



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría CPA.**

Tema:

**“La Auditoria de Gestión y su incidencia en las decisiones en el otorgamiento de
créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.”**

Autora: Cañar Cerón, Jessica Jessenia

Tutor: Dr. Tobar Vasco, Guido Herman.

Ambato – Ecuador

2016


APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Guido Herman Tobar Vasco Tobar con cédula de ciudadanía N° 180144999-0, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“LA AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LAS DECISIONES EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMPESINA “COOPAC” LTDA.”** desarrollado por Jessica Jessenia Cañar Cerón, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Noviembre del 2016

EL TUTOR



Dr. Guido Herman Tobar Vasco
C.I. 180144999-0

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Jessica Jessenia Cañar Cerón, con cédula de ciudadanía N° 180428235-6, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto investigativo bajo el tema: **“LA AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LAS DECISIONES EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMPESINA “COOPAC” LTDA.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Noviembre del 2016

AUTORA



Jessica Jessenia Cañar Cerón

C.I. 180428235-6

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Proyecto de Investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Proyecto de Investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este Proyecto de Investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial, y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Noviembre del 2016

AUTORA



Jessica Jessenia Cañar Cerón

C.I. 180428235-6

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: “**LA AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LAS DECISIONES EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMPESINA “COOPAC” LTDA.**”, elaborado por Jessica Jessenia Cañar Cerón, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Noviembre del 2016




Eco. Mg. Diego Proaño.

PRESIDENTE



Dra. Karina Benítez.

MIEMBRO CALIFICADOR



Dra. Ana Molina.

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico principalmente a Dios por la oportunidad que da en la vida de poder ser una profesional y concluir mis metas propuestas.

Este merecido trabajo lo dedico a mi Madre en especial por ser el pilar de mi vida, el motivo para seguir estudiando, y más que todo por ser constante en darme ánimos para ser mejor persona cada día.

Jessica Cañar.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar este trabajo, agradezco:

Además un cálido agradecimiento a mi querida y prestigiosa institución que me dio la oportunidad de formarme como profesional la “Universidad Técnica de Ambato”; a mi tutor, por encaminarme en la construcción de este trabajo investigativo; a mis padres por inculcarme el ser perseverante y trabajadora para poder obtener lo bueno de la vida; a cada uno de mis profesores de la Universidad Técnica de Ambato que hicieron posible que hoy en día este trabajo se hiciera posible y aportaron con su sabiduría para inculcarla en mí; a todos mis compañeros, que supieron compartir conmigo su tiempo y espacio; y en general a todas las personas que de alguna manera me ayudaron en la realización del presente trabajo.

Jessica Cañar.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “LA AUDITORA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LAS DECISIONES EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMPESINA “COOPAC” LTDA”

AUTORA: Jessica Jessenia Cañar Cerón

TUTOR: Dr. Guido Herman Tobar Vasco

FECHA: Noviembre, 2016.

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad la Cooperativa ha ganado un lugar muy importante en el sistema financiero, es por eso que se detectó la necesidad de conocer cuál es el motivo por las que el sistema crediticio es débil así como sus políticas y procedimientos no se estén aplicando debidamente dentro del proceso de otorgamiento de créditos ocasionando altos índices de morosidad que constituye uno de los factores más relevante en la gestión institucional, siendo evidente que un crecimiento de la misma dificulta el logro de un equilibrio y sostenibilidad financiera de la institución.

Una de las situaciones más importantes de la institución son las decisiones al momento de un otorgamiento de créditos en la ejecución de actividades y el estudio y evaluación de la capacidad de pago del cliente. Además induciendo a que los ejecutivos adopten las medidas tendientes a mejorar la posición financiera ante el posible incumplimiento por parte de un deudor.

El propósito de la investigación es evaluar si hay la necesidad de una auditoría de gestión en su sistema de crédito para determinar el nivel de eficacia, eficiencia, economía y ética con que se están manejando y cumpliendo las actividades de los procesos de acuerdo a la normativa interna de la Cooperativa, para luego mejorarlas a través de recomendaciones puntuales y así evitar créditos mal colocados.

PALABRAS DESCRIPTORAS: COMPRAS PÚBLICAS, ASOCIATIVIDAD, ACTORES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA – AEPYS, “FERIA INCLUSIVA”, HERRAMIENTA DE DESARROLLO.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
ACCOUNTING AND AUDITING FACULTY
ACCOUNTING AND AUDITING CAREER**

TOPIC: "THE MANAGEMENT AUDIT AND ITS IMPACT ON DECISIONS ON THE GRANTING OF CREDIT UNIONS COOPERATIVE CREDIT CAMPESINA "COOPAC" LTDA"

AUTHOR: Jessica Jessenia Cañar Cerón
TUTOR: Dr. Guido Herman Tobar Vasco
DATE: November, 2016.

ABSTRACT

Currently the cooperative has won a major role in the financial system, it is why the need to know what is the reason why the credit system is weak and its policies and procedures are detected are not being properly implemented within the lending process causing high rates of delinquency is one of the most important factors in institutional management, it is evident that growth it difficult to achieve a balance and financial sustainability of the institution.

One of the most important situations of the institution are the decisions at the time of lending in the implementation of activities and the study and evaluation of customer payment capacity. In addition inducing executives to adopt measures to improve the financial position against possible default by a debtor.

The purpose of the research is to assess whether there is need for a management audit in its credit system to determine the level of effectiveness, efficiency, economy and ethics that are managing and fulfilling the activities of the processes according to the rules internal Cooperative, then improve them through specific recommendations to avoid misplaced credits.

KEYWORDS: PUBLIC PROCUREMENT, ASSOCIATION, ACTORS AND SOLIDARITY ECONOMY PEOPLE - AEPYS, "FAIR INCLUSIVE", DEVELOPMENT TOOL.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.2. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.3. JUSTIFICACIÓN	7
1.4. OBJETIVOS	8
CAPÍTULO II.....	10
2. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	10
2.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA.....	12
1.3. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	32
1.4. SUBORDINACIÓN DE VARIABLES.....	41

1.5. PREGUNTAS DIRECTRICES O HIPÓTESIS	47
1.6. HIPÓTESIS.....	47
1.7. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	47
CAPÍTULO III.....	48
3. METODOLOGÍA	48
3.1. POBLACIÓN, MUESTRA, UNIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	50
3.2. UNIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	53
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	54
3.4. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	56
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	57
3.6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS	57
CAPÍTULO IV	59
4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS	59
4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	70
4.3 PRINCIPALES RESULTADOS	74
4.4 LIMITACIONES DEL ESTUDIO	74
4.5 CONCLUSIONES	75
4.6 RECOMENDACIONES	76
CAPÍTULO V.....	77
5 PLAN DE MEJORAS.....	77
5.1 INTRODUCCIÓN	77
5.2 RESEÑA	78
5.3 ENTREVISTA AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA	87
5.4 PLAN DE MEJORAS.....	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
ANEXOS	95

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
TABLA 1 Rendimiento de las Cinco E en Auditoría de Gestión.....	37
TABLA 2 Población.....	51
TABLA 3 Plan de Reolenncción de Información.....	56
TABLA 4: La toma de decisiones del otorgamiento de créditos.....	60
TABLA 5: Auditoría de gestión.....	61
TABLA 6: Riesgo financiero.....	62
TABLA 7: Manual de procedimientos.....	63
TABLA 8: Planificación de auditoría de gestión.....	64
TABLA 9: Recaudación de créditos.....	65
TABLA 10: Sistema de cobranzas.....	66
TABLA 11: Decisiones gerenciales.....	67
TABLA 12: Toma de decisiones adecuada.....	68
TABLA 13: Área de créditos.....	69
TABLA 14: Plan de Mejoras.....	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
GRÁFICO 1 Supraordinación de Variables	32
GRÁFICO 2 Subordinación de Variables	41
GRÁFICO 3 Variable Dependiente	44
GRÁFICO 4: La toma de decisiones del otorgamiento de créditos	60
GRÁFICO 5: Auditoría de gestión.....	61
GRÁFICO 6: Riesgo financiero	62
GRÁFICO 7: Manual de procedimientos	63
GRÁFICO 8: Planificación de auditoría de gestión	64
GRÁFICO 9: Recaudación de créditos	65
GRÁFICO 10: Sistema de cobranzas	66
GRÁFICO 11: Decisiones gerenciales	67
GRÁFICO 12: Toma de decisiones adecuada.....	68
GRÁFICO 13: Área de créditos	69

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos.

Capítulo I.- El Problema de Investigación: aquí se encuentra el tema de investigación, planteamiento del problema, sus causas, efectos, formulación, interrogantes de la investigación, unidades de observación, justificación, objetivos donde se explica el propósito del estudio el cual vamos a detallar.

Capítulo II.- Marco teórico: compendia toda la indagación que se refiere a antecedentes, fundamentación filosófica, fundamentación legal apoyada en leyes que sustenten el tema, además la conceptualización sobre los vocablos básicos empleados en la investigación anterior ya analizada.

Capítulo III.- Marco Metodológico: puntualiza las tácticas empleadas, métodos en donde se precisan la certeza del procesamiento de datos aquí se define la población y muestra con la cual se va a trabajar.

Capítulo IV.- Análisis de Resultados: es instrumento de investigación fue aplicada a través de cuestionarios, los mismos que fueron entregados a la población determinada por muestreo, como es al personal administrativo y área de crédito, luego se procedió al procesamiento y análisis de datos e información. Posteriormente fue planteada la Hipótesis, la cual luego de su cálculo y análisis, llegamos a la conclusión de que se acepta la hipótesis alterna tanto para el personal administrativo como para los contribuyentes; Conclusiones y Recomendaciones: se define claramente de la propuesta y se recomendará como ejecutarla.

Capítulo V.- La Propuesta (Plan de Mejora): resume toda la información que se refiere a los datos informativos, antecedentes, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación es el soporte teórico que sustente la propuesta, modelo operativo que viabilizara el financiamiento externo.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

La Auditoria de Gestión y su Incidencia en las Decisiones en el Otorgamiento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

1.2. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1.1. Contexto Macro

El avance de la ciencia y la tecnología producto del desarrollo industrial y la revolución maquinista ha hecho que se desarrollen muchas ciencias entre ellas la auditoría y la contabilidad con la finalidad de llevar un control de todas la operaciones así como los resultados que estas arrojan permitiendo al empresario tener toda la información posible que sirva como punto de referencia para la toma de decisiones. Dentro de la auditoria aplicamos el control interno mismo que ayuda a la obtención de información financiera fiable, además refuerza la confianza de que las instituciones cumplan con las normas establecidas, en fin ayuda a lograr el cumplimiento de sus objetivos mediante la correcta aplicación de una serie de políticas y procedimientos.

El Ecuador en la actualidad, se encuentra dentro de un proceso de globalización, al manejar su aspecto financiero y económico hace útil la participación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, lo que les obliga imperativamente estar en condiciones de brindar eficientes servicios, además de tener conocimiento en las diferentes áreas como son económicas, tecnológicas, políticas, culturales, jurídicas y de comunicación entre las más principales. Dentro del sector financiero este tipo de instituciones deben poseer liderazgo que les permitan ser competitivas dentro del mercado cooperativo de ahorro y crédito con eficiencia, efectividad, eficacia, economía y ecología asegurando de esta manera la toma de decisiones adecuadas, oportunas y a largo de plazo.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito han tenido una gran acogida en el Ecuador porque su aspecto financiero y económico es útil, por eso debe mantenerse en condiciones de brindar eficientes servicios puesto que en el sector financiero poseen liderazgo que les permite ser competitivas con eficiencia, eficacia, economía y ecología.

Según **(Da Ros , 2007, pág. 251) :**

“En los orígenes y consolidación del movimiento cooperativo ecuatoriano se pueden distinguir por lo menos tres etapas fundamentales: a) la primera se inicia aproximadamente en la última década del siglo XIX, cuando se crean especialmente en Quito y Guayaquil, una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua; b) la segunda empieza a partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa, mediante la utilización del modelo cooperativista; c) la tercera etapa comienza a mediados de los años sesenta con la expedición de la Ley de Reforma Agraria en 1964 y de la nueva Ley de Cooperativas en 1966.”

(Da Ros , 2007, pág. 264) (op. Cit) Dice que:

“El crecimiento irregular pero continuo que experimento el movimiento a partir de 1937 permite firmar que ese año marca, efectivamente, el inicio del cooperativismo en el Ecuador. Pero es sobre todo en la década del sesenta que se produce una expansión notable, pues mientras desde 1937 hasta 1959 (es decir, en 22 años) se crearon alrededor de 440 organizaciones, entre 1960 y 1969 (en menos de 10 años) se conformaron 1566.”

La distribución geográfica de las cooperativas según **(Da Ros , 2007, pág. 277) (op. Cit)**

“En el país existe dos polos históricos de mayor desarrollo numérico de cooperativismo: las provincias de Pichincha (24%) y Guayas (16.5%). Le siguen, en orden de importancia, Manabí (7.9%), Tungurahua (6.5%), Chimborazo (6.5%), El Oro (4.5%), Azuay (4.3%). Imbabura (4.3%). Loja (3.9%), Esmeraldas (3.8%), Cotopaxi (3.6%), Los Ríos (2.5%), Cañar (2.47%), Carchi (2.3%) y Bolívar (1.8%); las demás provincias tienen porcentajes inferiores a la unidad.”

Acorde a la *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*, en su Título I, Del Ámbito, objetivo y Principios en su

Art. 4 Principios.-Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda: a) La búsqueda del buen vivir y del bien común; b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales; c) El comercio justo y consumo ético y responsable; d) La equidad de género; e) El respeto a la identidad cultural; f) La autogestión; g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y, h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes. **(Asamblea Nacional , 2011)**

1.2.1.2. Contexto Meso

En la provincia de Tungurahua existen Cooperativas de Ahorro y Crédito direccionadas la mayor parte a la clase media, estas formulan estrategias que les permite crear nuevas agencias donde no haya demasiada competencia pero esto

involucra gastos excesivos, en si varias cooperativas no poseen una efectiva revisión administrativa para poder conocer y comprender los procedimientos adecuados que accedan una buena información oportuna.

La mayor parte de las instituciones cooperativas, son manejadas por personas que no tiene un nivel de estudios superior que les permita alcanzar y entender sobre la importancia del desarrollo, implantación, aplicación y mantenimiento de un sistema apropiado para su institución cooperativa.

Uno de los problemas más notables en las Instituciones Financieras es la existencia de cartera vencida, la misma que es difícil recuperar por las políticas crediticias inadecuadas que no permite un análisis oportuno de la capacidad de pago de los clientes, dando paso a políticas incorrectas que repercuten a clientes insatisfechos.

En el ámbito financiero de la provincia, existe un alto nivel competitivo que hace que se enfrenten todas las instituciones involucradas en este campo incluidas las de Servicios de Ahorro y Crédito Cooperativo y esto se ve afectado en especial al momento de establecer su organización y la asignación de las funciones administrativas de cada una de ellas, conociéndose que las mismas pueden conservar información inoportuna, las cuales se darán reflejadas en un momento determinado, siendo acertadas o ineficientes al aplicar la Auditoria de Gestión.

1.2.1.3. Contexto Micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda.se localiza en el centro de la ciudad de Ambato, en la Calle Quito 05-51 y Juan Benigno Vela, en la provincia de Tungurahua, organización privada formada por personas naturales mediante Acuerdo Ministerial No. 1007 del Ministerio de Bienestar Social, con el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito GOLDA MEIR.

Con fecha 27 de junio de 1996, sus estatutos sociales fueron reformador el 28 de junio del 2006; mediante Acuerdo No. 016 SDRCC 2006, de la subdirección

Regional de Cooperativas Central del Ministerio de Bienestar Social, donde se reforma el cambio de razón social de Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” y con la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria la Cooperativa adecuó los estatutos el 29 de mayo del 2013, mediante Resolución No. 2013-001431, bajo la regulación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS.

Es una de las Cooperativas que se mantiene en el mercado financiero y ofrece servicios como: pago del bono de Desarrollo Humano, convenios institucionales, microcréditos sobre firmas e hipotecarios, inversiones a plazo fijo, etc. Además ofrece confianza en sus clientes; garantiza su credibilidad con sus socios a través de su Matriz en la ciudad de Ambato y con apertura de agencias en las ciudades de Loja, Tena, Guaranda, Riobamba, y Coca.

Con la misión institucional de innovados servicios financieros, ágiles, oportunos, eficientes con costos sumamente convenientes para sus socios, que les permitan invertir principalmente en áreas productivas familiares y microempresa, mejorando sus ingresos y ganancias para alcanzar mejores niveles de vida en términos de alimentación, salud, vivienda y educación. La evaluación del cumplimiento de objetivos de la empresa se realiza en base a un plan estratégico.

La cooperativa ofrece a sus asociados los siguientes tipos de créditos:

Crédito de Consumo Ordinario: Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.

Crédito de Consumo Prioritario: Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.

Crédito de Vivienda de Interés Público: Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de

titulación con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 70 000.00 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.

Microcrédito: Es el otorgamiento a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100 000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional. Para el Microcrédito se establecen los siguiente sub-segmentos de crédito.

Microcrédito Minorista: Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1 000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

Microcrédito de Acumulación Simple: Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1 000.00 y hasta USD 10 000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

Microcrédito de Acumulación Ampliada: operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 10 001.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto se justifica en cuanto a la importancia de información real obtenida mediante una auditoría de gestión para una cooperativa de ahorro y crédito, porque permite tomar decisiones correctas para su eficiente y eficaz funcionamiento, y ayuda a corregir los errores contables y el proceso administrativo.

Naturalmente este Proyecto de Investigación corresponde a la especialidad de Contabilidad y Auditoría porque nos ayuda a reducir costos y a mejorar el manejo administrativo y financiero. Para el efecto contamos con la autorización del gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda. mediante oficio

con fecha 08 de Octubre de 2015, con la documentación y registros necesarios para realizar esta investigación. Así también dispongo de asesoría, apoyo e información por parte de la Cooperativa a realizar el proyecto.

La utilidad del presente trabajo de investigación se verá reflejada en los resultados obtenidos en el trabajo investigativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Limitada, se realizara los controles necesarios en las áreas crediticias, mismas que conducirán a la eficiencia y eficacia lo que permitirá mejorar la administración de los recursos y funciones que puedan llevar a una reducción de tiempo y costos que producen beneficios tanto para la institución como para los accionistas.

Este permite el desarrollo y crecimiento de la empresa lo que beneficiara a los socios de la entidad así como al resto del personal que labora y de igual forma contribuirá con una posible solución a los problemas institucionales.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los beneficios que genera una Auditoría de Gestión con la finalidad de determinar la adecuada gestión de los directivos y permita la toma de decisiones en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Investigar el aspecto marco conceptual acerca de la Auditoria de Gestión y su función en la toma de decisiones para el otorgamiento de créditos de las Cooperativas.

- ✓ Analizar el grado de cumplimiento de objetivos en cuanto al Área de Créditos, para una proyección adecuada que mejore las condiciones crediticias.

- ✓ Emitir recomendaciones para la área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para el desarrollo de este proyecto de investigación se analizaron las siguientes tesis de grado:

a) **(Guazhambo Inga , Jarama Peñaloza, & Vázquez Buñay , 2012)** su título es

“Auditoría de gestión y evaluación del riesgo operativo aplicado al área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crea Ltda., en el periodo comprendido del 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011.”

El mismo tiene como objetivo

“Es establecer el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables; así como la eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de los objetivos planteados para la unidad de negocios.” **(Guazhambo Inga , Jarama Peñaloza, & Vázquez Buñay , 2012) (op. Cit)**

Y como resumen de sus conclusiones nos dice:

“Los procesos desarrollados por el personal paralelo a las necesidades, prestan riesgos moderados, que son contrarrestados mediante la responsabilidad de las partes intervinientes en los distintos procesos, sin embargo es necesario crear políticas e

incrementar pasos en los procesos, en caso de que los riesgos identificados en el análisis de los procesos se llegaran a materializar y así, disminuir de esta manera la gravedad y obtener como resultado procesos eficientes.” (Guazhambo Inga , Jarama Peñaloza, & Vázquez Buñay , 2012) (op. Cit)

b) **(Berrezueta Berrezueta & Tapia Padilla, 2013)** titulado como

“Auditoría de gestión al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucará.”

Este tiene como objetivo

“Verificar si los sistemas de créditos implementados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucará está brindando satisfacción a los socios, si alcanza los estándares establecidos bajo la normativa establecida por los organismos de control.” (Berrezueta Berrezueta & Tapia Padilla, 2013) (op. Cit)

En su conclusión:

“La Cooperativa no cumple con lo estipulado en el reglamento de ahorro y crédito ya que no realiza visitas para supervisar los créditos y confirmas la información que el socio proporciona, ocasionando que la información sea errónea.” (Berrezueta Berrezueta & Tapia Padilla, 2013) (op. Cit)

Conclusión personal: De los anteriores trabajos mencionados se concluye que una auditoría de gestión es útil para poder controlar la gestión de la empresa en sus diferentes niveles, se persigue como objetivo establecer un control de eficacia, eficiencia y economía en las empresas. Uno de los motivos principales para emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la organización de la misma.

2.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

2.2.1. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Para el presente proyecto de investigación es necesario establecer un paradigma, acorde a las necesidades para ello el Critico- Propositivo es el apropiado:

Paradigma crítico-propositivo

“Se lo plantea como una alternativa para la investigación social debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales. La ruptura de la dependencia y transformación social requieren de alternativas coherentes en investigación; una de ellas es el enfoque crítico-propositivo. Este enfoque privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales en perspectiva de totalidad. Busca la esencia de los mismos al analizarlos inmersos en una red de interrelaciones e interacciones, en la dinámica de las contradicciones que generan cambios cualitativos profundos. El paradigma crítico induce a la crítica reflexiva en los diferentes procesos de conocimiento como construcción social y de igual forma, este paradigma también induce a la crítica teniendo en cuenta la transformación de la realidad pero basándose en la práctica y el sentido.” (Chicaiza , 2015)

Acorde a lo consultado se puede decir que es crítico porque debate los esquemas y procedimientos que serán estudiados dentro de la empresa y acerca del desarrollo de la investigación, es propositivo en cuanto a la investigación puesto que no se interrumpe en la contemplación pasiva de los fenómenos visualizados, sino que además persigue diseñar alternativas de solución; mejoramiento y actualización para las políticas crediticias de la Cooperativa, y todo esto conlleva al cumplimiento de metas y objetivos.

El enfoque critico-propositivo dentro de la investigación auxiliará a proyectar de una manera apropiada la problematización en donde se analizará el ambiente de trabajo y el proceso de las actividades, en esta se investiga el problema para poder dar una

solución, como teoría de objeto de estudio es una parte esencial que ayudará a aclarar inquietudes generadas en el desarrollo de la investigación, esta información apoyará datos importantes en apoyo al cumplimiento de objetivos planteados con anterioridad, la recaudación e interpretación de la información es necesaria para realizar procesos sistemáticos que permiten profundizar el tema y ordenar las actividades de manera formal, así encontramos la forma en que los procesos se desarrollen, creando ventajas y desventajas que buscan una propuesta que dé solución al problema y así se busca un estudio cuidadoso de los hallazgos encontrados y analizados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

2.2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Todo proyecto de investigación para su desarrollo debe fundamentarse en leyes y normas legales que determinan las instituciones regulando el desarrollo económico del país, así el trabajo investigativo planteado se desarrollara tomando como base la normativa que se detalla a continuación:

- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.
- Ley Orgánica de Economía popular y Solidaria.
- Código Orgánico Monetario y Financiero.

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

Se relaciona a una Cooperativa en su Título I Impuesto a la Renta, en el capítulo IV Depuración de los Ingresos:

“Art.10.- Deducciones.- En general, con el propósito de determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen con el propósito de obtener, mantener y mejorarlos ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos .En particular se

aplicarán las siguientes deducciones:

11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento. No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado. El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones. Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca. Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.” (Asamblea Nacional , 2014)

Ley Orgánica de Economía popular y Solidaria

Título I Normas Generales, en el Capítulo I Marco conceptual y clasificación nos dice:

ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

“Art.1. *Se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios que, en el caso de las colectivas, tienen, simultáneamente, la calidad de trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios de las mismas, privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital.”* (Asamblea Nacional , 2011)

FORMAS DE ORGANIZACION DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

“Art. 2. *Son formas de organización de la economía popular y solidaria y, por tanto, se sujetan a la presente ley, las siguientes: Las organizaciones cooperativas de todas las clases y actividades económicas, que constituyen el Sector Cooperativista. Las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias y otras entidades asociativas formadas para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común, constituyen el Sector Financiero Popular y Solidario, el mismo que se regulará por lo dispuesto en la Segunda Parte de la presente ley. Se excluyen de la economía popular y solidaria, las formas asociativas gremiales, profesionales, laborales, culturales, deportivas, religiosas, entre otras, cuyo objeto social principal, no sea la realización de actividades económicas de producción de bienes y servicios o no cumplan con los valores, principios y características que sustentan la economía popular y solidaria. Se excluyen también las empresas que integran el sector privado, sean individuales o constituidas como sociedades de personas o de capital, que tengan como objeto principal la realización de actividades económicas o actos de comercio con terceros, con fines lucrativos y de acumulación de capital.”* (Asamblea Nacional , 2011) (op. Cit)

Título II Sistema Financiero Nacional, Capítulo 1 Actividades Financieras, en la sección 1 De las Actividades financieras y su autorización nos dice:

“Artículo 144.- Autorización. La Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el ámbito de sus respectivas competencias, autorizarán a las entidades del sistema financiero nacional el ejercicio de actividades financieras. En la autorización indicada, se determinará las operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios financieros que podrán ejercer las entidades, por segmentos, de acuerdo con su objeto social, línea de negocio, especialidades, capacidades y demás requisitos y condiciones que para el efecto establezca la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las autorizaciones determinadas en este artículo constarán en acto administrativo motivado y serán emitidas previo el cumplimiento de los requisitos determinados en este Código y en las normas expedidas para el efecto. Las autorizaciones podrán ser revocadas por las causas señaladas en el presente Código. Las entidades del sistema financiero nacional, además de esta autorización y antes del inicio de operaciones, deberán obtener del organismo de control el respectivo permiso de funcionamiento, de acuerdo con el trámite que se establezca para el efecto. Solamente las personas jurídicas autorizadas por los respectivos organismos de control podrán utilizar las denominaciones: “banco”, “corporación financiera”, “almacén general de depósito”, “casa de cambio”, “servicios auxiliares del sistema financiero”, “cooperativas de ahorro y crédito”, “asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda” y “cajas centrales” y las demás específicas utilizadas en el presente Código y las normas que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.” (Asamblea Nacional , 2014)

Acorde al Capítulo 2 Integración del sistema Financiero.

“Artículo 163.- Sector financiero popular y solidario. El sector financiero popular y solidario está compuesto por: Cooperativas de ahorro y crédito; Cajas centrales; Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y, De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia

de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia. También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se registrarán por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 164.- Subsidiarias o afiliadas. También forman parte del sistema financiero nacional las subsidiarias o afiliadas de las entidades financieras domiciliadas en el Ecuador. Subsidiaria es aquella sociedad con personería jurídica propia, en la cual un banco, corporación, caja central, cooperativa de ahorro y crédito o asociación mutualista de ahorro y crédito para la vivienda tiene una participación accionaria, directa o indirecta, superior al 50% del capital suscrito y pagado de la compañía. Afiliada es aquella sociedad con personería jurídica propia, en la cual un banco, corporación, caja central, cooperativa de ahorro y crédito o asociación mutualista de ahorro y crédito para la vivienda tiene una participación accionaria, directa o indirecta, inferior al 50% y no menor al 20% del capital suscrito y pagado de la compañía o en la que ejerce una influencia en su gestión por la presencia de accionistas, directores, administradores o empleados comunes. No podrán usarse expresiones que por una semejanza fonética o semántica, induzcan a confusión con las anteriores. La superintendencia correspondiente calificará la semejanza.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

Capítulo 3 Disposiciones comunes para el sistema financiero nacional, Sección 6 De

los activos, límites de crédito y provisiones.

“Artículo 209.- Orientación de las operaciones de crédito. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera podrá regular mediante normas la orientación y direccionamiento de las operaciones de crédito de las entidades del sistema financiero nacional y de las entidades no financieras que concedan créditos por sobre los límites establecidos por la Junta. Al efecto, considerará, entre otros, los segmentos, tasas de interés, garantías y límites de crédito. En ningún caso la Junta podrá intervenir en la definición de la persona natural o jurídica receptora de las operaciones de crédito. Para este propósito, la Junta considerará el calce de plazos entre los

activos y pasivos de las entidades reguladas. La Junta podrá establecer incentivos para la implementación de esta disposición.”
(Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 210.- *Límites para las operaciones activas y contingentes. Las entidades financieras públicas, privadas y las del segmento 1 del sector financiero popular y solidario no podrán realizar operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica por una suma que exceda, en conjunto, el 10% del patrimonio técnico de la entidad. Este límite se elevará al 20% si lo que excede del 10% corresponde a obligaciones caucionadas con garantía de bancos nacionales o extranjeros de reconocida solvencia o por garantías adecuadas, en los términos que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Los límites de créditos establecidos se determinarán a la fecha de aprobación original de las operaciones o de cada reforma efectuada. En ningún caso la garantía adecuada podrá tener un valor inferior al valor total del exceso. El conjunto de las operaciones del inciso anterior, tampoco podrá exceder en ningún caso del doscientos por ciento (200%) del patrimonio del sujeto de crédito, salvo que existiesen garantías adecuadas que cubran, en lo que excediese por lo menos el ciento veinte por ciento (120%), de conformidad con las regulaciones que emita la Junta. Los límites determinados en el inciso precedente no se aplicarán respecto de las operaciones activas y contingentes con títulos emitidos por el Estado ecuatoriano y el Banco Central del Ecuador. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establecerá porcentajes menores a los determinados en este artículo para las entidades financieras que tengan un perfil de riesgo en exceso al nivel más seguro del sistema. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establecerá los límites aplicables para el resto de segmentos del sector financiero popular y solidario.”*
(Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 211.- *Excepciones a los límites para operaciones activas y contingentes. Se exceptúan de los límites determinados en el artículo precedente de este Código las siguientes operaciones: 1. Los créditos destinados al financiamiento de las exportaciones luego de realizado el embarque, que tuviesen la garantía de créditos irrevocables, abiertos por bancos calificados por el organismo de control como de reconocida solvencia del exterior; 2. Las cartas de crédito confirmadas de importación y las garantías que se emitan con respaldos de contra garantías suficientes, de conformidad con la regulación que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; 3. Las garantías otorgadas por cuenta y riesgo de entidades financieras privadas del exterior, calificadas por el organismo de control como de reconocida solvencia, siempre que*

cuenten con el respaldo documentario suficiente, en seguridad y a satisfacción de la entidad, de conformidad con la regulación que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera 4. Las operaciones activas y contingentes entre entidades financieras, con las restricciones que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.” (Asamblea Nacional , 2014)

“Artículo 212.- Límites para grupo financiero. *Cuando se trate de un grupo financiero, los porcentajes previstos en el artículo 210, se computarán sobre el patrimonio técnico consolidado del grupo financiero.” (Asamblea Nacional , 2014)*

“Artículo 213.- Presunción de un solo sujeto de crédito. *Para efectos de los límites determinados en el artículo 210, se presumirá que constituyen un solo sujeto las personas naturales o jurídicas individuales cuando: Sean accionistas directa o indirectamente en el 20% o más del capital de una misma persona jurídica; Existan relaciones de negocios, de capitales o de administración que permitan a una o más de ellas ejercer una influencia significativa y permanente en las decisiones de las demás; Existan datos o información fundada de que diversas personas mantienen relaciones de tal naturaleza que conforman de hecho una unidad de interés económico; y, Las demás que defina el organismo de control mediante norma.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)*

“Artículo 214.- Garantías de operaciones de crédito. *Todas las operaciones de crédito deberán estar garantizadas. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en forma motivada, establecerá los casos en los cuales las operaciones de crédito deban contar con garantía mínima, en cuanto a su calidad y mínima cobertura.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)*

“Artículo 215.- Prohibición de operaciones con vinculados. *Se prohíbe a las entidades financieras públicas y privadas y a sus subsidiarias o afiliadas efectuar operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios con personas naturales o jurídicas vinculadas directa o indirectamente con su administración. Se exceptúan de esta prohibición las operaciones determinadas en el artículo 194 numeral 1 literal a numeral 7; literal b numerales 1 y 2; y, literal d, numerales 1 y 4. Las entidades antes mencionadas podrán emitir tarjetas de débito y pago en favor de estas personas vinculadas. Las entidades financieras privadas también están prohibidas de efectuar operaciones con personas naturales y jurídicas vinculadas directa o indirectamente con la propiedad de dichas entidades, con*

excepción de las operaciones excluidas en el inciso precedente. Igual prohibición aplicará para las entidades financieras populares y solidarias, considerando lo dispuesto en el artículo 450. Sobre el capital de una entidad financiera no existe vinculación por propiedad en las entidades financieras públicas y populares y solidarias. Las entidades financieras públicas y privadas podrán realizar operaciones de crédito en favor de sus empleados que no pertenezcan a la administración de la entidad, únicamente en condiciones de mercado y dentro de los límites que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, que no podrán superar el equivalente a veinticinco fracciones básicas exentas del impuesto a la renta, por cada persona. Para las entidades financieras de la economía popular y solidaria se observarán los cupos de crédito establecidos en este Código. Los administradores de las entidades financieras públicas y privadas y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, podrán acceder a operaciones de crédito educativo en la misma entidad en la que laboran, en condiciones de mercado, de conformidad con los límites que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 216.- Personas vinculadas. Se considerarán personas vinculadas a la propiedad o administración de la entidad financiera pública o privada, las siguientes: 1. Las personas naturales o jurídicas que posean, directa o indirectamente, el menor valor de entre los siguientes literales: a. El 1% o más del capital suscrito y pagado de la entidad financiera; o, b. Capital suscrito y pagado de la entidad financiera por un monto mayor o igual a cien fracciones básicas exentas del impuesto a la renta. 2. Las personas con propiedad patrimonial con influencia de una entidad subsidiaria o afiliada perteneciente a un grupo financiero; 3. Las personas jurídicas en las cuales los administradores o funcionarios que aprueban operaciones de crédito de una entidad financiera posean directa o indirectamente más del 3% del capital de dichas sociedades; 4. Los cónyuges, los convivientes o los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y los parientes hasta el primer grado de afinidad de los accionistas que sean personas con propiedad patrimonial con influencia y de los administradores de una entidad financiera; 5. Los parientes en tercer y cuarto grado de consanguinidad y los parientes del segundo grado de afinidad de los accionistas con más del 12% del paquete accionario y de los administradores de una entidad financiera; 6. Los cónyuges, los convivientes o los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad de los funcionarios de una entidad financiera que aprueban operaciones de crédito; y, 7. Las personas jurídicas en las que los cónyuges, los convivientes, los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de

afinidad de los administradores o de los funcionarios que aprueban operaciones de crédito de una entidad financiera, posean acciones por un 3% o más del capital de dichas sociedades. Para las entidades del sector financiero popular y solidario, solo existirá vinculación en los numerales 3 y 7 del presente artículo, y en las operaciones que superen los cupos de crédito establecidos en este Código y en la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 217.- *Personas vinculadas por presunción. Son personas vinculadas por presunción, en las entidades del sistema financiero nacional, las siguientes:*

Las que hayan recibido créditos en condiciones preferenciales por plazos, tasas de interés, falta de caución o desproporcionadas respecto del patrimonio del deudor o de su capacidad de pago; Las que hayan recibido créditos no garantizados adecuadamente, sin antecedentes o domiciliados en el extranjero y sin información disponible sobre ellos; Las que hayan recibido créditos por reciprocidad con otra entidad financiera; Las que tengan tratamientos preferenciales en operaciones pasivas; y, Las que se declaren presuntivas, con arreglo a las normas de carácter general dictadas por los organismos de control.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

Sección 8 Del control y auditorías.

“Artículo 226.- *Control de las actividades financieras. Las superintendencias, de acuerdo con sus competencias, controlarán las actividades financieras del sistema financiero nacional.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)*

“Artículo 227.- *Sistemas de control interno. Todas las entidades del sistema financiero nacional deberán contar con sistemas de control interno para asegurar la efectividad y eficiencia de sus actividades, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)*

“Artículo 228.- *Auditorías. Las entidades del sistema financiero nacional tendrán un auditor interno y un auditor externo, registrados y calificados en cuanto a su idoneidad y experiencia por las superintendencias correspondientes. Los auditores internos y externos serán responsables administrativa, civil y penalmente por los*

informes y dictámenes que emitan.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 229.- Auditor interno. El auditor interno es una persona natural designada por la Junta General de Accionistas o el organismo que haga sus veces, y podrá ser removido en cualquier tiempo por el organismo que lo designó, por las causas determinadas por las superintendencias. En caso de ausencia definitiva, la Junta General de Accionistas o el organismo que haga sus veces procederá a designar su reemplazo.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 230.- Responsabilidad del auditor interno. El auditor interno verificará que las actividades y procedimientos de la entidad estén de acuerdo con las disposiciones de este Código, las regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, los estatutos y los principios de contabilidad dictados por las superintendencias y los de general aceptación. Además, el auditor interno vigilará la operación de los sistemas de control interno y el cumplimiento de las resoluciones de los organismos de control, de la Junta General de Accionistas, del directorio o de los organismos que hagan sus veces y emitirá opinión sobre el adecuado funcionamiento del gobierno corporativo o cooperativo, entre otros. El auditor interno presentará al directorio o al organismo que haga sus veces y a los organismos de control, cualquier información que se le solicite y aquellas que los auditores consideren necesaria.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 231.- Auditor externo. El auditor externo de una entidad financiera podrá ser una persona natural o jurídica, será seleccionado por la Junta General de Accionistas o el organismo que haga sus veces y podrá ser contratado por las entidades financieras por periodos anuales consecutivos de hasta tres años, observando los criterios de alternabilidad y precios referenciales que los organismos de control establezcan para el efecto. Las superintendencias podrán, a su solo criterio y de forma motivada, disponer la terminación del contrato con el auditor externo; en este caso, la entidad financiera procederá de inmediato a sustituirlo. La entidad financiera no podrá terminar el contrato con el auditor externo sin contar con la autorización del organismo de control.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 232.- Responsabilidad del auditor externo. El auditor externo tendrá la responsabilidad de realizar auditorías externas en cada una de las entidades financieras. La auditoría externa

comprende, entre otras, las siguientes acciones: 1. Emitir opinión independiente sobre la veracidad o exactitud de los estados financieros, los sistemas de contabilidad y sus comprobantes y soportes y opinar si los estados financieros examinados presentan razonablemente la situación patrimonial de la entidad al 31 de diciembre y los resultados de sus operaciones durante el ejercicio terminado en esa fecha, de conformidad con las normas contables establecidas y los principios de contabilidad generalmente aceptados, en lo que estos no se contrapongan a los anteriores, así como sobre su aplicación uniforme; 2. Dictaminar sobre la suficiencia y efectividad de los sistemas de control interno, la estructura y procedimientos administrativos, y evaluarlos; 3. Opinar si las actividades financieras y sus procedimientos se ajustan a la legislación aplicable, y a las instrucciones que al efecto imparta la Superintendencia; 4. Opinar sobre la información relacionada con las inversiones que la entidad financiera mantenga en subsidiarias o afiliadas, tanto en el país como en el exterior. En este caso se deberá comentar sobre la naturaleza y monto de las operaciones entre el inversionista y la receptora de la inversión, sus relaciones existentes y los efectos que ejerce la consolidación sobre el patrimonio de la entidad auditada; 5. Opinar sobre el cumplimiento de los controles para evitar actividades ilícitas, incluidos el lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo y otros delitos; 6. Opinar sobre el cumplimiento de las medidas correctivas que hubiesen sido recomendadas en el informe anterior sobre los aspectos indicados en los numerales anteriores; y, 7. Informar sobre los demás requerimientos que el respectivo organismo de control disponga, asumiendo plena responsabilidad por los informes que emitan, de conformidad con las normas que expidan las superintendencias. El auditor externo hará las veces de comisario de la entidad financiera, en los términos establecidos en la Ley de Compañías; tendrá las funciones que se determinan en este Código y en las leyes tributarias, así como en las disposiciones que dicte el organismo de control correspondiente.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 233.- Limitación. *El auditor externo solo podrá prestar los servicios de auditoría para los que fue contratado y no podrá prestar cualquier otro servicio o colaboración a la entidad auditada a través de personas naturales o jurídicas directa e indirectamente relacionadas. Asimismo, el auditor externo no podrá, dentro del año siguiente a la terminación de su contrato, prestar ningún otro servicio a la entidad auditada. No puede ser auditor externo la persona natural o jurídica que hubiese prestado servicios, diferentes a los de auditoría externa, a la entidad financiera en el año inmediatamente anterior. En el caso de los grupos financieros y de los grupos populares y solidarios, las entidades que los conforman tendrán*

obligatoriamente el mismo auditor externo o firmas corresponsales o asociadas con este.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 234.- *Revisión de auditorías. Los organismos de control tendrán plenas facultades fiscalizadoras del proceso de auditoría aplicado y la calidad y consistencia de los resultados alcanzados por las auditorías internas y externas.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)*

“Artículo 235.- *Informes de auditoría. Los informes de auditoría son reservados al público por el plazo de diez años. Los informes de auditoría no serán reservados ni gozarán de sigilo y reserva en los procesos de investigación a cargo de la Fiscalía General del Estado o la Contraloría General del Estado. Tampoco serán reservados los informes de auditoría cuando sean solicitados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la que observará las normas de sigilo y reserva establecidas en este Código.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)*

“Artículo 236.- *Control del sistema financiero nacional. El control de las entidades financieras públicas y privadas se lo efectuará de conformidad con las disposiciones específicas para cada sector financiero constantes en este Código.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)*

“Artículo 237.- *Calificadoras de riesgo. La solvencia y la capacidad de las entidades del sistema financiero nacional para administrar los riesgos con terceros y cumplir sus obligaciones con el público será calificada sobre la base de parámetros mínimos que incluyan una escala uniforme de calificación de riesgo por sectores financieros, de acuerdo con las normas que al respecto emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. La calificación de riesgo podrá ser realizada por compañías calificadoras de riesgos nacionales o extranjeras, o asociadas entre ellas, con experiencia y de reconocido prestigio, calificadas como idóneas por los organismos de control. La contratación de estas firmas será efectuada mediante procedimientos de selección, garantizando la alternabilidad. La calificación será efectuada al 31 de diciembre de cada año, y será revisada al menos trimestralmente para las entidades de los sectores financieros público, privado y popular y solidario segmento I, y será publicada por los organismos de control en un periódico de circulación nacional. La periodicidad y pertinencia para el resto de entidades del sector financiero popular y solidario será determinada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las entidades del sistema financiero nacional estarán obligadas a exponer en lugar*

visible, en todas las dependencias de atención al público y en su página web, la última calificación de riesgo otorgada. Solo pueden ser publicadas las calificaciones de riesgo efectuadas por las compañías autorizadas por los organismos de control. Los miembros del comité de calificación de riesgo y el personal técnico que participa en los procesos de calificación, responderán solidariamente con la calificadora de riesgo por los daños que se deriven de su actuación, sin perjuicio de la responsabilidad penal a que hubiere lugar.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

Sección 9 De las obligaciones.

*“**Artículo 245.-** Información a los accionistas y socios. Las entidades del sistema financiero nacional deberán presentar a sus accionistas y socios, según corresponda, al menos la siguiente información: 1. Informe de la administración; 2. Balances de situación comparativos de los dos últimos años; 3. Estado de cambios en la situación financiera correspondiente al último año; 4. Estado de pérdidas y ganancias de los dos últimos años; 5. Informe de los auditores interno y externo calificados por la respectiva superintendencia; 6. Informe de la calificadora de riesgos, cuando corresponda; 7. Posición del patrimonio técnico; 8. Indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad; 9. Calificación de activos de riesgo del último ejercicio económico; y, 10. Remuneraciones, compensaciones y otros beneficios de sus administradores. En el caso de grupos financieros, la información debe presentarse en forma consolidada y en forma individual para cada una de las entidades integrantes del grupo. La información determinada en este artículo deberá estar a disposición del público en general por medio de su página web y en su memoria anual, en la forma que determinen los organismos de control.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)*

Sección 17 Del registro de datos crediticios.

*“**Artículo 357.-** Registros de datos crediticios. El Registro de Datos Crediticios está a cargo de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos. La Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos tiene la obligación de administrar la base de datos crediticios y podrá generar reportes de referencias crediticias en forma exacta y actualizada, de acuerdo con la ley.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)*

“Artículo 358.- Información para el registro. La información crediticia a cargo de las entidades financieras será entregada al Registro de Datos Crediticios a través de los respectivos organismos de control, las que establecerán las políticas, forma y su periodicidad. Las entidades del sistema financiero nacional proporcionarán únicamente al Registro de Datos Crediticios los registros de datos de la información referente al historial crediticio. Se prohíbe entregar esta información a cualquier otra entidad que no sean las determinadas en este Código.

Los organismos de control y el Servicio de Rentas Internas podrán acceder en todo momento, de forma automática, en los formatos y estructuras solicitados, a los datos crediticios contenidos en el Registro de Datos Crediticios, para cumplir sus deberes y obligaciones establecidos en la Constitución y la ley.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 359.- Entrega de información. Las entidades del sistema financiero nacional, están obligadas a suministrar al Registro de Datos Crediticios, a través de los organismos de control, la información necesaria para mantenerlo actualizado. Esta información será previamente validada por las superintendencias, en el ámbito de sus competencias, antes de su entrega a la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos. A fin de dar cumplimiento con esta obligación, las entidades deberán observar lo siguiente: 1. Entregar la información dentro del plazo determinado por los organismos de control; 2. Entregar reportes especiales para enmendar errores que se hayan cometido, con la finalidad de lograr la depuración de este registro; 3. La información remitida deberá contener, al menos, los siguientes datos de identificación, en caso de que quien haya contratado el crédito sea una persona natural: nombres y apellidos completos, el número de cédula de identidad y ciudadanía o pasaporte y en caso de que se trate de una persona jurídica se hará constar la razón social y el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC). Respecto de la información relativa a la operación crediticia, se exigirán los siguientes datos, tanto para las personas naturales como para las personas jurídicas: fecha en la que se originó la obligación, la fecha desde la cual es exigible, las fechas de pago, el monto del capital a la fecha del reporte, el monto del interés devengado a la fecha del reporte, el monto del interés de mora a la fecha del reporte, y el estado en que se encuentra el crédito, haciendo constar de forma expresa si respecto de dicho crédito se ha planteado reclamo administrativo o se ha iniciado proceso judicial; y, 4. No entregar el detalle de valores correspondientes a conceptos que no se hayan originado en operaciones de crédito directas y que no hayan sido solicitados expresamente por el cliente. Las entidades no financieras que otorgan crédito por sobre los límites determinados por la Junta, están obligadas a dar cumplimiento a lo dispuesto en

este artículo y a suministrar la información en forma directa a la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

Capítulo 6 Sector Financiero Popular y Solidario, Sección 2 De las cooperativas de ahorro y crédito

“Artículo 445.- Naturaleza y objetivos. *Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera regulará tomando en cuenta los principios de territorialidad, balance social, alternancia en el gobierno y control democrático y social del sector financiero popular y solidario.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)*

“Artículo 446.- Constitución y vida jurídica. *La constitución, gobierno y administración de una cooperativa de ahorro y crédito se regirá por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Una cooperativa de ahorro y crédito, con excepción de las que pertenezcan al segmento I, podrá tener múltiples actividades no financieras siempre y cuando estén vinculadas al desarrollo territorial, mantengan contabilidades separadas para cada actividad no financiera y que se ejecuten con fondos distintos de los depósitos de los socios. La liquidación de una cooperativa de ahorro y crédito se regirá por las disposiciones de este Código y, supletoriamente, por las de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)*

“Artículo 447.- Capital social y segmentación. *El capital social de las cooperativas de ahorro y crédito será determinado mediante regulación por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del sector financiero popular y solidario se define como segmento I e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00(ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de*

América.) Dicho monto será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 448.- Capitalización. La capitalización se perfeccionará con el aporte de un nuevo socio o con la resolución de la asamblea general que disponga la capitalización de los aportes para futuras capitalizaciones. Sin embargo, si la capitalización involucra la transferencia de ahorros o depósitos, requerirá de la autorización escrita del socio.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 449.- Solvencia y prudencia financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito. Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos: 1. Solvencia patrimonial; 2. Prudencia Financiera; 3. Mínimos de Liquidez; 4. Balance Social; y, 5. Transparencia.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 450.- Cupo de créditos. Las cooperativas de ahorro y crédito establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el caso de grupos no podrá ser superior al 10% del patrimonio técnico; en el caso individual no podrá ser superior al 1% calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos. Los cupos para el resto de segmentos serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cajas centrales, no aplicarán los criterios de vinculación por administración, en los cupos de crédito. El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito para los demás segmentos, serán regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. La Junta de Regulación Monetaria y Financiera regulará los porcentajes y cupos de los créditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito destinados a actividades económicas relacionadas con el sector de la Economía Popular y Solidaria. Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el consejo de administración y reportadas al consejo de vigilancia.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 451.- Órdenes de pago. Las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios, contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas de igual naturaleza, de acuerdo con las normas que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y los convenios que se suscriban para el efecto.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 452.- Inversiones. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán invertir preferentemente, en este orden: 1. En el mismo sector financiero; y, 2. En el mercado secundario de valores o en las entidades financieras privadas.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 453.- Redención de certificados. Ninguna cooperativa de ahorro y crédito del segmento 1 podrá redimir el capital social, en caso de retiro de socios, por sumas que excedan en su totalidad el 5% del capital social de la cooperativa, calculado al cierre del ejercicio económico anterior. En caso de fallecimiento del socio, la redención del capital será total y no se computará dentro del 5% establecido en el inciso anterior; la devolución se realizará conforme a las disposiciones del Código Civil. La compensación de certificados de aportación con deudas a la cooperativa será permitida solo en caso de retiro del socio, siempre dentro del límite del 5%. No se podrá redimir capital social si de ello resultare infracción a la normativa referente al patrimonio técnico y relación de solvencia o si la cooperativa se encontrare sujeta a programas de supervisión intensiva, en los términos establecidos por la superintendencia. Los porcentajes de redención del capital social de las cooperativas de ahorro y crédito del resto de segmentos serán normados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 454.- Control. El control de las actividades de las cooperativas de ahorro y crédito se efectuará de acuerdo con los segmentos en las que se encuentren ubicadas.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 455.- Auditorías. Las cooperativas de ahorro y crédito contarán con auditores interno y externo cuando sus activos superen USD 5'000.000,00 (cinco millones de dólares de los Estados Unidos de América). Este valor se ajustará anualmente conforme al índice de precios al consumidor. Las cooperativas de ahorro y crédito cuyos

activos sean inferiores al monto señalado en el inciso precedente, contarán con las auditorias que determine el consejo de administración, de conformidad con las normas que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

“Artículo 456.- Supervisión auxiliar. Los organismos de integración y otras entidades especializadas podrán colaborar con la superintendencia en la realización de una o varias actividades específicas de supervisión, cumpliendo las condiciones y disposiciones que dicte la superintendencia para el efecto. Los supervisores auxiliares serán responsables administrativa, civil y penalmente por la supervisión que efectúen.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

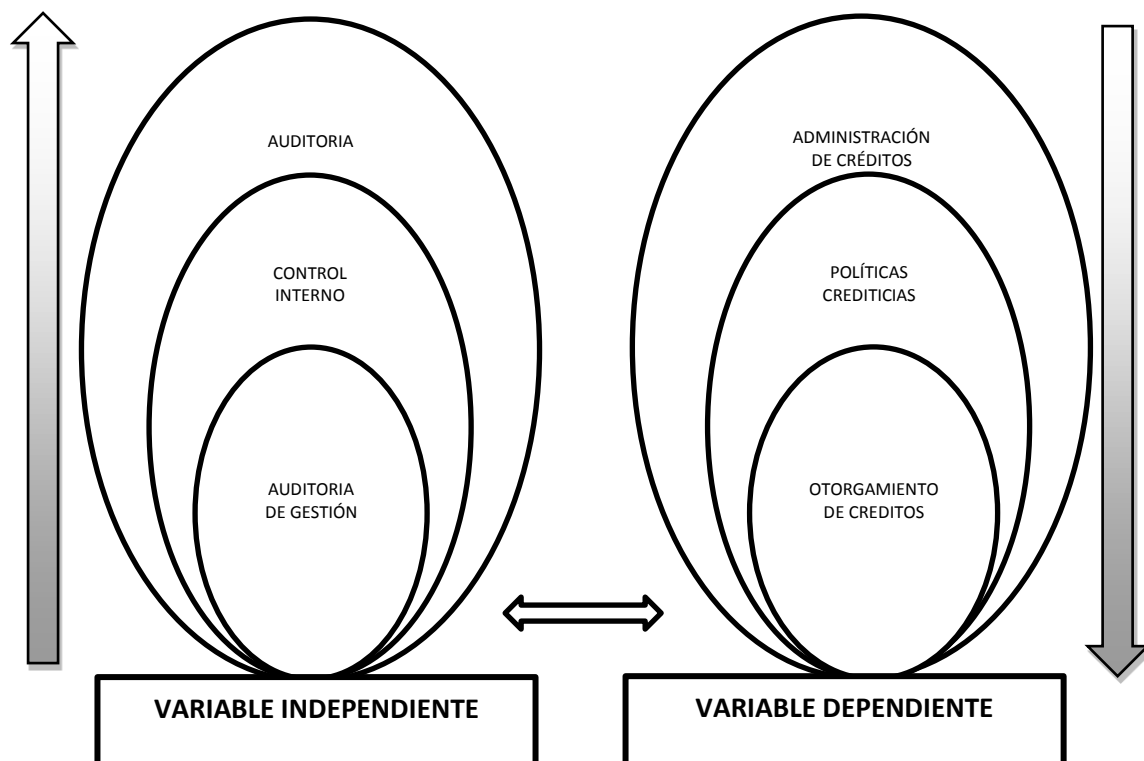
“Artículo 457.- Prohibiciones. Las cooperativas de ahorro y crédito, además de las prohibiciones, dispuestas en este Código que les fueran aplicables, tienen prohibido lo siguiente: Adquirir acciones de entidades del sector financiero privado, salvo lo dispuesto en el artículo 443; Conceder, bajo ninguna forma, preferencias o privilegios a los socios, administradores, funcionarios o empleados; Exigir a los nuevos integrantes de la organización que suscriban un mayor número de aportes, cuotas o aportaciones de los que hayan adquirido los fundadores desde que ingresaron a la organización, o que contraigan con la entidad cualquier obligación económica extraordinaria, que no la hayan contraído dichos integrantes; Los directivos de las organizaciones quedan prohibidos de utilizar su condición y los recursos de la entidad para establecer relaciones contractuales, profesionales, laborales o de servicios personales, directa o indirectamente, con otras personas u organizaciones; 5. Establecer acuerdos, convenios o contratos con personas naturales o jurídicas ajenas a la organización, que les permita participar directa o indirectamente de los beneficios derivados de las medidas de fomento, promoción e incentivos que concede la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria; 6. Lucrar o favorecerse fraudulentamente de las operaciones y actividades de la organización y de los beneficios que otorga la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Igual disposición aplicará a los administradores de las entidades financieras de este capítulo. 7. Ocultar, alterar fraudulentamente o suprimir en cualquier informe de operación, datos o hechos respecto de los cuales la superintendencia y el público tengan derecho a estar informados; y, 8. Las demás establecidas en este Código, en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento. Las prohibiciones señaladas en los numerales 1, 5, 6 y 7 serán sancionadas como infracciones muy graves y las determinadas en los numerales 2, 3 y 4

serán sancionadas como infracciones graves, sin perjuicio de las sanciones y correctivos que se disponga y la nulidad de los actos prohibidos por este artículo.” (Asamblea Nacional , 2014) (op. Cit)

1.3.CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

1.3.1. SUPRAORDINACION DE VARIABLES

GRAFICO 1



Elaborado por: Jessenia Cañar (2015)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

1.3.2. Categorías Conceptuales de la Variable Independiente: Auditoria de Gestión

Empezamos a definir varios términos que nos ayudara a comprender la Variable Independiente.

Auditoria

Acorde *Yanel Blanco Luna* nos dice que la auditoria:

”Es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un periodo determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura del control interno financiero, el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre estos temas y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación.”
(Blanco Luna, 2012, pág. 4)

Tema o asunto determinado

La temática de un contrato de servicios que debe ejecutar el contador público requiere que se pueda identificar claramente y que se pueda sujetar a los procedimientos de obtención de evidencia. La temática de la auditoría integral cumple con estos requisitos ya que comprende la ejecución de un trabajo con el siguiente alcance:

- *Auditoría financiera*

Para expresar una opinión si los estados financieros objetos del examen, están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables. Este objetivo tiene el propósito de proporcionar una certeza razonable de que los estados financieros, finales o intermedios, tomados de forma integral están libres de manifestaciones erróneas importantes. Certeza razonable es un término que se refiere a la acumulación de la evidencia de la auditoría necesaria para que el auditor concluya que no hay manifestaciones erróneas substanciales en los estados financieros tomados en forma integral.

• *Auditoría de cumplimiento*

Para concluir si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias y estatutarias de procedimientos que le son aplicables. El propósito de esta evaluación es proporcionar al auditor una certeza razonable de si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos que las rigen.

• *Auditoría de gestión*

Para concluir, si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos y el grado en que la administración ha cumplido con las obligaciones y atribuciones que le han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.

• *Auditoría de control interno*

Para evaluar el sistema global del control interno para concluir si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos:

- *Efectividad y eficiencia de las operaciones.*
- *Confiabilidad en la información financiera.*
- *Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.*

En la auditoría integral, la evaluación del control interno no es un medio para definir la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de la auditoría de los estados financieros, sino un fin en sí mismo mediante el cual se practica una auditoría a los controles internos para concluir o rendir informe sobre ello (Blanco Luna, 2012, pág. 11) s. (op. Cit)

Beneficios que pueden causar una Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión resulta apropiada en las siguientes circunstancias:

a) Compra, fusión o "Joint Venture". En estos casos el éxito depende de la capacidad de motivar y retener los ejecutivos que cubran los puestos claves. Una auditoría de gestión a tiempo puede ser el vehículo apropiado para diseñar y anticipar la estrategia de la entidad de nueva formación.

b) Reorganizaciones. Permite efectuar recomendaciones sobre un nuevo despliegue de las capacidades de gestión ya disponibles, en lugar de proceder a despidos e incorporaciones de última hora.

c) Reestructuraciones Este caso se presenta en las empresas que tienen la necesidad de reducir rápidamente su estructura de costes y mejorar, fundamentalmente, su organización. El conductor de la reestructuración debe decidir muchas veces quién se queda y quién se va, y no dispone de tiempo, ni de dinero para utilizar a tiempo completo un equipo especial, por lo que es necesario que los acreedores encarguen una auditoría de gestión para que identifiquen a los ejecutivos competentes que pueden orientar provechosamente la reestructuración, los que se sienten desmotivados, los que tienen unas

capacidades que no coinciden con las actuales necesidades de la empresa para su puesto, los que resultan más irrecuperables que peligrosos o los ejecutivos inadecuados que podrían mejorar si se les entrenase.

d) Emisiones u ofertas públicas. Su éxito depende a menudo de la habilidad de la compañía para convencer a los accionistas sobre su gran potencial de crecimiento, siendo un factor importante de venta el talento de sus gestores. e) Modificaciones legislativas. Esta situación acarrea alteraciones inmediatas en los mercados que exigen diferentes capacidades de gestión, y, a veces, el modo acostumbrado de hacer las cosas se convierte en anticuado de la noche a la mañana.

f) Fluctuaciones del mercado. La dirección de la empresa no siempre está en condiciones de adaptarse con rapidez a esas fluctuaciones, de ahí que una auditoría de gestión puede ayudar a decidir entre, cambiar la dirección buscando nuevos ejecutivos fuera de la empresa o modificar la organización para reforzar un área específica que se halle o pueda hallarse en dificultades. g) Problemas de R.R.H.H. Todas las circunstancias anteriores crean problemas en los recursos humanos. El consultor que realice la auditoría de gestión posee la metodología precisa para estos problemas que subyacen en la empresa, identificando el talento potencial en el seno de la misma.

h) Previsiones. La auditoría de gestión también es una herramienta útil para los directores generales porque les permite tomar medidas correctoras en los casos en que se produzcan discrepancias entre las expectativas y los resultados, tanto a nivel general de empresa como de dirección, en el caso de que los resultados obtenidos sean escasos o contrarios a los proyectados, o por una falta de perspectiva. (Redondo Duran, Llopart Perez, & Duran Juve, 1996, pág. 3)

Control Interno

Para Coopers y Lybrand el control interno se define de la siguiente forma:

“El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- *Eficacia y eficiencia de las operaciones.*
- *Fiabilidad de la información financiera.*
- *Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.” (COOPERS Y LYBRAND ;, 1997, pág. 16)*

(Fonseca Luna , 2007, pág. 301) nos dice:

“El control interno es un proceso continuo establecido por los funcionarios de la entidad y demás personal en razón a sus atribuciones y competencias funcionales, que permite administrar las operaciones y promover el cumplimiento de las responsabilidades asignadas para el logro de los resultados deseados en función de objetivos como: promover la efectividad, eficiencia, economía en las operaciones; proteger y conservar los recursos públicos, cumplir las leyes, reglamento y otras normas aplicables y elaborar información confiable y oportuna que propicie una adecuada toma de decisiones.”

Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión según es:

“Un examen objetivo y sistemático de evidencia con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, actividad o función gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas.”
(Maldonado E, 2001, pág. 14)

Conceptos de las cinco E:

(Maldonado E, 2001, pág. 16) **(op. Cit)** nos menciona lo siguiente:

Eficiencia: Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros.

Eficacia: Es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos.

Economía: Se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquiere bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible.

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

La conducta del personal en función de sus deberes contemplados en las Constitución, las leyes las normas de buenas costumbres de la sociedad. El Código de Conducta o Ética de la entidad, son susceptibles de evaluarse en una Entidad.

El informe COSO contiene una buena orientación para su evaluación.

Ecología: Podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales.

Rendimiento de las Cinco E en Auditoría de Gestión

TABLA 1

CARACTERÍSTICAS	AUDITORÍA DE GESTIÓN
<i>Propósito</i>	<i>Evaluar la eficiencia, efectividad, economía con la que de manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad: el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente.</i>
<i>Alcance</i>	<i>Puede alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema o actividad específica.</i>
<i>Orientación</i>	<i>Hacia las operaciones de la entidad en el presente con una proyección hacia el futuro y retrospección al pasado cercano.</i>
<i>Medición</i>	<i>Aplicación de los principios de administración.</i>
<i>Método</i>	<i>No existen todavía normas generalmente aceptadas. El método queda al criterio del auditor.</i>
<i>Técnicas</i>	<i>Las técnicas de auditoría establecidas por la profesión del Contador Público.</i>
<i>Interés</i>	<i>La gerencia, el directorio, los accionistas. En el sector gubernamental se hace extensivo a la sociedad en general, para transparentar la gestión.</i>
<i>Enfoque</i>	<i>Eminentemente positivo, tendiente a obtener mejores resultados, con más eficiencia, efectividad, economía, ética y protección ambiental (ecología).</i>
<i>Encargados</i>	<i>Audidores, Contadores públicos.</i>
<i>Personal de Apoyo</i>	<i>Personal profesional de otras disciplinas tanto como personal en varias etapas de entrenamiento practico de Contador Público.</i>
<i>Informe de Auditoría</i>	<i>Puede o no presentar los estados financieros, Su contenido está relacionado con cualquier aspecto significativo de la gestión de la entidad.</i>
<i>Conclusiones del Auditor</i>	<i>Inciden sobre cualquier aspecto de la administración y operación de la entidad.</i>
<i>Recomendaciones del Auditor</i>	<i>Se refieren a mejoras en todos los sistemas administrativos, el sistema de control interno gerencial y cualquier aspecto de la administración y operación de la entidad.</i>
<i>Frecuencia</i>	<i>Cuando se considere necesario.</i>
<i>Importancia</i>	<i>Necesaria para lograr y mantener una buena gerencia en general.</i>
<i>Independencia del Auditor</i>	<i>Imprescindible.</i>

Elaborado por: Jessenia Cañar (2016)

Fuente: (Maldonado E, 2001, pág. 18)

La auditoría de gestión

NO ES	ES
La opinión del auditor sobre la mancha general de la entidad sin base técnica.	La conclusión general del auditor sobre el accionar contrastando sus 5 E contra las pautas o normas establecidas para una sólida gestión, para las operaciones específicas y para el campo técnico de actividad.
Una revisión por un auditor de actividades fuera de su capacidad técnica.	Una revisión por un auditor asesorada por profesionales de otras disciplinas, cuando sea necesario, aplicando criterio técnico gerencial si extenderse a las áreas muy especializadas.
Un proceso de juicio sobre las decisiones diarias de los administradores y funcionarios.	Un proceso de evaluaciones que concluye con la formulación de una opinión sobre las 5 Es de las decisiones de los administradores y funcionarios de la entidad, durante un periodo.
Una evaluación aislada de acciones individuales.	Un examen y evaluación global, en forma comprensiva de las 5 Es de la administración integral de la entidad.
Un examen dirigido a censurar la administración de las entidades.	Un examen dirigido a asesorar a la entidad que no ha logrado el cumplimiento de las 5 Es.
Una fiscalización “administrativa” que busca encontrar únicamente irregularidades.	Un examen positivo de recomendaciones para posibles mejoras en las 5 Es (eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología).

Fuente: (Maldonado E, 2001, pág. 21)

1.3.3. Categorías Conceptuales de la Variable Dependiente: Las Decisiones en el Otorgamiento de Créditos

Administración de Créditos

(Robbins & Decenzo, 2002, pág. 5) nos indica *“El termino administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, a través de otras personas y junto con ella”*.

Para Arturo Martínez *“llamamos crédito a un préstamo de dinero realizado a una persona o entidad, la cual, asume el compromiso de devolverlo con pagos recurrentes a través de cuotas previamente establecidas o de una sola vez”*.
(Martínez , s.f.)

Conforme a lo anteriormente consultado podemos decir que la administración de créditos es un proceso en el que se realiza un préstamo a una persona o en una institución, este es realizado con eficiencia y eficacia con el fin de ser cancelado en cuotas o con un solo pago.

Políticas crediticias

Jorge Sanchez Zambrano menciona que *“la política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de este”*.
(Sanchez Zambrano, s.f.)

“Las políticas de crédito son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. No obstante las políticas de crédito también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgos. Un punto determinante es que

la política de créditos ira siempre estrechamente ligada a la política de márketing de la empresa”. (Brachfield, s.f.)

“Por consiguiente la política de créditos debe definir plazos de pago propuestos para todos los clientes. Estos plazos deber de estar adaptados a cada categoría de la clientela; por ejemplo cuando más elevado sea el riesgo en un determinado segmento, más corto deberá ser el plazo de pago”. (Brachfield, s.f.) (op. Cit)

El otorgamiento de créditos

Según (Pascale , 2009, pág. 522) nos da a conocer acerca de las decisiones en el otorgamiento de créditos lo siguiente:

“Luego de que se han establecido las condiciones de la venta, el plazo para realizar el pago y el instrumento de reconocimiento de deuda, y de que se ha analizado y evaluado la información, la empresa enfrenta la elección de otorgar un crédito o denegarlo. Muchas empresas utilizan el método tradicional de las 5”C” del crédito.

Carácter: El deseo del cliente de enfrentar sus obligaciones crediticias.

Capacidad: La habilidad del cliente para enfrentar sus obligaciones.

Capital: Las reservas financieras del cliente.

Colaterales: Una garantía en caso de no pago.

Condiciones: Condiciones económicas generales.

La decisión y el límite están directamente relacionados con la probabilidad del pago y beneficio esperado. Es bastante simple: o se detenga el crédito, en cuyo caso ni se gana ni se pierde, o se aprueba.”

1.4. SUBORDINACIÓN DE VARIABLES

GRAFICO 2

VARIABLE INDEPENDIENTE



Elaborado por: Jessenia Cañar (2015)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Evaluar los indicadores de Gestión

Indicadores de Gestión

(Atehortúa Hurtado, 2005, pág. 101) nos dice que “*Los indicadores no se construyen con una lluvia de ideas, sino que se definen en el marco del pensamiento estratégico de la organización, el cual debe orientar el que hacer de cada uno de sus procesos y responsables de la gestión*”.

Eficiencia, eficacia y economía

- *Indicadores de economía.* Expresan la relación ente los inputs actuales (costes reales) frente a los recursos o los medios previstos (costes previstos). Su valoración permite, en el momento del diseño, prever la disposición de los recursos (materiales y humanos) en la calidad y cantidad apropiada y con los mejores precios posibles.
- *Indicadores de eficiencia.* Miden si es adecuada la relación que existe entre la prestación de los servicios efectuados y los recursos (inputs) utilizados para su producción. Se considera una gestión eficiente cuando con unos costes fijos determinados se obtienen los máximos valores para unos objetivos establecidos previamente o, al contrario, cuando se obtienen unos objetivos previstos con el menor coste posible.
- *Indicadores de eficacia.* Miden el funcionamiento y los resultados específicos sobre la población objetivo. (Soldevila García & Roca Batllori, 2004, pág. 87) (op. Cit)

Evaluar el sistema de control interno

Control Interno

El control interno es:

Un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una seguridad razonable en cuanto a la consecución del objetivos dentro de las siguientes categorías:

- *Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables. (COOPERS Y LYBRAND, 1997, pág. 150)*

Tipos de riesgos

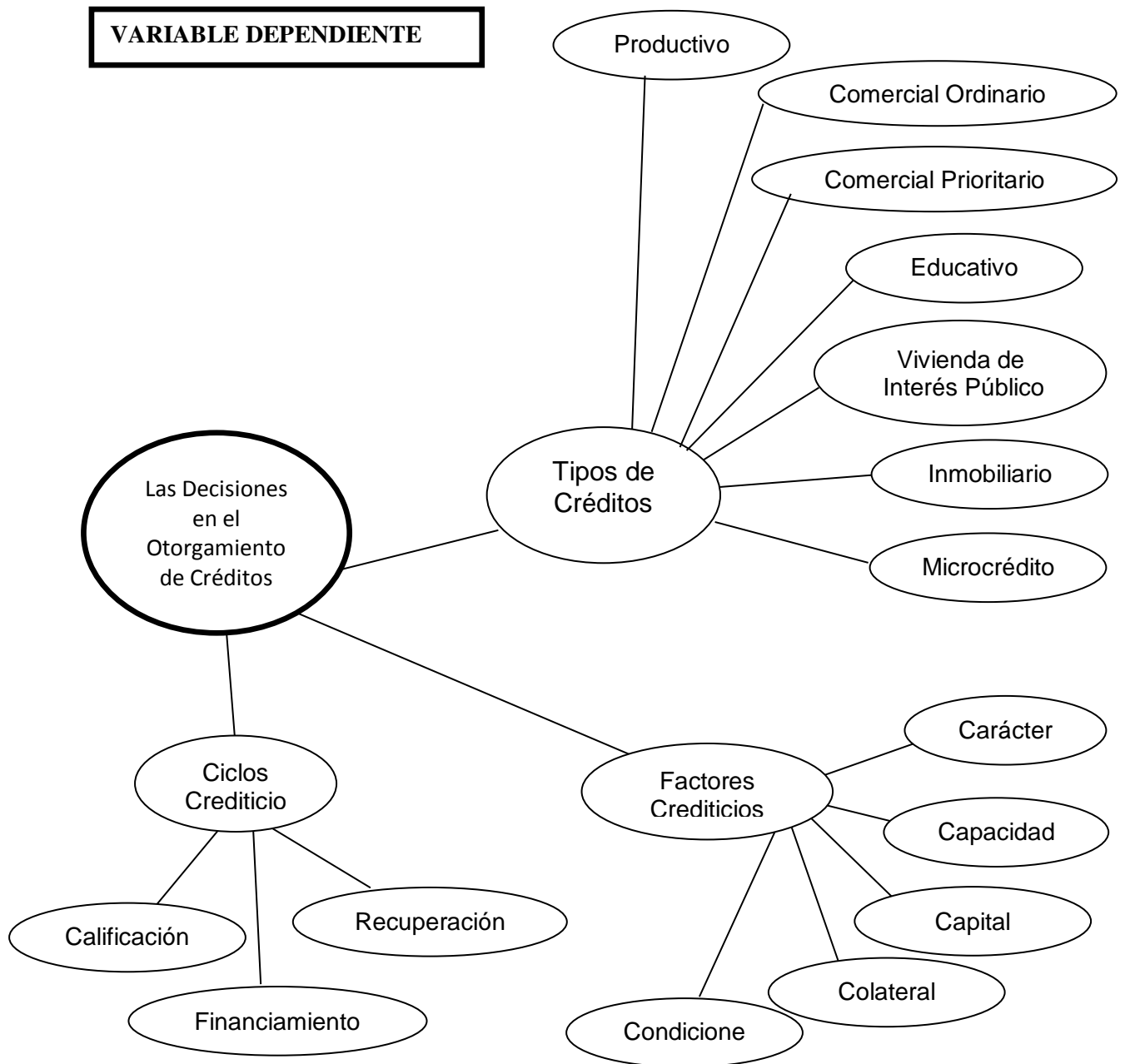
(Mora Enguñados , 2008, pág. 202) nos da a conocer los siguientes conceptos:

- *Riesgo de control. Posibilidad de que si existen errores de importancia en el proceso contable, los mismos no sean detectados o corregidos oportunamente por los sistemas de control interno de la entidad.*
- *Riesgo de detección. Posibilidad de que cualquier error de importancia que exista y no hubiera sido puesto de manifiesto por el sistema de control interno, no fuera a su vez detectado por la aplicación de las pruebas sustantivas adecuadas en la auditoría.*
- *Riesgo inherente. Incertidumbre propia del trabajo de auditoría que supone la posibilidad de que se hayan cometido errores de importancia en el proceso contable que afecten al saldo de una cuenta o una transacción, individualmente consideradas o agregadas con otras similares, que finalmente tenga si reflejo en las cuentas anuales que están siendo auditadas.*

Comunicación de Resultados

La fase de información o comunicación de resultados según (Arter, 2004, pág. 35) “abarca la traducción de las conclusiones del equipo auditor a un producto tangible. Incluye la reunión final con los recién auditados y la publicación del informe de la auditoría.”

GRAFICO 3



Elaborado por: Jessenia Cañar (2015)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

LAS DECISIONES EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

Tipos de Créditos

Acorde a la (**Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, pág. 9**) tenemos las definiciones de los siguientes tipos de créditos:

Crédito Productivo: Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil. Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.

Crédito Comercial Ordinario: Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.

Crédito Comercial Prioritario: Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario.

Crédito de Consumo Ordinario: Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.

Crédito de Consumo Prioritario: Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.

Crédito Educativo: Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano; en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.

Crédito de Vivienda de Interés Público: Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción

de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial menor o igual a USD 70.000 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.

Crédito Inmobiliario: *Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público.*

Microcrédito: *Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.*

Factores Crediticios

Muchas empresas utilizan el método tradicional de las 5 “C” del crédito (**Pascale , 2009, pág. 522**):

1. *Carácter:* *El deseo del cliente de enfrentar sus obligaciones crediticias.*
2. *Capacidad:* *La habilidad del cliente para enfrentar sus obligaciones.*
3. *Capital:* *Las reservas financieras del cliente.*
4. *Colaterales:* *Una garantía en caso de no pago.*
5. *Condiciones:* *Condiciones económicas generales.*

Ciclos Crediticios

• *Calificación:* *es una valoración objetiva o subjetiva de la probabilidad de que un crédito caiga en impago. Aunque el principal uso que se les da es como conductores de las decisiones de otorgamiento de crédito, se argumenta que estos sistemas llevados a sus últimas consecuencias son piezas clave para poder medir adecuadamente el nivel de riesgo crediticio que tienen los bancos. (Elizondo , 2012, pág. 39)*

• *Financiamiento: es un acto mediante el cual una organización se dota de dinero. La adquisición de bienes o servicios es fundamental a la hora de emprender una actividad económica por lo que el financiamiento es un paso insoslayable a la hora de considerar un emprendimiento de cualquier tipo.* (Enciclopedia de Clasificaciones, 2016)

• *Recuperación: “es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplirlo.”* (Los prestamos, 2011)

1.5. PREGUNTAS DIRECTRICES O HIPÓTESIS

- ¿Ayuda una auditoría de gestión a mejorar la toma de decisiones acerca de los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.?
- ¿Los objetivos crediticios se han cumplido a su debido tiempo y son los esperados por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.?
- ¿Qué recomendaciones se facilitaría al área de créditos para una optimizar la toma de decisiones en la Cooperativa?

1.6. HIPÓTESIS

La ausencia de Auditoría de Gestión afecta en la toma de las decisiones en el otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

1.7. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Unidad de observación: Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda.

Variable independiente: Auditoría de Gestión

Variable dependiente: Las Decisiones en el Otorgamiento de Créditos

Termino de relación: Incidencia

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. MODALIDAD, ENFOQUE Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Modalidad

Este proyecto de investigación se ejecuta bajo la modalidad de campo y bibliográfica-documental.

- Investigación de Campo

La Investigación de campo según (Arias , 2006, pág. 31)

“Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad de donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera condiciones existentes.”

En esta modalidad el investigador debe realizarla en el lugar de los hechos, para lograr información de acuerdo con los objetivos del proyecto; alcanzando como propósito la recopilación de datos esenciales referentes al problema de estudio a través de la utilización de técnicas como son la observación y la encuesta.

- Investigación Bibliográfica-Documental

Según (Arias , 2006, pág. 21) (op. Cit) *”es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos.”*

Mucha de la información recolectada fue recolectada con este método de investigación, así mismo esta información será documentada a través de la aplicación de las normas APA donde se citara cada párrafo mencionado.

Esta modalidad de investigación se empleó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda., en el área crédito para alcanzar mayor información que de alternativas de solución al problema expuesto.

3.1.2. Enfoque

La investigación se realizara con un enfoque cuali-cuantitativo porque se van utilizar instrumentos de medición que nos permitirá observar las características de la Cooperativa para resolver sus posibles problemas en cuanto a la gestión de la misma.

Para el presente trabajo se utiliza la recopilación de datos, observación, descripción, interpretación y solución de posibles problemas, el mismo que nos ayudara a brindar soluciones positivas para la organización.

3.1.3. Nivel de investigación

La investigación está enmarcada en un nivel descriptivo y nivel correlacional.

- Nivel Descriptivo

“El nivel descriptivo tiene como objetivo describir lo que se está haciendo. Contempla las experiencias de orientación en los centros educativos o en una comunidad, estudios de casos, entre otros, es

decir los hechos y fenómenos, tal como suceden.” (Molina Contreras , 2002)

Loa estudios descriptivos para (Arias , 2006, pág. 20) (op. Cit) *“miden de forma independiente las variables, y aun cuando no se formulen hipótesis, las primeras aparecerán enunciadas en los objetivos de investigación”.*

En el presente trabajo este tipo de investigación es adaptable porque permite detallar y recolectar las características más significativas del proceso de otorgamiento de créditos, en lo que respecta a su origen y desarrollo del mismo.

- Nivel Correlacional

El nivel correlacional “presenta como objetivo medir el la relación que existe entre dos o más variables, en un contexto dado. Intenta determinar si hay una correlación, el tipo de correlación y su grado o intensidad. En otro sentido, la investigación correlacional busca determinar cómo se relacionan los diversos fenómenos de estudio entre sí.” (Abreu, 2012)

Se lo utilizó para desarrollar acorde al objetivo de analizar los hechos, analizando las relaciones causales existentes o, al menos, las condiciones en que ellos se producen dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda.

3.2. POBLACIÓN, MUESTRA, UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. POBLACIÓN

(Icart Isern, Fuentesaz Gallego, & Pulpón Segura , 2006, pág. 55) Nos dicen que población: *“es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar.”*

En la presente investigación, la población a intervenirse está comprendida por los empleados del área de administración y el área de créditos de la Cooperativa de

Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda. por lo que a continuación daremos a conocer de quienes se trata:

TABLA 2

POBLACIÓN	FRECUENCIA
Área de Administración	
Gerente	1
Economista	1
Contadora	1
Recursos Humanos	1
Auxiliar contable	1
Auxiliar contable	1
Área de Créditos	
Créditos	1
Créditos	1
Créditos	1
Créditos	1
Créditos	1
Créditos	1
Créditos	1
Créditos	1
Total	14

Elaborado por: Jessenia Cañar (2015)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

3.2.2. MUESTRA

Según (Zapata , 2005, pág. 128) *“muestra es una parte o un subconjunto representativo de esa población que deseamos estudiar.”*

Muestra para (Icart Isern, Fuentesaz Gallego, & Pulpón Segura , 2006, pág. 55)

“Es el grupo de individuos que realmente se estudiaran, es un subconjunto de la población. Para que se pueda generar los resultados obtenidos, dicha muestra ha de ser representativa de la población. Para que sea representativa, se han de definir muy bien los criterios de inclusión y sobre todo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas.”

Para la presente investigación no usaremos un cálculo muestral puesto que el tamaño de nuestra población es finita y reúne todas las características que se requiere, cabe recalcar que nuestra muestra es representativa, nos provee información y nos permite obtener estimaciones de los valores de la población a partir de las medidas alcanzadas.

En el siguiente capítulo utilizaremos la formula T de Studen para realizar la comprobación de nuestra hipótesis puesto que la población es finita y es menor de 30, por lo que no se utilizó ningún cálculo para la muestra:

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{\sigma}{\sqrt{n}}}$$

t = Valor estadístico

\bar{X} = Media.

σ = Desviación estándar.

n = Tamaño de la muestra.

μ = Tamaño de la población.

3.1. UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Para nuestra investigación aplicaremos la técnica conocida como el cuestionario este se aplicara con preguntas cerradas para facilitar una mejor comprensión, el mismo que estará dirigido a toda la población referente a la investigación a realizarse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda.

Acorde a **(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 217)** *“un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una a mas variables a medir.”*

En la presente investigación se usara preguntas cerradas porque estas nos darán a conocer la realidad del problema que estamos estudiando y así obtendremos una mejor comprensión, para esto presentaremos una definición de preguntas cerradas:

*Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarce a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta. **(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 217)***

Respecto a lo antes mencionado se comprende que es de gran ayuda para el investigador la aplicación de un cuestionario con preguntas cerradas puesto que quien resuelva esta herramienta de recolección de datos se sentirá más conforme y menos presionada de dar a conocer su perspectiva acerca de la información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda.

3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.2.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: Auditoría de Gestión

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica o Instrumento
Es el proceso que permite evaluar objetivamente que un periodo determinado en la empresa presente la siguiente temática: la información financiera, la estructura del control interno financiero, el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre estos temas y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación.	Evaluación indicadores de gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Economía 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que el sistema de cobranza de créditos en la Cooperativa es el adecuado? • ¿La Cooperativa logra sus objetivos de recaudación de créditos al tiempo planeado? • ¿Cuentan con alguna herramienta que permita establecer el riesgo crediticio? 	Cuestionario dirigido al Área Administrativa y al Área de Créditos
	Evaluar el Sistema de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo Inherente • Riesgo de Control • Riesgo de Detección 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El área de créditos posee un manual de procedimientos y el mismo es conocido por el personal involucrado? 	Cuestionario dirigido al Área Administrativa y al Área de Créditos
	Comunicación de Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Informe 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se planifica por lo menos una vez al año una Auditoría de Gestión? • ¿Cree usted que sea necesario realizar una auditoría de gestión? 	Cuestionario dirigido al Área Administrativa y al Área de Créditos

3.2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: Las Decisiones en el Otorgamiento de Créditos

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica o Instrumento
<p>Luego de que se han establecido las condiciones crediticias, el plazo para realizar el pago y el instrumento de reconocimiento de deuda, y de que se ha analizado y evaluado la información, la empresa enfrenta la elección de otorgar un crédito o denegarlo.</p> <p>Muchas empresas utilizan el método tradicional de las 5 "C" del crédito.</p> <p>1.Carácter: El deseo del cliente de enfrentar sus obligaciones crediticias.</p> <p>2.Capacidad: La habilidad del cliente para enfrentar sus obligaciones.</p> <p>3.Capital: Las reservas financieras del cliente.</p> <p>4.Colaterales: Una garantía en caso de no pago.</p> <p>5.Condiciones: Condiciones económicas generales.</p> <p>La decisión y el límite están directamente relacionados con la probabilidad del pago y beneficio esperado. Es bastante simple: o se detenga el crédito, en cuyo caso ni se gana ni se pierde, o se aprueba.</p>	Tipos de Créditos	<ul style="list-style-type: none"> •Hipotecarios •Consumo •Comerciales 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El valor del crédito es analizado y aprobado por el Área de Créditos? 	Cuestionario dirigido al Área Administrativa y al Área de Créditos
	Categorías de Créditos	<ul style="list-style-type: none"> •Normal •Con problemas •Deficiente •Dudoso •Perdida 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se realiza un control continuo a la cartera vencida de la Cooperativa? 	Cuestionario dirigido al Área Administrativa y al Área de Créditos
	Factores Crediticios	<ul style="list-style-type: none"> •Carácter •Capacidad •Capital •Colateral •Condiciones 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se verifica al socio la capacidad de cancelar el crédito antes de ser otorgado? 	Cuestionario dirigido al Área Administrativa y al Área de Créditos
	Ciclos Crediticios	<ul style="list-style-type: none"> •Calificación •Financiamiento •Recuperación 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿En el proceso de otorgamiento de créditos existe una delimitación de funciones y responsabilidades? 	Cuestionario dirigido al Área Administrativa y al Área de Créditos

3.3. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para recolectar información referente al problema objeto de estudio se usara las siguientes técnicas:

TABLA 3

Preguntas Básicas	Explicación
¿Para qué?	Conseguir los objetivos de la investigación
¿De qué personas u objetos?	Se recolectara información a través del Área de Administración y el Área de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda.
¿Sobre qué aspectos?	Acorde a las decisiones en el otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda.
¿Quién?	Alumna de la UTA
¿Cuándo?	2015
¿Dónde?	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda.
¿Cuántas veces?	Las que sean necesarias.
¿Qué técnicas de recolección?	La encuesta
¿Con que?	Cuestionarios con preguntas cerradas
¿En qué proceso	Proceso de Créditos de la Empresa

Elaborado por: Jessenia Cañar (2015)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

3.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En la presente investigación usaremos la técnica conocida como encuesta con su respectivo instrumento (Cuestionario), mismo que nos permitir recolectar información necesaria para nuestro trabajo, la cual será examinada para medir la confiabilidad de los datos reunidos, con el fin de corregir cualquier falta realizada.

Los datos serán procesados y analizados de manera estadística, consiguiente serán evaluados para responder a nuestra hipótesis.

De manera adicional aplicaremos un checklist con el mismo que controlaremos el cumplimiento de las funciones en el área crediticia, asegurándonos que el trabajador no da por evadido nada que podría ser de suma importancia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda.; con esta recopilación de información se podrá verificar y analizar más detalladamente sistema crediticio que aplica el ente al momento de otorgar el crédito.

Para finalizar procederemos a interpretar los resultados obtenidos donde podremos demostrar si la información recolectada fue suficiente y también podremos saber si nuestras variables fueron investigadas.

3.5. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS

En la elaboración del presente trabajo de investigación se ha llevado a cabo varias etapas que se mencionan y presentan con un mejor detalle en la Introducción y en los capítulos anteriores, en los que se profundiza los puntos referentes al levantamiento de datos de campo, su proceso y su respectivo análisis, que servirán para la redacción del informe final.

En primer lugar definimos los objetivos de estudio, que deben ser claros, concisos, alcanzables y lo más importante, deben contemplar las necesidades de la entidad. Los objetivos comentaran el ámbito de estudio, tanto geográfico como sectorial.

Una vez obtenida la información necesaria, está servirá para precisar los objetivos, decidir el nivel de aproximación del estudio, elegir las variables que se van analizar y las técnicas de obtención y procesamiento de datos.

Nos permite despejar incógnitas y realizar el procedimiento con resultados positivos toda la información brindada por la empresa (información documental e información atreves de la página web de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda.) así como reglamentos internos, y leyes del sector público como son: la Ley de Régimen Tributario Interno, la Ley de Economía popular y Solidaria y el Código Orgánico Monetario y Financiero.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

El objetivo es analizar e interpretar la información proyectada en la encuesta dando resultados que se presentaran gráficamente para una presentación adecuada. Para este análisis de datos utilizamos el programa de cálculo Excel debido a que es una de las herramientas que cuenta con extensos contenidos gráficos.

A continuación se desarrollara el análisis de resultados, que se basara en las encuestas con preguntas que van dirigidas a las variables de nuestro estudio, el mismo que se aplicó a las 14 personas que conforman el Área de Administrativa y de Créditos, y como adicional se realiza checklist al Jefe de Créditos y al Jefe de Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda. En la provincia de Tungurahua ubicada en la ciudad de Ambato donde señalaremos la necesidad del ente en realizar una Auditoría de Gestión que ayude en las decisiones acerca del otorgamiento de los créditos.

1. ¿Una Auditoria de Gestión servirá para mejorar la toma de decisiones del otorgamiento de créditos en la Cooperativa?

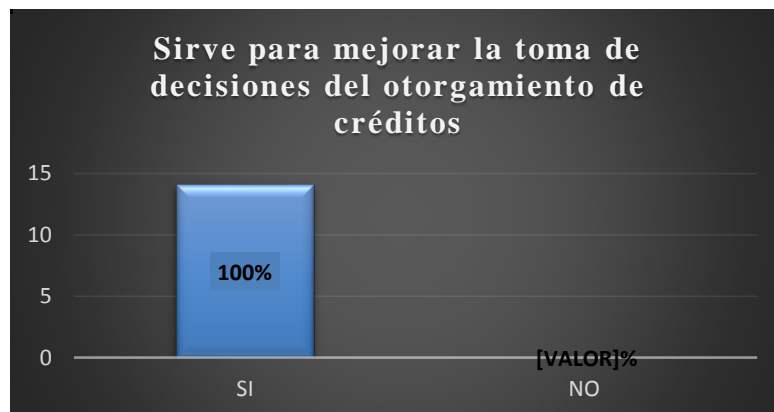
TABLA 4: La toma de decisiones del otorgamiento de créditos

Alternativa	Respuestas	%
SI	14	100%
NO	0	0%
TOTAL	14	100%

Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Encuestas

GRAFICO 4: La toma de decisiones del otorgamiento de créditos



Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Tabla N°4

Análisis:

De la población encuestada manifestaron que el 100% cree que una Auditoria de Gestión servirá para mejorar la toma de decisiones del otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

Interpretación:

Con respecto a los resultados obtenidos podemos decir que una Auditoria de Gestión podría ayudar a la empresa en la toma de las decisiones acerca de los créditos, puesto que nunca se ha realizado una Auditoria de Gestión en el ente desde su creación.

2. ¿Cree usted que es necesario realizar una Auditoria de Gestión?

TABLA 5: Auditoría de gestión

Alternativa	Respuestas	%
SI	14	100%
NO	0	0%
TOTAL	14	100%

Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Encuestas

GRAFICO 5: Auditoría de gestión



Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Tabla N°5

Análisis:

De la población encuestada el 100% manifestó que creen que sería necesario realizar una Auditoria de Gestión servirá para mejorar la toma de decisiones del otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

Interpretación:

Con los resultados de la encuesta podemos decir que es necesario efectuar una Auditoria de Gestión en la Cooperativa, la misma orientara y mejorara la toma de decisiones gerenciales con respecto a los créditos dando paso a un mejor funcionamiento empresarial y cumplimiento de objetivos y metas crediticias.

3. ¿Considera que la Auditoría de Gestión sirva para evaluar el riesgo financiero de la Cooperativa?

TABLA 6: Riesgo financiero

Alternativa	Respuestas	%
SI	12	86%
NO	2	14%
TOTAL	14	100%

Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Encuestas

GRAFICO 6: Riesgo financiero



Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Tabla N°6

Análisis:

De la población encuestada manifestaron diferentes puntos de vista donde nos dice que el 86% nos dice que una Auditoría de Gestión si sirve para evaluar el riesgo financiero, mientras que el 14% responde de manera negativa, lo que quiere decir que no fomentan a la evaluación del riesgo financiero en una Auditoría de Gestión.

Interpretación:

Es importante que en la Cooperativa se den a conocer los esfuerzos a niveles de riesgo para lo cual se debe mantener un cumplimiento de políticas y reglas de la empresa.

4. ¿Posee un manual de procedimientos para todas las áreas de la Cooperativa y el mismo socializa con el personal?

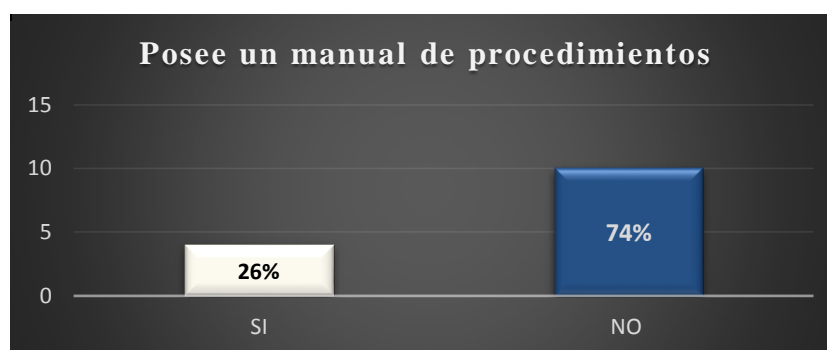
TABLA 7: Manual de procedimientos

Alternativa	Respuestas	%
SI	4	26%
NO	10	74%
TOTAL	14	100%

Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Encuestas

GRAFICO 7: Manual de procedimientos



Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Tabla N°7

Análisis:

De la población encuestada manifestaron diferentes puntos de vista donde el 26% dice que (si) poseen un manual de funciones y un 74% de la población nos da un (no) como respuesta refiriéndose a que la Cooperativa posee un manual pero especifican que el mismo no divide las funciones para las diferentes áreas de la empresa.

Interpretación:

Es necesario dar a conocer a todo el personal de la Cooperativa en especial al Área Administrativa que existe un manual de procedimientos pero el mismo debería estar dividir las funciones específicas para cada área puesto que así se podría mejorar la toma de decisiones para los créditos.

5. ¿Se planifica por lo menos una vez al año una Auditoria de Gestión?

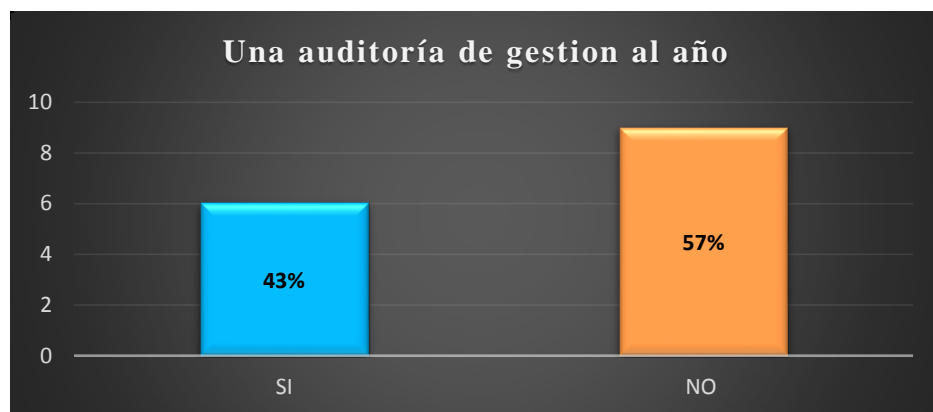
TABLA 8: Planificación de auditoría de gestión

Alternativa	Respuestas	%
SI	6	43%
NO	8	57%
TOTAL	14	100%

Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Encuestas

GRAFICO 8: Planificación de auditoría de gestión



Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Tabla N°8

Análisis:

De la población encuestada se manifestaron diferentes puntos de vista donde un 43% dice que (si) se planifica una Auditoria de Gestión una vez al año y un 57% nos responde de manera negativa.

Interpretación:

Es esencial realizar una auditoría de gestión que ayude en asesoramiento a la empresa mediante un análisis para que así esta pueda tener más éxito estratégico en el mercado.

6. ¿El Área de Créditos logra la recaudación de los créditos en el tiempo planeado?

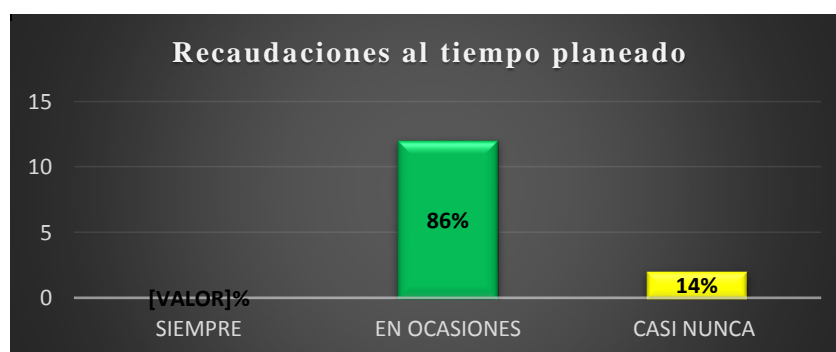
TABLA 9: *Recaudación de créditos*

Alternativa	Respuestas	%
SIEMPRE	0	0%
EN OCASIONES	12	86%
CASI NUNCA	2	14%
TOTAL	14	100%

Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Encuestas

GRAFICO 9: *Recaudación de créditos*



Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Tabla N°9

Análisis:

De la población encuestada manifestaron distintas alternativas donde el 86% dice que (en ocasiones) se logra recaudar los créditos en el tiempo planeado y un 14% nos dice que (nunca) se logra este objetivo en la empresa puesto que la inspección de posibilidades de cancelación de los socios por lo general suele ser incorrecta.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos decir que es primordial seguir los pasos para el otorgamiento de los créditos habiendo un responsable en esta área que controle y cumpla los objetivos crediticios.

7. ¿Cree usted que el sistema de cobranza de créditos en la Cooperativa es el adecuado?

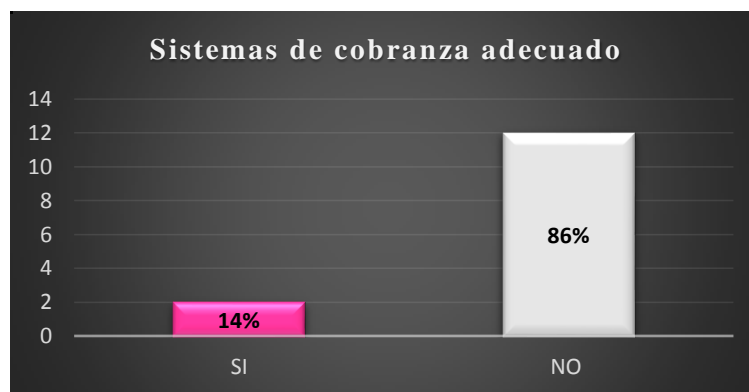
TABLA 10: *Sistema de cobranzas*

Alternativa	Respuestas	%
SI	2	14%
NO	12	86%
TOTAL	14	100%

Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Encuestas

GRAFICO 10: *Sistema de cobranzas*



Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Tabla N°10

Análisis:

Un 14% de la población encuestada manifiesta que el sistema de cobranzas de la Cooperativa (si) es el adecuado, mientras que el 86% no está de acuerdo y da un (no) como respuesta.

Interpretación:

Esto nos permite decir que no se cumple los objetivos crediticios por un sistema no adecuado de recaudación, siendo el mismo primordial para guiar al o los responsables del Área de Créditos.

8. ¿La toma de decisiones es adoptada únicamente por el gerente?

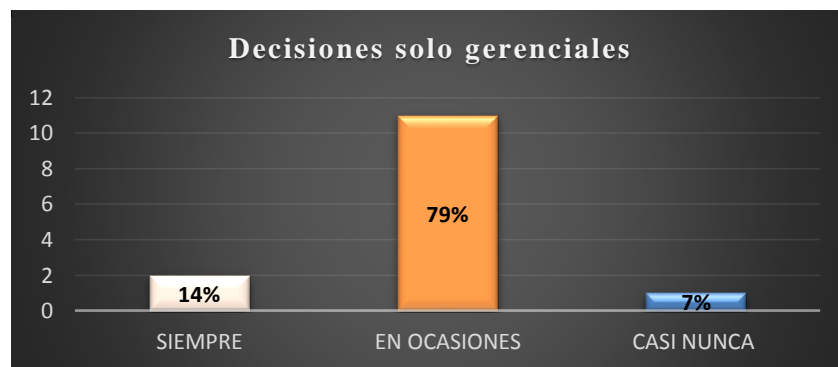
TABLA 11: Decisiones gerenciales

Alternativa	Respuestas	%
SIEMPRE	2	14%
EN OCASIONES	11	79%
CASI NUNCA	1	7%
TOTAL	14	100%

Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Encuestas

GRAFICO 11: Decisiones gerenciales



Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Tabla N° 11

Análisis:

El 14% de las encuestas nos dicen que (siempre) la toma de decisiones es adoptada por el Gerente siendo este la máxima autoridad en la Cooperativa, un 79% que (en ocasiones) y el restante que sería un 7% de la población nos responde con (casi nunca).

Interpretación:

El procedimiento para una toma de decisiones consiste en evaluar, analizar e interpretar el los resultados de la decisión con el fin de verificar que el problema haya sido resuelto; caso contrario se tiene que reevaluar el camino realizado para encontrar la falla con suma eficacia y eficiencia.

9. ¿La toma de decisiones adecuadas ayuda en el cumplimiento de metas y objetivos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.?

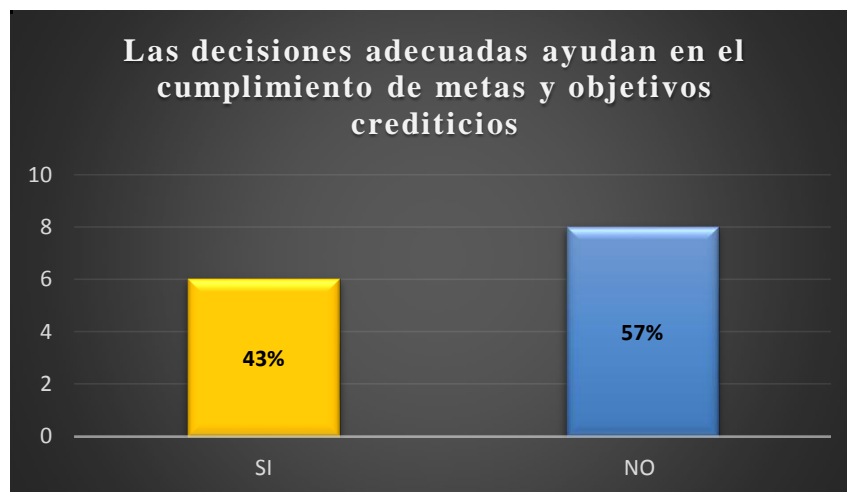
TABLA 12: Toma de decisiones adecuada

Alternativa	Respuestas	%
SI	6	43%
NO	8	57%
TOTAL	14	100%

Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Encuestas

GRAFICO 12: Toma de decisiones adecuada



Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Tabla N°12

Análisis:

De los encuestados el 43% está de acuerdo en que la toma de decisiones adecuadas ayuda en el cumplimiento de metas y objetivos de crédito, el 57% responde de manera negativa.

Interpretación:

Para incrementar la imagen y el prestigio que toda empresa quiere tener, es necesario tomar buenas decisiones siendo estas un apoyo para cumplir las metas y objetivos empresariales.

10. ¿Piensa usted que el Área de Créditos debe participar en la toma de decisiones?

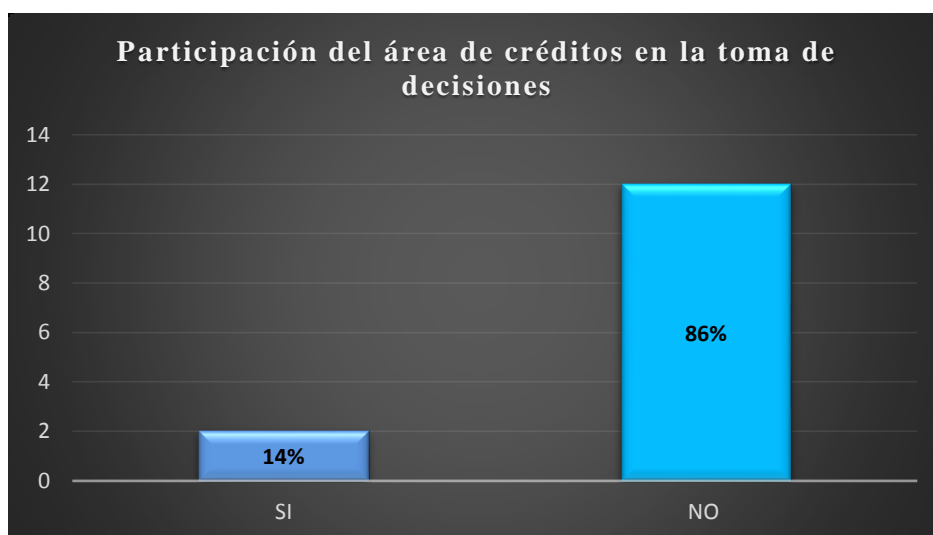
TABLA 13: Área de créditos

Alternativa	Respuestas	%
SI	2	14%
NO	12	86%
TOTAL	14	100%

Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Encuestas

GRAFICO 13: Área de créditos



Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Tabla N°13

Análisis:

El 14% de los encuestados responden positivamente a que el Área de Créditos debe participar en la toma de decisiones y un 86% nos da un (no) necesariamente.

Interpretación:

Podemos decir que el compromiso del Área de Créditos es otorgar los créditos a socios solventes y recaudar los mismos en el tiempo planeado, logrando los objetivos crediticios, mas no amerita la responsabilidad gerencial.

4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Una vez ya elaboradas las encuestas y habiendo obtenido los resultados de nuestra población se procede a realizar la verificación de la hipótesis.

Esta hipótesis estará comprobada a través de la prueba estadística conocida como T de Student, realizada con la intención de analizar los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas que se presentaron con anterioridad.

Hipótesis

La ausencia de Auditoría de Gestión afecta en la toma de las decisiones en el otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

Variables:

Variable independiente: Auditoría de Gestión

Variable dependiente: Las Decisiones en el Otorgamiento de Créditos

Modelo Lógico:

H0: La auditoría de gestión no incide en las decisiones en el otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

H1: La auditoría de gestión si incide en las decisiones en el otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

Especificaciones del modelo estadístico:

A continuación presentaremos las formulas a utilizarse para verificación de la hipótesis:

Formula T de Student:

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{\sigma}{\sqrt{n}}}$$

t = Valor estadístico

\bar{X} = Media.

σ = Desviación estándar.

n = Tamaño de la muestra.

μ = Tamaño de la población.

Ecuación para obtener la desviación estándar

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum(Xi - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

Preguntas seleccionadas para la verificación de la hipótesis

Tabla N° 14: Comprobación T – Student

Pregunta	SI	NO
P1	14	0
P2	14	0
P3	12	2
P4	4	10
P5	6	9
P7	2	12
P9	6	8
P10	11	3
\bar{X}	4,929	3,143
ΣXi	69	44

Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Encuestas

Aplicación prueba estadística

Desviación estándar.

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum (Xi - \bar{X})^2}{n - 1}}$$
$$= \sqrt{\frac{\sum (69 - 4.929)^2}{14 - 1}} = \sqrt{\frac{4105.1479}{13}} = \sqrt{315.781} = 17.770$$

Ecuación t.

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{\sigma}{\sqrt{n}}} = \frac{4.929 - 14}{\frac{17.770}{\sqrt{14}}} = \frac{-9.071}{4.74} = -1.91$$

Grados de Libertad

$$GL = n - 1 = 14 - 1 = 13$$

Tabla N°15: Distribución t- student

α r	0,25	0,2	0,15	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
1	1,000	1,376	1,963	3,078	6,314	12,706	31,821	63,656	638,578
2	0,816	1,061	1,386	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	31,600
3	0,765	0,978	1,250	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,924
4	0,741	0,941	1,190	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	8,610
5	0,727	0,920	1,156	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	6,869
6	0,718	0,906	1,134	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959
7	0,711	0,896	1,119	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,408
8	0,706	0,889	1,108	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041
9	0,703	0,883	1,100	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,781
10	0,700	0,879	1,093	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587
11	0,697	0,876	1,088	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,437
12	0,695	0,873	1,083	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	4,318
13	0,694	0,870	1,079	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	4,221
14	0,692	0,868	1,076	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	4,140

Gráfico de Comprobación de la Hipótesis

Grafico N°14: Regla de Decisión



Elaborado por: Jessenia Cañar

Fuente: Encuestas

Acorde a lo presenciado en el grafico anterior se delimita lo siguiente:

Si t de la tabla $<$ t calculado entonces rechazo H_0 y acepto H_1

Si t de la tabla $>$ t calculado entonces acepto H_0 y rechazo H_1

Conclusión:

Como $t_c = -1.91$ es mayor que $t_t = -1.77$ en donde se puede ultimar lo siguiente; se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) que dice: La

auditoría de gestión si incide en las decisiones en el otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

4.3 PRINCIPALES RESULTADOS

El cumplimiento de los ciertos procesos en el área de créditos se basa en los diferentes reglamentos estipulados en el manual de crédito de la Cooperativa, es decir que el personal encargado no tiene conocimiento claro de las políticas crediticias y esto repercute en las decisiones al momento de otorgar un crédito.

Los objetivos crediticios no se cumplen, es decir, la mayor parte del tiempo mantiene cartera vencida puesto que la recaudación de créditos no cumple el tiempo planeado y ni los factores crediticios (carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones).

Existe un manual de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda. y este no detalla las funciones de todos y cada uno de los responsables de dar seguimiento, aprobación o negación de un crédito.

Ausencia de una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

4.4 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Limitación de información por parte de la Institución, al no poder obtener la suficiente información documentada en el lapso solicitado.

La falta de actualización de los registros de los profesionales graduados en el área de Contabilidad y Auditoría de las universidades que ofertan la carrera en el país, al momento del estudio.

4.5 CONCLUSIONES

Del análisis realizado al personal, observamos que la ausencia de una auditoría de gestión incide en las decisiones en el otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

Se logró cumplir con el objetivo general planteado para esta investigación que fue: Establecer los beneficios que genera una Auditoría de Gestión con la finalidad de determinar la adecuada gestión de los directivos y permita la toma de decisiones en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

Una Auditoría de Gestión puede mejorar la gestión de la Administración para perfeccionar la toma de decisiones en otorgamiento de créditos con la eficiencia y eficacia debida.

El área de crédito no cumple con el tiempo planeado en la recaudación de cartera debido a que el sistema de cobranzas es débil.

La Cooperativa cuenta con un manual de créditos, el mismo que se presenta de manera incompleta en las funciones específicas del personal encargado del Área de Créditos.

La metodología que gestiona los créditos de la Cooperativa es débil en eficacia y eficiencia al colocar y recuperar los créditos.

Se confunde los requisitos por las funciones para otorgar o negar un préstamo a los socios por lo cual el crédito no es analizado de forma eficaz y eficiente por parte del personal de encargado; es decir que el personal no tiene claro las funciones y políticas crediticias.

4.6 RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.:

Analizar los beneficios y la aplicación de una Auditoría de Gestión en la Cooperativa, esto ayudara a mejorar la toma de decisiones del otorgamiento de créditos del ente, logrando el crecimiento de la misma en el mediano y largo plazo.

Tomar en cuenta una incrementación de funciones específicas al personal encarga para así poder tener claro el procedimiento de otorgación y recaudación de los créditos a los socios de la Cooperativa; teniendo un menor riesgo financiero en la empresa.

Revisar el sistema de cobranza de créditos de la cooperativa para así tener un mejor desempeño del personal y cumplir con los objetivos crediticios de manera eficiente y eficaz.

Cumplimiento de requisitos básicos establecidos en la otorgación de créditos, considerando la misma información para los créditos posteriores a fin de mantener indagación correcta en la base de datos.

Disponer que se realice capacitaciones técnicas al Área de Créditos periódicamente con la finalidad de realizar correctivos necesarios.

Aclarar los procedimientos, políticas y requisitos para la gestión de un crédito, a los encargados de la otorgación y recuperación del mismo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

CAPÍTULO V

5 PLAN DE MEJORAS

5.1 INTRODUCCIÓN

El presente plan de mejoras tiene como finalidad identificar las causas que provocan las debilidades detectadas de la empresa y de esta manera atacar los puntos débiles y plantear posibles soluciones.

Al desarrollar un plan de mejoras en las áreas que arrojan situaciones críticas, este nos permite encontrar mecanismos que le dan la oportunidad de alcanzar las metas que la empresa se ha propuesto, ocupando un importante y reconocido lugar dentro de su entorno, esto se logra con ayuda de todo el personal que está involucrado en el servicio de créditos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

Este no es un fin o una solución, simplemente se podría decir que es un mecanismo que identifica los riesgos e incertidumbres posibles dentro de la empresa, y al tener los presentes, trabajar para poder obtener soluciones que generen mejores resultados.

5.2 RESEÑA

La Cooperativa de ahorro y Crédito Campesina COOPAC, es una organización privada, formada por personas naturales, con domicilio en la ciudad de Ambato, que sin buscar finalidad de lucro, tiene por finalidad particular servir a la población campesina y del sector rural de la provincia de Tungurahua, sierra y oriente del Ecuador.

Esta empresa fue creada mediante Acuerdo Ministerial No. 1007 del Ministerio de Bienestar Social, bajo el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito GOLDA MEIR, con fecha 27 de junio de 1996.

Los estatutos sociales fueron reformados el 28 de junio del 2006, mediante Acuerdo No. 016 SDRCC 2006, de la subdirección Regional de Cooperativas Central del Ministerio de Bienestar Social, donde de reforma el cambio de razón social de Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC”.

Con la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria la Cooperativa adecuó los estatutos el 29 de mayo del 2013, mediante Resolución No. 2013-001431, bajo la regulación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS.

Dirección:

Oficina Principal:	Calle Quito 05-51 y Juan Benigno Vela Telefax 03. 2421294 Ambato-Ecuador
Agencias:	*Agencia Riobamba-Provincia de Chimborazo *Agencia Loja-Provincia de Loja *Agencia Tena-Provincia de Napo *Agencia San Pablo-Provincia de Bolívar *Agencia Coca-Provincia de Orellana

Visión Institucional

En el año 2.017, la COOPAC, será una institución líder y referente en el sector rural y campesino, con servicios financieros eficientes y oportunos a 35.000 socios de Tungurahua, del sector central y del oriente ecuatoriano.

Análisis de la Visión: es la parte objetiva la que se puede medir a través del tiempo, en esta se ve reflejado el desarrollo de las cuatro perspectivas

- **Financiero:** socialmente rentable este es un principio, que equilibra la rentabilidad financiera, con la rentabilidad social siendo esta última, la posibilidad de crecer en cuanto a la cobertura del mercado, brindando servicios cada vez mejores que satisfagan las necesidades de sus socios e impacten positivamente en el desarrollo de la localidad.
- **TAC:** estructura sólida con procesos y políticas claras, esto debe ser el resultado de un proceso de construcción de tecnologías propias, en cuanto a la generación de productos nuevos, procedimientos en cada uno de los servicios y una capacitación continua a los directivos, socios y empleados, siendo estos últimos los llamados a generar propuestas orientadas a mejorar los servicios de la COAC.
- **Procesos Internos:** estructura sólida con procesos y políticas claras este tema es importante ya que se debe mejorar y documentar los procesos de crédito, captaciones, atención al cliente, control interno, contabilidad, administración del talento humano entre otros que exigen las normas prudenciales de administración de instituciones financieras. Información transparente y confiable la cooperativa debe establecer mecanismo de comunicación e información a sus socios con la finalidad de transparentar el manejo financiero y administrativo de esta.
- **Cliente:** brindar a sus socios servicios oportunos y de calidad claramente nos damos cuenta que el socio es la razón de ser la cooperativa y al que mejor debemos atender para que la institución crezca y se fortalezca, además se debe apoyar a los socios de las estructuras financieras locales.

Misión Institucional

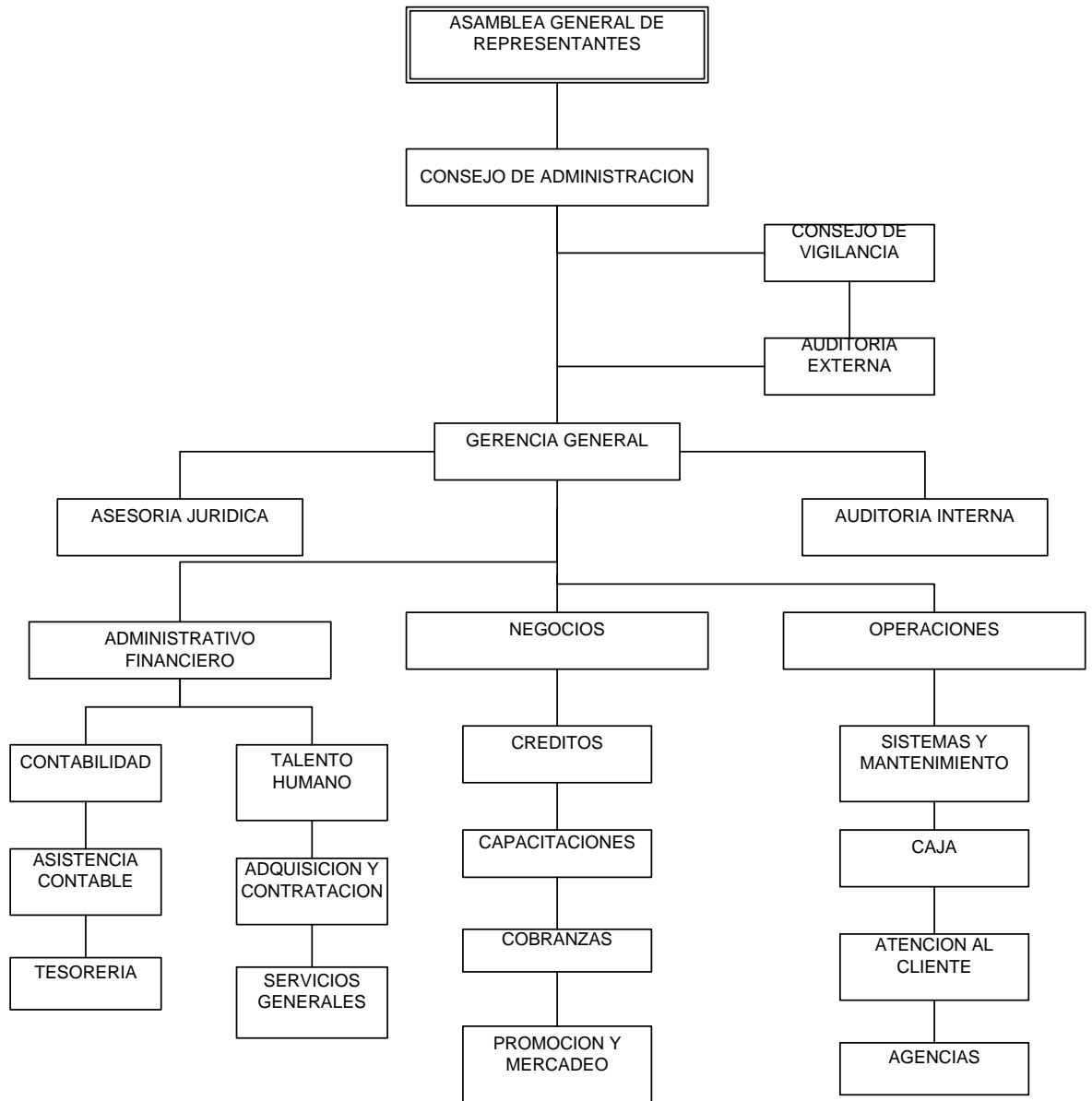
COOPAC es una Cooperativa con innovados servicios financieros, ágiles, oportunos, eficientes con costos sumamente convenientes para sus socios, que les permitan invertir principalmente en áreas productivas familiares y microempresa, mejorando sus ingresos y ganancias para alcanzar mejores niveles de vida en términos de alimentación, salud, vivienda y educación.

Análisis de la Misión: la misión de la cooperativa es un tema subjetivo, es la razón de ser de la cooperativa que engloba los principales valores obtenidos con los empleados y directivos de la institución.

Toma en consideración los siguientes aspectos:

- **Honradez:** Prestación de servicios financieros
- **Crecimiento:** En la oficina matriz y sus agencias.
- **Honestidad – responsabilidad:** Trabajo honesto, responsable
- **Actitud – cambio:** Con actitud positiva; orientada al cambio

Estructura Organizacional



Valores Corporativos

Los valores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda. Se obtuvieron de un análisis llevado a cabo con reuniones con el personal administrativo, operativo y directivos de la cooperativa. Estos valores constituyen un pilar fundamental dentro de la planificación estratégica por ser un Activo Intangible que motiva el trabajo conjunto de la cooperativa. De cada valor obtenido se obtienen los principios que rigen las acciones de la cooperativa.

a) Servicio

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el socio y cliente obtenga el producto en el momento, lugar adecuado y tiempo oportuno.

Servicio al Cliente es “Un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los Socios que nos visitan (Clientes externos), como en la forma de atender a los Clientes Internos, de diversas áreas de nuestra propia cooperativa.

Servicio al Cliente, es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los socios y generar en ellos algún nivel de satisfacción.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC”. Cree en el servicio al cliente como un factor de desarrollo de sus actividades internas y externas entre sus directivos, empleados y socios, formando el eje fundamental para la continuidad de la institución en el tiempo.

b) Profesionalismo

El profesionalismo es el modo, objetivos o cualidades que caracterizan o establecen una profesión o una persona profesional; esas cualidades son las bases que nuestra sociedad utiliza para estimar si una persona está actuando en el lugar de trabajo, según las convenciones occidentales, de forma adecuada o no. La forma en la que interactuamos con otros o no, si respetamos los horarios y las fechas límites, y cómo manejamos determinadas situaciones con los demás.

La ética y el profesionalismo son distintivos hondamente buscados en los lugares de trabajo, ellos determinan el nivel estándar para el resto de sus trabajadores. Con valores positivos en cuanto a la ética y al profesionalismo, la empresa queda bien representada y valorada sobre muchas otras a la hora de competir por el mercado base.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina "COOPAC". Desarrolla su trabajo con alto profesionalismo, de manera responsable y comprometida con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas propuestas.

c) Eficiencia

Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Eficaz: hacer las cosas bien, con los mejores métodos posibles para lograr el objetivo. A veces se suele confundir la eficiencia con eficacia, y se les da el mismo significado; y la realidad es que existe una gran diferencia entre ser eficiente y ser eficaz.

Por ejemplo: se es eficiente cuando en 12 horas de trabajo se hacen 100 unidades de un determinado producto. Ahora, se mejora la eficiencia si esas 100 unidades se hacen en sólo 10 horas. O se aumenta a eficiencia si en 10 horas se hacen 120 unidades. Aquí vemos que se hace un uso eficiente de un recurso (tiempo), y se logra un objetivo (hacer 100 o 120 productos).

Respecto a la eficacia, podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

Ejemplo: se es eficaz si nos hemos propuesto construir un edificio en un mes y lo logramos. Fuimos eficaces, alcanzamos la meta.

La eficacia difiere de la eficiencia en el sentido que la eficiencia hace referencia en la mejor utilización de los recursos, en tanto que la eficacia hace referencia en la capacidad para alcanzar un objetivo, aunque en el proceso no se haya hecho el mejor uso de los recursos.

Podemos ser eficientes sin ser eficaces y podemos ser eficaces sin ser eficientes. Lo ideal sería ser eficaces y a la vez ser eficientes.

Se puede dar el caso que se alcanzó la meta de construir una autopista en un semana tal como se había previsto (fuimos eficaces), pero para poder construir la autopista, se utilizaron mas recursos de lo normal (no fuimos eficientes).

Caso contrario, se utilizaron un 10% menos de los recursos previstos para construir la autopista pero no se logró terminar en una semana (fuimos eficientes pero no eficaces); lo ideal sería construir la autopista en una semana y utilizar no más del 100% de los recursos previstos. En este caso seríamos tanto eficaces como eficientes.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC”. Trabaja con eficiencia, para alcanzar un alto nivel de satisfacción tanto a los clientes internos y externos.

d) **Solidaridad**

Es el valor que resalta la ayuda incondicional reflejada en el apoyo que da la cooperativa a los socios y clientes, directivos y empleados y el respaldo que la cooperativa recibe de los entes antes mencionados

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” . Es una institución solidaria que brinda el apoyo incondicional a socios, clientes, directivos y empleados de la cooperativa.

Las instituciones cooperativas dentro de su plan estratégico deben considerar los siete principios cooperativos universales como ejes referenciales del trabajo que llevan a cabo, a continuación resumimos los siete principios:

- **Adhesión abierta y voluntaria:** Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser socio/a, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.
- **Gestión democrática de los socios y socias:** Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus socios los cuales participan activamente en la definición de sus políticas y en la toma de decisiones. Los hombre y mujeres seleccionado para representar y administrar las cooperativas son responsables ante los

socios. En las cooperativas de primer grado, los socios tienen iguales derechos de voto (un socio = un voto) y las cooperativas de otros grados se organizan también mediante procedimientos democráticos.

- **Participación económica de los socios y socias:** Los socios contribuyen equitativamente al capital de sus cooperativas y administran dicho capital en forma democrática. Por lo menos una parte de dicho capital es propiedad común de la cooperativa. Normalmente los socios reciben una retribución limitada, si es que la hay, sobre el capital aportado.

- **Autonomía e independencia:** Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus socios. Si entran en acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si obtienen capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan la autonomía de la cooperativa.

- **Educación, capacitación e información:** Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus socios, a sus dirigentes electos, sus gerentes y empleados para que pueden contribuir eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Informan al público en general, especialmente a los jóvenes, a los líderes de la comunidad y los medios de opinión, en torno a la naturaleza y los beneficios del cooperativismo.

- **Cooperación entre cooperativas:** Las cooperativas sirven a sus socios en forma más eficaz y fortalecen el movimiento cooperativo al trabajar de forma integrada mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

- **Compromisos con la comunidad:** Las cooperativas trabajan para lograr el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus socios.

5.3 ENTREVISTA AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA

<p>ENCUESTA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</p>
<p>DIRIGIDO A: El Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.</p>
<p>OBJETIVO: Obtener información en relación al otorgamiento de créditos por parte de la Cooperativa</p>
<p>MOTIVACIÓN: Saludos cordiales, les invitamos a contestar el siguiente cuestionario a fin de obtener información valiosa y confiable.</p>
<p>CUESTIONARIO</p>
<p>Cargo: Jefe de Créditos</p>
<p>1. ¿Existe un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera y de haberlo es conocido por todos los empleados del área?</p>
<p>Si, cada departamento de la Cooperativa tiene un manual de funciones, en especial el Área Crediticia y de Recuperación de Cartera.</p>
<p>2. ¿La cooperativa cuenta con un sistema contable exclusivo para una cooperativa?</p>
<p>Si, la Cooperativa cuenta con sistema exclusivo.</p>
<p>3. ¿Cómo es la comunicación dentro del departamento de créditos?</p>
<p>El departamento de crédito y cobranza tiene su propia estructura, se cuenta con oficiales de crédito, jefe de crédito y un comité que es el encargado de aprobar o negar una operación de cartera.</p>
<p>4. ¿Cuáles son los principales aspectos que se toman en cuenta para otorgar un crédito?</p>
<p>Tener bienes propios con escritura, certificado de gravamen, pago predial en este caso pago predial 2016, tener buenos antecedentes en la central de riesgos, no presentar sobre endeudamiento, tener carácter solvente y capacidad de pago.</p>
<p>5. ¿Quién es el encargado de verificar la información presentada por los socios?</p>
<p>Cada asesor está encargado de verificar la información proporcionada por los socios.</p>
<p>6. ¿Cuánto tiempo se toma en la aprobación de un crédito?</p>
<p>Dependiendo, si los documentos presentados están en regla se le otorga el crédito e un plazo no mayor a 8 días, caso contrario se espera hasta completar la documentación.</p>
<p>7. ¿Qué requisitos debe presentar un socio para acceder a un crédito?</p>

<p>Los requisitos están determinado en el manual de procedimientos para el otorgamiento de un crédito, en términos generales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de la libreta actualizada con movimiento. • Copia de cedula y papeleta de votación (Socio y Garante) • Carpeta color verde • Foto actualizada tamaño carnet • Pago de servicios básicos: agua, luz, teléfono (Socio y Garante) • Carpeta color verde • Certificado de ingresos (rol de pagos), en caso de tener RUC copia (Socio y Garante) • Carpeta color verde • Copia de la escritura con certificado de gravamen y pago predial actualizado • Solicitud de crédito llenado por el Socio y Garante
<p>8. ¿Cuántos socios son atendidos diariamente por este departamento?</p>
<p>A nivel de la Matriz se atiende de 10 a 15 socios diarios.</p>
<p>9. ¿Quién es el encargado de la calificación de riesgo de un socio?</p>
<p>El comité de crédito junto con los delegados sea presidente, secretario y vocal.</p>
<p>10. Relate brevemente el proceso que debe seguir el cliente para realizar un crédito</p>
<p>Tener bienes o bien inmueble con escritura ya sea socio o garante, no presentar sobreendeudamiento a nivel del Sistema Financiero; Tener carácter, solvencia y capacidad de pago, documentos en regla tanto del socio como de los garantes.</p>
<p>11. Relate brevemente el proceso de cobranzas.</p>
<p>Mediante llamada telefónica, envíos de mensajes celulares, envió de emails y cobros con citaciones, estos suelen ser atendido en el lugar de trabajo, negocio o domicilio.</p>
<p>12. ¿Cuáles son las políticas establecidas por la Cooperativa para realizar los desembolsos de los créditos aprobados, que controles se tiene sobre estos y como se coordinan con el área contable?</p>
<p>Los establecidos en el manual de la cooperativa, apegados a las normas emitidas por el organismo de control</p>
<p>13. ¿La documentación que sustenta el otorgamiento de los créditos es debidamente archivada, los documentos que sirven de garantía (el pagaré) se encuentran debidamente archivados y guardados en la Caja Fuerte?</p>
<p>El pagare o hipotecas, prendas industriales se encuentran guardados en la caja fuerte de la Institución, para lo que se adquiere una copia de los mismos y esta es archivada en la carpeta del socio o garante.</p>

Elaborado por: Jessenia Cañar (2016)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

ENCUESTA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DIRIGIDO A: El Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.
OBJETIVO: Obtener información en relación al otorgamiento de créditos por parte de la Cooperativa
MOTIVACIÓN: Saludos cordiales, les invitamos a contestar el siguiente cuestionario a fin de obtener información valiosa y confiable.
CUESTIONARIO
Cargo: Jefe de Cobranzas
1. ¿Cuándo y cómo se genera el proceso de cobranzas?
Se envía un mensaje por celular unos días antes del día de pagar la cuota del crédito, recordándole que su pago esta próximo, al primer día de vencimiento se realiza llamadas telefónicas, mensajes de texto y emails, y al tercer día de vencimiento procedemos a la citación del socio o garante.
2. ¿Describa brevemente el proceso de cobranzas?
Todos los días se generan reportes de clientes en mora y se realiza la llamada telefónica para solicitar la cancelación de sus adeudos, luego se procede a la notificación escrita por 3 veces consecutivas y luego pasa a cobro judicial.
3. ¿Qué condiciones debe cumplir un socio que desee un préstamo de las mismas condiciones y con ello pre cancelar el préstamo vigente?
Haber cancelado el 20% del capital son retrasos mayores a los 31 días, buen historial de pagos dentro y fuera de la Institución así como en el buro de créditos.
4. ¿Quién maneja la lista de socios en mora?
A cada asesor se le designa sus respectivos socios por zona, por lo tanto los tres asesores de crédito tienen su respectivo listado de socios en mora.
5. ¿Cuál es el método utilizado para verificar la existencia de cartera vencida?
Mediante reportes del Sistema Financiero de la Cooperativa
6. ¿Quién es el encargado de notificar la morosidad de la cartera?
El Jefe de Negocios el Sr. Bolívar Ocampo notifica el porcentaje de morosidad, si incrementa o baja.
7. ¿Se realiza actualizaciones diarias del sistema contable?
El sistema de la cooperativa es en línea y sus actualizaciones son diarias.

8. ¿Se entrega tablas de amortizaciones del préstamo a los socios al momento de confirmar su aprobación a fin de que mantengan un control de sus deudas?
Si, pero el único comprobante efectivo de pago es entregado al cliente en el momento del pago de cada cuota. 9. ¿Existen diferentes métodos de cobran.
9. ¿Existen diferentes métodos de cobranzas? Y cuales son
Cobros a domicilio Cobros en los Negocios Cobros diarios o semanales dependiendo del socio Cobros atreves de ventanilla

Elaborado por: Jessenia Cañar (2016)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

5.4 PLAN DE MEJORAS

TABLA 14: Plan de Mejoras

Proceso:	OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS	
Procedimiento:	Mediante una narrativa, detalle los mecanismos y procedimientos que se realizan respecto al otorgamiento de créditos.	
Descripción		
Se solicitó al responsable de los procesos de otorgamiento de créditos, al Área Administrativa y al Área de Créditos, que los detalle mediante un checklist y un cuestionario que los relacione con la normativa existente dentro de la institución.		
Tarea recomendada	Tiempo a cumplirse	Responsable
Pretender una Auditoria de Gestión que ayude a mejorar la toma de decisiones en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.	Diciembre del 2016	Área Administrativa
Informar de manera clara a los empleados de la Cooperativa las políticas y los procedimientos crediticios.	Septiembre – Octubre 2016	Área Créditos
Calificar la eficiencia y eficacia de la persona encargada de recuperación de cartera.	Agosto – Diciembre 2016	Área Administrativa
Revisar el cumplimiento de requisitos básicos establecidos en la otorgación de créditos de manera intempestiva.	Agosto – Diciembre 2016	Área de Créditos
Capacitar al personal del área de créditos periódicamente.	Noviembre – Diciembre 2016	Área Administrativa

Elaborado por: Jessenia Cañar

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, J. L. (Julio de 2012). Hipótesis, Método y Diseño de Investigación . *Daena: International Journal Of Good Conscience* , 187-197. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- Arias , F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (Quinta ed.). Caracas: Episteme.
- Arter, D. (2004). *Auditorías de la calidad para mejorar su comportamiento* (Tercera ed.). Madrid : Díaz de Santos S.A.
- Asamblea Nacional . (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Registro Oficial 444. Recuperado el 15 de Mayo de 2016, de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_econ.pdf
- Asamblea Nacional . (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito: Registro Oficial N°332. Recuperado el 29 de Mayo de 2016, de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/codigo_organico_monetario_financiero_sept_14.doc
- Asamblea Nacional . (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito: Registro Oficial N° 332. Recuperado el 24 de Enero de 2016, de <http://www.asambleanacional.gob.ec/es/leyes-aprobadas?leyes-aprobadas=All&title=monetario&fecha=>
- Asamblea Nacional . (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito: Registro Oficial N° 332. Recuperado el 29 de Enero de 2016, de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/codigo_organico_monetario_financiero_sept_14.doc
- Asamblea Nacional . (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito: Registro Oficial N° 332. Recuperado el 29 de Enero de 2016, de http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/codigo_organico_monetario_financiero_sept_14.doc
- Asamblea Nacional . (2014). *Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno - LORTI*. Quito, Ecuador: Registro Oficial 463. Recuperado el 28 de Junio de 2016
- Atehortúa Hurtado, F. (2005). *Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas* (Primera ed.). Medellín: Universidad de Antioquia.
- Berrezueta Berrezueta , H. P., & Tapia Padilla, M. D. (2013). *"Auditoría de gestión al sistema de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Hardín Azuayo Pucará"*. Recuperado el 15 de Enero de 2016, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3698/1/TESIS.pdf>

- Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoria integral normal y procedimientos* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Brachfield, P. (s.f.). *Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles*. Recuperado el 09 de Octubre de 2016, de Riesgo de crédito: <http://www.perebrachfield.com/el-blog-de-morosologia/riesgo-de-credito/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles>
- Chicaiza , M. (25 de Marzo de 2015). *Paradigma critico propositivo*. Recuperado el 28 de Junio de 2016, de Prezi: <https://prezi.com/6mu3d8gdjev/w/paradigma-critico-propositivo/>
- COOPERS Y LYBRAND ;. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)* (Única ed.). Madrid: Días de Santos, S.A.
- COOPERS Y LYBRAND. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)* (Primera ed.). Madrid : Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Da Ros , G. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas. *CIRIEC España* , 249-284.
- Elizondo , A. (2012). *Medición integral del riesgo de crédito* (Única ed.). México : Limusa S.A.
- Enciclopedia de Clasificaciones. (2016). *Definición de financiamiento* . Obtenido de <http://www.tiposde.org/economia-y-finanzas/1013-definicion-de-financiamiento/>
- Fonseca Luna , O. (2007). *Auditoria gubernamental moderna* (Primera ed.). Lima: Instituto de investigación en accountability y control - IICO.
- Guazhambo Inga , S. A., Jarama Peñaloza, E. C., & Vázquez Buñay , E. G. (2012). "*Auditoría de gestión y evaluación del riesgo operativo aplicado al área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y crédito CREA LTDA., en el periodo comprendido del 1 de enero y el 31 diciembre de 2011*". Recuperado el 20 de Marzo de 2016, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3260/1/UPS-CT002529.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México : McGRAW HILL.
- Icart Isern, M. T., Fuentesaz Gallego, C., & Pulpón Segura , A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina* (Vol. I). (E. U. Barcelona, Ed.) Barcelona : PUBLICACIONES I EDICIONES DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA .
- Los prestamos. (2011). *Recuperación créditos*. Recuperado el 28 de Junio de 2016, de <http://www.losprestamos.net/recuperacioncreditos/>
- Maldonado E, M. (2001). *Auditoria de Gestión* (Segunda ed.). Ecuador: Luz de América.
- Martínez , A. (s.f.). *El crédito*. Recuperado el 28 de Junio de 2016, de Mi Dinero: <http://revistamidinero.com.do/el-credito/>

- Molina Contreras , D. L. (2002). Conceptos de orientación educativa: diversidad y aproximación. *Iberoamericana de Educación*, 1-22. Obtenido de <http://www.rieoei.org/deloslectores/736Molina108.PDF>
- Mora Enguádanos , A. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión* (Única ed.). Madrid : Editorial del Economista .
- Pascale , R. (2009). *Decisiones financieras* (Sexta ed.). Buenos Aires: Pearson Education.
- Redondo Duran, R., Llopart Perez, X., & Duran Juve, D. (1996). *Auditoria de Gestión* . España : Universidad de Barcelona . Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoria%20de%20gesti%C3%B3n.pdf>
- Robbins , S., & Decenzo, D. (2002). *Fundamento de administración* (Tercera ed.). México: Pearson Educación .
- Sanchez Zambrano, J. (s.f.). *Gestión de ventas*. Recuperado el 09 de Octubre de 2016, de Políticas de crédito: <https://sites.google.com/site/lagestiondeventas/home/politicas-de-credito>
- Soldevila García , P., & Roca Batllori, E. (2004). *La contabilidad de gestión en las organizaciones sin ánimo de lucro* (Única ed.). Madrid: Paracuellos de Jarama.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. (s.f.). Recuperado el 9 de Octubre de 2016, de Manual de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito : <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/340294/MANUAL+DE+CREDITO+COOPERATIVAS+DE+AHORRO+Y+CR%C3%89DITO+SEG+4+y+5.doc/22f61539-5b3a-48fd-90c5-fc03eae07b7a>
- Zapata , O. A. (2005). *La aventura del pensamiento: herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas* (Única ed.). México: PAX México.

ANEXOS

**ENCUESTA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

DIRIGIDO A: El Área Administrativa y de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.

OBJETIVO: Obtener información en relación al otorgamiento de créditos por parte de la Cooperativa

MOTIVACIÓN: Saludos cordiales, les invitamos a contestar el siguiente cuestionario a fin de obtener información valiosa y confiable.

CUESTIONARIO

1. ¿Una Auditoria de Gestión servirá para mejorar la toma de decisiones del otorgamiento de créditos en la Cooperativa?	
Opciones	Frecuencia Absoluta
Si	
No	
2. ¿Cree usted que es necesario realizar una Auditoria de Gestión?	
Opciones	Frecuencia Absoluta
Si	
No	
3. ¿Considera que la Auditoria de Gestión sirva para evaluar el riesgo financiero de la Cooperativa?	
Opciones	Frecuencia Absoluta
Si	
No	
4. ¿Posee un manual de procedimientos para todas las áreas de la Cooperativa y el mismo socializa con el personal?	
Opciones	Frecuencia Absoluta
Si	
No	
5. ¿Se planifica por lo menos una vez al año una Auditoria de Gestión?	
Opciones	Frecuencia Absoluta
Si	
No	
6. ¿El Área de Créditos logra la recaudación de los créditos en el tiempo planeado?	
Opciones	Frecuencia Absoluta
Siempre	
En ocasiones	
Casi nunca	
7. ¿Cree usted que el sistema de cobranza de créditos en la Cooperativa es el adecuado?	
Opciones	Frecuencia Absoluta
Si	
No	

8. ¿La toma de decisiones es adoptada únicamente por el gerente?	
Opciones	Frecuencia Absoluta
Siempre	
En ocasiones	
Casi nunca	
9. ¿La toma de decisiones adecuadas ayuda en el cumplimiento de metas y objetivos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina “COOPAC” Ltda.?	
Opciones	Frecuencia Absoluta
Si	
No	
10. ¿Piensa usted que el Área de Créditos debe participar en la toma de decisiones?	
Opciones	Frecuencia Absoluta
Si	
No	
Total:	



EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.
 R.U.C. 1890001439001 CONTRIBUYENTE ESPECIAL RES. 5368 DEL 2 DE JUNIO DE 1995
 Aut. del S.R.L.: 1118275036 Fecha Aut.: 28-01-2016 Caduca: 28-01-2017
 Dirección: 12 de Noviembre 11-29 y Espejo
 Teléfono: 03-2998600

Factura Nro.001012-3462154

Fecha de Emisión: 06-Jun-2016 Vencimiento: 15-Jun-2016 Mes Consumo: Mayo-2016 Bloque Facturación: 2

INFORMACION DEL CONSUMIDOR

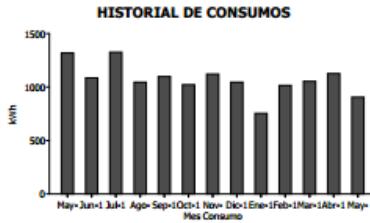
Nombre: COOPERATIVA COOPAC LTDA Código Único Eléctrico Nacional: **0100004384**
 CC/RUC: 1891720978
 Dirección Notificación: QUITO 05 43 Y JUAN B. VELA Ruta: 1 - 11 - 1 Tipo de Tarifa: COMERCIAL SIN DEMANDA
 Dirección del Servicio: QUITO 05 43 Y JUAN B. VELA Tipo Lectura: LEIDO
 Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO
 Medidor: 234038 Fact. Multip.: 1,00 Constante: 0,00
 Desde: 03-05-2016 Hasta: 02-06-2016 Días: 30
 Factor Pot.: 0,00 Penalización Fp: 0,00 Fac. corrección: 0,00

1 FACTURACIÓN SERVICIO ELÉCTRICO Y ALUMBRADO PÚBLICO

Descripción	Actual	Anterior	Consumo	Und	Valor
Activa	86093	85187	906	kWh	90,02

Concepto	Valor USD
Valor Consumo	90,02
P.L.T.	0,00
Valor Comercialización	1,41
TARIFA DIGNIDAD	
Valor Consumo	0,00
Comercialización	0,00
Subtotal Servicio Eléctrico	91,43
Subtotal Alumbrado Público	14,66
Total IVA 12%	0,00
Total IVA 0%	106,09
IVA 12%	0,00
IVA 0%	0,00
TOTAL SE y AP (1)	106,09
SU AHORRO TARIFA DIGNIDAD	0,00

2015	
May-15	1319
Jun-15	1086
Jul-15	1325
Ago-15	1045
Sep-15	1098
Oct-15	1021
Nov-15	1120
Dic-15	1044
2016	
ene-16	754
feb-16	1014
mar-16	1053
abr-16	1126



2 VALORES PENDIENTES

Concepto	Descripción	Valor Dólares
Abonos		0,00
Cargos fijos		0,00
Planillas Anteriores		0,00
Subsidio	Emergencia Volcán Tungurahua y Zonas de Influencia	0,00

VALORES PENDIENTES (2): 0,00

3 RECAUDACIÓN TERCEROS

ESTOS VALORES NO FORMAN PARTE DE LOS INGRESOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA

Rubro	Institución / Sustento	Valor (USD)
Contribución Bomberos	Contribución a Bomberos	5,45
Tasa Basura	Recolección de Basura	11,77

RECAUDACION TERCEROS (3): 17,22

"RECUERDA... PAGA YA TU IMPUESTO A LA RENTA 2015, EVITA SANCIONES"

TOTAL A PAGAR

Servicio Eléctrico y Alumbrado Público(1):	106,09
Valores Pendientes (2):	0,00
Recaudación Terceros (3):	17,22
TOTAL (1+2+3):	123,31

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1891720978001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMPESINA COOPAC

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.:** 27/05/1996
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: QUITO Número: 05-53 Intersección: JUAN BENIGNO V.F.
Referencia: FRENTE AL COLEGIO LUIS A. MARTINEZ Teléfono Trabajo: 032421294 Fax: 032421294

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO:** ABIERTO **OFICINA** **FEC. INICIO ACT.:** 01/12/2007
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOJA Cantón: LOJA Parroquia: VALLE Ciudadela: SECTOR EL VALLE Calle: GRAN COLOMBIA Número: 03-69
Intersección: GUARANDA Referencia: A UNA CUADRA DEL MERCADO MAYORISTA

No. ESTABLECIMIENTO: 003 **ESTADO:** ABIERTO **OFICINA** **FEC. INICIO ACT.:** 04/12/2007
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: RIOBAMBA Barrio: LA MERCED Calle: ESPEJO Número: 21-13
Intersección: GUAYACUIL Referencia: A QUINCE METROS DEL MERCADO LA MERCED Edificio: CASA MORENO Teléfono
Trabajo: 032951939


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriva (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 5 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)

Usuario: AJRV140808 Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560 Fecha y hora: 10/01/2014 16:38:01