Puntualiza, la modalidad, tipo, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, necesarias para desarrollar el trabajo investigativo.

**Capítulo IV.- Marco Propositivo:** Muestra el desarrollo del proceso de Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

Finalmente, se define el informe de auditoría donde se encuentran las conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos en el examen de auditoría, para ayudar al mejoramiento del control interno de la cooperativa.

# CAPÍTULO I

## 1. PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del Problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, se dedica a brindar un servicio de calidad promoviendo el desarrollo socioeconómico, mediante la prestación de servicios financieros y garantizando que éstos contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los socios, la comunidad y el país.

La COAC se encuentra caracterizada por una restringida gestión de funciones en donde se ha observado cierta ineficiencia en el área de créditos y cobranzas, ya que la administración no cuenta con una gestión por procesos administrativos y financieros, provocando falencias en el control interno, aplicación de normativas y reglamentos internos de la institución, los que a su vez no han sido solucionados de manera inmediata y oportuna, por lo que se requiere de un minucioso estudio.

En el manejo financiero no cuentan con los paquetes contables necesarios, por lo que no existe un control adecuado de los procesos que se ejecutan. No obstante, el inadecuado manejo y ubicación de los recursos financieros de la COAC impide que cumpla de forma efectiva sus metas y objetivos, esto debido a que una vez ubicado o invertido el dinero, cuando el retorno no se da de acuerdo a lo planificado, causa dificultades que hacen que esta entidad tenga que cargar valores al gasto por provisiones causadas ante la morosidad de los clientes.

### 1.2. Formulación del problema

¿Cómo influye el desarrollo de una Auditoría Operacional aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, de la ciudad de Riobamba, provincia de

Chimborazo, durante el período 2012, en el mejoramiento de los procesos administrativos y financieros?

### **1.3. Delimitación del problema**

La Auditoría Operacional se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, por el período 2012.

### **1.4. Justificación**

El trabajo investigativo se justifica por su importancia práctica y funcional a nivel local, regional y nacional, ya que al aplicar una auditoría operativa en la cooperativa, permitirá conocer posibles errores, falencias en los procesos administrativos y financieros que lleva la cooperativa y proponer soluciones que conlleven al mejoramiento eficiente de sus operaciones.

La investigación a realizarse, tendrá un gran aporte para los directivos de la institución, ya que se podrán delinear los pasos a seguir por el departamento examinado y se reformarán los errores que impiden el logro de las metas trazadas, permitiendo actuar decididamente en el fortalecimiento, manejo y utilización de los recursos humanos, materiales y financieros de la cooperativa.

El movimiento Cooperativo Financiero aglutina una gran cantidad de población de diferentes niveles culturales y con diferentes posibilidades económicas, es por eso que los beneficiarios de esta propuesta serán todos los que estén asociados de manera directa con la cooperativa, particularmente los directivos de la institución quienes están prestos a proveer de toda la información necesaria para realizar el trabajo de investigación.

La investigación también es considerada importante porque permitirá poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante la carrera estudiantil y además servirá como guía de estudios para las próximas generaciones.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Desarrollar una Auditoria Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, en el periodo 2012, para el mejoramiento de los procesos administrativos y financieros.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Desarrollar una base teórica científica que justifique el trabajo de investigación.
- Determinar la situación actual de la organización aplicando métodos de investigación y técnicas de auditoría.
- Emitir un informe de auditoría que contenga conclusiones y recomendaciones e incidan en un plan de mejoramiento para la toma de decisiones.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Para realizar el trabajo de investigación ha sido necesario conocer la existencia de trabajos anteriores en la biblioteca de la FADE, se determinó que no existen temas iguales, pero, se localizó una tesis que guarda relación con el problema planteado en este trabajo investigativo:

Sara Inés Rosero Padilla, en su trabajo de grado para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, bajo el tema: “Auditoría Operacional para mejorar la eficiencia, eficacia y economía en el Departamento Financiero del Municipio de Penipe, año 2010.

#### **2.2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., abrió sus puertas al público el 03 de enero del Año 2001, desde entonces ha venido desarrollando una serie de actividades financieras y sociales acordes a solucionar problemas de los socios y mejorar su calidad de vida. Desde el año 2009 se constituye en una de las cooperativas de Ahorro y Crédito Indígena más prestigiosa de la provincia.

La iniciativa de 14 jóvenes que conformaron el proyecto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., registra frutos y resultados positivos en la actualidad. La Cooperativa se inició en las estrechas oficinas de la Morona y Guayaquil, donde colocaron el mobiliario y los equipos de cómputo que servirían para impulsar el proyecto de apoyar a comerciantes, agricultores, ganaderos y productores que no son atractivo para el sector financiero y que los mantiene como entes anónimos en la sociedad.

En sus inicios la Cooperativa contaba con un capital mínimo transferido de la Fundación Acción y Desarrollo que también venían trabajando como tres años atrás con créditos pequeños a los comerciantes informales; en lo posterior los amigos, vecinos y allegados fueron acudiendo a la nueva Institución Financiera y unieron sus pequeños capitales para emprender en grandes proyectos que están encaminados con todos los jóvenes emprendedores.

Alfredo Chucuri, Gerente de la Cooperativa considera que han sido años con experiencias positivas y negativas, pero fundamentalmente, les ha servido para crecer como personas y como profesionales en diferentes áreas del mundo cooperativista.

En la actualidad cuenta con una oficina Matriz en Riobamba amplia y cómoda para atender a sus socios en la dirección Villarroel y Francia y siete agencias en diferentes parroquias rurales:

- En Licto desde el año 2004
- En Cebadas desde el año 2007
- En Cajabamba desde el año 2008
- En Columbe desde el año 2009
- En Juan de Velasco desde el año 2010
- En Flores desde el año 2010
- En Mercado Mayorista desde el año 2011

La COAC Acción y Desarrollo Ltda., cuenta con más de 16 colaboradores los que inculcan el autoestima proyectada en la calidad de servicio que presta al socio a diario. Al momento tienen más de 10,000 socios nivel nacional.

Sus principales servicios son el crédito en diferentes productos como el préstamo sobre firmas, préstamo quirografario, préstamo hipotecario: ahorros e inversiones con mejores tasas de intereses. Además servicios complementarios como: pagos en envíos de remesas por Money Gram, ecua transfer, Rapipagos pago del bono solidario, escuela de conducción,

cobros de servicios básicos, pago de sueldos al sector público por SPI, cobro de impuestos y demás servicios.

Los primeros tres años la COAC. Acción y Desarrollo, tuvo la estabilidad administrativa, económica y crecimiento, y después de ello los cuatro años tuvo una crisis institucional (cambio constante del personal, abandono de los directivos y socios, fracaso económico con antisociales), después de ello se retomó nuevamente y estos últimos tres años se ha venido fortaleciendo considerablemente con la confianza que sus socios han depositado en la Cooperativa Acción y Desarrollo.

## **2.3. AUDITORÍA**

### **2.3.1. Definición de Auditoría**

“La Auditoría es la actividad consistente en la emisión de una opinión profesional sobre si el objeto sometido a análisis presenta adecuadamente la realidad que pretende reflejar y/o cumple las condiciones que les han sido prescritas.

Podemos descomponer este concepto en los elementos fundamentales que a continuación se especifican:

#### **Cuadro # 1**

<b>1) Contenido</b>	Una opinión.
<b>2) Condición</b>	Profesional.
<b>3) Justificación</b>	Sustenta en determinados procedimientos.
<b>4) Objeto:</b>	Una determinada información obtenida en un cierto soporte.
<b>5) Finalidad</b>	Determinar si presenta adecuadamente la realidad o ésta responde a las expectativas que le son atribuidas, es decir, su finalidad.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

En todo caso es una función que se acomete a posteriori, en relación con actividades ya realizadas, sobre las que hay que emitir una opinión.” (Piatinni & Del Pozo, 2001, pág. 4)

### **2.3.2. Alcance de la Auditoría**

El alcance de la auditoría en los sectores público y privado puede extenderse a todos los aspectos significativos de las operaciones de este tipo de entidades. En la práctica para cada auditoría es necesario definir su alcance, siendo impracticable y un desperdicio en relación con su costo, el examen profundo de todas las operaciones de una entidad. Además, en la auditoría operacional mientras se van desarrollando las fases del examen se elimina de su alcance las áreas consideradas no significativas y aquellas que no son las principalmente críticas o problemáticas, concentrando el examen profundo en las áreas en las cuales las conclusiones y recomendaciones del auditor pueden ser más beneficiosas a la entidad y al gobierno. (ILACIF, 1981, pág. 46)

### **2.3.3. Tipos de Auditoría**

**Auditoría Interna:** "Es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional que tiene una relación de "dependencia con la empresa a la que está auditando, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma.” (Romero Cristina, 2008, pág. 11)

**Auditoría Externa:** “Es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una entidad económica, realizado por un auditor sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.” (Romero Cristina, 2008, pág. 12)

**Auditoría Financiera:** La auditoría de los estados financieros abarca el balance general y los estados conexos de resultados, de utilidades retenidas y de flujo de efectivo. La

finalidad es determinar si han sido preparados, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados. (Whittington & Kurt, 2005, pág. 9)

**Auditoría Operacional:** Es un examen y evaluación sistemática de la totalidad o parte de las operaciones o actividades de una organización, proyecto, programa, inversión o contrato, en particular de las unidades integrantes u operacionales específicas, con el propósito de determinar los grados de efectividad y economía alcanzados. (Franklin Enrique, 2013, pág. 20)

**Auditoría Administrativa:** Se define como un examen detallado de la administración de un organismo social realizado por un profesional de la administración (licenciado en administración) con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados, sus metas fijadas con base en la organización, sus recursos humanos, financieros, materiales, sus métodos y controles y su forma de operar . (Rodriguez Joaquin, 2010, pág. 86)

**Auditoría Tecnológica:** “Auditoría orientada a analizar la infraestructura tecnológica de una organización con el fin de identificar problemas, carencias y puntos de mejora que servirán de base para una posterior definición de las distintas alternativas de arquitecturas y soluciones tecnológicas en sus procesos de negocios.” (Franklin Enrique, 2013, pág. 20)

**Auditoría integral:** Examen multidisciplinario, independiente y bajo un enfoque sistemático del funcionamiento de una organización pública, privada o social y de su relación con el entorno, con el objeto de proponer alternativas para el logro puntual de sus fines y el mejor aprovechamiento de sus recursos. (Franklin Enrique, 2013, pág. 20)

**Auditoría Ambiental:** Examen analítico de las operaciones de una organización relacionadas con la contaminación y el riesgo ambiental que conllevan, grado de cumplimiento de la legislación ambiental y de los parámetros internacionales, con el objeto de mejorar su desempeño ambiental e implementar medidas preventivas y correctivas para proteger el medio ambiente. (Franklin Enrique, 2013, pág. 18)

**Auditoría de Calidad:** La evaluación de la calidad consiste en un examen minucioso del producto o servicio que ofrece a organización (privada o pública), así como de los procesos que la integran. Dicha evaluación requiere certificación de los resultados. (Alfonso, Sotomayor, 2008, pág. 20)

**Auditoría Gubernamental:** Representa una evaluación del sector que comprende la fiscalización de ingresos, gastos, inversiones, programas, organización y sistemas, principalmente. Este tipo de auditoría representa un instrumento de control importante, pero no pragmática, es decir, requiere de un alto sentido de responsabilidad y colaboración de los sectores de la administración pública, para que en cada caso los auditados se muestren con disposición y otorguen las facilidades necesarias a los auditores correspondientes, ya que en un sentido constructivo el procedimiento es preventivo, correctivo, y de fiscalización, en su caso. (Alfonso, Sotomayor, 2008, pág. 22)

**Auditoría Forense:** Es la auditoría que se enfoca en la prevención y detención del fraude financiero en el desarrollo de las funciones públicas y privadas. (Franklin Enrique, 2013, pág. 20)

#### **2.4. Definiciones de Auditoría Operacional**

- Según (**Rodriguez Joaquin, 2010, pág. 86**) se define como una técnica para evaluar sistemáticamente la efectividad de una función o una unidad con referencia a normas de la empresa, utilizando personal no especializado en el área de estudio, con objeto de asegurar a la administración que sus objetivos se cumplan y determinar qué condiciones pueden mejorarse.
  
- Según (Whittington & Kurt, 2005, pág. 699) se refiere al análisis integral de una unidad operativa o de una organización completa para evaluar sus sistemas, controles y desempeño, según se miden en función de los objetivos de la administración.

- En base a las definiciones de los autores anteriormente mencionados la Auditoría Operacional es un examen sistemático de la información administrativa, operativa y financiera presentada por los administradores de una organización; realizada con posterioridad a su ejecución para obtener evidencia suficiente del grado de eficiencia, eficacia y calidad en el logro de metas y objetivos propuestos. Tierra, Mónica. 2013.

#### **2.4.1. Principios de Auditoria Operacional**

Según (Cepeda Gustavo, 1997, pág. 176) los principios de Auditoría Operacional son:

- En la estructura organizativa se debe determinar si el organigrama de la empresa o área es adecuado a sus necesidades y para el cumplimiento de los objetivos de la administración.
- Evaluar las interrelaciones existentes en el sector examinado y las ventajas de descentralizar o centralizar funciones para obtener mayor eficiencia.
- Comprobar que la misión, políticas y objetivos de la empresa están escritos con el fin de que se puedan cumplir.
- Evaluar la vigencia de la misión, políticas y objetivos, ya que pueden haber sido formulados con base en situaciones diferentes.
- Con respecto a los controles financieros y operativos, se debe evaluar si el índice de rentabilidad es apropiado.
- Analizar la preparación del presupuesto, el sistema de costos y los planes operativos.
- Determinar la relación existente entre los resultados y pronósticos y evaluar las desviaciones.
- En relación con la forma de operar, determinar si existen procedimientos eficientes al menor costo posible y que sean adecuados a las políticas establecidas.

- Evaluar el grado de comprensión y aceptación de los procedimientos y su cumplimiento por parte del personal que interviene en ellos.
- Con respecto al aprovechamiento de recursos, se deben analizar los recursos físicos para comprobar su adecuada utilización a la máxima capacidad y reducir los desperdicios.
- Comprobar si existen medidas de protección y seguridad sobre los bienes.
- Analizar las políticas y los procedimientos relativos al personal, los cuales deben estar escritos para facilitar su difusión, aplicación y cumplimiento.

#### **2.4.2. Importancia de la Auditoría Operacional**

El ejercicio de la auditoría operacional infiere un cambio de actitud del auditor interno que la práctica. Ya no se trata de revisar y examinar las cifras frías de unos estados financieros, ni de evaluar el comportamiento y desempeño de la administración. La actitud, ahora es más de compenetrarse anímica y mentalmente en cada una de las actividades cotidianas, con el propósito de determinar desviaciones, analizarlas y evaluarlas para poder tomar medidas correctivas acordes con las circunstancias.

Es importante para el auditor ya que éste proporciona la experiencia y el cómo cubrir las necesidades de trabajo, combinando su acción con las de aquellas personas que conocen la naturaleza exacta de las actividades de la operación relativa. Para proporcionar esta ayuda y alcanzar un máximo de provecho, se deberán encontrar fórmulas para administrar esas operaciones, de tal manera que produzcan los mejores resultados, o lo que es lo mismo, alcanzar en forma óptima los objetivos establecidos. De este modo, los conocimientos en aspectos de control vienen a ser para el auditor operacional la puerta de acceso a las diferentes áreas operacionales, y serán la base de su contribución hacia cada directivo responsable de esas áreas. (Santillana Juan, 2002, pág. 138).

### **2.4.3. Objetivos**

Para (Whittington & Kurt, 2005, pág. 700) los objetivos de la auditoría operacional son:

- Evaluaciones el desempeño de la unidad con relación a los objetivos de la gerencia u otros criterios apropiados.
- Opinión en cuanto a que sus planes son integrales, consientes y entendidos en los niveles operativos.
- Información objetiva con relación a qué tan bien se están llevando a cabo los planes y políticas en todas las áreas de operaciones y acerca de oportunidades para el mejoramiento en cuanto a la eficiencia, eficacia y economía.
- Información sobre debilidades en los controles de operación, particularmente en lo que respecta a posibles fuentes de desperdicio.
- Reafirmación de que puede dependerse de todos los informes de operación como una base para tomar decisiones.

### **2.4.4. Propósito de la Auditoría Operacional.**

La distinción entre la auditoría financiera y la operacional estriba en los propósitos de las pruebas. La auditoría financiera hace hincapié en si la información histórica se registró correctamente. La auditoría operacional enfatiza la efectividad y la eficiencia. La auditoría financiera se orienta al pasado mientras que la operacional tiene que ver con el ejercicio del desempeño para el futuro. Un auditor operacional, por ejemplo puede evaluar si un tipo de material nuevo se está comprando al costo más bajo para ahorrar dinero en las compras de la materia prima a futuro. (Arens, Elder, & Beasley , 2007, pág. 776)

## 2.4.5. Alcance y Significado del Criterio de la Auditoría Operacional

Ningún tipo de auditoría es posible si no hay criterios establecidos sobre los cuales un auditor deba evaluar. En la auditoría de empresas privadas, los criterios han evolucionado hasta llegar a principios y prácticas de contabilidad generalmente aceptados.

En la auditoría operativa no existen criterios generalmente aceptados aplicables a todas las situaciones; éstos se diseñan de acuerdo con la organización, el área, el programa o proyecto. (Cepeda Gustavo, 1997, pág. 177)

## 2.4.6. Diferencias, semejanzas y objetivos de las Auditorías Administrativa, Operacional y Financiera.

**Cuadro # 2**

	<b>AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b>	<b>AUDITORÍA OPERACIONAL</b>	<b>AUDITORÍA FINANCIERA</b>
<b>SEMEJANZAS</b>	Los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aplicados en toda la organización.	La eficiencia, eficacia y economía, con que están siendo utilizados los recursos.	La situación e información financiera de la empresa.
	Asegurar confiabilidad e integridad de la información complementándose con la operacional y la financiera	Asegurar confiabilidad e integridad de la información, complementándose con la administración financiera.	Asegurar confiabilidad e integridad de la información, complementándose con la operacional y administrativa.
	Se lleva a cabo por un contador público interno o externo, e interdisciplinaria.	Es efectuada por un contador público interno o externo e interdisciplinario.	Es realizada por un contador público interno o externo independiente autorizado.
	No es numérica.	Se apoya en una parte de la información numérica.	Auditoría numérica.
<b>DIFERENCIAS</b>	Utiliza los estados financieros como un medio.	Utiliza los estados financieros como un medio.	Utiliza los estados financieros como un fin.
	Se emiten recomendaciones por medio de una carta	Se emiten recomendaciones por medio de una carta dirigida a los encargados de la	Se emite una opinión por medio de un dictamen.

	dirigida a los encargados de la administración y, en su caso, a los dueños de la empresa.	administración y, en su caso, a los dueños de la empresa.	
<b>OBJETIVOS</b>	Verificar, evaluar y promover el cumplimiento y apego al correcto funcionamiento de las fases o elementos del proceso administrativo y lo que incide en ellos. Evaluar la calidad de la administración en su conjunto, para efectos de intereses internos de la empresa.	Promover eficiencia en las operaciones y evaluar la calidad de las mismas, para efectos de intereses internos de la empresa.	Expresar una opinión sobre las cuentas, rubros y conceptos examinados, para dar confiabilidad a los estados financieros. La opinión servirá para efectos internos o externo, como es el interés del gobierno.

**Fuente:** (Rodríguez Joaquín, 2010, pág. 127)

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

#### **2.4.7. Ventajas de la Auditoría Operativa**

Según (Cepeda Gustavo, 1997, pág. 187) las ventajas de la auditoría operativa son:

- La auditoría operativa informa a los interesados dónde se están utilizando los recursos adecuadamente, así como en qué empresas se están siguiendo prácticas administrativas generalmente aceptadas; plantea, además, instrucciones generales de acción para el mejoramiento.
- La auditoría operativa es una fuente de información independiente y confiable para la legislación y la alta administración o gerencia.
- Provee de nuevas ideas a los administradores y crea conciencia acerca de la necesidad de economía, eficiencia y efectividad.

#### **2.4.8. Indicadores de la Auditoría**

Un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación. Un sistema de indicadores permite hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias y predecir cambios. Puede medir el desempeño del individuo, de un sistema y sus niveles, de una organización, el comportamiento de un contexto, el costo y la calidad de insumos, la efectividad de los procesos, etc.

#### **2.4.8.1. Dimensiones que se deben evaluar por medio de Indicadores**

Según (Franklin Enrique, 2013, pág. 146) para que los indicadores puedan evaluar la dimensión de las acciones deben posibilitar la medición de;

##### **Impacto**

- Mide el cumplimiento de los objetivos y metas.
- Cuantifica valores y efectos en clientes.
- Gradúa el desempeño de los procesos.

##### **Cobertura**

- Informa sobre el alcance de las acciones.

##### **Eficiencia**

- Calcula costos unitarios y de productividad.
- Cuantifica la optimización de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para obtener productos y servicios al menor costo y en el menor tiempo posible.

##### **Calidad**

- Evalúa el grado en que los productos y servicios satisfacen las necesidades y cumplen con las expectativas de los clientes.
- Cuantifica la satisfacción del cliente.

#### **2.4.9. Metodología de la Auditoría Operacional**

Según el ILACIF Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional en el Sector Público (1981, pp. 167-191) el proceso de Auditoría Operacional consta de cinco fases:

##### **FASE I: Estudio Preliminar**

El propósito del estudio preliminar es obtener información general de todos los aspectos importantes de la entidad o parte de la misma, lo más rápidamente posible. Dicha información debe ser reunida de manera utilizable y de fácil asimilación en la forma de un memorándum informal, que sirva como instrumento para el planeamiento de las futuras fases de la auditoría y proporcionar información general sobre los antecedentes a los funcionarios de la unidad de auditoría interna responsable del examen.

##### **FASE II: Revisión de la legislación, objetivos, políticas y normas**

Es una revisión breve de la información obtenida en la primera fase con la finalidad de lograr un entrenamiento general de los niveles de autoridad y responsabilidad, los fines que persigue la entidad, financiamiento y los métodos y procesos generales aplicados para buscar el logro de sus fines. Enfatizar en la revisión de las disposiciones legales para asegurar su vigencia y aplicación tanto como su interpretación correcta y clara durante el planteamiento y ejecución de las fases subsiguientes. Es responsabilidad de uno o dos auditores muy experimentados.

##### **FASE III: Revisión y Evaluación del Control Interno**

Consiste en la revisión del sistema de control interno gerencial establecido e integrado en las diferentes áreas de operación y es responsabilidad de dos a cuatro auditores muy experimentados su revisión y evaluación.

La selección de algunos ejemplos típicos de cada clase de operación o actividad y su seguimiento o rastreo, a través de todo el procesamiento, tiene el doble propósito de: **a)** identificar las áreas críticas o problemáticas de mayor significación que merezca un examen más profundo y cuyos resultados podrían resultar en beneficios importantes y **b)** permitir determinar el alcance y profundidad de la pruebas a ser aplicadas en la siguiente fase.

#### **FASE IV: Examen profundo de Áreas Críticas**

Basándose en la revisión y evaluación del control interno descrito en la sección anterior, es posible comprender la forma en que los procedimientos, prácticas y métodos de la entidad proporcionan un control sobre la actividad, operación o función bajo examen e identificar posibles áreas de debilidad. Asimismo se puede tomar decisiones más acordes con la realidad acerca de la naturaleza y alcance del examen profundo al obtener información y efectuar evaluaciones necesarias para lograr los objetivos específicos de auditoría aprobados para el examen.

El propósito de esta fase es evaluar los posibles hallazgos identificados en la revisión y evaluación del control interno, determinando si la situación requiere acción correctiva y si el asunto es de tal importancia que merezca tal acción, proporcionando así una buena base para informar sobre resultados de auditoría.

#### **FASE V: Comunicación de los Resultados**

Constituye la comunicación verbal o por escrito de los resultados de la auditoría efectuada, comprende la conferencia final con los servidores responsables de la entidad para comunicar formalmente y llegar a un acuerdo sobre los hechos, las conclusiones y las recomendaciones, así como para obtener sus puntos de vista para tomarlos en cuenta en la redacción del informe. Dicha redacción incluye la revisión, aprobación y emisión del informe por escrito.

#### **2.4.10. Control Interno**

Según (Romero Cristina, 2008, pág. 38) el Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, administrativa y operacional, promover eficiencia en la operación y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración.

#### **2.4.11. Objetivos del Control Interno**

De acuerdo a (Cardozo Hernán, 2006, pág. 33:34) los objetivos de control interno son:

- Prevenir fraudes.
- Descubrir hurtos o malversaciones.
- Obtener información administrativa, contable y financiera, confiable segura y oportuna.
- Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la entidad solidaria.
- Promover la eficiencia del personal.
- Detectar desperdicios innecesarios tanto material, tiempo y recursos en general.
- Mediante su evaluación, graduar la extensión del análisis, comprobación y estimaciones de las cuentas y operaciones sujetas a auditoría por parte del auditor.
- Detectar los riesgos inherentes a la cartera de crédito, riesgo administrativo, financiero, como de la plataforma tecnológica.

#### **2.4.12. Importancia del Control Interno**

El Control Interno es importante para toda empresa sea pública o privada, grande o pequeña por cuanto permite salvaguardar el patrimonio de la entidad tal como: dinero, caja-bancos, inventarios, muebles, enseres y los demás activos de la entidad.

Además permite la toma de decisiones en base a una información financiera y administrativa, oportuna, correcta, segura. Evita que se contraiga obligaciones o deudas impropias superiores a la capacidad de pago, permite evaluar la eficiencia del personal, para el mejor logro de los objetivos, además dificulta que se cometan actos de robo, fraude e irregularidades y si éstos son cometidos ayuda a que éstos sean descubiertos o conocidos en forma oportuna. (Romero Cristina, 2008, pág. 39)

#### **2.4.13. Componentes del Control Interno**

Según (Gaitán Rodrigo, 2006) el Control Interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican en:

##### **a) Ambiente de Control**

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia, el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes; e, indispensable a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa.

##### **b) 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.

La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo. Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia.

### **c) Actividades de Control**

Son aquellas que realizan 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.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. 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.

### **d) Sistemas de Información y comunicación**

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. Los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad.

Para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna. La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada al personal en la forma y dentro del tiempo indicado, que le permita cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización.

A todos los niveles de la organización deben existir adecuados canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. Estos canales deben comunicar los aspectos relevantes del sistema de control interno, la información indispensable para los gerentes, así como los hechos críticos para el personal encargado de realizar las operaciones críticas.

#### **e) Supervisión y Monitoreo**

La realización de las actividades diarias permite observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente. Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son quienes deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha dejado de ser, tomando las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige.

El monitoreo ocurre en el curso normal de las operaciones, e incluye actividades de supervisión y dirección o administración permanente y otras actividades que son tomadas para llevar a cabo las obligaciones de cada empleado y obtener el mejor sistema de control interno.

#### **2.4.14. Papeles de Trabajo**

Los papeles de trabajo son documentos preparados por el auditor donde se describen técnicas y procedimientos aplicados, pruebas realizadas, información obtenida y conclusiones alcanzadas para brindar el soporte principal que, en su momento, el auditor

habrá de incorporar en su informe, ya que incluyen observaciones, hechos y argumentos para respaldarlos; además apoyan la ejecución y supervisión del trabajo.

#### **2.4.15. Archivo de los papeles de Trabajo**

Los papeles de trabajo deben archivar de manera conveniente para que puedan cumplir los objetivos establecidos. Así, dichos papeles se archivan en dos tipos de archivos distintos en función de la documentación que los mismos recogen: el archivo permanente y el archivo del ejercicio. (De la Peña Alberto, 2009, pág. 74:77)

**El Archivo Permanente:** En él se archivan todos aquellos documentos cuya utilidad trasciende a la auditoría de un ejercicio determinado, evitando de esta forma solicitar a la entidad auditada que proporcione al auditor dichos documentos cada año.

Este archivo se puede dividir, a su vez, en cuatro secciones o apartados que deben referenciarse junto con su contenido adecuadamente.

**Datos generales:** En esta sección se archivan, entre otros, los siguientes documentos:

- Copia de la escritura de constitución y de los estatutos.
- Cualquier otro documento de naturaleza jurídica o contratos importantes.
- Cuestionario inicial, con la descripción de la actividad de la empresa.
- Organigramas funcionales.
- Composición del Consejo de Administración.
- Carta de encargo o contrato de auditoría.
- Detalle de las firmas autorizadas.

**Información Contable:** En esta sección se archivarán, entre otros:

- Descripción del sistema contable, incluyendo los sistemas informáticos empleados.
- Plan de Cuentas.

- Principios contables seguidos por la empresa.
- Descripción de los procedimientos de contabilidad y las medidas de control interno existentes por áreas.

**Escrituras y contratos:** Se archivarán en esta sección, entre otros, los siguientes documentos:

- Extractos o copias de las escrituras de compra – venta.
- Extractos o copias de contratos de préstamo, arrendamiento, comisiones, etc.
- Pólizas de seguros sobre bienes, personas y responsabilidad, con indicación actualizada del grado de cobertura de los riesgos de la entidad.

**Otros datos:**

- Se detallarán ciertas cuentas o informaciones, de acuerdo con las circunstancias de cada caso.
- Visitas al registro de la propiedad y registro mercantil.
- Detalles de la composición del capital social.
- Restricciones y movimientos de las cuentas de reservas.
- Información fiscal, tales como: declaración de impuestos, actas de inspección levantadas, recursos, etc.
- Justificación o descripción del procedimiento de auditoría seguidos

**Archivo del ejercicio:** Está formada, a su vez, por dos secciones: sección general y sección de áreas de trabajo, archivándose en cada una los siguientes papeles:

**Sección General:**

- Copia del informe de auditoría emitido.
- Copia de la carta de recomendaciones.
- Memorándum de planificación de la auditoría.

- Ajustes y reclasificaciones propuestos, con el resumen del efecto total de los mismos.
- Programas, listados o consideraciones realizadas o tenidas en cuenta para asegurarse de que el trabajo ha sido totalmente terminado antes de emitirse el informe correspondiente.
- Acontecimientos posteriores al cierre como: papeles de trabajo, incluyendo los programas, que muestran la revisión efectuada por el auditor.
- Resumen de las recomendaciones y sugerencias constructivas elaboradas durante la auditoría.
- Carta de manifestaciones de la Dirección de la entidad.
- Tiempo empleado en la realización de la auditoría
- Cuentas anuales ajustadas.

Archivos por áreas, que contendrá para cada una de ellas los siguientes papeles de trabajo:

- Control interno del área.
- Programa de auditoría, referenciado y firmado.
- Análisis resumen del área.
- Análisis de detalle.

#### **2.4.15. Programa de Auditoría**

Por programa de auditoría se entenderá el documento que contempla, de manera sistemática y ordenada, los pasos a seguir y los procedimientos de auditoría a aplicar en una asignación de auditoría. Los programas de auditoría forman parte de los papeles de trabajo de auditoría y siempre deberán ser colocados al inicio de la sección a que correspondan. Los programas de auditoría se complementarán con cuestionarios que contemplen la cobertura de aspectos de detalle implícitos en cada una de las partes o secciones de la unidad administrativa, actividad o función sujeta a auditoría. (Santillana Juan, 2002, pág. 205)

#### **2.4.16. Índices**

Los índices sirven para facilitar la organización, acceso y utilización de los papeles de trabajo, se acostumbra a diseñar en auditoría un sistema de índices cuya estructura, simbología y presentación queda a criterio del auditor. Los índices pueden ser numéricos, alfabéticos o alfanuméricos. (Pinilla Jose, 2000, pág. 129)

#### **2.4.17. Marcas de Auditoría**

En auditoría se denominan marcas de auditoría a los símbolos que sirven para indicar y explicar ciertas observaciones aclaraciones que se hacen al interior de los papeles de trabajo, con el objeto de evitar repeticiones innecesarias. Las marcas normalmente se localizan al pie de página y su explicación debe ser concisa pero suficientemente clara. (Pinilla Jose, 2000, pág. 130)

#### **2.4.18. Evidencias**

(Franklin Enrique, 2013, pág. 90) Representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor. Por tal motivo, al reunir la evidencia es preciso prever el nivel de riesgo, incertidumbre y conflicto que pudiera suscitar, así como el grado de confiabilidad, calidad y utilidad real intrínsecos a ella.

La evidencia se puede clasificar en los siguientes rubros:

- **Física**

Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, y se presenta por medio de notas, fotografías, gráficas, cuadros, mapas o muestras materiales.

- **Documental**

Se obtiene por medio del análisis de documentos y se encuentra en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas y toda clase de documentación producto del trabajo. Por lo general, este tipo de información corresponde a aspectos administrativos y contables, aunque también se emplea para verificar que la forma de operar de las organizaciones auditadas coincida con sus registros internos.

- **Testimonial**

Se consigue de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría. Se refiere a los datos derivados de las entrevistas y los cuestionarios realizados en la organización auditada.

- **Analítica**

Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados o componentes.

Para que la evidencia sea útil y válida, debe ser suficiente, competente, relevante y pertinente.

- **Evidencia Suficiente:** La necesaria para sustentar las observaciones, conclusiones y recomendaciones del auditor. Es indispensable que sea confiable, fehaciente, coherente y susceptible de ser confirmada.
- **Evidencia Competente:** Es consistente, convincente, confiable y ha sido validada, capaz de persuadir sobre su validez para apoyar las conclusiones y recomendaciones del auditor.
- **Evidencia Relevante:** Se trata de la que es importante, coherente y aporta elementos de juicio para demostrar o refutar un hecho en forma lógica y patente.

- **Evidencia Pertinente:** Relaciona la materia revisada y el período de la auditoría. Asimismo, surge cuando existe congruencia entre las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la auditoría.

#### **2.4.19. Riesgo de Auditoría**

Es la posibilidad de emitir una opinión incorrecta por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modifican el sentido de la opinión.

Según (De la Peña Alberto, 2009, pág. 43;45) el riesgo de auditoría tiene tres componentes:

##### **Riesgo Inherente**

Es el riesgo de que ocurran errores significativos en la información contable, independientemente de la existencia de los sistemas de control. Este tipo de riesgo depende de:

- Del tipo de negocio
- De su medio ambiente
- Del Tipo de transacción

El riesgo inherente está fuera de control por parte del auditor, es difícil que pueda tomar acciones para eliminarlo porque es propio de la operación de la empresa. Este riesgo afecta a la extensión del trabajo de auditoría, por ello a mayor riesgo inherente deberá existir una mayor cantidad de pruebas para satisfacerse de determinadas afirmaciones, transacciones o acontecimientos afectados por el riesgo.

## **Riesgo de Control**

Es el riesgo de que el sistema de control interno del cliente no prevenga, no detecte, ni corrija dichos errores. Este tipo de riesgo se evalúa mediante el conocimiento y comprobación, a través de pruebas de cumplimiento, de sistema de control interno.

Los factores que determinan el riesgo de control están en:

- Sistemas de Información.
- Sistemas de Contabilidad.
- Sistema de control interno.

## **Riesgo de No Detección**

Es el riesgo de que un error u omisión significativa existente no sea detectado, por último, por el propio proceso de auditoría. El nivel de riesgo de no detección está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría, debido a:

- La ineficacia de los procedimientos de auditoría aplicados.
- La inadecuada aplicación de dichos procedimientos.
- Al deficiente alcance y oportunidad de los procedimientos seleccionados.
- A la inapropiada interpretación del resultado de los procedimientos.

### **2.4.20. Hallazgos de Auditoría**

Según (Pinilla Jose, 2000, pág. 146;149) el desarrollo de los hallazgos constituye una labor dispendiosa en el proceso de obtención de evidencias para respaldar el informe de auditoría. Sin embargo en función de la auditoría operacional, significa los aspectos favorables o desfavorables en materia de manejo administrativo, desempeño operativo y resultados de una gestión.

El término connota situaciones críticas o de deficiencias y/o debilidades de control de gestión; no obstante, los hallazgos pueden ser positivos y negativos; esto es, no deben identificarse solamente las deficiencias o debilidades de la gestión, también los aciertos encontrados en el momento de la auditoría.

Los atributos (o componentes básicos) de un hallazgo son; la condición, el criterio, el efecto, y la causa.

**Gráfico # 2**  
**Atributos de los hallazgos**



**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

### **Condición.**

Se presenta a través de la situación encontrada en el momento de ejecutar el proceso de auditoría. La condición refleja el grado en que se están logrando o no los criterios. El auditor puede encontrar que los criterios se están logrando en forma satisfactoria, que no se están logrando o que se están alcanzando parcialmente.

En la condición no se identifica el hallazgo: solamente se describe la forma como se están haciendo realmente las cosas o si se están haciendo bien, regular o mal. La identificación del hallazgo o de los hallazgos se hace cuando se está precisando el efecto y no antes.

## **Criterio**

Está dado por las normas o instrumentos con que el auditor mide o evalúa la condición hallada. Entre los criterios más usuales están las leyes, los reglamentos, los objetivos, las políticas, el sentido común, la experiencia del auditor y las opiniones independientes de expertos. El criterio indica cómo se deben hacer las cosas.

## **Efecto**

Es esencialmente la diferencia entre la condición y el criterio. Se cuantifica en dinero o en otra unidad de medida para persuadir a la gerencia de la necesidad de tomar correctivos inmediatos a corto plazo dirigidos a disminuir los desfases entre la condición y el criterio, o, por lo menos, el impacto de los mismos. Los efectos más conocidos son las prácticas antieconómicas en la adquisición y control de los recursos, el uso ineficiente de los recursos, la pérdida de activos, la violación de leyes y reglamentos, los gastos imprevistos, los informes inútiles, el cumplimiento de objetivos.

## **Causa**

Es el origen de las condiciones halladas durante el desarrollo de la auditoría, o los motivos por los cuales no se han cumplido los objetivos establecidos por la administración. Este atributo tiene una especial importancia porque el auditor operacional trabaja fundamentalmente sobre las causas de los problemas para diagnosticarlos y proponer el debido tratamiento para eliminarlos.

Entre las causas más frecuentes están la ausencia de una política de capacitación del personal, la deficiencia de las comunicaciones, la negligencia administrativa, los criterios obsoletos, la insuficiencia de recursos, la carencia de sentido común, la deshonestidad, la falta de políticas de motivación, la deficiente supervisión e incompetencia gerencial.

#### **2.4.21. Informe de Auditoría**

Al finalizar el examen de la organización, después de seguir el proceso correspondiente, seleccionar los enfoques de análisis organizacional y cuantitativos, y formular el diagnóstico administrativo, es necesario preparar un informe, en el cual se consignarán los resultados de la auditoría, identificando claramente área, sistema, programa, proyecto, etc.; auditados, el objeto de la revisión, la duración, el alcance, los recursos y métodos empleados. (Franklin Enrique, 2013, pág. 115)

#### **2.4.22. Pruebas de Auditoría**

Según (Pinilla Jose, 2000) las pruebas que ejecuta el auditor operacional son de tres tipos: de cumplimiento, sustantivas y de doble propósito o finalidad.

##### **a) De cumplimiento**

Las pruebas de cumplimiento tienen por objeto verificar si el personal está trabajando con bases en los procedimientos operativos y de control definidas y aprobadas por la dirección y con las disposiciones legales vigentes sobre el particular. Naturalmente que el auditor deberá cerciorarse primero de la vigencia y adecuada interpretación y aplicación de las normas legales, y de la validez técnica de los procedimientos administrativos, operativos y de control, para luego verificar su cumplimiento.

Las pruebas de cumplimiento son muy utilizados por los auditores operacionales debido a que la naturaleza de su trabajo está en la evaluación de los procesos operativos.

##### **b) Sustantivas**

Las pruebas sustantivas se orientan fundamentalmente a examinar y evaluar las operaciones con base en los lineamientos teóricos modernos de la administración de negocios y los

parámetros de medición de la auditoría operacional: economía, eficiencia, efectividad y equidad de las operaciones.

Las pruebas de cumplimiento van dirigidas a evaluar los procedimientos y las pruebas sustantivas, a evaluar básicamente los resultados de esos procedimientos o de la gestión.

### c) **De doble propósito**

Las pruebas de doble propósito comprenden la combinación de las pruebas de cumplimiento y sustantivas. En este tipo de pruebas se examinan y evalúan simultáneamente el grado de cumplimiento de los procedimientos operativos y de control y el nivel de economía, eficiencia, efectividad y equidad de las operaciones en las organizaciones, al tenor de los avances de las ciencias administrativas.

### **2.4.23. Crédito y Cobranzas**

El **Crédito** es la confianza dada o recibida a cambio de un valor; coloca una obligación a pagar por el comprador y da el derecho de pago al vendedor. La palabra crédito significa una transacción a crédito. De acuerdo con R.P Ettinger y D.E. Golieb, el crédito se utiliza como un medio de cambio y como un agente de producción, da flexibilidad a la oferta y la demanda, hace más productivo al capital, acelera la producción y distribución, incrementa el volumen de los negocios y facilita las transferencias de dinero.

El monto de crédito en uso depende de la probabilidad de su liquidación cuando se vence y de la necesidad de un medio de cambio.

La **cobranza** oportuna es necesaria para capacitar a una empresa para reinvertir su capital, mantener el volumen de ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes. Una firme política de cobranza prescribe procedimientos generales para las situaciones individuales.

## **2.5. Proceso**

**ISO 9000** define proceso como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

### **2.5.1. La Gestión de un proceso: Etapas**

- 1.** Asignar y Comunicar la misión del proceso (el objeto), su razón de ser y existir, y los objetivos de calidad/ funcionalidad, tiempo / servicio y coste del proceso, coherentes con los requisitos del cliente, de las partes interesadas y con la estrategia de la empresa.
- 2.** Asegurar que el responsable del proceso comprende las restricciones existentes, básicamente sobre los recursos.
- 3.** Fijar los límites del proceso. Definir input y output, proveedor(es) y cliente (s) o usuarios del “producto del proceso”. Primera ampliación del alcance del proceso tradicional.
- 4.** Planificar el proceso: representarlo gráficamente mediante un flujograma. Elaborar la “hoja de proceso”, definir el Equipo de Proceso y el Sistema de control: herramientas y sistemáticas para la medición; indicadores de funcionamiento y medidas de resultados de proceso, producto y cliente.
- 5.** Identificar, caracterizar y comprender las interacciones con el resto de procesos, en especial con el “Proceso del Cliente”; Mapa de procesos de empresa como facilitador. Segunda ampliación del alcance del proceso.

6. Asegurar la disponibilidad de recursos físicos, materiales e información necesarios para la operación y el control del proceso. Adecuada formalización de la interacción con los procesos del apoyo y de gestión.
7. Durante la etapa de ejecución del proceso, y cuando el responsable no sea el ejecutor directo, el gestor del proceso se involucra en la resolución de las incidencias, en la eliminación de riesgos y se asegura del funcionamiento de los controles.
8. Medición y seguimiento. Recogida de datos mediante las herramientas de medición del proceso (control, auditoría, cuadro de mando, autoevaluación, etc.) con la frecuencia adecuada.
9. Periódica y sistemáticamente, desencadenar el proceso de mejora continua del proceso. Ocasionalmente tendrá sentido acometer su reingeniería o mejora radical.

### 2.5.2. Tipos de procesos

Al no existir normalización ni práctica generalmente aceptada al respecto, vamos a distinguir los procesos por su misión. Según (Perez José, 2010) los procesos se clasifican en:

#### **Procesos operativos**

Combinan y transforman recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos del cliente, aportando en consecuencia un alto valor añadido. Los procesos operativa interactúan y se concatenan en la conocida como **cadena de valor** y en lo que aquí denominamos el "Proceso del Negocio"; proceso que comienza y termina en el cliente. A pesar de aportar gran valor añadido, estos procesos no pueden funcionar solos pues necesitan recursos para su ejecución e información para su control y gestión (tomar decisiones).

## **Procesos de apoyo**

Proporcionan las personas y los recursos necesarios por el resto de procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos.

## **Procesos de Gestión**

Mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición asegurarán el funcionamiento controlado del resto de procesos, además de proporcionar la información que necesitan para tomar decisiones y elaborar planes de mejora eficaces.

Estos procesos funcionan recogiendo datos del resto de los procesos y procesándolos para convertirlos en información de valor para sus clientes internos; información comprensible, fiable, precisa, oportuna, puntual y, sobre todo, accesible y aplicable para la toma de decisiones.

## **Procesos de dirección**

Los concebimos con carácter transversal a todo el resto de procesos de empresa brinda una revisión de resultados por dirección retroalimentando a la determinación de objetivos.

### **2.5.3. Representación gráfica de los procesos**

#### **2.5.3.1. Diagramas de Flujo**

Los diagramas no son más que una herramienta gráfica para facilitar la comunicación, la ejecución. Existen una serie de símbolos normalizados que son utilizados para representar gráficamente un proceso, a través del manejo de símbolos, líneas y palabras. (Perez José, 2010).

#### **2.5.4. Factores de un proceso**

**Personas.** Un responsable y los miembros del equipo del proceso, todas ellas con los conocimientos, habilidades y actitudes (competencias) adecuados. La contratación, integración y desarrollo de las personas la proporciona el proceso de Gestión de personal.

**Materiales.** Materias primas o semielaboradas, **información** (muy importante especialmente en los procesos de servicio) con las características adecuadas para su uso.

**Recursos físicos.** Instalaciones, maquinaria, utillajes, hardware, software que han de estar siempre en adecuadas condiciones de uso. Aquí nos referimos al proceso de Gestión de proveedores de bienes de inversión y al proceso de mantenimiento de la infraestructura.

**Métodos / Planificación del Proceso.** Método de trabajo, procedimiento, hoja de proceso, gama, introducción técnica, instrucción de trabajo, etc. Es la descripción de la forma de utilizar los recursos, quién hace qué, cuándo, y muy ocasionalmente el cómo.

**Método Ambiente** o entorno en el que se lleva a cabo el proceso.

Un proceso está bajo control cuando su resultado es estable y predecible, lo que equivale a dominar los factores de proceso, supuesta la conformidad del input.

En caso de un funcionamiento incorrecto, poder saber cuál es el factor que lo ha originado es de capital importancia para orientar la acción de mejora y hacer una autentica gestión de calidad.

#### **2.5.5. Características de un proceso bien dirigido y gestionado**

- Tener identificados a sus proveedores y clientes, siendo conocido con concreción por todos los interesados lo que a los clientes les añade valor.

- Tener una misión claramente definida en términos de su contribución al desarrollo de la misión y políticas de empresa.
- Disponer de objetivos cualitativos y cuantitativos para satisfacer las expectativas de su cliente, así como de indicadores de su cumplimiento.
- Contar con un ‘propietario’ responsable del proceso, de su funcionamiento, resultados y mejor: persona que le conozca, sea admitida por su capacidad de liderazgo y disponga de poder para influir sobre él. Tener límites concretos de comienzo y final.
- Tener asignados con claridad unos recursos y ser realizable con aquellos disponibles. Uso adecuado de la tecnología de la información.
- Incorporar un sistema de medidas de control de su eficacia, eficiencia y flexibilidad, que se utilizan para centrar la atención del personal y para la toma de decisiones de mejora.
- Mínimos puntos de control, revisión y espera.
- Operar ‘bajo control estadístico’, sin incidencias de causas especiales en la variabilidad de las características de su producto.
- Estar normalizado y documentado, enfatizando en la prevención de errores y contemplando la posibilidad de ser mejorado. Asimismo, se ha definido la sistemática para auditar su cumplimiento y eficacia.
- Mostrar con claridad las interacciones con otros procesos internos y del cliente.

- Contribuir al desarrollo de ventajas competitivas propias, sostenibles y duraderas.
- Y ante todo, ser lo más sencillo y fácil de realizar posible, lo que normalmente requiere que el número de pasos y de personas involucradas sea reducido.

## 2.6. Marco Conceptual

**Auditoría.-** Es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado, para verificar si la información financiera, operacional y administrativa que se presenta en una entidad es confiable, veraz y oportuna; revisando siempre que las actividades se den en la forma como fueron proyectados.

**Auditoría Operativa.-** Actividad dirigida al examen y evaluación de los procedimientos y de los sistemas de gestión internos instalados en una organización, con el fin de incrementar su eficiencia. (De la Peña Alberto, 2009, pág. 6)

**Control Interno.-** Se define como todos a aquellos mecanismos de control que dispone una empresa para poder asegurar sus activos y resultados. (Pallerola & Monfort, 2013, pág. 55).

**Eficiencia.-** La eficiencia se orienta fundamentalmente a la aplicación de métodos de trabajo capaces de conducir al mejor desempeño de la actividad gerencial y operativa de acuerdo con los objetivos, los recursos, y las limitaciones de las organizaciones. (Pinilla Jose, 2000, pág. 133)

**Economía.-** El concepto de economía, como parámetro de medición de la auditoría operacional, implica la formalización de criterios adecuados para la obtención, control, disposición y utilización de los insumos que entran a los procesos productivos de bienes y/o de servicios con el fin de ejecutar los procesos productivos a los menores costos posibles. (Pinilla Jose, 2000)

**Efectividad.-** El concepto de efectividad se refiere al cumplimiento satisfactorio de los objetivos preestablecidos por parte de la administración. Cuando el auditor comprueba que los objetivos alcanzados por la organización se aproximan o coinciden con los objetivos planteados, la empresa está gozando de un buen nivel de efectividad. (Pinilla Jose, 2000)

**Procedimiento.-** Comprende un conjunto de acciones que son ejecutadas de la misma manera, siguiendo los mismos parámetros para llegar hacia un mismo resultado.

**Proceso.-** Es un conjunto de actividades u operaciones relacionadas entre sí, que admite elementos de entrada durante su desarrollo ya sea al inicio o a lo largo del mismo, los cuales se administran, regulan o autorregulan bajo modelos de gestión particulares para obtener elementos de salida o resultados esperados .

**Riesgo.-** Se define como riesgo todos aquellos aspectos tanto cuantitativos como cualitativos que pueden no ser conocidos por el auditor de cuentas en el transcurso de su trabajo. Todo riesgo si no es previsible, puede no llegar a conocerse. (Pallerola & Monfort, 2013, pág. 55)

## **2.7. Hipótesis**

La Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, en el periodo 2012, contribuirá al mejoramiento de los procesos administrativos y financieros.

## **2.8. Variables**

### **2.8.1. Variable independiente**

Auditoría Operacional.

### **2.8.2. Variable dependiente**

Procesos administrativos y financieros.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Modalidad

En la presente investigación se utilizó la modalidad cualitativa y cuantitativa, basándose en métodos de recolección de datos, que permitieron realizar un estudio profundo, para determinar posibles conclusiones y recomendaciones.

**Cualitativa.-** Buscó interpretar eventos, situaciones, personas, conductas y hechos con el fin de dar descripciones detalladas de éstas para que respondan a una estructura detallada y sistemática.

**Cuantitativa.-** Consistió en recolectar datos de la empresa mediante los cuales se pudo probar la hipótesis con base a una medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

#### 3.2. Tipo

**Descriptiva.-** Detalla cualidades, rasgos o atributos de la población que es objeto de estudio en un momento determinado.

**De Campo.-** Se recopiló información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda. , que fueron trabajadas en un ambiente natural en el que están presentes las personas, grupos y organizaciones las cuales cumplen el papel de ser la fuente de datos analizados.

**Documental.-** Analiza información escrita existente en la Cooperativa y que fue objeto de estudio permitiendo realizar un análisis detallado de ciertos casos eventuales.

**Bibliográfico.-** Se utilizó libros, tesis, páginas web para obtener información.

### **3.3. Métodos, técnicas e instrumentos**

#### **3.3.1. Método**

En este trabajo se emplea la metodología de investigación deductiva e inductiva.

**Método Deductivo.-** Se utiliza para conocer la realidad actual del proceso administrativo de la cooperativa permitiendo dar conclusiones y recomendaciones.

**Método Inductivo.-** Permite la observación de ciertos fenómenos particulares para llegar a una deducción y establecer conclusiones lógicas.

#### **3.3.2. Técnicas**

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron para recolectar información fueron:

##### **Técnicas de Investigación**

- a) **Observación directa.-** Es una técnica que consiste en observar atentamente fenómenos, hechos, acciones, procesos, o situaciones con la finalidad de complementar, confrontar y verificar los estudios que se hayan realizado conforme a la investigación documental.
- b) **Investigación Documental.-** Trata principalmente en la recopilación, selección y estudio de la documentación existente en la empresa con el fin de que éstos aporten elementos de juicio a la auditoría, ya que tendrá que ser actual y digna de confianza.
- c) **Cuestionario.-** Fueron empleadas para recabar la información deseada tanto del tema a evaluar como de aspectos generales de la organización; el contenido fue claro para asegurar una respuesta precisa. Su contenido tuvo por objeto descubrir

hechos u opiniones, reunir datos objetivos y cuantitativos, por tanto, está compuesto por preguntas que tienden a aclarar el objetivo previamente señalado.

- d) **Entrevista.-** Es un instrumento que permitió obtener información más completa y precisa, ya que se realizó de forma directa con el personal indicado y además de obtener respuestas de las preguntas que se formularon se pudo percibir actitudes y recibir comentarios.

### 3.4. Población

El presente trabajo investigativo estuvo orientado a 30 personas, entre funcionarios de libre remoción y empleados. Las encuestas se aplicaron a toda la población.

**Cuadro # 3**

**Descripción de la población**

<b>CARGO</b>	<b>NÚMERO</b>
Directivos	2
Funcionarios financieros y administrativos	28
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

### 3.5. Tabulación de resultados

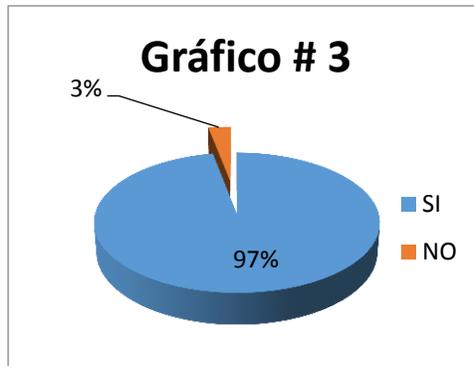
**Pregunta #1:** ¿Cree usted que se debe realizar una Auditoría Operacional dentro de la cooperativa, para poder medir el grado de eficiencia y eficacia administrativa y financiera?

**Cuadro # 4**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>Nº DE ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	29	97%
NO	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).



**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

**Análisis.-** Al aplicar la encuesta al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., el equivalente al 97% de la población afirman que es necesario aplicar una auditoría operacional para medir el grado de eficiencia y eficacia en los procesos administrativos y financieros, mientras que el 3% dicen que se pueden aplicar cualquier otro tipo de examen.

**Pregunta #2:** ¿La cooperativa cuenta con un manual de crédito, donde se establecen políticas, procedimientos y reglamentos crediticios?

**Cuadro # 5**

ALTERNATIVA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).



**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

**Análisis.-** Del total de encuestados el 100% afirman que la cooperativa cuenta con un manual de crédito, donde se establece las políticas, procedimientos y reglamentos crediticios que proporcionen información adecuada para aprobación de los mismos.

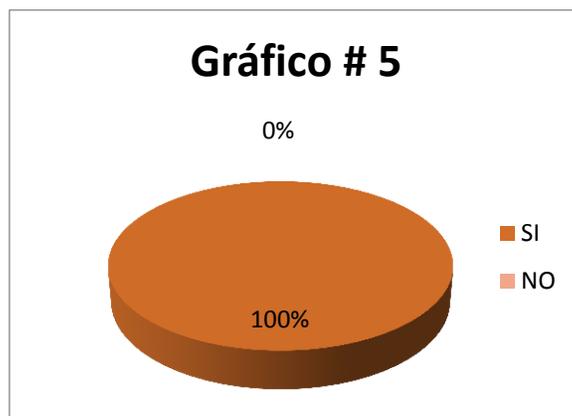
**Pregunta #3:** ¿La cooperativa exige garantías para asegurar el cumplimiento de pago y la recuperación de los créditos?

**Cuadro # 6**

ALTERNATIVA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).



**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

**Análisis.-** Del total de encuestados el 100% afirma que la cooperativa exige garantías en ciertos créditos, ya que la misma sirve para incentivar al socio al cumplimiento y pago de la deuda.

**Pregunta #4:** ¿La cooperativa considera un elemento importante el comportamiento de pago de los socios que solicitan un nuevo crédito o renovación del mismo?

**Cuadro # 7**

ALTERNATIVA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).



**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

**Análisis.-** Del total de encuestados el 100% afirma que la cooperativa considera un elemento importante el comportamiento de pago de los socios que solicitan un nuevo crédito o renovación del mismo, definiendo una calificación en base al cumplimiento puntual de pago.

**Pregunta #5:** ¿La cooperativa cuenta con métodos o formas de seguimiento de los créditos, adaptados a cada tipo de socio?

**Cuadro # 8**

ALTERNATIVA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).



**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.  
**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

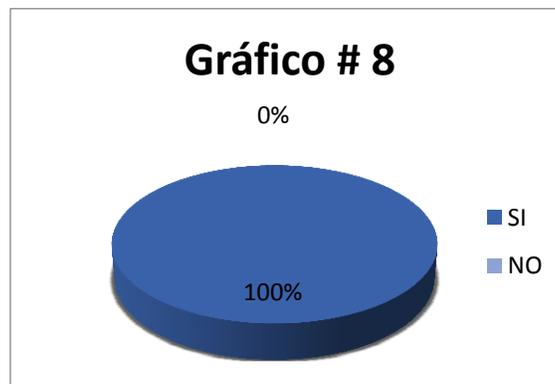
**Análisis.-** Del total de encuestados el 100% afirma que la cooperativa cuenta con métodos o formas de seguimiento de los créditos, aplicado por personal de recuperación de cartera en su gestión de cobro de manera insistente.

**Pregunta #6:** ¿Existen políticas donde se establezcan plazos para el otorgamiento de un crédito?

**Cuadro # 9**

ALTERNATIVA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.  
**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).



**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.  
**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

**Análisis.-** Al aplicar las encuestas el 100% manifiestan que si existen políticas de crédito donde se establece plazos de otorgamiento de crédito los mismos que están en función al análisis que realiza el analista de crédito sobre la capacidad de pago del socio.

**Pregunta #7:** ¿Cree usted que una Auditoría Operacional influirá en el mejoramiento administrativo y financiero de la cooperativa?

**Cuadro # 10**

ALTERNATIVA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	29	97%
NO	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.  
**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).



**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.  
**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

**Análisis.-** Al aplicar la encuesta al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., el equivalente al 97% de la población afirman que al aplicar una auditoría operacional influirá en los procesos administrativos y financieros, mientras que el 3% dicen que se pueden aplicar cualquier otro tipo de examen.

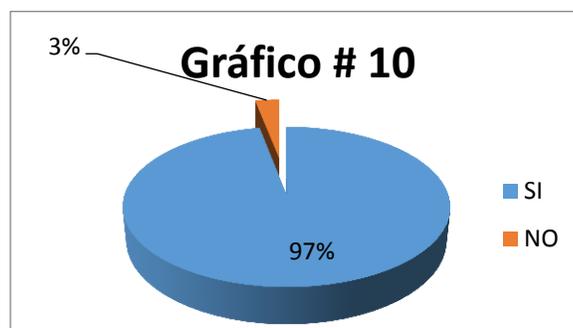
**Pregunta #8:** ¿Se realizan capacitaciones para el personal de la Cooperativa?

**Cuadro # 11**

ALTERNATIVA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	20	67%
NO	10	33%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).



**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

**Análisis.-** Del total de las encuestas aplicadas al personal de la cooperativa, el equivalente al 67% afirma que se realizan capacitaciones permanentes sobre temas referentes a los créditos, mientras que el 33% dicen que no se capacita a todo el personal, ya que se tiene presencia a las personas que manejan los créditos y recuperación de los mismos, por lo que se cree necesario realizar capacitaciones a todo el personal para un mejor desenvolvimiento en su puesto de trabajo.

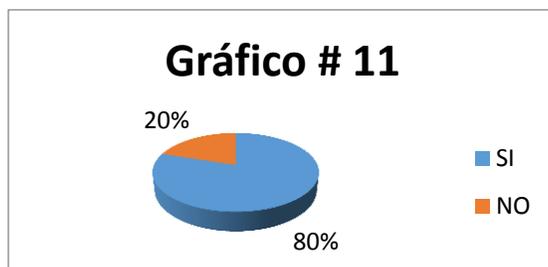
**Pregunta #9:** ¿Conoce usted si existen falencias dentro de los procesos administrativos y financieros de la cooperativa?

**Cuadro # 12**

ALTERNATIVA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	24	80%
NO	6	20%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).



**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

**Análisis.-** Del total de las encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., el equivalente al 80% manifiestan que si existen falencias en la cooperativa como son: ineficiencia en el área de créditos y cobranzas, el inadecuado manejo y ubicación de los recursos financieros, lo que impide que cumpla sus metas, mientras que el 20% dicen la cooperativa trabaja con normalidad y se rige a todos los reglamentos y leyes vigentes.

**Pregunta #10:** ¿La cooperativa cuenta con mecanismos para notificar oportunamente a los socios sobre el vencimiento de sus pagos?

**Cuadro # 13**

ALTERNATIVA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).



**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

**Análisis.-** Del total de las encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., el 100% manifiestan que si cuentan con mecanismos para notificar a los socios en caso de vencimiento del pago de sus cuotas como son llamadas telefónicas, visitas a sus domicilios o lugar de trabajo, etc.

### 3.6. Verificación de la hipótesis

Para comprobar la hipótesis se aplicó los métodos Chi-cuadrado que sirve para comprobar afirmaciones acerca de las funciones de probabilidad de una o dos variables aleatorias. La fórmula que se aplica es:

$$X = \sum (f_o - F_e)^2 / F_e$$

$X^2$  = Chi- cuadrado.

$\sum$  = Sumatoria.

**f<sub>o</sub>** = Frecuencia observada de realización de un acontecimiento determinado.

**F<sub>e</sub>** = Frecuencia esperada o teórica.

Para verificar la hipótesis se utilizó:

**Variable Independiente: pregunta # 1.-** ¿Cree usted que se debe realizar una Auditoría Operacional dentro de la cooperativa, para poder medir el grado de eficiencia y eficacia administrativa y financiera?

**Variable Dependiente: pregunta # 7.-** ¿Cree usted que una Auditoría Operacional influirá en el mejoramiento administrativo y financiero de la cooperativa?

**Cuadro # 14**  
**Frecuencia observada**

VARIABLE	FRE. OBSERVADA		TOTAL COLUMNA
	SI	NO	
VARIABLE INDEPENDIENTE	29	1	30
VARIABLE DEPENDIENTE	29	1	30
<b>TOTAL FILA</b>	<b>58</b>	<b>2</b>	<b>60</b>

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

### Frecuencia Esperada

Para el cálculo de la frecuencia esperada se aplica:

$$Fe = (\text{Total de fila} * \text{Total de columna}) / N$$

**Cuadro # 15**  
**Frecuencia esperada**

FRECUENCIA ESPERADA		TOTAL
SI	NO	
25	5	30
24	6	30

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

### Determinación del grado de libertad:

El grado de libertad se obtendrá a través de la fórmula:

$$Gl = (F-1) (C-1), \text{ donde:}$$

**F**= Filas

**C**= Columnas

**Cuadro # 16**  
**Grados de libertad**

<b>PROBABILIDAD DE UN VALOR SUPERIOR - ALFA (A)</b>					
<b>Grados libertad</b>	<b>0,1</b>	<b>0,05</b>	<b>0,025</b>	<b>0,01</b>	<b>0,005</b>
1	2,71	<b>3,84</b>	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,6
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28
8	13,36	15,51	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,92	19,02	21,67	23,59
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19
11	17,28	19,68	21,92	24,73	26,76
12	18,55	21,03	23,34	26,22	28,3
13	19,81	22,36	24,74	27,69	29,82
14	21,06	23,68	26,12	29,14	31,32
15	22,31	25	27,49	30,58	32,8
16	23,54	26,3	28,85	32	34,27
17	24,77	27,59	30,19	33,41	35,72
18	25,99	28,87	31,53	34,81	37,16
19	27,2	30,14	32,85	36,19	38,58
20	28,41	31,41	34,17	37,57	40
21	29,62	32,67	35,48	38,93	41,4
22	30,81	33,92	36,78	40,29	42,8
23	32,01	35,17	38,08	41,64	44,18
24	33,2	36,42	39,36	42,98	45,56
25	34,38	37,65	40,65	44,31	46,93
26	35,56	38,89	41,92	45,64	48,29
27	36,74	40,11	43,19	46,96	49,65
28	37,92	41,34	44,46	48,28	50,99
29	39,09	42,56	45,72	49,59	52,34
30	40,26	43,77	46,98	50,89	53,67
40	51,81	55,76	59,34	63,69	66,77
50	63,17	67,5	71,42	76,15	79,49
60	74,4	79,08	83,3	88,38	91,95
70	85,53	90,53	95,02	100,43	104,21
80	96,58	101,88	106,63	112,33	116,32
90	107,57	113,15	118,14	124,12	128,3
100	118,5	124,34	129,56	135,81	140,17

Elaborado por: Tierra, Mónica (2014).

### Cuadro # 17

#### Tabla de Contingencia

FRECUENCIAS OBSERVADAS	FRECUENCIAS ESPERADAS	$X^2 = \sum (F_o - F_e)^2 / F_e$
29	25	0,64
1	5	3,20
29	24	1,42
1	6	4,17
<b>30</b>	<b>30</b>	<b>9,43</b>

Elaborado por: Tierra, Mónica (2014).

Chi-Cuadrado calculado = **9,43**

$X^2 c = 9,43 > X^2 t = 3,84$

Luego de realizar el cálculo a través del método estadístico Chi-cuadrado, se pudo comprobar que  $X^2 c$  es mayor que el  $X^2 t$ , lo cual nos lleva a aceptar la hipótesis alternativa: La Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, en el periodo 2012, contribuirá al mejoramiento de los procesos administrativos y financieros y rechazar la hipótesis nula.

## CAPÍTULO IV

### 4. MARCO PROPOSITIVO



**4.1.AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”, DEL CANTÓN RIOBAMBA,  
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2012.**

#### 4.1.1. Contenido de la Propuesta

### ÍNDICE

#### **AP** ARCHIVO PERMANENTE

**AP 1** INFORMACIÓN GENERAL

**AP 2** MARCAS DE AUDITORÍA

**AP 3** ÍNDICES DE AUDITORÍA

**AP 4** SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMAS.

#### **AC** ARCHIVO CORRIENTE

**AC 1** FASE I: ESTUDIO PRELIMINAR

**AC 2** FASE II: REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL  
INTERNO

**AC 3** FASE III: REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN, POLÍTICAS Y  
NORMAS

**AC 4** FASE IV: EXAMEN PROFUNDO DE ÁREAS CRÍTICAS

**AC 5** FASE V: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



# ***ARCHIVO PERMANENTE***

**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.

---

**EXAMEN:** AUDITORÍA OPERACIONAL.

---

**PERÍODO:** 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.

---

## **CONTRATO DE AUDITORÍA**

En la ciudad de Riobamba, a los veinte y dos días del mes de Mayo del dos mil catorce, en forma libre y voluntaria, por una parte comparecen: el señor: Lic. Alfredo Chucuri; que en adelante se denominará “contratante”, y por otra parte, la Señorita Mónica Tierra; que también en adelante se llamará “contratista”, en su calidad de Contador Público Autorizado; quienes conviene en suscribir el presente contrato, al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA. ANTECEDENTES.-** De conformidad con lo establecido en la Ley de Compañías y por resolución de los organismos internos de la cooperativa, ha resuelto contratar los servicios de Auditoría Operacional, para examinar el área de créditos y cobranzas durante el período 2012.

**SEGUNDA. OBJETO DEL CONTRATO.-** El objeto del presente contrato es la realización de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., el examen a realizarse y sus resultados concluirán con la presentación del Informe Confidencial de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas vigentes.

**TERCERA. EL PLAZO.-** El plazo estipulado para la entrega de los resultados, es de 45 días laborables, contados a partir de la fecha en que se entregue los documentos. El plazo fijado podrá ser prorrogado por causas no imputables al contratista, por falta en la entrega de información o por fuerza mayor debidamente comprobada.

**CUARTA. VALOR DEL CONTRATO.-** No se fija ningún costo en la realización del examen de auditoría, por ser un requisito indispensable para la titulación como ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**QUINTA. PAPELES DE TRABAJO.-** Los papeles de trabajo como programas de auditoría, documentos o cualquier otro material utilizado en el trabajo serán propiedad del auditor, y por ningún motivo podrán ser propiedad del contratante.

**SEXTA. CONFIDENCIALIDAD.-** El auditor y sus colaboradores se obligan a mantener discreción en los conceptos y técnicas relacionados con datos estadísticos, financieros de la cooperativa.

**SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR.-** Las responsabilidades del auditor en el examen de auditoría serán las siguientes:

- Desarrollar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.” del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2012.
- Emitir un informe de auditoría ante el gerente general y sus colaboradores.

**OCTAVA. OBLIGACIONES DEL AUDITADO.-** Las responsabilidades de la institución sujeta durante el desarrollo del examen de auditoría se circunscribe a:

- Dar apertura a toda la documentación e información necesaria para realizar el trabajo.
- Brindar todas las facilidades para el correcto desempeño del trabajo como: espacio físico, materiales y útiles de oficina.

**NOVENA. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN.-** Para todos los efectos del contrato, las partes convienen en fijar su domicilio en la ciudad de Riobamba, renunciando expresamente su domicilio anterior cualquiera que éste fuera. Las derivaciones que surgieren entre las partes y que no hubieren podido solucionarse directamente por las mismas, serán sometidas al trámite verbal sumario y a la jurisdicción de los jueces de lo civil de la ciudad de Riobamba.

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

Lic. Alfredo Chucuri  
**GERENTE GENERAL**

Srta. Mónica Tierra  
**AUTORA DE TESIS**

## **ORDEN DE TRABAJO**

N° 001-MT

Riobamba, 23 de Mayo de 2014.

Lic.

Alfredo Chucuri

**GERENTE GENERAL DE LA COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA,**

Presente.

De mi consideración:

En cumplimiento del proyecto de Tesis aprobado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, sírvase proceder a efectuar la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.” del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, durante el periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012.

Se autoriza a la Srta. Mónica Tierra, que actué en calidad de auditora operativa y el suscrito como supervisor, una vez terminado el examen, se servirá presentar el respectivo informe.

Atentamente,

Dr. Patricio Robalino

**DIRECTOR DE TESIS**

## **CARTA DE ACEPTACIÓN DE AUDITORÍA**

Riobamba, 24 de Mayo de 2014.

Srta.

Mónica Tierra.

**AUTORA DE TESIS.**

Presente

De nuestra consideración:

En atención a la orden de trabajo N° 001-MT de 23 de Mayo del presente año, en la cual solicita la apertura para la elaboración de su trabajo de tesis cuyo tema es Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.”, del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2012; nos complace comunicarle que la cooperativa se compromete a brindarle la información necesaria para la ejecución de su trabajo de tesis.

Por la atención brindada a la presente, agradecemos.

Atentamente,

Lic. Alfredo Chucuri

**GERENTE GENERAL**

## **NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**

**OFICIO No. 002 MT**

Riobamba, 10 de Junio del 2014.

Lic.

Alfredo Chucuri

**GERENTE GENERAL DE LA COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.**

Presente.-

De mi consideración:

De acuerdo a la orden de trabajo N° 001-MT, suscrita por el Dr. Patricio Robalino catedrático de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, pongo en su conocimiento que en esta fecha se da inicio al desarrollo de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre del 2012.

A la vez me permito solicitar su colaboración para disponer de la documentación e información necesaria para la auditoría.

Atentamente,

Dr. Patricio Robalino

**DIRECTOR DE TESIS**

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN

**PARA:** Lic. Alfredo Chucuri  
GERENTE GENERAL DE LA COAC ACCIÓN Y DESARROLLO  
LTDA.

**DE:** Mónica Tierra.

**FECHA:** 12 de Junio del 2014.

**ASUNTO:** Solicitud de información

Como parte de la ejecución del trabajo de Auditoría Operacional, solicito por medio de la presente se sirva facilitar la documentación e información correspondiente a: Reglamento de crédito, Manual de Funciones, Manual de Procedimientos del Crédito y Cobranza.

Por la atención prestada a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Srta. Mónica Tierra

**AUTORA DE TESIS**

	<b>INFORMACIÓN GENERAL</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012.</b> <b>CÉDULA NARRATIVA</b>	<b>AP 1</b> <b>1/3</b>	
<b>Entidad:</b> <b>Tipo de Examen:</b> <b>Componente:</b>	COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. Auditoría Operacional. Área de Crédito.		
<p><b>RESEÑA HISTÓRICA</b></p> <p>La cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., ha venido desarrollando una serie de actividades financieras y sociales tendientes a solucionar problemas de los socios y mejorar su calidad de vida. Desde el año 2009 se ha constituido en una de las cooperativas de Ahorro y Crédito Indígena con más prestigio en la provincia.</p> <p>Para dar inicio con la cooperativa contaban con un capital mínimo transferido de la Fundación Acción y Desarrollo que también venía trabajando como tres años atrás con crédito pequeños a los comerciantes informales.</p> <p>Actualmente cuentan con una oficina matriz en la ciudad de Riobamba y siete agencias en diferentes sectores como: Licto, Cebadas, Cajabamba, Columbe, Juan de Velasco, Flores y en el mercado Mayorista.</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados, mediante la prestación de servicios financieros, conexos y complementarios a socios y terceros en el marco de las operaciones establecidas en la ley de cooperativas y su reglamento.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Promover los principios de la autoayuda, autogestión y autocontrol como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa;</p>			
<b>ELABORADO POR:</b>	M.T.	<b>FECHA:</b>	15-06-2014.
<b>REVISADO POR:</b>	P.R.	<b>FECHA:</b>	17-06-2014.

	<b>INFORMACIÓN GENERAL</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012.</b> <b>CÉDULA NARRATIVA</b>	<b>AP 1</b> <b>2/3</b>
<b>Entidad:</b> COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. <b>Tipo de Examen:</b> Auditoría Operacional. <b>Componente:</b> Área de Crédito.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 de economías solidarias;</li> <li>• Brindar otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social y económico de sus miembros, basados en la Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento;</li> <li>• 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.</li> </ul> <p><b>VISIÓN:</b></p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., en el año 2013 se constituirá en una institución sólida, efectiva y eficiente con servicios financieros alternativos orientados al desarrollo socio económico de los sectores productivos.</p>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b> 15-06-2014.
<b>REVISADO POR:</b>	<b>P.R.</b>	<b>FECHA:</b> 17-06-2014.

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Componente:** Área de Crédito.

**Cuadro # 18**

**Marcas de Auditoría**

MARCA	SIGNIFICADO
$\Sigma$	Sumatoria
$\epsilon$	Comentario
$\sqrt{\quad}$	Revisado o verificado
/	Revisado en relación con las políticas de crédito.
<b>H</b>	Hallazgo
<b>I</b>	Inexistencia de Manuales
<b>N/A</b>	Procedimiento no aplica
$\emptyset$	No reúne requisitos
$\neq$	Diferencias detectadas.
<b>X</b>	Verificado con existencia física.
<b>Y</b>	Rastreo de una actividad.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b>	15-06-2014.
<b>REVISADO POR:</b>	<b>P.R.</b>	<b>FECHA:</b>	17-06-2014.

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Componente:** Área de Crédito.

**Cuadro # 19**  
**Índices de Auditoría**

ÍNDICE	SIGNIFICADO
AP 1	Información general
AP 2	Marcas de auditoría
AP 3	Índices de auditoría
AP 4	Simbología de flujogramas.
AC 1	FASE I: ESTUDIO PRELIMINAR
AC 2	FASE II: Revisión de la legislación, políticas y normas
AC 3	FASE III: Revisión y evaluación del control interno
AC 4	FASE IV: Examen profundo de áreas críticas
AC 5	FASE V: Comunicación de Resultados
M.T.	Mónica Tierra.
P.R.	Patricio Robalino.
AC 1 -EP	Narrativa de la entrevista
AC 1-OE	Organigrama Estructural.
AC 1-BL	Base legal.

Elaborado por: Tierra, Mónica (2014).

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b>	15-06-2014.
<b>REVISADO POR:</b>	<b>P.R.</b>	<b>FECHA:</b>	17-06-2014.

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Componente:** Área de Crédito.

**Cuadro # 20**  
**Índices de Auditoría**

ÍNDICE	SIGNIFICADO
<b>AC1-PF</b>	Principales Funcionarios.
<b>AC1-MP</b>	Memorando de Planificación.
<b>AC3-CI</b>	Cuestionarios de Control Interno.
<b>AC2-RC</b>	Reglamento de Crédito.
<b>AC 3-CR</b>	Resumen de Evaluación de Control Interno.
<b>AC 3-MRC</b>	Matriz de Riesgo y Confianza
<b>AC 3-CR</b>	Resumen de la Evaluación de Control Interno.
<b>AC 4-DF</b>	Diagramas de flujo.
<b>AC 4-IG</b>	Indicadores de gestión
<b>AC 4-HH</b>	Hoja de Hallazgos

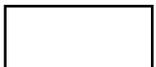
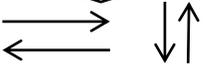
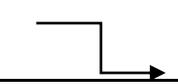
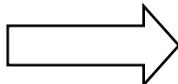
Elaborado por: Tierra, Mónica (2014).

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b>	15-06-2014.
<b>REVISADO POR:</b>	<b>P.R.</b>	<b>FECHA:</b>	17-06-2014.

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Componente:** Área de Crédito.

**Cuadro # 21**

**Simbología de Flujoграмas**

SÍMBOLO	NOMBRE	EXPLICACIÓN
	Inicio o Fin	Se escribe inicio para comenzar el proceso o mostrar el final del mismo.
	Proceso	Describir una actividad realizada durante el proceso.
	Decisión	Plantea la posibilidad de elegir una alternativa para continuar en una u otra vía.
	Documento	Utilizados como referencia de la generación de un documento específico en un punto del proceso.
	Conector	Se realiza para efectuar un enlace de una página a otra, y continuar con el flujograma.
	Sentido de flujo.	Muestra la dirección y sentido del flujo del proceso.
	Transmisión	La flecha quebrada se utiliza para mostrar transmisión de los datos.
	Transporte	Significa envío de documentos por correo.

**Fuente:** (Mejía García, 2000, pág. 45)

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b>	15-06-2014.
<b>REVISADO POR:</b>	<b>P.R.</b>	<b>FECHA:</b>	17-06-2014.



# ***ARCHIVO CORRIENTE***

**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.

**EXAMEN:** AUDITORÍA OPERACIONAL.

---

**PERÍODO:** 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.

---

# FASE I



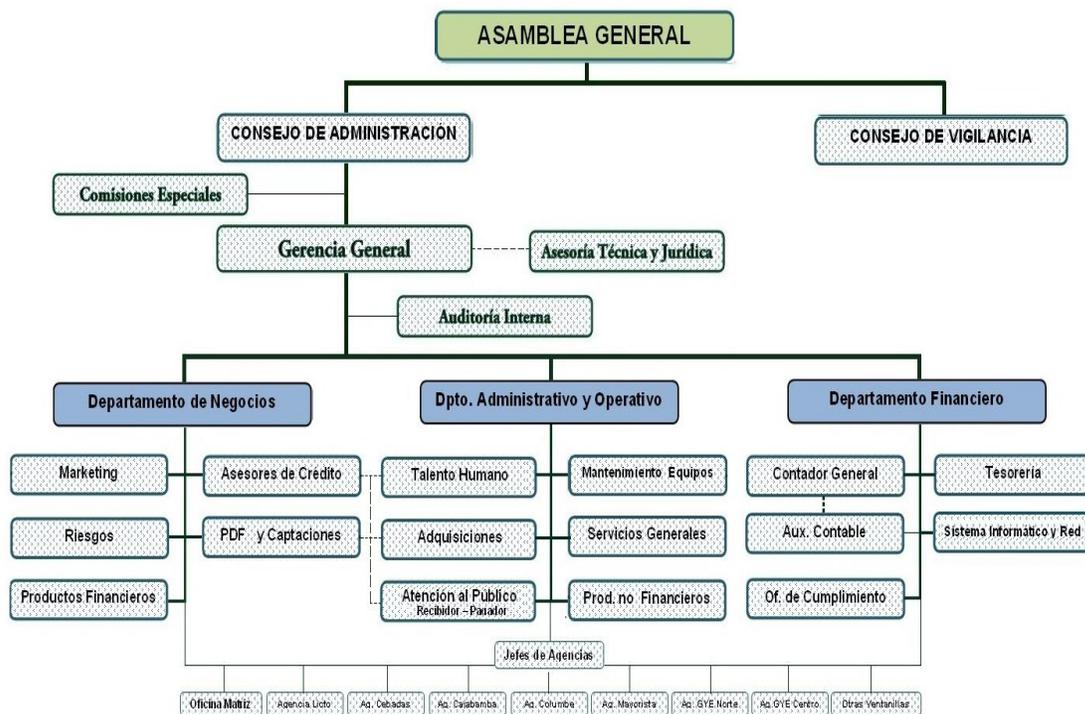
## ESTUDIO PRELIMINAR

	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA ESTUDIO PRELIMINAR</b> Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012.			<b>AC 1</b>
<b>Entidad:</b> COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. <b>Tipo de Examen:</b> Auditoría Operacional. <b>Componente:</b> Área de Crédito y Cobranza.				
<b>OBJETIVO</b> Obtener información suficiente de la cooperativa Acción y Desarrollo Ltda., y su estructura organizacional, con el propósito de utilizarla en las fases subsiguientes de auditoría.				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
01	Elabore el programa de auditoría.	AC 1	MT	20-06-2014.
02	Efectué la entrevista preliminar al Gerente General de la COAC.	AC 1-EP	MT	22-06-2014.
03	Visite las instalaciones de la cooperativa para observar su funcionamiento.	AC 1-VI	MT	22-06-2014.
04	Solicite el organigrama estructural de la cooperativa.	AC 1-OE	MT	23-06-2014.
05	Recopile información sobre la base legal a la que se rige la cooperativa.	AC 1-BL	MT	23-06-2014.
06	Elabore un listado de los principales funcionarios que laboran en la cooperativa.	AC 1-PF	MT	26-06-2014.
07	Elabore un memorando de planificación de auditoría.	AC1-MP	MT	27-06-2014.
<b>ELABORADO POR:</b>		M.T.	<b>FECHA:</b>	18-06-2014.
<b>REVISADO POR:</b>		M.T.	<b>FECHA:</b>	28-06-2014.

	<b>NARRATIVA ENTREVISTA</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012.</b>	<b>AC 1 -EP</b>
<b>Entidad:</b> <b>Tipo de Examen:</b> <b>Componente:</b>	COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. Auditoría Operacional. Área de Crédito y Cobranza.	
<p><b>Nombre del entrevistado:</b> Lic. Alfredo Chucuri.</p> <p><b>Cargo:</b> Gerente General de la COAC Acción y Desarrollo Ltda.</p> <p><b>Entrevistador:</b> Mónica Tierra.</p> <p><b>1. ¿Cuál es su aspiración como gerente general?</b></p> <p>Es llevar a la cooperativa a ser una parte importante en el desarrollo económico de la ciudad, provincia y país, también ayudar a que la cooperativa mejore la calidad de los servicios que presta y garantizar la captación de nuevos socios.</p> <p><b>2. ¿Qué estrategias debe implementar en la cooperativa para recuperar la productividad?</b></p> <p>Lo más importante para recuperar la productividad es mejorar el servicio al cliente y solvencia financiera.</p> <p><b>3. ¿Cuál es la macro segmentación definida por la cooperativa?</b></p> <p>La cartera se segmenta en créditos para la caja de cooperativas comunitaria y créditos de consumo. En esta última categoría se incluyen emergentes, agricultura, ganadería, comercio, vivienda, estudios, bienes raíces, artesanías, entre otros.</p> <p><b>4. ¿Cuáles son para usted las competencias que debe tener un ejecutivo del equipo de crédito?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poseer una visión de servicio a largo plazo, de modo que se pueda identificar oportunidades de incremento sano de la cartera.</li> <li>- Conocer el carácter y comportamiento de los deudores.</li> </ul>		
<b>ELABORADO POR:</b> M.T.		<b>FECHA:</b> 22-06-2014.
<b>REVISADO POR:</b> M.T.		<b>FECHA:</b> 28-06-2014.

	<b>NARRATIVA ENTREVISTA</b> Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012.	<b>AC 1 -EP</b>
<b>Entidad:</b> COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. <b>Tipo de Examen:</b> Auditoría Operacional. <b>Componente:</b> Área de Crédito y Cobranza.		
<p><b>5. ¿El modelo de crédito es centralizado o descentralizado?</b></p> <p>Es centralizado de modo que las solicitudes de crédito son analizadas y evaluadas de acuerdo a la capacidad, solvencia y liquidez del socio.</p> <p><b>6. ¿Cuáles son los aspectos que marcan la diferencia con respecto de otras cooperativas?</b></p> <p>Esta es una institución que no tiene clientes sino socios, por lo que participan en beneficios como becas académicas, programas de cultura, además no solo otorga créditos sino que canaliza ahorros.</p> <p><b>7. ¿La cooperativa cuenta con un manual de crédito que permita lograr eficiencia en la colocación y recuperación de cartera?</b></p> <p>La institución cuenta con un manual de crédito, pero no ha permitido gestionar eficientemente la recuperación de cartera, puesto que en la cooperativa existen créditos con índices de morosidad.</p> <p><b>8. ¿En qué momento se genera el proceso de cobranza?</b></p> <p>En el momento que se vence el pago de un crédito, hasta que sean pagados a la cooperativa.</p>		
<b>ELABORADO POR:</b>	M.T.	<b>FECHA:</b> 22-06-2014.
<b>REVISADO POR:</b>	M.T.	<b>FECHA:</b> 28-06-2014.

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Componente:** Área de Crédito y Cobranza.



**Fuente:** COAC Acción y Desarrollo Ltda.

El organigrama estructural fue elaborado por Consejo de Administración y aprobado por la Asamblea General conjuntamente con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, acorde a las actividades que se realiza en la cooperativa, y se puede identificar correctamente las líneas de autoridad y responsabilidad.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b>	23-06-2014.
<b>REVISADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b>	28-06-2014.

	<b>NARRATIVA BASE LEGAL</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012.</b>	<b>AC 1-BL</b>	
<b>Entidad:</b>  <b>Tipo de Examen:</b>  <b>Componente:</b>	<b>COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.</b>  Auditoría Operacional.  Área de Crédito y Cobranza.		
<b>BASE LEGAL</b>  La cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., ejerce sus funciones y presta sus servicios basada en la siguiente normativa legal vigente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de la República del Ecuador.</li> <li>• Ley de Economía Popular y Solidaria.</li> <li>• Ley de Seguridad Social.</li> <li>• Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.</li> <li>• Código de Trabajo.</li> <li>• Reglamento Interno de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.</li> </ul>			
<b>ELABORADO POR:</b>	M.T.	<b>FECHA:</b>	23-06-2014.
<b>REVISADO POR:</b>	M.T.	<b>FECHA:</b>	28-06-2014.

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Componente:** Área de Crédito y Cobranza.

**LISTADO DEL PERSONAL DE LA COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.**

**Cuadro # 22**  
**Listado del personal**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>
Lic. Alfredo Chucuri	Gerente
Ing. Aníbal Valdiviezo	Departamento Financiero
Ing. Humberto Cela	Departamento Operativo
Ing. Cesar Caranqui	Departamento de negocios.

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

**ELABORADO POR:** M.T. **FECHA:** 25-06-2014.

**REVISADO POR:** M.T. **FECHA:** 28-06-2014.

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Componente:** Área de Crédito y Cobranza.

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**

**1. Motivo de la Auditoría**

Siendo la Auditoría Operacional un examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y procedimientos operacionales de una entidad con el fin de emitir un informe basado en la evaluación de las tres “E”: eficiencia, eficacia y economía, se ha visto necesario aplicar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

**2. Equipo multidisciplinario**

**Cuadro # 23**

**Equipo multidisciplinario**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>
----------------------------	--------------

Dr. Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Diana Vargas	Sénior
Srta. Mónica Tierra	Junior

**Elaborado por:** Tierra, Mónica (2014).

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b>	26-06-2014.
-----------------------	-------------	---------------	-------------

<b>REVISADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b>	28-06-2014.
----------------------	-------------	---------------	-------------

	<b>NARRATIVA</b> <b>MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012.</b>	<b>AC1-MP</b>																		
<b>Entidad:</b> COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. <b>Tipo de Examen:</b> Auditoría Operacional. <b>Componente:</b> Área de Crédito y Cobranza.																				
<p><b>3. Cronograma de actividades.</b></p> <p>La Auditoría Operacional se llevará a cabo durante 45 días laborables.</p> <p style="text-align: center;"><b>Cuadro # 24</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Cronograma de actividades</b></p> <table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">FASE</th> <th style="text-align: left;">ACTIVIDAD</th> <th style="text-align: left;">TIEMPO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Primera</b></td> <td>Planificación Preliminar</td> <td>8 días</td> </tr> <tr> <td><b>Segunda</b></td> <td>Revisión de la legislación, políticas y normas.</td> <td>5 días.</td> </tr> <tr> <td><b>Tercera</b></td> <td>Revisión y evaluación de Control Interno.</td> <td>15 días.</td> </tr> <tr> <td><b>Cuarta</b></td> <td>Examen profundo de áreas críticas.</td> <td>12 días.</td> </tr> <tr> <td><b>Quinta</b></td> <td>Comunicación de Resultados</td> <td>5 días.</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Elaborado por: Tierra, Mónica (2014).</p> <p><b>4. Recursos financieros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Materiales</li> <li>❖ Pasajes</li> <li>❖ Viáticos</li> </ul> <p><b>5. Enfoque de la auditoría</b></p> <p><b>a) Componente escogidos para la auditoría</b></p> <p>La auditoría operacional analizará el componente de crédito y cobranza de la COAC Acción y Desarrollo Ltda.</p>			FASE	ACTIVIDAD	TIEMPO	<b>Primera</b>	Planificación Preliminar	8 días	<b>Segunda</b>	Revisión de la legislación, políticas y normas.	5 días.	<b>Tercera</b>	Revisión y evaluación de Control Interno.	15 días.	<b>Cuarta</b>	Examen profundo de áreas críticas.	12 días.	<b>Quinta</b>	Comunicación de Resultados	5 días.
FASE	ACTIVIDAD	TIEMPO																		
<b>Primera</b>	Planificación Preliminar	8 días																		
<b>Segunda</b>	Revisión de la legislación, políticas y normas.	5 días.																		
<b>Tercera</b>	Revisión y evaluación de Control Interno.	15 días.																		
<b>Cuarta</b>	Examen profundo de áreas críticas.	12 días.																		
<b>Quinta</b>	Comunicación de Resultados	5 días.																		
<b>ELABORADO POR:</b>		M.T.	<b>FECHA:</b>	26-06-2014.																
<b>REVISADO POR:</b>		M.T.	<b>FECHA:</b>	28-06-2014.																

	<b>NARRATIVA</b> <b>MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012.</b>		<b>AC1-MP</b>	
<b>Entidad:</b> COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. <b>Tipo de Examen:</b> Auditoría Operacional. <b>Componente:</b> Área de Crédito y Cobranza.				
<p><b>b) Enfoque de auditoría</b></p> <p>Auditoría Operacional orientada hacia la gestión de operación y resultados.</p> <p><b>c) Objetivos</b></p> <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Desarrollar una Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, en el periodo 2012, para el mejoramiento de los procesos administrativos y financieros.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar una base teórica – científica que justifique el trabajo de investigación.</li> <li>• Determinar la situación actual de la organización aplicando métodos de investigación y técnicas de auditoría.</li> <li>• Emitir un informe de auditoría que contenga conclusiones y recomendaciones e incidan en un plan de mejoramiento para la toma de decisiones.</li> </ul> <p><b>d) Alcance</b></p> <p>La Auditoría Operacional se realizará durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre del 2012.</p>				
<b>ELABORADO POR:</b>		M.T.	<b>FECHA:</b>	26-06-2014.
<b>REVISADO POR:</b>		M.T.	<b>FECHA:</b>	28-06-2014.

# FASE II



## REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN, POLÍTICAS Y NORMAS

	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b> <b>REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN, POLÍTICAS Y</b> <b>NORMAS</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012.</b>			<b>AC 2</b>
	<b>Entidad:</b> COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. <b>Tipo de Examen:</b> Auditoría Operacional. <b>Componente:</b> Área de Crédito y Cobranza.			
<b>Objetivo:</b> Estudiar y analizar la legislación externa e interna a la que se rigen las actividades de la institución, a fin de conocer su estado legal y el cumplimiento de sus objetivos.				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
01	Analice la legislación, políticas y demás normas obtenidas en la fase anterior.	AC 1	MT	29-06-2014.
02	Estudie el reglamento interno de crédito.	AC 2-RC	MT	02-07-2014.
03	Identifique las modalidades de crédito de la COAC.	AC 2-RC	MT	02-07-2014.
04	Determine las actividades que ejecuta el comité de crédito conforme a la normativa de la COAC.	AC 2-RC	MT	03-07-2014.
05	Identifique las sanciones para los deudores morosos.	AC 2-RC	MT	03-07-2014.
<b>ELABORADO POR:</b>		M.T.	<b>FECHA:</b>	18-06-2014.
<b>REVISADO POR:</b>		P.R	<b>FECHA:</b>	06-07-2014.

	<b>NARRATIVA</b> <b>Reglamento de crédito</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012.</b>	<b>AC2-RC</b>
<b>Entidad:</b>  <b>Tipo de Examen:</b>  <b>Componente:</b>	COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  Auditoría Operacional.  Área de Crédito y Cobranza.	
<b>DE LAS MODALIDADES DEL CRÉDITO</b>		
<p><b>Art. 5.-</b> El crédito es una promesa de pago y la operación financiera que facilita la cooperativa en la que se pone a disposición, una cantidad de dinero hasta un límite especificado y un período de tiempo determinado; y se pagan intereses sobre el capital utilizado.</p>		
<p>Los créditos que la Cooperativa Acción y Desarrollo Ltda., otorga son conforme a la actividad y perfil de socios/as. Por consiguiente se dividen en: Micro crédito, Créditos de Consumo y Cajas Cooperativas Comunitarias o Cooperativas.</p>		
<p><b>Art. 6.- Micro crédito.-</b> Es todo crédito 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.</p>		
<p><b>Art. 7.- Características del microcrédito:</b></p>		
<p><b>Emergente.-</b> Son créditos dirigidos a personas naturales que solventarán una calamidad doméstica, obtención de títulos de propiedad, títulos de profesionalización, bodas, etc.</p>		
<p><b>Agricultura.-</b> Son créditos dirigidos a preparación de suelos, cultivo de cereales, tubérculos, hortalizas, abonos, leguminosas, pastizales, fungicidas, plantas medicinales y forestales.</p>		
<p><b>Ganadería.-</b> Son créditos dirigidos a la compra, mejoramiento y producción de los ganados: vacuno, ovino, porcino, caprino y caballo.</p>		
<p><b>Comercio.-</b> Son créditos dirigidos para: implementación e incrementación de tiendas de abarrotes, bares, restaurantes, vestuario, calzado, compra y venta de animales, automotores, artefactos electrodomésticos.</p>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b> 29-06-2014.
<b>REVISADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b> 06-07-2014.

	<b>NARRATIVA</b> <b>Reglamento de crédito</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012.</b>	<b>AC2-RC</b>	
<b>Entidad:</b> COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. <b>Tipo de Examen:</b> Auditoría Operacional. <b>Componente:</b> Área de Crédito y Cobranza.			
<p><b>Estudios.-</b> Son créditos dirigidos para pagos de pensiones, matrículas, compra de útiles escolares e informáticos, viajes para estudios en el exterior.</p> <p><b>Especies menores.-</b> Son créditos dirigidos a la implementación de producción de cuyes, conejos, mariscos, aves, entre otros.</p> <p><b>Artesanía.-</b> Son créditos dirigidos a pequeños artesanos que confeccionan ropas típicas, folclóricas, deportivas, albañilería, panadería, carpintería, zapatería, mecánica automotriz e industrial.</p> <p><b>Agroindustria.-</b> Son créditos dirigidos a la producción y comercialización de productos lácteos, embutidos, faenamamiento y procesamientos de especies menores.</p> <p><b>Art. 8.- Créditos de Consumo.-</b> Se entiende por créditos de Consumo a los otorgados a personas naturales, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pagos de servicios, la fuente de repago proviene de la estabilidad salarial del deudor/a., adecuadamente verificada por la cooperativa.</p> <p><b>Art. 9.- Características del crédito de consumo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Compra de artículos para el hogar.-</b> Son créditos dirigidos a personas naturales para compra de artefactos, electrodomésticos, muebles.</li> <li>• <b>Vestuario.-</b> Son créditos dirigidos para compra de uniformes escolares, deportivos, coros de las iglesias.</li> <li>• <b>Vivienda.-</b> Son créditos dirigidos para adecuación y remodelación de vivienda, adquisición de materiales de construcción.</li> <li>• <b>Vehículo.-</b> Son créditos dirigidos a personas naturales, en la compra, mantenimiento y reparación de carro, motocicletas, maquinaria agrícola.</li> </ul> <p><b>Art. 10.-</b> Crédito para cajas cooperativas comunitarias o Cooperativas.</p>			
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b>	29- 06-2014.
<b>REVISADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b>	06-07-2014.



# FASE III



## REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012.</b>			<b>AC 3</b>
<b>Entidad:</b> COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. <b>Tipo de Examen:</b> Auditoría Operacional. <b>Componente:</b> Área de Crédito y Cobranza.				
<b>Objetivo</b> Evaluar la efectividad del Sistema de Control Interno, con el fin identificar posibles hallazgos que pueden ser considerados como áreas críticas.				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
01	Elabore cuestionarios de control interno basados en los componentes del COSO.	AC 3-CI	MT	15-07-2014.
02	Aplique cuestionarios de control interno.	AC 3-CI	MT	21-07-2014.
03	Elabore la matriz para establecer el nivel de riesgo y confianza.	AC 3- MRC	MT	26-07-2014.
04	Realice la hoja de resumen de conclusiones y recomendaciones por cada componente.	AC 3-CR	MT	04-08-2014.
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b>	<b>11-06-2014.</b>
<b>REVISADO POR:</b>		<b>P.R.</b>	<b>FECHA:</b>	<b>20-07-2014.</b>

**REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**  
**CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012**

**AC3-CI 1/14**

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Alcance:** Área de Crédito y Cobranza.  
**Componente:** Ambiente de Control.

N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS</b>								
1	¿La cooperativa cuenta con un código de conducta?		X		X		X	<b>H.</b> No cuenta con un código de ética.
2	¿En la institución se establece valores éticos como parte de su cultura organizacional?	X		X		X		Si ya que los valores éticos es un pilar fundamental, en las actividades diarias.
3	¿La máxima autoridad promueve la integridad y valores éticos, que beneficien a la cooperativa?	X		X		X		El gerente procura y difunde valores éticos y morales para un mejorar ambiente de control.
<b>COMPROMISO POR LA COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL</b>								
4	¿El personal de crédito cumple con los requisitos del puesto que desempeña?	X		X		X		Si todos cuentan con los perfiles y requisitos para el cargo.
5	¿La cooperativa cuenta con un plan de capacitación que contribuya al mejoramiento del personal?	X			X		X	<b>H.</b> No se aplican capacitaciones, por falta de gestión del gerente.
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>M.T</b>			<b>FECHA:</b>		<b>15-07-2014.</b>	
<b>REVISADO POR:</b>		<b>P.R</b>			<b>FECHA:</b>		<b>21-07-2014.</b>	

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Alcance:** Área de Crédito y Cobranza.  
**Componente:** Ambiente de Control.

N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Se incentiva a los empleados a la preparación?	X		X		X		Si permanentemente el empleado es fuertemente motivado.
<b>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</b>								
7	¿El organigrama estructural de la institución define claramente las líneas de autoridad y responsabilidad?	X		X		X		Se identifica con claridad las líneas de responsabilidad y autoridad.
8	¿La estructura organizativa es apropiada?	X		X		X		El organigrama estructural está correctamente elaborado y autorizado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
9	¿Es socializada la estructura organizacional a todo el personal?	X		X		X		Todos los empleados conocen el organigrama estructural.
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>M.T</b>			<b>FECHA:</b>		<b>15-07-2014.</b>	
<b>REVISADO POR:</b>		<b>P.R</b>			<b>FECHA:</b>		<b>21-07-2014.</b>	

**REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**  
**CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012**

**AC3-CI 3/14**

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Alcance:** Área de Crédito y Cobranza.  
**Componente:** Ambiente de Control.

N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	¿En la cooperativa existe delegación de funciones?	X		X		X		Existe delegación de funciones de acuerdo a sus competencias.
11	¿La institución cuenta con políticas que describan las funciones y responsabilidades de cada persona?	X			X		X	H. No cuenta con un manual de funciones.
12	¿Se respetan los niveles jerárquicos de cada departamento?	X		X		X		Si existe un respeto entre el nivel directivo, ejecutivo y operativo.
13	¿Para la selección del personal existen políticas y procedimientos establecidos?	X			X		X	H. No cuenta con un manual de reclutamiento y selección de personal.
14	¿Se convoca a concurso para la selección de personal?		X		X		X	H. No, por disposición, de gerencia.
	<b>TOTAL Σ</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>42</b>
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>M.T</b>				<b>FECHA:</b>		<b>15-07-2014.</b>
<b>REVISADO POR:</b>		<b>P.R</b>				<b>FECHA:</b>		<b>21-07-2014.</b>

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Componente:** Área de Crédito y Cobranza.

**MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA**

<b>CÁLCULO</b>	
<b>Nivel de confianza:</b>	
$CF = \frac{PT}{PP} * 100\%$	
$CF = \frac{30}{42} * 100\% = 71,43\%$	
<b>Nivel de Riesgo:</b>	
$NR = 100\% - CF = 0\%$	
$NR = 100\% - 71,43\% = 28,57\%$	

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

**Interpretación:** Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa tiene un nivel de confianza moderada del 71,43% y un nivel de riesgo moderado del 28,57%.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b>	26-07-2014.
<b>REVISADO POR:</b>	<b>P.R.</b>	<b>FECHA:</b>	20-08-2014.

**REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**  
**CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO**  
 Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012

**AC3-CI 4/14**

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Alcance:** Área de Crédito y Cobranza.  
**Componente:** Evaluación de Riesgos.

N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>OBJETIVOS</b>								
1	¿Los objetivos de la cooperativa son claros y conducen al logro de metas?	X		X		X		Los objetivos de la cooperativa son claros, medibles y alcanzables.
2	¿Las políticas son renovadas frecuentemente para garantizar el logro de los objetivos institucionales?	X		X		X		Cada inicio de año se renuevas las políticas.
3	¿Cuándo no están siendo cumplidos los objetivos y metas la máxima autoridad toma las medidas correctivas?	X		X		X		Inmediatamente con el fin de evitar riesgos.
<b>RIESGOS</b>								
4	¿Se identifican los riesgos y se los clasifica según el nivel de importancia?	X		X		X		Se clasifican según el nivel de importancia para su inmediata toma de decisiones.
5	¿Se determinar los factores internos y externos en la identificación de riesgos?	X		X		X		Si se identifican los factores que afectan la recuperación de créditos.
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>M.T</b>			<b>FECHA:</b>		<b>15-07-2014.</b>	
<b>REVISADO POR:</b>		<b>P.R</b>			<b>FECHA:</b>		<b>21-07-2014.</b>	

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Alcance:** Área de Crédito y Cobranza.  
**Componente:** Evaluación de Riesgos.

N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>VALORACIÓN DE RIESGOS</b>								
6	¿Se comunica oportunamente al gerente de los riesgos determinados?	X		X		X		El comité de crédito es el encargo de informar oportunamente al gerente y asamblea general.
7	¿Existe un proceso de valoración para la interpretación de los riesgos identificados?	X		X		X		La cooperativa identifica y analiza los riesgos relevantes que enfrenta la institución.
8	¿Se examinan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	X			X		X	<b>H</b> Se toman acciones correctivas pero no de forma permanentemente, el nivel ejecutivo operativo se refiere en el caso de los créditos.
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>M.T</b>		<b>FECHA:</b>		<b>15-07-2014.</b>		
<b>REVISADO POR:</b>		<b>P.R</b>		<b>FECHA:</b>		<b>21-07-2014.</b>		

**REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012**

**AC3-CI 6/14**

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Alcance:** Área de Crédito y Cobranza.  
**Componente:** Evaluación de Riesgos.

N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>VALORACIÓN DE RIESGOS</b>								
9	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	X		X		X		Si se realiza un análisis de acuerdo a la magnitud del daño y probabilidad de que ocurra.
	<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>27</b>
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>M.T</b>			<b>FECHA:</b>		<b>15-07-2014.</b>	
<b>REVISADO POR:</b>		<b>P.R</b>			<b>FECHA:</b>		<b>21-07-2014.</b>	

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Componente:** Área de Crédito y Cobranza.

**MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA**

**CÁLCULO**

**Nivel de confianza:**

$$CF = \frac{PT}{PP} * 100\%$$

$$CF = \frac{14}{27} * 100\% = 51,58\%$$

**Nivel de Riesgo:**

$$NR = 100\% - CF = 0\%$$

$$NR = 100\% - 51,58\% = 48,42\%$$

**CONFIANZA**

<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
5% - 24%	25% - 49%	50% - 85%
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>

**RIESGO**

**Interpretación:** Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa tiene un nivel de confianza moderada del 51,58% y un nivel de riesgo moderado del 48,42%.

**ELABORADO POR:**

**M.T.**

**FECHA:**

26-07-2014.

**REVISADO POR:**

**P.R**

**FECHA:**

20-08-2014.

**REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**  
**CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012**

**AC3-CI** 7/14

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Alcance:** Área de Crédito y Cobranza.  
**Componente:** Actividades de Control.  
**Subcomponente:** Proceso de Crédito

N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existe y se aplica, un reglamento de crédito debidamente aprobado por el Consejo de Administración y Asamblea General?	X		X		X		El proceso de crédito se basa en el reglamento interno de la cooperativa.
2	¿Se adelanta por parte de la administración un adecuado análisis del riesgo crediticio?	X		X		X		Se realiza un análisis del proceso crediticio por el comité de crédito conjuntamente con la administración.
3	¿Existe un comité de crédito?	X		X		X		Si, y está conformado por 3 miembros: el presidente que es el Gerente, un vocal y un secretario.
4	¿El comité de crédito informa periódicamente sobre su gestión?	X		X		X		Si realizan una reunión con la asamblea para dar informes de su gestión.
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>M.T</b>				<b>FECHA:</b>		15-07-2014.
<b>REVISADO POR:</b>		<b>P.R</b>				<b>FECHA:</b>		21-07-2014.

**REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**  
**CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012**

**AC3-CI 8/14**

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Alcance:** Área de Crédito y Cobranza.  
**Componente:** Actividades de Control.  
**Subcomponente:** Proceso de Crédito.

N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿El sistema de operaciones de crédito es apropiado?	X		X		X		Si es bastante bueno y necesario para realizar las operaciones diarias de la cooperativa.
6	¿Se encuentran determinados los porcentajes de calificación para la aprobación de créditos?	X		X		X		La calificación de riesgos se encuentra plasmada en el reglamento de crédito.
7	¿Las solicitudes de crédito son pre numeradas y controladas en su autenticidad?	X		X		X		Se lleva un estricto control de las solicitudes de crédito.
8	¿La cooperativa fija un monto máximo de crédito?	X		X		X		Los montos se basan en el reglamento de crédito y en el historial crediticio del socio.
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>M.T</b>				<b>FECHA:</b>		<b>15-07-2014.</b>
<b>REVISADO POR:</b>		<b>P.R</b>				<b>FECHA:</b>		<b>21-07-2014.</b>

**REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**  
**CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012**

**AC3-CI 9/14**

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Alcance:** Área de Crédito y Cobranza.  
**Componente:** Actividades de Control.  
**Subcomponente:** Proceso de Crédito.

N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿Los créditos que se receptan son aprobados en su totalidad? ¿Caso contrario que tramite se des da?		X		X		X	Quedan pendientes por no cumplir los requisitos
10	¿Se estudian los antecedentes del socio previo al otorgamiento del crédito?	X		X		X		Se comprueba los datos dados por el cliente.
11	¿Existen segregaciones de funciones?		X		X		X	<b>H.</b> El oficial es responsable de la concesión y recuperación del crédito.
12	¿Existe una correcta custodia de documentos y garantías pertenecientes a los créditos?	X		X		X		Son almacenadas en una bóveda.
13	¿Se revisan periódicamente los créditos otorgados?	X		X		X		Se realizan seguimientos de los créditos.
14	¿Cuenta con indicadores para evaluar la gestión administrativa y financiera?		X		X		X	<b>H.</b> No se utilizar indicadores de gestión.
<b>TOTAL Σ</b>		<b>10</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>42</b>
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>M.T</b>			<b>FECHA:</b>		<b>15-07-2014.</b>	
<b>REVISADO POR:</b>		<b>P.R</b>			<b>FECHA:</b>		<b>21-07-2014.</b>	

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Componente:** Área de Crédito y Cobranza.

**MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA**

<b>CÁLCULO</b>	
<b>Nivel de confianza:</b>	
$CF = \frac{PT}{PP} * 100\%$	
$CF = \frac{32}{42} * 100\% = 76,19\%$	
<b>Nivel de Riesgo:</b>	
$NR = 100\% - CF = 0\%$	
$NR = 100\% - 76,19\% = 23,81\%$	

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

**Interpretación:** Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa tiene un nivel de confianza alta con el 76,19% y un nivel de riesgo bajo del 23,81%.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b>	26-07-2014.
<b>REVISADO POR:</b>	<b>P.R.</b>	<b>FECHA:</b>	20-08-2014.

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Alcance:** Área de Crédito y Cobranza.  
**Componente:** Actividades de Control.  
**Subcomponente:** Cartera de Crédito.

N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se considera como factor importante en la morosidad, analizar de manera correcta los créditos?	X		X		X		Sin duda ya que afecta la situación económica de la institución.
2	¿La cooperativa ha fijado un índice de liquidez cómo política interna?		X		X		X	<b>H.</b> No, pero se basa a los índices establecidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
3	¿Se ha recuperado totalmente el valor de cartera vencida?		X		X		X	<b>H.</b> No por falta de un seguimiento permanente a los créditos.
4	¿Se notifica al socio deudor el vencimiento de sus pagos?	X		X		X		Si se realiza por vía telefónica y visitas a su dominio o lugar de trabajo.
5	¿Se encuentra sistematizada el área de cartera?	X			X	X		Si existen varias áreas como cobranzas, caja, y oficial de crédito.
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>M.T</b>		<b>FECHA:</b>		<b>15-07-2014.</b>		
<b>REVISADO POR:</b>		<b>P.R</b>		<b>FECHA:</b>		<b>21-07-2014.</b>		

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Alcance:** Área de Crédito y Cobranza.  
**Componente:** Actividades de Control.  
**Subcomponente:** Cartera de Crédito.

N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Se lleva un control de cartera acuerdo a los saldos, fechas y vencimientos?	X		X		X		Si de acuerdo a los días de vencimiento y el valor del crédito.
7	¿Se ha determinado y es adecuado el índice de morosidad?		X		X		X	<b>H.</b> Existe un alto porcentaje de morosidad del 9%.
8	¿Existe un proceso para los compromisos crediticios considerados como incobrables?	X		X		X		Se realiza una demanda judicial a cargo del abogado de la matriz.
9	¿El Consejo de Administración analiza periódicamente las cifras de morosidad de cartera?	X		X		X		Se realiza un análisis para recuperar la cartera vencida.
10	¿Existen reglamento o manuales que sirvan de guía para dar seguimiento a los créditos que se encuentran en morosidad?	X		X		X		La cooperativa cuenta con un reglamento de crédito.
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>7</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>30</b>
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>M.T</b>		<b>FECHA:</b>		<b>15-07-2014.</b>		
<b>REVISADO POR:</b>		<b>P.R</b>		<b>FECHA:</b>		<b>21-07-2014.</b>		

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Componente:** Área de Crédito y Cobranza.

**MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA**

<b>CÁLCULO</b>	
<b>Nivel de confianza:</b>	
$CF = \frac{PT}{PP} * 100\%$	
$CF = \frac{14}{30} * 100\% = 46,67\%$	
<b>Nivel de Riesgo:</b>	
$NR = 100\% - CF = 0\%$	
$NR = 100\% - 46,67\% = 53,33\%$	

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

**Interpretación:** Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa tiene un nivel de confianza bajo con el 46,67% y un nivel de riesgo alto del 53,33%.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b>	26-07-2014.
<b>REVISADO POR:</b>	<b>P.R.</b>	<b>FECHA:</b>	20-08-2014.

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Alcance:** Área de Crédito y Cobranza.  
**Componente:** Actividades de Control.  
**Subcomponente:** Recuperación de Cartera.

N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se monitorean periódicamente el proceso de otorgamiento de crédito, con el propósito de analizar la eficacia de los mismos?		X		X		X	<b>H.</b> No, solo los créditos que están vencidos por más de 90 días.
2	¿Están definidas de forma clara las funciones y obligaciones del personal vinculado con el área crediticia?	X		X		X		Están definidas pero no plasmadas en un manual de funciones.
3	¿El oficial de crédito realiza visitas al domicilio del deudor a partir del primer día de morosidad?		X		X		X	<b>H.</b> No, se aplica llamadas telefónicas.
4	¿Se utiliza la vía judicial como último recurso para recuperación de cartera?	X		X		X		Si realiza dos notificaciones vía judicial por parte del abogado de la matriz.
<b>TOTAL Σ</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>12</b>
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>M.T</b>				<b>FECHA:</b>		<b>15-07-2014.</b>
<b>REVISADO POR:</b>		<b>P.R</b>				<b>FECHA:</b>		<b>21-07-2014.</b>

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Componente:** Área de Crédito y Cobranza.

**MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA**

CÁLCULO
<p><b>Nivel de confianza:</b></p> $CF = \frac{PT}{PP} * 100\%$ $CF = \frac{6}{12} * 100\% = 50\%$
<p><b>Nivel de Riesgo:</b></p> $NR = 100\% - CF = 0\%$ $NR = 100\% - 50\% = 50\%$

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

**Interpretación:** Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa tiene un nivel de confianza baja con el 50% y un nivel de riesgo alto del 50%.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b>	26-07-2014.
<b>REVISADO POR:</b>	<b>P.R</b>	<b>FECHA:</b>	20-08-2014.

**REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**  
**CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012**

**AC3-CI** 13/14

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Alcance:** Área de Crédito y Cobranza.  
**Componente:** Sistemas de Información y Comunicación.

N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Posee la cooperativa un software para manejar el área contable y de crédito?	X		X		X		Si posee un software que fue comprado a una empresa privada.
2	¿Es adecuado el manejo de los paquetes contables de la cooperativa?		X		X		X	<b>H.</b> No, es inadecuado, tiene muchas fallas.
3	¿La totalidad de cartera se encuentra contabilizada?	X		X		X		Si diariamente se realiza la contabilización de todas las transacciones que realiza la cooperativa.
4	¿Se aplican inventarios a los documentos que amparan cartera?	X		X		X		Se realiza inventarios mensualmente para su oportuna localización.
5	¿Existe personal de seguridad para salvaguardar los recursos de la cooperativa?	X		X		X		Se cuenta con guardias de seguridad, en la oficina matriz y en las sucursales.
<b>TOTAL Σ</b>		<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>15</b>
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>M.T</b>			<b>FECHA:</b>		15-07-2014.	
<b>REVISADO POR:</b>		<b>P.R</b>			<b>FECHA:</b>		21-07-2014.	

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Componente:** Área de Crédito y Cobranza.

**MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA**

<b>CÁLCULO</b>	
<b>Nivel de confianza:</b>	
$CF = \frac{PT}{PP} * 100\%$	
$CF = \frac{12}{15} * 100\% = 80\%$	
<b>Nivel de Riesgo:</b>	
$NR = 100\% - CF = 0\%$	
$NR = 100\% - 80\% = 20\%$	

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

**Interpretación:** Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa tiene un nivel de confianza alta con el 80% y un nivel de riesgo bajo del 20%.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b>	26-07-2014.
<b>REVISADO POR:</b>	<b>P.R.</b>	<b>FECHA:</b>	20-08-2014.

**REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**  
**CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO**  
**Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012**

**AC3-CI** 14/14

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Alcance:** Área de Crédito y Cobranza.  
**Componente:** Supervisión y Monitoreo.

N°	PREGUNTA	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Las actividades que desempeña el personal son supervisadas periódicamente?	X		X		X		Son supervisadas por el jefe de recursos humanos.
2	¿Se evalúa constantemente las funciones de los asesores de crédito?	X		X		X		Por el jefe de recursos humanos.
3	¿Se realizan comparaciones de los registros contables con la existencia física de los recursos financieros?	X		X		X		Periódicamente con el fin de constatar su existencia física.
4	¿Se revisa y analiza los informes del Gerente General?	X		X		X		Siempre y son revisados por el Consejo de Administración.
5	¿El Comité de Crédito analiza periódicamente los informes de cartera vencida?	X		X		X		Por supuesto con el fin de tomar medidas correctivas.
<b>TOTAL Σ</b>		<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>15</b>
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>M.T</b>			<b>FECHA:</b>		<b>15-07-2014.</b>	
<b>REVISADO POR:</b>		<b>P.R</b>			<b>FECHA:</b>		<b>21-07-2014.</b>	

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Componente:** Área de Crédito y Cobranza.

**MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA**

<b>CÁLCULO</b>	
<b>Nivel de confianza:</b>	
$CF = \frac{PT}{PP} * 100\%$	
$CF = \frac{15}{15} * 100\% = 100\%$	
<b>Nivel de Riesgo:</b>	
$NR = 100\% - CF = 0\%$	
$NR = 100\% - 100\% = 0\%$	

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

**Interpretación:** Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa tiene un nivel de confianza alta con el 100% y un nivel de riesgo moderado del 0%.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b>	26-07-2014.
<b>REVISADO POR:</b>	<b>P.R.</b>	<b>FECHA:</b>	20-08-2014.

**REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO  
MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA  
Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012**

**AC 3-MRC**

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Alcance:** Área de Crédito y Cobranza.

N°	COMPONENTE	# DE PREGUNTAS	PONDERACIÓN						CONFIANZA PREVISTA	CONFIANZA TOTAL (SI)	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
			DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO				%	M	%	M
			SI	NO	SI	NO	SI	NO						
1	Ambiente de Control	14	12	2	9	5	9	5	42	30	71,43%	M	28,57%	M
2	Evaluación de Riesgos	9	8	1	6	3	6	3	27	20	74,07%	M	25,93%	M
3	Actividades de Control – Proceso de Crédito.	14	10	4	11	3	11	3	42	32	76,19%	A	23,81%	B
4	Actividades de Control – Cartera de Crédito. .	10	7	3	6	4	7	3	30	20	66,67%	M	33,33%	M
5	Actividades de Control – Recuperación de cartera.	4	2	2	2	2	2	2	12	6	50%	M	50%	M
6	Sistemas de Información y Comunicación.	5	4	1	4	1	4	1	15	12	80,00%	A	20%	B
7	Supervisión y Monitoreo.	5	5	0	5	0	5	0	15	15	100%	A	0%	B
<b>ELABORADO POR:</b>			<b>M.T</b>			<b>FECHA:</b>			<b>26-07-2014.</b>					
<b>REVISADO POR:</b>			<b>P.R</b>			<b>FECHA:</b>			<b>29-08-2014.</b>					

A = Alta.      M = Moderado.      B = Bajo

**REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO  
RESUMEN DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO  
Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012.**

**AC 3-CR**

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Alcance:** Área de Crédito y Cobranza.

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
AMBIENTE DE CONTROL	Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa tiene un nivel de confianza moderada del 71,43% y un nivel de riesgo moderado del 28,57%.	<b>Código de ética:</b> La cooperativa no cuenta con un Código de Ética, que sirva de guía de los valores éticos y profesionales para un buen ambiente de trabajo, aun así se practican valores basados en principios. <b>I</b>	<b>Al Gerente General:</b> Diseñar e implementar formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos administrativos y financieros.
		<b>Capacitaciones:</b> La cooperativa no cuenta con programas de capacitación periódicos que contribuyan al mejoramiento del desempeño en las funciones de cada empleado.	<b>Al Gerente General:</b> Como es prioridad de la cooperativa elevar la calidad de sus servicios y desempeño de sus trabajadores, debe invertir en capacitación del personal para aumentar sus destrezas y conocimientos.
		<b>Manual de Funciones:</b> En la cooperativa existe delegación de responsabilidades y funciones, se identifican y se respetan los niveles jerárquicos, pero no cuenta con un manual de funciones. <b>I</b>	<b>Al Gerente General:</b> Emitir un manual de funciones que describa las prácticas apropiadas para que el personal desarrolle sus actividades de manera eficiente.
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>M.T</b>	<b>FECHA:</b> 04-08-2014.
<b>REVISADO POR:</b>		<b>P.R</b>	<b>FECHA:</b> 20-08-2014.

**REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO  
RESUMEN DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO  
Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012.**

**AC 3-CR**

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Alcance:** Área de Crédito y Cobranza.

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
		<b>Manual de selección de personal:</b> No cuentan con un manual de selección de personal. <b>I</b>	<b>Al Jefe de Recursos Humanos:</b> Elaborar formalmente junto con el gerente un manual que plasme las políticas para la selección de personal, con el fin de elevar el rendimiento en cada puesto de trabajo, ya que este recurso es el más importante y valioso dentro de cualquier entidad.
<b>EVALUACION DE RIESGO</b>	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., presenta un riesgo moderado del 74,07% y el nivel de confianza también es moderado con el 25,93%.	<b>Riesgos:</b> El área de créditos tiene identificados los riesgos, con el fin de contrarrestarlos, pero no se realiza de forma continua.	<b>Al Gerente General:</b> Tomar medidas pertinentes para afrontar los riesgos encontrados de manera permanente y evitar que perjudique las actividades diarias.
		<b>Riesgo crediticio:</b> La cooperativa tiene la capacidad de identificar los riesgos y los factores causantes tanto internos y externos, pero no se realiza un control permanente.	<b>Al Gerente General:</b> Al Gerente general, dispondrá realizar un control y seguimiento permanente de los créditos, dando prioridad a los montos más elevados.
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>M.T</b>	<b>FECHA:</b> 04-08-2014.
<b>REVISADO POR:</b>		<b>P.R</b>	<b>FECHA:</b> 20-08-2014.

**REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO  
RESUMEN DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO  
Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012.**

**AC 3-CR**

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Alcance:** Área de Crédito y Cobranza.

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL.</b>	Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa tiene un nivel de confianza alto con el 86,67% y un nivel de riesgo bajo del 13,33%.	<b>Índice de morosidad.</b>  La cooperativa presenta un alto índice de morosidad del 9%.	<b>Al Gerente General:</b>  Evitar otorgar créditos a socios que no cuenten con un intachable historial crediticio.
<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	Luego de la aplicación del cuestionario de control interno se determinó que la cooperativa tiene un nivel de confianza alta con el 80% y un nivel de riesgo bajo del 20%.	El sistema que se maneja en la cooperativa es inadecuado, sin embargo permite tener la información de manera oportuna.	<b>Al Gerente General:</b> Implementar un sistema de información formado en base a políticas y procedimientos que permitan obtener de manera oportuna información confiable.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>M.T</b>	<b>FECHA:</b>	04-08-2014.
<b>REVISADO POR:</b>	<b>P.R</b>	<b>FECHA:</b>	20-08-2014.

	<b>REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>RESUMEN DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012.</b>		<b>AC 3-CR</b>	
<b>Entidad:</b> <b>Tipo de Examen:</b> <b>Alcance:</b>		COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. Auditoría Operacional. Área de Crédito y Cobranza.		
<b>COMPONENTE</b>	<b>NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>	
<b>MONITOREO</b>	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., presenta un riesgo moderado del 100% y un nivel de confianza moderado del 0%.	La cooperativa realiza seguimiento al desempeño de las actividades de los asesores de crédito, además que verifica la documentación física con lo que presenta el sistema.	<b>Al Gerente General:</b> Como máxima autoridad realizar controles periódicos del desempeño laboral de los empleados relacionados con créditos y recuperación de los mismos.	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>M.T</b>	<b>FECHA:</b>	04-08-2014.
<b>REVISADO POR:</b>		<b>P.R</b>	<b>FECHA:</b>	20-08-2014.

# FASE IV



## EXAMEN PROFUNDO DE ÁREAS CRÍTICAS

	<p align="center"><b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>  <b>EXAMEN PROFUNDO DE ÁREAS CRÍTICAS</b>  <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012.</b></p>			<p align="center"><b>AC 4</b></p>
<p><b>Entidad:</b> COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.</p> <p><b>Tipo de Examen:</b> Auditoría Operacional.</p> <p><b>Componente:</b> Área de Crédito y Cobranza.</p>				
<p><b>Objetivo:</b>  Desarrollar un análisis profundo de las áreas críticas identificadas.</p>				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
01	Elabore diagramas de flujo del proceso de crédito y cobranza.	AC 4-DF	MT	08-09-2014.
02	Aplique indicadores de gestión, con el fin de verificar el grado de eficiencia del área de créditos, y el índice de morosidad.	AC 4-IG	MT	12-09-2014.
03	Elabore la hoja de hallazgos.	AC 4-HH	MT	17-09-2014.
<b>ELABORADO POR:</b>		M.T.	<b>FECHA:</b>	01-09-2014.
<b>REVISADO POR:</b>		P.R	<b>FECHA:</b>	22-09-2014.

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Componente:** Área de Crédito y Cobranza.  
**Procedimiento :** PROCESO DE CRÉDITO

N°	AREA	OPERACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN
1	SOCIO	<pre> graph TD     INICIO[INICIO] --&gt; SOLICITA[Solicita un crédito y entrega los requisitos.]     SOLICITA --&gt; SOLICITUD[Solicitud de crédito.]     SOLICITUD --&gt; REvisa[Revisa la calificación crediticia del socio en el buró de crédito.]     </pre>	<p>La operación de crédito inicia con la solicitud de préstamos por parte de un socio, además es necesario que el solicitante entregue los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cédula de identidad del socio y conyugue (copias a color).</li> <li>▪ Papeleta de votación.</li> <li>▪ Foto tamaño carnet.</li> <li>▪ Cédula de identidad de garante y conyugue (copias a color).</li> <li>▪ Certificado de ingresos (rol de pagos)</li> <li>▪ Pago de un servicio básico actualizado (agua, luz o teléfono).</li> </ul>
2	OFICIAL DE CRÉDITO	<pre> graph TD     1[1]     </pre>	<p>El oficial de crédito revisa en el Buró de Crédito la calificación de riesgo y la información sobre el historial crediticio del solicitante.</p>

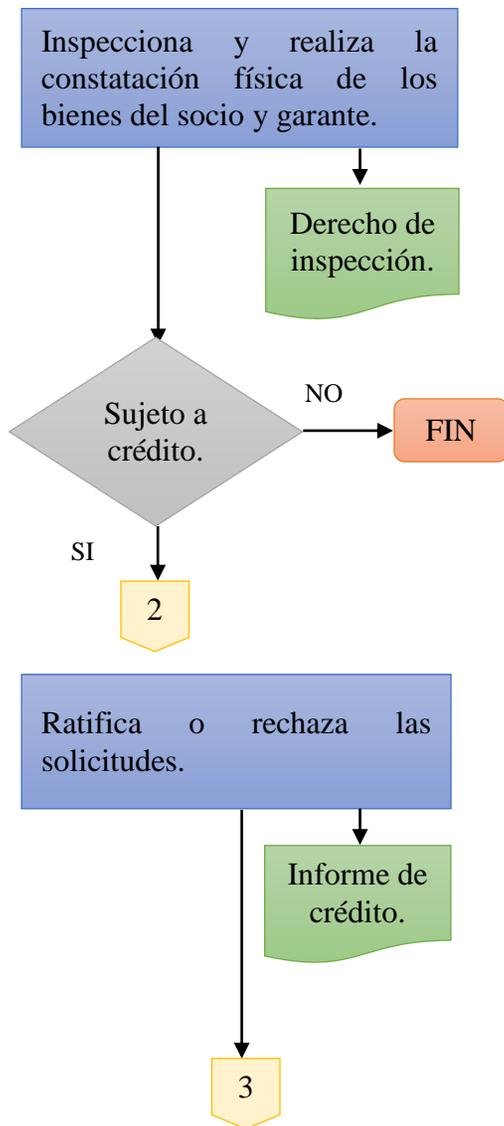
3

4

5

OFICIAL DE CRÉDITO OFICIAL DE CRÉDITO

COMITÉ DE CRÉDITO



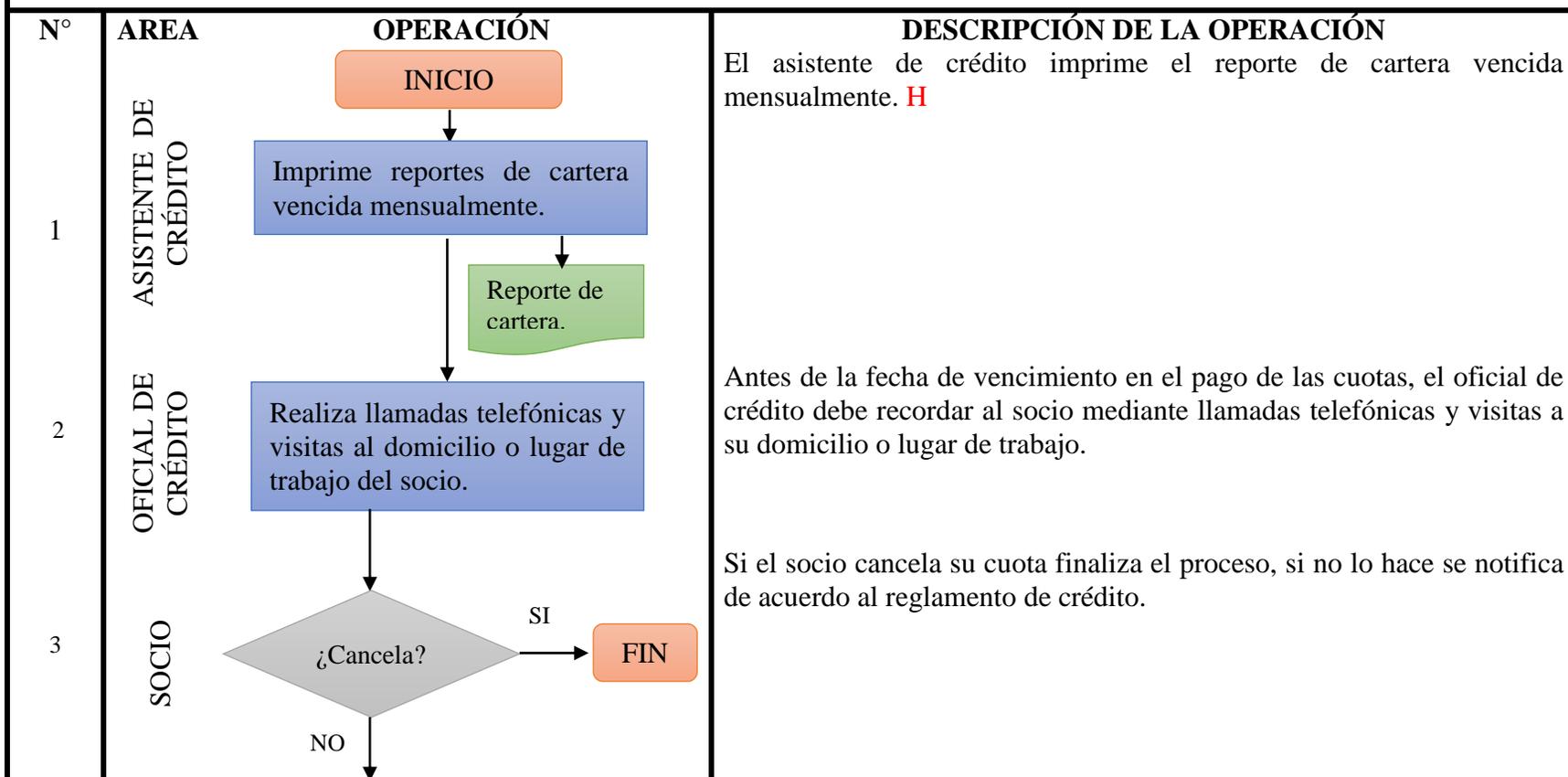
El oficial de crédito inspecciona y realiza una constatación física de los bienes muebles e inmuebles en los domicilios del socio y garantes, el costo de salida tendrá el valor de 5 dólares, el comprobante cobro del derecho de inspección se presentará en la carpeta de crédito para su aprobación.

El oficial de crédito es el único responsable facultado para aprobar las solicitudes de créditos hasta un monto máximo de \$ 1.000 en cualquier tipo de crédito debidamente documentados y cumpliendo todos los requisitos.

El comité de crédito ratifica o rechaza las solicitudes de créditos autorizadas por el oficial de crédito, todas las solicitudes de crédito previo a su aprobación en cualquiera de las instancias previstas en el reglamento, deberá contar con la evaluación técnica del oficial de crédito en el informe de crédito. El oficial de crédito dará a conocer la resolución de la comisión de crédito.

6	OFICIAL DE CRÉDITO	<pre> graph TD     A[Imprime y llena un pagaré con sus correspondientes garantías.] --&gt; B[Pagaré]   </pre>	<p>Los créditos aprobados con toda la documentación serán emitidos en el sistema informático de la cooperativa con acreditación a la cuenta de ahorros del socio, previa la firma de pagarés y garantías, de la misma manera se entrega la tabla de amortización para el cumplimiento de las cuotas.</p> <p>Los pagarés se archivan una copia en la carpeta de crédito del socio y la original en la caja fuerte de la oficina principal.</p>		
7	TESORERÍA	<pre> graph TD     A[Transfiere el valor del crédito a la cuenta de ahorros del socio.] --&gt; B[Papeleta de retiro]     A --&gt; C[FIN]   </pre>	<p>Tesorería actualiza los saldos en la libreta de ahorros del socio, entrega el efectivo previa a la entrega de la papeleta de retiro la misma que es archivada.</p>		
		<b>ELABORADO POR:</b> <b>REVISADO POR:</b>	<b>M.T</b> <b>P.R</b>	<b>FECHA:</b> <b>FECHA:</b>	<b>08-09-2014.</b> <b>22-09-2014.</b>

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.  
**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.  
**Componente:** Área de Crédito y Cobranza.  
**Procedimiento :** PROCESO SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA



4	ASISTENTE DE CRÉDITO ASISTENTE DE CRÉDITO ABOGADO	Realiza la segunda notificación.	<p>Pasados los ocho días el oficial de crédito realiza la segunda notificación con cargo de \$ 3 a la cuenta.</p> <p>Pasados los quince días se aplica la notificación extrajudicial con un recargo de \$ 5, además sigue la morosidad del 10%. En el caso de existir un retraso por más de 30 días se aplica una segunda notificación extrajudicial con el recargo de \$ 10.</p> <p>El abogado de la cooperativa inicia con los trámites judiciales previa a la información presentada por el oficial de crédito, y comunica al socio del proceso judicial.</p>								
5		Se entrega al socio una notificación extrajudicial.									
6		Inicia y comunica al socio del inicio del trámite judicial  									
			<table border="1"> <tr> <td data-bbox="961 971 1297 1015">ELABORADO POR:</td> <td data-bbox="1297 971 1411 1015">M.T</td> <td data-bbox="1411 971 1717 1015">FECHA:</td> <td data-bbox="1717 971 1900 1015">08-09-2014.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="961 1015 1297 1055">REVISADO POR:</td> <td data-bbox="1297 1015 1411 1055">P.R</td> <td data-bbox="1411 1015 1717 1055">FECHA:</td> <td data-bbox="1717 1015 1900 1055">22-09-2014.</td> </tr> </table>	ELABORADO POR:	M.T	FECHA:	08-09-2014.	REVISADO POR:	P.R	FECHA:	22-09-2014.
ELABORADO POR:	M.T	FECHA:	08-09-2014.								
REVISADO POR:	P.R	FECHA:	22-09-2014.								

	<b>EXAMEN PROFUNDO DE ÁREAS CRÍTICAS INDICADORES DE GESTIÓN</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012.</b>	<b>AC 4-IG</b>
<b>Entidad:</b> <b>Tipo de Examen:</b> <b>Componente:</b>	COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. Auditoría Operacional. Área de Crédito y Cobranza.	
<b>EFICACIA</b>		
<b>Programática</b>  $= \frac{\text{\#Objetivos cumplidos en el año 2012.}}{\text{\#Objetivos planteados en el año 2012.}}$		
<b>Solicitud de créditos</b>  $= \frac{\text{\# de solicitudes otorgadas en el año 2012.}}{\text{\# de solicitudes recibidas en el año 2012.}}$		
<b>EFICIENCIA</b>		
<b>Recuperación de cartera</b>  $= \frac{\text{\# Créditos Cobrados en el año 2012.}}{\text{\# Total de Crédito en el año 2012.}}$		
<b>ECONOMÍA</b>		
<b>Risgo crediticio</b>  $= \frac{\text{Valor de Cart. vencida + Valor Cart. que no Devenga Interés en el año 2012.}}{\text{Valor Cartera total – Valor de Provisiones en el año 2012.}}$		
<b>Morosidad</b>  $= \frac{\text{Valor de Cartera vencida + Valor de Cart. QNDI en el año 2012.}}{\text{Valor de Cartera por vencer + Cart. ven. en el año 2012.}}$		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>M.T.</b>	<b>FECHA:</b> 12-09-2014.
<b>REVISADO POR:</b>	<b>P.R.</b>	<b>FECHA:</b> 22-09-2014.

**Entidad:** COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.

**Tipo de Examen:** Auditoría Operacional.

**Componente:** Área de Crédito y Cobranza.

**NO EXISTE UN CÓDIGO DE ÉTICA**

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
La cooperativa no cuenta con un Código de Ética, que sirva de guía de los valores éticos y profesionales para un buen ambiente de trabajo.	Normas de Control Interno 200-01 Integridad y Valores Éticos expresa: La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética.	En la cooperativa no se considerado indispensable elaborar un Código de Ética que sirva de guía dentro de la cultura organizacional.	Desorganización dentro de la cooperativa, ocasionando un desempeño laboral deficiente.	La entidad no cuenta con un Código de Ética, en el que detalle de manera específica los valores para un buen ambiente de trabajo.	Al Gerente General:  Diseñar e implementar un Código de Ética, alineado al mejoramiento laboral y al comportamiento moral del personal.

**FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL.**

La entidad no cuenta con un plan de capacitaciones.	Normas de Control Interno 407-06 Capacitación y entrenamiento expresa: El plan de capacitaciones será formulado por las	La cooperativa no cuenta con programas de capacitación periódicos que contribuyan al mejoramiento del	Afecta la preparación profesional y desarrollo eficiente en sus funciones.	No se ejecutan capacitaciones periódicas que mejoren el desempeño del personal, por la falta de un plan de	Al jefe de Recursos Humanos, como es prioridad de la cooperativa elevar la calidad de sus servicios y desempeño de sus
---	---	---	--	--	--

	unidades de talento humano y aprobado por la máxima autoridad.	desempeño en las funciones de cada empleado.		capacitaciones.	trabajadores, debe invertir en capacitación del personal para aumentar sus destrezas y conocimientos.
<b>INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES</b>					
En la cooperativa existe delegación de responsabilidades y funciones, pero no se cuenta con un manual de funciones.	Se debe implementar un manual de funciones, el mismo que indique las competencias, capacidades y el perfil profesional del personal.	No se ha diseñado un manual de funciones, por falta de interés del gerente general.	Recurso humano con escasa competencia profesional e inadecuada delegación de responsabilidad y autoridad.	No existe un Manual de Funciones que defina claramente las competencias profesionales, habilidades y capacidades, que el personal debe cumplir para el desarrollo eficiente de las actividades.	Al Gerente General:  Implementar un manual de funciones que describa las prácticas apropiadas para que el personal desarrolle sus actividades de manera eficiente.
<b>INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.</b>					
El personal que labora el área de crédito ha sido contratado por afinidad y	Un manual de reclutamiento y selección de personal que contenga los	La falta de conocimiento ha llevado a contratar a personal sin	Dificulta el crecimiento de la cooperativa, por no contar con profesionales	Por la falta de un manual de reclutamiento y selección de personal, la	Al Jefe de Recursos Humanos emitir formalmente junto con el gerente un manual que

parentesco.	perfiles y funciones de cada puesto de trabajo.	realizar ningún tipo de selección y un incorrecto estudio de los perfiles y experiencia para el cargo.	capacitados y un nivel elevado de experiencia.	cooperativa no cuenta con profesionales competitivos.	plasmase las políticas para la selección de personal, con el fin de elevar el rendimiento en cada puesto de trabajo.
<b>RIESGO CREDITICIO.</b>					
La cooperativa no realiza el rastreo de los créditos otorgados para asegurar el cumplimiento del pago de las cuotas.	Según el Reglamento de Crédito Art.49. Supervisión del Crédito expresa: la cooperativa debe supervisar el adecuado uso del crédito.	Falta de interés del Consejo de Administración por dar seguimiento a los créditos otorgados y dar prioridad en la recuperación de cartera.	Alto nivel en el porcentaje de morosidad.	La cooperativa no efectúa el monitoreo de los créditos otorgados, para verificar el correcto uso de los mismos y el cumplimiento de los pagos puntuales.	Al Gerente general, dispondrá realizar un control y seguimiento permanente de los créditos, dando prioridad a los montos más elevados.
<b>ELABORADO POR:</b>			<b>M.T</b>	<b>FECHA:</b>	<a href="#">17-09-2014.</a>
<b>REVISADO POR:</b>			<b>P.R</b>	<b>FECHA:</b>	<a href="#">22-09-2014.</a>

# FASE V



## COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b> Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012.			<b>AC 5</b>
<b>Entidad:</b> COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. <b>Tipo de Examen:</b> Auditoría Operacional. <b>Componente:</b> Departamento de Crédito y Cobranza.				
<b>Objetivo:</b> Emitir un informe de auditoría operacional con las respectivas conclusiones y recomendaciones, susceptibles de ser consideradas en la toma de decisiones.				
Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
01	Redacte la carta de presentación al Gerente General.	AC 6- CG	MT	06-10-2014.
02	Elabore el borrador del informe de auditoría.	AC 6-IA	MT	07-10-2014.
03	Realice una notificación para la lectura del borrador del informe.	AC 6-NI	MT	10-10-2014.
<b>ELABORADO POR:</b>		M.T.	<b>FECHA:</b>	03-10-2014.
<b>REVISADO POR:</b>		M.T.	<b>FECHA:</b>	25-10-2014.



# ***INFORME DE AUDITORÍA***

**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.

**EXAMEN:** AUDITORÍA OPERACIONAL.

---

**PERÍODO:** 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.

---

## **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Riobamba, 06 de Octubre de 2014.

Lic.

Alfredo Chucuri

**GERENTE GENERAL DE LA COAC “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”**

Presente.

De mi consideración:

Se ha realizado la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2012, la misma que se realizó en base a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y normativa interna de la institución.

Para la evaluación de Control Interno se aplicaron los componentes del método COSO, los mismos que sirvieron en la ejecución de la auditoría y elaboración del informe, de cuya evaluación se establecen una serie de resultados con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, con el fin de mejorar la eficiencia en las operaciones de la cooperativa.

Atentamente,

Srta. Mónica Tierra  
**AUTOR DE TESIS**

**NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME DE  
AUDITORÍA**

**PARA:** Lic. Alfredo Chucuri  
**DE:** Srta. Mónica Tierra  
**ASUNTO:** Lectura del borrador de Informe  
**FECHA:** Riobamba, 10 de Octubre de 2014.

De conformidad a lo acordado en el Contrato de prestación de Servicios Profesionales, me permito convocar a la conferencia de lectura del borrador del informe de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2012, que se llevará a cabo en la sala de juntas de la cooperativa el día lunes 22 de Septiembre del presente año.

Atentamente,

Srta. Mónica Tierra  
**AUTOR DE TESIS**

**COAC “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”**  
**INFORME DE AUDITORÍA**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.**

**CAPÍTULO I**

**MOTIVO DEL EXAMEN**

La ejecución de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2012, se llevó a efecto de conformidad a la Orden de Trabajo N° 001-MT del 23 de Mayo de 2014, supervisada por el Dr. Patricio Robalino en calidad de Director de Tesis, y por requisito principal para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

**OBJETIVOS DEL EXAMEN**

**Objetivo General:**

Desarrollar una Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, en el periodo 2012, para el mejoramiento de los procesos administrativos y financieros.

**Objetivos específicos:**

- Desarrollar una base teórica científica que justifique el trabajo de investigación.
- Determinar la situación actual de la organización aplicando métodos de investigación y técnicas de auditoría.
- Emitir un informe de auditoría que contenga conclusiones y recomendaciones e incidan en un plan de mejoramiento para la toma de decisiones.

## ALCANCE DE LA AUDITORÍA

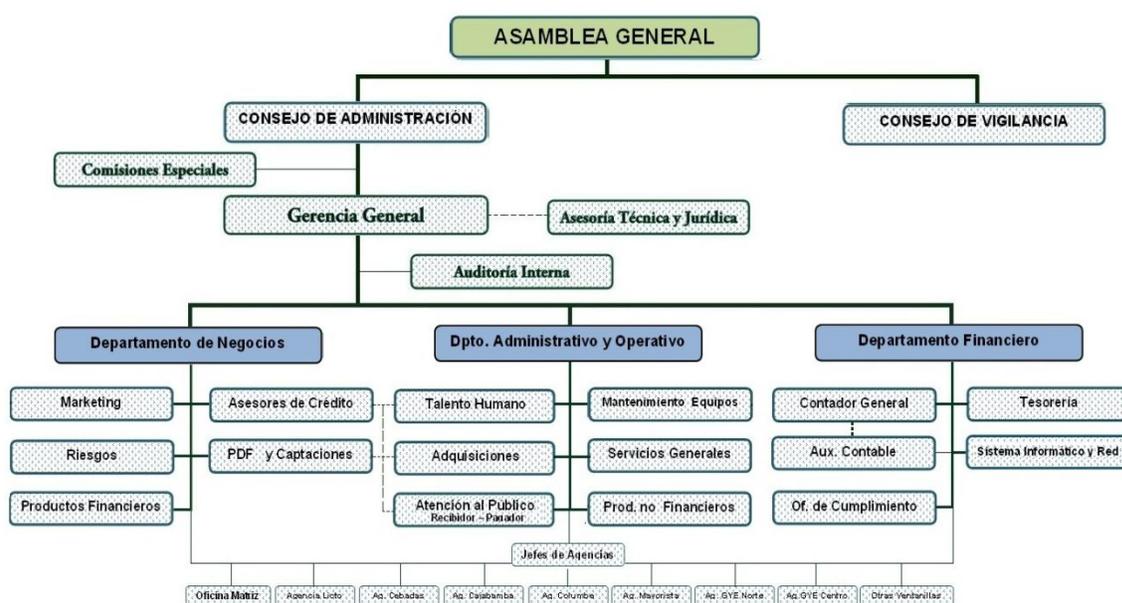
El examen de Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, en el periodo 2012, se ejecutará en un tiempo de 45 días laborables.

## BASE LEGAL

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, ejerce sus funciones y presta sus servicios basados en la siguiente normativa legal vigente:

- Constitución Política de la República del Ecuador.
- Ley de Compañías.
- Ley para Instituciones del Sistema Financiero.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.
- Código de Trabajo.
- Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

## ESTRUCTURA ORGÁNICA



## CAPÍTULO II

### RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

#### **1. HALLAZGO: INEXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda., no cuenta con un Código de Ética profesional, donde se establezcan la integridad y valores éticos como un instrumento de control, para un eficiente ambiente de trabajo.

#### **Conclusión:**

La entidad no cuenta con un Código de Conducta, en el que detalle de manera específica los valores éticos y morales que sirvan de guía para una buena comunicación y ambiente de laboral con valores de imparcialidad y el de objetividad.

#### **Recomendación:**

#### ***Al Gerente General:***

Diseñar e implementar un Código de Ética, alineado al mejoramiento laboral y al comportamiento moral del personal.

#### **2. HALLAZGO: FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL.**

La cooperativa no cuenta un plan de capacitación y evaluación de personal que favorezcan y contribuyan al mejoramiento de las competencias y desempeño de las funciones de cada empleado.

**Conclusión:**

La cooperativa está expuesta a riesgos de diferentes clases, puesto que por falta de ejecución de capacitaciones al personal, no se encuentra apto para enfrentar las constantes variaciones del mercado financiero.

**Recomendación:****Al jefe de Recursos Humanos:**

Como es prioridad de la cooperativa elevar la calidad de sus servicios y desempeño de sus trabajadores, debe invertir en capacitación del personal para aumentar sus destrezas y conocimientos, además establecer un plan de capacitaciones anual que adiestre al personal frente a distintos escenarios que se presenten en el giro del negocio de la cooperativa.

**3. HALLAZGO: INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES**

En la cooperativa existe delegación de responsabilidades y funciones, pero no cuenta con un manual de funciones por falta de interés del gerente general.

**Conclusión:**

No existe un manual de funciones que defina claramente las competencias profesionales, habilidades y capacidades, que el personal debe cumplir para el desarrollo eficiente de sus actividades.

**Recomendación:*****Al Gerente General:***

Elaborar e implementar un manual de funciones que describa las prácticas apropiadas para que el personal desarrolle sus actividades de manera eficiente.

#### **4. HALLAZGO: INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.**

La falta de conocimiento ha llevado a contratar a personal sin realizar ningún tipo de selección y un incorrecto estudio de los perfiles y experiencia para el cargo.

##### **Conclusión:**

Por la falta de un manual de reclutamiento y selección de personal, la cooperativa no cuenta con profesionales competitivos, además dificulta el crecimiento de la cooperativa por no contar con profesionales capacitados y un nivel elevado de experiencia.

##### **Recomendación:**

###### *Al Jefe de Recursos Humanos*

Emitir formalmente junto con el gerente un manual en que se plasme las políticas para la selección de personal, con el fin de elevar el rendimiento en cada puesto de trabajo.

#### **5. HALLAZGO: RIESGO CREDITICIO.**

La cooperativa no realiza el rastreo de los créditos otorgados para asegurar el cumplimiento del pago de las cuotas.

##### **Conclusión:**

La cooperativa no efectúa el monitoreo de los créditos otorgados para verificar el correcto uso de los mismos y el cumplimiento de los pagos puntuales, por lo cual existe un porcentaje significativo de cartera vencida, la cual trae como consecuencia una gestión financiera inadecuada.

## Recomendación:

### *Al Gerente general:*

Por el incremento de la cartera vencida de la cooperativa, es necesario que se disponga un programa informático para fomentar la recuperación de la cartera, además realizar un control y seguimiento permanente de los créditos, dando prioridad a los montos más elevados.

## INDICADORES

INDICADOR	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
<b>Programática</b>	$= \frac{\text{\#Objetivos cumplidos en el año 2012.}}{\text{\#Objetivos planteados en el año 2012.}}$ $= \frac{7}{10} \times 100\%$ $= 70\%$	Durante el período 2012 en la COAC Acción y Desarrollo Ltda., no se han cumplido en un 30% los objetivos establecidos debido al desconocimiento del personal.
<b>Solicitud de créditos</b>	$= \frac{\text{\# de solicitudes otorgadas en el año 2012.}}{\text{\# de solicitudes recibidas en el año 2012.}}$ $= \frac{93}{120} \times 100\%$ $= 78\%$	Del total de solicitudes de crédito presentadas en el año 2012; el 78% de solicitudes fueron aprobadas, mientras que el 22% fueron rechazadas por no cumplir con los requisitos.
<b>Recuperación de cartera</b>	$= \frac{\text{\# Créditos Cobrados en el año 2012.}}{\text{\# Total de Crédito en el año 2012.}}$	En el período 2012 se otorgaron 93 créditos de los cuales el 22% no ha sido recuperado

	$= \frac{73}{93} \times 100\%$ $= 78\%$	y corren el riesgo de ser incobrables ya que algunos cuentan con más de 180 días de retraso.
<b>Riesgo crediticio</b>	$= \frac{\text{Valor de Cart. vencida} + \text{Valor Cart. QNDI}}{\text{Valor Cartera total} - \text{Valor de Provisiones}}$ $= \frac{3.627,67 + 6.409,76}{114.805,79 - (-1.995,94)}$ $= \frac{10.037,43}{116.801,73} \times 100\%$ $= 9\%$	La cooperativa presenta un riesgo crediticio del 9%, lo cual indica un alto porcentaje de riesgo en la recuperación de los créditos otorgados.
<b>Morosidad</b>	$= \frac{\text{Valor de Cartera vencida} + \text{Val. Cart. QNDI}}{\text{Valor de Cart. por vencer} + \text{Cart. vencida}}$ $= \frac{3.627,67 + 6.409,76}{106.764,30 + 3.627,67}$ $= \frac{10.037,43}{110.391,97} \times 100\%$ $= 9,09\%$	La cooperativa presenta un alto índice de morosidad del 9% por lo que se recomienda evitar otorgar créditos a socios que no cuenten con un intachable historial crediticio.

**Srta. Mónica Tierra.**

**AUTORA DE TESIS**

**Dr. Patricio Robalino**

**DIRECTOR DE TESIS**

## CAPÍTULO III

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CONCLUSIONES

- La cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”; no ha sido sujeta de una Auditoría Operacional, evitando contar con un instrumento de control para determinar la eficiencia, eficacia y economía en los procesos administrativos y financieros.
- La entidad no cuenta con un Código de Conducta, en el que detalle de manera específica los valores éticos y morales que sirvan de guía para una buena comunicación y ambiente laboral.
- La cooperativa está expuesta a riesgos de diferentes clases, puesto que por falta de ejecución de capacitaciones periódicas al personal no se encuentra apta para enfrentar las constantes variaciones del mercado financiero.
- No existe un manual de funciones que defina claramente las competencias profesionales, habilidades y capacidades, que el personal debe cumplir para el desarrollo eficiente de las actividades.
- La cooperativa no efectúa el monitoreo de los créditos otorgados para verificar el correcto uso de los mismos y el cumplimiento de los pagos puntuales, por lo cual existe un porcentaje significativo de cartera vencida la cual trae como consecuencia una gestión financiera inadecuada.

## RECOMENDACIONES

- Aplicar una Auditoría Operacional por lo menos una vez al año con el propósito de contar con una herramienta de control que permita mejorar el proceso crediticio y disminuir el nivel de morosidad.
- Al Gerente General, diseñar e implementar un Código de Ética alineados al mejoramiento laboral y comportamiento moral del personal.
- Como es prioridad de la cooperativa elevar la calidad de sus servicios y el desempeño de sus trabajadores, debe invertir en capacitación del personal para aumentar sus destrezas y conocimientos, además establecer un plan anual de capacitaciones que adiestre al personal frente a distintos panoramas que se presenten en el giro del negocio de la cooperativa, permitiendo identificar fortalezas y debilidades que se puedan corregir con una estrategia de capacitación.
- Implementar un manual de funciones que describa las prácticas apropiadas para que el personal desarrolle sus actividades de manera eficiente.
- Ante el incremento de la cartera vencida de la cooperativa, es necesario que se disponga de un programa informático para fomentar la recuperación de la cartera, además realizar un control y seguimiento permanente de los créditos, dando prioridad a los montos más elevados.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ares, Alvin A. (1996). *Auditoría: Un enfoque Integral, sexta edición*. México: Prentice Hall.
- Alatrística, Miguel. (2009). *Ética y Contabilidad*. Perú.
- Amado Suárez, Adriana. (2008). Auditoría de Comuniación. En A. Amado Suárez, *Auditoría de Comuniación*. Buenos Aire: La Crujía.
- Arens, A., Elder, R., & Beasley , M. (2007). *Auditoría un Enfoque Integral*. México: Decima primera edición.
- Blanco, Yanel. (2012). *Auditoría Integral: normas y procedimientos*. Bogotá: Segunda Edición.
- Blazquez Moral, Juan. (1965). *Auditoría, primera edición*. La Habana.
- Franklin, Enrique. (2013). *Auditoría Administrativa: Evaluación y diagnóstico empresarial- Tercera edición*. México: Cámara Nacional de la Industria.
- Gaitán, Rodrigo. (2006). *Control Interno y Fraude*. Bogotá: Segunda edición.
- ILACIF. (1981). *Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional en el sector Pubico*.
- León, Mauricio. (2005). *Auditoría un enfoque sistemático y de mejora continua*. Argentina.
- Mantilla, S. (2009). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá: Segunda Edición.
- Pinilla, José. (1997). *Auditoría Operacional*. Bogotá: Primera edición.
- Sotomayor, Alfonso. (2008). *Auditoría Administrativa*. México.
- Whittington, Pany. (2007). *Principios de Auditoría*. México: Décimacuarta.

# ANEXOS

**ANEXO 1: Aviso de vencimiento**



**AVISO DE VENCIMIENTO**

Fecha:.....

Sr.

.....

Ciudad.

De nuestra consideración:

Estimado SOCIO comunico a usted que del Crédito concedido a usted se encuentra(n) vencido(s).....cuota(s) por el valor de US\$.....

Por lo tanto le solicitamos acercarse a nuestras oficinas para la cancelación de dichas cuotas.

Atentamente,

GERENTE GENERAL.

## ANEXO 2: Notificación Prejudicial deudor



### NOTIFICACIÓN PREJUDICIAL DEUDOR

Fecha:.....

Sr.

.....

Ciudad.

De nuestra consideración:

En consecuencia al no pago de su obligación con la Cooperativa, comunicamos a usted que con base a las facultades legales que nos asisten, procederemos al cobro por vía judicial.

Por tal razón le solicitamos, por última vez, realice la cancelación de su obligación por el valor US\$.....

Atentamente,

GERENTE.

**ANEXO 3: Segunda notificación garante o deudor solidario.**



**SEGUNDA NOTIFICACIÓN GARANTE O DEUDOR SOLIDARIO**

Fecha:.....

Sr.

.....

Ciudad.

De nuestra consideración:

En vista de que transcurrieron quince días de nuestra primera notificación para el pago de.....cuotas vencidas por el valor de US\$.....del crédito concedido al señor.....del cual usted es garante o deudor solidario, sin haber obtenido respuesta a nuestro pedido, le pedimos acercarse inmediatamente a las oficinas de la Cooperativa para que cancele su obligación; caso contrario procederemos a reportar a la CENTRAL DE RIESGOS el incumplimiento de sus obligación; el mismo que comunicará del particular a todas las Instituciones Financieras del país.

Por los motivos expuestos le solicitamos una vez más, la cancelación inmediata de sus obligaciones vencidas.

Atentamente,

GERENTE.

**Anexo 4: cuestionario de encuesta al personal de la COAC.**

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA” DEL CANTÓN  
RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO 2012.**

**Objetivo:**

Desarrollar una Auditoria Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda” del cantón Riobamba provincia de Chimborazo en el periodo 2012, para el mejoramiento de los procesos administrativos y financieros.

**CUESTIONARIO**

Conteste el siguiente cuestionario con toda sinceridad y sin ningún compromiso, la información proporcionada será de mucho valor para el éxito de esta investigación.

- 1:** ¿Cree usted que se debe realizar una Auditoría Operacional dentro de la cooperativa, para poder medir el grado de eficiencia y eficacia administrativa y financiera?
  
- 2:** ¿La cooperativa cuenta con un manual de crédito, donde se establecen políticas, procedimientos y reglamentos crediticos?
  
- 3:** ¿La cooperativa exige garantías para asegurar el cumplimiento de pago y la recuperación de los créditos?
  
- 4:** ¿La cooperativa considera un elemento importante el comportamiento de pago de los socios que solicitan un nuevo crédito o renovación del mismo?

**5:** ¿La cooperativa cuenta con métodos o formas de seguimiento de los créditos, adaptados a cada tipo de socio?

**6:** ¿Existen políticas donde se establezcan plazos para el otorgamiento de un crédito?

**7:** ¿Cree usted que una Auditoría Operacional influirá el mejoramiento administrativo y financiero de la cooperativa?

**8:** ¿Se realizan capacitaciones para el personal de la Cooperativa?

**9:** ¿Conoce usted si existen son falencias dentro de los procesos administrativos y financieros de la cooperativa?

**10:** ¿La cooperativa cuenta con mecanismos para notificar oportunamente a los socios sobre el vencimiento de sus pagos?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## **Anexo 5: cuestionario de la entrevista.**

**Nombre del entrevistado:** Lic. Alfredo Chucuri.

**Cargo:** Gerente General de la COAC Acción y Desarrollo Ltda.

**Entrevistador:** Mónica Tierra.

### **Objetivo:**

Realizar una Auditoría Administrativa para conocer con certeza y exactitud cómo se está desarrollando las actividades para el beneficio de la cooperativa

- 1.- ¿Cuál es su aspiración como gerente general?
- 2.- ¿Qué estrategias debe implementar en la cooperativa para recuperar la productividad?
- 3.- ¿Cuál es la macro segmentación definida por la cooperativa?
- 4.- ¿Cuáles son para usted las competencias que debe tener un ejecutivo del equipo de crédito?
- 5.- ¿El modelo de crédito es centralizado o descentralizado?
- 6.- ¿Cuáles son los aspectos que marcan la diferencia con respecto de otras cooperativas?
- 7.- ¿La cooperativa cuenta con un manual de crédito que permita lograr eficiencia en la colocación y recuperación de cartera?
- 8.- ¿Se han aplicado auditorías a cartera de crédito?
- 9.- ¿En qué momento se genera el proceso de cobranza?

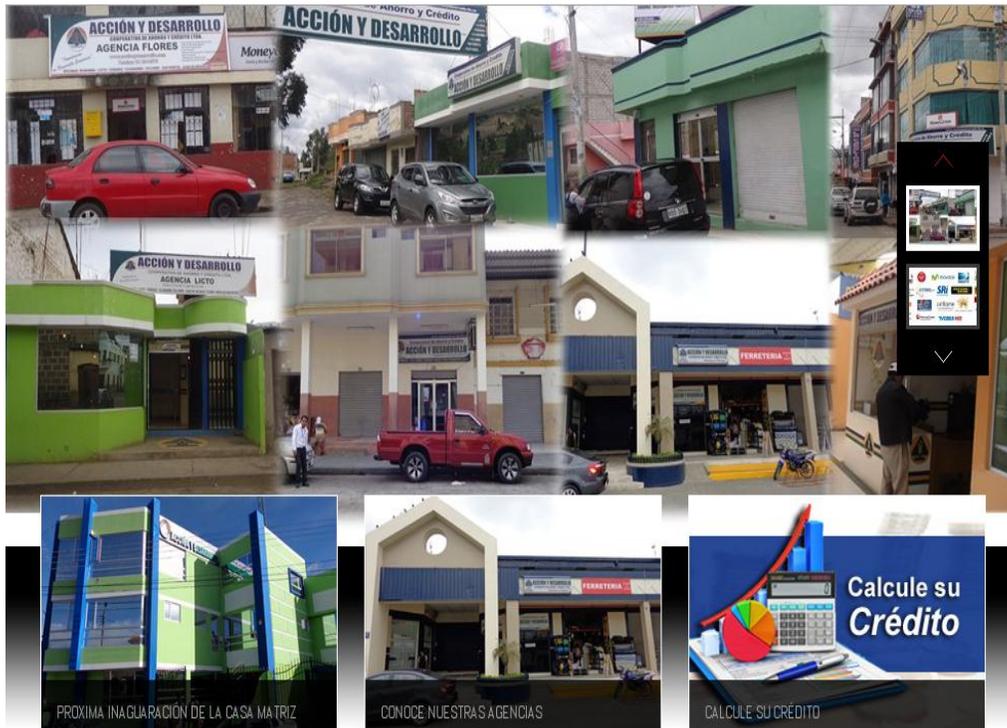
## Anexo 6: Fotografías



Logotipo de la Cooperativa



Edificio Matriz de la Coop. Acción y Desarrollo de la Ciudad de Riobamba



Agencias de la Coop. "Acción y Desarrollo" Ltda.



Gerente General

